

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم



المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي  
-دراسة ميدانية بجامعة مولود معمري تامدة تيزي وزو-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذة:

-بداك شابحة

من إعداد الطالبتين:

-أرقاز نعيمة

-بن أعر تسعديث

السنة الجامعية : 2014 / 2015

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم



المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي  
-دراسة ميدانية بجامعة مولود معمري تامدة تيزي وزو-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذة:

-بداك شابحة

من إعداد الطالبتين:

-أرقاز نعيمة

وبن أمير تسعديث

السنة الجامعية : 2014 / 2015

## الإهداء

أهدي عملي هذا إلى اعز الأشخاص على وجه الأرض " أمي و أبي "

إلى أختي و أخواتي

إلى جدي و جدتي أطال الله في عمرهما

إلى كل صديقاتي

إلى من شاركتني العمل صديقتي نعيمة و كل عائلتها الكريمة

تسعديت

## إهداء

اهدي ثمرة جهدي و عملي إلى منبع الحنان و الأمان إلى أُمي العزيزة " فطة " رعاها الله  
و أطال من عمرها.

إلى روح أبي الغالية الذي لطالما أرادني أن أصل إلى هذه المرحلة رحمه الله و اسكنه  
فسيح جنانه.

إلى من كانت سندي الدائم بكل ما استطاعت و كانت مثلي الأعلى أختي الغالية "كريمة"  
و إلى زوجها " توفيق " و عائلة " سيدي عثمان.

إلى إخوتي " جمال، حميد، كمال، يوسف ".

إلى خطيبي " رابح " و كل عائلة " بن حمو ".

إلى كل أعمامي " ايدير و ارزقي و زوجاتهم و إلى عمتي مالحة ".

إلى خالي " عاشور و زوجته و أولادهم و خالتي جوهرة و زوجها و أولادهم ".

إلى صديقات العمر اللواتي عشت معهن أحلى أيامي " زهرة، آسيا، فتيحة، نسرين، أمينة  
حسينة، كميلية، روزة ".

إلى من شاركتني العمل في هذه المذكرة و التي كانت بمثابة أختي " تسعديت " و كل  
عائلتها الكريمة.

نعيمه

## كلمة الشكر

نشكر الله عز و جل الذي وفقنا في إتمام هذا العمل كما نشكر الأستاذة

«بداك شابحة» التي أشرفت علينا و كل من ساعدنا في انجاز هذا

العمل.

أرقاز و بن أعمار

## الفهرس

كلمة الشكر

الإهداء

مقدمة ..... أ

### الجانب النظري

#### الفصل الأول: تحديد إشكالية البحث

- 1- الإشكالية ..... 04
- 2- الفرضيات ..... 07
- 3- أهمية وأسباب اختيار الموضوع ..... 07
- 4- أهداف الدراسة ..... 08
- 5- تحديد المفاهيم ..... 08
- 6- الدراسات السابقة ..... 12
- 7- تعليق و مناقشة الدراسات السابقة ..... 17

#### الفصل الثاني: عمل المرأة

تمهيد ..... 21

- 1- نظرة حول عمل المرأة ..... 22
- 1-1 من المنظور الجاهلي ..... 22
- 1-2 من المنظور الإسلامي ..... 22

- 1-3- من المنظور الحديث. .... 23
- 2- دوافع خروج المرأة للعمل..... 25
- 2-1- دوافع اجتماعية ..... 25
- 2-2- دوافع اقتصادية..... 25
- 2-3- دوافع سياسية ..... 26
- 3- وضعية عمل المرأة..... 26
- 3-1- وضعية عمل المرأة الجزائرية ..... 26
- 3-2- عمل المرأة في مجال الاستحقاق و الأجر..... 27
- 28 ..... خلاصة

### الفصل الثالث: المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة

- تمهيد ..... 31
- 1- مشكلة هبوط المستوى التعليمي و تدني إنتاجية المرأة العاملة..... 32
- 2- مشكلة عدم مواظبة المرأة على العمل..... 33
- 2-1- المرض..... 34
- 2-2- التزامات أسرية..... 34
- 2-3- المسافة بين المنزل و مكان العمل..... 35
- 2-4- نمط العمل الذي تؤديه العاملة..... 35
- 3- مشكلة تحديد الأجر..... 35
- 4- مشكلة العلاقة بين المرأة العاملة و الإدارة و المسؤولين..... 37

5- مشكلة الصراع داخل المؤسسة..... 38

خلاصة..... 41

### الفصل الرابع: الأداء الوظيفي

تمهيد..... 44

1- مفهوم الأداء ..... 45

2- مكونات الأداء ..... 45

3- أبعاد الأداء ..... 47

4- العوامل المؤثرة في الأداء ..... 48

5- نظريات الأداء..... 49

6- معايير الأداء وتصنيفها ..... 53

7- تعريف تقييم الأداء ..... 54

8- طرق تقييم الأداء ..... 55

خلاصة..... 63

### الجانب التطبيقي

### الفصل الخامس: منهجية البحث و وصف العينة

تمهيد..... 67

1- الدراسة الاستطلاعية..... 68

• المجال المكاني..... 68

• المجال الزمني..... 69

• المجال البشري..... 69

2- منهج البحث..... 69

3- أدوات جمع البيانات..... 70

4- عينة البحث و خصائصها.....71

### الفصل السادس: عرض النتائج و مناقشتها

1 - تحليل نتائج المحور الثاني.....89

2- تحليل نتائج المحور الثالث.....99

3- عرض و مناقشة النتائج.....100

4- الاستنتاج العام.....101

خاتمة .....102

قائمة المراجع .....104

الملاحق .

## فهرس الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	72
02	يمثل توزيع العينة حسب الحالة العائلية	73
03	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	74
04	يمثل توزيع العينة حسب المهنة	75
05	يمثل توزيع العينة حسب الخبرة	76
06	يمثل البعد عن مكان العمل	79
07	يمثل العلاقة بين المستوى المهني و كثرة المسؤوليات	80
08	يمثل الوسائل الأكثر استعمالا في مكان العمل	81
09	يمثل تدخل الزملاء في مكان العمل	81
10	يمثل الصراعات مع المسؤولين	82
11	يمثل وجود مرافق الراحة في مكان العمل	83
12	يمثل نوعية العلاقة بين المسؤول و المرأة العاملة	84
13	يمثل العلاقة بين المستوى المهني و الرضا عن الراتب الشهري	85
14	يمثل العلاقة القائمة بين المرأة العاملة و الزملاء	86
15	يمثل التغيب عن العمل	86
16	يمثل أسباب التغيب عن العمل	87
17	يمثل طبيعة العمل الذي تمارسه العاملات	88
18	يمثل العلاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة	90
19	يمثل وجود الصعوبات في أداء العمل	91
20	يمثل توفير الإدارة الإمكانيات و الوسائل للعمل	92
21	يمثل تأثير العلاقة مع الزملاء على الأداء الوظيفي	93
22	يمثل تأثير طريقة الإشراف على الأداء الوظيفي	94
23	يمثل التعرض للعقوبات من طرف الإدارة	94
24	يمثل تأثير العقوبات على الأداء الوظيفي	95
25	يمثل تأثير الظروف المناخية على الأداء الوظيفي	96
26	يمثل تأثير الراتب الشهري على الأداء الوظيفي	97
27	يمثل العلاقة بين المستوى المهني و التحفيزات	98

## مقدمة:

عرف المجتمع الجزائري تغيرات و تطورات سريعة و عديدة من أواخر القرن الماضي إلى يومنا هذا في جميع أوجه الحياة الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية و الثقافية ...، حيث أدى هذا التطور إلى إتاحة الفرص أمام تعلم المرأة ووصولها إلى أرقى المستويات، التعليمية و من ثم المشاركة في تنمية المجتمع و ازدهاره و مساهمتها في العديد من الوظائف إلى جانب الوظائف التقليدية التي تؤديها كما أن هذه التغيرات سمحت للمرأة الالتحاق بعالم الشغل حيث أثبتت الكثير من الإحصائيات و الأبحاث أن ظاهرة خروج المرأة للعمل في تزايد مستمر و يعود ارتفاع هذه النسب إلى اتساع مجالات الشغل النسوي و كذلك رغبتهن في تغيير الوضع التقليدي المزري، فمجرد خروجها للعمل حصلت على حريتها ولو لدرجة ضئيلة و التي تشكل جزءا أساسيا من شخصيتها باعتبار أنها إنسانية لها آمال و طموحات و أيضا هي طاقة إنتاجية فاعلة، و قد تحقق ذلك نوعا ما بعد نضال طويل و لكن بقيت بعض المشاكل و العراقيل التي لاتزال تواجهها في مكان عملها بحد ذاته فالمرأة لم تستطع التغلب على هذه المعوقات.

لهذا سنحاول دراسة موضوع المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة حيث قسمنا هذا البحث إلى جانبين جانب نظري و جانب تطبيقي.

-الجانب النظري الذي يحتوي على الفصول التالية: الفصل الأول يتمثل في

تحديد إشكالية البحث و التساؤلات المتعلقة بها و أهمية البحث و أهدافه وكذلك

أهم المفاهيم الإجرائية و أخيرا الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني الذي يتمثل في عمل المرأة يتضمن نظرة حول تطور عمل المرأة و دوافع خروجها للعمل، إضافة إلى الفصل الثالث فهو خاص بالمعوقات الوظيفية للمرأة العاملة أين تطرقنا إلى أهم المعوقات التي تصادف المرأة العاملة. و أخيرا الفصل الرابع الذي يمثل الأداء المهني حيث يتضمن مفهوم الأداء و أهم نظرياته.

- الجانب التطبيقي مقسم بدوره أيضا إلى فصلين: الفصل الخامس الذي يمثل منهجية البحث ووصف العينة حيث يتضمن على الدراسة الاستطلاعية، مجالات الدراسة، و نوع المنهج المتبع و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و في الأخير عينة الدراسة و خصائصها. إضافة إلى الفصل السادس و الأخير تمثل في عرض النتائج و مناقشتها لنصل في الأخير إلى النتائج العامة للدراسة.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

## الفصل الأول: تحديد إشكالية البحث.

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أهمية و أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- تحديد المفاهيم.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- تعليق و مناقشة الدراسات السابقة.

## 1- الإشكالية:

يعتبر العمل من أهم ما لا يمكن للفرد الاستغناء عنه، فهو ذلك المجهود اليدوي الذي يقوم به الإنسان بقوته البدنية، فقيمة العمل من قيمة الإنسان ذاته، فهذا الأخير قوام الحياة الاجتماعية و عمله هو محور الدافعية للإنجاز، و العمل بالنسبة لغالبية الناس هو المصدر الوحيد لمعيشتهم.<sup>(1)</sup>

و أمام التحولات الاجتماعية و الاقتصادية التي أحدثت تغيير في نظام الأسرة المعاصرة و قلة مدخول الزوج، و زيادة متطلبات الإنتاج و المساهمة في بناء المجتمع أدى بالمرأة إلى الخروج لكسب الرزق و مساعدة الأسرة في تلبية احتياجاتها و تحسين وضعها الاقتصادي فبالتركيز على خروج المرأة إلى العمل كان نتيجة لمستوى التعليمي والوعي الثقافي الذي وصلت إليه خلال السنوات الماضية و رغم أن العمل بالنسبة للمرأة يمثل ازدواجا في دورها و جهدا مضاعفا عليها أن تقوم به.

إن المرأة تمثل نصف المجتمع و هي التي يقع عليها أساسا مهمة تربية النشء فضلت بعيدة عن ميدان العمل الرسمي خارج المنزل أجيالا طويلة تكفي فقط بتربية الصغار و الإشراف على مجتمعها الصغير، ثم ما لبثت أن تغير الأمر بحيث استطاعت في النهاية أن تتصل بالمجتمع الكبير و أخذت فرصتها في التعليم و اندفعت نحو ميدان العمل الخارجي و مارست شتى الوظائف.

<sup>1</sup> - صبره محمد علي و اشرف محمد عبد الغاني، سيكولوجية الصناعة أسسه و تطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر، 2004، ص14.

و قد ظهرت في السنوات الأخيرة بحوث عديدة حول موضوع خروج المرأة لميدان العمل، بعض هذه البحوث تناولت دراسة الدوافع وراء هذا العمل بعضها اهتم ببيان نتائجه و لقد بينت الدراسات الأولى في هذا المجال أن أهم الدوافع لخروج المرأة للعمل هو حاجتها الاقتصادية الملحة لكسب قوتها و حاجة الأسرة للاعتماد على دخل المرأة وبخروج المرأة للعمل تزايد إقبال أصحاب الأعمال على استخدام المرأة نظرا لكونها تقبل العمل بأجور منخفضة عن أجور الرجال فلجأ أصحاب الأعمال إلى الاستغناء عن العمال الذكور و استعانوا بالعمالة النسائية، و بذلك عانت المرأة مشكلات عديدة أثرت على دورها من كل النواحي.(2)

تواجه المرأة معوقات متباينة لاندماجها في سوق العمل المنتج و يرجع ذلك إلى أسباب عدة تنصدرها الأعراف و العادات المحيطة بها التي لا تقبل للمرأة أن تكون شريكا فاعلا في مسيرة التنمية ثم تأتي تلك المعاملات و الممارسات التي تميز المرأة و الرجل و التي لا تقتصر فقط على الأجر الأقل مقابل نفس العمل، بل يشمل فرص التدريب و التدرج الوظيفي و الزيادات السنوية تكلفها بأعمال أقل من مستواها التعليمي و قدراتها الإدارية والفنية أو ما لا يتوافق و تخصصها التعليمي، جعل مسؤولها المباشر أقل منها تأهيلا أو علما و عدم توفير بيئة عمل مناسبة و ممارسات أخرى تساهم في خلق حالة من الإحباط

<sup>2</sup> - ابراهيم بن مبارك الجوير ، الاسرة و المجتمع ...دراسات في علم الاجتماع العائلي ، ط1، دار عالم الكتب ، مصر ، 1430 ، ص 25.

لدى المرأة العاملة و ما جعلها تبحث عن أية فرصة عمل أخرى. رغم محدودية الأعمال المتاحة ظل هذا يجعل من المرأة تعاني من عدم استقرار أدائها الوظيفي.<sup>(3)</sup>

فالأداء الوظيفي يمكن أن يكون سلوكا ظاهرا محسوسا في صورة تصرفات يمكن ملاحظتها خارجيا كالحركات البدنية و المجهود الجسماني المبذول أو سلوكا مستترا يغلب فيه الطابع الذهني كأعمال الإدارة و التخطيط، فمن الطبيعي أن تختلف أساليب قياسه وذلك حسب النمط الذي تؤدي به الأنشطة. فاستمرار حياة أي منظمة مرتبطة بوجود الأداء حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد نوعية و كمية أداء الأفراد العاملين وتحديد القبليات و الإمكانيات التي يمتلكها كل فرد و مدى احتياجات الأفراد المتطورة. و للأداء الوظيفي انعكاس سلبي على عمل المرأة إذا ما واجهته معوقات بشتى أنواعها. و من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

▪ هل هناك علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟

ومنه تفرعت التساؤلات الجزئية التالية:

- هل توجد علاقة بين الراتب الشهري و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟
- هل توجد علاقة بين الظروف المناخية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟

<sup>3</sup>- زكي ابو السعود، صحيفة الشرق المطبوعة ، العدد رقم 11 ، 2011 ، ص14.

## 2- الفرضيات:

### • الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

### • الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين الراتب الشهري و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

- توجد علاقة بين الظروف المناخية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

## 3- أهمية و أسباب اختيار الموضوع:

تعود أهمية هذه الدراسة إلى المرأة بحد ذاتها كونها تمثل نصف المجتمع و ركيزة من ركائزه إلى جانب الرجل، غير أن المرأة الجزائرية تجد نفسها وحدها بسبب القيم والمواقف التقليدية السائدة في المجتمع، ولا تجد من يخفف عنها حمل تعدد أدوارها بين ربة بيت و زوجة و أم و عاملة مما يعرضها للمعاناة الجسدية النفسية يحول دون قيامها بعملها بصورة ايجابية.

• و هناك جملة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

- انخفاض معدلات المشاركة الاقتصادية للنساء و تمركزهن في مجالات معينة.

- ضعف مساهمة المرأة في مواقع التخطيط و اتخاذ القرار، وعدم بلوغ العاملات

إلى مراكز و مواقع وظيفية عليا.

- اتساع مجال عمل المرأة مما أدى إلى بروز عدة مشاكل لدى العاملات.

#### 4- أهداف الدراسة:

- معرفة الجذور و المعطيات الاجتماعية التي تعيشها المرأة العاملة و أثار ذلك عليها و على مجتمعها.
- حل جانب من المشكلات الاجتماعية و الحضارية التي تعاني منها المرأة العاملة و التصدي للتحديات التي تتعرض إليها ككائن اجتماعي فعال.
- توجيه الأنظار للمرأة على أنها إنسان قادر على العمل و الإبداع و تحمل مسؤولياتها.
- تغيير نظرة الرجل للمرأة، فوجودها في العمل إلى جانبه لا يشكل تهديدا له.
- تحديد المشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة في بيئة العمل.

#### 5- تحديد المفاهيم :

إن أحد المنطلقات الرئيسية لأي بحث علمي هو تحديد مفاهيمه و مصطلحاته لصياغة المشكلة المراد دراستها صياغة دقيقة واضحة و من أبراز المفاهيم التي تقوم عليها الدراسة ما يلي: ( العمل، المرأة، المرأة العاملة، المعوقات، المعوقات الوظيفية، الأداء، الأداء الوظيفي).

#### 1. العمل :

أ. لغة : هو جمع أعمال و هو المهنة و الجهد الذي يبذله الإنسان ليحصل على منفعة.

ب. اصطلاحاً: تعرفه موسوعة علم الاجتماع: على انه توفير الجهد الجسماني و

العقلاني و العاطفي اللازم لإنتاج السلع و الخدمات.(4)

ت. إجرائياً: يتم في مقر العمل بحيث يتحدد نوع الخدمات و المسؤوليات التي تقع على

عائق كل عامل و يفرض القانون الداخلي للعمل الاحترام المتبادل بين أطراف

القائمين بالعملية الإنتاجية سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين.

2. المرأة: هي الشق الثاني من الإنسان المعمر في هذه الأرض، و لفظة المرأة في

اللغة العربية من فعل مرا و مصدرها المروءة و تعني كما الرجولية أو الإنسانية و

من هنا كان المرء هو الإنسان و المرأة هي مؤنث الإنسان.(5)

3. المرأة العاملة: حسب "كميليا إبراهيم" هي: "تلك المرأة التي تتحمل مسؤولية

مزدوجة في أدائها مهمتين رئيسيتين في حياتها، فالأولى دور ربة بيت داخل

أسرتها و الثانية خروجها إلى العمل قصد تغطية حاجيات الأسرة".(6)

التعريف الإجرائي: هي تلك المرأة التي تعمل خارج البيت و في مختلف الأعمال و

تحصل على أجر مالي مقابل عملها، و بالتالي هي تقوم بدورين هامين في الحياة

در ربة بيت و دور الموظفة.

<sup>4</sup> جوردت مارشال ، ترجمة: محمد الجوهري و آخرون، موسوعة علم الاجتماع ، المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، 2000 ، ص134.

<sup>5</sup> ليلى صباغ ، المرأة في التاريخ العربي ، منشورات وزارة الثقافة و الإرشاد القومي ، دمشق ، 1970 ، ص 15

<sup>6</sup> كاميليا ابراهيم عبد الفتاح ، سيكولوجية المرأة ، دار النهضة العربية ، 1989 ، ص 110.

#### 4. المعوقات:

أ. لغة: من الفعل عاق يعوق عوقاً أي صرف. (7)

ب. اصطلاحاً: هو النتائج غير المتوقعة التي تقلل من توازن النسق داخل النظام

الأساسي و قد تكون ظاهرة أو كامنة. (8)

- و تعرف حسب ما جاء في معجم مصطلحات التربية و التعليم بأنه حاجز أو

مانع مادي أو معنوي أو اجتماعي يقف كالسد بين المرء و بين طموحه أو تحقيق

حاجاته. (9)

5. المعوقات الوظيفية: يشير إلى النتائج التي يمكن ملاحظتها و التي تحد من تكيف

النسق أو توافقه. (10)

التعريف الإجرائي: المعوقات الوظيفية هي الظواهر السلبية و العراقيل التنظيمية التي

تواجه الإنسان و تخلق له اللاتوازن في مكان العمل فهي تعرقل الأهداف المحددة

6. الأداء: هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية و المواد النصف المصنعة

إلى مخرجات تتكون من سلع و خدمات.

7- إسماعيل عبد الفتاح الكافي ، الموسوعة الاقتصادية و الاجتماعية ، 2005 ، ص 478.  
8- الحسن السيد ، النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم ، ط4 ، دار المعارف ، مصر ، 1983 ، ص 53.  
9- جوجس مشال ، معجم مصطلحات التربية و التعليم ، ط1 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، ص 508.  
10- علي بن هادية ، القاموس الجديد للطالب ، الشركة الوطنية الجزائرية ، 1991 ، ص 229 .

7. الأداء الوظيفي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام، و بالتالي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.(11)

- التعريف الإجرائي: يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، و هو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يكون تداخل بين الأداء و الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

---

<sup>11</sup> - بهاء زكي محمد ، تقويم نظام الشكاوي في مكتب المفتش العام ، دراسة وصفية تحليلية ، 2013 ، ص 02.

## 6- الدراسات السابقة:

### 1-6- الدراسة الأجنبية:

\* دراسة "دونا سميث" (DONNA SMITH) حول تأثير سلوك المدراء على الرضا

#### الوظيفي و الإنتاجية و الالتزام للممرضات:

استهدف هذا البحث إلى التعرف على إدراك الممرضات نحو تحديد العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والالتزام التنظيمي في العمل، ويركز على تحديد ما يقوم به المديرون مما يؤدي إلى تحقيق عدم الرضا الوظيفي، ونقص الإنتاجية، وعدم الالتزام نحو التنظيم. وتم إجراء البحث على إحدى المستشفيات المحلية الكبرى المرتبطة بجامعة كاليفورنيا ببلوس أنجلوس.

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

أشارت (43%) من الممرضات إلى أن الرضا الوظيفي يتم تحقيقه بشكل كبير بما يقدم المدير من الشكر والتقدير، وأشار (30%) إلى أن المديرين لا يقدمون الدعم والتقدير، وتشير (20%) إلى أن توجيه الانتقادات وقت الأزمات يسبب عدم الرضا الوظيفي، وأن عدم وجود الاتصال الجيد وسوء الإدارة والتغيرات وعدم المتابعة يسبب أيضاً عدم الرضا الوظيفي. وأشارت مفردات العينة إلى أن مسببات عدم الإنتاجية تنتج من كثرة الانتقاد للعاملين (20%)، وعدم المتابعة لحل المشاكل (10%)، وخلق جو سلبي

في العمل (10%). وفيما يتعلق بنقص الالتزام التنظيمي فإن مسببات ذلك تكمن في عدم الدعم والتأييد والتقدير بنسبة (23%)، وعدم علاج المشاكل التي تواجهها الوحدة التي يعملن بها (13%)، والمشاكل الناجمة من الاتصالات غير الجيدة (7%)، وعدم الثقة من جانب الإدارة (3%).

## 2-6- الدراسة العربية:

\* دراسة "أريج عبد ناصر الشماسي" 1422 حول عدد الساعات العمل الرسمي

للمرأة العاملة و أثارها على الإنتاج:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى تلاؤم الدوام مع طبيعة المرأة العاملة توضح أهم المشكلات التي أفرزها نظام الدوام المطبق على المرأة أسوة بالرجل و تحديد العدد الملائم من الساعات التي ينبغي على المرأة العاملة الالتزام بها لانجاز عملها اليومي و لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن أغلبية أفراد العينة توافق على أن نظام الدوام المطبق حالياً على المرأة العاملة غير ملائم لطبيعتها و ظروفها و مسؤولياتها و يعتبر نظام عمل طويل يبعدها فترة طويلة عن المنزل.

- بينت الدراسة أن طول وقت الدوام المالي يؤدي إلى انخفاض أداء و إنتاجيات المرأة العاملة.

- أن تخفيض ساعات الدوام المالي يساهم في رفع أداء المرأة العاملة و زيادة إنتاجها.

- أن وقت الدوام المالي لا يتلاءم مع الظروف العائلية للمرأة السعودية لأن طول ساعات العمل يشعر المرأة بالملل و القلق و التوتر بسبب التفكير في الأبناء و الإحساس بتأنيب الضمير عند حدوث تقصير في الواجبات الأسرية.

### 3-6- الدراسة الجزائرية:

\*دراسة "شقوة فاطمة الزهراء" بعنوان: "الآثار المترتبة عن عمل المرأة في ظل التغيرات الاجتماعية (دراسة ميدانية على عينة من مدينة تقرت)" و جاءت الدراسة مقسمة حسب الباحثة إلى أربعة فصول:

- الفصل الأول: يضم الإطار المنهجي للدراسة.
- الفصل الثاني: يضم الأسس النظرية و الدراسات السابقة.
- الفصل الثالث: يضم الإجراءات المنهجية من أدوات جمع البيانات و كذا مجالات البحث أيضا المنهج الملائم للدراسة.
- الفصل الرابع: هو عرض و تحليل البيانات الميدانية و يحتوي على عرض و تحليل بيانات التساؤلات و كذلك مناقشة نتائج الدراسة الميدانية و توضيح نتائج العامة للدراسة و في الأخير صعوبات الدراسة و الاقتراحات تليها الخاتمة و قائمة المراجع و الملاحق.

و جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي: ما هي الآثار المترتبة عن عمل الأم في ظل

التغيرات الاجتماعية بمدينة تمرت؟

و اندمجت تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية هي:

- يؤثر عمل المرأة على حياتها الشخصية في ظل التغيرات الاجتماعية.

- يؤثر عمل المرأة على أسرتها في ظل التغيرات الاجتماعية.

- يؤثر عمل المرأة على المجتمع في ظل التغيرات الاجتماعية.

حيث تعددت أهدافها و منها:

- معرفة حدود التوافق بين عمل المرأة خارج البيت و التزاماتها الأسرية.

- رفع كفاءة المرأة بدورها في تربية الأجيال.

- الوصول إلى ارتفاع بمستوى الأسرة و بالتالي ارتفاع المجتمع.

ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و ذلك نظرا لطبيعة موضوع الدراسة

و استخدمت عدة أدوات لجمع البيانات منها الاستمارة حيث قامت الباحثة بتوزيع 110

استمارة و تم إرجاع لها 100 منها وكانت الاستمارة تحتوي على 03 محاور موزعة

على النحو التالي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الأولية و الشخصية الخاصة بالمبحوثة.

المحور الثاني: يحتوي على آثار المترتبة على عمل المرأة على ذاتها في ظل التغيرات الاجتماعية.

المحور الثالث: يحتوي على الآثار المترتبة على عمل على الأسرة في ظل التغيرات الاجتماعية.

كانت هذه الدراسة في مدينة "تقرت" بثلاث مؤسسات، مؤسستين تعليميتين و مؤسسة المركز الصحي على مجموعة من العاملات المتزوجات حيث اعتمدت الباحثة على العينة القصدية من الزوجات العاملات المكونة من 110 مبحوثة موزعة على ثلاث مؤسسات. و قد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- يتضح من خلال النتائج أن الفرضية الأولى قد تحققت لتأثير عمل المرأة ايجابيا على حياتها الشخصية لأن عملها أصبح من الضروريات حيث خروجها يؤدي إلى إشباع مجال خبرتها.

- أن الفرضية الثانية تحققت لتأثير السلبي لعمل المرأة على أفراد أسرتها.

- يتضح من خلال نتائج الفرضية الثالثة تحققت لتأثير الايجابي على عمل المرأة في المجتمع إذ أصبح واقعا اجتماعيا.

## 7 - تعليق و مناقشة الدراسات السابقة:

لا يمكن لأي دراسة أن تنطلق من العدم فلا بد من دراسات قبلها تناولت الموضوع و هذا راجع إلى خصائص البحث العلمي الذي يمتاز بصفة التراكمية إذ لا يمكن أن ينطلق الباحث إلا بعد الإطلاع على نتائج دراسات سابقة فهي نقطة البداية له، كوننا بصدد دراسة موضوع المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة و علاقتها بأدائها الوظيفي اعتمدنا في دراستنا على ثلاث دراسات و هي كالتالي:

(1) الآثار المترتبة عن عمل المرأة في ظل التغيرات الاجتماعية.

(2) عدد ساعات العمل الرسمي للمرأة العاملة و أثارها على الإنتاج.

(3) تأثير سلوك المدراء على الرضا الوظيفي و الإنتاجية و الالتزام للممرضات.

لقد استفدنا من الدراسات من حيث المقاربة البحثية بين الدراسات و دراستنا من المتغير الرئيسي و هو المرأة العاملة، كذلك استعنا ببعض الأسباب و أهداف الدراسة إلى جانب المفاهيم المشتركة بين الدراسات بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة و التي أثرتنا ببعض التساؤلات، كذلك من حيث تحليل و تعليق على الجداول و نتائج الدراسة المتواصل إليها.

لقد تعددت الدراسات حول خروج المرأة للعمل و اختلفت في وجهات النظر حيث اختلفت في جوانب و تشابهة في أخرى و ذلك يرجع إلى كل باحث و منظوره الخاص

حول الموضوع. إذن سنحاول الكشف من خلال دراستنا هذه عن ما أهملته الدراسات السابقة بالنسبة لأهم المعوقات و العراقيل التي تواجه المرأة في بيئة العمل.

# الفصل الثاني

# الفصل الثاني: عمل المرأة

## تمهيد

### 1- نظرة حول عمل المرأة

1-1- من المنظور الجاهلي

1-2- من المنظور الإسلامي

1-3- من المنظور الحديث

### 2- دوافع خروج المرأة للعمل

2-1- دوافع اجتماعية

2-2- دوافع اقتصادية

2-3- دوافع سياسية

### 3- وضعية عمل المرأة

3-1- وضعية عمل المرأة الجزائرية

3-2- عمل المرأة في مجال الاستحقاق و الأجر

## خلاصة

## تمهيد:

إن العمل ليس جديدا على المرأة ، إذ نجدها قد عملت منذ آلاف السنين في الزراعة والتجارة وغيرها من الأعمال الحرفية اليدوية لتساعد بها أسرتها، لكن خروجها للعمل أصبح ظاهرة منتشرة في كل الأوساط و المجتمعات المعاصرة ، و خاصة بعد ظهور الثورة الصناعية التي فتحت مجالات عديدة أمام المرأة لتتخرط في سوق العمل ومع هذا فقط تباينت وجهات النظر حول عمل المرأة بين مؤيد و معارض لخروج المرأة إلى ميدان العمل.

## 1- نظرة حول عمل المرأة :

### 1-1- من المنظور الجاهلي:

لاشك إن المرأة كانت تتبوأ بمكانة هامة لم تتطاول إليها في أي مجتمع معاصر، وإن اختلفت هذه المكانة من عصر إلى آخر (12) . ولذلك كان للمرأة مراكز عديدة بل ألقاب عديدة لاسيما في الدول القديمة والوسطى ، من أهم الألقاب : مديرة ، رئيسة المخازن ، مراقبة المخازن الملكية و مفتشة المخزنة ، بالإضافة إلى ذلك مهن أخرى مثل: سكرتيرة و مدرسات، ثم كان التقيف و التعليم و التهذيب للمرأة (13) . و على أي حال كانت للمرأة مكانة في العصور ، حيث لم تكن نكرة و من كل المظاهر التاريخية يتضح لنا أن المرأة كانت سعيدة و راضية (14) .

### 1-2- من المنظور الإسلامي:

استمتعي أيتها المرأة المسلمة إلى ما انزل الله سبحانه و تعالى بحقك ، وكيف جعل لكي مكانة عظيمة تفتخرين بها لكونك الأم ، و المربية ، و الزوجة الصالحة ، و المؤمنة بالله (15) .

12- أحمد بدوي ، محمد جمال الدين مختار، تاريخ التربية و التعليم في مصر ، ط1، القاهرة ، 1984، ص 129.

13 -كريستيان ديوريش، ترجمة . فاطمة عبد الله محمود ، المرأة الفرعونية ، مصر ، 1995، ص 201.

14 -عصام نور، دور المرأة في تنمية المجتمع، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2002، ص18.

15 -عبد الحلیم محمد قنيس، معضلات و مشكلات تواجه المرأة المسلمة المعاصرة، الطباعة الشعبية للجيش العاشر ، الجزائر ، ب س، ص 137

قال تعالى:

« للرجال نصيب مما اكتسبوا ، و للنساء نصيب مما اكتسبن » سورة النساء 32.

و قد جاء ليقرر حق المرأة في العمل ، كما كانت النساء في عهد الرسول (ص) يخرجن قضاء حوائجهن ، يعملن في التجارة مثل زوجة الرسول (ص) أم المؤمنين خديجة بنت خويلد (رضي الله عنها) وغيرها من المؤمنات الصالحات فالقران جعل للمرأة مكانة عظيمة<sup>(16)</sup>.

### 1-3- من المنظور الحديث:

إن التطورات التي حدثت عند ظهور الثورة الصناعية و التي قامت بإحداث تغيرات اجتماعية و اقتصادية في كل أنحاء العالم و خاصة في الجزائر مثال:  
قد ارتفع المستوى التعليمي للفتيات و اقتحمت المرأة سوق العمل، و أصبحت مسؤولة عن نفسها اقتصاديا مما أدى بها للتحرر من القيود وخاصة بعد الاستقلال ، كما ارتبط خروجها لميدان العمل بالعديد من العوامل التي كان لها الأثر في تحديد مجال عملها<sup>(17)</sup>،  
و من أهم العوامل هي :

- البيئة الجغرافية و تأثيرها في توزيع اليد العاملة السنوية ، نجد إحصائية سنة

1977 نسبة الإناث اللاتي تعملن بالمناطق الحضرية 5.9 مقابل 36.7 رجال ، أما في

<sup>16</sup> -عدلي ابو طاحون ، حقوق المرأة دراسات دينية و سسيولوجية، الكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ، مصر، 200، ص66.  
<sup>17</sup> -فضيلة عاشورو اخرون، دور المرأة العربية في التنمية المستدامة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2008، ص382.

الريف فنسبة العاملات 1.1 مقابل 34.5 ، من خلال النسب المتفاوتة بين الذكور و الإناث نجد أنها استفادت من المشاريع الاقتصادية التي أنجزتها الحكومة الجزائرية في جميع المجالات التعليمية و الصناعية (18).

أما فيما يخص المستوى التعليمي و علاقته بعمل المرأة، فإن كل البحوث والإحصاءات التي أنجزت في هذا الصدد أكدت أن عمل المرأة مرتبط بمستواها التعليمي، إذ نجد أن المرأة وعت هذه الحقيقة مما جعلها تصل إلى أعلى درجات العلم باعتباره السبيل الوحيد الذي يوصلها إلى مجال العمل، فقد ارتفع وعي العائلات خاصة الآباء باعتبارهم أول من شجع أبنائهم على الدراسة، أما فيما يخص نسبة النساء العاملات حسب المهنة والفئة الاجتماعية التي ينتمون إليها فإننا نجد الديوان الوطني للإحصائيات يقرر أن نسبة اليد العاملة النسوية بين السنوات 1980-1982 ارتفعت و كانت أكبر مشاركة هي المعلمات و الموظفات فكانت تقدر ب 26.24% موظفة (19).

---

<sup>18</sup> -سميرة منصوري، اتجاه الطلبة الجامعيين نحو مكانة المرأة العاملة في المجتمع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنموية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2001، ص 99.

<sup>19</sup> -عائشة بورعدة، العاملة الجزائرية و تنظيم النسل، مذكرة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 1986، ص 80.

## 2- دوافع خروج المرأة للعمل:

### 2-1- دوافع اجتماعية:

- ضرورة الحصول على مكانة اجتماعية من خلال العمل المبذول .  
- الإحساس بالقيمة الاجتماعية التي تتحقق من خلال كون المرأة العاملة عنصر فعال في المجتمع.

- وعي المرأة وقدرتها على أن تأتي بأفعال و قدرات تساهم في التطور الاجتماعي وخاصة التعليمي كونها معلمة (20).

كذلك من أهم عوامل خروج المرأة لميدان العمل هو التطور الذي طرا على النظم التعليمية بحث تكمن المساواة في فرض التعليم بين الجنسين و توفير المرافق والخدمات الأساسية في مجال الصحة و التعليم و الثقافة (21).

### 2-2- الدوافع الاقتصادية

- الدافع من وراء خروج المرأة لميدان العمل هو الحاجة للنقود .  
- تحقيق مستوى معيشي أفضل .

<sup>20</sup> -كارولين بيردات، ترجمة حكمت بادير أبو الخير، نساء شهيرات كفاح و نجاح المرأة في ميدان العمل ، مكتبة الغريب، 1976، ص 48.  
<sup>21</sup> -مصطفى كوفي، خروج المرأة الى ميدان العمل واثره على التماسك الاسري، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، منشورات قسنطينة، 2003، ص52.

## 2-3- الدوافع السياسية:

إن خروج المرأة للعمل كانت نتيجة للظروف التي مر بها الوطن العربي وظروف سياسية و استنادا إلى مرجعيات معينة فرضت نوعا من الأفكار التحررية لدى المرأة لكسب أكبر عدد من الأتباع و المؤيدين ، فالشيوعية كانت تطالب بخروج المرأة لميدان العمل و التحرر من أعمال المنزل و توليها لعدة مناصب، أما الرأسمالية اتخذت النساء كوسيلة لتحقيق أفكارها و مطالبها (22).

## 3- وضعية عمل المرأة:

### 3-1- وضعية عمل المرأة الجزائرية:

لقد شهدت وضعية المرأة الجزائرية في السنوات الأخيرة تغيرات و تحولات عديدة في مختلف النشاطات الثقافية الاجتماعية و الاقتصادية... ، فنلاحظ أن المرأة اكتسبت الوعي فيما يخص وضعيتها داخل المجتمع و الدليل على ذلك هو أنها اكتسبت الحق في تأسيس عائلتها، و الحق في اختيار الزوج، و كيفية تسيير شؤون عائلتها دون أن يتدخل عنصر أجنبي، كما أن الثقافة التي نالتها سمحت لها بالتوصل إلى مناصب هامة سواء على مستوى الوزارات أو الإدارات و الشركات المختلفة، و على الرغم من أن وظيفة الإنجاب لا تزال تحثل الصدارة في وظائف العائلة أو الأسرة في مجتمعنا و حتى في الأسر المتحضرة جدا باعتبار أن المرأة لا تستقر في بيتها، إلا إذا كانت تنجب أطفال و لا

<sup>22</sup> مريم سليم و آخرون ، المرأة العربية بين ثقل الواقع و تطلعات التحرر، مركز دراسات الوحدة العربية ، ط1، بيروت، لبنان، 1983، ص 18.

تصبح امرأة كاملة إلا بالإنجاب لأجل ضمان اسم العائلة. إلا أننا نلاحظ أن المرأة الحالية تنقص من حيث الولادات و تباعدها خاصة في الأسر ذات المستوى الثقافي العالي أو الأسر التي تكون فيها المرأة عاملة لأن انشغالها بأمور عملها و مسؤوليتها خارج البيت يجعلها تنقص من ولادتها، لكن الاعتقادات التقليدية راسخة رغم تعديلها.<sup>(23)</sup>

### 3 - 2- عمل المرأة في مجال الاستحقاق و الأجر:

إذ نجد قانون العمل رقم 11 لسنة 1990 للتشريع الجزائري المتعلق بعلاقات العمل في الفترة الأولى من المادة على حق المرأة في الحماية من أي تمييز لشغل منصب عمل غير المنصب القائم على أهليهم و استحقاقاتهم تبعا لذلك تنص المادة 17 من نفس القانون على أن:

" تعد باطلة و عديمة الأثر كل الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الجماعية، أو عقد العمل التي من شأنها أن تؤدي إلى التمييز بين العمال كيفما كان النوع، في مجال الشغل أجرة، و ظروف العمل على أساس السن و الجنس و الوضعية الاجتماعية، النسبة، القرابة العائلية، القناعات السياسية، و الانتماءات إلى نقابة أو عدم الانتماء." <sup>(24)</sup>

<sup>23</sup> مصطفى كوفي، نفس المرجع السابق، ص 24.  
<sup>24</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية جبهة التحرير الوطني، الاتحاد العام للعمال الجزائريين القانون الأساسي العام للعمال الجزائري، 1978، ص 18.

## خلاصة:

إن خروج المرأة للعمل في جميع أقطار العالم على العموم، و في العالم العربي و الجزائر بوجه الخصوص رافقته آراء مختلفة، و توجهات حول خروج المرأة إلى العمل، و من ضمنهم من يرى أن للمرأة الحق في العمل، لكن مع مراعاة خصوصيتها البيولوجية و النفسية، و إلا تدخل في منافسة سلبية مع الرجل، فالمرأة ملهمة الحضارة عرفت كيف تقوم بعملها على أحسن وجه دون الخروج عن المعايير الأخلاقية و الاجتماعية، فالفكر الجزائري جعل المرأة تدخل جميع ميادين العمل بكل اختصاصاته، مما جعل الدولة تهتم بهذه القضية و حاولت من خلال قوانينها الحفاظ على حقوق المرأة بما يكفل لها العيش الجيد.

# الفصل الثالث

## الفصل الثالث: المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة

تمهيد.

1- مشكلة هبوط المستوى التعليمي و تدني إنتاجية المرأة العاملة.

2- مشكلة عدم مواظبة المرأة على العمل.

1.2- المرض.

2.2- التزامات أسرية.

3.2- المسافة بين المنزل و مكان العمل.

4.2- نمط العمل الذي تؤديه العاملة.

3- مشكلة تحديد الأجر.

4- مشكلة العلاقة بين المرأة العاملة و الإدارة و المسؤولين.

5- مشكلة الصراع داخل المؤسسة.

خلاصة.

## تمهيد

تعد ظاهرة خروج المرأة للعمل ابرز ظاهرة اجتماعية في العصر الحديث لذا نجد هناك اختلاف في وجهات النظر حول خروج المرأة للعمل من طبقة إلى أخرى داخل المجتمع الواحد و من مجتمع إلى آخر، و هذا حسب إيديولوجية كل مجتمع و بهذا لم تكن المرأة العربية مستعدة للتصدي إلى هذه التطورات ، فانخرطت في سوق العمل رغم مشاركتها القوية إلا أنها واجهت بعض العراقيل التي أعاققتها ومازالت تعيق عملها داخل ميدان العمل الذي ينتمي إليه ، إن الكشف عن هذه المعوقات ضروري جدا لأنه يساهم في حل المشكلات الاجتماعية و الحضارية التي تعاني منها المرأة العاملة .

## 1- مشكلة هبوط المستوى التعليمي و تدني إنتاجية المرأة العاملة :

إن تعلم المرأة من العوامل المهمة التي تساعدنا في الخروج إلى العمل و تحررها من القيود و المعوقات التي تؤدي إلى جمودها و تخلفها إضافة إلى كون التعليم من العناصر الأساسية للتنمية في المجتمع فمستوى تعليم المرأة و نظرتها إلى الحياة واعتمادها صيغ العلاقات الايجابية مع الآخرين ، كل هذا يؤثر في إنتاجيتها وكذلك في عملية الإنتاج الاجتماعي ككل ، لكننا نلاحظ أن المرأة العاملة لا تزال تعاني من مشكلة تدني مستواها الثقافي و العلمي بالرغم من انتشار الثقافة و التربية و التعليم بين النساء فهي لا تزال جاهلة بأمر كثيرة تتعلق بالاقتصاد و التدبير المنزلي و طرق إنفاق الدخل و الحفاظ على مستوى اقتصادي معين كما أنها تفتقر للمعلومات المتعلقة بالادخار والاستثمار و أهميتها للاستخدام.

تعاني المرأة من عدم معرفتها بطبيعة العمل و نوعية المهنة التي تؤديها بصورة صحيحة نتيجة لقلّة تدريبها في مجال مهنتها و عدم اهتمام الإدارة و المسؤولين و المشرفين على العملية الإنتاجية و الخدمة بتثقيف و زيادة مهارات المرأة العاملة عن طريق دخولها في دورات تدريبية و دورات التقوية حسب مهنتها و تخصصها (25) .

<sup>25</sup> إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع المرأة دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008، ص78.

## 2- مشكلة عدم مواظبة المرأة على العمل :

إن وجود المرأة في مكان عملها خلال الساعات المخصصة للعمل ضروري لممارسة دورها في العملية الإنتاجية و الخدمية حيث أن الغياب عن العمل بصورة متقطعة أو دائمة، يؤثر في الإنتاج كما و نوعا ، و الغياب هو انقطاع اضطراري مؤقت عن العمل يحدث بصورة غير متوقعة أو أنهم ملزمون على الحضور، الغياب هو عدم تواجد العاملين في مواقع عملهم سواء كان هذا الغياب بإذن أو بدون إذن ، سواء كان للمرض أو واجب وطني أو حتى في الإجازة السنوية أو بدون مرتب (26) .

إن ظاهرة الغياب موجودة بين النساء العاملات في أي مكان و تعاني الإدارات و المسؤولين عن العملية الإنتاجية من هذه الظاهرة حيث أن عدم التزام المرأة العاملة بالدوام و بالمواعيد المحددة لها من أسباب تدني إنتاجيتها و تظهر هذه الحقيقة بين النساء المتزوجات أكثر من الغير المتزوجات ، كما تعتبر ساعات العمل من المعوقات و ذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل و بالتالي إلى عدم التوافق و منه إلى التعب و الملل والإرهاق ، و كذلك يرتبط زيادة ساعات العمل بزيادة معدلات الحوادث و الأخطاء بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب بسبب التعب و كذلك طول ساعات العمل يؤثر على علاقة الفرد بأسرته لأنه يضطر إلى قضاء قدر في العمل (27) .

<sup>26</sup> -سعيد محمد عثمان، دراسات في علم النفس الصناعي ، مؤسسة شباب الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2006، ص 43.

<sup>27</sup> -ياسين حمدي و آخرون، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر ، 1999، ص 173.

إن معظم الباحثين قاموا بدراسات حول مجال الغياب فوجدوا إن معدل التغيب المرتفع يكون بين النساء المتزوجات لان لديهن مسؤوليات مثل رعاية الأطفال (28) ، و من الأسباب و العوامل التي دعت المرأة إلى التغيب نذكر :

**2-1- المرض:** رغم اعتبار المرض من أسباب التغيب المبرر و المقبول قانونيا فان المرض وان كان يشمل أسباب التغيب ليس إلا تعبيرا عن اضطرابات و مشكلات نفسية ، و ذلك كسوء التكيف و الاضطرابات العاطفية و الاتجاهات السلبية نحو المشرفين وزملاء العمل و عدم الرضا عن الجو العمل بصفة عامة مهما يكن فلا يعني التركيز على العوامل النفسية للمرض أو التمارض نفي حدوث أمراض و حوادث تعيق فعلا حضور العامل إلى مركز العمل (29) .

**2-2 - التزامات أسرية:** توصلت الدراسات في مجال الغياب أن معدل التغيب مرتفع بين النساء المتزوجات اللاتي لديهن أطفال ، ويلي ذلك النساء المطلقات ثم الأرمال و أخيرا الغير المتزوجات ، إن وجود أطفال في المنزل سبب لتكرار الغياب عند النساء العاملات المتزوجات (30) .

28 - عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1984، ص 123.

29 - مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 186.

30 - عبد المنعم عبد الحي، نفس المرجع السابق، ص 124.

2-3- المسافة بين المنزل و مكان العمل : بالإضافة إلى ارتفاع معدل الغياب بسبب

رعاية الأطفال و المرض ، هناك سبب آخر ركز عليه الباحثين و هو المسافة بين المنزل و مكان العمل و الوقت الذي تستغرقه العاملة بين المنزل و العمل (31) .

2-4- نمط العمل الذي تؤديه العاملة: لا يمكن أن نصف أو نحلل السبب الحقيقي

لغياب المرأة عن عملها بعامل واحد مثلا ، و لكن هناك طبيعة العمل الذي تؤديه المرأة العاملة فقد درس الدكتور "بيجون" التعب بين العاملات اللواتي تكرر غيابهن عن العمل بصورة واضحة مقارنة بالنساء اللواتي يتطلب أعمالهن جهدا اقل و عدم التعرض إلى الاضطرابات العصبية.

3- مشكلة تحديد الأجر:

إن ما تحصل عليه المرأة العاملة هو نتاج تفاعل مجموعة من العوامل المختلفة التي تتمثل في طبيعة العمل و صعوبته و أهميته و جانبي العرض و الطلب من القوى العاملة و مستوى أداء الفرد الناتج عن قدرة العنصر البشري على العمل ، و الرغبة في البذل و العطاء فضلا عن مجموعة القواعد القانونية التي تنظم عملية دفع الأجر، إذ تمثل الوعاء الرئيسي لدخول الأفراد .

يشكل الأجر الجانب الأساسي من دخل العامل نتيجة عمله فهو يحدد قوته الشرائية و مستوى معيشتة ، كما يتوقف عليه مركزه و مكانته بين العاملين داخل البيئة المحيطة

<sup>31</sup> -عبد المنعم عبد الحي، نفس المرجع السابق ص 124.

بها، أما إذا انخفض الأجر فهو يشكل خطر كبير على حياة العاملين بسبب النقص في الدخل و هذا الأمر ينعكس أثره على إصابة العاملين بالأمراض النفسية و الجسمية ، ولكن الإدارة تقوم بإدارة نظام الحوافز ليتم معالجة بعض القضايا و المشاكل المترتبة من عملية تقييم الوظائف (32) .

فالحوافز تمثل قوة محرّكة خارجية تستخدم لحث الإنسان على بذل جهد و القيام بالعمل بالشكل المطلوب و المتميز، و تشمل الحوافز على عدة نقاط تسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافها للعاملين و الموظفين ، و تتمثل في:

- تلبية الاحتياجات المعيشية و النفسية و الذهنية و الذاتية للعاملين .
- التشجيع و الاستجابة للميول و الاتجاهات الإنسانية.
- إتاحة الفرص لمساهمة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم.
- السماح للعاملين بالتعبير التلقائي لمشاعرهم و آرائهم.
- تطبيق نظام فاعل للمكافئات لمزيد من التشجيع للعاملين.
- تحقيق الضمان الوظيفي أو ما يسمى بالإثراء الوظيفي بلوغا درجة الرضا.
- تطبيق نظام مناسب للأجور. (33)

32 - أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003، ص 314.

33 - محمد أكرم العدلوني، القيادة في القرن الحادي عشر ، قرطبة للإنتاج الفني ، المملكة السعودية ، 2000، ص 57.

#### 4- مشكلة العلاقة بين المرأة العاملة و الإدارة و المسؤولين.

إن توفر العلاقات المهنية و الاجتماعية الجيدة بين المرأة العاملة و الإدارة والمسؤولين من شأنه أن يحقق أعلى مستوى من الإنتاجية ، لذلك ينبغي على الإداريين والمسؤولين خلق نوع من العلاقات الإنسانية الجيدة بينهم و بين العاملات و الموظفات ضمان للاستمرار و ذلك عند إطاعة المرأة في عملها للأحكام و القوانين التي تعتمدها المؤسسة الإنتاجية.

إن المرأة العاملة تعاني من مشكلة العلاقات السيئة بينها و بين الإدارة و المشرفين، فالإدارة في اغلب الأحيان لا تراعي ظروف المرأة العاملة و لا تحترمها و لا تشجعها على أداء عملها بصورة مرضية ، و أنها تمارس سياسة الضغوط و العقوبات لإجبار المرأة على البقاء في العمل و مزاولته كيفها كان ، زد على عدم إعطاء الحوافز و المكافآت المادية و المعنوية التي تحفز المرأة على الاستمرار في العمل و الإبداع فيه، وبذل الجهود لقهـر معوقاتـها و مشكلاتها التي تحول دون استمرارها في العمل و القيام به على أحسن صورة ممكنة .

إن الأسباب المسؤولة عن العلاقات الغير الجيدة بين المرأة العاملة و الإدارة و المسؤولين كثيرة و معقدة أهمها عدم مواظبة المرأة على العمل ، و تغييبها المستمر وتركها للعمل أثناء العملية الإنتاجية و تكرار تغييبها مرات عديدة و بدون مبرر، كما أن العلاقات الغير الجيدة هذه ترجع إلى المعاملة السيئة التي تتلقاها من المسؤولين عن العمل

و انخفاض رواتبها و أجورها و انعدام الحوافز المادية و المعنوية التي يمكن أن تقدم لها في مناسبات معينة، وعدم تقييم المسؤولين لجهودها و أتعابها و التزاماتها داخل العمل وخارجها خصوصا التزاماتها المنزلية (34).

إن دور القائد أو المشرف لا تنحصر فقط على كونه مسؤولا على مجموعة من الناس، لكنه أيضا نجده مسؤولا عن خلق و تنمية جو معنوي مناسب يهيئ للأفراد أن يعملوا معا بفعالية من اجل تحقيق أهداف المنظمة ككل ، لذا فإن نمط الإشراف أو سلوك المشرف له تأثير جوهري على معنويات العاملين ، فيجب عليه أن يتمتع بسمات تجعله مميزا و قادرا على تهيئة أنسب مقومات الأداء المثمرة لكل من العاملين و العاملات وهذه السمات هي الذكاء ، النضج، الاتزان الانفعالي ،و القدرة على فهم الناس و التأثير فيهم من خلال الاتصال الفعال إن سيطرت أنماط القيادة المتسلطة و المستغلة ، تؤدي إلى فرض علاقات إنسانية غير متكاملة حيث يمثل المشرف دور القائد المتسلط الذي ينتظر من العمال و المستخدمين أن يطيعوا الأوامر (35).

## 5- مشكلة الصراع داخل المؤسسة:

يمكن للثقافة التنظيمية أن تلعب دورا فعالا في خلق الصراع بين العاملين في حد ذاتهم و بين العاملين و الإدارة من جهة أخرى ، إذ يعتبر أحد التحديات التنظيمية التي تواجه المنظمات و المؤسسات المختلفة و غالبا ما يكون هذا الصراع نقص قنوات

<sup>34</sup> -إحسان محمد الحسن ، مرجع سابق، ص 91.

<sup>35</sup> أحمد سيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، جامعة بنها، مصر ، 2000، ص 183.

الاتصال بين العاملين مع بعض أو مع الإدارة ، فان كان الاتصال فعالا فانه يكون نتيجة التفاعل الايجابي الذي يحدث بين العاملين ، لكن في بعض الحالات يكون هناك اتصال سلبي و هو ناتج عن سوء و عدم نجاح و استمرارية التفاعل بين العاملين ، و هذا نتيجة عدم التفاهم و الاتفاق حول بعض الأمور الجوهرية داخل التنظيم ، و قد يكون الصراع عدة أسباب تؤدي إلى ظهوره على السطح و منها التنافس و الذي يخلق بين العاملين سواء كانوا من نفس الجنسين أو مختلفين عمال و عاملات ، فيكون إما تنافس على الوصول إلى المراكز القيادية التي يعمل كل واحد منهم على إبراز قدراته و طاقته من أجل الحصول على هذه المناصب أو المكافآت بين العاملات ، نتيجة اعتقاد كل طرف أنه أحق بتلك المهام أو المكافآت (36).

كذلك ينتج الصراع نتيجة غموض الدور الذي يحدث نتيجة عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته لظروف و متطلبات الوظيفة التي تؤديها و ذلك إما بالزيادة أو بالنقصان ، كذلك يحصل الغموض الحاصل على الدور نتيجة عدم توافق هذه الإمكانيات و القدرات مع متطلبات العمل في الوظيفة ، يعني أن الأفراد العاملين لا تتوافق قدراتهم مع متطلبات المنصب الذي يحتلونه ، و هذا الغموض يحدث نتيجة عدم كفاية أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي يتحصل عليها الفرد عن المنصب الذي يشغله أو يعمله أو المهام التي يؤديها و ذلك سواء من حيث الواجبات و العلاقات و الأعمال التي يقوم بها ، مما يحدث

<sup>36</sup> -جير الدجربيرج و روبرت بارون، ترجمة رفاعي محمد و إسماعيل سيوني، إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ للنشر ، السعودية ، الرياض ، 2004، ص 480.

للعامل ضعف الاستيعاب و الإلمام بجوانب وظيفته و دورها و أهميتها داخل التنظيم ككل، إلا أنه في بعض الحالات ينتج الصراع نتيجة التوتر بين العمال سواء كان رجالا أو نساء في محيط العمل ، و هذا التوتر قد يكون مع الزملاء أو المسؤولين إذا كان هذا الفرد في المنصب القيادي أو مع الرؤساء سواء كانوا مباشرين أو على درجة من الرؤساء المباشرين (37).

---

<sup>37</sup> -مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر ، 2006، ص 137.

## خلاصة

و من خلال ما سبق ذكره نجد أنه بالرغم من المشكلات و الصعوبات التي تعيق المرأة العاملة عن أداء عملها، إلا أن القانون الجزائري قد منحها امتيازات و حقوق تحفظ لها كرامتها أثناء العمل ، و ذلك من خلال إعطائها وقت لإرضاع ابنها أو السماح لها ببعض الحرية في بعض الأعمال ، رغم القيود التي فرضتها عدد ساعات العمل و منع المرأة بالعمل في بعض الأعمال إلا أنه منحها حرية الاختيار و تحمل المسؤولية التي تخول لها العمل بأي مهنة و أي وقت تريد ، المهم أن يكون العمل قد اختارته بملء إرادتها و ليس مفروضا عليها.

# الفصل الرابع

## الفصل الرابع: الأداء المهني

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء
  - 2- مكونات الأداء
  - 3- أبعاد الأداء
  - 4- العوامل المؤثرة في الأداء
  - 5- نظريات الأداء
  - 6- معايير الأداء وتصنيفها
  - 7- تعريف تقييم الأداء
  - 8- طرق تقييم الأداء
- خلاصة

## تمهيد:

إن الأداء يمكن أن يكون سلوكا ظاهرا محسوسا في صورة تصرفات يمكن ملاحظتها خارجي كالحركات البدنية و المجهود الجسماني المبذول، أو سلوكا مستترا يغلب فيها الطابع الذهني، كأعمال الإدارة و التخطيط، فمن الطبيعي أن تختلف أساليب قياسه و ذلك حسب النمط الذي تؤدي به الأنشطة. فاستمرار حياة أي منظمة مرتبطة بوجود الأداء، حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد نوعية و كمية أداء الأفراد العاملين و تحديد القبليات و الإمكانيات التي يمتلكها كل فرد و مدى احتياجات الأفراد المتطورة.

## 1- مفهوم الأداء:

- يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك

الدور أو المهام و الذي يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (38)

- يعرف الباحث محمد عاطف علي الأداء على انه: مدى مساهمة العامل في انجاز

الأعمال التي توكل إليه، ونوعية السلوك و التصرفات التي يبذلونها إثناء انجازهم لعملهم. (39)

**المفاهيم المرتبطة بالأداء:** من المفاهيم المرتبطة بالأداء نجد :

**الإنتاجية:** الذي يشير إلى ما يتضمن كلا من الفعالية و الكفاءة.

**الكفاءة:** تشير إلى نسبة المداخلات المستهلكة إلى المخرجات المحصلة، حيث كلما

كانت المخرجات أكثر من المداخلات فان الكفاءة تكون أعلى.

**الفعالية:** تشير إلى الأهداف المتحققة أو تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة

بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف. (40)

## 2- مكونات الأداء:

إن معرفة نوع العمل المطلوب أدائه ليس كافيا للاستلال على محتويات هذا العمل

و المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يقوم به لذلك فان دراسة مكونات الأداء أو ما شاع

38 -محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2002 ، ص 219.

39 -عاطف محمد علي ، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية ، دار النهضة العربية ، القاهرة، 1964، ص 13.

40 -سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار وائل للطباعة و النشر، مصر ، 1999، ص 242.

تسميته بتحليل العمل تمثل مصدرا أساسيا للمعلومات اللازمة لقياس فعالية الأداء في العمل، و هي أيضا لازمة لتحديد أسس اختيار الأفراد و منها تشتق محتويات برامج التدريب و على أساسها تقويم الأعمال و يصمم هيكل الأجور و الحوافز.<sup>(41)</sup>

## 1-2- الأنشطة و المهام:

تتمثل المهمة في النشاط الفكري أو العضلي الذي يقوم به العامل في ظروف معينة، و تنفيذ عمليات رسمية وذلك قصد الوصول إلى غرض معين أو هدف ما. و لمعرفة الأنشطة و المهام المسطرة التي يتكون منها الأداء، نقوم بتقسيم العمل الذي يمكننا من وصف دقيق لنشاطات العامل التي يجرئها إلى عناصر، بالتالي فان تحليل العمليات يبين لنا مجموعة من الحركات التي يقوم بها العامل في مدة زمنية محددة.<sup>(42)</sup>

## 2-2- العلاقة بين الأنشطة و المهام:

إن تجميع الأنشطة إلى المهام، و المهام إلى أعمال، يقوم على تحديد علاقات التكامل بين هذه الأنشطة ، بحيث تساعد هذه العلاقات في إعادة تصميم العمل أو إعادة تصميم التنظيم ككل.

<sup>41</sup> - أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، 1993 ، ص 331.

<sup>42</sup> - Jacques le plat et xavier guny ، introduction a la psychologie du travail ، presses universitaire de france ، 1<sup>er</sup> edition .1977.

إن دراسة هذه العلاقات لا تقتصر فقط على الأنشطة والمهام و إنما يتعداه إلى العلاقات بين مختلف الأعمال و معرفة العلاقات الداخلية و الخارجية بين الأنشطة ، وهذا يترتب عنه إعادة تصميم العمل ككل.(43)

### 3- أبعاد الأداء:

نعني بالأداء قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكننا التمييز بين ثلاث أبعاد و هي:

#### 3-1- كمية الجهد المبذول:

عبارة عن كمية الطاقة الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلا فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

#### 3-2- نوعية الجهد المبذول:

يعني مستوى الدقة و الجودة و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات معينة، و في بعض الأعمال قد لا تهتم سرعة الأعمال أو الكمية بقدر ما تهتم نوعية و جودة الجهد المبذول، و يندرج تحت معيار الوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس:

- درجة خلو الأداء من الأخطاء.

- درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات.

- درجة الإبداع و الابتكار في المواصفات.

### 3-3- القدرات:

تتمثل في الخصائص الشخصية و العقلية ، فقدرات الفرد و خبراته السابقة هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول من قبله.

### 3-4- إدراك الدور:

ونعني بذلك إدراك الفرد لدوره الوظيفي بتشكيل تطورات و انطباعات عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله .(44)

### 4- العوامل المؤثرة في الأداء: يتأثر الأداء بعدة عوامل من بينها:

#### 4-1- التحسينات الإجرائية و التنظيمية :

التي تؤثر مباشرة على الأداء، لان التعديل في حد ذاته يؤدي إلى التغيير من كيفية تنفيذه و انجاز العمل، كما يؤدي بدوره إلى تغيير في معدل أو نسبة انجاز العمل، كما يؤدي بدوره إلى تغيير في معدل أو نسبة انجاز العمل ، فان كان هذا التغيير من الناحية الايجابية مثل تحسين نمط الإشراف ، فان ذلك السلوك سوف يؤدي مباشرة تحسين مستوى الأداء الأفراد، لان معنوياتهم مرتفعة ، أما إذا كان التغيير سلبيًا مثل تضيق دائرة الاتصال مع المشرفين فان الانعكاسات سوف تكون لا محالة سلبية مما يؤدي مستوى الأداء، لهذا يجب التأكيد على هذا العنصر لأنه عبارة عن حافز نحو الأداء الأفضل.

44 - أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمة ، جامعة الإسكندرية ، 1989، ص ص 34 ، 35.

#### 4-2- نوعية وحدة العمل التام:

التي قد تؤدي إلى معدلات متباينة في معدلات الأداء، فمثلا قد تظهر عملية ما معدل جيد للإنتاج لكن من ناحية النوعية نجدها تمثل الأداء الرديء.

#### 4-3- يتأثر الأداء أيضا بالمناطق الجغرافية:

وذلك من جراء الظروف المحلية حتى و إن كان نفس النشاط، و بنفس الكفاءة في مواطن مختلفة، فالظروف الجغرافية للعمل يلعب دورا كبيرا في تحديد أداء الفرد لأنها تؤثر و تفرض عملية السير وفق وتيرة خاصة فأداء الفرد في المناطق الحارة يختلف بالضرورة على أداء الفرد في المناطق المعتدلة لان الظروف الملائمة تحفز الفرد على بذل مجهود اكبر، و بالتالي إن أداء الفرد في المنطقة الصحراوية يختلف عن الأداء في المنطقة الشمالية بحكم الظروف. (45)

#### 5- نظريات الأداء:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه اهتمام الدارسين و الباحثين إلى بلورة النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء و الأفراد والجماعات و التنظيم ، و فيما يلي بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي و تحلل مكوناته.

<sup>45</sup> توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مداخل جديدة ، دار النهضة ، جامعة الزقازق ، مصر ، 2002، ص ص 06،07.

## 5-1- النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات و أساليب انسياب خطوط السلطة داخل تلك التنظيمات، و كانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم، لماذا يقوم الأفراد العاملون بأداء الأعمال وفق التعليمات التي تنسب إليهم في حدود الأوامر المشددة .

و قام "ماكس فيبر" بإيضاح الفرق بين القوة و المواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه على طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها، و اهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تنسب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات، و قسمها إلى ثلاثة أقسام: السلطة البطولية (الكارزماوية)، السلطة التنفيذية، و القانونية.

وان النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار النواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية و تحسين الأداء.<sup>(46)</sup>

## 5-2- نظرية التقسيم الإداري:

و من أهم رواد هذه النظرية (هنري فايول ، ماري بيكرنولت ، موتي ورايلي ، اورنيك وغيرهم) فقد ركزت هذه النظرية على العمليات الداخلية للتنظيم و المظاهر الرئيسية للأداء المادي في العمل، و بالجوانب الفيزيولوجية للعمال، و ليس بالجوانب الإنسانية للأداء، و قد شرعت هذه النظرية في التركيز على مستويات الهيكل التنظيمي، كما استندت في إطارها الفلسفي و الفكري على افتراض كفاءة المنظمة في الأداء، يعتمد على كفاءة المدير، كما أن الهياكل التنظيمية الفاعلة قادرة على خلق الأفراد الأكفاء، فركزت بذلك على الجوانب المتعلقة بالتنظيم و تحليل العمليات الإدارية الأساسية فيها، ويمكن إيجاز المبادئ الأساسية التي شكلت محور اهتمام هذه النظرية فيما يلي:

- تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- تحديد الأعمال و الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف.
- القيام بتجميع الأعمال و الأنشطة المتشابهة و المتماثلة في شكل وظائف إدارية متماثلة و في هيئة أقسام إدارية.
- تجميع الأقسام المتماثلة أو المشابهة في هيئة إدارات تنظيمية تناط بالأفراد. (47)

### 5-3- نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز هذه النظرية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية الاجتماعية في المنظمة، و هي بذلك تهدف للوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في إطار أفضل يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية و معنوية باعتباره إنسانا و وجدانيا و انفعاليا أكثر منه رشيدا أو منطقيًا. و فقد أثبتت نتائج التجارة التي قام بها "التون مايو" و زملائه التي أجريت في "هوثورن" بشركة "جنرال إلكترونيك" أن نقص الإنتاج يعزي إلى عدم الاهتمام بحل هذه المشاكل و التحديد من وطأة الضغوط الرئيسية و تخفيف قيود العمل إزاء مشكلة نقص الإنتاج، و ارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت دراسته على أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في تحيز المرؤوسين على الأداء الجيد.

### 5-4- نظرية التوقع:

ترى هذه النظرية التي وضعها " فكتور فروم" أن دافعية الفرد لأداء عمل معين محصلة للعوائد التي يتحصل عليها الفرد، و شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه، و تعتبر قوة الجذب " فروم" ممثلة للمتوقعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي يتيحها له الأداء. أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي يحقق المنفعة الناتجة عن القيام بالعمل المحدد، و تتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

الدافع للأداء = منفعة العوائد \* احتمال تحقق العوائد.

تعتبر مساهمة "فروم" لنظريته في دوافع ذات اثر ملموس في تحسين الدافع و الأداء، وذلك بتشجيع الدوافع التي تهدف إلى تحسين الأداء من خلال عقد الدورات التدريبية والإشراف و المشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل و هو ما يعود بالنفع على الفرد و التنظيم، كما ساهم " فروم " في وضع النظم المكافئات للأداء المتميز، بحيث يكون الفرد على اطلاع على المكافئات التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل. (48)

## 6- معايير الأداء و تصنيفها:

و هي معايير خاصة بتصنيف تقييم الأعمال الأداء و الإنتاج و تكون على نوعين:

6-1- **معايير كمية:** و تشمل كل ما يمكن تقييمه كمياً مثل كمية إنتاج معين أو تكلفة

خلال زمن محدد.

6-2- **معايير نوعية:** و تشمل تقييم نوعية العمل و مدى انجازه ، كذا تقييم الطرق

التي أنجز بها، و يتضح ذلك من خلال النتائج التحصل عليها بعد عملية التقييم ، و يرتبط

هذا المعيار خاصة بتقييم أداء الإطارات بعد انجازهم لمهامهم. (49)

• و تتمثل تصنيفات أداء الموظف في:

- أداء متميز من جوانبه كافة: عندما يتم تحقيق الأهداف البارزة الذي سوف يكون

من شأنه جلب فوائد مستمرة.

<sup>48</sup> -خيضر كاظم محمود، نفس المرجع السابق، ص ص 28 ، 29.

<sup>49</sup> -Jean marie pertti ، 'ressources humaines et gestion du personnel' ، 2<sup>eme</sup> édition ، librairie veuilert Paris ، 1998 ، p 12.13.

- أداء يفوق بصفة عامة متطلبات الوظيفة: و يكن عندما يتم تحقيق بعض الانجازات الواضحة.

- أداء يلبي بصفة عامة متطلبات الوظيفة.

- أداء مرضي في معظم جوانب الوظيفة مع وجود حاجة إلى بعض التطوير في مستوى الأداء.

- مطلوب بعض التطوير لمستوى الأداء حتى يتمكن الموظف من تلبية متطلبات الوظيفة. (50)

#### 7- تعريف تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء احد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد و الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، و هو نظام يتم خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم.

- و يعرف أيضا على أنه عملية يتم بموجبها تقدير جهد العاملين بطريقة منصفة عادلة لتجرى مكافأتهم بقدر ما يعملون و ينتجون و ذلك بالاستناد و إلى عناصر و معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به. (51)

<sup>50</sup> - باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر، 2006، ص ص 213، 214.

<sup>51</sup> - أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 406.

- و يعرف أيضا بأنه من الأدوات الجوهرية في قياس كافة العوامل و الجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدى مساهمة الفرد في الإنتاجية و هي تتضمن سلسلة من الخطوات أو الإجراءات المصممة للوصول إلى قياس أداء كل فرد.(52)

## 8- طرق تقييم الأداء:

8-1- الطرق التقليدية: و هي الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء

على أداء العمال:

### 8-1-1- طريقة التدريب البسيط:

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل حيث يضع المقوم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ في أحسن أداء إلى أسوأ أداء، إذ أن كل الأفراد العاملين أفضل من البعض الآخر.

و تعتبر هذه الطريقة أقدم طريقة لتقييم الأداء، و من عيوبها أنها عرضة لتأثيرات الشخصية في علاقة القيم بالفرد العامل، و لذلك فإن الاعتماد على أكثر من مقيم يمكن أن يقلل من المتحيزات و من مزاياها سهولتها من حيث التطبيق و التوضيح للأفراد العاملين.(53)

<sup>52</sup> -سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار وائل للطباعة و النشر ، مصر ، 1999 ، ص 242.

<sup>53</sup> -نفس المرجع ، ص 248.

### 8-1-2- طريقة المقارنة المزدوجة:

يتم بموجب هذه الطريقة تقسيم جميع العاملين في إدارة واحدة إلى أزواج بحيث يتم وضع كل موظف في مجموعة مع كل موظف من مجموعة أخرى و تستخدم المعادلة

$$\frac{(n-1)}{2} n$$

التالية في تحديد عدد المجموعات الثنائية. حيث أن (ن) هي عدد الأفراد المطلوب تقييم أدائهم و على هذا إذا كان لدينا خمسة أفراد هم أ، ب، ج، د، هـ.

فانه يتم تكوين عشر مجموعات على الشكل التالي: أب، أج، أد، أه، ب ج، ب د، ب هـ، ج د، ج هـ، د هـ. و تكون مهمة القيم مقارنة كل ثنائية مثل أ، ب و تقرير من الأفضل في هذه المجموعة و هذا يتكرر ذلك بالنسبة لكل المجموعات، ثم يلخص الموقف للفرد.

و تتميز هذه الطريقة بالصعوبة لأنها قد تستغرق وقتا طويلا وفق عدد الأفراد المطلوب تقييم أدائهم. (54)

### 8-1-3- طريقة التدرج:

في هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء كالتصنيفات التالية: الأداء المرضي، الأداء غير مرضي، و الأداء المتميز، توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو القيم و من ثم تتم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه

التصنيفات المحددة مسبقا، حيث يوضح كل فرد وفقا لدرجة أدائه، لذلك فان كل فرد من الأفراد العاملين أما إن يستلم درجة متميزة أو مرضي أو غير مرضي.

#### 8-1-4- طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو الخصائص التي تتعلق بالعمل و الأداء حيث تكون لكل صفة درجة مختلفة مرقمة أو مصنفة بشكل متسلسل، و بناءا على ذلك يتم تقييم كل فرد وفق لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل القوم الذي علامة تناسب مع ما يراه من مستوى أداء الموظف.

إن أهمية و فائدة هذه الطريقة هي تقييم الأداء تعتمد على الدقة في تحديد الصفات و الخصائص المرتبطة بالأداء الفعال و من عيوب و صعوبات هذه الطريقة أنها لا ترتبط بصورة مباشرة بسلوك الأفراد موضع التقييم من الصعب على الفرد العامل تحديد كيفية تغيير سلوكه للحصول على تقييم عالي ، ومن الصعب تصميم البرنامج التدريبي أو التطويري للأفراد العاملين الذين يكون تقسيمهم منخفض، و أيضا صعوبة الاعتماد على نتائج عملية التقييم في تحديد الأهداف التطورية.(55)

#### 8-1-5- طريقة قوائم المراجعة:

هذه الطريقة تستخدم مجموعة من الصفات و السلوكيات و كذلك المواصفات المطلوبة للعمل، و على المقيم أن يؤشر أو يختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد العاملين، ويكون تأثير المقيم إما "نعم" أو "لا" و عند إتمام قوائم المراجعة تذهب

إلى إدارة الأفراد لتحليلها و تحديد الدرجات لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها. (56)

#### 8-1-6- طريقة الاختيار الإجباري:

يمثل الهدف الأساسي في استخدام هذه الطريقة إلى تقليل عامل التحيز الشخصي عن طريق إيجاد نظام يقوم بتزويد المقيم بمجموعة من عوامل التقييم و يطلب منه إعادة ترتيبها حسب تناسبها مع الأداء و التي على العامل إظهارها و هذه التقييمات للصفات تجمع من قبل إدارة الموارد البشرية و تعطي لها درجات أو أوزان حيث تكون سرية و غير معروفة للمقيم.

- و القائم بالقياس لا يعلم أي من العبارات تتصل بالأداء الفعال أو غير الفعال، و لا يعرف درجاتها فهي معلومات سرية يحتفظ بها مصممي المقياس.
- و رغم أن هذه الطريقة تقلل التحيز الشخصي لدرجة كبيرة إلا أن لها بعض العيوب نذكر منها:

- حاجتها إلى مجهودات.
- طائلة في التقييم و الاختيار العبارات المختلفة التي تنطبق على الوظيفة الذي يؤديها.
- كثيرا ما تلقى مقاومة من جانب القائمين بالمقياس نتيجة لعدم فهمهم للمقياس. (57)

<sup>56</sup> -يوسف حجيم الطائي ، مؤيد عبد الحسن الفضل ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ، ط 2 ،الوراق للنشر و التوزيع ، 2006 ، ص ص 245 ، 246.

<sup>57</sup> -يوسف حجيم الطائي ، مؤيد عبد الحسن الفضل، نفس المرجع السابق، ص ص 249 ، 250.

## 8-1-7- طريقة الحوادث الحرجة:

تتضمن هذه الطريقة قيام الرئيس المباشر للفرد بتدوين الأعمال الايجابية و السلبية التي يلاحظها على أداء الفرد لأعماله خلال فترة التقييم، و يتم الاحتفاظ بها و استخدامها للدلالة على مستوى أداء الفرد، بحيث يتم استبعاد الحوادث التي تميز بين الأداء الفعال والأداء الغير فعال و من عيوب هذه الطريقة أنها تستهلك وقتا كبيرا كما أن مفهوم "الحدث الحرج" قد لا يكون متجانس بين كل المقيمين كما أن تطبيقهم لهذه المفاهيم قد يكون مختلفا أيضا.(58)

## 8-1-8- الطريقة المقالية:

من المحتمل أن تكون ابسط الطرائف في تقييم الأداء إذ تتم كتابة تقارير تفصيلية من قبل المشرف يصف فيها جوانب الضعف و القوة و الأداء الماضي و مهارات الأفراد العاملين إضافة إلى وضع الاقتراحات التطويرية لكل منهم، وهي طريقة لا تتطلب تدريباً عالياً لانجازها، و مما يعاب هذه الطريقة إنها غير منظمة بشكل ثابت بحيث تخضع للتغيير من قبل المقيم، فإما أن تزداد المعلومات فيها و تكون مكثفة أو نقل هذه المعلومات مع عدم فائدتها.

لذلك يصعب مقارنة الأفراد العاملين في المنظمة و فقها كما و إنها تتطلب إمكانيات جيدة في الكتابة و التعبير عن الأداء.(59)

58- كامل بربر ، ادارة الموارد البشرية و كفاءة التنظيم ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، 1997 ، ص 134.

59- سهيلة محمد عباس ، مرجع سابق ، ص 257.

## 8-2- طرق التقييم الحديثة:

تهدف إلى تقليل درجة الأخطاء و الصعوبات المرتبطة بالطرق التقليدية.

### 8-2-1- طريقة مقياس السلوكية المتدرجة:

تعد هذه الطريقة من الطرق الحديثة المعتمدة على الأداء المتوقعة وفقا للصيغ السلوكية المحددة على المقياس العمودي المتدرج حيث أن كل صفة من الصفات السلوكية المرتبطة بالأداء المطلوب تحدد له درجات و يتم وضع وصف كامل لكل درجة من هذه الدرجات و في ضوء الوصف المحدد يتم تحديد أداء الأفراد العاملين و يعتمد هذا المقياس على العناصر الأساسية التي تتضمنها طريقتي التدرج البياني و المواقف الحرجة و يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك كان، يكون ادعاء متميز أو جيد أو ضعيف مما يساعد المقيم في ربط تقييماته مع سلوك الفرد في العمل أثناء عملية التقييم.<sup>(60)</sup>

### 8-2-2- مقياس الملاحظات السلوكية:

يختلف عن المقياس السابق في قيام المقيم بملاحظة سلوك الأفراد الذين يريد أن يقيمهم، و يرتبهم على خمسة (5) أوزان لكل بعد بدلا من وزن واحد كما هو الحال بطريقة التدرج على الأساس السلوكي و من ثمة تجمع الدرجات التي يحصل عليها الفرد العامل لكل بعد من أبعاد العمل ( أن كل متغير أو بعد يحتوي على مواقف متعددة).

ما يميز هذه الطريقة عن سابقتها فقط في أنها تركز على سلوك الملاحظ أي تتم ملاحظة السلوك بدل من السلوك المتوقع أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة و متابعة

<sup>60</sup> -يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسن الفضل، مرجع سابق، ص 248.

الأفراد العاملين في حين أنه في طريقة التدرج على الأساس السلوكي يقوم المقيم بعملية التقييم وفقا لتوقعه و معرفة لسلوك الأفراد العاملين.<sup>(61)</sup>

### 8-2-3- الإدارة بالأهداف:

هي فلسفة إدارية تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوس في وضع الأهداف التي يتم بتحقيقها و اتخاذ القرارات الملائمة لذلك و تستخدم كأسلوب لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تطبق هذا البرنامج التي تتضمن مايلي:

- يجتمع الرؤساء المرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف و النتائج المراد تحقيقها و التي تكون عادة ضمن الإطار العام لأهداف المنظمة.
- يشرف الرؤساء و المرؤوسين في وضع و تحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها، و هذه الأهداف يجب أن تكون واقعية و يسهل قياسها.
- يجتمع الرؤساء و المرؤوسين مرة أخرى لدراسة انجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعية و تقييمها.
- إذا تبين من خلال عملية التقييم بان هناك نواحي ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع الحلول لها.

#### 8-2-4 - مراكز التقييم:

هذه الطريقة تستخدم لتطوير المديرين و لتقييم أدائهم، حيث تسعى إلى قياس السمات الأساسية و التي تتضمن مهارات التخطيط و التنظيم و العلاقات الإنسانية ونوعية التفكير و مقاومة الضغوط و الدوافع نحو العمل و درجة الاعتماد على الآخرين إضافة إلى مهارات التفاعلات و الاتصالات و من معوقات هذه الطريقة هي كلفتها الكبيرة و عدم إمكانية تقييم جميع الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، حيث الإداري الغير كفاً من الصعب ترسيخه إلى هذه المراكز مما يؤدي إلى ظهور عدم الرضا بين هذه الفئة من المديرين. (62)

## خلاصة:

من خلال ما تعرضنا له في هذا الفصل تظهر الأهمية الجلية للأداء الذي هو عبارة عن السلوك الذي يقوم به أفراد المنظمة كل حسب نمطه لتحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها.

كما يساهم في تغيير المسار الوظيفي للعامل باعتباره من العناصر الهامة التي تعتمد عليها المؤسسة في ترقية عمالها و كذلك لتوزيع المكافآت و الحوافز.

الجانب التطبيقي

# الفصل الخامس

# الفصل الخامس: منهجية البحث و وصف العينة.

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية.

• المجال المكاني.

• المجال الزماني.

• المجال البشري.

2- منهج البحث.

3- أدوات جمع البيانات.

• الاستمارة.

4- عينة البحث و خصائصها.

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث العلمي، بفضلته يتم فهم الجانب النظري، و التأكد من صحة الفرضية التي صغناها في بداية البحث و عليه فكل بحث علمي يحتاج إلى منهجية والتي ينبغي إتباعها خلال جمع المعطيات اللازمة لدراسة متغيرات البحث.

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات الميدانية المتبعة في الدراسة بدءا بالدراسة الاستطلاعية من توضيح المجالات المكانية، الزمنية و البشرية التي أجريت فيها الدراسة ثم تحديد عينة البحث و كيفية اختيارها و إبراز أهم الأدوات المتبعة في جمع البيانات.

## 1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق أو الشروع في الدراسة الأساسية في أي بحث علمي، حيث قمنا بتوزيع 10 استمارات على 10 مبحوثات في المرحلة الأولى قبل الشروع في الدراسة الأساسية.

### • المجال المكاني:

قمنا بالدراسة في جامعة تامدة الواقعة بولاية تيزي وزو التي فتحت أبوابها سنة 2009 و التي تتكون من ثلاث كليات و هي ( كلية الهندسة المعمارية، كلية العلوم البيولوجية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية) و هذه الأخيرة التي مثلت المجال المكاني للدراسة الحالية حيث تضم أقسام تتمثل في قسم العلوم الاجتماعية و الذي يتفرع إلى مجموعة من الفروع و هي (علم الاجتماع، علوم التربية، علوم الإعلام و الاتصال، أرطوفونيا، فلسفة، أنثروبولوجيا، تاريخ ) و قسم العلوم الإنسانية الذي يتفرع بدوره أيضا إلى فرع علم النفس المتكون من مجموعة من التخصصات و بطاقم إداري موزع بين الجنسين ذكور و إناث في مختلف الرتب الإدارية ، و كذلك بين العمال مناصب دائمة و عمال في مناصب مؤقتة حيث بلغ المجموع الكلي للعاملات المبحوثات 139 عاملة.

## • المجال الزمني:

تم اختيارنا لجامعة "تامدة" و بالضبط لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية نظرا إلى النسبة المرتفعة للعاملات فيها، فقد قمنا بتوزيع الاستمارات بتاريخ 19 أبريل 2015 و جمعت بتاريخ 26 أبريل 2015 أي لمدة 8 أيام .

## • المجال البشري:

يتمثل في مجتمع البحث الذي ستجرى عليه الدراسة و هو العاملات في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة "تامدة" حيث قمنا بتوزيع استمارة على 80 امرأة عاملة 35 منهن يمثلن معلمات من مجموع 90 معلمة و 45 يمثلن عاملات في الإدارة من مجموع 49 عاملة من مجتمع الأصل 139 عاملة.

## 2- منهج البحث:

المنهج بصفة عامة هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة، و بالتالي فان لكل منهج خصائصه و مميزاته التي يستفيد منها كل باحث.

و لأن دراستنا تعتمد على التحليل و التفسير قد اخترنا المنهج الوصفي الذي يمكننا من وصف الظاهرة و التوصل من خلال التحليل إلى استنتاج تساهم في فهمها و إبرازها.

**فالمنهج الوصفي:** هو كل استقصاء ينصب على كل ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية أو الاجتماعية كما هي قائمة في الحاضر قصد تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصرها، أو بينها و بين ظواهر تعليمية أو نفسية أو اجتماعية (63) .

### 3- أدوات جمع البيانات:

في أي بحث علمي يعتمد الباحث على أداة أو مجموعة من الأدوات لجمع البيانات اللازمة التي تساعده على انجاز بحثه على أكمل وجه، و لقد فرضت علينا هذه الدراسة استعمال أداة و هي:

**-الاستمارة:** هو مجموعة من الأسئلة مصنفة حسب محاور يمثل بعد أو جانب من مشكلة الدراسة، و يعرف على أنه نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع البحث. (64)

<sup>63</sup> تركي رابح ، مناهج البحث العلمي في علوم التربية و علم النفس ، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1984 ، ص 129 .  
<sup>64</sup> رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث و العلوم الاجتماعية ، ط 1 ، دار هومة ، 2002 ، ص 162 .

و بناءا على ذلك تم إعداد استمارة وجهت إلى عينة من العاملات بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة "تامدة" حيث تم وضع 27 سؤال تتراوح بين أسئلة مغلقة و مفتوحة، قسمت إلى ثلاث محاور على النحو التالي:

• المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية للمبحوث ( السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، المستوى المهني، الخبرة).

• المحور الثاني: يتضمن أهم المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة الذي يضم 12 سؤال.

• المحور الثالث: يتضمن علاقة المعوقات الوظيفية بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة و الذي يضم 10 أسئلة.

#### 4- عينة البحث و خصائصها:

لعينة دور هام في نجاح و دقة البحث العلمي و لذلك يجب أن يكون مجتمع البحث متجانس و يخدم أهداف و أغراض البحث و تعرف العينة على أنها مجموعة جزئية يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها و يجب أن تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي.(65)

و لقد اقتضى مجال الدراسة استعمال العينة القصدية و التي تعرف على أنها: مفردات معينة تمثل المجتمعات الأصلية منتقاة على أساس خصائص معينة يحتاجها الباحث في دراسته و تعطي نتائج دقيقة و صحيحة (66). و من شروط عينتنا أن يكون أفراد العينة نساء عاملات.

#### • خصائص العينة:

نتعرض فيما يلي إلى تقديم الخصائص الأولية لعينة البحث و هي: السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، المستوى المهني، الخبرة.

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	23	% 28.75
31 - 41	43	%53.75
42 - 50	12	%15
أكثر من 51 سنة	02	%2.5
المجموع	80	%100

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (01) نلاحظ أن أعلى نسبة هي 53.75% الخاصة بالفئة العمرية المتراوحة بين 31 - 41 في حين نجد نسبة 2.5% تمثل أصغر نسبة، و هي النساء العاملات الأكثر من 51 سنة. و عليه يتبين لنا أن معظم المبحوثات شابات و هذا راجع إلى أن هذه المرحلة عبارة عن مرحلة هامة في حياة المرأة و هي بحاجة أكثر إلى إنفاق المال هذا ما جعلها تخرج إلى العمل.

الجدول رقم (02): يمثل توزيع العينة حسب الحالة العائلية.

النسب المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
47.5%	38	عزباء
47.5%	38	متزوجة
1.25%	01	مطلقة
3.75%	03	أرملة
100%	80	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة النساء المتزوجات و النساء

العازبات نفسها و تقدر ب 47.5%.

عليه نستنتج أن المرأة بحاجة إلى العمل سواء كانت متزوجة أو عزباء  
مهما كانت حالتها فهي بحاجة إلى الراتب الشهري لسد حاجياتها.

الجدول رقم (03): يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
3.75%	03	متوسط
28.75%	23	ثانوي
67.5%	54	جامعي
100%	80	المجموع

انطلاقاً من نتائج الجدول رقم (03) نلاحظ أن أعلى نسبة 67.5% خاصة  
لفئة النساء الجامعيات، في حين نجد نسبة 3.75% خاصة بالعاملات في  
مستوى المتوسط.

و يتبين لنا أن معظم المبحوثات لهن المستوى الجامعي و هذا راجع لهذه  
المرحلة من التعليم أين يتحصل الفرد على شهادة جامعية يمكن من خلالها  
البحث عن عمل من أجل الاستقرار و بناء المستقبل.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع العينة حسب المهنة

النسب المئوية	التكرارات	المستوى المهني
%11.25	09	إطار
%13.75	11	مسؤول
%75	60	موظف
%100	80	المجموع

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (04) نلاحظ أن أعلى نسبة تمثلها الموظفين و التي تقدر ب 75% تليها نسبة المسؤولين ب 13.75% و أخيراً تأتي نسبة الإطارات و ذلك بنسبة 11.25%.

وعليه يتبين لنا أن أغلبية أفراد العينة يشغلن مناصب موظفات و هذا لأسباب أولها اجتماعية و المتمثلة في الحاجة إلى العمل و الاستقرار، إضافة إلى السبب الاقتصادي الذي يساهم بدوره في سد الحاجات المختلفة.

الجدول رقم (05): يمثل توزيع العينة حسب الخبرة.

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
82.5%	66	من سنة إلى 10 سنوات
10%	08	من 11 إلى 15 سنة
3.75%	03	من 16 إلى 20 سنة
3.75%	03	من 21 فما فوق
100%	80	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05) الذي يمثل توزيع العينة حسب الخبرة أن أكبر نسبة من العاملات يمتلكن أقل خبرة و المتمثلة في 82.5% أما العاملات اللواتي يمتلكن خبرة من 10 سنوات إلى 15 سنة فتمثل نسبة 10% أقل نسبة هي 3.75% تمثل نسبة المبحوثات اللواتي يمتلكن الخبرة.

و عليه يتبين لنا أن العاملات ليس لديهن الخبرة في المجال الذي يعملن فيه و هذا يعود إلى أوضاع سوق العمل، و نقص مناصب الشغل نظرا للعدد الكثير من العاملات و العديد من المعوقات التي تواجهها المرأة في العمل.

# الفصل السادس

## الفصل السادس: عرض النتائج و مناقشتها.

1 - تحليل نتائج الحور الثاني.

2- تحليل نتائج المحور الثالث.

3- عرض و مناقشة النتائج.

4- الاستنتاج العام.

المحور الثاني: المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة.

الجدول رقم (06): يمثل البعد عن مكان العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	البعد عن مكان العمل
%67.5	54	نعم
%23.5	26	لا
%100	80	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (06) أ، أعلى نسبة هي %67.5

خاصة بفئة العاملات اللواتي يبعدن عن مكان عملهن، أما نسبة %23.5 هن

اللواتي يسكنن قريب عن مكان العمل.

الجدول رقم (07): يمثل العلاقة بين المستوى المهني و كثرة المسؤوليات.

المجموع	موظف	مسؤول	إطار	المستوى المهني / كثرة المسؤوليات
63 %78.75	46 %77.96	09 %75	08 %88.88	نعم
17 %21.25	13 %22.03	03 %25	01 %11.11	لا
80 %100	59 %100	12 %100	09 %100	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) الذي يمثل العلاقة بين المستوى المهني و كثرة المسؤوليات أن أعلى نسبة تقدر ب 78.75% و التي تمثل المبحوثات اللواتي لديهن مسؤوليات أكثر و ندعم هذا بنسبة الموظفين و التي تمثل ب 77.96% مقابل 21.25% هن المبحوثات اللواتي ليس لديهن الكثير من المسؤوليات.

و عليه نستنتج أن هناك علاقة بين المستوى المهني و كثرة المسؤوليات.

الجدول رقم (08): يمثل الوسائل الأكثر استعمالاً في مكان العمل.

الوسائل	التكرارات	النسبة المئوية
ملفات	28	35%
حاسوب	38	47.5%
وثائق	14	17.5%
المجموع	80	100%

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (08) نلاحظ أن أعلى نسبة هي 47.5% خاصة بوسيلة الحاسوب ثم تليها نسبة 35% خاصة بالملفات و أقل نسبة هي نسبة الوثائق و التي تقدر ب 17.5%.

و عليه يتبين لنا أن الحاسوب هي الوسيلة الأكثر استعمالاً في العمل وهذا راجع إلى أهمية هذه الوسيلة كونها حديثة وسريعة.

الجدول رقم (09) : يمثل تدخل الزملاء في مكان العمل .

النسب المئوية	التكرارات	تدخل الزملاء
22.5%	18	نعم
33.75%	27	لا
43.75%	35	أحياناً
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(09) الذي يمثل تدخل الزملاء في العمل أن أعلى نسبة تمثل ب 43.75% هي نسبة المبحوثات اللواتي يتدخل زملائهن في عملهن و33.75% هن العاملات اللواتي أجبن بلا و هذا راجع إلى نقص الخبرة و الحاجة إلى المساعدة.

الجدول رقم (10): يمثل الصراعات مع المسؤولين.

النسبة المئوية	التكرارات	الصراعات
37.5%	30	نعم
62.5%	50	لا
100%	80	المجموع

انطلاقا من معطيات الجدول رقم (10) الذي يمثل الصراعات مع المسؤولين أن أعلى نسبة و المقدرة ب 62.5% تمثل أفراد العينة اللواتي لا توجد صراعات بينهن و بين المسؤول الذي يشرف على عملهن أما نسبة 37.5% فتمثل العاملات اللواتي لديهن صراعات مع المسؤول المباشر لهن.

و من هنا نستنتج أنه لا توجد صراعات في المؤسسة عموما و هذا راجع

إلى تقسيم العمل بنظام و كل عاملة تعرف مسؤولياتها.

الجدول رقم (11) وجود مرافق راحة في مكان العمل.

وجود مرافق الراحة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	11	%13.75
لا	69	%86.25
المجموع	80	%100

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (11) نلاحظ أن أعلى نسبة هي

%86.25 هي نسبة المبحوثات اللواتي أجبن بعدم وجود مرافق راحة أما

نسبة %13.75 أجبن بوجود مرافق راحة.

و عليه يتبين لنا أنه يوجد نقص في مرافق للراحة و هذا راجع لعدم الاهتمام

بها من طرف المعنيين.

الجدول رقم (12): يمثل نوعية العلاقة بين المسؤول و المرأة العاملة.

النسب المئوية	التكرارات	نوع العلاقة
52.5%	42	جيدة
45%	36	متوسطة
2.5%	02	سيئة
100%	80	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) أن معظم العلاقات القائمة بين المرأة العاملة ومسؤولها المباشر جيدة حيث تمثل بنسبة 52.5% تليها نسبة 45% للعلاقات المتوسطة، أما العلاقات السيئة فهي ضئيلة حيث تقدر ب 2.5%. و عليه يتبين لنا أن العلاقة القائمة بين العاملات و المسؤول عموما جيدة و هذا راجع إلى التفاهم و تقدير العلاقات الاجتماعية بين العمال.

الجدول رقم (13): يمثل العلاقة بين المستوى المهني و الرضا عن الراتب

الشهري.

المجموع	موظف	مسؤول	إطار	المستوى المهني الرضاعن الراتب
31.25% 25	25.42% 15	41.66% 05	55.55% 05	راضية
68.75% 55	74.57% 44	58.33% 07	44.44% 04	غير راضية
100% 80	100% 59	100% 12	100% 09	المجموع

انطلاقا من معطيات الجدول رقم (13) الذي يمثل العلاقة بين المستوى

المهني و الرضا عن الراتب الشهري أن أكبر نسبة تقدر ب 68.75% تمثل

المبحوثات اللواتي صرحن بعدم الرضا عن الراتب الشهري الذي تتقاضاه كل

عاملة، و ذلك تدعيما بنسبة 74.57% الخاصة بالموظفات، في حين نجد نسبة

31.25% تمثل العاملات الراضيات عن راتبهن الشهري و خاصة الإطارات.

و من هنا نستنتج أن هناك علاقة بين المستوى المهني و الراتب الشهري

للعاملات.

الجدول رقم (14): يمثل العلاقة القائمة بين المرأة العاملة و الزملاء.

النسب المئوية	التكرارات	العلاقة مع الزملاء
50%	40	جيدة
50%	40	حسنة
100%	80	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(14) و الذي يمثل العلاقة بين المرأة العاملة

و الزملاء أن النسبتين متساويتين و تقدران ب 50% لكل من العلاقة الجيدة و

الحسنة.

و عليه نستنتج أن نوع العلاقة القائمة بين المرأة العاملة و زملائها جيدة و

هذا راجع إلى الاحترام المتبادل.

الجدول رقم (15): يمثل التغيب عن العمل.

التغيب عن العمل	التكرارات	النسب المئوية
نعم	36	%45
لا	44	%55
المجموع	80	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) الذي يمثل نسبة التغيب عن العمل أن أكبر نسبة من العاملات لا تتغيب عن العمل و التي تقدر ب %55 أما نسبة %45 فتمثل العاملات اللاتي يتغيبن عن العمل.

و عليه يتبين لنا أن العاملات يتغيبن عن العمل لأسباب مقنعة.

الجدول رقم(16): يمثل أسباب التغيب عن العمل.

النسب المئوية	التكرارات	أسباب التغيب
%50	40	المرض
%30	24	التزامات أسرية
%2.5	02	البعد عن مكان العمل
%17.5	14	أسباب أخرى
%100	80	المجموع

انطلاقاً من الجدول رقم (16) الذي يمثل أسباب الغياب عن العمل أن أ'إلى نسبة هي 40% و هي خاصة بسبب المرض تليها نسبة الالتزامات الأسرية ب 30% اضافة إلى 17.5% لأسباب أخرى غير مذكورة، في حين نجد أصغر نسبة تمثلها البعد عن مكان العمل ب2.5%.

و عليه يتبين لنا أن أكبر سبب للغياب عن العمل هو المرض يليه الالتزامات الأسرية خاصة للنساء المتزوجات اللواتي يمتلكن أبناء و مسؤوليات زوجية فهذه أسباب مقنعة.

الجدول رقم (17): يمثل طبيعة العمل الذي تمارسه العاملات.

النسب المئوية	التكرارات	طبيعة العمل
%11.25	09	مريح
%61.25	49	متوسط
%27.5	22	متعب
%100	80	المجموع

تشير معطيات الجدول رقم (17) أن أعلى نسبة هي %61.25 تمثل  
المبحوثات اللواتي يقمن بعمل متوسط أما نسبة اللواتي يقمن بعمل متعب فتمثل  
ب %27.5 و أخيرا نسبة اللواتي يمارسن عمل مريح فتقدر ب %11.25.  
و هذا راجع إلى المنصب الذي تشغله كل مبحوثة و إلى المسؤولية التي  
تتحملها كل يوم.

## تحليل نتائج المحور الثاني: المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة.

يتضح لنا من خلال عرض معطيات المحور الثاني المتكون من الجداول المركبة و البسيطة أن هناك معوقات وظيفية تواجهها المرأة في مكان عملها، هذا ما تبينه نتائج الجدول رقم (06) الذي يمثل البعد عن مكان العمل أن أعلى نسبة هي 67.5% خاصة بالعاملات اللواتي يبعدن عن مكان العمل ما يؤدي إلى تكرار الغياب و التعب، و الجدول رقم (07) الذي يمثل العلاقة بين المستوى المهني و كثرة المسؤوليات أن أغلب العاملات لديهن الكثير من المسؤوليات و هذا بنسبة 78.75% تدعيما بنسبة الموظفات التي تقدر ب 77.96% ما يؤدي إلى تراكم المسؤوليات و عدم القيام بالعمل على أكمل وجه زيادة إلى الجدول رقم (11) الذي يمثل توفير مرافق راحة في مكان العمل أن نسبة 86.25% من العاملات صرحن بعدم وجود هذه المرافق، ما ينعكس سلبا على الأداء، إضافة إلى الجدول رقم (13) الذي يمثل علاقة المستوى المهني و الرضا عن الراتب الشهري أن نسبة 68.75% من المبحوثات غير راضيات عن راتبهن الشهري و خاصة اللواتي يشغلن مناصب الموظفات و هذا بنسبة 74.57% و هنا نستنتج أن المرأة العاملة تعاني من مجموعة من المعوقات تؤثر سلبا على أدائها الوظيفي.

المحور الثالث: علاقة المعوقات الوظيفية بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

الجدول رقم (18): يمثل العلاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة.

المجموع	من 21 فما فوق	من 16 إلى 20 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من سنة إلى 10 سنوات	الخبرة العمل لساعات طويلة
%66.25 53	%33.33 01	%33.33 01	%75 06	%68.18 45	نعم
%33.75 27	%66.66 02	%66.66 02	%25 02	%31.81 21	لا
%100 80	%100 03	%100 03	%100 08	%100 66	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (18) الذي يمثل العلاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة أن أكبر نسبة تمثل ب %66.25 و هي مجموع العاملات اللواتي يعملن لساعات طويلة و التي دعمتها نسبة %68.18 للمبحوثات ذوي الخبرة من سنة إلى 10 سنوات، مقابل نسبة %33.75 هن العاملات اللواتي لا يعملن لساعات طويلة.

و من هنا نستنتج أن هناك علاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة.

الجدول رقم (19): يمثل إذا ما وجدت صعوبات في أداء العمل.

الصعوبات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	58	%72.5
لا	22	%27.5
المجموع	80	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل مجود الصعوبات في العمل أن أكبر نسبة هي %72.5 و هي نسبة المبحوثات اللواتي يواجهن صعوبات في العمل، مقابل أصغر نسبة و هي %27.5 هن العاملات اللواتي لا يواجهن صعوبات في أدائهن للعمل.

و من هنا نستنتج أن معظم العاملات يعانين من وجود صعوبات في العمل و هذا راجع لعدم توفير الإدارة للإمكانيات ووسائل العمل.

الجدول رقم (20): يمثل توفير الإدارة الإمكانيات و الوسائل للعمل.

النسب المئوية	التكرارات	توفير الإمكانيات و الوسائل
%43.75	35	نعم
%56.25	45	لا
%100	80	المجموع

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (20) الذي يمثل توفير الإدارة الإمكانيات و الوسائل للعمل أن أكبر نسبة تقدر بـ %56.25 تمثل عدم توفير الإدارة للإمكانيات، و أقل نسبة %43.75 تمثل المبحوثات اللواتي أجبن بنعم.

و منه نستنتج أن الإدارة لا توفر إمكانيات للعمال و هذا راجع لعدم

اهتمام المعنيين.

الجدول رقم (21): يمثل تأثير العلاقة مع الزملاء على الأداء الوظيفي.

النسب المئوية	التكرارات	تأثير الزملاء على الأداء
%38.75	31	نعم
%61.25	49	لا
%100	80	المجموع

انطلاقاً من الجدول رقم (21) الذي يمثل تأثير العلاقة مع الزملاء على الأداء الوظيفي، أن أكبر نسبة تقدر بـ 61.25% خاصة لعينة العائلات اللواتي لا تؤثر عليهن علاقاتهم بالزملاء أما نسبة 38.75% صرحن بأنهن يتأثرن. عليه يتبين لنا أن معظم المبحوثات علاقاتهم بالزملاء لا تؤثر على أدائهم و هذا راجع إلى التفاهم السائد بينهم و الاحترام المتبادل.

الجدول رقم (22): يمثل تأثير طريقة الإشراف على الأداء الوظيفي.

النسب المئوية	التكرارات	تأثير طريقة الإشراف
57.5%	46	نعم
42.5%	34	لا
100%	80	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (22) الذي يمثل تأثير طريقة الإشراف على الأداء الوظيفي أن نسبة 57.5% من المبحوثات يتأثر أدائهن من طريقة الإشراف أما نسبة 42.5% لا تؤثر عليهن طريقة الإشراف. و عليه يتبين لنا من خلال المعطيات أن معظم العاملات يتأثر أدائهن من طريقة الإشراف.

الجدول رقم(23): التعرض للعقوبات من طرف الإدارة.

التعرض للعقوبات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	18	%22.5
لا	62	%77.5
المجموع	80	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) الذي يمثل التعرض للعقوبات من طرف الإدارة أن أعلى نسبة هي %77.5 التي تمثل نسبةعاملات اللواتي لا يتعرضن للعقوبات، مقابل نسبة %22.5 تمثل عينة المبحوثات اللواتي يتعرضن للعقوبات .

و عليه يتبين لنا من خلال المعطيات أن معظمعاملات لا يتعرضن للعقوبات من طرف الإدارة هذا راجع إلى حسن السلوك و التقيد بأوامر الإدارة.

الجدول رقم (24): يمثل تأثير العقوبات على الأداء الوظيفي.

النسب المئوية	التكرارات	تأثير العقوبات
18.75%	15	تؤثر
81.25%	65	لا تؤثر
100%	80	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (24) الذي يمثل تأثير العقوبات على الأداء الوظيفي أن نسبة 81.25% تمثل عينة العاملات اللواتي لا تؤثر العقوبات على أدائهن أما نسبة 18.75% تمثل نسبة العاملات اللواتي يتأثرن من العقوبات.

و عليه يتبين لنا من خلال المعطيات أن معظم العاملات لا يتأثرن من العقوبات و هذا راجع إلى عدم التعرض لها بسبب حسن السلوك.

الجدول رقم(25): يمثل تأثير الظروف المناخية على الأداء الوظيفي.

النسب المئوية	التكرارات	تأثير الظروف المناخية
%71.25	57	نعم
%28.75	23	لا
%100	80	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (25) الذي يمثل تأثير الظروف المناخية على الأداء الوظيفي أن أعلى نسبة تمثل %71.25 هن العاملات اللواتي تأثر عليهن الظروف المناخية، أما نسبة %28.75 فهن اللواتي لا تؤثر عليهن هذه الظروف.

و هذا راجع مثلا إلى البعد عن مكان العمل، أو نقص في وسائل التهوية و

المبردات أو وسائل التدفئة في فصل الشتاء.

الجدول رقم(26): يمثل تأثير الراتب الشهري على الأداء الوظيفي.

النسب المئوية	التكرارات	تأثير الراتب الشهري
%51.25	41	نعم
%48.75	39	لا
%100	80	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (26) الذي يمثل تأثير الراتب الشهري على الأداء الوظيفي أن أعلى نسبة تمثل 51.25% هذا ما يؤكد على تأثير الراتب الشهري على الأداء الوظيفي للعاملات، أما نسبة 48.78% فتمثل العاملات اللواتي لديهن راتب جيد و يلبي حاجياتهن.

و هذا راجع إلى المنصب الذي تشغله كل موظفة.

الجدول رقم(27): يمثل العلاقة بين المستوى المهني و التحفيزات.

المجموع	موظف	مسؤول	إطار	المستوى المهني التحفيزات
66.25%	62.71%	75%	77.77%	نعم
53	37	09	07	
33.75%	37.28%	25%	22.22%	لا
27	22	03	02	
100%	100%	100%	100%	المجموع
80	59	12	09	

انطلاقاً من الجدول رقم(27) الذي يمثل العلاقة بين المستوى المهني و التحفيزات نجد أعلى نسبة 66,25% تمثل المبحوثات اللواتي يحصلن على تحفيزات ، في حين نجد نسبة 33.75% للمبحوثات اللواتي لا تقدم لهن تحفيزات.

ومن هنا نستنتج أن المستوى المهني له علاقة بالتحفيزات التي تقدم للعاملات.

## تحليل نتائج المحور الثالث: علاقة المعوقات الوظيفية بالأداء الوظيفي للمرأة

### العاملة.

يتبين لنا من خلال عرض معطيات المحور الثالث المتكون من الجداول البسيطة والمركبة أن هناك علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، و هذا ما تبينه نتائج الجدول رقم (18) الذي يمثل العلاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة أن نسبة 66.25% من المبحوثات يعملن لساعات طويلة و التي تدعمها نسبة 68.18% للمبحوثات ذوي الخبرة من سنة إلى 10 سنوات، و الجدول رقم (19) الذي يمثل و جود صعوبات في أداء العمل أن نسبة كبيرة من العاملات يواجهن صعوبات بنسبة 72.5% و هذا ما يؤثر سلبا على أدائهن الوظيفي، إضافة إلى الجدول رقم (22) الذي يمثل تأثير طريقة الإشراف على الأداء الوظيفي أن نسبة 57.5% تمثل أفراد العينة اللواتي يتأثر أدائهن الوظيفي بطريقة الإشراف عليهن، و أخيرا الجدول رقم (25) الذي يمثل تأثير الظروف المناخية على الأداء الوظيفي أن نسبة 71.25% يتأثرن بالظروف المناخية، و هنا نستنتج أن المعوقات الوظيفية لها علاقة بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

## عرض و مناقشة النتائج:

يتضح لنا من خلال عرض نتائج المحور الثاني و الثالث للفرضية التي مفادها " توجد علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة " ظهرت لنا نسب مئوية مهدت لنا الطريق للتقرب إلى لب الموضوع و هذا ما توضحه النسب العالية و التي نجدها في الجدول رقم (06) الذي يشير إلى نسبة 67.5% من نسبة المبحوثات اللواتي تعيقهن المسافة الطويلة بين المنزل و مكان العمل، كما يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن الإدارة لا توفر مرافق راحة في مكان العمل هذا بنسبة 86.5%، أما فيما يتعلق بموضوع الرضا عن الراتب الشهري فأغلب المبحوثات غير راضيات عن الراتب المتقاضى هذا ما يبرزه الجدول رقم (13) بنسبة تقدر ب 68.75% إضافة إلى الجدول رقم (18) الذي يمثل العلاقة بين الخبرة و العمل لساعات طويلة بنسبة تقدر ب 66.25% و هو نسبة العاملات اللواتي يعملن لساعات طويلة للفئة التي لديها خبرة من سنة إلى 10 سنوات، زيادة إلى الجدول رقم (25) الذي يمثل تأثير الظروف المناخية على الأداء الوظيفي أين نجد أعلى نسبة تقدر ب 71.25% تمثل أفراد العينة اللواتي تؤثر عليهن الظروف المناخية.

و بناء على ما تم عرضه من نتائج نقول أن الفرضية قد تحققت و التي تشير إلى وجود علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

## الاستنتاج العام:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها نستنتج أن الفرضية الجزئية الأولى " توجد علاقة بين الراتب الشهري و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة " تحققت، و الفرضية الجزئية الثانية " توجد علاقة بين الظروف المناخية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة " قد تحققت أيضا، وبالتالي فان الفرضية العامة التي مفادها "توجد علاقة بين المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي للمرأة العاملة " قد تحققت. و هذا ما توضحه المعطيات التي تحصلنا عليها خلال البحث بحيث أن معظم المبحوثات يعانين من العديد من المعوقات نذكر منها طول المسافة بين مقر السكن ومكان العمل، إضافة إلى كثرة المسؤوليات التي تتحملها العاملات طوال ساعات العمل ولسبب نقص الخبرة و الحاجة إلى المساعدة تتعرض العاملة إلى تدخل لزملائها أثناء أدائها للعمل ما يشكل صراعات مع المسؤولين ، إضافة إلى مشكل نقص مرافق الراحة أين يجد العامل نفسه مرهق ما يؤدي إلى الشعور بالملل، زيادة إلى تدني الراتب الشهري و عدم رضا أفراد العينة هذا ما يؤدي إلى الإهمال وانتشار ظاهرة الغياب.

و من هنا نصل إلى القول أن كل هذه المعوقات لها علاقة بالأداء الوظيفي و

تسبب في تذبذبه.

## خاتمة:

ينتهي كل بحث علمي بمجموعة من النتائج و الحقائق التي يصل إليها، الباحث بعد استخدامه لخطوات البحث العلمي المناسبة لموضوع دراسته، و قد حاولنا جاهدين في دراستنا هذه للوصول إلى نتائج علمية و موضوعية و منطقية تتناسب مع الواقع و تعطي صورة حقيقية لظاهرة عمل المرأة ذلك أنه لم يعد خروجها مشكلا في حد ذاته و إنما، المشكل في الآثار المترتبة عن هذا الخروج، حيث كانت المرأة ترأس وظيفة فطرية و المتمثلة في تربية الأبناء و القيام بشؤون المنزل، لكن مع التغيرات التي طرأت على العديد من الأبنية الاجتماعية، حصل نوع من التغيير في أدوارها فتعلمها أدى إلى حصولها على مكانة و تحقيق ذاتها فالمرأة الناجحة هي التي بإمكانها القيام بأدوارها الأسرية و الوظيفية على أكمل وجه بتغلبها على الصعوبات التي تواجهها جراء تعدد أدوارها، فهي حتى الآن تستوعب المعوقات و تتجاوزها و تتكيف في بعض الأحيان معها لتستمر عجلة الحياة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع :

القرآن الكريم:

- سورة النساء الآية 32.

## قائمة المراجع باللغة العربية :

- 1- إبراهيم بن مبارك الجوير ، الأسرة و المجتمع ...دراسات في علم الاجتماع العائلي ، ط1، دار عالم الكتب ، مصر ، 1430 .
- 2- إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع المرأة دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، ب.ط، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2008.
- 3- أحمد بدوي ، محمد جمال الدين مختار، تاريخ التربية و التعليم في مصر، ط1، القاهرة ، 1984.
- 4- أحمد سيد مصطفى ، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، ط1، جامعة بنها، مصر ، 2000 .
- 5- أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، ب.ط، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، 1993.
- 6- أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمة ، جامعة الإسكندرية ، 1989.
- 7- أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، ب ط ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2007.
- 8- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية ، مصر ، 2003.
- 9- باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، ب ط ، دار الفاروق للنشر ، 2006.
- 10- بهاء زكي محمد ، تقويم نظام الشكاوي في مكتب المفتش العام ، دراسة وصفية تحليلية ، 2013 .
- 11- تركي رابح ، مناهج البحث العلمي في علوم التربية و علم النفس ، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1984.

12- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مداخل جديدة ، ب ط ، دار النهضة ،  
جامعة الزقازق ، مصر ، 2000.

13- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية جبهة التحرير الوطني ، الاتحاد العام  
للعمال الجزائريين القانون الأساسي العام للعامل الجزائري، 1978.

14- جير الدجرينيرج و روبرت بارون، ترجمة رفاعي محمد و إسماعيل سيوني، إدارة  
السلوك في المنظمات ، ط1، دار المريخ للنشر ، السعودية ، الرياض ، 2004.

15- الحسن السيد ، النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم ، ط4 ، دار المعارف ،  
مصر، 1983.

16- حسن المنسي ، منهج البحث التربوي ، ط1 ، دار الكندري ، الأردن ، 1999.

17- خيضر كاظم محمود ، السلوك التنظيمي ، ط1، جامعة ويلز، المملكة المتحدة ،  
2004.

18- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث و العلوم الاجتماعية ، ط1 ، دار  
هومة ، 2002.

19- سعيد محمد عثمان، دراسات في علم النفس الصناعي ، ط2، مؤسسة شباب  
الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، 2006.

20- سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار وائل للطباعة و النشر،  
مصر ، 1999.

21- صبره محمد علي و اشرف محمد عبد الغاني ، سيكولوجية الصناعة أسسه  
و تطبيقاته، ب. ط ، دار المعرفة الجامعية ، الازارطة ، مصر ، 2004.

22- عاطف محمد علي ، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية ، ب ط ، دار النهضة  
العربية ، القاهرة، 1964.

23- عبد الحليم محمد قنيس، معضلات و مشكلات تواجه المرأة المسلمة المعاصرة،  
الطباعة الشعبية للجيش العاشور ، الجزائر ، ب.س.

24- عبد الرحمان عيسوي ، دراسات في السلوك الإنساني ، ب ط، الكتب العربي  
الحديث، مصر ، ب.س .

- 25- عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي ومشكلاته الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1984.
- 26- عدلي أبو طاحون، حقوق المرأة دراسات دينية و سسيولوجية، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 27- عصام نور، دور المرأة في تنمية المجتمع، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2002.
- 28- فضيلة عاشورو آخرون، دور المرأة العربية في التنمية المستدامة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.
- 29- كارولين بيردات، ترجمة حكمت بادير أبو الخير، نساء شهيرات كفاح و نجاح المرأة في ميدان العمل، مكتبة الغريب، 1976.
- 30- كامل بربر، إدارة الموارد البشرية و كفاءة التنظيم، ب ط، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 1997.
- 31- كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة، ب ط، دار النهضة العربية، 1989.
- 32- كريستيان ديوريش، ترجمة فاطمة عبد الله محمود، المرأة الفرعونية، مصر 1995.
- 33- ليلي صباغ، المرأة في التاريخ العربي، منشورات وزارة الثقافة و الإرشاد القومي دمشق، 1970.
- 34- محمد أكرم العدلوني، القيادة في القرن الحادي عشر، ط1، قرطبة للإنتاج الفني المملكة السعودية، 2000.
- 35- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، ب ط، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002.
- 36- مريم سليم و آخرون، المرأة العربية بين ثقل الواقع و تطلعات التحرر، مركز دراسات الوحدة العربية، ط1، بيروت، لبنان، 1983.
- 37- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.

**38-** مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر ، 2006.

**39-** مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، ط3 ، دار الشروق ، عمان ، 2005.

**40-** ياسين حمدي و آخرون، علم النفس الصناعي و التنظيمي ،ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة ، مصر ، 1999.

**41-** يوسف حجيم الطائي ، مؤيد عبد الحسن الفضل ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل ، ط 2 ،الوراق للنشر و التوزيع ، 2006 .

#### الرسائل الجامعية:

1- عائشة بورغدة ، العاملة الجزائرية و تنظيم النسل ، مذكرة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 1986.

2- سميرة منصوري، اتجاه الطلبة الجامعين نحو مكانة المرأة العاملة في المجتمع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنموية، جامعة منتوري ، قسنطينة 2001.

#### الصحف و المجلات :

1- زكي أبو السعود ،صحيفة الشرق المطبوعة ، العدد رقم 11 ، 2011 .

2- مصطفى كوفي، خروج المرأة إلى ميدان العمل وأثره على التماسك الأسري، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، منشورات قسنطينة، 2003.

#### القواميس :

1- إسماعيل عبد الفتاح الكالفي ، الموسوعة الاقتصادية و الاجتماعية ، ب ط ، 2005 .

2- جوجس مشال ، معجم مصطلحات التربية و التعليم ، ط1 ، دار النهضة العربية بيروت .

3- جوردت مارشال ، موسوعة علم الاجتماع ، ترجمة محمد الجوهري و آخرون  
المجلس الأعلى للثقافة ، القاهرة ، 2000.

4- علي بن هادية ، القاموس الجديد للطالب ، الشركة الوطنية الجزائرية ، 1991 .

قائمة المراجع باللغة الفرنسية :

1- Jacques le plat et Xavier Gény : **introduction a la psychologie  
du travail**, 1<sup>er</sup> édition presses universitaire de France, 1977.

2- Jean Marie Peretti, **ressources humaines et gestion du  
personnel**, 2<sup>eme</sup> édition , librairie veuilert , Paris , 1998.

الملاحق

جامعة مولود معمري

تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع عمل و تنظيم

## الاستمارة

في صدد تحضيرنا لمذكرة بحث قصد نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص عمل و تنظيم تحت عنوان المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

نقدم لكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة و نطلب منكم الإجابة عليها بكل أمانة و دقة و موضوعية.

ليست هناك إجابة خاطئة و لا إجابة صحيحة و إنما كل جواب يعبر عن رأي صاحبه.

لكم كل الشكر و التقدير

## المحور الأول:

### ◆ البيانات الشخصية:

1- السن:

أقل من 30 سنة      31- 41      42-50      أكثر من 51

2- الحالة العائلية:

عزباء      متزوجة      مطلقة      أرملة

3- المستوى التعليمي:

متوسط

ثانوي

جامعي

4- المستوى المهني:

إطار      مسؤول      موظف

5- الخبرة:

[ من سنة إلى 10 سنوات ]

[ من 11 سنوات إلى 15 سنوات ]

[ من 16 سنوات إلى 20 سنة ]

[ من 21 فما فوق ]

## ◆ المحور الثاني:

### المعوقات الوظيفية للمرأة العاملة:

6- هل مكان عملك بعيد عن مقر السكن ؟

نعم لا

7- هل لديك الكثير من المسؤوليات لدرجة أنها لا تنجز على أحسن وجه ؟

نعم لا

لماذا .....

8- ماهي الوسائل الأكثر استعمالا في مكان العمل ؟

ملفات حاسوب وثائق

9- هل يتدخل الزملاء في عملك ؟

نعم لا أحيانا

10- هل هناك صراعات مع المسؤولين ؟

نعم لا

لماذا .....

11- هل هناك مرافق للراحة في مكان عملك ؟

نعم لا

12- كيف هي العلاقة بينك و بين مسؤولك المباشر ؟

جيدة متوسطة سيئة

13- هل أنت راضية عن راتبك الشهري ؟

راضية غير راضية

لماذا .....

14- ما نوع العلاقة القائمة بينك وبين زملاءك؟

علاقات جيدة      علاقات حسنة      علاقات سيئة

15- هل تتغيبين عن عملك؟

نعم      لا

16- ماهي الأسباب التي تجعلك تتغيبين عن العمل؟

المرض      التزامات أسرية      البعد عن مكان العمل      أسباب أخرى

17- ماهي طبيعة العمل الذي تمارسنه؟

مريح      متوسط      متعب

### ◆ المحور الثالث:

علاقة المعوقات الوظيفية بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة:

18- هل العمل لساعات طويلة يؤثر على أدائك الوظيفي؟

نعم      لا

لماذا.....

19- هل تجدين صعوبات في أداء عملك؟

نعم      لا

لماذا.....

20- هل توفر الإدارة الإمكانيات و الوسائل للعمل؟

نعم      لا

21- هل علاقتك مع زملاءك تؤثر على أدائك الوظيفي؟

نعم      لا

كيف ذلك.....

22- هل طريقة الإشراف تؤثر على أدائك الوظيفي؟

نعم لا

23 - هل تتعرضين لعقوبات من طرف الإدارة؟

نعم لا

24- هل هذه العقوبات تؤثر على أدائك؟

تؤثر لا تؤثر

25- هل الظروف المناخية تؤثر على أدائك الوظيفي؟

نعم لا

26- هل يؤثر راتبك الشهري على أدائك الوظيفي؟

نعم لا

كيف ذلك .....

27- هل التحفيزات التي تقدم لكي تؤثر على أدائك للعمل؟

نعم لا