

"أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة بولاية جيجل"

لمياء قيراط (طالبة دكتوراه بمعهد علم المكتبات)
د, ریحان عبد الحمید
جامعة قسنطينة - 2 (الجزائر)

الملخص:

تناولت ورقة البحث بالوصف والتحليل الضغوط المهنية التي تتعرض لها المرأة العاملة وآثارها على الأداء في المكتبة العامة، وهي دراسة استطلاعية تمت باعتماد أسلوب المسح الميداني للنساء العاملات بالمكتبة العامة في ولاية جيجل. إذ اهتمّ البحث بداية بتعريف الضغوط المهنية و أبعاد دراستها و آثارها على العاملات و قد توصل البحث لمجموعة من النتائج أهمّها تعرّض العاملات لضغوط أثناء العمل تبيّن أنها ذات مستوى مناسب يساعد على أداء المهام بالمكتبات محل الدراسة وتنتهي ببعض التوصيات الهدف منها هو العمل على إدارة الضغوط كالأهتمام بالناحيتين النفسية و السلوكية للمرأة العاملة، مع ضرورة التخفيف من أسباب الضغوط لتفادي تراكم آثارها على العاملات وضمن السیر الجيد للعمل بالمكتبة.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة- الضغوط المهنية - المرأة العاملة.

Abstract:

This study describes and analyses occupational stress to which the working women in libraries are exposed and their effects on performance in public library. It is a survey based on an inquiry conducted on working women at the public libraries in the state of Jijel.

In this paper, we defined occupational stress, and then we studied the dimensions of its study and its effect on working women. The obtained results reveal that working women were exposed to pressures when doing their job. These pressures were qualified to be at an adequate level that helps the performance of tasks in the inquired libraries. In order cope with stress, the paper recommends to pay more attention to both psychological and behavioural dimensions among working women. The paper also points out the necessity to try to alleviate stress to avoid cumulating its effects on working women and to ensure the smooth progress of work.

Keywords: public library, occupational stress, working women.

مقدمة.

شاركت المرأة في الحياة الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية جنباً إلى جنب مع نظيرها الرجل وذلك بدخولها ميدان الشغل في مجالات متعددة لتحقيق ذاتها مهنيًا واقتصاديًا؛ وقد عملت المرأة الجزائرية في مؤسسات ذات طابع اجتماعي، ثقافي تربوي، اقتصادي وسياسي، و لعل المكتبات العامة تتصدر هذه المؤسسات في هذا الإطار إذ عرفتها عادة عبد المنعم موسى (موسى، 2007، ص. 129) بأنها "مؤسسة ثقافية اجتماعية مكملة للمدرسة، تساعد في التنشئة الاجتماعية السليمة وفي التكوين السياسي والثقافي للأفراد " إذن فهي ذات صلة وثيقة بكل القطاعات، حيث تجند المكتبة العامة لتحقيق أهدافها جملة من التجهيزات المادية و الكوادر البشرية هذه الأخيرة التي تمثل الركيزة الأساسية التي تقوم عليها كل الأعمال بالمكتبات، و اقتحمت المرأة مجال العمل بالمكتبات النوعية وقد برعت فيه رغم الفروق العديدة الموجودة بينها وبين الرجل من حيث تباين المسؤوليات و كذا الفروق النفسية والجسدية بينهما، فقد عملت المرأة في المكتبة العامة في مختلف المصالح الفنية و كذا الإدارية بجهد كبير، محاولة أثناء أدائها لمهامها داخل العمل إيجاد نوع من التوازن بين المسؤوليات العائلية والمهنية و قد مثّل ذلك لها تحدياً كبيراً انطلاقاً من ازدواج عملها داخل وخارج العمل

ما صعب عليها التأقلم و ولد حالة من عدم الاستقرار النفسي تمثل في شكل توتر و ضغط أثرا عليها بشكل أو بآخر خاصة على مستوى أدائها لمسؤولياتها، رغم تباينها، من مسؤوليات سهلة ومسؤوليات صعبة مثل التي تتعامل معها المرأة العاملة المتزوجة فهي زوجة و أم: قيمة على وظيفتها في المكتبة العامة و قيمة على منزلها و حاضنة لأولادها. كما أن العاملة في المكتبة العامة كغيرها من العاملات في باقي مؤسسات الدولة حياتها حلقة مترابطة يؤثر بعضها في بعض، فما تمر به من مواقف و أحداث في العمل تؤثر في حياتها بشكل خاص و العكس، فتتعرض لضغوط متراكمة نتيجة عدم التكيف مع التوترات و الإنهاك و هذا ما يعبر عنه بالضغوط المهنية هذه الضغوط التي وجبت العناية بدراستها نظرا لما تقدمه النتائج المتوصل إليها لإدارة المكتبة من كشف للواقع المهني للعاملين على اختلاف وظائفهم ومهامهم، وأيضا اختلاف المكتبات من عامة وغيرها؛ خاصة وأن للضغوط المهنية آثارها الجلية على أداء العاملين و العاملات مع مرور الوقت وهي تتعكس على أداء المكتبة بشكل مباشر.

إشكالية وإجراءات الدراسة:

نتيجة لعمل المرأة خارج منزلها، أصبحت مطالبة بتحمل أعباء نفسية و جسدية أكبر ذلك لازدواجية مسؤولياتها داخل وخارج العمل هذا ما جعلها في موقف مواجهة لضغوط مهنية من مستويات مختلفة، هذه الضغوط وهي مجموع الاختلالات الجسمية والنفسية التي يخلفها أسلوب العمل في المنظمة (Larousse, 2005, p.2372)، تؤثر بشكل أو بآخر على أداء الموظفين داخل المكتبة و بالتالي على نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين إذن فهي تؤثر على تحقيق المكتبة لأهدافها و التي من أولوياتها خدمة المستفيد و تسهيل حصوله على المعلومة، وهذا راجع لحالة عدم التوازن التي تخلفها تراكمات التعب و الإجهاد و التوتر بالنسبة لموظفي المكتبة أثناء أدائهم للمهام؛ لكن الكثير من الدراسات ترى بأن المرأة تكون أكثر سيطرة من الرجل في مجالات الخدمة أي في الخدمة في مؤسسات كالمكتبة العامة، وذلك راجع لميزاتها كالقدرة على الصبر والدقة في تنفيذ الأوامر و التقيد بالتعليمات، كما أنها ذات طبيعة لينة تشفق و تحب المساعدة فهي مثالية للخدمة العامة و أكثر قدرة و كفاءة من الرجل وهذا ما يجعلها أقل عرضة لبعض الضغوط من الرجل، لكن لا يمكن الجزم بذلك.

و تبرز أهمية البحث الحالي من أهمية الموضوع وهو الضغوط المهنية وعلاقتها بالمرأة العاملة بالمكتبة العامة باعتبارها مورد بشري بارز في المؤسسة ويجب التكفل بمعرفة كل المتغيرات التي من شأنها التأثير على أدائها لمهامها سواء كان ذلك التأثير إيجابيا أو سلبيا. انطلاقا مما سبق انبثقت إشكالية الدراسة حول أثر الضغوط المهنية على المرأة العاملة بالمكتبات العامة في محاولة منا للكشف عن الضغوط الممكن أن تتعرض لها و قد اخترنا القيام بالبحث على التخصصات في المكتبات العاملات في المكتبات العامة لولاية جيجل، من ثم التطرق لتأثيرات الضغوط و كذا التعرف على مختلف المتغيرات التي من شأنها أن تحدد سير البحث. و قد اعتمدنا على تساؤل رئيسي تمت صياغته على النحو التالي :

"هل تتعرض المرأة العاملة بالمكتبات العامة لضغوط مهنية وكيف تؤثر تلك الضغوط على أدائها في العمل؟" و حتى نقوم بالبحث بشكل منهجي أكثر كان لزاما تفصيل الإشكالية الرئيسية لتساؤلات فرعية تمكن من تغطية متغيرات الموضوع وكانت التساؤلات على النحو التالي: ما هي أسباب الضغوط المهنية التي تواجهها العاملات في المكتبات مجال البحث؟ و ما هي الآثار التي تخلفها الضغوط المهنية على أدائهن؟ و هل تؤثر الضغوط على التخصصات بالمكتبات مكان البحث له وجه إيجابي كما له وجه سلبي؟

فرضيات البحث: وللإجابة على التساؤلات قمنا بوضع الفرضيات التالية والتي سنعمل على التحقق منها من خلال البحث وهي كالتالي:

" تتعرض المرأة العاملة بالمكتبات العامة لضغوط مهنية تؤثر على أدائها في العمل "

واعتمدنا الفرضيات الجزئية التالية: توجد أسباب مختلفة المصدر للضغوط المهنية التي تواجه العاملات بالمكتبات العامة، و تؤثر تلك الضغوط التي تتعرض لها العاملات بالمكتبة على أدائهن، إنّ تأثير الضغوط على المتخصصات بالمكتبات مكان البحث له وجه إيجابي و وجه سلبي.

الدراسات السابقة: لم تحصل المرأة العاملة في مجال المكتبات العامة على نصيب كبير من الدراسة المتخصصة كما هو الحال في الدراسات التي تناولتها في مؤسسات أخرى كالمؤسسات الصحية و الاجتماعية المختلفة أما أن تكون الدراسة مرتبطة بتعرض المرأة العاملة بالمكتبة العامة لضغوط مهنية فهذا دراسات قد تكون معدومة مع ذلك فقد استعنا بدراسة لـ: الدكتورة نجاح بنت قبلان قبلان، و التي نشرت سنة 2004 في كتاب تحت عنوان: "مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية" حيث هدفت الدراسة للوقوف على جوانب مصادر ضغوط العمل في بيئة المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، بغية إطلاع متخذي القرار في المكتبات موضوع البحث على أهم المعوقات التي تقف أمام إنتاجية العاملين بها. و تناول البحث الضغوط التي يعانيها العاملون على اختلاف تخصصاتهم وأعمارهم وذلك قصد تحليل تلك الضغوط وفهمها وفق ما يراه العاملون في تلك المكتبات والخروج بنتائج حول نوع الضغوط وآثاره عليهم والبحث عن حلول واستراتيجيات قصد التقليل من الآثار السلبية للضغوط، ولم تركز الدراسة على المتخصصين وإنما تناولت كل العاملين الذين يمارسون مهامهم في المكتبات الأكاديمية مجال الدراسة، كما لم تفصل الباحثة بين الضغوط التي تتعرض لها المرأة من تلك التي يتعرض لها الرجل وهو ما سنعمل على توضيحه في بحثنا الحالي.

الحدود البشرية: تضم العنصر البشري موضوع البحث، وهن العاملات المتخصصة في مجال المكتبات والتوثيق بالمكتبات العامة في ولاية جيجل حيث أفضى المسح الذي قمنا به إلى وجود 19 امرأة متخصصة عاملة في المكتبات العامة للولاية.

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في المكتبات العامة التي تعمل بها المتخصصات في علم المكتبات والتوثيق في مكتبات ولاية جيجل وهي المكتبات التالي ذكرها: مكتبة دار الثقافة عمر أو صديق، المكتبة البلدية عبد الباقي صالح، مكتبة شبوط عبد الكريم، مكتبة المركز الثقافي الإسلامي، والمكتبة المتنقلة وهذه المكتبات تابعة لبلدية جيجل، أما المكتبات الأخرى فهي كالتالي: مكتبة البلدية لبلدية القنار نشفي، المكتبة البلدية لبلدية الشقفة، المكتبة البلدية لبلدية بوراوي بلهادف، المكتبة البلدية لبلدية العوانة، المكتبة البلدية لبلدية سيدي عبد العزيز، والمكتبة البلدية حوش محمد بن علي لبلدية قاوس، أما باقي البلديات فلا تعمل بها متخصصات في علم المكتبات والتوثيق أو يعمل بها متخصصون من فئة الرجال كما هو الحال في مكتبة بلدية الشحنة و سطرارة.

إجراءات الدراسة: وتضم العناصر المبيّنة أدناه :

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل في كل العاملات من المتخصصات في علم المكتبات والتوثيق بالمكتبات محل البحث وهي المكتبات العامة لولاية جيجل دون استثناء مع الأخذ بعين الاعتبار التخصص في مجال المكتبات دون النظر للمصالح التي يشغلها داخل المكتبة و قد بلغ عددهن 19 متخصصة عاملة بالمكتبات التي سبق ذكرها في عنصر الحدود المكانية. وقد كانت العينة مسحية أي 100% و هذا ما تقتضيه الدراسة باعتماد استمارات الاستبيان والمقابلة الشخصية مع المبحوثات كوسيلة لجمع البيانات، بحيث تم توزيع 19 استمارة استبانة على العاملات مجال البحث مع استرجاعها واعتمادها جميعها.

منهج الدراسة: يرتبط اختيار نوع المنهج بموضوع الدراسة، وبما أن كل دراسة علمية تعتمد على منهج علمي للوصول إلى نتائج دقيقة، فقد اتبعنا المنهج المسحي الميداني الذي يعتمد على تحديد أبعاد المشكلة موضوع البحث من خلال جمع البيانات المختلفة عن الموضوع، وهذا ما يتناسب مع موضوع بحثنا الاستطلاعي الذي يهدف إلى معرفة الضغوط المهنية التي تتعرض لها العاملات أثناء أدائهن لمهامهن بالمكاتب العامة.

الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة :

بداية يجب تعريف الضغوط المهنية فهي تعرف انطلاقاً من أنها نتيجة لاختلال التوازن بين متطلبات الموظفين والموارد المتاحة لهم لأداء أعمالهم (Rimhe, 2013, p.65) وهذا التعريف يصلح أكثر في مجال العمل الصناعي، لكن هناك تعريف يمكننا من معرفة الضغوط وجوانبها في بيئة المكتبة فالضغوط المهنية كما عرفتها ثناء فرحات (فرحات، 2006، ص.85) هي مجموعة المثيرات التي تكون موجودة في بيئة عمل الأفراد و ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حياتهم النفسية و الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل التي تحتوي الضغط، كما و تعرف على أنها: "الأحداث التي تتحدى الموظف و العامل و تتطلب منه التكيف الفيسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي" إذن فهي استجابة لظروف بيئة العمل (يوسف، 2004، ص.17). من التعريفات السابقة يمكن أن نقول أن الضغوط المهنية هي: تفاعل المثيرات في بيئة العمل التي من شأنها توليد حالة من عدم التوازن لدى العامل من الناحية النفسية و الجسمية أو تؤثر على أدائه داخل محيط عمله الذي يحتوي على الضغط.

وتتطلب دواعي اهتمام إدارة المكتبات بموضوع الضغوط ودراسته للأبعاد التالية: البعد الإنساني، البعد الإنتاجي، و البعد الإبداعي. (القربوتي، 2003، ص. 270 - 271)

البعد الإنساني: يتوجب على إدارة المكتبة التعامل مع العاملين بأسلوب إنساني و هذا انطلاقاً من مسؤوليتها الاجتماعية بالنظر لكون العامل ثروة بشرية لا يمكن الاستغناء عنه بل و يجب رعايته فالعنصر البشري ركيزة أساسية لكل مؤسسة لذا توجب الاعتناء به من حيث الصحة النفسية و الجسدية.

البعد الإنتاجي: تقاس محصلة عطاء العامل وإنتاجه في العمل وفقاً لصحته الجسمية و النفسية، لذا كان لزاماً على إدارة المكتبة الاهتمام بالعامل من الناحية الصحية النفسية و الجسدية.

البعد الإبداعي: أي مؤسسة تحتاج إلى موارد متميزة ومبدعة ولا يكون هذا إلا انطلاقاً من سلامة العقل والجسم

مسببات الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة بالمكتبة العامة وآثارها:

وهي ما يصطلح عليها بمصادر الضغوط المهنية، حيث تعاني العاملة بالمكتبة العامة على غرار العامل لضغوط متنوعة المصدر في حياتها اليومية سواء أكانت مشاكل اجتماعية وعائلية، أو مادية وهي مثيرات كثيرة يؤدي التحامها مع ظروف العمل إلى عدم القدرة على التكيف، و ترافق هذه الضغوط العاملة ولا تستطيع تجنبها فهي تحتك ببيئتها المهنية مع زملائها و مع المستفيدين من المكتبة وتنتج هذه الضغوط من مصادر عديدة نوضحها كما يلي:

- **المصادر المتعلقة ببيئة العمل:** تتواجد المكتبة العامة وسط المجتمع الذي تخدمه ما يسمح لها بالتفاعل معه لذا فإن الضغوطات التي تتعرض لها العاملات بالمكاتب العامة هي وليدة التغيرات في الظروف المختلفة منها الاقتصادية، السياسية، الثقافية والتكنولوجية، لذا لا يمكن أن نتجاهل البيئة الخارجية، فالعاملة تأتي للعمل حاملة مشاكلها الأسرية والاقتصادية فهي كذلك تتعرض لضغوط حياتية خارج المكتبة.

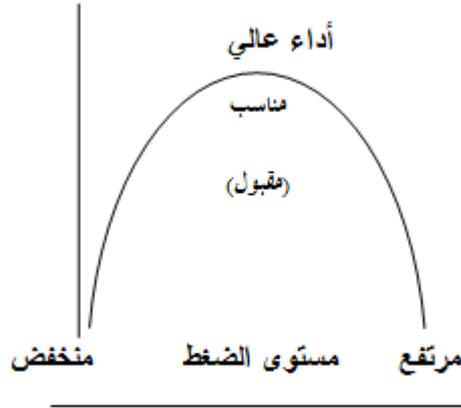
- **ضغوط ناتجة عن طبيعة العمل نفسه:** مثل غموض دور العاملة في المكتبة لعدم فهمها للعمل أو عدم القدرة على العمل بسبب نقص التكوين أو الخبرة، إضافة لأدائها مهاماً كثيرة تتطلب السرعة والدقة في الإنجاز، كأن تعمل الموظفة

في المعالجة والإعارة وربما خدمة الاستقبال أيضا(عبد الباقي، 2001، ص.286- 287) ولعل صعوبة العمل هي التي تُحدث حالة عدم التوازن لدى العاملة بالمكتبة ويمكن إرجاع ذلك لجهل الموظفة بالعمل أو نقص المهارة في الأداء كما ذكرنا سابقا، كذا عدم تنظيم الوقت والتقصير في أداء الأعمال بسبب نقص الوعي بأهمية إدارة الوقت ما ينتج عنه تراكم الأعمال مسببة ضغوطا هائلة للعاملة فيما بعد (النعاس، 2003، ص.ع.). خاصة عندما نتحدث عن العمل باستخدام التكنولوجيات الحديثة.

- ظروف العمل: تؤثر كثيرا على العاملين في أي مؤسسة كانت وعلى المرأة بشكل كبير نظرا للفروق الفيزيولوجية بينها وبين الرجل. فمتغيرات كدرجة الحرارة والرطوبة، التهوية والتدفئة قد تؤثر مباشرة على أداء الموظفات بشكل أو بآخر لأنها تحدث حالة من عدم التكيف وعدم مناسبتها لنمط العمل في المؤسسة ما ينعكس بشكل سلبي تماما على نوعية الأداء.

- تأثير القيادة و إدارة المكتبة العامة: (زنزان، 2003) تؤثر بشكل كبير على الموظفين و على العمل بشكل عام، إذ يولد العمل تحت قيادة وإدارة ضعيفة حالة من عدم الاستقرار في العمل وربما فقد للثقة، كما أن عدم كفاءة الرؤساء يتعارض مع ما يؤمن به الموظف والموظفة بالمكتبة أو أي مؤسسة أخرى و يؤدي ذلك لنوع من الاختلال في أدائهم للمهام ما يصيبهم بالتوتر. كما أنّ عدم تقدير المدير للجهد المبذول من طرف العاملات بحجة الحكم المسبق ومفاده أن المرأة لا تستطيع أن تجابه الرجل في المجال المهني وهذا استصغار لدورها راجع لعدم تقييم الأداء في مؤسسة كالمكتبة.

- وهناك مسببات أخرى للضغوط المهنية كالإفراط الشديد في العمل، وكذا المردود المادي الذي لا يتناسب و الجهود المبذول، أيضا تراكم التزامات المرأة في العمل مع التزاماتها الأسرية(سترانكس، 2003، ص.200). كذا نقص المهارات اللازمة للعمل الجماعي في المكتبة فالمكتبة هي كيان قائم على تعاون فريق العمل لتحقيق أهدافها. إضافة لذلك يؤثر سوء العلاقات الشخصية في العمل بسبب الفروق الفردية "الفرد ضاعط للفرد" (Légeron, 2008,) p.812 فالعاملة بالمكتبة تحتك بالمستفيدين وكذا بزملائها وقد تتأثر بسبب ذلك على المدى القريب أو البعيد. انطلاقا من الأسباب السالفة الذكر وبالرغم من كل العقبات والصعوبات التي تواجهها المرأة العاملة مهما كانت ناجحة في مجال عملها فعليها دائما العمل بجهد أكبر مما يبذله الرجل خاصة مع التزاماتها في منزلها، مع أن المرأة دائما تفوق التوقعات فهي تحول الضغوط التي تمر بها إلى محفزات تساعد على العمل (Francke, Labelle, 2001, p.15) ؛ إذن فالضغوطات التي تمر بها المرأة العاملة ليست سلبية في مجملها بل قد تكون إيجابية فهي تدعوها إلى الحيوية والنشاط وربما التحدي لإنجاز العمل ما يؤدي إلى تحسين الأداء. من وجهة نظر أخرى يرى بعض الباحثين أنّ المرأة قد تأثرت بسبب الضغوط في عملها بشكل سلبي تمثل ذلك في إهمالها لبيتها و تفریطها في تربية أبنائها واستقرار أسرتها وربما أثر هذا بشكل سلبي على المجتمع أيضا (مجلة البحوث الإسلامية <http://www.alifta.net>). و يوضح لنا الشكل رقم (01) (عياصرة و بني أحمد، 2007، ص.129) تأثير مستوى الضغط المهني على الأداء.



الشكل رقم (01) تأثير مستوى الضغط المهني على الأداء

إنّ تعرض الفرد في العمل لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له يحفزّه ويزيد نشاطه للعمل، فالضغط هنا هو مثير إيجابي صحّي يساعد العاملين على الإبداع والاستجابة لتحديات العمل، مبقياً الأداء مستمراً في ارتفاع إلى أن يبلغ الذروة؛ هذا ما يوضحه الشكل (01)، كما يوضّح أنّ زيادة الضغط واستمرار تأثيره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ذلك أنّ الضغط المرتفع يولّد حالة من الإرهاق والتوتر للعاملين وربما المرض على المستوى النفسي والجسمي أيضاً (عياصرة وبنّي أحمد، 2007، ص.129). أما الضّغط من مستوى منخفض فيؤدي إلى انخفاض في الأداء، ذلك أنه يفرض حالة من الملل والفقر في أداء المهام ما يتسبب في عدم رضا العاملين عن عملهم أو ما يقومون به من أعمال. وتختلف النساء العاملات في درجة تأثرهن بالضغط و هذا راجع كما قلنا للفروق الفردية في بنية الشخصية، لكن ما هو متفق عليه أنّ المرأة العاملة قادرة على إعادة توازنها النفسي والمهني حال انتهاء الأحداث الضاغطة، حسب قدرة المواجهة والتحمل بحسب خصائصهن و صفاتهن ومن ثمّ تصريحها بشكل سلس قد لا يترك أثراً (ضيايف، 2014).

نتائج البحث الميدانية: ندرج الآن نتائج البحث الميداني الذي تم القيام به في المكتبات العامة بولاية جيجل، حيث تم اختيارها لتطبيق إجراءات البحث على العاملات بها من المتخصصات في مجال المكتبات والتوثيق بهدف معرفة مدى تعرضهن للضغوط المهنية وتأثير هذه الأخيرة على أدائهن.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية لمجتمع البحث.

جدول (01) البيانات الشخصية لمجتمع البحث:

النسبة	التكرار	4-طبيعة العمل	النسبة	التكرار	2-الحالة الاجتماعية
57.89%	11	منصب دائم	42.10%	08	متزوجة
42.10%	08	منصب مؤقت	57.89%	11	غير متزوجة
100%	19	المجموع	100%	19	المجموع

البيانات الشخصية لمجتمع البحث

يبين لنا الجدول واقع العاملات بالمكتبات العامة فبالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فيبين الجدول (01) أنّ نسبة 57.89% تمثل مجتمع البحث من العاملات غير المتزوجات وهي النسبة الطاغية من العاملات في المكتبات مجال البحث، أمّا نسبة العاملات المتزوجات فتمثلها النسبة 42.10%، أمّ عن مؤشر طبيعة العمل أي نوع المنصب مؤقت أو

دائم فقد جاءت النسب كالاتي 57.89% وتمثل 11 متخصصة من مجموع مجتمع الدراسة، أما 08 منهم فيعملون بمنصب غير دائم وهذا ما تبيته النسبة 42.10%.

من خلال الجدول الأول نستنتج أن عدد العاملات المتخصصات بالمكتبات العامة في ولاية جيجل من غير المتزوجات متقارب مع عدد المتزوجات علما أن العاملات غير المتزوجات لهن مهام أقل ومسؤوليات أقل من تلك التي تقوم بها العاملات المتزوجات في المنزل، وبالتالي فإن استقبالهم للمهام واستعدادهم لأدائها يكون غالبا أفضل منه لدى العاملات المتزوجات. أما عن المنصب فتؤثر طبيعته في أداء المهام فالعاملة بمنصب دائم لديها استعداد لتنفيذ المهام بكل أريحية ذلك لشعورها بالاستقرار المهني عكس العاملة بمنصب مؤقت فحرصها على إتمام المهام أو الأداء يكون أقل نوعا ما وهذا ما صرحت به معظم المبحوثات خلال مقابلتنا لهن وهذا يسبب لهن نوعا من الضغوط وإن كانت من مستوى ضعيف.

ثانيا: نظرا لكون الدراسة ذات طبيعة استطلاعية قمنا بطرح السؤال التالي على العاملات مجتمع الدراسة: هل تعانيين من الضغط أثناء أدائك لوظيفتك؟ مع تحديد الإجابة بنعم أو لا أو أحيانا دون أي شروح و المقصد منها معرفة نسبة العاملات الواقعات تحت الضغط من غيرهن وهي الفئة من مجتمع البحث التي سيتم استكمال العمل عليها لاستخلاص النتائج انطلاقا من جدولة البيانات و النسب.

جدول رقم (02) تعرّض العاملات بالمكتبة لضغوط مهنية:

النسبة	التكرار	5-التعرض للضغوط المهنية
15.78%	03	نعم
26.31%	05	لا
57.89%	11	أحيانا
100%	19	المجموع

تعرّض العاملات بالمكتبة لضغوط مهنية

يبرز الجدول أن النسبة العظمى من العاملات اللاتي يشعرن أحيانا بالضغوط أثناء عملهن تمثلن بـ 57.89% من مجمل العاملات موضوع البحث، أما نسبة 26.31% من مجتمع البحث لا يجدون أنفسهن تحت أي ضغط أثناء العمل في المكتبة، وهي ليست نسبة ضئيلة على العكس فهي نسبة يجب الوقوف على شرحها؛ إذ أن مقابلتنا لهذه العاملات بينت أن معظم العاملات المجيبات بـ "لا" يشغلن وظائف تعتبر سهلة على حد قولهن وهي الوقوف على قاعة المطالعة -مسؤولة عن القاعة- كما أن دوام عملهن لا يتجاوز 4 ساعات بدل 8 ساعات وهي ساعات العمل الرسمية، كما أوضحت إحدى العاملات أن وجودها في المكتبة ليس من مدة طويلة وتمثلت في شهر واحد وهذا الوقت لا يعدّ كافيا لفهم وضعها المهني أي هل أن عملها يفرض عليها ضغوط أم لا، كما أن شخصيتهم تبدو من الشخصية "ب" والتي تتمكّن من التكيف بسرعة كما أن طبيعتها الهادئة تساعد على امتصاص مسببات الضغوط في بيئة كالمكتبة.

جدول (03) توزيع مجتمع البحث حسب مسببات الضغوط المهنية:

النسبة	المجموع	دون إجابة	لا أوافق	أوافق	السبب
%100	14	04 %28.57	08 %57.14	02 %14.28	1. صعوب العمل
%100	14	03 %21.42	07 %50	04 %28.47	2. عدم وضوح دورك ومسؤوليتك في المكتبة
%100	14	03 21.42%	09 64.28%	02 %14.28	3. تجدين صعوبة في التفاهم مع رئيسك
%100	14	01 7.14%	07 50%	06 42.85%	4. نقص التعاون وروح العمل الجماعي
%100	14	04 28.47%	06 42.85%	04 28.47%	5. راتبك الذي لا يتناسب ومجهوداتك
%100	14	03 21.42%	03 21.42%	08 57.14%	6. قلة فرص الترقية أو انعدامها
%100	14	04 28.47%	03 21.42%	07 31.81%	7. نقص المهارة أو التكوين اللّازمين
%100	14	03 %21.42	06 42.85%	05 35.71%	8. أحداث الحياة الشخصية و العائلية
%100	14	04 28.47%	08 57.14%	02 14.28%	9. كثرة طلبات المستفيدين وصعوبة التعامل معهم
%100	14	01 7.14%	06 42.85%	07 50%	10. عدم وعي المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة
%100	14	04 28.47%	03 21.42%	07 50%	11. عدم معرفة المستفيدين لأخلاقيات استعمال مقتنيات المكتبة

مسببات الضغوط المهنية

أسفرت جدولة مسببات الضغوط المهنية ومصادرها من خلال موافقة المكتبيات أو عدمها إلى النسب التالية بالنسبة لمؤشر صعوبة العمل فقد صرحت نسبة **57.14%** عدم موافقتها على أن صعوبة العمل بالمكتبة تسبب لهن الضغوط لكن النسبة الأصغر أقرت بأن صعوبة العمل وراء شعورهن بالضغوط في العمل وهذا ما مثّله النسبة **14.28%**، أما عن كون عدم وضوح دور العاملة ومسؤولياتها في المكتبة هو سبب شعورها بالضغوط فقد أجابت نسبة **50%** بعدم الموافقة على ذلك وتؤكد هذه النسبة المرتفعة أنّ المكتبة المهام في المكتبة العامة واضحة وكل يقوم بمهامه خاصة وأنّ مجتمع بحثنا من المتخصصات في علم المكتبات والتوثيق، أما النسبة الموافقة على هذا المؤشر فقدت — **28.47%** و ترجع هذه النسبة لكون بعض المتخصصات يقومون بكل المهام الفنية والإدارية أيضا لعدم وجود موظفين أو متخصصين يقومون وهذا بحسب رأيهم يعود لكون المكتبات البلدية للمطالعة العمومية التي قمنا بإجراء البحث عليها هي مؤسسات حديثة النشأة في ولاية جيجل؛ ولم توافق النسبة **64.28%** من مجتمع البحث على كون شعورها بالضغوط في العمل عائد لصعوبة التفاهم مع رئيسها أو مديرها في العمل هذا ما جعل نسبة الإجابة بلا أوافق هي العظمى الأكيد أنّ العمل تحت قيادة متفهمة لظروف المرأة العاملة سيساعد كثيرا في عملية التكيف مع مختلف متغيرات العمل الممكن أن تسبب الضغوط، أما المجيبات بالموافقة على المؤشر فبلغت نسبتهن **14.28%** وهي نسبة ضئيلة وتحفظت نسبة **21.42%** عن الإجابة، في حين **50%** هي نسبة العاملات غير الموافقات على أن نقص التعاون وروح العمل الجماعي داخل المكتبة هو ما يسبب لهن الشعور بالضغوط أثناء العمل وهي نسبة مقاربة للمتخصصات الموافقات على

هذا المؤشر بواقع **42.85%**، وأجمعت نسبة **42.85%** على أن الضغوط التي يتعرض لها لا علاقة لها بالراتب فهذا الأخير يتناسب مع ما يبذلونه من مجهود في المكتبة ويمكن أن نرجع ذلك لطبيعة العمل في المكتبة العامة، في حين أن نسبة **28.47%** توافق على ذلك حسب المقابلات التي أجريناها فهذه النسبة تخص المكتبات اللاتي يعانين من عدم وضوح الدور أو تعدد الدور الذي يقمن به، أما عن السبب رقم 6 وهو قلة فرص الترقية أو انعدامها تماما فقد صرحت نسبة **57.14%** بالموافقة وهي أكبر نسبة هذا ما يجعله السبب رقم واحد لشعور العاملات بالضغوط أثناء أدائهن للعمل بالمكتبات العامة، فيما مثلت الإجابات بعدم الموافقة نسبة **21.42%** فقط من مجموع الإجابات، أما المتخصصات اللاتي يعانين من نقص المهارات والتكوين اللّازمين للقيام بمهامهن داخل المكتبة فقد مثّلت **31.81%** كمسبب للضغوط لديهن وهذا راجع حسب قولهن لكون التكوين الأكاديمي الذي تحصلوا عليه لا يتوافق تماما مع متطلبات واحتياجات المهنة وواقعها، وبالنسبة لأحداث الحياة الخاصة الشخصية والعائلية فالنسبة الأكبر والمقدّرة بـ **42.85%** لا توافق عليه كمصدر للضغوط في العمل ربما لأنهن يفضلن ظروف العمل عن ظروفهن الشخصية أو أن حياتهن الشخصية مستقرة وفقا لتصريحاتهن؛ كما و يبين الجدول (03) أن مستفيدي المكتبات موضوع البحث هم مصدر لشعور العاملات بالضغط بواقع الأسئلة الثلاثة المتبقية فقد أجابت **50%** بالموافقة على أن عدم وعي المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة يعدّ من أسباب الضغوط فيما رفضته نسبة **42.85%** من العاملات، وقد أرجعت **50%** من العاملات شعورهن بالضغوط لكون المستفيدين غير مطلّعين بأخلاقيات استعمال مقتنيات المكتبات العامة ونسبة **21.42%** بعدم الموافقة على ذلك. ولم توافق نسبة كبيرة على أن كثرة طلبات المستفيدين زيادة عن صعوبة التعامل معهم كون غالبية مجتمع المكتبة من الطلبة في شهادة البكالوريا وشهادة المتوسط يستعملون كثيرا المكتبة العامة بهدف المراجعة والتحضير للامتحانات وقد مثّلتها الرقم **57.14%**

من الملاحظ من الجدول أن نسبة غير المجيبات عن مؤشرات هذا السؤال كانت معتبرة هذا راجع انطلاقا من مناقشتنا لهن إذ صرحن بعدم تعرضهن للضغوط إلا في حالات نادرة وأن إحساسهن بالضغط يكون بمستوى ضعيف؛ كما أن الأسباب التي ذكرناها كمؤشرات لمصادر الضغوط التي يمكن أن تتعرض لها العاملات في المكتبة العامة هي ذات مستوى معتدل ومقبول كون العاملات لا يتعرضن لها بشكل دائم و إذا تعرضن لها فإن تأثيرها يكون ضعيف حسب ما وصلنا له فالنسب متقاربة بين الموافقة على المؤشر (السبب) و عدم الموافقة.

ثالثا: لمعرفة كيف تؤثر الضغوط المهنية على العاملات مجتمع الدراسة قمنا بطرح السؤال التالي: هل تجدين أن تأثير الضغوط عليك يكون بشكل إيجابي أم سلبي؟ ويوضح الجدول أدناه توزيع الإجابات:

جدول(04) آثار الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة:

النسبة	التكرار	تأثير الضغوط المهنية
14.28%	02	إيجابي
14.28%	02	سلبي
71.42%	10	إيجابي وسلبي معا
100%	14	المجموع

آثار الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة

من خلال الجدول (04) نجد أن نسبة تأثير الضغوط المهنية على العاملات موضوع الدراسة تكون على نحو إيجابي وسلبي معا وهذا ما أثبتته أكبر نسبة وقدّرت بـ **71.42%** و انطلاقا من هذه النسبة وبالنظر للجدول رقم (03) الذي يوضح أن العاملات يتعرضن لمستوى مقبول من الضغوط وهو ما شرحناه في القسم النظري للبحث حسب الشكل

رقم (01) (عباصرة، معن، 2007) الذي يمثل تأثير مستوى الضغط المهني على الأداء فوجود تأثير سلبي أحيانا وإيجابي أحيانا أخرى يؤكد على أن تعرضهم للضغوط يكون بشكل مناسب وهو المستوى الذي يساعد على أداء المهام وإتمامها. أما نسبة **14.28%** فقد كانت للمجيبات بأن الضغوط تؤثر عليهن بشكل سلبي فقط و إيجابي فقط على التساوي.

و يوضح الجدولان التاليان توزيع إجابات المتخصصات مجتمع البحث وفقا لتأثير الضغوط المهنية عليهن وهذا وفقا لمعطيات الجدول السابق رقم (04) أولا الآثار الإيجابية ثم جدول الآثار السلبية.

جدول (05) توزيع إجابات المبحوثات حسب الآثار الإيجابية للضغوط عليهن:

المجموع	دون إجابة	دائما	غالبا	أحيانا	مطلقا	العبارة (الحالة الشعورية)
12	03	04	01	03	01	1. الدافعية والمتعة في أداء العمل
%100	25%	33.33%	%8.33	14.28%	%8.33	
12	03	02	04	02	01	2. النشاط والحيوية
%100	25%	16.66%	33.33%	16.66%	8.33%	
12	01	03	02	05	01	3. سرعة اكتساب المهارات والتعلم
%100	8.33%	25%	%16.66	41.66%	8.33%	
12	03	01	04	02	02	4. القدرة على النوم بعد يوم متعب
%100	25%	8.33%	%33.33	16.66%	%16.66	
12	02	01	/	05	04	5. يساعد على تخطي المشاكل الشخصية والأسرية
%100	16.66%	%8.33	/	%41.66	33.33%	

الآثار الإيجابية للضغوط على العاملات

يوضح الجدول رقم (05) أن الضغوط المهنية تجعل العاملات في المكتبة أكثر قدرة ودافعية للعمل والمتعة في أداء العمل وذلك بشكل دائم وهذا ما تثبته النسبة **33.33%** بينما أحيانا ما تحرك الضغوط في نسبة **14.28%** من العاملات ذلك الشعور، أما عن الإحساس بالنشاط والحيوية أثناء ممارسة المهام فغالبا ما تشعر به **33.33%** من العاملات بالمكتبات مجال البحث النسبة تمثل العاملات اللواتي يشكل لهن الضغط حالة من النشاط والحيوية في العمل بشكل غالب كما هو الحال مع العاملات المجيبات بأن الضغوط لا تشكل لهن أي حالة من الحيوية أو النشاط وهذا قد يرجع لطبيعة العمل داخل المكتبة فهو عمل روتيني إلى حد ما وهذا قد يخفف من شدة الضغوط داخل العمل؛ أما عن سرعة اكتساب المهارات المساعدة على التعلم والعمل فكانت النسب متقاربة حيث أن المجيبات بـ "دائما" والمجيبات بـ "أحيانا" كانت نفس النسبة **16.66%** لكل منهما و المجيبات بـ "غالبا" ما يشعرون بأن مستوى تعلمهم واكتسابهم للمهارات قد ارتفع بسبب مستوى الضغوط التي يتعرضن لها هي **41.66%** أما النسبة الأضعف فكانت للمجيبات بأن الضغوط لا تمكنهم من ذلك مطلقا بواقع **8.33%**؛ و أوضحت العاملات بأن الضغوط المهنية تمكنهن غالبا من النوم وذلك بعد قضاء يوم متعب مع المستفيدين ما تثبته النسبة الأعلى **33.33%**، بينما لم تجب نسبة **25%** على هذا البند، أما العبارة الأخيرة التي تقول بأن الضغوط المهنية تساعد على تخطي المشاكل الشخصية والأسرية للعاملات فأحيانا ما تحقق ذلك لنسبة **41.66%** من العاملات لعلها تسيهن المشاكل إن صح التعبير فالانهماك في العمل يجعلهن يبتعدن عن ما يثير مشاعر الضغوط التي يواجهنها في البيت أو المجتمع، أما المجيبون بـ "مطلقا" أي أن الضغوط لا تساعدهن على حل المشاكل بل ربما تزيد إحساسهن بالضغط فتشكل نسبة **33.33%**.

ومن خلال الجدول و النسب نجد بأن الضغوط تساعد بشكل إيجابي العاملات كونها تمثل تحديا و سببا تحفيزيا لهن خاصة مع وجود أعمال صعبة كما هو الحال في قسم المعالجة ويمكن القول أيضا أن العاملات يميزهن الاتزان

النفسي و هذا واضح من خلال إجاباتهم ويمكن أن يُعزى ذلك إلى ميزة الصبر في شخصيتهم عند التعامل مع المستفيدين و طلباتهم.

جدول (06) توزيع إجابات المبحوثات حسب الآثار السلبية للضغوط عليهن:

العبارة	مطلقا	أحيانا	غالبا	دائما	دون إجابة	المجموع
1. الملل في أوقات العمل الرسمية	02 16.66%	06 50%	02 16.66%	/	02 16.66%	12 %100
2. الانفعال و عدم ضبط النفس	04 33.33%	03 25%	02 16.66%	/	03 25%	12 %100
3. الإرهاق النفسي و التعب و الآلام الجسدية	/	08 66.66%	01 8.33%	01 8.33%	02 16.66%	12 %100
4. انخفاض الدافعية للعمل	04 33.33%	04 33.33%	02 16.66%	/	02 16.66%	12 %100
5. عدم الرضا عن العمل	04 33.33%	04 33.33%	01 8.33%	01 8.33%	02 16.66%	12 %100
6. تراجع مستوى أدائك بالمكتبة	07 58.33%	03 25%	/	/	02 16.66%	12 %100
7. الغياب المتكرر وعدم التقيد بأوقات العمل الرسمية	05 41.66%	05 41.66%	/	/	02 16.66%	12 %100

الآثار السلبية للضغوط على العاملات

من خلال الجدول نجد أنّ نسبة 50% من العاملات أحيانا ما تشعر بالملل في أوقات العمل الرسمية بالمكتبة كما وتعتبر النسبة 16.66% من المشاركات في البحث على أنهم غالبا ما تشعرن بذلك هذا يرجع بالضرورة لنمط العمل بالمكتبة العامة وما يشوبه من روتينية، و لا تمرّ الكثيرات من العاملات بحالات الانفعال و عدم ضبط النفس بشكل مطلق وهذا كما أسلفنا سابقا لأنهن يتميزن بالاتزان النفسي وهذا ما يتجلى من خلال النسبة 33.33% أمّا 25% فيشعرن بذلك أحيانا في حين أنّ النسبة 16.66% منهن غالبا ما تشعرن بذلك وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالمؤشر مطلقا؛ وعن شعور العاملات المشاركات في البحث أحيانا بالإرهاق و التعب على المستوى النفسي و الجسدي فتمثلها النسبة 66.66% منهن نتيجة لما يمرون به من ضغوط، ولعل ما ساهم في ارتفاع هذه النسبة أنّ بعض المشاركات يرين في الضغوط مؤثرا مزدوجا إيجابيا و سلبيا وفي هذه النقطة أي من الناحية الصحية فإنّ نسبة 8.33% تتشارك فيها المجيبات بالمؤشرين غالبا و دائما ما يشعرون بالآلام جسدية و تعب و إرهاق نفسي. ويرتبط هذا العامل مع الدافعية للعمل و هذا لأن المشاكل الصحية نفسية كانت أو جسدية لا تسمح للعاملات بالقيام بواجباتهن بالشكل الأمثل ولعل هذا ما يبرر انخفاض دافعيتهن للقيام بالعمل؛ ويؤكد الجدول أنّ 33.33% يعانين من انخفاض دافعيتهن للعمل أحيانا وهي نفس النسبة من العاملات اللاتي أحيانا ما يجدن أنفسهن غير راضيات عن عملهن فيما تصرح النسبة نفسها بأنهن لا يشعرن مطلقا بعدم الرضا أو انخفاض الدافعية لانجاز عملهن ويرجع هذا التباين في الإجابة لكون بعض العاملات بمنصب والبعض الآخر بدون منصب فرضاهم مرتبط باستقرارهم المهني و تبقى نسبة 16.66% المتبقية لم تجب ربما يرجع ذلك لعدم فهمهن المقصود من الرضا عن العمل؛ أما عن تراجع مستوى الأداء بالمكتبة فنسبة 58.33% تؤكد عدم تأثير الضغوط على أدائهن فالجدول رقم (03) يؤكد بأن العمل ليس صعبا بل هو روتيني في الغالب هذا ما يفسّر عدم تأثر أداء هذه النسبة من العاملات لكن في المقابل 25% من العاملات أحيانا يشعرن بذلك، أما بالنسبة للغياب المتكرر بسبب الضغوط فتمثل النسبة 41.66% كلاً من العاملات اللاتي اخترن المؤشر مطلقا والمؤشر أحيانا ويمكننا إرجاع

هذا التباين لنمط العمل في المكتبة كما أنّ العاملات من المتزوجات قد يلجأن للغياب إذا ما تأثرن بالضغط على الصعيد المهني والأسري معاً؛ إذن من خلال الجدول نجد بأنّ الضغوط المهنية تؤثر على بعض العاملات بشكل سلبي لكنّ ذلك لا يؤثر على سيرورة العمل بالمكتبات العامة في ولاية جيجل و ذلك لعدم تأثر أدائهن بشكل كبير وإن كانت نسبة 25% ممن تسبب لهن الضغوط تراجع أدائهن في العمل فتبقى نسبة ضعيفة لا تؤثر مقارنةً بـ 58.33%، و بالتالي فإنّ الآثار السلبية للضغط على العاملات بالمكتبات تعتبر ضعيفة نوعاً ما مقارنةً بالنتائج التي حصلنا عليها من خلال الجدول السابق والذي يمثّل الآثار الإيجابية للضغط عليهن.

النتائج: توصل البحث إلى جملة من النتائج نخلصها كما يلي:

- ارتفاع نسبة العاملات من غير المتزوجات بالمكتبات مجال البحث ولعل هذا السبب يخفف من شدة تعرّضهن للضغط على اعتبار نقص المسؤوليات المنزلية التي تعانيها العاملات المتزوجات كالاهتمام بتربية الأولاد و طلبات الزوج.
- أحيانا ما تتعرض المرأة العاملة بالمكتبات محل البحث لضغوط مهنية متفاوتة وهذا ما بيّنه الجدول رقم (02) إذ أنّ نسبة 57.89% من العاملات المتخصصات يتعرضن لضغوط أثناء أدائهن لمهامهن بالمكتبة.
- تبين أنّ أهم أسباب الضغوط لدى العاملات من أهل التخصص هي قلة فرص الترقية هذه الأخيرة التي من شأنها تحقيق رضا المكتبيات، فعدم توفر مستقبل أفضل لوظيفة العاملة أو انعدامها لدى بعضهن كونهن يشغلن مناصب مؤقتة لأنّها مجرد عقود لما قبل التشغيل سيتسبب لهن مع الوقت في ضغوط مهنية تؤثر عليهن بشكل أو بآخر على الصعيد المهني.
- من أسباب الضغوط أيضاً نقص المهارات والتكوين المستمر الذي يحتاجه أي مجال مهني، و من خلال إجابات العاملات المتخصصات أيضاً تبين أنّ عدم معرفة مستفيدي المكتبات العامة بأخلاقيات استعمال مقتنياتها و عدم وعيهم بقوانين المكتبة الداخلية يعتبر سبباً آخر لظهور الضغوط لديهم.
- كما يتضح أنّ أسباباً كقلة التعاون و عدم وجود روح العمل الجماعي بالإضافة إلى صعوبة التعامل مع المستفيدين لا تعتبر أسباباً قوية لشعور العاملات بالضغط أثناء العمل.
- اتضح أنّ ضغوط العمل التي تشعر بها العاملات المتخصصات في المكتبات العامة لولاية جيجل تؤثر على أدائهن بشكل إيجابي، حيث أنه يزيد من دافعيتن للعمل كما و يساعدهن في تعلم مهارات تمكنهن من أداء العمل بفعالية أكبر كما أنه عامل رئيسي في قدرتهن على النوم بعد قضاء يوم شاق؛ كما وتؤثر الضغوط عليهن بشكل سلبي بسبب ما يحدثه من حالة الملل في أوقات العمل وهذا لأن العمل بها روتيني كما أنّ العاملات يشعرن بانخفاض الدافعية للعمل بسبب الإرهاق والتعب على المستوى الجسدي.
- الضغوط التي تتعرض لها المتخصصات العاملات بالمكتبات العامة في ولاية جيجل هي من مستوى مناسب في أغلب الأحيان و هذا ما يفسّر عدم تغيّهن و تقيدهن بأوقات العمل الرسمية.
- من خلال تحليل الجداول السابقة نستنتج أنّ العاملات المتخصصات بالمكتبات العامة تتعرضن لقدر مناسب من الضغوط كما بيّنته النسب المتقاربة لإجاباتهن بين التأثير السلبي و الإيجابي للضغط المهنية.

التوصيات: استنادا لما توصلنا إليه في الدراسة توصلنا لعدد من التوصيات نعرضها فيما يلي:

- التركيز على العناية بالمرأة العاملة كونها تبذل جهدا مزدوجا داخل وخارج العمل.
- ضرورة الاهتمام بدراسة الضغوط و إدارتها في المكتبات و باقي المكتبات النوعية.
- الاهتمام بالموارد البشري بالمكتبة العامة وكذا المكتبات النوعية الأخرى بإجراء الدراسات التي من شأنها تسليط الضوء على جوانبه النفسية و السلوكية و كذا الوظيفية لأنها على ارتباط وثيق بمردودهم في المؤسسة.
- ضرورة التركيز على تخفيف أسباب الضغوط المهنية و تفادي تراكمها خاصة مع التغيرات في الظروف الاقتصادية و الاجتماعية، هذا لتفادي التأثيرات السلبية التي تنعكس بالضرورة على أداء المكتبة ككل.
- مناقشة موضوع الرواتب ومحاولة موافقته مع المجهود و لعل تخفيض ساعات العمل بالنسبة للعاملات خاصة المتزوجات منهن يبدو حلا مناسباً لهن وفق ما اقترحت العاملات المشاركات في البحث طبعاً دون إخلال بمتطلبات واحتياجات المكتبة.
- ضرورة المحافظة على الاجتماعات الدورية بين الرئيس و العاملات و ذلك حتى يتسنى لهن التحدث عن المشاكل و الضغوط التي تعترضهن في أداء العمل و هي طريقة جيدة تقرب المدير من أفراد المكتبة ما يخلف تأثيراً طيباً لديهم و تزيد من ثقتهم به و تزيد من دافعيتهن في العمل.
- عدم إغفال دور الاستشاري النفسي بالمؤسسة فيماكانه دعم الجانب السلوكي و تقديم الدعم النفسي للعاملات من خلال برمجة دورات تدريبية قصد تعريفهن طرق التعامل و التحكم في المشاكل التي تواجههن في مكان العمل.
- الاهتمام بوضع برامج تكوين المستفيدين بغية تعريفهم بالنظام الداخلي للمكتبة و قيمة موادها لتخفيف الحمل على المكتبات و المكتبيين على حدّ سواء.

خاتمة: يعتبر موضوع الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة بالمكتبات العامة على قدر كبير من الأهمية ذلك لما ينتج عنه من تأثيرات قريبة أو بعيدة المدى على أداء العاملات من المتخصصات أو غيرهن، هذه الآثار التي تقع بشكل مباشر على أداء المكتبة بشكل عام وتحقيق أهدافها المسطرة، فمن جهة تعتبر النسبة الجيدة من الضغوط مناسبة لأداء المهام المكتبية ومن جهة أخرى فإنّ الضغوط المرتفعة تؤدي إلى أداء ضعيف وهذا لأنها تعرقل وتشثت العاملات عن القيام بمهامها بشكل جيد، وعليه فإنّ الجهات المسؤولة عن تسيير المكتبات المعنية للتصرف بشكل جدي وعلمي مع هذه المشكلة، وذلك انطلاقاً من التعرف على الضغوط المهنية التي يعانيها العاملون من الفئتين وتحليلها ومن ثمّ وضع استراتيجيات للتعامل مع هذه الضغوط بالشكل المطلوب وتعميمها بحيث تعتمد على باقي المكتبات العامة في الجزائر.

قائمة المراجع

1. القبلان، نجاح بنت قبلان. مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد، 2004.
2. القريوتي، محمد قاسم. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. عمان: دار الشروق، 2003.
3. النعاس، إيهاب عبد الرزاق. أثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة: دراسة ميدانية بأمانة اللجنة الشعبية العامة للوحدة الإفريقية. رسالة ماجستير: تخطيط القوى العاملة: طرابلس، 2003.
4. زنزان، نورة، لصلج، صبرة. أثر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد. مذكرة لنيل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية: السبير العمومي: جيجل، 2003.
5. سترانكس، جيريمي؛ شاهين، بهاء. دليل المدير إلى الصحة و السلامة في العمل. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2003.
6. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001.
7. عياصرة، معن محمود، بني أحمد، مروان محمد. إدارة الصراع و الأزمات وضغوط العمل. عمان: دار الحامد، 2007.
8. فرحات، ثناء إبراهيم موسى. ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية على العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس 1. دراسات عربية في المكتبات و علم المعلومات، مج. 11، ع. 2، 2006.
9. موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. (د.م.): دار الجامعيين، 2007.
10. يوسف، جمعة سيد. إدارة ضغوط العمل: نموذج للتدريب و الممارسة. القاهرة: إيتراك، 2004.
11. Larousse. Le grand larousse illustre. Paris: Larousse, 2005.
12. Jeane, Francke, Diane, Labelle, Gilles, L. Femme au travail. Montréal : lettre en main, 2006.
13. Légeron, P. le stress professionnel. L'information psychiatrique, vol. 9, 2008.
14. Rimhe. Le stress professionnel dans le secteur public: le cas des managers. Revue interdisciplinaire sur le management et l'humanisme, n°6, 2013.
15. ضياف، زين الدين. استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة. متاحة على الخط المباشر على العنوان التالي: <http://assps.yourforumlive.com>. تاريخ الزيارة: [2014/03/20].
16. مجلة البحوث الإسلامية. مجال عمل المرأة في الإسلام. متاحة على الخط المباشر على العنوان التالي: <http://www.alifita.net>. تاريخ الزيارة: [2014/03/20].