

الدراسات

ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالمكتبات المدرسية: دراسة تحليلية لآراء اختصاصيي المكتبات المدرسية ومصادر التعلم في قطر

د. خالد الحلبي

قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات
كلية الآداب – جامعة القاهرة

مستخلص:

تسعى الدراسة الى التعرف على مسببات الاحتراق الوظيفي لاختصاصيي المكتبات في المكتبات المدرسية، وتسلط الضوء على مستوى الاحتراق الوظيفي والتعرف على الآثار المترتبة عليه في المكتبات الدراسية، فضلاً عن تقديم استراتيجيات لتجنب حدوثه وعلاجه في حالة حدوثه. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استبانة موجهة لعينة الدراسة من اختصاصيي المكتبات المنتمين للمكتبات محل الدراسة. وتبين أن اختصاصيي المكتبات في المكتبات المدرسية القطرية يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدى: الإجهاد الانفعالي، وتبدل الشعور.

كلمات مفتاحية:

الاحتراق الوظيفي . المكتبات المدرسية . اختصاصيو المكتبات والمعلومات.

مقدمة

تقوم المكتبات المدرسية بدورٍ كبيرٍ في توفير مصادر المعلومات العلمية والثقافية للملاب والمعلمين والإداريين في المدرسة. ولتحقيق الأهداف التعليمية للمؤسسات التعليمية، فلا بد أن تقوم المكتبة بهذا الدور الحيوي، حيث سيكون من الصعوبة بمكان تحقيق هذه الأهداف دون توفير المصادر المناسبة وباستخدام التقنيات الحديثة اللازمة في المكتبات المدرسية. ولذلك يجب تدريب

اختصاصيي المكتبات والمعلومات على اكتساب المهارات اللازمة لتوفير مصادر المعلومات وتقديم الخدمات للفئات المستهدفة من المكتبة المدرسية باستخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات، وقد تؤدي ضغوط العمل ومحاولة ملاحقة التكنولوجيا الحديثة لكي تتناسب مع فئات المستفيدين إلى خلق نوع من التوتر والإجهاد يصلب اختصاصيي المكتبات إلى الاحترق الوظيفي.

لقد زاد اهتمام الباحثين بعملية الاحترق الوظيفي، حيث تتجه الأبحاث المتعلقة بالاحترق الوظيفي إلى المجالات التي يُطلق عليها "مهن المساعدة"، خاصة لدى العاملين في قطاع الخدمات التي تتطلب التعامل المباشر مع الجمهور وتقديم الخدمات لهم، مثل: المعلمين، والعاملين في المستشفيات خاصة الممرضين والأطباء، وغيرهم، ويأتي في هذا الجانب اختصاصيو المكتبات الذين تفرض عليهم مسؤوليات العمل التعامل مع المستفيدين، والتعامل مع الموردين، وغيرهم من قطاعات المجتمع الذي تنتمي إليه المكتبة.

يتضمن مجال المكتبات والمعلومات العديد من الخصائص المشتركة مع غيره من مهن الخدمات (المهن التي تُعنى بأداء الخدمات للغير)، مما أدى إلى لفت انتباه الباحثين إلى دراسة الاحترق الوظيفي بين اختصاصيي المكتبات والمعلومات بصفة عامة خلال العقود الماضية. وقد تم تحديد جوانب عديدة خاصة ببيئة العمل بالمكتبة، والتي تمثل مصادر محتملة للضغوط والتوتر، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالاحترق الوظيفي.

ويُعد الاحترق الوظيفي أحد العوامل النفسية الرئيسية الناتجة عن المواقف السلبية التي يمكن أن يتعرض لها اختصاصيو المكتبات والمعلومات بسبب ضغوط العمل، والتي يمكن أن تنتج عن الإرهاق الجسدي والعاطفي والذهني، مما يضع في أذهان الاختصاصيين شعوراً سلبياً حول كفاءة ما يقومون به من أعمال. ولذلك فإن وقوف إدارة المدرسة بجانب اختصاصيي المكتبات يُعد عاملاً مهماً لدعمهم نفسياً وإدارياً، وخلق درجة عالية من التحفيز، بما يعود بالإيجاب على إنتاجية وكفاءة الأداء، وبالتالي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التعليمية.

مشكلة الدراسة:

يعاني كثير من اختصاصيي المكتبات بوجه عام، والعاملين منهم في المكتبات المدرسية بوجه خاص، من مشاكل العمل بسبب الضغوط التي يتعرضون لها في بيئة العمل، سواء كانت هذه الضغوط من داخل بيئة العمل أو خارجها. وتُعد المكتبات المدرسية أو مراكز مصادر التعلم قطاعاً مهماً في العملية التعليمية، ويتعاملون مع قطاعاتٍ مختلفة داخل وخارج المدرسة، سواء المستفيدين من الطلاب أو المدرسين أو الإداريين أو حتى الجهات الخارجية التي تتعامل معها المكتبة، مثل موردي الكتب أو الشركات التي تقدم خدمات للمكتبات.

لذلك تسعى الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على اختصاصي المكتبات والمعلومات في المكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أمناء المكتبات المدرسية في قطر؟
- ٢- ما مسببات الاحتراق الوظيفي لدى أمناء المكتبات المدرسية؟
- ٣- ما الآثار المترتبة على عملية الاحتراق الوظيفي في المكتبات المدرسية؟
- ٤- ما مدى اختلاف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف العوامل الديموغرافية (النوع، والسن، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، والخبرة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ١- التعرف على مسببات الاحتراق الوظيفي لاختصاصي المكتبات والمعلومات في المكتبات المدرسية.
- ٢- تسليط الضوء على مستوى الاحتراق الوظيفي الموجود في المكتبات المدرسية.
- ٣- التعرف على الآثار المترتبة على الاحتراق الوظيفي في المكتبات المدرسية.
- ٤- تقديم استراتيجيات لتجنب حدوث الاحتراق الوظيفي وعلاجه في حالة حدوثه.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة الحالية للأسباب التالية:

- ١- عدم وجود دراسات علمية تتناول موضوع الاحتراق الوظيفي باللغة العربية لدى اختصاصي المكتبات بصفة عامة، واختصاصي المكتبات المدرسية بصفة خاصة، وندرتها في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية.
- ٢- أهمية الدور المتنامي لاختصاصي المكتبات المدرسية باعتباره واحداً من أهم المقومات الرئيسة في العملية التعليمية في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي، مما يتطلب ضرورة دراسة المعوقات المهنية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي وتأثير ذلك على الدور الذي يقوم به اختصاصي المكتبات المدرسية.
- ٣- ضرورة لفت انتباه المسؤولين عن التعليم ما قبل الجامعي بوجه عام، والمسؤولين عن

المكتبات المدرسية بوجه خاص، إلى الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي في المكتبات المدرسية والآثار المترتبة عليه.

٤- تركز الاتجاهات الحديثة في التعليم على الدور بالغ الأهمية للمكتبات المدرسية في تحقيق أهداف العملية التعليمية، ويستدعي ذلك ضرورة رصد وتحليل مظاهر الاحتراق الوظيفي في المكتبات المدرسية، ومساعدة العاملين فيها على تجاوزها بطريقة علمية.

حدود الدراسة:

اتخذت الدراسة من الحدود التالية إطاراً لها:

١- الحدود النوعية:

تمثلت الحدود النوعية للدراسة في دراسة الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية أو مراكز مصادر التعلم الموجودة في المدارس بمستوياتها الثلاثة: الابتدائية، والإعدادية، والثانوية. وقد وصل عدد المكتبات ومراكز مصادر التعلم التي تم دراستها ٦٢ مكتبة ومركزاً، تمثل ٦٢ مدرسة، من إجمالي (٢٤٨) مدرسة هي عدد المدارس الحكومية التابعة لوزارة التعليم والتعليم العالي القطرية (إحصائيات التعليم، ٢٠١٧: ص ١٥)، وذلك بنسبة (٢٥ %) من عدد المدارس على النحو التالي:

- المرحلة الابتدائية ٥٧ بنين + ٥٦ بنات (١١٣ مدرسة).
- المرحلة الإعدادية ٣٤ بنين + ٣٣ بنات (٦٧ مدرسة).
- المرحلة الثانوية ٣٥ بنين + ٣٣ بنات (٦٨ مدرسة).

٢- الحدود المكانية:

تناولت الدراسة المدارس الحكومية في دولة قطر.

٣- الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة على اختصاصيي المكتبات المنتمين للمكتبات محل الدراسة، من خلال استبيان تم توزيعه عليهم خلال سبتمبر ٢٠١٨.

منهج البحث وأدواته:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المكتبات المدرسية، وتحليل الاستبيانات التي وزعت على اختصاصيي المكتبات بها، ومن ثم استنباط النتائج.

وقد استخدمت الدراسة استبياناً (ملحق ١) لتجميع البيانات، اعتمد على مقياس ماسلاش الخاص بقياس درجة الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، حيث يُعد مقياس ماسلاش أكثر المقاييس شيوعاً في الاستخدام لقياس درجة الاحتراق الوظيفي، ويتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين: الأول عبارة عن السمات الشخصية للمبحوثين، والثاني عبارة عن مجالات قياس الاحتراق الوظيفي، ويتكون من ٢٢ سؤالاً موزعة على ٣ أبعاد رئيسية، هي:

- الإجهاد الانفعالي.
- تبدل المشاعر.
- نقص الشعور بالإنجاز.

وقد نتج عن توزيع الاستبيان الحصول على عدد ٦٢ استمارة بيانات مكتملة صالحة للتحليل (تمثل ٢٥% من عدد المدارس) من واقع ١٢٤ استمارة استبيان تم توزيعها (تمثل ٥٠% من عدد المدارس)، تم استرداد ٧٣ استمارة منها، واستُبعد منها ١١ استمارة غير مكتملة البيانات.

الدراسات السابقة:

ركز (Adebayo, et al. 2018) في هذه الدراسة على التحقق من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين بالمكتبات الجامعية في ولاية أوجن بنيجيريا Ogun State، والتي تبنت تعريف الاحتراق الوظيفي، وهو حالة من الإنهاك العاطفي والذهني والجسدي الناجم عن الإجهاد لفترة طويلة. والورقة تهدف للكشف عن ما إذا كان لدى المكتبيين في تلك المكتبات أي تجربة بتلك الظاهرة، وتلقى الضوء على الأسباب الملموسة للاحتراق الوظيفي وتحديد آثارها عليهم واستراتيجيات تخفيف آثارها. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لمسح عدد ٢٣٦ أمين مكتبة ضمن عينة الدراسة، واستجاب لها عدد ٢٢١ فقط بنسبة ٩٣.٦%. وقد كشفت النتائج عن أن أسباب هذه الظاهرة وسط عينة الدراسة من المكتبيين قد كمننت في عدم كفاية الموارد وساعات العمل القاسية وسياسات العمل غير المفضلة لدى العاملين، إضافة لذلك وجد أن هناك بعض العوامل المؤثرة على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، والتي تقطع شوطاً طويلاً المدى للتأثير على مستوى الاحتراق الوظيفي من ذوى الخبرة.

لا يمكن المبالغة في التأكيد على أن توفير معدات عمل جيدة في كافة أقسام العمل بمؤسسات المكتبات هي العامل الأقوى في التأثير على مستوى تلك الظاهرة، ولكن بجانب توفير هذه الإمكانيات لا بد وأن يتمتع كل أعضاء فريق العمل بعلاقات عمل صحية فيما بينهم، على أن يكون لدى كل عضو منهم الدافعية الذاتية لأن يكون عضواً ضمن فريق العمل؛ لأن ذلك يعمل على تحسين مستوى الالتزام لديه. ومن الأهمية الإشارة إلى أن مستوى الالتزام يحدد بحيث طبيعة

السياسات التي تضعها إدارة المؤسسة. وأخيراً انقسمت استراتيجيات مواجهة هذه الظاهرة لاستراتيجيات شخصية وأخرى مؤسسية.

يصف (Larrivee, 2014) في مقالته أنواع الضغوط التي تلحق باختصاصي المكتبات الجدد وسبل تأقلمهم معها، وقد ركزت على ثقافة بيئة العمل الجديدة والتوقع الذاتي للمقدرات والمهارات والضغوط الانتقالية تلك التي تحدث وتنتقل لتؤثر على أفراد آخرين على درجة من القرب والعلاقات مع الشخص الذي يعاني من هذا النوع من الضغوط، وأخيراً ضغوط التنقل الوظيفي. وقد كشفت المقالة عن أن ضغط الانتقال الوظيفي والضغوط الانتقالية من أقل أنواع الضغوط دراسة واستكشافاً، وهي الأقل عرضة للتأثير على المكتبيين ذوي الخبرة.

تهدف دراسة (Biglu et al. 2016) إلى التعرف على العوامل المؤثرة على ظاهرة حالة الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصي المكتبات بمكتبة جامعة تبريز الإيرانية للعلوم الطبية، كما تهدف لقياس معدلات هذه الظاهرة لديهم باستخدام قائمة مالاتش للاحتراق الوظيفي Maslach (MBI) Burnout Inventory، وقد أظهرت النتائج أن أعلى تردد لأبعاد الاحتراق الوظيفي بين اختصاصي المكتبات الخاضعين للدراسة، كان من زيادة مستوى الضغط أو الإجهاد العاطفي واضطراب انعدام الشخصية وانخفاض مستوى الأداء الشخصي والمشاركة. وقد أظهرت نتائج التحليل أن المكتبيين الخاضعين للدراسة يؤمنون بأن كلاً من انخفاض مستوى الأجور والفوائد الممنوحة لهم والوضع المتدني لمهنة المكتبيين في المجتمع ونقص الترقيات والتطوير المهني والتقدير الخاطئ لوظائف المكتبيين جميعها من أكثر العوامل التي تقف وراء حدوث الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين.

تغطي المراجعة العلمية التي عرضها (Volpe, 2014) مفهوم الاحتراق الوظيفي والضغوط في مهنة المكتبات ومصادره وأعراضه والتوجهات التنظيمية أو المؤسسية والاستراتيجيات والدراسات التي فحصت وتحققت من هذه الظاهرة في الوسط المهني لمؤسسات المكتبات والمعلومات والعاملين بها، وكذا الاستجابات المختلفة للتعامل مع هذه الظاهرة. لم تكن هذه الظاهرة قاصرة على مجتمع المكتبات الأمريكية فقط أو على فئة واحدة من فئات العاملين بمجال المكتبات، بل بدت واضحة بين العاملين بالتعليم البليوجرافي والأخصائيين الموضوعيين من أمناء المكتبات وكذا العاملين بقطاعي الخدمات العامة والتقنية. جميع الدراسات التي تمت مراجعتها كشفت عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وبيئة عمل المكتبات. كما أن مصادر وأعراض هذه الظاهرة تتلازم مع بيئة عمل فريق الخدمات داخل مؤسسات المكتبات. وكما أن العاملين عليهم أن يكونوا على وعي كافٍ بمصادر وأعراض الضغوط الوظيفية وأن يتعلموا استجاباتٍ مختلفة لهذه الضغوط، فإنه يجب على هذه المؤسسات أن تكون قادرة على التكيف

وضبط هيكلها من أجل مساعدة العاملين بها على التأقلم مع هذه الظاهرة، كما يجب عليهم ضبط ثقافتهم المؤسسية؛ من أجل دعم العاملين لديهم بأدواتٍ ضرورية للتأقلم مع الضغط الوظيفي وتقليل حدوث الاحتراق الوظيفي.

كما كشفت المراجعة عن أن مؤسسات المكتبات بإمكانها دعم العاملين بها عن طريق إدراك أسباب وأعراض هذه الظاهرة بما تشمله من ضغوط الوقت ومتطلبات العمل المتضاربة ونقص الإفادات ودعمهم في تجاوز تلك الضغوط والتأقلم معها. كما يمكن للأفراد تقليل ضغوط العمل لديهم من خلال استجابات أخرى، مثل: الحصول على نظام دعم اجتماعي، وترك مشاكل العمل داخل العمل أو بطلب المساعدة والدعم على التأقلم.

يهدف تقرير (Christian, 2015) إلى التعرف على أفضل الحلول التي من شأنها منع الاحتراق الوظيفي، وقد تناول عرضًا لتلك الحلول بشكلٍ تقييمي مقارنة مع بيان أسباب وتأثيرات تلك الظاهرة، إضافة للتقنيات الإدارية أو الشخصية لمنع تصعيد هذه الظاهرة في إطار مهنة المكتبات.

قدمت (Bodnar, 2016) ورقة العمل كفصلٍ من كتاب مجمع بعنوان "Got a minute? Instruction tune-up for time pressed librarians"، وتتناول نظرة عامة على جوانب تعليم مهنة المكتبات، والتي يمكن أن تؤدي إلى الإرهاق، إضافة لمجموعة متنوعة من الطرق لمنع عواقب الاحتراق المهني، وذلك من خلال عرض لأبرز الأدبيات التي أثبتت أن مهنة المكتبات من المهن ذات الطبيعة الخاصة التي تفرض أنواعًا مختلفة من العوامل المساعدة على حدوث الاحتراق والإرهاق الوظيفي لدى العاملين.

تهدف دراسة ((Siamian et al. 2006) إلى اختبار مستوى الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين بالجامعات المركزية في مازندران وبابول بمقاطعة مازندران في شمال إيران؛ من أجل الكشف عن ما إذا كان هناك أي مؤشر لوجود هذه الظاهرة بينهم من عدمه، وما أسبابه ومجال حدوثه؟ وما إذا كان هناك اختلافات في مجال الإرهاق الوظيفي بين الجامعات المختلفة، وأيضًا رصد أسباب هذه الظاهرة والعوامل المؤثرة لها بين المكتبيين الخاضعين للدراسة. ويتم دراسة هذه الظاهرة بشكلٍ مقارنة بين أمناء المكتبات بالمكتبات الجامعية في بابول وسارى الطبية مستعرضين العلاقة بين ظاهرة الاحتراق ومستويات الدراسة والعمر والجنس للمكتبيين الخاضعين للدراسة. وقد تم استخدام مقياس (Maslach & Jackson (MBL))، وأشارت النتائج إلى أن الذين حصلوا على شهاداتٍ عليا أو أعلى، عانوا من المزيد من العمل، كما أن العاملين بالمكتبات من حاملي شهادات في تخصص المكتبات يعانون أكثر من الإرهاق الوظيفي من هؤلاء الذين يحملون شهاداتٍ غير ذات صلة. كما تجسدت أبرز عوامل الاحتراق الوظيفي في نقص الإمكانيات

والوقت الكافي لإنجاز المهام، والملل من Boring from the class and preceding the activities، وانعدام العلاقة بين كفاءات العاملين والمهام الموكلة لهم، وانعدام الفرص لإبداء الاقتراحات أو الشكاوى من بيئة العمل، ونقص الظروف الملائمة ببيئة العمل، ونقص الدافعية المناسبة للعمل والتحفيز.

تمت دراسة (Liao, 2017) على عدد ١٣٠ من اختصاصيي المكتبات في أربع مكتبات جامعية لفحص ظاهرة الاحتراق الوظيفي لديهم بما تشمله من الإجهاد أو الإرهاق العاطفي Emotional exhaustion، وتبدد أو انعدام الشخصية depersonalization، ونقص الإنجاز الشخصي، وقد أظهرت النتائج أن اختصاصيي المكتبات يختلفون في درجات الاحتراق الوظيفي لديهم، كما تتسبب بعض الأسباب المهمة في هذه الحالة، مما دعا لتحليلها من أجل تقليل حدوث تلك الظاهرة، وقد كانت أبرز الأسباب لتلك الظاهرة: وجهات النظر التقليدية والسيئة للمكتبة، وضعف القدرات المهنية وبيئة النظام الإداري غير الملائمة، في حين جاءت الحلول المقترحة متجسدة في تغيير وظائف المكتبة وصورتها وتقوية البنية الثقافية للمكتبة وتحسين القدرات المهنية للعاملين.

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الوظيفي/المهني) **Burnout** بأنه:

❖ التعب أو الإحباط أو اللامبالاة الناتجة عن الإجهاد لفتراتٍ طويلة أو العمل الزائد أو النشاط المكثف (Dictionary.com).

❖ هو نوعٌ من الإجهاد النفسي حيث يتسم الاحتراق المهني أو الوظيفي بالإرهاق ونقص الحماس والدافع، والشعور بعدم الفعالية، كما قد يكون له أبعادٌ مثل الإحباط أو السخرية، ونتيجة لذلك انخفاض الكفاءة داخل مكان العمل.
(Thefreedictionary.com)

❖ الاحتراق الوظيفي (النفسي):

تعريف ماسلاش: "هو حالة نفسية تتسم بمجموعة من الصفات السيئة، مثل: التوتر وعدم الاستقرار النفسي والميل للعزلة، وأيضًا الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء (Maslach, 2003)".

ويمكن أن نستخلص من التعريفات السابقة ما يلي:

- ١- أن الاحتراق الوظيفي ينتج عن كثرة ضغوط العمل التي تواجه العاملين في مكان عملهم.
- ٢- أن الاحتراق الوظيفي عبارة عن حالة نفسية تظهر على العاملين في صورة إجهاد نفسي واتجاهات سلبية تجاه العمل الذي يقومون به، وشعور بضعف الإنجاز الشخصي.
- ٣- عندما يصاب العاملون بالاحتراق الوظيفي، فإن ذلك يخفض من حيويتهم، وبالتالي تنخفض إنتاجيتهم في العمل.
- ٤- الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي تنعكس على العاملين الذين يصابون به، وعلى المكتبة التي يعملون بها، وعلى المستفيدين الذين يتعاملون معهم.

ولذلك فإن الاحتراق الوظيفي يُعد حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي معًا تؤدي إلى الإحساس بعدم الرضا عن النفس، مع حالة من الإعياء الشديد، وينعكس هذا سلبًا على السلوك العام للشخص تجاه نفسه وتجاه المتعاملين معه وتجاه عمله.

أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي:

اهتم الكثير من الباحثين في الدول المتقدمة بموضوع الاحتراق الوظيفي، باعتباره أحد العوامل المؤثرة في كفاءة العمل ومدى رضا العاملين عما يقومون به من أعمال في مقابل ما يحصلون عليه من امتيازاتٍ ونتائجٍ إيجابية. وقد اهتم بهذا الموضوع العاملون في مجال الدراسات

النفسية والعاملون في مجال التطوير الإداري، وقد زاد هذا الاهتمام بعد حقبة السبعينيات من القرن العشرين، حيث ظهر مصطلح "الاحتراق الوظيفي"، والذي أُطلق عليه في بعض الأحيان "الاحتراق النفسي" خاصة من المتخصصين في علم النفس. وعلى الرغم من حداثة مصطلح الاحتراق الوظيفي، فإن هناك مصطلحات أخرى كانت تدل على الحالة نفسها، مثل: مصطلح "الضغط" ومصطلح "التوتر"، حيث يصفان الأعراض التي تتشابه مع الأعراض الناتجة عن الاحتراق الوظيفي. ويُعد هربدتردنبرجر، وهو أحد المحللين النفسيين الأمريكيين، هو أول من استخدم مصطلح "الاحتراق الوظيفي" "Burnout" في منتصف سبعينيات القرن الماضي في دراسة أَعَمَدَا على تجاربه مع الحالات التي كانت تتردد على عيادته في مدينة نيويورك (Schaufeli et al., ٢٠٠٩)، ويرجع الفضل لأستاذة علم النفس الأمريكية كريستين ماسلاش Maslach في تطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، ووضع الأسس والقواعد الخاصة بتحديدته ومدى تأثيره السلبي على العاملين والمتعاملين معهم من الزملاء والعلماء وعلى العمل في حد ذاته، وكيفية مواجهة الاحتراق (Maslach and Leiter, ٢٠٠٥)، خاصة أن أعراض الاحتراق الوظيفي تظهر بشكل واضح في الوظائف التي تتطلب تعاملًا مباشرًا مع الجمهور، مثل مهن المكتبات والمعلومات والأرشيف التي تتطلب التعامل مع المستفيدين بكافة فئاتهم الثقافية والتعليمية والاجتماعية والعمرية.

وتؤدي المحاولات الفاشلة للتعامل مع الضغوط والتوتر إلى الاحتراق الوظيفي، وتتضمن مصادر الضغوط في مكان العمل بالمكتبة: أعباء العمل ونقص المعرفة أو المهارات اللازمة لأداء الوظيفة، والمهام المتكررة والروتينية، والعلاقات المهنية مع مستفيدي المكتبة وموظفيها، وقلة التقدير والاحترام لدور العاملين في المكتبة، وعدم وجود نتائج أو ردود أفعال إيجابية من المديرين والمستفيدين، كما أن ظروف العمل الفعلية في كثير من الأحيان لا ترقى إلى مستوى توقعات العاملين في المكتبة (Togia, ٢٠٠٥).

مظاهر الاحتراق الوظيفي:

قد يحتاج المستفيد الذي يبحث عن معلومات معينة لتلبية احتياجاته، إلى أن يلجأ لشخص متخصص لديه المؤهلات والمهارات والخبرة المناسبة، ولذلك يلجأ إلى اختصاصي المكتبات. وفي بعض الأحيان يحاول اختصاصي المكتبات الابتعاد بنفسه عن بعض المستفيدين؛ حتى يتمكن من التركيز على أداء مهامه بشكل أفضل، حيث يعتقد أن الانخراط بشكل مفرط في استفسارات أحد المستفيدين قد يؤدي إلى التقصير في الرد على استفسارات المستفيدين الآخرين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية. ومع ذلك، فقد يتسبب انعزال اختصاصي المكتبات وتجنبه لبعض المستفيدين في حدوث مشكلة، خاصة عندما يكون الاختصاصي غير قادرٍ على تقديم خدمة عالية

الجودة للمستفيدين ضمن توقعات المهنة والمكتبة (Harwell, ٢٠١٣)، وهذا يسبب للاختصاصي نوعاً من الضغط النفسي وعدم الرضا في بعض الأحيان عما يؤديه من عمل. ولذلك فإن اختصاصي المكتبات المدرسية قد يتعرض للاحتراق الوظيفي الذي يعتبر حالة نفسية تنتج عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها لفترة طويلة في مكان العمل. ومثل العديد من المهن التي تعمل مع الجمهور، يضطر اختصاصي المكتبات والمعلومات أيضاً إلى مواجهة العديد من التحديات الوجدانية، فعليهم التعامل والتفاعل مع المستفيدين الذين هم في عجلة من أمرهم، والمستفيدين غير المتعاونين والمعارضين؛ لتنفيذ التعليمات والإجراءات الداخلية للمكتبة أو المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتطلب التعامل معهم معاملة أكثر خصوصية (Ciolacu, ٢٠١٥).

ولقد تناولت العديد من الدراسات المظاهر التي يمكن معها الشعور بوجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الشخص الذي أصيب به، ويمكن إجمال هذه الظواهر كما خلصت إليها دراسة (الخطيب، ٢٠٠٧، ص ١٢) فيما يلي:

١. **مظاهر نفسية انفعالية:** وهي عبارة عن الإرهاق النفسي والعصبي، والشعور بعد الرضا عن النفس والإحساس بالعجز عن القيام بالدور المطلوب من اختصاصي المكتبات. ويضاف إلى ذلك الميل إلى تبرير التقصير في العمل وتوجيه اللوم إلى الآخرين، وضعف التركيز في العمل والنسيان.
٢. **مظاهر جسدية:** تتمثل في الإرهاق الجسماني والميل إلى العزلة، مع بعض المشكلات الصحية، مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم.
٣. **مظاهر اجتماعية:** وتظهر في وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وعدم الرغبة في التعاطي معهم، والدخول في نوع من العزلة الاجتماعية.
٤. **مظاهر ترتبط بالعمل:** مثل اللامبالاة، وعدم وجود الدافعية للعمل، والتأخر عن العمل، وظهور اتجاهات سلبية نحو العمل في المكتبة، وعدم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل.

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

يمكن أن تؤثر العوامل الداخلية و/ أو الخارجية على حدوث الاحتراق الوظيفي، فالعوامل الداخلية التي تتمثل في السمات الفردية والخصائص المميزة والقيم والفعالية والقدرة على السيطرة على النفس، والتوقعات المهنية والبناء الأسري والاستقرار العاطفي. أما العوامل الخارجية فهي مثل زيادة أعباء العمل وصعوبته، وعدم وجود عدل وإنصاف في العمل، وغياب السلامة في العمل، وعدم وجود فرص للتقدم (Biglu et al. 2016). ولذلك يمكن تقسيم الاحتراق الوظيفي إلى ثلاث فئات رئيسية:

١. احتراق وظيفي ينتج عن الوظيفة والخصائص الوظيفية:

حيث تؤكد الأبحاث العلمية أن البيئة المسببة للضغوط لها دورٌ كبيرٌ في حدوث الاحتراق الوظيفي؛ فالتعامل المتكرر والمكثف والمباشر مع الآخرين ممن يحتاجون إلى مساعدة لحل مشاكلهم، قد يتسبب في تعرض العاملين للإجهاد والتوتر الذي يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. (Togia, 2005)

٢. احتراق وظيفي ينتج عن الخصائص التنظيمية في المكتبة أو المؤسسة التابعة لها:

تؤثر الخصائص التنظيمية في أماكن العمل على حدوث الاحتراق الوظيفي، وتشتمل الخصائص التنظيمية على المكافآت والعقاب وبيئة العمل، وما إلى ذلك.

٣. احتراق وظيفي ينتج عن الخصائص الشخصية لاختصاصي المكتبات:

تؤثر المتغيرات الديموجرافية أيضاً على احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصي المكتبات المدرسية، مثل: الجنس والعمر وسنوات الخبرة المهنية وتوقعات الاختصاصيين بشأن وظائفهم ومهامهم التي يقومون بها في مقابل ما يحصلون عليه من امتيازاتٍ مادية ومعنوية في في عملهم.

وعلى ذلك يمكن تقسيم أبعاد الاحتراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، كما حددتها كل من ماسلاش وليتر (Maslach and Leiter, ٢٠٠٥)، وهي:

١- **الإجهاد الانفعالي:** وهو شعور اختصاصي المكتبات بالتعب والعجز والقلق والعصبية وتدني الروح المعنوية، ونقص الاهتمام بالعمل الذي يقوم به والخدمات التي يقدمها، وذلك استجابة لضغوط العمل الزائدة عن طاقة اختصاصي المكتبات للتحمل، وهذا الشعور يكون انفعالياً نتيجة لضغوط العمل.

٢- **تبدل الشعور:** وهو أن يخلق اختصاصي المكتبات مواقف سلبية ومتهكمة وساخرة تجاه العمل في المكتبة وتجاه المستفيدين منها، ويتعامل معهم كأنهم أشياء وليسوا كبشر، وقد تصل المعاملة معهم إلى درجة الحدّة خاصة مع الطلاب، وبالتالي يتحول اختصاصي المكتبات إلى كتلة من المشاعر السلبية، وتتبدل مشاعره كنوعٍ من المحاولة للتخفيف من الشعور بالتبدل العاطفي، ويتجه بهذا الشعور نحو المستفيدين والمكتبة، وربما ينسحب على المدرسة برمتها، حيث يشعر أنه بدون قيمة، ومن الممكن أن يتهكم على مكان العمل وموقعه المكتبة داخله، خاصة إذا كان موقع المكتبة التي يعمل بها غير ملائم ولا يتناسب مع قدراته وإمكاناته.

٣- **نقص الشعور بالإنجاز**، حيث يعطي اختصاصي المكتبات نفسه تقديرًا سلبيًا، ويشعر بعد مكافأته وقدرته على الإنجاز، وأنه غير مؤهل على التعامل مع المستفيدين، وأنه غير قادر على مواجهة المشكلات التي تظهر خلال العمل اليومي.

العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي:

على الرغم من أن المكتبات المدرسية تقع في بيئة داخل المدرسة، فإنها ليست في مأمن من الاحتراق الوظيفي، فاخصاصيو المكتبات والمعلومات عرضة للمعاناة من الاحتراق الوظيفي؛ بسبب الضغوط التي تقع على عاتقهم في تقديم الخدمات للطلاب، وبسبب كثرة التطورات التكنولوجية المتعددة التي تطرأ على مجال المكتبات، ويضاف إلى ذلك ضغوط الحصول على الترقية والتطوير الوظيفي. كل ذلك يتسبب في تعرض اختصاصيي المكتبات المدرسية إلى الاحتراق الوظيفي. (Biglu et al., 2016)

تعددت الدراسات التي تناولت العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، واتفقت أغلب الدراسات على أن العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي هي عوامل تتعلق بشخصية اختصاصي المكتبات، وعوامل أخرى مرتبطة بالعمل وبيئته، وفي النقاط التالية نستعرض أبرز تلك العوامل التي تؤدي للاحتراق الوظيفي (درويش، ٢٠١٤):

١- زيادة أعباء العمل:

ونعني أن أمين المكتبة عليه أعباء ومهام لا بد من القيام بها خلال فترة زمنية معينة، وهذه الأعباء لا تتناسب مع تلك الفترة الزمنية ومع قدراته على العمل، خاصة إذا لم يكن في مقدور أمين المكتبة إعادة جدولة هذه الأعمال وترتيب أوليات تنفيذها، أو أن هذه المهام ليست واضحة بالنسبة له، يضاف إلى ذلك أن تكون كمية العمل لا تتناسب مع العائد المادي الذي يتقاضاه، خاصة إذا كانت خارج إطار المهام الوظيفية التي تم تعيينه عليها.

٢- القيادة الضعيفة:

يؤدي الضعف القيادي سواء من الرؤساء المباشرين أو الرؤساء الأعلى إلى شعور أمناء المكتبات بنوع من عدم الرضا عن الوضع الذي هم فيه، وأنهم لا يحصلون على الرضا النفسي وعدم العدالة، خاصة عندما يكون هناك نوع من التفرقة بينهم وبين زملائهم في مجالات أخرى في نفس المؤسسة التي يعملون بها. ولذلك فعندما يشعر المرؤوسون أنهم بين يدي قيادة غير كفء للعمل القيادي، يتولد لديهم شعور عن وجود نظرة سلبية لمكان عملهم مما يؤدي إلى عملية الاحتراق.

٣- نقص العائد من العمل:

من الطبيعي أن يعمل أمناء المكتبات وغيرهم من العاملين، بهدف الحصول على عائد من العمل الذي يؤديه، سواء كان هذا العائد مادياً مثل: الأجور والمكافآت، أو معنوياً مثل: التكريم والجوائز والترقي، وما إلى ذلك، ولذلك فإن شعورهم بضعف هذه العائد، وقد يكون هناك تمييزاً سلبي بينهم وبين زملائهم في العمل في هذه العوائد، ويضاف إلى ذلك شعورهم بعدم وجود فرصة للتقدم في مجال العمل والإسهام الإيجابي في تقدمه. كل تلك العوامل تؤدي إلى الإحباط، ومن ثم تساعد في ظهور الاحتراق الوظيفي.

٤- نقص التقدير:

يتناسب نقص التقدير والتشجيع في العمل طردياً مع نقص الحماس في العمل، فالرؤساء في أحيان كثيرة يقعون في هذا الخطأ سواء عن قصدٍ أو عن غير قصد، حتى بالنسبة للأداء المتميز. فإذا كان الأداء المتميز لا يحظى بالإطراء المعنوي على أقل تقدير، فإن الأداء العادي لا يحظى به أيضاً، وبالتالي يشعر أمين المكتبة الذي يقوم بمهامه على أكمل وجه، وذلك الذي يبدع في تأدية مهامه، بأن إسهامه في ترقية مستوى المؤسسة التابع لها غير مقدر، وغير مرئي من رؤسائه في العمل، مما يؤدي إلى حالة من اللامبالاة تذهب بهم إلى الاحتراق الوظيفي.

٥- تدني فرص التقدم الوظيفي:

يتولد شعور لدى أمناء المكتبات أن فرص التقدم الوظيفي محدودة، حتى وإن كان أداءهم الوظيفي عالٍ، ويتولد هذا الشعور بسبب وجود عوامل إدارية تحجم من عملية الترقى أو التقدم الوظيفي، مما يساعد على ظهور عملية الاحتراق الوظيفي.

٦- الصراع التنظيمي:

يتسبب النزاع في العمل في ظهور حالة من عدم الاستقرار النفسي بين أمناء المكتبات، سواء كان هذا النزاع بين العاملين في نفس الدرجة الوظيفية أو بينهم وبين رؤسائهم، أو بين رؤساء العمل بعضهم البعض، مما ينعكس على العاملين تحت رئاستهم. وهذه الحالة من عدم الاستقرار النفسي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

٧- صراع القيم:

قد تترسخ في شخصية اختصاصي المكتبات قيماً مختلفة بشكلٍ أو بآخر عن قيم المؤسسة نفسها التي تتبعها المدرسة أو قيم المدرسة نفسها. ويزداد احتمال حدوث صراع القيم بين اختصاصي المكتبات والمؤسسة عندما يتدنى الالتزام في الواجبات ويضعف الانتماء بين الاختصاصي والمؤسسة.

ويمكن أن نستنتج من هذا أن هناك العديد من العوامل التي تتسبب في الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات، فهم دائماً مطالبون بتقديم أفضل خدمات المكتبات للمستفيدين، وعليهم ملاحقة التطورات التكنولوجية التي تطرأ على مجال العمل، ولا بد أن يضعوا في اعتبارهم أن هناك مَنْ يمكن أن يحل محلهم مستخدماً كفاءته في التكنولوجيا، خاصة المتخصصين في الحاسب الآلي، وهذا ينتج عن أن إدارة المؤسسة التي تتبعها المكتبة لا يستطيعون التفريق جيداً بين مهام كلا الطرفين. ويضاف إلى ذلك أن بعض المؤسسات لا تعطي للمكتبة والعاملين فيها نفس الاهتمام الذي يُعطى للقطاعات الأخرى في المؤسسة، وبالتالي ينتاب اختصاصيو المكتبات شعوراً بالإحباط بسبب انخفاض الراتب الشهري والمسئولية مثلاً عن الكتب المفقودة، ويتعرض اختصاصيو المكتبات أيضاً للتوتر؛ بسبب انخفاض ميزانية المكتبة. وهذه العوامل تثبط همم اختصاصيي المكتبات على تقديم خدمات مكتبية أفضل. كل هذه العوامل المسببة للإجهاد تؤدي إلى تراكم الإجهاد لفتراتٍ طويلة مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي (Gill, 2017).

نتائج الاحتراق الوظيفي على العمل والعاملين:

مما لا شك فيه أن أية مشكلاتٍ إدارية أو نفسية يتعرض لها اختصاصيي المكتبات تؤثر عليه بصفة شخصية، وعلى عمله بصفة عامة. وقد تكون هذه المشكلات معوقاً كبيراً أمام أدائه لعمله. لقد اتضح من عرض ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الذين يتعاملون مع الجمهور، أن هناك مشاكل يعانون منها بدرجة أو أخرى، وتختلف هذه المشاكل التي يشعر بها العاملون في المكتبات باختلاف نوع المستفيدين وضغوط العمل وتوجه الإدارة نحو المكتبة، وغير ذلك من العوامل، لكن التأثير الذي يحدث على العاملين والعمل متشابه إلى حدٍ كبيرٍ مع اختلاف درجة التأثير من مكانٍ إلى آخر.

ويمكن إجمال النتائج المترتبة على وجود الاحتراق الوظيفي عند اختصاصيي المكتبات في المكتبات المدرسية تحت عنصرين أساسيين (Volpe, 2014):

١- نتائج تظهر على اختصاصيي المكتبات:

من أبرز هذه النتائج بعض أو كل ما يلي:

- الشعور الدائم بالإرهاق والإعياء.
- العصبية بدون مبررات واضحة.
- البكاء لأتفه الأسباب أو بدون سببٍ واضح.
- القلق والتوتر.
- فقدان الشهية، أو الإفراط في الأكل.

- النسيان.
- عدم القدرة على التركيز.
- ارتفاع معدل التدخين، وفي بعض الأحيان الإفراط في شرب الكحوليات أو المواد المخدرة.

٢- نتائج تظهر على العمل في المكتبة:

- ارتفاع معدل التغيب عن العمل.
- ضعف الأداء الوظيفي.
- تراكم العمل وعدم إنجازه.
- السخرية من الوظيفة.
- التأخير المتكرر عن مواعيد العمل.
- اختلاق المشاكل مع إدارة المدرسة أو مع الزملاء أو مع المستفيدين.

وسائل مواجهة (منع) الاحتراق الوظيفي:

تُعد مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي جهدًا مشتركًا بين المكتبيين والمكتبات التي يعملون فيها، ويوضح Bunge (١٩٨٩) أن أولى خطوات الإدارة لمواجهة الاحتراق الوظيفي هي معرفة كيفية حدوثه، حيث يحتاج اختصاصيو المكتبات إلى نظام دعم اجتماعي فعّال، ومهارة في التعبير عن المشاعر، ويجب أن يكون المديرين قادرين على التعرف على أعراض الاحتراق الوظيفي والتعرف على الطرق المناسبة لمساعدة اختصاصيي المكتبات لتخطي عقبة الاحتراق الوظيفي.

تشير DelGuidice (٢٠١١) وكذلك Christian و Martin (٢٠١٥) إلى الطرق التي يمكن بها لاختصاصي المكتبات المدرسية تجنب الاحتراق الوظيفي، حيث يمكن دمج هذه الطرق تحت قطاعين من الاستراتيجيات التي تساعد في منع، أو على الأقل الحد من، الاحتراق الوظيفي، وهي:

أولاً- استراتيجيات للعاملين:

- ضرورة استثمار وقت الاستراحة في يوم العمل أو أيام الإجازات في أنشطة بعيدًا عن العمل.
- تأدية المهام الوظيفية وفقًا للقدرات الخاصة باختصاصي المكتبات، وعدم تطلعه لمهام تفوق قدراته.
- إنهاء العمل في الوقت المحدد لساعات العمل، وعدم البقاء بعدها، حيث يمثل ذلك ضغوطًا

- نفسية على اختصاصي المكتبات.
- عدم استكمال العمل في المنزل.
- ممارسات الهوايات المفضلة، والانخراط في برامج تدريبية يشعر اختصاصي المكتبات أنه يرغب في تعلم موضوعاتها.
- ضرورة التواصل الاجتماعي مع أفراد الأسرة والأصدقاء، والاستمتاع بالحياة الشخصية بعيداً عن ضغوط العمل.
- يمكن أن يطلب اختصاصي المكتبات مهام جديدة للقيام بها، مما يساعده على تعلم أشياء جديدة في مجاله والابتعاد عن الروتين اليومي.
- مدّ يد العون إلى الزملاء.
- التفكير نحو تغيير مكان الوظيفة إذا شعر أن الضغوط في المكان الذي يعمل فيه أصبح التعامل معها من الصعوبة بمكان.

ثانياً- استراتيجيات لأصحاب العمل:

- توفير فرص التعلم لاكتساب مهارات جديدة تمكن العاملين من الاستثمار في مستقبلهم. كما أن المشاركة في الدورات التدريبية يتيح التعامل مع أشخاص جدد سواء من العاملين في المكتبات أو غيرها من المؤسسات.
- إشراك اختصاصي المكتبات في إدارة العمل، حيث يعطيهم ذلك الفرصة لنقل وجهة نظرهم واتخاذ قراراتٍ تتعلق مباشرة بمجال عملهم.
- توزيع المهام الوظيفية بالتناوب، بحيث لا يتم تركيز الوظائف المرهقة على أشخاص بعينهم، وكذلك المساعدة في كسر الروتين اليومي للعمل.
- ضرورة محاولة مدير المؤسسة التعليمية الوقوف بجانب اختصاصي المكتبات ومعرفة احتياجاته ومحاولة تلبيتها.
- تعزيز العمل الجماعي.
- اهتمام الإدارة بتفعيل المقترحات التي تصدر عن اجتماعات العاملين في المدرسة بما فيهم اختصاصيو المكتبات.

قياس الاحتراق الوظيفي:

في أوائل الثمانينيات من القرن الماضي ، وضعت الباحثتان كريستينا ماسلاتش وسوزان جاكسون، أداة لقياس الاحتراق الوظيفي يُطلق عليها "قائمة الاحتراق الوظيفي Burnout inventory"، وأصبحت منذ ذلك الحين الأداة الأكثر استخدامًا لقياس الاحتراق الوظيفي في عدة

أنواع من مهن الخدمات الإنسانية، وتعتمد على قياس الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين، من خلال التعرف على تجاربهم للأعراض في الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي: الإجهاد الانفعالي، أي مدى الشعور بالإرهاك في العمل، وتبدل المشاعر، أي المواقف السلبية والمشاعر السلبية تجاه العميل، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، أي الميل لتقييم أداء الشخص بشكلٍ سلبي (McCormack and Cotter, 2013, p.94)

اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس الاحتراق الوظيفي الذي قامت بوضعه ماسلاك Maslach و جاكسون Jackson، والذي قام العديد من الباحثين في الاحتراق الوظيفي باستخدامه مع بعض التعديل في قيم القياس حسب المجال الذي يُستخدم فيه المقياس. وقد تم استخدام نفس المقياس المُستخدَم في قياس الاحتراق الوظيفي لدى العديد من الوظائف، مثل: المعلمين والمرشدين السياحيين، وموظفي الخدمات العامة في العديد من الدوائر الحكومية.

ويقوم المقياس المُستخدَم في هذه الدراسة على قياس أعراض الاحتراق الوظيفي من خلال ٢٢ عنصراً، مقسمة على الجوانب الثلاثة التي تمثل الاحتراق الوظيفي، وهي:

١- **الإجهاد الانفعالي:** وقياس المشاعر الانفعالية ومدى شعور اختصاصي المكتبات بالإجهاد في العمل.

٢- **تبدل المشاعر:** وقياس سلبية المشاعر نحو زملاء العمل والمستفيدين الذين يترددون على المكتبة.

٣- **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** وقياس الرغبة في النجاح والإنجاز الشخصي لاختصاصي المكتبات في عمله.

ويقوم اختصاصي المكتبات بالإجابة عن المقياس من خلال اختيار احتمال واحد من واقع ٥ احتمالات، هي:

- **أوافق بشدة:** وتعني أن اختصاصي المكتبات متأكد تماماً من حدوث الموقف الذي يتم السؤال عنه، وأنه يشعر به بقوة.
- **أوافق:** وتعني أن الاختصاصي متأكد من حدوث الموقف عنده ويشعر به، وربما يحاول أن يتجاوز عنه.
- **محايد:** ليس لدى الاختصاصي شعورٌ محددٌ سواء سلباً أو إيجاباً تجاه الموضوع الذي يسأل عنه.
- **أعارض:** تعني أن اختصاصي المكتبات لا يشعر بهذا الشعور، وربما يكون موجوداً عنده بدرجة ضئيلة جداً يستطيع تجاوزها بسهولة.

أعراض بشدة: وتعني أن اختصاصي المكتبات لا يشعر مطلقاً بالشعور الذي يسأل عنه، بل إنه يشعر بعكسه تمامًا.

الجانب التطبيقي للدراسة:

يناقش هذا الجزء من الدراسة الجانب التطبيقي الذي تم من خلال استبيان وزّع على اختصاصي المكتبات المدرسية في قطر، وشمل ٦٢ اختصاصي مكتبات من مدارس البنين والبنات بمراحلها الثلاثة: الابتدائية والإعدادية والثانوية. وسوف يناقش هذا الجزء نتيجة الاستجابات من خلال ثلاثة محاور أساسية، هي:

- العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية مع الاحتراق الوظيفي.
- شعور اختصاصي المكتبات بأبعاد الاحتراق الوظيفي.
- مستويات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصي المكتبات المدرسية.

أولاً- العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية مع الاحتراق الوظيفي

١- توزيع عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية:

اشتملت عينة الدراسة على اختصاصي المكتبات المدرسية من ٦٢ مكتبة مدرسية، وقد يُطلق عليها في بعض المدارس مركز مصادر التعلم. توزعت المكتبات محل البحث على المراحل الثلاثة: الابتدائية (٢١ مدرسة)، والإعدادية (٢٠ مدرسة)، والثانوية (٢١ مدرسة). ويوضح الجدول رقم (١) توزيع الاستجابات في فئات المراحل الدراسية الثلاثة على الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (١)

العلاقة بين المرحلة الدراسية والاحتراق الوظيفي

المرحلة الدراسية	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبلد الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الابتدائية (٢١) مدرسة	موافق / موافق جدا	٤٥.٥%	٨٦	٢٧.٦%	٢٩	٧٥%	١٢٦
	محايد	١٢.٢%	٢٣	١٧.٢%	١٨	١٣.٧%	٢٣
	أعارض / أعارض جدا	٤٢.٣%	٨٠	٥٥.٢%	٥٨	١١.٣%	١٩
	الإجمالي	١٠٠%	١٨٩	١٠٠%	١٠٥	١٠٠%	١٦٨
الإعدادية (٢٠) مدرسة	موافق / موافق جدا	٣٢.٢%	٥٨	٩%	٩	٨٠.٦%	١٢٩
	محايد	١٦.١%	٢٩	٢٠%	٢٠	١٦.٣%	٢٦
	أعارض / أعارض جدا	٥١.٧%	٩٣	٧١%	٧١	٣.١%	٥
	الإجمالي	١٠٠%	١٨٠	١٠٠%	١٠٠	١٠٠%	١٦٠
الثانوية (٢١) مدرسة	موافق / موافق جدا	٣٨.١%	٧٢	٢٧.٦%	٢٩	٨٢.١%	١٣٨
	محايد	١٧.٥%	٣٣	١٦.٢%	١٧	١١.٣%	١٩
	أعارض / أعارض جدا	٤٤.٤%	٨٤	٥٦.٢%	٥٩	٦.٦%	١١
	الإجمالي	١٠٠%	١٨٩	١٠٠%	١٠٥	١٠٠%	١٦٨

*مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١) الخاص بالعلاقة بين المرحلة الدراسية والاحتراق

الوظيفي ما يلي:

١- التفاوت في النسب ليس كبيراً بين استجابات أفراد العينة عند الربط بين المرحلة

الدراسية وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

٢- أعلى نسبة احتراق وظيفي تأتي في الإجهاد الانفعالي لدى اختصاصيي المكتبات في

المرحلة الابتدائية (٤٥.٥%)، ويمكن إرجاع ذلك إلى الجهد الكبير الذي يبذله

اختصاصيو المكتبات في هذه المرحلة مع صغار السن.

٣- هناك ارتياح كبير لدى أفراد العينة في كافة المراحل في البعد المتعلق بالإنجاز

الشخصي، ولا توجد فروق كبيرة بين اختصاصيي المكتبات في المراحل الدراسية الثلاثة.

توزيع عينة الدراسة حسب نوع المدرسة:

يوضح الجدول رقم (٢) العلاقة بين نوع المدرسة سواء كانت مدرسة بنين أو مدرسة بنات، والاحترق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات اختصاصيي المكتبات من ٢٩ مدرسة بنين و ٣٣ مدرسة بنات.

جدول رقم (٢)

العلاقة بين نوع المدرسة والاحترق الوظيفي

نوع المدرسة	الاستجابات	الإجهد الانفعالي (٩)		تبدل الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
بنين (٢٩ مدرسة)	موافق / موافق جدا	٣٦.٤%	٩٥	٢٢.٧%	٣٣	٧٦.٣%	١٧٧
	محايد	١٥.٣%	٤٠	٢١.٤%	٣١	١٣.٨%	٣٢
	أعارض / أعارض جدا	٤٨.٣%	١٢٦	٥٥.٩%	٨١	٩.٩%	٢٣
	الإجمالي	١٠٠%	٢٦١	١٠٠%	١٤٥	١٠٠%	٢٣٢
بنات (٣٣ مدرسة)	موافق / موافق جدا	٤٠.٧%	١٢١	٢٠.٦%	٣٤	٨١.٨%	٢١٦
	محايد	١٥.٢%	٤٥	١٤.٦%	٢٤	٩.٨%	٢٦
	أعارض / أعارض جدا	٤٤.١%	١٣١	٦٤.٨%	١٠٧	٨.٤%	٢٢
	الإجمالي	١٠٠%	٢٩٧	١٠٠%	١٦٥	١٠٠%	٢٦٤

*مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١

من خلال الجدول رقم (٢) الخاص بتوزيع المستجيبين لتوضيح العلاقة بين نوع المدرسة والاحترق الوظيفي، يمكن استنتاج ما يلي:

- لا توجد علاقة قوية بين نوع المدرسة والإجهد الانفعالي، حيث جاءت النسب المئوية للمؤيدين ذات فروق بسيطة سواء بالنسبة للشعور به أو عدم الشعور به؛ ففي مدارس البنين كانت نسبة الشعور به والموافقة على وجوده ٣٦.٤%، بينما كانت في مدارس البنات ٤٠.٧%. وكذلك المعارضين الذين لا يشعرون بمشكلات الإجهد الانفعالي كانت نسبهم

- مقارنة في فئتي المدارس فجاءت ٤٨.٣% لمدارس البنين و ٤٤.١% لمدارس البنات.
- ٢- نسبة الشعور بالإنجاز مرتفعة في كلا النوعين من المدارس ومقارنة في نفس الوقت (البنين ٧٦.٣%، والبنات ٨١.٨%) مما يعني أن نوع المدرسة لا يؤثر بشكل كبير على الشعور بإنجاز وتطوير الذات.
- ٣- توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:
- يوضح الجدول رقم (٣) العلاقة بين العمر والاحتراق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات اختصاصيي المكتبات موزعين على ٤ فئات عمرية.

جدول رقم (٣)

العلاقة بين العمر والاحتراق الوظيفي

الفئة العمرية	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبدل الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
٢١ - ٣٠ سنة (٥) اختصاصيين	موافق جدا +	١٥.٥%	٧	٢٤%	٦	٨٠%	٣٢
	موافق	٢٢.٢%	١٠	١٢%	٣	١٢.٥%	٥
	محايد	٦٢.٣%	٢٨	٦٤%	١٦	٧.٥%	٣
	أعارض بشدة + أعارض بشدة	١٠٠%	٤٥	١٠٠%	٢٥	١٠٠%	٤٠
٣١ - ٤٠ سنة (٣٣) اختصاصيين	موافق جدا +	٤٠.٧%	١٢١	٢٠.٦%	٣٤	٧٦.٥%	٢٠٢
	موافق	١٧.٢%	٥١	٢١.٨%	٣٦	١٣.٣%	٣٥
	محايد	٤٢.١%	١٢٥	٥٧.٦%	٩٥	١٠.٢%	٢٧
	أعارض بشدة + أعارض بشدة	١٠٠%	٢٩٧	١٠٠%	١٦٥	١٠٠%	٢٦٤
٤١ - ٥٠ سنة (٢٣) اختصاصيين	موافق جدا +	٤١.٥%	٨٦	٢٣.٥%	٢٧	٨٢.٦%	١٥٢
	موافق	١٠.٢%	٢١	١٢.٢%	١٤	٩.٢%	١٧
	محايد	٤٨.٣%	١٠٠	٦٤.٣%	٧٤	٨.١%	١٥
	أعارض بشدة + أعارض بشدة	١٠٠%	٢٠٧	١٠٠%	١١٥	١٠٠%	١٨٤
٥١ سنة فأكثر (١) اختصاصيين	موافق جدا +	٢٢.٢%	٢	٠%	٠	٨٧.٥%	٧
	موافق	٢٢.٢%	٢	٤٠%	٢	١٢.٥%	١
	محايد	٥٥.٦%	٥	٦٠%	٣	٠%	٠
	أعارض بشدة + أعارض بشدة	١٠٠%	٩	١٠٠%	٥	١٠٠%	٨

***مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١**

من خلال بيانات الجدول رقم (٣) الخاص بالعلاقة بين العمر والاحترق الوظيفي، يمكن الخروج بالنتائج التالية:

- ١- من خلال الربط بين الفئات العمرية لاختصاصيي المكتبات المدرسية والإجهاد الانفعالي، نجد أن الإجهاد الانفعالي يرتبط بالعمر في المرحلة العمرية من ٣١ سنة إلى ٥٠ سنة، مقارنة بالمرحلة العمرية الأقل ٢١ إلى ٣٠ سنة، وهذا يوضح أن عامل السن ليس له تأثير كبير على الإجهاد الانفعالي.
- ٢- تبدل الشعور وما يتعلق بتعامل اختصاصيي المكتبات مع الزملاء والمستفيدين ليس له علاقة بالمرحلة العمرية لاختصاصيي المكتبات.
- ٣- لا يوجد ارتباط بين المرحلة العمرية ونقص الشعور بالإنجاز.

٤- توزيع عينة الدراسة حسب الجنسية:

يوضح الجدول رقم (٤) العلاقة بين الجنسية والاحترق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات اختصاصيي المكتبات موزعين على فئتين، هما: المواطنين ويقصد بهم القطريون، والفئة الثانية المقيمون ويقصد بهم الجنسيات الأخرى غير القطريين.

جدول رقم (٤)

العلاقة بين الجنسية والاحترق الوظيفي

الجنسية	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبدل الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
مواطن (٢٦)	موافق / موافق جدا	٤٤.٤%	١٠٤	٢٢.٣%	٢٩	٨٢.٢%	١٧١
	محايد	١١.٥%	٢٧	١٤.٦%	١٩	٨.٧%	١٨
	أعارض / أعارض جدا	٤٤%	١٠٣	٦٣.١%	٨٢	٩.١%	١٩
	الإجمالي	١٠٠%	٢٣٤	١٠٠%	١٣٠	١٠٠%	٢٠٨
	موافق / موافق جدا	٣٤.٦%	١١٢	٢١.١%	٣٨	٧٧.١%	٢٢٢
مقيم (٣٦)	محايد	١٧.٩%	٥٨	٢٠%	٣٦	١٣.٩%	٤٠
	أعارض / أعارض جدا	٤٧.٥%	١٥٤	٥٨.٩%	١٠٦	٩%	٢٦
	الإجمالي	١٠٠%	٣٢٤	١٠٠%	١٨٠	١٠٠%	٢٨٨
	موافق / موافق جدا	٣٤.٦%	١١٢	٢١.١%	٣٨	٧٧.١%	٢٢٢

*** مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١**

من استقراء بيانات الجدول رقم (٤) الخاص بالعلاقة بين الجنسية والاحتراق الوظيفي، يمكن ملاحظة ما يلي:

١- أن نسبة الإجهاد الانفعالي بين اختصاصيي المكتبات القطريين (٤٤.٤%) أعلى منها لدى غير القطريين (٣٤.٤%)، مما يعني أن الاختصاصيين القطريين يشعرون بقدر أعلى من المعاناة عن نظرائهم من غير القطريين، وقد يرجع ذلك إلى أن غير القطريين يتعاملون مع طبيعة مختلفة من الطلاب غير طبيعة الطلاب في بلدانهم، مما يضع عليهم بعضاً من الضغوط التي تؤثر بشكلٍ أو بآخر على عملهم.

٢- هناك نسبة قليلة شبه متساوية من الاختصاصيين من كلا الفريقين يعانون من تبدل المشاعر تجاه الآخرين، مما يشير إلى عدم تأثر هذا البعد من الاحتراق الوظيفي بجنسية اختصاصيي المكتبات.

٣- ارتفاع نسبة المواطنين والمقيمين ممن يشعرون بأهمية تحقيق تقدم على المستوى الوظيفي وشعورهم بتقييم إيجابي لأنفسهم من الناحية الوظيفية، حيث يهتم المواطنون بتطوير أنفسهم من أجل الحصول على تقييم أداء عالٍ ينعكس على الترقى، وبالتالي على الرواتب التي يتقاضونها. أما المقيمون، فإن التقييم الإيجابي ينعكس على احتفاظهم بوظائفهم وتجديد عقود عملهم في المدرسة.

٥- توزيع عينة الدراسة حسب تخصص المؤهل:

يوضح الجدول رقم (٥) العلاقة بين تخصص المؤهل الدراسي والاحتراق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات اختصاصيي المكتبات موزعين على فئتين، هما: الحاصلون على مؤهلٍ تخصصي في المكتبات والمعلومات، والفئة الثانية هم الحاصلون على مؤهلاتٍ في تخصصات أخرى غير المكتبات والمعلومات.

جدول رقم (٥)

العلاقة بين تخصص المؤهل والاحتراق الوظيفي

المؤهل	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبلد الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
مكتبات (٤٩) اختصاصي	موافق / موافق جدا	٣٥.٤%	١٥٦	١٩.٢%	٤٧	٧٩.٦%	٣١٢
	محايد	١٦.٨%	٧٤	١٩.٢%	٤٧	١٢.٧%	٥٠
	أعارض / أعارض جدا	٤٧.٨%	٢١١	٦١.٦%	١٥١	٧.٧%	٣٠
	الإجمالي	١٠٠%	٤٤١	١٠٠%	٢٤٥	١٠٠%	٣٩٢
أخرى (١٣) اختصاصي	موافق / موافق جدا	٥١.٣%	٦٠	٣٠.٨%	٢٠	٧٧.٩%	٨١
	محايد	٩.٤%	١١	١٢.٣%	٨	٧.٧%	٨
	أعارض / أعارض جدا	٣٩.٣%	٤٦	٥٦.٩%	٣٧	١٤.٤%	١٥
	الإجمالي	١٠٠%	١١٧	١٠٠%	٦٥	١٠٠%	١٠٤

*مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١

يشير الجدول رقم (٥) الخاص بالعلاقة بين تخصص المؤهل الدراسي والاحتراق الوظيفي إلى ما يلي:

- ١- شعور غير المتخصصين بدرجة عالية من الاحتراق اوظيفي في بعدي: الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور، أكثر من حاملي مؤهلات في المكتبات، ويمكن إرجاع السبب في ذلك إلى أنهم يقومون بعمل لم يتم تأهيلهم عليه، ناهيك عن أن العمل في المكتبات المدرسية يكون أكثر إرهاقاً من غيره من الأعمال داخل المدرسة.
- ٢- سهولة قيام المتخصصين وغير المتخصصين بأداء عملهم في المكتبة بدون ضغوط من الإدارة، حيث اتفقت أغلب عينة الدراسة (أكثر من ٧٧%) على إيجابية الشعور بالإنجاز الشخصي لديهم.

٦- توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية:

يوضح الجدول رقم (٦) العلاقة بين الدرجة العلمية للمؤهل الدراسي والاحتراق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات اختصاصيي المكتبات موزعين على ٣ فئات، هي: الحاصلون على درجة الليسانس أو البكالوريوس (الدرجة الجامعية الأولى)، والفئة الثانية هم الحاصلون على درجة الماجستير، والفئة الثالثة هم الحاصلون على درجة الدكتوراه.

جدول رقم (٦)

العلاقة بين الدرجة العلمية والاحتراق الوظيفي

الدرجة العلمية	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبلد الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
ليسانس/ بكالوريوس (٥٧) اختصاصي	موافق / موافق جدا	٤٥.٥%	٨٦	٢٧.٦%	٢٩	٧٥%	١٢٦
	محايد	١٢.٢%	٢٣	١٧.١%	١٨	١٣.٧%	٢٣
	أعارض / أعارض جدا	٤٢.٣%	٨٠	٥٥.٣%	٥٨	١١.٣%	١٩
	الإجمالي	١٠٠%	١٨٩	١٠٠%	١٠٥	١٠٠%	١٦٨
ماجستير (٢) اختصاصي	موافق / موافق جدا	٤١.١%	٨٥	٩%	٩	٨٠.٦%	١٢٩
	محايد	١٤%	٢٩	٢٠%	٢٠	١٦.٣%	٢٦
	أعارض / أعارض جدا	٤٤.٩%	٩٣	٧١%	٧١	٣.١%	٥
	الإجمالي	١٠٠%	٢٠٧	١٠٠%	١٠٠	١٠٠%	١٦٠
دكتوراه (٣) اختصاصي	موافق / موافق جدا	٣٨.١%	٧٢	٢٧.٦%	٢٩	٨٢.١%	١٣٨
	محايد	١٧.٥%	٣٣	١٦.٢%	١٧	١١.٣%	١٩
	أعارض / أعارض جدا	٤٤.٤%	٨٤	٥٦.٢%	٥٩	٦.٦%	١١
	الإجمالي	١٠٠%	١٨٩	١٠٠%	١٠٥	١٠٠%	١٦٨

*مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١

من استقراء الجدول رقم (٦) الخاص بالعلاقة بين الدرجة العلمية والاحتراق الوظيفي، يمكن ملاحظة ما يلي:

١- العلاقة بين الدرجة العلمية والإجهاد الانفعالي شبه متساوية بين من يشعرون به ومن لا يشعرون به.

٢- انخفاض مستوى الإحساس بتبلد الشعور لدى الحاصلين على درجة الماجستير عن أولئك الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى ودرجة الدكتوراه.

٣- ارتفاع درجة الشعور بالإنجاز الشخصي لدى الحاصلين على درجتهم: الماجستير والدكتوراه متقدمين على الحاصلين على الدرجة الجامعية الأولى، وإن كان الفرق ليس كبيراً، ويمكن إرجاع هذا إلى أن الحاصلين على الماجستير والدكتوراه قد يحظون ببعض التميز الأدبي على الأقل في المدارس التي يعملون بها.

٧- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

يوضح الجدول رقم (٧) العلاقة بين سنوات الخبرة لدى اختصاصيي المكتبات والمعلومات

والاحتراق الوظيفي، ويشتمل الجدول على استجابات الاختصاصيين موزعة على ٦ قطاعات من سنوات الخبرة.

جدول رقم (٧)
العلاقة بين سنوات الخبرة والاحتراق الوظيفي

سنوات الخبرة	الاستجابات	الإجهاد الانفعالي (٩)		تبدل الشعور (٥)		نقص الشعور بالإنجاز (٨)*	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
٥ سنوات أو أقل (١١) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٣٣	٣٣.٣%	١٣	٢٣.٦%	٦٢	٧٠.٥%
	محايد	١٩	١٩.٢%	١٢	٢١.٨%	١٥	١٧%
	أعارض + أعارض بشدة	٤٧	٤٧.٥%	٣٠	٥٤.٦%	١١	١٢.٥%
	الإجمالي	٩٩	١٠٠%	٥٥	١٠٠%	٨٨	١٠٠%
٦ - ١٠ سنوات (١٢) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٣٢	٢٩.٦%	٦	١٠%	٨١	٨٤.٤%
	محايد	٢٢	٢٠.٤%	١٢	٢٠%	١٤	١٤.٦%
	أعارض + أعارض بشدة	٥٤	٥٠%	٤٢	٧٠%	١	١%
	الإجمالي	١٠٨	١٠٠%	٦٠	١٠٠%	٩٦	١٠٠%
١١ - ١٥ سنة (١١) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٤٠	٤٠.٤%	٨	١٤.٥%	٧٣	٨٣%
	محايد	١٤	١٤.٤%	١٣	٢٣.٦%	١٠	١١.٤%
	أعارض + أعارض بشدة	٤٥	٤٥.٥%	٣٤	٦١.٩%	٥	٥.٦%
	الإجمالي	٩٩	١٠٠%	٥٥	١٠٠%	٨٨	١٠٠%
١٦ - ٢٠ سنة (٢٠) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٣٣	٣٣.٣%	٣٠	٣٠%	١٢٣	٧٦.٩%
	محايد	١٩	١٩.٢%	١٢	١٢%	١٢	٧.٥%
	أعارض + أعارض بشدة	٤٧	٤٧.٥%	٥٨	٥٨%	٢٥	١٥.٦%
	الإجمالي	٩٩	١٠٠%	١٠٠	١٠٠%	١٦٠	١٠٠%
٢١ - ٢٥ سنة (٧) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٣٢	٢٩.٦%	١٠	٢٨.٦%	٤٧	٨٣.٩%
	محايد	٢٢	٢٠.٤%	٤	١١.٤%	٦	١٠.٧%
	أعارض + أعارض بشدة	٥٤	٥٠%	٢١	٦٠%	٣	٥.٤%
	الإجمالي	١٠٨	١٠٠%	٣٥	١٠٠%	٥٦	١٠٠%
٢٦ - ٣٠ سنة (١) اختصاصي	موافق جدا + موافق	٤٠	٤٠.٤%	٠	٠%	٧	٨٧.٥%
	محايد	١٤	١٤.٤%	٢	٤٠%	١	١٢.٥%
	أعارض + أعارض بشدة	٤٥	٤٥.٥%	٣	٦٠%	٠	٠%
	الإجمالي	٩٩	١٠٠%	٥	١٠٠%	٨	١٠٠%

***مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١**

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧) الخاص بالعلاقة بين سنوات الخبرة والاحتراق الوظيفي، ما يلي:

- ١- أن هناك تقارباً في نسب الشعور بالإجهاد الانفعالي لدى كافة مستويات الباحثين في فئات سنوات الخبرة المختلفة، إلا أنها تبلغ ذروتها في الفئة الأكثر خبرة (٢٦-٣٠ سنة خبرة) حيث وصلت إلى ٤٠% منهم يشعرون بعوامل الإجهاد الانفعالي.
- ٢- كثير من الاختصاصيين يشعرون بمستوى منخفض إلى حد من تبدل الشعور عند ربطه بسنوات الخبرة، ويزداد هذا الشعور عند مرحلة سنوات الخبرة من ١٦ - ٢٥ سنة خبرة.
- ٣- شعور غالبية الاختصاصيين بالإنجاز الشخصي بصرف النظر عن سنوات الخبرة.

ثانياً- شعور اختصاصي المكتبات بأبعاد الاحتراق الوظيفي

يشير الإجهاد الانفعالي إلى نفاذ الطاقة عند اختصاصي المكتبات، وبالتالي فإن العوامل النفسية والعاطفية لديه قد استُهلكت هي الأخرى، بينما يشير تبدل الشعور إلى العلاقات بين اختصاصي المكتبات والمستفيدين الذين يتعاملون معهم، بالإضافة إلى زملاء العمل في القطاعات الأخرى داخل المدرسة، أو حتى المتعاملين معهم من خارج المدرسة في إطار مهام العمل اليومي. كما يشير الإنجاز الشخصي إلى قدرة اختصاصي المكتبات على القيام بمهامه المنوطة به، وقدرته على تحقيق أهداف مكتبته. ويبين الجدول رقم (٨) شعور اختصاصي المكتبات المدرسية في عينة الدراسة بمؤشرات الاحتراق الوظيفي، موزعة على أبعاده الثلاثة.

جدول رقم (٨)

مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصي المكتبات المدرسية

المؤشرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة	الإجمالي
الإجهاد الانفعالي						
١- أشعر أنني مستنزف عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنة المكتبات	١٣	١٧	١١	١٢	٩	٦٢
	%٢٠.٩	%٢٧.٥	%١٧.٧	%١٩.٤	١٤.٥%	%١٠٠
٢- أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية اليوم الدراسي	٢١	٢٣	٩	٨	١	٦٢
	%٣٣.٩	%٣٧.١	%١٤.٥	%١٢.٩	%١.٦	%١٠٠
٣- أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد	٩	١٧	١٤	١٢	١٠	٦٢
	%١٤.٥	%٢٧.٥	%٢٢.٦	%١٩.٤	%١٦	%١٠٠
٤- التعامل مع المستفيدين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب	٢	١٥	١٣	٢٦	٦	٦٢
	%٣.٢	%٢٤.٢	%٢٠.٩	%٤١.٩	%٩.٧	%١٠٠

٦٢	١٣	٢٥	١١	٧	٦	٥- أشعر بالضيق والملل نتيجة ممارستي لعملي
%١٠٠	٢٠.٩%	%٤٠.٣	%١٧.٧	%١١.٤	%٩.٧	
٦٢	٣	١٣	١٠	١٩	١٧	٦- أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملي
%١٠٠	%٤.٨	%٢٠.٩	%١٦	%٣٠.٨	%٢٧.٥	
٦٢	١٠	٢٨	٩	١١	٤	٧- التعامل بشكل مباشر مع المستفيدين يسبب لي ضغوطاً شديدة
%١٠٠	%١٦	%٤٥.٣	%١٤.٥	%١٧.٧	%٦.٥	
٦٢	١٤	٢١	٧	٨	١٢	٨- أشعر بالإحباط بسبب عملي في المكتبة
%١٠٠	٢٢.٦%	%٣٣.٨	%١١.٤	%١٢.٨	%١٩.٤	
٦٢	٢٠	٢٦	٥	٤	٧	٩- أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي
%١٠٠	٣٢.١%	%٤٢	%٨	%٦.٥	%١١.٤	
تبلد الشعور						
٦٢	٢٦	١٥	٩	٧	٥	١- أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي في المكتبة
%١٠٠	%٤٢	٢٤.٢%	%١٤.٥	%١١.٤	%٨	
٦٢	٢١	١٨	١٢	٥	٦	٢- أشعر بالجمود في التعامل مع المستفيدين
%١٠٠	٣٣.٨%	%٢٩	%١٩.٤	%٨	%٩.٧	
٦٢	١٧	٢٥	٧	١٠	٣	٣- أشعر بالانزعاج والقلق لأن عملي في المكتبة زاد من سلبية عواظي وتبلد مشاعري
%١٠٠	٢٧.٥%	%٤٠.٣	%١١.٤	%١٦	%٤.٨	
٦٢	١٥	٢١	١٣	١٠	٣	٤- أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين
%١٠٠	٢٤.٢%	%٣٣.٨	%٢٠.٩	%١٦	%٤.٨	
٦٢	١٣	١٧	١٤	١٢	٦	٥- أشعر أن المستفيدين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.
%١٠٠	٢٠.٩%	%٢٧.٥	%٢٢.٦	%١٩.٤	%٩.٧	
نقص الشعور بالإنجاز						
٦٢	٣	١٢	١٣	٢٤	١٠	١- أستطيع أن أفهم مشاعر المستفيدين تجاه مهنتي بسهولة
%١٠٠	%٤.٨	%١٩.٤	%٢٠.٩	%٣٨.٧	%١٦	
٦٢	٠	٢	٤	٣١	٢٥	٢- أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المستفيدين
%١٠٠	%٠	%٣.٢	%٦.٥	%٥٠	%٤٠.٣	
٦٢	٠	٢	٧	٣٢	٢١	٣- أشعر أن لي تأثير إيجابي في حياة الآخرين
%١٠٠	%٠	%٣.٢	%١١.٤	%٥١.٦	%٣٣.٩	
٦٢	٠	٧	٧	٢٨	٢٠	٤- أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملي في المكتبة
%١٠٠	%٠	%١١.٤	%١١.٤	%٤٥.٣	%٣٢.١	

٦٢	٠	٣	٤	٣٥	٢٠	٥- أستطيع بسهولة أن أوفر جوا نفسيا مريحاً مع المستفيدين
%١٠٠	%٠	%٤.٨	%٦.٥	%٥٦.٥	%٣٢.١	
٦٢	٠	٥	٩	٢٧	٢١	٦- أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لعمل في المكتبة
%١٠٠	%٠	%٨	%١٤.٥	%٤٣.٥	%٣٣.٩	
٦٢	٢	٤	٦	٢٥	٢٥	٧- أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنة المكتبات
%١٠٠	%٣.٢	%٦.٥	%٩.٧	%٤٠.٣	%٤٠.٣	
٦٢	١	٤	٨	٣٥	١٤	٨- أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي
%١٠٠	%١.٦	%٦.٥	%١٢.٩	%٥٦.٥	%٢٢.٦	

ومن الجدول رقم (٨) الخاص بالمؤشرات الدالة على الإجهاد الانفعالي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية في المدارس القطرية، يمكن الخروج بالنتائج التالية:

١- ما يقرب من نصف عدد المستجيبين يشعرون بالإجهاد الانفعالي نتيجة ممارستهم للمهنة، وأكثر من ثلثي المستجيبين يشعرون باستنفاد الطاقة بعد انتهاء يوم العمل، وهذا يعطي مؤشراً على أنهم يشعرون بالإجهاد من جراء العمل، وعدم راحتهم، وهذا غالباً ينتج عن كثرة الأعباء الوظيفية، خاصة أن المكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم يتوافر فيها اختصاصي واحد فقط، ولذلك يشعر أكثر من نصف المستجيبين بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل، ويجدون هذا الأمر ثقيلاً عليهم ولكنهم مضطرون لذلك.

٢- أكثر المؤشرات التي تدفع نحو الاحتراق الوظيفي هي رقم ٢ ورقم ٦ في الإجهاد الانفعالي، حيث يختصان باستنفاد الطاقة وبذل الجهد الكبير في العمل.

٣- المؤشرات المتعلقة بتبديل الشعور لا تؤثر كثيراً على عملية الاحتراق الوظيفي، ومن الواضح أن التعامل بين اختصاصيي المكتبات وغيرهم من المستفيدين أو العاملين في المدرسة يسير بشكل جيد.

٤- حوالي ٥٠% من المستجيبين أقرروا بأن التعامل مع المستفيدين لا يشعرهم بالإجهاد والتعب، وحوالي ٦٠% منهم لا يشعرون بضغط شديدة من التعامل مع المستفيدين، على الرغم من أنهم يبذلون جهداً كبيراً في العمل.

٥- أغلب المستجيبين يحبون عملهم في المكتبة، وأن المهنة لا تسبب لهم ضيقاً في ممارستها.

٦- أصحاب الرأي المحايد الذين لا يشعرون بمشاعر سلبية أو إيجابية نحو العمل أغلبهم تتراوح نسبتهم ما بين ١٥% إلى ٢٠%، وهذه النسبة يمكن أن تنحرف نحو المشاعر السلبية في فترة

ما إذا لم تنتبه إدارة المدرسة إلى ضرورة تدعيم الجانب الإيجابي في ظروف العمل، وبالتالي تتعد بهم عن الإجهاد الانفعالي.

٧- الشعور بالإنجاز هو سمة غالبية عند اختصاصيي المكتبات في المكتبات محل الدراسة، حيث تزيد نسب الموافين جداً والموافقين عن ٧٥% في كل المؤشرات، وتصل في بعض الأحيان إلى ٩٠%، فيما عدا المؤشر الأول المتعلق بتفهم اختصاصيي المكتبات لمشاعر المستفيدين تجاه مهنة المكتبات، حيث يشعر نسبة كبيرة منهم بعدم الراحة إلى تلك النظرة للعاملين في المكتبة.

ثالثاً- مستويات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية

نظراً لأن الدراسة سعت إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية، فقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش لتصنيف الاختصاصيين من خلال إعطاء وزن للاستجابات التي جاءت في الاستبيان، وهذا الوزن كما جاء في الاستبيان (ملحق ١) يتدرج ما بين ١ - ٥، ويتم حساب الدرجات وفقاً لما يلي:

تعد أعلى درجة للشعور بأي من الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي ناتج ضرب عدد المؤشرات في وزن أعلى إجابة وهو (٥)، وبالتالي تكون النتيجة كالاتي:

$$\bullet \text{ الإجهاد الانفعالي (٩ مؤشرات): } ٤٥ = ٥ \times ٩$$

$$\bullet \text{ تبدل الشعور (٥ مؤشرات): } ٢٥ = ٥ \times ٥$$

$$\bullet \text{ نقص الشعور بالإنجاز (٨ مؤشرات): } ٤٠ = ٥ \times ٨$$

ووفقاً لمقياس ماسلاش يتم تقسيم الاحتراق الوظيفي في كل بُعدٍ من أبعاده إلى ٣ مستويات: منخفض، ومتوسط، ومرتفع. ويوضح الجدول رقم (٩) الدرجات الممثلة لمستويات الاحتراق الوظيفي وتوزيع عينة الدراسة عليها.

جدول رقم (٩)

مستويات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية

عدد ونسبة المستجيبين ومستوى الاحتراق				أبعاد الاحتراق
الإجمالي	احتراق مرتفع	احتراق متوسط	احتراق منخفض	الإجهاد الانفعالي
	٤٥-٣١	٣٠-١٦	١٥-٠	
٦٢	١٨	٣٩	٥	
%١٠٠	%٢٩	%٦٣	%٨	
الإجمالي	احتراق مرتفع	احتراق متوسط	احتراق منخفض	تبلد الشعور
	٤٥-٣١	٣٠-١٦	١٥-٠	
٦٢	١٠	٣٣	١٩	
%١٠٠	%١٦.٢	%٥٣.٢	%٣٠.٦	
الإجمالي	احتراق مرتفع	احتراق متوسط	احتراق منخفض	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي*
	١٢-٠	٢٤-١٣	٣٥-٢٥	
٦٢	٠	١٠	٥٢	
%١٠٠	%٠	%١٦.٢	%٨٣.٨	

*مقياس معكوس يبدأ من ٥ - ١

من استقراء الجدول رقم (٩) الخاص بمستويات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصيي المكتبات المدرسية، يمكن ملاحظة ما يلي:

١- النسبة الأعلى في الاحتراق الوظيفي في بُعد الإجهاد الانفعالي تتركز في الاحتراق المتوسط (٦٣%)، وتعتبر أعلى نسبة في جميع نسب الاحتراق الوظيفي، مما يعني أن نسبة كبيرة من اختصاصيي المكتبات المبحوثين لديهم قدرٌ كبير من الإجهاد الانفعالي والنفسي، ويمكن إرجاع ذلك إلى كثرة التعامل المباشر مع المستفيدين، خاصة أن المكتبات المدرسية لا يوجد فيها إلا اختصاصي واحد فقط، حيث يقوم بكل مهام المكتبة بما فيها الأعمال الإدارية، وهذا يصيب اختصاصيي المكتبات بالملل من رتابة ما يقوم به على مدار السنة الدراسية.

٢- نسبة الاحتراق الوظيفي المرتفع تقع في دائرة الإجهاد الانفعالي، حيث تصل إلى قرابة ثلث عدد المبحوثين (٢٩%)، مما يؤكد ما تم التوصل إليه في الاحتراق المتوسط في بُعد الإجهاد الانفعالي.

٣- يحظى تبدل الشعور بنسبة عالية في الاحتراق الوظيفي المتوسط (٥٣.٢%) تلي الإجهاد الانفعالي، مما يعني أن أكثر من نصف اختصاصيي المكتبات يعانون من عدم ارتياح ينتج عن العلاقات مع الآخرين، مثل: المدير وزملاء العمل من المدرسين والإداريين، بالإضافة للطلاب أنفسهم، وقد ينتج هذا الشعور من عدم إعطاء إدارة المدرسة الاهتمام الكافي لوظيفة اختصاصيي المكتبات، وشعور الاختصاصي أن أغلب زملاء العمل، خاصة المدرسين، هم أعلى منه في الامتيازات بما فيها الجوانب المالية، حيث يعامل اختصاصيي المكتبات المدرسية في المدارس القطرية على أن وظيفته وظيفة إدارية، على الرغم من أن مهام وظيفته التي يمارسها بالفعل هي وظيفة تعليمية.

٤- يلاحظ من الجدول أن مقياس نقص الشعور بالإنجاز الشخص يتم حسابه بشكل عكسي مخالف للبعدين الآخرين، حيث تعتبر الدرجة ٥ هي الأقل في الاحتراق الوظيفي، وتدرج الدرجات حتى تصل إلى ١، وهي أقل درجات الاحتراق المتعلقة بهذا البعد.

٥- يلاحظ عدم وجود احتراق وظيفي مرتفع في الشعور بالإنجاز الشخصي، وإنما الاحتراق الوظيفي منخفض بنسبة كبيرة ٨٣.٨%، ويمكن إرجاع ذلك إلى وضوح المهام التي يقوم بها اختصاصيو المكتبات المدرسية، خاصة أن النسبة الأكبر منهم يحملون مؤهلات في المكتبات والمعلومات، وهناك أيضاً قسماً للمكتبات المدرسية في وزارة التعليم والتعليم العالي يتولى توجيه المكتبات المدرسية من الناحية الفنية، وبالتالي لا يشعر اختصاصيي المكتبات المدرسية في المدارس القطرية بمشاكل فنية في عمله تثنيه عن أداء وظيفته بالشكل الملائم، وبالتالي يشعر بأنه إيجابي ويقدم الكثير من الناحية المهنية في مكتبته.

النتائج والتوصيات

النتائج:

بعد دراسة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ومؤشرات الاثنين وعشرين عند ٦٢ اختصاصيي المكتبات ومصادر التعلم يمثلون ٦٢ مدرسة في المراحل الدراسية الثلاثة (الابتدائية، والإعدادية، والثانوية)، يمكن الخروج بالنتائج التالية:

١- اختصاصيو المكتبات ومراكز مصادر التعلم في المكتبات المدرسية القطرية يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدي: الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور، بينما يصل الاحتراق الوظيفي في بُعد عدم الشعور بالإنجاز إلى درجة منخفضة.

٢- الإجهاد الانفعالي هو الأعلى في أبعاد الاحتراق الوظيفي في مستوييه: المتوسط والمرفع،

ولذلك يجب على إدارة المدرسة أن تنتبه لذلك ومعالجة أسبابه.

٣- أكثر مؤشرات الإجهاد الانفعالي كانت تخص استنفاد الطاقة مع نهاية اليوم الدراسي، مما يدل على أن وجود اختصاصي مكتبات واحد في المكتبة يؤثر سلباً على الأداء، ويؤكد هذا أن نسبة كبيرة من الاختصاصيين يشعرون بعدم الرغبة للذهاب للعمل في صباح كل يوم.

٤- لا تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية بشكل كبير على مستويات الاحتراق الوظيفي بشكل عام، وإن كانت لها تأثيرات طفيفة في بعض الأحيان، مثل بعض مراحل سنوات الخبرة أو المؤهل الدراسي.

٥- من الواضح أن هناك تأثيراً سلبياً على اختصاصي المكتبات، بسبب النظرة غير الإيجابية للكثير من المتعاملين معهم لمهنة المكتبات، ومن الواضح أن الوضع الإداري لاختصاصي المكتبات المدرسية في المدارس القطرية يؤثر سلباً عليهم، حيث تعتبرهم وزارة التعليم والتعليم العالي من الكادر الإداري، على الرغم من أنهم يقومون بعمل مهني فيه جانب تدريسي وداعم للعملية التدريسية، وهذا الوضع يؤثر مادياً ومعنوياً عليهم.

٦- ارتفاع معدلات الشعور بالإنجاز الشخصي يعطي مؤشراً طيباً على مدى شعور اختصاصي المكتبات المدرسية بأهمية الدور الذي يقومون به في العلية التربوية.

التوصيات:

من خلال النتائج التفصيلية والنتائج العامة التي توصلت لها الدراسة، يمكن أن توصي الدراسة ببعض الأمور التي تساعد في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، ومعالجة الآثار السلبية التي قد تنتج عنها، خاصة أن الظاهرة هي ظاهرة متوسطة التأثير في المكتبات المدرسية القطرية. على هذا توصي الدراسة بما يلي:

١- ضرورة تبني مديري المدارس ومتخذي القرار في وزارة التعليم والتعليم العالي بأن يكون في كل مكتبة مدرسة اثنان على الأقل من اختصاصي المكتبات المؤهلين، لمواجهة الحد الكبير الذي يبذله اختصاصي المكتبات في المكتبة المدرسية خاصة مع الطلاب.

٢- إعطاء دورات تدريبية للمدرسين؛ لتعريفهم بكيفية دمج المكتبة في العملية التدريسية، وأهمية تعاونهم مع اختصاصي المكتبات في تحقيق الهدف من المكتبة المدرسية، بحيث لا تكون مكاناً لقضاء الوقت فقط بالنسبة للطلاب، وبالتالي يشعر المدرسون بأهمية الدور الذي يقوم به اختصاصي المكتبات.

٣- أهمية تعديل الوضع الإداري لاختصاصي المكتبات المدرسية لمساواتهم بالهيئة التدريسية

في الرواتب والامتيازات.

٤- ضرورة سعي إدارة المدرسة بالتعاون مع قسم المكتبات المدرسية بوزارة التعليم والتعليم والتعليم العالي؛ لتنفيذ دورات تدريبية لاختصاصيي المكتبات لتطوير قدراتهم ومهاراتهم الفنية والإدارية، مما يعطيهم شعورًا باهتمام الإدارة بهم، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويخفض من ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى أقل درجة ممكنة.

٥- ضرورة عمل قياس مهني ونفسي لأداء اختصاصيي المكتبات المدرسية لمعرفة مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لديهم، وأن يكون ذلك بشكلٍ دوري حتى يمكن معالجة الظاهرة في بدايتها، وبالتالي خفض تأثيرها على اختصاصيي المكتبات وعلى العمل نفسه.

ملحق رقم (١)

"استبيان قياس الاحتراق الوظيفي"

الاحتراق الوظيفي لدى أخصاصي المكتبات المدرسية ومصادر التعلم

الزميلات/ الزملاء الأفاضل

تحية طيبة وبعد

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي* لدى اختصاصي المكتبات المدرسية ومصادر التعلم، وذلك للتعرف على هذه الظاهرة وأسبابها ومصادر ها وتقديم التوصيات والمقترحات لمنعها أو التخفيف من حدتها.

لذلك نرجو من حضرتكم الإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تكون سرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

*الاحتراق الوظيفي هو:

هو حالة من الإجهاد العاطفي والفكري والجسماني تتمثل في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته بشكل سلبي، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المؤسسة التي يعمل فيها وخارجها.

أولاً- البيانات الخاصة باختصاصي المكتبات المدرسية (مصادر التعلم):

• مستوى المرحلة الدراسية:

- المرحلة الابتدائية المرحلة الإعدادية المرحلة الثانوية

• نوع المدرسة:

- بنين بنات

• العمر:

- ٢٠ سنة أو أقل من ٢١ - ٣٠ سنة من ٣١-٤٠ سنة
من ٤١-٥٠ سنة ٥١ سنة فأكثر

• الجنسية:

- مواطن مقيم

• المؤهل:

- ثانوية عامة أو أقل بكالوريوس/ ليسانس ماجستير دكتوراه

• التخصص:

- مكتبات ومعلومات تخصصات أخرى

• سنوات الخبرة

- ٥ سنوات أو أقل ٦-١٠ سنوات ١١-١٥ سنة ١٦-٢٠ سنة
٢١-٢٥ سنة ٢٦-٣٠ سنة ٣١ سنة أو أكثر

ثانياً- مقياس الاحتراق الوظيفي:

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة	أعارض بشدة
١	أشعر أنني مستنزف عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنة المكتبات					
٢	أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية اليوم الدراسي					
٣	أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد					
٤	التعامل مع المستفيدين طوال اليوم يسببلي الإجهاد والتعب					
٥	أشعر بالضيق والملل نتيجة ممارستي لعملي					
٦	أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملي					
٧	التعامل بشكل مباشر مع المستفيدين سببلي ضغوطاً شديدة					
٨	أشعر بالإحباط بسبب عملي في المكتبة					
٩	أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي					
١٠	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي في المكتبة					
١١	أشعر بالجمود في التعامل مع المستفيدين					
١٢	أشعر بالانزعاج والقلق لأن عملي في المكتبة زاد من سلبية عواظي وتبلد مشاعري					
١٣	أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين					
١٤	أشعر أن المستفيدين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.					
١٥	أستطيع أن أتفهم مشاعر المستفيدين تجاه مهنتي بسهولة					
١٦	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المستفيدين					
١٧	أشعر أن لي تأثير إيجابي في حياة الآخرين					
١٨	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملي في المكتبة					
١٩	أستطيع بسهولة أن أوفر جواً نفسياً مريحاً مع المستفيدين					
٢٠	أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لعملي في المكتبة					
٢١	أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنة المكتبات					
٢٢	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي					

المصادر

- درويش، م. أ. (٢٠١٤). الاحتراق النفسي. القاهرة: عالم الكتب. ٣٧٢ ص.
- الخطيب، م. ج. (٢٠٠٧). الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة، المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز. الجامعة الإسلامية. غزة
- جهاز التخطيط والإحصاء (٢٠١٧). إحصائيات التعليم، قطر. متاح على:
https://www.mdps.gov.qa/en/statistics/Statistical%20Releases/Social/Education/2017/Education_Chapter_4_2017_AE.pdf
٨ سبتمبر ٢٠١٨
- Adebayo, O., Segun-Adeniran, C. D., Fagbohun, M., & Osayande, O. (2018). Investigating Occupational Burnout in Library Personnel. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 1-15.
- Biglu, M. H., Abotalebi, P., & Ghavami, M. (2016). Job-Burnout among medical librarians. *J Anal Res Clin Med*, 4(4), 215-20.
- Bodnar, K. (2016). Library Burnout: Recognizing the causes and dealing with the effects. In: A. Hicks, ed., *Got A Minute: Instruction Tune-Up for Time Pressed Librarians*. Denver: Pressbooks, pp.155-161..
- Christian, L. A. (2015). A passion deficit: Occupational burnout and the new librarian: A recommendation report. *The Southeastern Librarian*, 62(4), 2-11.
- Ciolacu, M. V. (2015). Emotional regulation strategies proposed to librarians to reduce emotional burnout. *Romanian Journal of Experimental Applied Psychology*, 6(2), 67-75
- DelGuidice, M. (2011). Avoiding School Librarian Burnout: Simple Steps to Ensure Your Personal Best. *Library Media Connection*, 29(4), 22-23.
- Dictionary.com. www.dictionary.com
- Gill, R. K. (2017). Burnout related to occupational stress among Library and Information Professionals (LIS). *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 22(4), 60-65.
- Harwell, K. (2013). Burnout and job engagement among business librarians. *Library Leadership and Management*, 27(1-2).
- Larrivee, A. (2014). Exploring the stressors of new librarians. *Public Services Quarterly*, 10(1), 1-10.

- Liao, C. (2017). Study on Job Burnout of the Librarians in University. *Scholars Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 5(3), 191-196.
- Martin, C. (2009). Library burnout: Causes, symptoms, solutions. *Library Worklife*, 6(12).
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work. *Stanford Social Innovation Review*, Winter 2005, 42-49.
- Maslach, C. & Leiter, M. (2005). Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work. *Stanford Social Innovation Review*, Graduate school of Business, 43-49.
- Maslach, Christina. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- McCormack, N. and Cotter, C. (2013). *Managing burnout in the workplace*. 1st ed. Cambridge: Chandos Publishing, 223.
- Schaufeli, W., Leiter, M. and Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Siamian, H., Shahrabi, A., Vahedi, M., Abbsai Rad, A. M., & Cherati, J. Y. (2006). Stress and burnout in libraries & information centers. In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.), *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006)*, Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 263-268). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University.
- The Free Dictionary. <https://encyclopedia.thefreedictionary.com>
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians. *Library management*, 26(3), 130-138.
- Volpe, S. (2014). Burnout and Stress in the Library Workplace. [online] Volpecapstone.weebly.com. Retrieved from <http://volpecapstone.weebly.com/uploads/2/1/7/4/21740986/volpemanagerialinsight.pdf>. Retrieved August 15, 2018.