

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



الموضوع:

عبء العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال
المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM)

إرساء ميدانية وحدة التبريد وإعسي - يزي وزو -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
إخصص عمل والتنظيم وإسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

إن إبابي حسن

إعد إ الطالبتين:

أوجو إ حياة

قارون ور إية

السنة الجامعية: 2019/2018

ملخص الدراسة:

انطلقت دراستنا الحالية من محاولة فهم ومعرفة مدى وجود علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي، وبعد الإحاطة بالجانب النظري بفصليه، الفصل الأول على عبء العمل، والفصل الثاني الأداء الوظيفي، ثم تناولنا الجانب الميداني للدراسة والذي يتألف من الدراسة الاستطلاعية بحيث تكونت عينتها من (64) عامل من مجتمع أصلي (150) عامل من وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي - تيزي وزو -.

وبعدها قمنا بالدراسة الأساسية معتمدين على المنهج الوصفي، بحيث قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة تكونت من 64 عامل، وبعد جمع المعطيات قمنا بتحليلها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية SPSS اعتماداً على معامل ارتباط بيرسون، فتحصلنا على النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي - تيزي وزو -.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي - تيزي وزو -.
 - توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي - تيزي وزو -.
- الكلمات المفتاحية:** عبء العمل - الأداء الوظيفي - عمال وحدة التبريد.

Résumé de l'étude :

Notre étude a commencé par une problématique dans le but de savoir ; s'il existe une relation au travail significative entre la charge du travail et la performance. Après avoir pris connaissances du côté théorique avec ses deux chapitres , le premier :La charge du Travail , le deuxième :La performance ensuite nous avons entamer le côté pratique qui inclut une étude exploratoire sur un échantillon de 64 ouvriers issu de l'ensemble de (150) ouvriers l'Unité Froid de l'Entreprise Nationales des Electroménager (ENIEM) de Oued Aissi-Tizi-Ouzou en utilisant l'approche descriptive , nous avons distribuer des questionnaires sur un échantillon de 64ouvriers, après avoir collecter les données , nous les avons converties a partir du logiciel SPSS avec la corrélation de personne . À la fin nous avons obtenus les résultats suivants :

- Il n'existe pas une relation statistique significative entre la charge Mentale et la Performance chez les ouvriers l'Unité Froid de l'Entreprise Nationales des Electroménager (ENIEM) de Oued Aissi –Tizi-Ouzou.
- Il n'existe pas une corrélation significative entre la charge Psychologique et la Performance chez les ouvriers l'Unité Froid de l'Entreprise Nationales des Electroménager (ENIEM) de Oued Aissi –Tizi-Ouzou.
- Il existe une corrélation significative entre la charge Physique et la Performance chez les ouvriers l'Unité Froid de l'Entreprise Nationales des Electroménager (ENIEM) de Oued Aissi –Tizi-Ouzou.

Les mots clés :Charge de travail – Performance- Ouvrier de l'unité Froid.

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل الذي نور عقولنا بالعلم والمعرفة وأنار لنا ربنا وأعاننا على ما فيه

الخير والصلاح

وأتوج الشكر لمن غمرنا بالفضل واختصنا بالنصح وتفضل علينا بقبول الإشراف على

مذكرة الماستر الأستاذ "بن نابي حسان" الذي منحنا الثقة وغرس في أنفسنا العزيمة.

والشكر الجزيل لكل من ساعدنا وقدم لنا جميع التسهيلات والأفكار والمعلومات على

مستوى المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ويمتد الشكر لأعضاء لجنة

المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة راجيا من الله العلي القدير ان يوفق الجميع.

حياة ووردية

إهداء

بسم الله الذي لا يحدث أمرا إلا برضاه، واحمده تعالى وأشكره على معاونته فلا معين

سواه

إلى من قال فيهما تبارك اسمه وجل عناؤه "وقل لهما قولاً كريماً واخفض لهما جناح

الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً"

أهدي ثمرة أعوام من العمل والمثابرة وبحر الحب والأمان إلى من صنعتني امرأة

وإنسانة إلى رمز العطاء والصبر والجهاد والتضحية إلى التي أرادت لي دوما العلى وكانت

لي عوناً بدعائها، أمي ثم أمي ثم أمي الغالية والعزيزة التي انتظرت هذا العمل بفارغ

الصبر.

وإلى الذي كان السند الأيمن والعون الأكبر في تعليمي مادياً ومعنوياً والذي أراد لي

دوما العلى والنجاح، أبي العزيز والغالي أطل الله في عمره وزوده الله الصحة والعافية.

إلى الذين تقاسمت معهم طعم الحياة، أخواني أرزقي، مولود، ردوان، احمد وزوجته

صوفي وجدتي أطل الله في عمرها.

إلى التي تقاسمت معها هذا العمل المتواضع صديقتي حياة.

إلى كل يعرفني من قريب أو من بعيد وجميع طلبة علم النفس تخصص عمل وتنظيم

وتسيير الموارد البشرية.

وردية

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قالوا سبحانه لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم)

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب.

إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة.

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم.

إلى القلب الكبير "والدي العزيز" حفظه الله ومتعته بالصحة والعافية.

إلى من أرضعتني إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها، من علمتني

وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر حنانها من

الأمي.

إلى رمز الحب ويلسم الشفاء، إلى القلب الناصع بالبياض "والدتي الحبيبة" أطال الله

في عمرها.

إلى الأخ الوفي الذي وقف بجاني وساعدني كثيرا وشجعني على الصمود أمام

الصعاب، الأخ الذي أكن له محبة وإخلاص ووفاء إلى من أدام مثلي في البذل والعطاء

أخي الوحيد "رابح" حفظه الله إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رباحين حياتي

أخوتي نعيمة، حسينة، سعيدة وأزواجهن.

إلى مصدر البسمة والفرح البراعم الصغار طاهر، عمار، أمناي، أمير.

إلى من يجمع بين سعادتي وحزني.

إلى من لم اعرفهم ولم يعرفوني.

إلى من أتمنى أن انكرهم إذا ذكروني.

إلى من أتمنى أن تبقى صورهم في عيوني طلاب علم النفس عمل وتنظيم

إلى جميع الأصدقاء والزملاء.

و إلى التي تقاسمت وتشاركت معها هذا العمل المتواضع صديقتي وردية.

اهدي هذا البحث المتواضع راجيا من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح.

حياة

فهرس المحتويات

أ	كلمة الشكر.....
ب	الاهداء.....
د	ملخص الدراسة.....
و	فهرس المحتويات.....
ي	فهرس الجداول.....
ك	فهرس الأشكال.....
ل	فهرس الملاحق.....
1	مقدمة.....

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية الدراسة

04	1- اشكالية الدراسة.....
06	2- فرضيات الدراسة.....
07	3- أهداف الدراسة.....
07	4- أهمية الدراسة.....
08	5- تحديد المفاهيم الأساسية.....
08	6- الدراسات السابقة.....

الجانب النظري

الفصل الثاني: عبء العمل

تمهيد

I- عبء العمل:

- 17.....1- تعريف عبء العمل
- 18.....2- زيادة وقلة عبء العمل
- 19.....3- أسباب زيادة عبء العمل
- 20.....4- العوامل المحددة لعبء العمل
- 22.....5- النماذج النظرية الرئيسية لعبء العمل

II- عبء العمل الذهني:

- 25.....1- تعريف عبء العمل الذهني
- 25.....2- عناصر عبء العمل الذهني
- 26.....3- مؤشرات عبء العمل الذهني
- 28.....4- عوامل عبء العمل الذهني
- 29.....5- طرق تقييم عبء العمل الذهني

III- عبء العمل الفيزيقي:

- 32.....1- أبعاد عبء العمل الفيزيقي
- 35..... خلاصة

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

- 37..... تمهيد
- 38..... 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 39..... 2- عناصر الأداء الوظيفي
- 40..... 3- أهمية الأداء الوظيفي
- 41..... 4- محددات الأداء الوظيفي
- 42..... 5- مظاهر الأداء الوظيفي
- 44..... 6- أبعاد الاداء الوظيفي
- 45..... 7- معايير الأداء الوظيفي
- 46..... 8- العوامل المؤثرة للأداء الوظيفي
- 48..... خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 51..... تمهيد
- 52..... 1- التذكير بالفرضيات
- 52..... 2- منهج الدراسة
- 53..... 3- الدراسة الإستطلاعية

- 4- المجال المكاني والزمني لإجراء الدراسة 54
- 5- تقديم ميدان الدراسة 54
- 6- مجتمع وعينة الدراسة 55
- 7- أدوات جمع البيانات 61
- 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة 64
- خلاصة 66

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- 1- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة 68
- 2- عرض وتحليل نتائج الدراسة 84
- 3- مناقشة النتائج 87
- 4- الإستنتاج العام 90
- 5- الإقتراحات 92

قائمة المراجع.

الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
54	يمثل معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.	01
57	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	02
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	03
59	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	04
60	توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي.	05
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	06
62	الإحصاء الوصفي لمتغير عبء العمل الذهني.	07
67	الإحصاء الوصفي لمتغير عبء العمل النفسي.	08
71	الإحصاء الوصفي لمتغير العبء العمل الفيزيقي.	09
74	الإحصاء الوصفي لمتغير الأداء الوظيفي.	10
83	يمثل العلاقة بين عبء العمل الذهني والأداء الوظيفي.	11
84	يمثل العلاقة بين عبء العمل النفسي والأداء الوظيفي.	12
85	العلاقة بين عبء العمل الفيزيقي والأداء الوظيفي.	13

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
21	يمثل عوامل عبء العمل.	01
29	يبين نموذج العبء الذهني للعمل حسب VOSS 1986.	02
57	يوضح دائرة نسبية لخصائص العينة حسب الجنس.	03
58	يوضح دائرة نسبية لخصائص العينة حسب السن.	04
59	يوضح دائرة نسبية لخصائص العينة حسب الحالة العائلية.	05
61	يوضح دائرة نسبية لخصائص العينة حسب المستوى التعليمي.	06
62	يوضح دائرة نسبية لخصائص العينة حسب الخبرة المهنية.	07

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العبارة
01	يمثل استبيان الدراسة.
02	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي.
03	يمثل النتائج الإحصائية SPSS.
04	الهيكل التنظيمي لوحدة التبريد.
06	يمثل نتائج الثبات لمتغيرين الدراسة.
07	يمثل التكرارات والنسب المئوية لخصائص العينة.
08	يمثل نتائج الإحصاءات الوصفية للمتغيرين.
09	يمثل نتائج فرضيات الدراسة.

مقدمة:

اعتبرت إدارة الموارد البشرية على أنها تلك الجهة المسؤولة عن القيام بعمليات روتينية تتضمن حفظ السجلات الخاصة بالعاملين وتحمل مسؤولية تنفيذ القوانين الخاصة بأمر التعيين والترقية والجرور والاجازات، ولكن دورها بدء يأخذ أهمية أكبر عندما ظهرت أهمية الوظائف التي تقوم بها الإدارة في مجال تهيئة الأفراد العاملين واختيار المناسبين منهم وتعيينهم وتدريبهم وصيانتهم والمحافظة عليهم وتحفيزهم ومتابعة كلما يتعلق بالنواحي الاجتماعية والانسانية، وذلك بعدما كان العبء في العمل يدمر العامل من الناحية النفسية والجسدية ويظهر ذلك من خلال تراجع مستوى الداء لدى العمال وانخفاض الشعور بالمسؤولية مما ينتج عن ذلك تدني كمية الانتاج.

حيث أصبح العمل اليوم يتطلب اكثر جهدا فكريا مقارنة بالجهد العضلي ويرجع السبب إلى ذلك ظهور تقنيات جديدة تعرض على العامل ادراك كل خطوات العمل وايضا معرفة الأحداث والعواقب التي يمكن أن تقع في محيط مركزه أثناء العمل ومنه تنبثق الأنشطة العقلية الخرى.

لهذا الغرض قمنا بتنظيم دراستنا إلى جانبين الجانب النظري والجانب التطبيقي الجانب النظري قمنا بتقسيمه إلى فصلين الأول خصصناه للاطار العام للإشكالية وتحديد فرضيات البحث، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة.

ثم قمنا بتحديد المفاهيم الأساسية وكذلك عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، أما الفصل الثاني تناولنا فيه المتغير الأول "عبء العمل" الذي يحتوي علالعناصر التالية تعريف عبء العمل، زيادة وقلة عبء العمل، أسباب زيادة عبء العمل، العوامل المحددة لعبء العمل، النماذج النظرية الرئيسية لتحليل عبء العمل وأيضا تناولنا فيه العبء الذهني والفيزيقي.

أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه المتغير الثاني وهو الداء الوظيفي قسمناه إلى تسعة عناصر فيه مفهوم الأداء الوظيفي، أهمية الأداء، عناصره، محدداته، مظاهره، أبعاد الأداء، المعايير، العوامل المؤثرة فيه.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي قسمناه بدوره إلى فصلين، الفصل الرابع خصص للإجراءات المنهجية المستعملة في الدراسة كنوع المنهج المتبع، التعريف بميدان الدراسة الاستطلاعية، المجال المكاني والزمني لإجراء الدراسة، التقنيات المستعملة في الدراسة، ثبات أداء الدراسة، منهج الدراسة مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها أساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة، أما الفصل الخامس والخير قمنا فيه بعرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة، الاحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة وانهينا البحث باستنتاج عام، اقتراحات وتوصيات وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

1- إشكالية الدراسة.

2- فرضيات الدراسة.

3- أهداف الدراسة.

4- أهمية الدراسة.

5- تحديد المفاهيم الأساسية.

6- الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة:

تعد الموارد البشرية بمثابة المحرك الأساسي بالنسبة لأي منظمة فالاهتمام بها أصبح امراً ضرورياً، فالمنظمات التي تولي اهتماماً وعناية بهذه الموارد تعرف استقراراً وقلّة المشاكل عكس التي لا تولي أي اهتمام لها مما يؤدي إلى انخفاض الداء فيها، وبالتالي يعود ذلك سلباً على المنظمة وبالرغم مما ينعم به إنسان هذا العصر من رفاهية في الحياة نظراً للتطور التكنولوجي الذي قام بإحداث تغييرات هامة على كل المستويات وفي جميع المجالات وهذا ما شهده قطاع الصناعة بشكل خاص وقطاع الخدمات بشكل عام من خلال تدعيمه بوسائل جديدة مما يضمن له الاستمرار في الإنتاج.

وذلك أيضاً فنشاط الفرد والجماعة يلعب دور مهم في تأثير العمل فكلاهما يكمل الآخر، ورغم تطور العمل إلا أنه ما زالت هناك مراكز تتطلب جهداً ذهنياً، فيزيقياً ونفسياً الذي يترتب عليه عبء العمل الذي يعبر عن الصعوبات التي تواجهنا حين القيام بالعمل.

فلو لقي موضوع العبء الفيزيقي في العمل عناية من قبل الكثير من الباحثين الذين حاولوا التعرف على مختلف الآثار التي يسببها للعامل ومن جملة الدراسات التي أجريت حول موضوع العبء الفيزيقي دراسة فلورو (1985) Floru، التي تعتبر دراسة نفسية فيزيولوجية مخبرية تتحدث عن مهمة كتابة محتوى صكوك بنكية على الكمبيوتر في ظروف أرغوميا مهينة بشكل تكون ملائمة من ناحية الأبعاد والمحيط الضوئي بمراعاة مؤشرات مثل الأداء وبعض المتغيرات الفيزيولوجية مثل نبضات القلب والمخطط الكهربائي للدماغ المسجلة أثناء العمل لمدة ساعتين، وقد بينت المراقبة باستعمال الفيديو وتصريحات الأفراد المتحصل عليها بعد التجربة ان العمال الذين يعملون بصورة مكررة من البداية إلى النهاية يعتبرون المهمة غير صعبة ومملة ويصرح البعض منهم بأنهم يشعرون ببعض الصعوبات في التركيز دون تحديدها في الزمن مع ظهور ضيق تمارسه الوضعيات، حيث لم يعاني هؤلاء من أي عرض للتعب البصري، وبينت المعطيات السلوكية أن الأداء في مهمة الكتابة على جهاز الاعلام الآلي ينخفض

مع مرور الزمن ليصل إلى أدنى مستوى بعد (45) إلى (60) دقيقة من العمل ويتبع هذا الانخفاض قفزة هامة من الناحية الفيزيولوجية، فتغيرات الأداء تسبقها وترافقها تغيرات في نفس اتجاه الوتيرة السريعة للدماغ مؤشرات ألفا وفي اتجاه معاكس لوتيرة ألفا وبينما في حين تنخفض نبضات القلب بشكل واضح من بداية إلى نهاية العمل. (خلفان رشيد ، 1997).

أما بالنسبة للعبء الذهني نجد دراسة براون و رولتاو (1968)، Broun et Roultow حاول قياس الطاقة المتبقية لسائق السيارات وذلك باستعمال مهمة إضافية ذات مثيرات سمعية ينجزها السائق كلما استطاع حيث اختار الباحثان جزئين من طريق مدينة كمبريدج التي تتصف باختلاف كثافة المرور، منطقة تتميز بقلّة حركة المرور ومنطقة تجارية تتميز بكثافة في حركة المرور، افترض الباحثين ان العبء الذهني مرتفع أكثر عند سائق المنطقة التي تتميز بكثافة في حركة المرور والذين تقل حينها طاقتهم المتبقية مقارنة بسائق المنطقة التي تتميز بكثافة في حركة المرور، كما يقل اهتمامهم بتنفيذ المهمة الثانوية نتيجة للعبء الذهني المرتفع، وتوصلا إلى أن الطاقة المتبقية كانت اقل بصفة دالة في ظروف التي كانت فيها حركة المرور مهمة وكثيفة (العبء الذهني مرتفع) وتوصلا أيضا إلى أن المهمة الثانوية لم تؤثر سلبا على المهمة الأساسية، كما كانت تقنية المهمة الثانوية صادقة في قياسها لأن الاختلاف في متوسط سرعة السياقة في المنطقتين لم يكن ذو دلالة. (بوسنة ، 2014، ص 55).

ولتفادي كل هذه الأعباء لابد من تنمية مهارات وقدرات الأفراد والتأثير على اتجاهاتهم كما يتم التعديل في أفكارهم وسلوكهم داخل المؤسسة ولكي تحقق الدول السائرة في طريق النمو المستوى الجيد مقارنة بمنافسيها ولتضمن لنفسها نموا محليا او عالميا يجب عليها تحسين مستوى أداء مواردها وذلك بالتحكم والتكيف مع مختلف العوامل المؤثرة في ذاتها، فالأداء يمثل ذلك الفعل الذي يقود إلى انجاز العمل كما هو مطلوب، وهذا يشير إلى اعتباره المحدد الرئيسي لنجاح المؤسسة وبقائها في الأسواق المستهدفة أو العكس ما إذا كان فشل في تحقيق التأقلم المطلوب.

وتمثل المؤسسة الجزائرية احد هذه الدول التي تحاول مواكبة هذه التطورات إذ تقدم كل مجهوداتها وامكانياتها من اجل توفير طرق ووسائل وتقنيات حديثة تمكنها من الحصول على مكانة أو مركز في الاقتصاد العالمي ونتيجة لأهمية متغيري عبء العمل والاداء الوظيفي في فرع العلوم الاجتماعية والانسانية وحياة العامل جاءت دراسة فريد ريك تايلور (1883) هدفت دراسة هذا الاخير للوصول الى الطريقة المثلى لأداء العمال ووضع معيار قائم على أساس الحركة والزمن ولقد قام بدراسة في شركة (Belkerm) للحديد والصلب بأمريكا وطبق دراسة على 175 عامل واعتمد على طرق عديدة من بينها: انتقاء العمال و إثارة دوافعهم بالأجر العالي التعميم في طريقة العمل وتجاهل مبدأ الفروق الفردية. ومن اهم ما توصل إليه تايلور نجد تقليص عدد العمال بالنسبة 70٪، زيادة الانتاجية بنسبة 120٪، زيادة مستوى العمال بنسبة 64٪، وزيادة الأجر بنسبة 60٪. (طلعت إبراهيم، 2007)

وبناء على هذا قمنا بطرح التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو؟

2-فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

3-أهداف الدراسة:

- التعرف إذا كان عبء العمل يساهم في تحقيق الأداء الوظيفي الجيد لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- التعرف على درجة الاداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- الكشف عن العلاقة بين العبء الذهني والاداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- معرفة اذا كانت هناك علاقة بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.
- بيان ما إذا كانت هناك علاقة بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.
- اقتراح الحلول التي يمكن أن تساهم في التخفيف من عبء العمل لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

4-أهمية الدراسة:

يكتسي بحثنا هذا بمكانة علمية وأخرى عملية فتتمثل أهميته العلمية في محاولة اثراء البحوث العلمية خاصة في المجالات الصناعية، بحيث يحضى موضوع عبء العمل كونه ظاهرة شائعة ومهمة ومثيرة لانتباه العديد من الباحثين والأخصائيين، أما مكانته العملية فتتجلى في كونها تعالج إحدى المواضيع الهامة وهي أداء العمال في ميدان العمل الذي تعاني منه الكثير من المنظمات كما تكمن أهمية اختيارنا لهذا الموضوع في الآثار الناتجة عن عبء العمل الذهني والفيزيقي والنفسي على صحة العامل مما يؤدي إلى عرقلة المهام وتراكم الإضرابات لديه، فبالضرورة لابد من وضع حلول قصد الحد أو التخفيف من الآثار السلبية التي تعرقل في عملية الأداء.

5-تحديد المفاهيم الأساسية:

مفهوم عبء العمل اجرائيا :

عبء العمل هو الدرجة التي يتحصل عليها عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بعد الإجابة على استبيان عبء العمل.

مفهوم الأداء الوظيفي إجرائيا:

الأداء الوظيفي هو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد العامل في وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بعد الإجابة على استبيان الأداء الوظيفي.

6-الدراسات السابقة:

6-1-الدراسات العربية حول عبء العمل:

6-1-1-دراسة خلفان رشيد (1997) قام بدراسة حول الظروف الفيزيائية على مستوى مصنع النسيج بقطنية تيزي وزو COTITEX وانطلقت هذه الدراسة من اشكالية الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة الانتاجية الجزائرية ومدى تلائمها مع المعايير التي تضمن السلامة والأمن للعامل في العمل فاعتمد العامل في هذه الدراسة على تقنية (LEST) إضافة إلى تحليل ودراسة مركز العمل وإجراء القياسات التقنية الخاصة.

وتوصل الباحث إلى صورة واقعية وموضوعية وهي صعوبة ظروف العمل، إضافة إلى أنها مجهدة وخطيرة لا تتلاءم مع معايير السلامة والامن للعمال في العمل حيث تظهر أن الظروف الفيزيائية خاصة الضوضاء والاضاءة والمحيط الحراري وبدرجة أقل الاهتزازات في المصدر الأساسي لسوء ظروف العمل والخطر الذي يتعرض له العمال في مركز عملهم. (حداد باية، 2015 ص59).

6-1-2-الدراسات الاجنبية حول عبء العمل:

دراسة خلفان رشيد (1996) قام (دمنتمولان Dimontmollin) بدراسة حول قائدي الطائرات وتوصل إلى وجود مؤشرات يمكن ان تكون دالة على وجود عبء العمل ومنه الوتيرة البيولوجية، ويرى ان المهمات الموكلة في بعض الوظائف تتطلب من القائم انجازها وفق أداء جيد وفي سرعة معينة ووضعية خاصة والتي تتطلب أوقات عمل ربما الزيادة عن المدة المحددة مما يحتم على العمال التكيف معها في

حين إذ لم تجرى تغيرات في صالحهم قصد التقليل والتخفيض من حدة وشدة العبء الناتجة عنها وانعكاساتها التي تتجسد في ظهور ضغوط نفسية. (محمد شحاتة ربيع، 2006، ص50)

6-1-3-دراسات حول العبء الفيزيقي: لقي موضوع العبء الفيزيقي في العمل عناية من قبل الكثير من الباحثين الذين حاولوا التعرف على مختلف الآثار التي يسببه للعامل ومن جملة الدراسات التي أجريت حول موضوع العبء الفيزيقي ما يلي:

6-1-4-دراسة (Florou et al, 1985) فهي دراسة نفسية فيزيولوجية مخبرية قام بها Florou et al حول مهمة كتابة محتوى صكوك بنكية على الكمبيوتر في ظروف ارقنومية مهياة بشكل تكون ملائمة من ناحية الأبعاد والمحيط الضوئي، بمراعاة مؤشرات مثل الأداء وبعض المتغيرات الفيزيولوجية مثل نبضات القلب، المخطط الكهربائي للدماغ المسجلة أثناء العمل لمدة ساعتين، وقد بينت المراقبة باستعمال الفيديو وتصريحات افراد المتحصل عليها بعد التجربة، ان العمال الذين يعملون بصورة مكررة من البداية إلى النهاية، يعتبرون المهمة غير صعبة ومملة ويصرح البعض منهم بأنهم يحسون ببعض الصعوبات في التركي دون تحديدها في الزمن مع ظهور ضيق تمارسه الوضعيات، حيث لم يعاني هؤلاء من اي عرض للتعب البصري وبينت المعطيات السلوكية أن الأداء في مهمة الكتابة على جهاز الاعلام الآلي ينخفض مع مرور الزمن ليصل إلى أدنى مستوى بعد (45) على (60) دقيقة من العمل ويتبع هذا الانخفاض قفزة هامة من الناحية الفيزيولوجية فتغيرات الداء تسبقها وتراقفها تغيرات في نفس اتجاه الوتيرة السريعة للدماغ مؤشرات الفا وفي اتجاه معاكس لوتيرة ألفا وبينما في حين تتخفف نبضات القلب بشكل واضح من بداية إلى نهاية العمل. (خلفان رشيد، 1997، ص3)

6-1-5-دراسة حول العبء الذهني: من بين الدراسات التي اجريت على العبء الذهني ما يلي:

حاول **Brown et Poultow** قياس الطاقة المتبقية لسائقي السيارات وذلك باستعمال مهمة إضافية ذات مثيرات سمعية بنجزها السائق كلما استطاع اختيار الباحثان جزئين عن طريق مدينة

كمبريدج التي تتصف باختلاف كثافة المرور، منطقة تتميز بقلّة حركة المرور ومنطقة تجارية تتميز بكثافة في حركة المرور، افترض الباحثين أن العبء الذهني يكون مرتفع أكثر عند سائقي المنطقة التي تتميز بكثافة في حركة المرور، افترض الباحثين أن العبء الذهني يكون مرتفع أكثر عند سائقي المنطقة التي تتميز بكثافة في حركة المرور والذين نقل حينها طاقتهم المتبقية مقارنة سائقي المنطقة التي تتميز بقلّة حركة المرور كما يقل اهتمامهم بتنفيذ المهمة الثانوية نتيجة العبء الذهني المرتفع.

وتوصلا إلى ان الطاقة المتبقية كانت أقل بصفة دالة في ظروف التي كانت فيها حركة المرور مهمة وكثيفة (العبء الذهني مرتفع)، وتوصلا أيضا إلى ان المهمة الثانوية لم تؤثر سلبا على المهمة الأساسية (السياسة) كما كانت تقنية المهمة الثانوية صادقة في قياسها لان الاختلاف في متوسط سرعة السياسة في المنطقتين لم يكن ذو دلالة. (بوسنة، 2014، ص53)

6-2-الدراسات العربية حول الأداء الوظيفي:

6-2-1-دراسة أحمد محمد عكاشة (2008):

حاول الباحث الاجابة على الاشكالية المتمثلة في ما هو أثر الثقافة التنظيمية الايجابية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات (patel) في فلسطين ووصل الباحث إلى أهم النتائج أهمها:

- اظهرت الدراسة أن هناك أثر ايجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات (Patel)

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وهي (السياسات والاجراءات، الأنظمة والقوانين، المعايير والمقاييس، الأنماط السلوكية، القيم التنظيمية) وبين مستوى الأداء الوظيفي.

- اظهرت الدراسات أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات، القدرات المتعلقة بالجوانب الابداعية والابتكارية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات والتطورات الجديدة.

6-2-2-دراسة محمد سعيد محمد العريشي (2008):

حاول الباحث الاجابة على الاشكالية التالية: ما إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين)؟

توصل الباحث إلى اهم النتائج اهمها:

- أن أفراد عينة الدراسة يرون ان هناك عوامل مساعدة على امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- أن افراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- أن افراد عينة الدراسة يرون أن هناك معوقات لتطبيق الادارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لمعوقات الادارة الالكترونية تعزي للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجيستر.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة للمعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية تعزى لدور الحاسب الآلي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

6-2-3-دراسة الجو بعدي (2007) هدفت الدراسة إلى التعرف على التقارير السنوية للأداء ومجالات

توظيفها حيث قام بدراسة تطبيقية على الرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة بالمملكة العربية السعودية

اجريت الدراسة على عينة قوامها (120) موظف من نتائج الدراسة أنه ليس هناك عدالة في عملية تقييم

الأداء وكذا لا يتم الاطلاع على الموظفين على نتائج تقييم أدائهم أيضا عدم وجود معايير موضوعية

لتقييم الأداء مناسبة لطبيعة الوظيفة وأهم ما توصلت إليه الدراسة ضرورة باستخدام أساليب وطرق مختلفة

لتقييم الأداء الوظيفي وفقا لطبيعة الوظائف، وضع آليات معينة لكي تتحقق تقارير الأداء لعدالة في التقييم وكذلك الابتعاد بالتقييم على العلاقات الشخصية. (شاهية، 2010، ص77)

6-3-دراسات باللغة الأجنبية حول الأداء الوظيفي:

دراسة تايلور 1833 (F.Taylor) هدفت دراسة هذا الخير للوصول إلى الطريقة المثلى لأداء العمال ووضع معيار قائم على أساس الحركة والزمن، ولقد قام بدراسة في شركة (Belkerm) للحديد والصلب بأمريكا وطبق دراسة على 175 عامل واعتمد على طرق عديدة من بينها: انتقاء العمال، إثارة دوافعهم بالأجر الحالي، التهم في طريقة العمل وتتجاهل مبدأ الفروق الفردية ومن أهم ما توصل إليه Taylor نجد:

- تقليص عدد العمال بنسبة 70%.
- زيادة الانتاجية بنسبة 120%.
- زيادة مستوى العمال بنسبة 64%.
- زيادة الأجر بنسبة 60%. (طلعت ابراهيم، 2007، ص69)

الجانب النظري

الفصل الثاني: عبء العمل

تمهيد

I- عبء العمل:

- 1- تعريف عبء العمل.
- 2- زيادة وقلة عبء العمل.
- 3- أسباب زيادة عبء العمل.
- 4- العوامل المحددة لعبء العمل.
- 5- النماذج النظرية الرئيسية لعبء العمل.

II- عبء العمل الذهني:

- 1- تعريف عبء العمل الذهني.
- 2- عناصر عبء العمل الذهني.
- 3- مؤشرات عبء العمل الذهني.
- 4- عوامل عبء العمل الذهني.
- 5- طرق تقييم عبء العمل الذهني.

III- عبء العمل الفيزيقي:

- 1- أبعاد عبء العمل الفيزيقي.

خلاصة

تمهيد:

لقد ظهر مصطلح العبء في الفيزياء وتطور مفهومه أكثر ليشمل علم النفس حيث طبق لأول في ميدان فيزيولوجية النشاط العضلي، بعد ذلك بدأ يطبق في مجال علم النفس العمل وأصبح يطبق أكثر في الحياة المهنية ورغم هذا التطور والتقدم الذي لوحظ في هذا المجال إلا أنه يبقى دائما غامض لعدم وجود تفسير دقيق له، فلقد عمد الأخصائيون في تسهيل دراسة عنصر العبء في العمل إلى التمييز بين العبء الفيزيقي والذهني، النفسي وهذا نظرا لاختلاف خصائص كل عنصر منهم.

1-عبء العمل:

1-تعريف عبء العمل:

يرى شولتز schultz أن العمل الزائد من السباب الرئيسية للضغط فهو مصدر تأزم نفسي شديد ومعاناة تستهلك طاقته الجسمية ونفسية للفرد. (محمد شحاتة ربيع، 2005، ص259)

ويترتب عن عبء العمل نقص في الأداء كما انه عبارة عن كثرة الواجبات والمهام التي يتطلبها العمل على الفرد في وقت محدد بالتالي يكون هناك عدم التوازن بين امكانيات الفرد مع تلك الواجبات سواء مهنية او علمية. (صلاح بن عبد الرحمان، 2008، ص 76)

*أمثلة عن عبء العمل:

الحمل الزائد للعمل يؤدي إلى أمراض القلب حيث بينت الدراسة على مجموعة أفراد في سن الرشد الذين اصابوا بنوبات قلبية أن 70% من العمال الذين تعرضوا للنوبات يعملون 60 ساعة اسبوعيا. (محمد شحاتة، 2010، ص 259)

2-العمل الروتيني:

فهذا العمل يؤدي إلى شعور العامل بالملل بسبب تكرار نفس المهمة فعدم التجديد والجمود يؤدي إلى الشعور بالضيق والانضباط النفسي. (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص260)

إن العامل يحتاج إلى تطوير قدراته ومسايرة التطور والتقدم التكنولوجي والعلمي واكتساب خبرات جديدة لمواجهة المستجدات إلى تواججه في مكان عمله، إلا أنه في بعض الأحيان نجد استحالة ذلك بسبب ضيق الوقت وكثرة الأعباء هذا ما يؤدي إلى الشعور بالضغط إذا لم يطور مهاراته. (صالح عبد الرحمان، 2008، ص 76)

3-زيادة وقلة عبء العمل:

يقع العمل الزائد والاحساس بضغط الوقت، موقع تهديد وضغط الفرد، وهو ما يشكل الاريك في العمل، وهو يعلي زيادة عبء العمل القيام بمهام لا يستطيع الشخص انجازها في الوقت المتاح، وهذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الفرد وتنقسم زيادة العبء إلى:

- **عبء عمل كمي:** حيث يتعين على الموظف أداء أعمال كثيرة في وقت قصير وغير كاف.

- **عبء عمل كفي:** وهو عبء ناتج عن نقص المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة.

وتعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل، ويترتب عليه كثرة الأخطاء وتدني مستوى صحة الفرد، إضافة إلى أنه قد ترجع صعوبة العمل إلى أن كمية العمل أكبر من قدرات الفرد ولهذا فقد يكون الاسترخاء فائدة احيانا في تجديد النشاط والابتعاد، الاحساس بالضغط، مما يجدد حيوية الشخص، ويجعله أكثر نشاطا ويعطي أكثر في مجال عمله.

ويعتبر قلة عبء العمل عامل آخر مسبب للضغط ومصدر ازعاج للفرد، فالعمل الذي يأخذ ميزة الرتابة والتكرار وقلة الدافعية والذي لا يرضي قدرات وطاقات واهتماما وحماس الفرد يعد سببا من اسباب الضغط المهني.

كما أن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط وإذا ازدادت أعباء العمل بسبب الآخرين او مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الارهاق والاجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم، تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دون عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء ولا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعباء بعدل على قوى العمل من الموظفين، حتى لا يرتفع ضغط العمل على فئة دون أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الانتاجية لجميع العاملين على

المدى الطويل. (مصطفى، 2004، ص 42-43)

4-أسباب زيادة عبء العمل:

4-1- نوعية العمل:

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه، وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته، ويرى هيجان (1998) أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقداً بدرجة كبيرة ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائها قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط، وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها: متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة.

وعليه فإن عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها سبباً رئيسياً من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن. (صالح بن عبد الرحمان ومراد بن عمر، 2008، ص74)

4-2- غموض الدور:

إن عدم فهم العامل لدوره أو المهام المطلوبة منه في عمله يولد إرغامات كثيرة وتصبح عليه الاستجابة لها في وقت قياسي وهذا يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل وعن المنظمة، كل هذا يشكل مصدراً للضغط. (SERIO, 2002, p 675)

4-3- راع الدور:

يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الوظيفي الذي يؤديه الفرد، وهناك العديد من مصادر صراع الدور فهناك ما يصدره شخص واحد يتعرض الفرد في العمل لتوقعات متعارضة لنفس الشخص، وهناك صراع مصدره أكثر من شخص حيث يتعرض العامل لتوقعات متعارضة من

طرف أشخاص آخرين ونسبي هذين النوعين بالصراع الخارجي للدور، وهناك نوع آخر من الصراع الداخلي، وذلك عندما يكون العامل هو نفسه مصدرا للصراع وذلك عندما تتعارض قيم ومبادئ الشخص مع ما يطلب منه كما يوجد صراع ناتج من تعدد الأدوار حيث يكون للفرد عدة ادوار متعارضة فيما بينها.

(محمد شحاتة ربيع، 2005، ص396)

5-العوامل المحددة لعبء العمل:

يرى(Sperandio, 1984) أن هناك عدة عوامل التي تحدد عبء العمل وهي متنوعة كما تتداخل

تأثيراتها فيما بينها وتكمن في ثلاثة محاور وهي كما يلي:

5-1- العوامل المتعلقة بالعمل:

وهي كل العوامل والسباب المتعلقة بالعمل وطبيعته، وظروفه التي من شأنها الزيادة والتأثير على

المستوى الاجمالي للعبء وتتمثل فيما يلي:

*طبيعة المهمة:

تتعلق بكمية المعلومات الواجب معالجتها تنوع المعلومات، معقل المعالجة المطلوبة.

*تنظيم العمل:

إرغامات الوقت، درجة خضوع الرتم الفردي للرتم الجماعي

*التهيئة الفيزيائية لمراكز العمل:

خاصة كل ما له علاقة بأجهزة الاشارات، التوافق بين الاشارات

*الظروف الفيزيائية للعمل:

الاضاءة، مستوى الضوضاء، المحيط الحراري، إن عوامل المحيط يمكن لها أن تشوش وتعرقل

النشاطات الذهنية فتسبب بذلك التعب الذهني.

5-2-العوامل المتعلقة بالعمل:

تتمثل في مستوى التكوين، الخبرة، السن، بعض السمات الشخصية مثل حالات الاكتئاب والانفعال،

اتجاهات العامل نحو مهمته والتمثلة في دوافعه وكذا الأهمية التي تكتسبها مهنته في نظره.

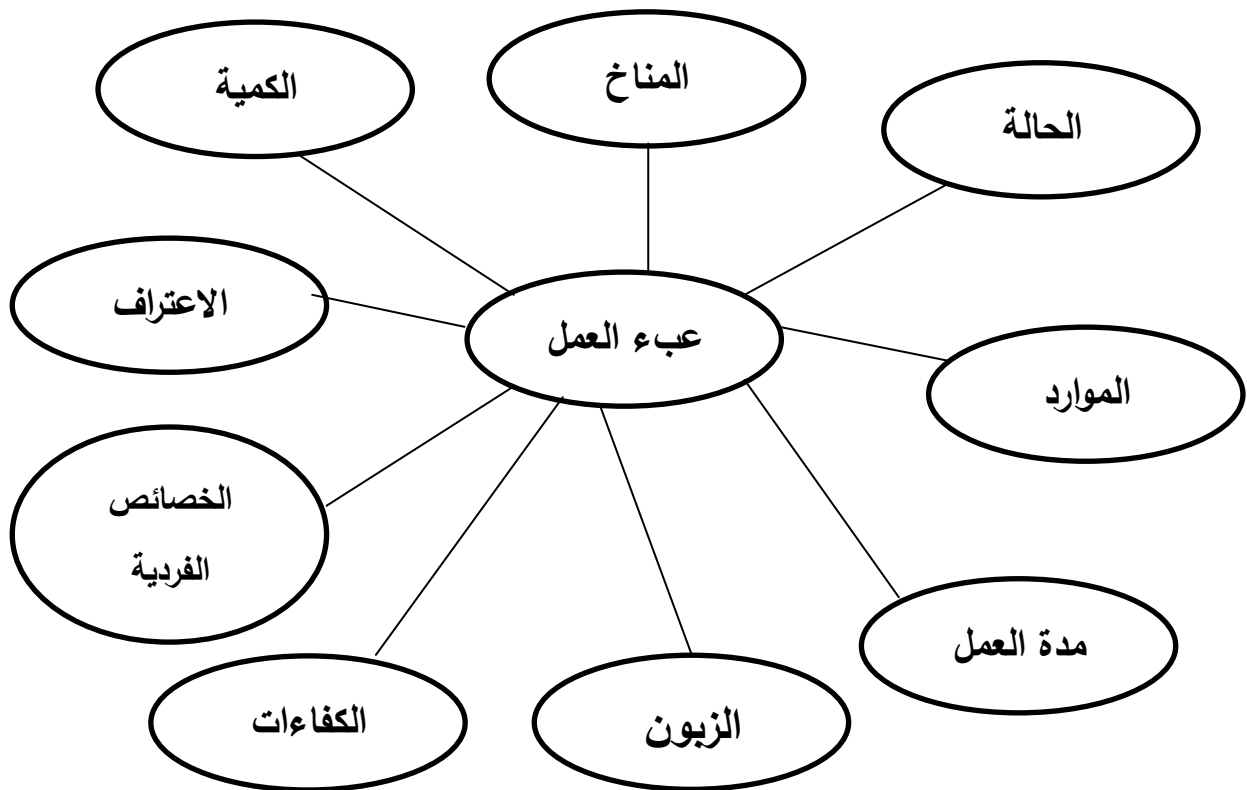
5-3-العوامل النفسية الاجتماعية:

تتمثل في المحيط الاجتماعي وهي مرتبطة بتنظيم العمل، درجة ادراك الموضوعات في جماعة

العمل، للتفاعل مع العمال الآخرون، الاتصال. (Sperandio, 1988, p94)

ولقد وضع (J-P Brun) جملة من العوامل التي من شأنها التأثير على عبء العمل لدى العامل.

(Brun, 2008, p48)



الشكل رقم (01): يمثل عوامل عبء العمل.

ويكون مفهوم عبء العمل أحياناً مطابق لمفهوم الجهد

ونتكلم عن العبء الفيزيقي والعبء الذهني الذي يسمح بإنجاز المهام.

فعبء العمل ه ومختلف آثار نشاط الفرد، فهو كل ما يكلفه سير الضغوطات المفروضة لإنجاز

المهمة، فالعامل وحده هو الذي يستطيع أن يقيم ظروف العمل والمتطلبات التي يستجيب لها لإنجاز

العمل الحقيقي. (Barel, 2004, p89)

6-النماذج النظرية الرئيسية لتحليل عبء العمل:

في ضوء الدراسات الموجودة يمكن استخلاص ثلاث نماذج رئيسية لتحليل عبء العمل وهي

كالتالي: (Fournier, 2010, p 103)

6-1- نموذج الطب -الاستقلالية- الدعم الاجتماعي:

يفترض هذا النموذج ان وضعية العمل التي تتميز بطب بسيكولوجي مرتفع وحرية اتخاذ القرار

منخفضة تؤدي إلى ظهور نتائج على الأفراد كالقلق والمشاكل الفيزيكية والنفسية المختلفة.

والأبعاد الثلاثة لهذا النموذج حسب (Johsan et all) يمكن تلخيصها كالتالي:

*الطب النفسي:

ويرتبط بالشدة، السرعة، كمية العمل، إغامات الوقت، الإنقطاعات وتناقص المتطلبات.

*حرية اتخاذ القرار:

يرتبط من جهة بالحرية في اتخاذ القرار ومن جهة اخرى في امكانية التعبير عن الكفاءات

وتطويرها.

*الدعم الاجتماعي في العمل:

ويتمثل في الاعتراف من طرف الرؤساء ومساعدة الزملاء. (Fournier, 2010, p 103)

6-2- نموذج الجهد - الحوافز:

يقترح هذا النموذج (siegrist, 1999) وجود خلل في التوازن بين المجهودات والحوافز كمصدر خارجي مرتبطة خاصة بإرغامات الوقت، والإنقطاعات، المتطلبات المرتبطة بالمهام ومقدار المسؤولية والإرغامات الفيزيائية أما المجهودات ذات مصدر خارجي فإنها تحدث عندما يفرط العامل في الاستثمار في مهامه.

كما يمكن ربط الحوافز باعتراف الإدارة والزملاء او سياسة أجور مرضية.

هناك ثلاثة اعراض يمكن ان تحدث عندما تكون المجهودات مرتفعة وتكون الحوافز منخفضة.

*الانهك المهني:

يشعر العمال بأنهم قد انهكوا طاقتهم العاطفية.

*التجرد من الانسانية وتراجع العلاقات:

ينفصل العمال عن الأشخاص الذين يحسون اتجاههم بمشاعر سلبية.

*الانخفاض في الشعور بتحقيق الذات في العمل:

يقيم العمال سلبا ادائهم الشخصي في العمل، ويعتبرونه كإخفاق وفي ضوء هذا النموذج يمكننا

اكتشاف إرغامات في حالات العمل لها تأثير في عبء العمل:

- متطلبات المهام (فيزيائية ومعرفية).
- تناقص في الأهداف المسطرة.
- إمكانية توظيف الكفاءات (التقليل من شأن الخبرة، ووجهة نظر الآخرين)
- الاستقلالية في اتخاذ القرار.
- تقليل الموارد لتحقيق الأهداف.
- إرغامات الوقت.

- الانقطاعات المتكررة.
- مقدار المسؤولية.
- الاعتراف والحوافز.
- الدعم الاجتماعي.

6-3- نموذج تحليل النشاط:

يقترح هذا النموذج وضع مفهوم عبء العمل في اطار النشاط الفعلي للعمل، ولفهم إرغامات العمل يجب بالضرورة تحليلها كما تظهر لنا في العمل اليومي.

يمكن إذا تحديد نشاط العمل كبناء تدريجي لعامل يملك خبرة وفي تفاعل مع وضعيات العمل المختلفة، اما العبء في العمل يظهر تدريجيا حسب الأفعال وحسب الحالات التي تحدث بالتالي آثار على الأفراد والعمل، ولفهم الحقيقة المعقدة لظاهرة عبء العمل، افترض نموذج امبريقي مبني أساسا على النشاط الفعلي والذي تناول عبء العمل بالارتكاز حول (03) عناصر اساسية العبء المسطر (الإرغامات) العبء الحقيقي، العبء المعاش. (Fournier, 2010, p 103)

II-عبء العمل الذهني:

1-تعريف عبء العمل الذهني:

جاءت العديد من التعريفات لتعريف عبء العمل منها:

تعريف (Kantowitz, 1987) العبء الذهني مفهوم متعدد الأبعاد، يعبر عن درجة تجند الفرد

لتنفيذ مهمة معينة.

كما يعرفه (le grand dictionnaire de la psychologie) إنه ما تسببه إرغامات خاصة

بمتطلبات العمل من تكلفة العامل.

2-عناصر عبء العمل الذهني:

وحسب (Raynal et Rieunier) يرتبط العبء الذهني بعدة عناصر أهمها:

- طبيعة المعلومات، تنوعها، ترميزها، تواتر احتمال ظهورها وهكذا مدة عرض هذه المعلومات.
- طبيعة وتعقد معالجة المعلومات، مدة هذه المعالجة، وتوتر عدد المعالجات في وحدة زمنية معينة.
- الاستتكار والبحث في الذاكرة عن قواعد التعرف، التشخيص والتدخل.

- المدة الزمنية للتدخل وعواقب عدم القدرة على التدخل في الأجل المحددة أو عواقب ارتكاب

الخطأ. (Raynal et Rienier, 1997, p52)

30-مؤشرات عبء العمل الذهني:

يرى باحثو مخبر "اللسيت" أن استعمال الوظائف العقلية ضروري لنمو الذكاء والشخصية، أما عدم استئارة واستعمال البنى العليا للتفكير، سيؤدي إلى تفهقر الوظائف العقلية الابتكارية للفرد، كما اقترحوا معايير للتقييم تظهر بالخصوص العوامل السلبية للمتطلبات الذهنية للمهمة، سواء كان ذلك في حالة العبء الزائد أو العبء المنخفض، وترمي عناصر العبء الذهني المقترحة إلى ضبط خطر تشبع القناة

أثناء تنفيذ الأعمال المتكررة، معتبرا انها عناصر سهلة الضبط وهي: إرغامات الوقت، الانتباه، درجة تعقد

/ سرعة المهمة، الدقة

3-1- إرغامات الوقت:

حسب (Sperandio) تختلف وتتنوع مصادر إرغامات الوقت وذلك تبعا لنوع المهمة وتنظيم العمل، إذ يمكن للارغامات ان تترتب عن كمية كبيرة من المعلومات الواجب معالجتها في وحدة زمنية معينة، عن سوء التنظيم الزمني للمعلومات الواجب معالجتها كأن تقدم الإشارات بوتيرة مرتفعة أو المدة التي تستغرقها الإشارة في الظهور ضعيفة او غير منتظمة وكذا عن التنظيم الزمني للطرق العملية أي ان لوتيرة معينة من الإشارات لا يوافق أزمنا استجابة العامل وهذا ما يؤدي إلى حالة التشبع.

وأجرى كل من (Bertelson, 19) (Conrad -Hille, 1955)، (Conrad, 1968) دراسات لهدف المقارنة بين أنساق تقدم المعلومات بسرعة حرة وأخرى تقدمها بسرعة مفروضة، رغم أن الظروف التجريبية كانت مختلفة إلا أنها توصلت كلها إلى نتائج مماثلة، ومفادها انها تسمح السرعة الحرة فعالية اكبر بكثير من السرعة المفروضة، ويعود السبب لذلك إلى كون العامل في السرعة الحرة يستطيع تعديل نشاطه (يهمل، يتسارع، يأخذ فترات راحة قصيرة..) بينما في الساعة المفروضة إذا كانت الاستجابة طويلة فالعامل لا يمكنه تعويضها باستجابة قصيرة، ويزداد هذا المشكل تازما إذا توافدت اشارات غير متوقعة، هذا من شأنه ان يمنع العامل من تحضير واعداد الاستجابة الملائمة. (Sperandio, 1984,

p101)

3-2- الانتباه:

يعد الانتباه ضروريا في كل المهام خاصة تلك التي تتطلب معالجة المعلومات، وهو يلعب دور توجيه النشاط الذهني بالانتقاء إذا كان من الممكن أداء مهمتين في نفس الوقت، يظهر من غير الممكن تركيز الانتباه على عدة أهداف في آن واحد، ففي حالة الاستعمال المبالغ لأعضاء الحواس يؤدي إلى التعب الحسي مما يظهر اضطرابات الانتباه وانخفاضه نتيجة انخفاض مستوى اليقظة أيضا. (الانتباه،

(2001)

3-3- درجة التعقد / سرعة المهمة:

بالنسبة لمخبر « LEST » من الضروري الربط بين تعقد المهمة والسرعة في تنفيذها من أجل تقييم مستوى العبء الذهني.

وذكر (Sartin, 1970) أربعة عوامل أساسية تؤثر على العامل وتجعله يغير من وتيرته في العمل

وهي كما يلي:

1- المتطلبات التكنولوجية: يكون العامل سيد الموقف يتحكم في الآلة ويختار بحريته وتيرة عمله في بعض الاعماليرغم العامل على اتباع وتيرة تفرضها الآلة او خط الانتاج في نمط الانتاج النصف الأوتوماتيكي.

2- الحوافز الشخصية او العائلية: الرغبة في اقتناء الحاجات الضرورية مثل شراء سيارة.

3- جماعات العمل: إرغامات جماعات العمل التي تفرض وتيرة معينة تلزم العامل تغيير وتيرته

الشخصية.

3-4- الدقة:

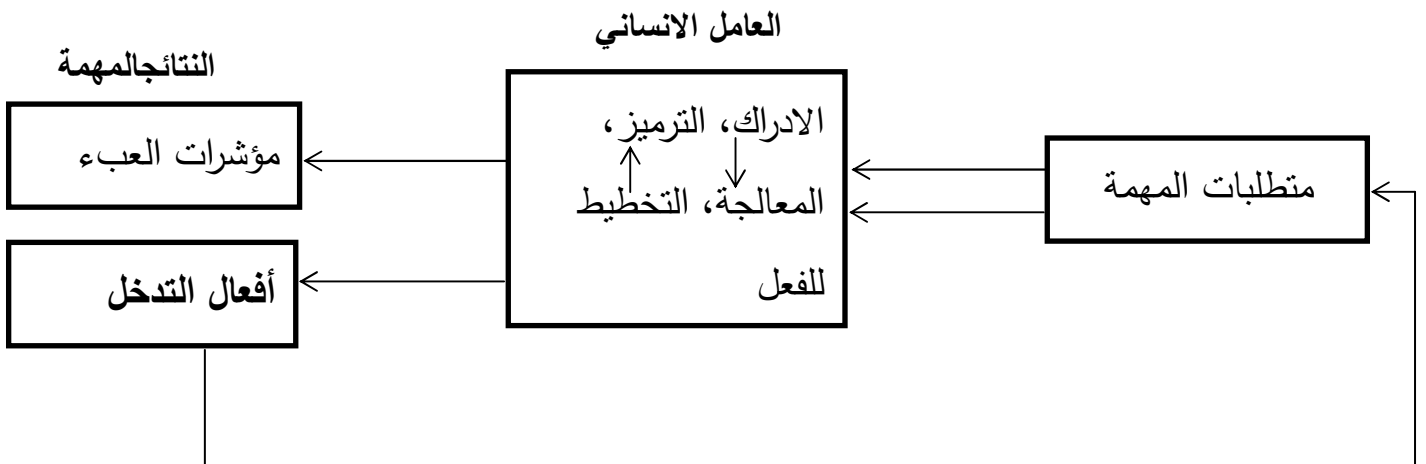
تشكل الدقة نوعا خاصا من الانتباه الذي لا يظهر إلا في المهام التي تتطلب من العامل استعمال ادوات وأشياء صغيرة جدا او مشاهدة تفاصيل الأشياء بدقة يدوية أو يلاحظ أشياء ذات أحجام صغيرة او عندما يطلب منه التمييز بين تفاصيل الأشياء، فهو يستعمل درجة ابصار هامة او دقة يدوية كبيرة، فالدقة في العمل يدوية كانت أم بصرية تشكل عاملا من عوامل العبء الذهني للعمل. (خلفان 1996،

ص 94)

4-عوامل عبء العمل الذهني:

حسب (Gaillard) العبء الذهني له ثلاثة عوامل أساسية وهي: مستوى متطلبات المهمة، المحيط وحالة العامل.

- يحدد المحيط السياق الخارجي أين تتفاعل مختلف مكونات نسق انسان آلة، فهو يغير ظروف تنفيذ المهمة بالتأثير على احدى مكونات النسق او كليهما.
- تحدد حالة العامل السياق الداخلي حيث تعتبر تدريب العامل، دافعيته، مستوى تنظيمه وحالته الصحية متغيرات تؤثر على قدرات العامل في تنفيذ المهمة.
- إن تركيب هذين العاملين (المحيط وحالة العامل) مع المهمة الرسمية، هو الذي يحدد وضعية العمل التي تحدد بدورها العبء الذهني للعمل.



الشكل (2): يبين نموذج العبء الذهني للعمل حسب VOSS, 1986

(Gaillard, 1997, p87)

5- طرق تقييم عبء العمل الذهني:

يعتبر لدى كل (le plat et Cuny) من عبء العمل وتحديد وسائله وتقييمه مشكل عويص خاصة إذا تعلق الأمر بتقييم العبء الناتج عن نشاطات ذات الغلبة الذهنية، فلهذا الغرض أعدت وسائل التقويم في مجموعتين كبيرتين تتمثلان في المؤشرات الفيزيولوجية والنفسية.

5-1- المؤشرات الفيزيولوجية:

تهدف المؤشرات الفيزيولوجية إلى تقييم العبء الذهني للعمل من خلال التغيرات التي تطرأ على جسم الانسان بفعل النشاط، لا توجد مؤشرات فيزيولوجية مباشرة للعمل الذهني. (le plat Cuny 1984, p175) لكن هذه المؤشرات تبقى في مجملها قادرة بتزويدها بمعلومات غير مباشرة، أحيانا تكون في غاية الأهمية ذكر (Sperandio) المؤشرات الفيزيولوجية كما يلي:

- نشاط القلب: التوتر، الضغط الشرياني، الدورة الدموية
- نشاط جهاز التنفسي: ويتم استهلاك الاكسجين
- النشاط العضلي الكهربائي: (EMG) في العضلات المتعلقة بالوضعية.

- نشاط العينين: حركات العينين اتجاه النظر
 - النشاط الكهربائي القشري (EMG) الكمونات المذكورة
 - الظواهر الكهربائية الجلدية
 - الظواهر الهرمونية: نسبة الأدرينالين والنور أدرينالين الموجودة في الدم أو البول
- وكل هذه المؤشرات إذا كانت تتأثر بالمستوى العام لليقظة الذي بدوره يرتبط بصفة غير مباشرة بالنشاط الذهني، فهي لا تدل على صعوبة الحقيقة المهمة بالنسبة للعامل. (Sperandio, 1984, p95)

5-2- المؤشرات النفسية:

حسب (le plat) تتضمن ثلاث فئات من المؤشرات النفسية وتتمثل فيما يلي:

5-2-1- المؤشرات الناتجة عن الاحساس بالعبء:

بينت الدراسات التجريبية (Borg, 1970) علاقة وطيدة بين تقويم العبء الذي يحس به العامل والمؤشرات الفيزيولوجية العديدة للعبث إذ العامل يحس أو يشعر بعبء العمل وبما أن العامل هو المعني الأول بالعمل الذي ينجزه، فمن الضروري معرفة رأيه حول العوامل المتداخلة في العبء أو تقديره الذاتي عن الارغام الذي يمارسه العمل عليه، والنتائج المتوصل إليها فهي توافق جزئي بين أراء العمال وذلك بواسطة مؤشرات موضوعية، ولهذا لا يمكن تعويض هذه التقنيات بالاستجاب المباشر للعامل فهو صعب التطبيق ومن الضروري اللجوء إلى الاستعمال المباشر للعامل فهو صعب التطبيق ومن الضروري اللجوء إلى استعمال تقنيات القياس النفسي وسلام لتقييم الذاتي التي تتجلى بدرجة عالية من الصدق أشهرها مقياس (Cooper – harper) الذي طبق في بادئ الأمر على قائدي الطائرات ثم بعد ذلك على عدة وضعيات ميدانية.

5-2-2- المؤشرات الناتجة عن تحليل النشاط:

ترمي المؤشرات الناتجة عن تحليل النشاط إلى تقييم العبء الذهني انطلاقاً من خصائص نشاط العامل وتغيراته، فهذه المؤشرات كثيرة منها: الوضعيات، المسافة، خصائص الاستكشاف البصري، عدد الأخطاء، الدقة،.... الخ

وإذا سمحت المهمة بتعديل النشاط أي تترك للعامل فرصة الاختيار من بين مختلف الطرق العلمية، شرط أن ينفذ العامل عمله بشكل صحيح بمعنى أن يسلك العامل "نسق التعديل" بين العمل المقدم والعمل المنفذ فعلاً لهدف الاستمرار في تنفيذ المهمة دون عبء زائد، ولوحظ أن العامل يتبنى طرقاً عملية توافق قدراته على العمل، فيختار الطرق الأكثر اقتصاداً للجهد. (le plat , 1977, p 66)

5-2-3- المؤشرات الناتجة عن إجراءات غير مباشرة:

(طريقة المهمة المضافة) يقصد هنا (le plat) أساساً طريقة المهمة المزدوجة أو طريقة المهمة المضافة، وفسرها كل من (Monod, Kapitaniak) أن هذه الطريقة ترتكز على مفهوم القدرة المتبقية غير المستعملة عند تنفيذ المهمة، وتسبب أحياناً عبئاً أقل من القدرة القصوى للعامل، فيتم اشباع هذه القدرة بواسطة مهمة تضاف إلى المهمة الرئيسية لوحدها ثم يتم تقييم الأداء الناتج عن ذلك فإذن المهمة المضافة تستخدم لقياس القدرة المتبقية التي لم تستفيد عند أداء المهمة الرئيسية لوحدها.

(Monod, Kapitaniak, 2003,p13)

III- عبء العمل الفيزيقي:

1- أبعاد عبء العمل الفيزيقي:

يأخذ العبء الفيزيقي في أرقنومية العمل ثلاثة أبعاد مختلفة ومتكاملة وهي:

أ- عبء العمل المسطر:

يتعلق بما هو مطلوب من العامل (المنفذ) من طرف المنظمة لإنجازه، وهو يحدد كمياً مثل معالجة

25 قطعة في الساعة وكيفياً الضمان بان القطع المعالجة لا تحمل أي خطأ او خلل.

(Rouilleaut, 2006, p 03)

ب- عبء العمل الفعلي:

يتعلق العمل الفعلي بالإرغامات الفيزيكية والمعرفية والحسية الضرورية لإنجاز المهام وأيضا

محدداتها سواء كانت تقنية، اجتماعية او تنظيمية يتم التمييز بين ثلاثة مستويات من العبء الفعلي وهي:

- عبء العمل الفيزيقي.

- عبء العمل الذهني او المعرفي.

- عبء العمل النفسي.

هذه المستويات الثلاثية تحدد مختلف الأبعاد الوظيفية للإنسان في العمل الفيزيولوجية، المعرفية،

النفسية والاجتماعية. (consultant. Com www. Ergonomique)

ت- العبء الذاتي او المعاش:

يهتم بالتقييم الذاتي لعبء العمل من طرف المنفذ وهو ثمار تفاعل المعقد بين عبء العمل الحقيقي

والعمل المسطر كالاقرارف المهني، نمط الاجر، والدعم الاجتماعي، ويمكن تعريف عبء العمل الفيزيقي

بانه مجموعة من الضغوطات الفيزيولوجية التي يتعرض لها العامل على مستوى ظروف انجاز المهمة.

اولا: على مستوى المهمة.

- وضعيات العمل (الجلوس، الوقوف، الانحناء).
- الجهود المبذولة لإنجاز المهمة.
- التنقل (ضغوط، نزول).

ثانيا: على مستوى ظروف انجاز المهمة: نذكر خاصة.

- أوقات العمل الليلية مثلا، اوقات العمل ليلا يسبب الارهاق وترجع العمل اكثر صعوبة.
- المحيط الحراري: الحرارة مثلا تزيد من ريثم النشاط العصبي الذي يزيد من التعب للنشاط

الفيزيقي. (consultant. Com www. Ergonomique)

ويمكن أيضا تعريف العمل الفيزيقي بانه بذل الجهد البدني وخاصة الجهد العضلي، فطب العمل اهتم بقياس آثار الجهد العضلي بهدف معرفة آثاره على العامل، فالعبء الفيزيقي يمكن قياسه عكس العبء الذهني الذي يصعب قياسه، نظرا لغياب القياس الموضوعي. (Demont Mollin, 1996, p72)

فالعمل الفيزيقي هو كل عمل يمارس ضغوطات على الانسان في العمل من نوع أمراض هيكلية عظمية المرتبطة بالتنقل، وضعيات العمل، حمل الأثقال واستخدام القوة في رفعها.

(Fassina et al, p 13)

يشتغل العمال في البلدان الصناعية بالنسبة (20%) في العمل الفيزيقي على كل أشكاله مرتبط بالنشاطات المهنية وهو على عدة انواع: العمل الديناميكي، العمل اليدوي للأثقال، العمل الستاتيكي ونجد العمال الديناميكية الثقيلة في الفلاحة وفي الصناعة والبناء. (sufresme, 2000, p 28)

فالعمل الفيزيقي موجود في كل النشاطات ولا ننسى بأنه يتواجد كثيرا في الأعمال ذات النشاطات الفيزيكية الصعبة ويمكن ان تكون من صنف العمل الديناميكي مثل (رفع الأثقال، الجهد المبذول) او الستاتيكي (البقاء في وضعيات الوقوف لمدة طويلة من الوقا) والضغطات تأتي اكثر في مدة محدودة الوقت ولهذا فالنشاط الفيزيقي في العمل يتغير لكن لا يمكن ان يغيب بل هو حاضر في كل المهام.

(Hadebourg, 1993, p43)

خلاصة:

في هذا الفصل تم التطرق إلى متغير عبء العمل الذي تكمن أهميته بمشكل عبء العمل والتحقيق من شدته التي تعيق مهام العامل والذي هو مفهوم متعدد الأبعاد منها العبء الذهني، النفسي الفيزيقي. كما قمنا بعرض مؤشرات التي اقترحت من طرف الباحثين لتقييم معايير تظهر بالخصوص العوامل السلبية كما تناولنا أيضا أسباب زيادة عبء العمل والنماذج النظرية لتحليل عبء العمل وبعد عرضنا لهذا المتغير سنتطرق إلى فصل الأداء الوظيفي.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الأداء الوظيفي.
- 2- عناصر الأداء الوظيفي.
- 3- أهمية الأداء الوظيفي.
- 4- محددات الأداء الوظيفي.
- 5- مظاهر الأداء الوظيفي.
- 6- أبعاد الاداء الوظيفي.
- 7- معايير الأداء الوظيفي.
- 8- العوامل المؤثرة للأداء الوظيفي.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من المواضيع الهامة حيث يقف على رأس أولويات أية مؤسسة ويعتبر المبدأ الأساسي للتنظيم، حيث يشكل الركيزة الأساسية التي تبين نجاعة المؤسسة سواء كان ذلك على المستوى الكلي (العالمي) او على المستوى الجزئي (المحلي) وقد شغل اهتمام العديد من الباحثين والممارسين لاعتباره مقياس النجاح، فعلى المستوى الإداري كان الاهتمام بالأداء، اكبر نظرا أن المسؤولية عن تحقيق النتائج تقع على عاتق المسيرين، بينما العاملين فيتكلفون تنفيذ القرارات والأوامر فقط، وقد تولد الاهتمام الكثير من الدراسات لتحديد مفهوم الأداء الوظيفي ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه ومعايير وفوائد تقييمه.

1-تعريف الأداء الوظيفي:

هناك العديد من التعاريف الخاصة بالأداء الوظيفي، وهذا راجع إلى تعدد الاختصاصات ومجالات العمل ولهذا سوف نحاول تقديم عدة تعريف خاصة بهذا المفهوم و قبل التطرق إلى تعريف الأداء الوظيفي يجب أولاً تحديد معنى الأداء.

يعرف الأداء بأنه الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك الإنمائي في العمل وفقاً لمعايير، مواصفات، مبادئ معينة أو في تحقيق النتائج وفق الأهداف والخطط المعلنة. (سمير، 2006، ص17)

كما يعرف بأنه النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة. (محمد، 2003، ص 73)

ومن خلال التعريفين السابقين نستنتج بأن الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة التي تتطلبها وظيفته أو ناتج تفاعل قدرات الفرد ورغباته في العمل.

ويعتبر الأداء الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، لأن الجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (سهام، 2013-2014، ص66)

كما يعرف بأنه جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، أقصر وقت وأقل تكلفة. (سعيد، 2007، ص34)

ويعرف أيضا بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية. (عبد المالك، 2001، ص86)

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الأداء الوظيفي هو ذلك الجهد الذي يبذله الفرد أو النشاط سواء كان جهدا عضليا أو جهدا عقليا ذلك من أجل القيام بالوظيفة الموكلة له بغرض تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة.

2- عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر او مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

1- المعرفة بمتطلبات العمل:

ويشمل المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية البراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.

2- كمية العمل المنجز:

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

3- المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية، التفاني في العمل، قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

4- كفاءة الموظف:

وهي ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءا فعالا يقوم به ذلك الموظف.

5- نوعية العمل:

وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنفيذ و تنظيم العمل و التحرر من الأخطاء و كل ما يدركه الفرد من عمله.

6- بيئة التنظيم:

تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية. (توفيق، 2009، ص65)

3- أهمية الأداء الوظيفي:

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم والاستمرارية، كما أن هذه الأهمية لا تتوقف على المنظمة فقط، بل تتعدى إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد وهذا يؤدي إلى اهتمام الأفراد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت اية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

- الأداء هو الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فإذا كان مستوى هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز.

- وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر ومرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها. (فايز، 2011، ص44).

4- محددات الأداء التنظيمي:

هناك محددات للأداء الوظيفي نبرز من أهمها:

4-1- الدافعية:

وتعرف بأنها القوى الكامنة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل، حيث صنف مقدموا هذا التعريف الأفراد العاملين إلى نوعين في المؤسسات والمنظمات، الأول أفراد يتمتعون بدافعية نحو العمل، وبالتالي فإن أدائهم يتسم بالإنجاز العالي، أما النوع الثاني هم الأفراد الذين لا يتمتعون بدافعية نحو العمل وبالتالي أدائهم متدني.

وهناك من يشير إلى الدافعية بأنها رغبة، حيث تعرف بأنها الرغبة في بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية والمشروطة بمدى إمكانية إشباع بعض الحاجات الشخصية، نتيجة لهذا الجهد المبذول.

4-2- إدراك الدور:

يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فإن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن التوجيهات وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز.

ومن خلال عنصر إدراك الدور المتعلق بتحديد مستوى الأداء الوظيفي يتبين أن الفرد العامل (الإداري) بإدراكه لدوره في العمل بشكل ايجابي سينبثق بالتأكيد، إدراكه لمدى التزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك باحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز أعماله ومهامه وطبعا في ظل ظروف عمل ملائمة.

4-3- بيئية العمل:

معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي، حيث يجب تهيئته بما يتناسب حاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح والرضا، وذلك من حيث تجهيزه للأدوات والإضاءة والحرارة ونمط القيادة العادل والنظم والقوانين العادلة. (طه، 2006، ص 302) أيضا بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة

4-4- قدرة الفرد على أداء العمل:

وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور، فيجب أن تتوفر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له. (طه، نفس المرجع، ص 302)

5- مظاهر الأداء الوظيفي:

نظر للتعدد واختلاف مظاهر الأداء الوظيفي، فهناك من الباحثين الذين يرون أن مظهرا واحدا كاف للحكم على الأداء الوظيفي ونجاح المؤسسة او فشلها، وهناك آخرون يرون بأن ضرورة تحقيق الأداء الوظيفي الجيد يعتمد على وجود مظاهر عدة ومن بين هذه المظاهر نعرض ما يلي:

1- رضا العامل عن العمل:

يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلفة المشاعر التي تكونت لدى الفرد العامل تجاه عمله، ودرجة الرضا العام تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، وإذا تحقق رضا العامل عن عمله فإنه بذلك سيبرز قدراته ومهاراته لتحقيق أهداف المؤسسة أي أداء جيد.

ويلاحظ ان الرضا عن العمل يمثل إشباعات يحصل عليها الفرد وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات له، بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة وبالتالي يزداد ارتباطه بها ومن ثم أداء جيد أو مقبول. (فليه وعبد المجيد، 2009، ص 260)

2- الرضا الجماعي:

الرضا الجماعي يعني رضا جماعة من الأفراد والذي ينشأ من خلال العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العمل، وهو يعمل على تماسك الجماعة، وتربط أعضائها الأمر الذي يدفعهم على تحسين الأداء لزيادة الإنتاجية وهذا الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة المتماسكة وأسندت إليها بعض المهام كإشراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة خاصة بمصلحتهم وبمهامهم. (فليه، نفس المرجع، ص 261)

3- التعاون مع الزملاء:

التعاون سمة العمل الجماعي، فهو يحقق الأهداف المشتركة والتعاون عملية اجتماعية تجعل الأفراد أو الجماعات تعمل متضافرة جنباً إلى جنب في سبيل تحقيق أهداف وغايات مشتركة، فالتعاون مع الزملاء جهد متبادل، ونجاح احد الأطراف الأخرى، ويعتبر التعاون مع الزملاء احد أهم مظاهر الداء الجيد لأنه احد أهم العوامل المؤدية إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين، لأنه يتيح لهم فرص للتفاعل الاجتماعي فيما بينهم. (عشوي، 1992، ص 244).

4- معدل الإنتاج:

المعدل يشير إلى التآرجح، زيادة أو نقصان، وبالتالي فإن معدل الإنتاج دالا رئيسيا على الأداء في تلك الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة مما يعني دخلا إضافيا وتلجأ الإدارة إلى هذا النوع أو الأسلوب كمكافئة جماعية للعمال على تضافر جهودهم من اجل رفع مستوى الإنتاج وبالتالي فان معدل الإنتاج يعد مظهر من مظاهر الأداء الوظيفي أو الأداء الإداري. (عشوي، نفس

المرجع، ص244)

6- أبعاد الأداء الوظيفي:

نعني بالأداء قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء ، وهي:

6-1- كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

6-2- الجهد المبذول:

فيعي مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة أو كميتها بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة وطبقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء.

6-3- نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان

العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يمكن الوصول بها إلى حل قرار لمشكلة معينة والأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة. (محمد، 2003، ص220)

7- معايير الأداء الوظيفي:

لكي يكون الأداء الوظيفي على وضع جيد يجب الالتزام بوضع معايير لتحسينه ومن بين هذه

المعايير نذكر ما يلي:

1-7- الجودة:

وهي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على كيفية الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل.

2-7- الكمية:

هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتحداها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لان ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة لذلك يفضل الإتقان على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع خبرات الفرد.

3-7- الوقت:

ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام وبمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن، فهو من أهم مؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يجدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل المطلوب القيام به.

7-4- الإجراءات:

وهي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إجراء العمل، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات او تسلمها او تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف. (صليحة، 2009-2010)

(2010، ص73)

8- العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء يتوجب على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار عند تقييم أداء الأفراد والمنظمة ككل نذكر منها:

8-1- الاختلاف في حجم العمل:

فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما تحتاج إليه منظمة أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.

8-2- التحسينات التنظيمية:

فعالية الإنتاج تتوقف على عوامل متعددة كلائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما من عمليات الإنتاج يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

8-3- مدة تأخر الأعمال قد يؤثر في معدل الإنتاج:

فالفرد العامل عندما يؤخر العمل أكثر من المعتاد يمكن أن يسبب التعجل وإنتاج معدل أعلى، وهذا قد ينتج انخفاض في جودة المنتج النهائي.

8-4- العوامل الفنية والتكنولوجية:

وهذا مرتبط بدرجة ادماج التكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث أن الأداء يتجدد

بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة. (توفيق، 2002، ص 15)

خلاصة:

من خلال ما قدمناه في هذا الفصل حول مفهوم الأداء والعناصر المتمثلة له، يتبين لنا أن لدوره أهمية معتبرة في أي منظمة، فلا يمكن الاستغناء عنه خاصة مع ما تبذله الإدارة والمسؤولين من جهود من أجل الحصول على يد عاملة مؤهلة ونشيطة يمكن الاعتماد عليها وتحقيق الأهداف بالنسبة لأي مؤسسة، ولا يمكن كذلك تجاوز الدور الهام الذي يحظى به تقييم الأداء والذي يستلزم تطبيقه من طرف خبراء مختصين في المجال، فهذه العملية ضرورية لأجل معرفة كفاءة الأفراد والحكم عليهم ومحاولة تحسين مستواهم عند الضرورة من أجل الوصول إلى مستويات عالية، وعليه يستوجب على المنظمة الاهتمام بالعنصر البشري بصفته الطاقة المحركة والهامة التي لا يمكن الاستغناء عنها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- التذكير بالفرضيات.
- 2- الدراسة الإستطلاعية.
- 3- المجال المكاني والزمني لإجراء الدراسة.
- 4- منهج الدراسة.
- 5- تقديم ميدان الدراسة.
- 6- مجتمع وعينة الدراسة.
- 7- أدوات جمع البيانات.
- 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي جانبا هاما في مشروع أي بحث علمي ولا يمكن الاستغناء عنه إذ بواسطته يتمكن الباحث من الإجابة على فرضيات البحث حيث نتطرق فيه إلى ذكر سير العملية التطبيقية من خلال المنهج كما أن هذا الأخير لم يحدد الجانب التطبيقي، وإنما هو عملية تكميلية للجانب النظري، إذ تم فيه تقديم ميدان البحث وعرض الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها ثم الدراسة الأساسية بمختلف خطواتها من تحديد المجال المكاني والزمني لبحثنا بمختلف خصائصها التي اعتمدنا عليها لجمع البيانات مع عرض الإجراءات وتطبيقها ميدانيا وأخيرا الأساليب الإحصائية التي استخدمناها للتحقيق من الفرضيات.

1- التذكير بالفرضيات:**الفرضية العامة:**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

- بمستقبل هذه الأحداث والظواهر. (كمال، 2016 ، ص 61)

2- الدراسة الاستطلاعية:

- تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى في اعداد البحث العلمي نظرا لارتباطها بالميدان فحسب الباحث عبد الرحمان العيساوي الدراسة الاستطلاعية هي دراسة استكشافية تسمح للباحث الحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه.

- يتمثل الهدف من الدراسة في التقرب والاحتكاك بالميدان وتكوين صورة دقيقة وحقيقية حوله، والتأكد من صحة وسلامة التقنيات المستعملة واختيار عينة البحث كما تسمح لنا بالتقرب من عمال وحدة التبريد والكشف عن الجو العام في المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية ENIEM وذلك بغرض جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع عبء العمل وعلاقته

بالأداء الوظيفي وكذا وجود عينة البحث ومعرفة إذا ما كانت أدوات البحث قابلة للتطبيق في الميدان إذ قمنا بالدراسة خلال المدة التي تتراوح ما بين 23 سبتمبر و22 أكتوبر 2019، وذلك لمعرفة كيفية تطبيق الأدوات المستعملة في الدراسة والمتمثلة في استبيان عبء العمل والأداء الوظيفي، لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، حيث تم توزيع أدوات البحث على 64 عامل وتمثلت عينة الدراسة في 64 عامل كلهم ذكور، تتراوح أعمارهم ما بين 21 سنة إلى 41 فما فوق.

3- المجال المكاني والزمني لإجراء الدراسة:

أجرينا الدراسة الاستطلاعية على مستوى قسم وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي ولاية تيزي وزو وقد أجرينا الدراسة في الفترة الممتدة من 23 سبتمبر إلى غاية 22 أكتوبر 2019.

4- منهج الدراسة:

إن أي دراسة علمية تعتمد على منهج معين يختلف من دراسة إلى أخرى وذلك نظرا لتنوع المناهج، كما ان كل بحث يعتمد على منهج معين من أجل تحليل المشكل المطروح والوصول إلى حقائق موضوعية.

فالمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة تسيطر على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل الباحث إلى نتيجة مقبولة ومعلومة.

(قتديلجي، 1999، ص31)

ولقد تعددت مناهج البحث بتعدد الدراسات فمنها المنهج الوصفي، المنهج التجريبي، التاريخي.

ففي دراستنا الحالية اعتمدنا على المنهج الوصفي ويرجع السبب الذي أدى بنا الاعتماد عليه دون المناهج الأخرى، لكونه يخدم الأغراض التي نريد دراستها، من بينها معرفة العلاقة التي تجمع بين متغير مستقل عبء العمل والمتغير التابع الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك يسمح لنا معرفة آراء عمال وحدة التبريد حول موضوع عبء العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي، داخل محيط عملهم، وقد يعرف المنهج الوصفي على أنه ذلك المنهج الذي يهتم بدراسة الظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة في ذلك فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها مع جميع الجوانب والأبعاد ويهدف باستخلاص الحلول وتحديد الأسباب، والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث وكذلك تحديد العلاقات مع بعضها والعوامل الخارجية المؤثرة بها للاستفادة منها في تنبؤ

5-تقديم ميدان الدراسة:

لقد تم اجراء هذا البحث في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى بولاية تيزي وزو حيث تأسست في 2 جانفي 1983 ولكنها موجودة منذ 1974 تحت وصاية "سونيلك" SONILEC معتمدة وفق المنظمة الدولية المعايير (هدم، 2002، 2009، ص 153) منذ 1998، لها دور هام حيث تعد من أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية وتحتل الصدارة في مجال الصناعة الكهرومنزلية وهي تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني وتعتبر منتوجات ENIEM منتوجات وطنية جزائرية 100% فهي تهتم بإنتاج مختلف الأجهزة الكهرومنزلية كالثلاجات، آلات الطبخ والغسيل والمكيفات الهوائية والعمل على توزيعها على التراب الوطني.

أما بالنسبة لموقعها الجغرافي فهي تقع في قلب المنطقة الصناعية "عيسات ايدير" لواد عيسى وتقدر مساحتها ب 55 هكتار وتضم 2000 عامل، وتشرف عنها الإدارة العامة المتواجدة وسط مدينة تيزي وزو بجوار البنك المركزي على بعد 100 متر على مجلس القضاء.

وبعد أن قاموا بهيكلتها في شكل وحدات إنتاجية مستقلة والمتمثلة في وحدة التبريد، وحدة الطبخ، وحدة التكييفات، وحدة الخدمات التقنية، الوحدة التجارية ونحن في دراستنا هذه ركزنا على وحدة التبريد التي تلعب دورا هاما في اقتصاد المؤسسة حيث تقوم بصنع الثلجات والمبردات بمختلف أنواعها أين يتم الصنع برخصة نموذج BOSH الألماني، حيث انها مجهزة بوسائل الإنتاج وتتكون هذه الوحدة من عدة ورشات وهي ورشة النسق، ورشة الصنع، ورشة المكثف، ورشة الأشكال، ورشة الأنابيب، ورشة التلحيم. لذلك تساهم مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرومنزلية في التركيب والتطوير لضمان توفير الإنتاج خاصة وتلبية احتياجات الوظيفة عامة.

6- مجتمع وعينة الدراسة:

6-1- مجتمع الدراسة:

نعني بمجتمع الدراسة جميع المفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث ويتمثل مجتمع دراستنا في جميع عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو.

6-2- عينة الدراسة:

العينة التي اعتمدنا عليها في هذا البحث هي العينة العشوائية البسيطة التي تعتبر أبسط الطرق في اختيار العينات.

العينة العشوائية تعني اختيار الوحدات الاجتماعية بغير عمد لأنها تسمح لكل وحدة بأن تكون ضمن عينة البحث على أساس تكافئ الفرص لجميع وحدات مجتمع البحث ويتم ذلك بواسطة استخدام الجدول العشوائي أو القرعة. (مغز خليل عمر، 2004، ص196)

تتمثل عينة بحثنا من (64) عاملا قمنا بانتقاؤها بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع أصلي يتكون من (150) عامل بوحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي.

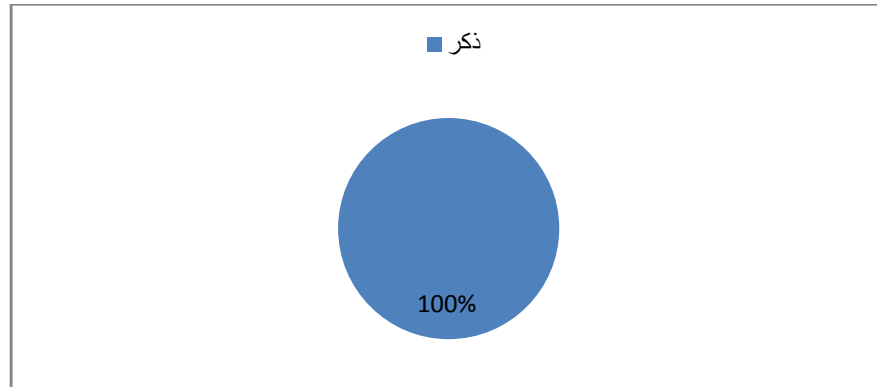
6-3- خصائص عينة الدراسة:

سننظر فيما يلي إلى خصائص عينة بحثنا من خلال الجداول التالية:

6-3-1- خصائص العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
100%	64	ذكر
100%	64	المجموع



الشكل رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

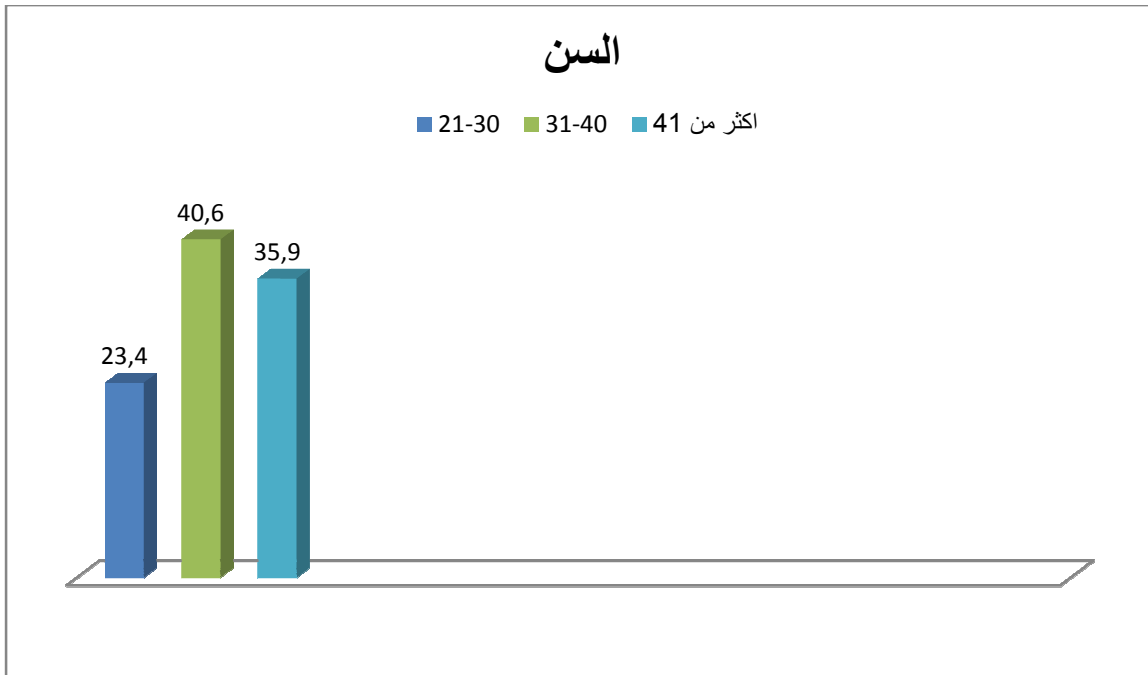
من خلال الجدول والشكل نلاحظ أن نسبة الذكور هي 100%، بحيث نستنتج أن العمل في وحدة

التبريد يتطلب أكثر جهد عضلي - نفسي، ذهني.

6-3-2- خصائص العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
23.4%	15	[30-21]
40.6%	26	[40-31]
35.9%	23	من 41 فما فوق
100%	64	المجموع



شكل رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

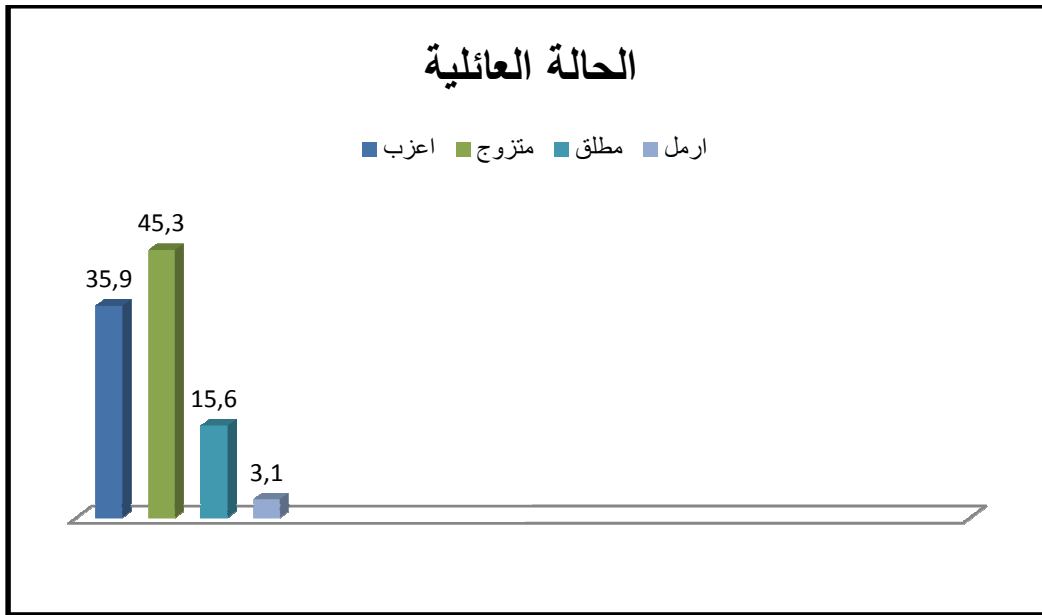
نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) سنة هم

الأكثر عدداً، ثم تليها فئة العمر (41 سنة فما فوق)، وبعدها تأتي فئة العمر (21 سنة - 30 سنة)

3-3-6- خصائص العينة حسب متغير الحالة العائلية:

جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
35.9%	23	أعزب(ة)
45.3%	29	متزوج(ة)
15.6%	10	مطلق(ة)
3.1%	2	أرمل(ة)
100%	64	المجموع



شكل رقم (5): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

يتبين من خلال الجدول والشكل أن الحالة العائلية لدى معظم العمال المتزوجين بتكرار 29 عامل

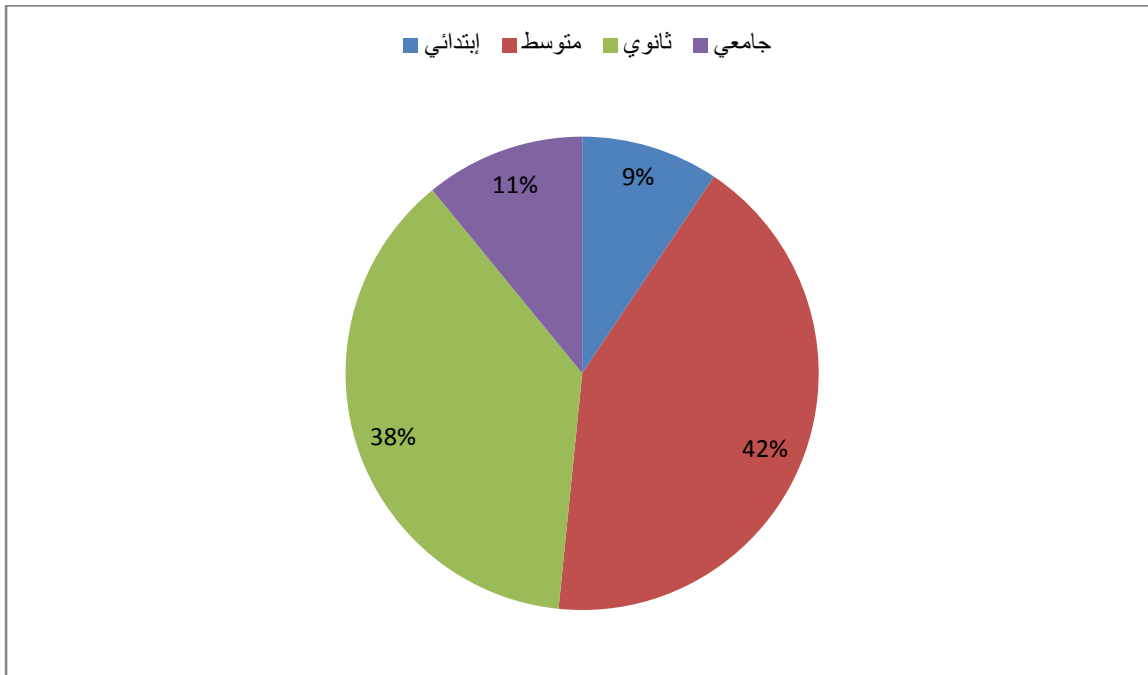
بنسبة 45.3% ثم تليها حالة الأعزب بتكرار 23 عامل بنسبة 35.9% وتأتي حالة المطلقين بتكرار 10

عامل بنسبة 15.6% أما الحالة العائلية للأرمل بتكرار 2 بنسبة 3.1%

6-3-4- خصائص العينة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
9.4%	6	ابتدائي
42.2%	27	متوسط
37.5%	24	ثانوي
10.9%	7	جامعي
100%	64	المجموع



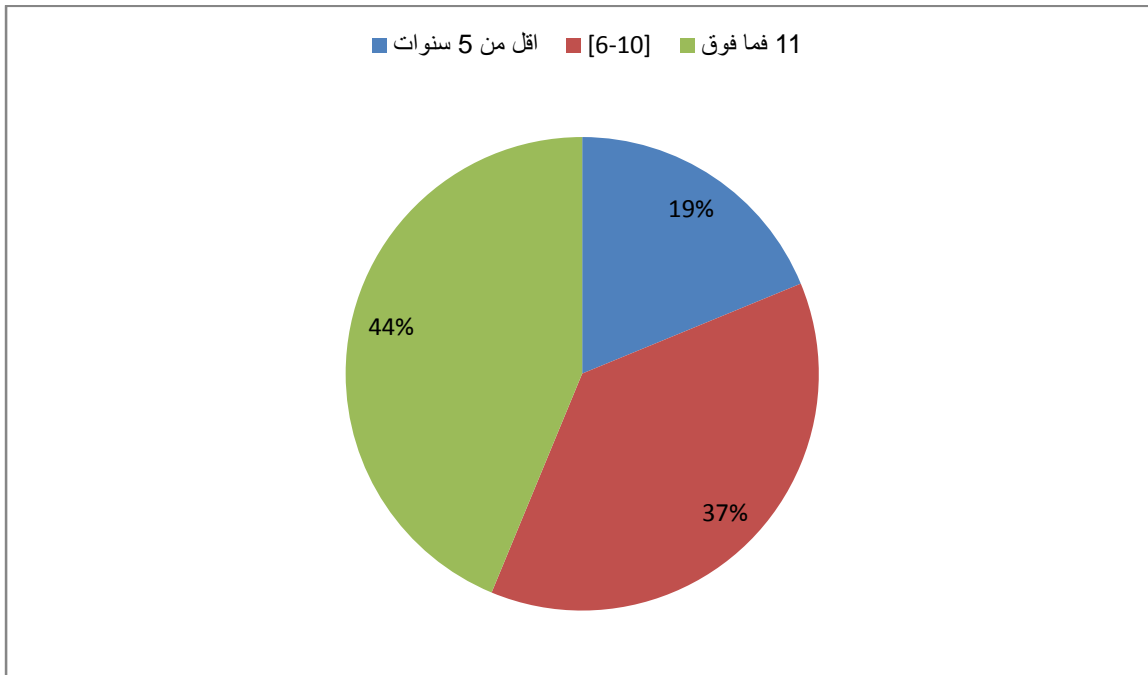
شكل رقم (6): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي متوسط، حيث بلغ المتوسطين 27 فرد بنسبة 42.2% وهي أعلى نسبة، في حين نجد فئة المستوى التعليمي الثانوي 24 فرد بنسبة 37.5% ونجد فئة المستوى الجامعي 7 أفراد بنسبة 10.9%، في حين نجد فئة المستوى الابتدائي 6 أفراد بنسبة 9.4% وهي أقل نسبة.

6-3-5- خصائص أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
18.8%	12	أقل من 5 سنوات
37.5%	24	[6-10]
43.8%	28	11 فما فوق
100%	64	المجموع



شكل رقم (7): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

يتبين من خلال هذا الجدول والشكل أن أغلبية أفراد العينة تتراوح خبرتهم من 11 سنة فما فوق حيث بلغ عددهم 28 سنة بنسبة 43.8٪، ثم تليها فئة ذو خبرة من 6 إلى 10 سنوات حيث بلغ عددها 24 بنسبة 37.5٪، ثم تليها فئة ذو خبرة أقل من 5 سنوات حيث بلغ عددها 12 بنسبة 18.8٪.

7- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات جمع البيانات ومن بينها:

*الملاحظة:

التي تعرف بأنها عبارة عن مراقبة او مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة. وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.

(ناصر، 1999، ص73)

ومن خلال دراستنا في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM في قسم وحدة التبريد لاحظنا أن العمال في تلك الوحدة يعملون في ظروف فيزيقية غير ملائمة لأداء مهامهم بسهولة مثلا: لاحظنا أن الآلات تصدر أصوات مزعجة.

- الإضاءة قليلة جدا.

- وأيضا رأينا لم تتوفر التهوية الكافية لأن تلك الآلات تخرج رائحة كريهة.

والمقابلة الثانية التي استعنا بها في هذه الدراسة هي الاستبيان وذلك لغرض التأكد على أن البنود

التي تم تصميمها مفهومة وغير غامضة وكانت الأسئلة في متناول العمال حيث كانت الإجابة عليه بكل

مصادقية.

*الاستبيان:

هو عبارة عن صحيفة أو كشف يتضمن عدد من الأسئلة باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي ومن مجموع الإجابات عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي تحدد بصدق جمعها. (البلداوي، 2007، ص22)

واستعنا بهذه المقابلة لغرض التأكد على أن البنود التي تم تصميمها مفهومة وغير غامضة وكانت الأسئلة في متناول العمال حيث كانت الإجابة عليه بكل مصداقية.

و لقد اشتمل هذا الاستبيان المخصص للبحث على المحاور التالية:

المحور الأول: يشمل على البيانات العامة المتعلقة بالمستجوبين من حيث الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

المحور الثاني: يشمل هذا الجزء على استبيان عبء العمل بحيث يتألف هذا الاستبيان من تسعة وعشرون فقرة موزعة على ثلاثة محاور وهي كما يلي:

- الجزء الأول: يتمثل في العبء الذهني ويتكون من 10 عبارات.
- الجزء الثاني: يتمثل في العبء النفسي ويتكون من 7 عبارات.
- الجزء الثالث: يتمثل في العبء الفيزيقي ويتكون من 12 عبارات.

المحور الثالث: يشمل هذا المحور على استبيان الأداء الوظيفي، بحيث أنه يتألف من سبعة عشر

عبارة.

7-1- الخصائص السيكومترية للإستبيان:

صدق وثبات أداة الدراسة:

1- الصدق الذاتي: قمنا بحساب الصدق الذاتي من خلال تطبيق المعادلة التالية:

الصدق = الثبات $\sqrt{\quad}$ ومن أجل هذا نقوم بحساب معامل الثبات من خلال (ألفا كرونباخ).

جدول رقم (06): يمثل معامل الصدق.

معامل الصدق	الاستبيان
0.91	عبء العمل
0.94	الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة معامل الصدق لقياس صدق المتغيرين عال بحيث

تبلغ قيمة معامل الصدق للمتغير الأول عبء العمل تقدر ب0.91 أما قيمة المتغير الثاني تقدر ب

0.94 وهذا يدل عن النتائج التي سوف نتحصل عليها تكون ثابتة.

2- ثبات الدراسة: يقصد بثبات أداة الدراسة أنه في حالة إعادة تطبيق أداة الاستبيان أنه قد يتم في

ظروف مماثلة فإننا سنتحصل على نفس النتائج. (خالد محمد السواعي، 2011، ص138)

من أجل التأكد على نفس العينة المختارة سابقا بحساب معامل ألفا كرومباخ على نفس العينة

المختارة سابقا وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(07): يمثل ثبات أداة الدراسة.

معامل ألفا كرومباخ	الاستبيان
0.84	عبء العمل
0.90	الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن قيمة المعامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات المتغيرين مرتفع بحيث تبلغ قيمة معامل ألفا كرومباخ للمتغير الأول عبء العمل تقدر بـ 0.84 أما قيمة المتغير الثاني تقدر بـ 0.90 وهذا يدل عن النتائج التي سوف نتحصل عليها تكون ثابتة.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من بين أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package of sciences social التي ترمز لها باختصار برمز SPSS وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية:

والهدف من ذلك هو التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية للأفراد عينة الدراسة، وكذلك تحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها الدراسة.

- معامل ألفا كرومباخ:

وكانت الغاية من استخدامه هي حساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.

- معامل الارتباط بيرسون:

والهدف من ذلك هو التعرف على العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسى تيزي وزو.

- المتوسط الحسابي:

تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.

- الانحراف المعياري:

نستخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وكل محور من المحاور الرئيسية والفرعية للدراسة على المتوسط الحسابي. (محمد

السواغي، 2011، ص 138)

خلاصة:

بعد أن استعرضنا منهجية البحث أين تم تحديد جميع الخطوات المنهجية بدءاً من التذكير بالدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج المتبع بالإضافة إلى حدود البحث وخصائص العينة وصولاً إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية التي استخدمناها في بحثنا، وهذا ما يسمح لنا بالانتقال إلى الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة وعرض وتحليل ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.

2- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

3- مناقشة نتائج الدراسة.

4- الإستنتاج العام.

5- الإقتراحات والتوصيات.

1- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل البيانات، التكرارات، والنسب المئوية واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغيرات عبء العمل والأداء الوظيفي.

1-1- الإحصاءات الوصفية لمتغير عبء العمل.

1-1-1- الإحصاء الوصفي لمحور العبء الذهني.

الجدول رقم (08): يوضح التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة الأساسية لعبارات العبء الذهني.

الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا		لا		نعم		عبارات العبء الذهني
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	0.66	2.42	%9.4	6	%39.1	25	%51.6	33	يزعجني غياب الطب المهني في مؤسسة عملي
2	0.76	2.22	%20.3	13	%37.5	24	%42.2	27	هل درجة التركيز التي يتطلبها عملك محددة
3	0.71	2.06	%21.9	14	%50.0	32	%28.1	18	أشعر أنني تحت ضغط مميت
4	0.80	2.02	%31.3	20	%35.9	23	%32.8	21	يتطلب عملي جهودا فكرية جد معتبرة
5	0.61	2.00	%18.8	12	%62.5	40	%18.8	12	لا أفهم القواعد والإجراءات التي تتعلق بمركز عملي
6	0.83	2.00	%34.4	22	%31.3	20	%34.4	22	هل تحس بتعب ذهني في عملك
7	0.80	1.95	%34.4	22	%35.9	23	%29.7	19	عملي يتطلب مستوى عالي من المؤهلات
8	0.71	1.92	%29.7	19	%48.4	31	%21.9	14	أشعر بالتوتر في مكان عملي
9	0.72	1.91	%31.3	20	%46.9	30	%21.9	14	أعرض لصعوبات في منصب عملي أصبح جد معقد
10	0.71	1.80	%37.5	24	%45.3	29	%17.2	11	أستطيع العمل لوقت طويل دون تعب

جاءت العبارة رقم (1): يزعجني غياب الطب المهني في مؤسسة عملي.

فكان المتوسط الحسابي مرتفع بقيمة 2.42 والانحراف المعياري 0.66 ونسبة الإجابة ب (نعم) قدرت ب 51.6% أما (لا) بنسبة 39.1% و(أحيانا) بنسبة 9.4% فنستنتج أن عمال وحدة التبريد يزعجهم عدم وجود طب مهني في مكان عملهم.

جاءت العبارة رقم (2): هل درجة التركيز التي يتطلبها عملك محددة.

فقدر المتوسط الحسابي ب 0.76 وكانت إجابة 2.22 والانحراف المعياري ب العاملين حول هذه العبارة بنسبة 42.2% ل (نعم) و 37.5% بنسبة ل (لا) و(أحيانا) بنسبة 20.3% فمن هنا نجد أن درجة التركيز التي يتطلبها العمل يجب ان تكون محددة.

جاءت العبارة رقم (3): أشعر أنني تحت ضغط مميت.

فالمتوسط الحسابي لهذا البند يقدر ب 2.06 اما الانحراف المعياري ب 0.71 فيتضح لنا أن إجابة العاملين ل (نعم) كانت بنسبة 28.1% وإجابتهم ل(لا) بنسبة 50.0% و(أحيانا) بنسبة 21.9% ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن العمال لا يعانون من ضغط في عملهم.

جاءت العبارة رقم (4): يتطلب عملي جهودا فكرية جد معتبرة.

يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر ب 2.02 والانحراف المعياري 0.80 فكانت نسبة 32.8% للإجابة على (نعم) و 35.9% للإجابة على (لا) و 31.3% للإجابة على (أحيانا) فمن خلال النتائج يتضح لنا أن العمال لا يتطلب عملهم جهدا فكريا.

جاءت العبارة رقم (5): لا أفهم القواعد والإجراءات التي تتعلق بمركز عملي.

فالمتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر بـ 2.00 أما الانحراف المعياري 0.61 فكانت نسبة الإجابة على هذه العبارة بـ 18.8% (نعم) و 62.5% لا (لا) أما (أحيانا) جاءت بنسبة نفسها مع نعم بـ 18.8% إذن في هذه العبارة نجد أن العمال يفهمون جيدا القواعد والإجراءات التي تتعلق بمركز عملهم.

جاءت العبارة رقم (6): هل تحس بتعب ذهني في عملك.

فقدر المتوسط الحسابي بـ 2.00 والانحراف المعياري 0.83 فكانت إجابة العمال على هذا البند بنسبة 34.4% بـ (نعم) و 31.3% لا (لا) أما (أحيانا) قدرت نسبته بنفس النسبة مع نعم وهي 34.4% وهذا يدل على أن البعض من العمال يحسون بتعب ذهني في عملهم أما البعض الآخر فيشعرون بذلك التعب أحيانا فقط.

جاءت العبارة رقم (7): عملي يتطلب مستوى عالي من المؤهلات.

نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر بـ 1.95 والانحراف المعياري بـ 0.80 وكانت الإجابة بنسبة 29.7% لا (نعم) و 35.9% لا (لا) أما (أحيانا) بنسبة 34.4% فنلاحظ من خلال هذه النسب والقيم المتحصل عليها أن أغلبية العمال يرون أن هناك مؤهلات في توزيع المهام والمسؤوليات.

جاءت العبارة رقم (8): أشعر بالتوتر.

بمتوسط حسابي مقداره 1.92 وانحراف معياري بقيمة 0.71 وبنسبة 21.9% للإجابة بـ (نعم) و 48.4% لا (لا) و (أحيانا) بنسبة 29.7% وهذا يدل على عدم شعور العمال بالتوتر.

جاءت العبارة رقم (9): أتعرض لصعوبات في منصب عملي أصبح جد معقد.

نجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة بقيمة 1.91 والانحراف المعياري 0.72 وبنسبة 21.9%

لإجابة العمال على (نعم) و 46.9% للإجابة على (لا) و (أحيانا) بنسبة 31.3% ومنه نستنتج أن العمال لا يعانون من صعوبات في منصب عملهم.

جاءت العبارة رقم (10): أستطيع العمل لوقت طويل دون تعب.

فالمتوسط الحسابي في هذه العبارة كان أقل بقيمة 1.80 مقارنة بالقيم السابقة والانحراف المعياري

بقيمة 0.71 وبنسبة 17.2% لا (نعم) و 45.3% لا (لا) و 37.5% لا (أحيانا) فنجد أن أغلبية عمال وحدة التبريد لا يستطيعون العمل لوقت طويل.

1-2- الإحصاء الوصفي لمحور العبء النفسي.

الجدول رقم (09): يوضح التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة الأساسية لعبارة العبء النفسي.

الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا		لا		نعم		عبارات العبء النفسي
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	0.68	2.14	%17.2	11	%51.6	33	%31.3	20	أعاني من العبء النفسي في العمل مقارنة بالزملاء
2	0.75	2.11	%23.4	15	%42.2	27	%34.4	22	استقراري في مهنتي يزيد من عطائي
3	0.65	2.08	%17.2	11	%57.8	37	%25.0	16	أشعر بتقل المسؤولية المهنية الملقاة على عاتقي
4	0.77	2.03	%28.1	18	%40.6	26	%31.3	20	أتحمل مسؤولية عدة مهام وواجبات منفصلة عن بعضها البعض
5	0.74	2.02	%26.6	17	%45.3	29	%28.1	18	بسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى
6	0.72	1.88	%32.8	21	%46.9	30	%20.3	13	أشعر بتضارب في منصب عملي بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الخاصة
7	0.71	1.86	%32.8	21	%48.4	31	%18.8	12	أشعر بحمل زائد في عملي

جاءت العبارة رقم (11): أعاني من العبء النفسي في العمل مقارنة بالزملاء

كان المتوسط الحسابي بقيمة أكبر مقارنة بالبنود الأخرى يقدر بـ (2.14) أما بالنسبة للانحراف

المعياري قدر بـ (0.68) أما الإجابة ب (نعم) قدرت بـ (%31.3) أما (لا) فكانت نسبته (%51.6) أما

أحيانا فجاءت بنسبة (%17.2) فمن هنا نستنتج أن العامل لا يعاني من العبء النفسي في عمله مقارنة

بزملائه.

جاءت العبارة رقم (12): استقراري في مهنتي يزيد من عطائي

كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر بـ (2.11) والانحراف المعياري بـ (0.75) فكانت نسبة إجابة العاملين على (نعم) تقدر بـ (34.4%) أما بـ (لا) قدر بـ (42.2%) وأحيانا قدر بـ (23.4%) ففي هذه الحالة كانت إجابة العمال سلبية والدليل على ذلك عدم استقرار العمال في مهنتهم.

جاءت العبارة رقم (13): أشعر بثقل المسؤولية المهنية الملقاة على عاتقي

فالمتوسط الحسابي لهذا البند يقدر بـ 2.08 والانحراف المعياري بـ 0.65 فنجد الإجابة حول هذا السؤال كانت (25.0%) لـ "نعم" و(57.8%) لـ "لا" و(17.2%) لأحيانا منه نجد أن عمال وحدة التبريد لا يشعرون بثقل المسؤولية المهنية الملقاة على عاتقهم.

جاءت العبارة رقم (14): أتحمل مسؤولية عدة مهام وواجبات منفصلة عن بعضها البعض

فينتبين لنا ان المتوسط الحسابي يقدر بـ (2.03) والانحراف المعياري قدر بـ 0.77 فإجابات العاملين بـ "نعم" قدرت بـ (31.3%) اما بـ "لا" قدرت بـ (40.6%) و(28.1%) كانت الإجابة بـ (أحيانا) إذن عمال هذه الوحدة لا يتحملون مسؤولية عدة مهام وواجبات منفصلة.

جاءت العبارة رقم (15): بسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى

فيوضح هنا المتوسط الحسابي بقيمة تقدر بـ 2.02 والانحراف المعياري بـ 0.74 فإجابة العاملين حول العبارة بـ (نعم) قدرت نسبتها بـ (28.1%) و قدرت نسبة (لا) بـ (45.3%) اما فيما يخص (أحيانا) (26.6%) وهذا ما يدل على صحة هذه العبارة التي جاءت أن العبء الزائد للعاملين يجعلهم لا يستطيعون القيام بالعمل في المستوى.

جاءت العبارة رقم (16): أشعر بتضارب في منصب عملي بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الخاصة بقيمة المتوسط الحسابي كانت بـ 1.88 أما الانحراف المعياري كانت بقيمة 0.72 أما الإجابة على هذه العبارة بـ (نعم) كانت نسبتها (20.3%) وبـ (لا) (46.9%) أما (أحيانا) كانت نسبتها (32.8%) فنجد أن المهام المطلوبة من العاملين قد لا تؤدي بهم للتضارب في منصب عملهم.

جاءت العبارة رقم (17): أشعر بحمل زائد في عملي

فنجد أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة جاء بأقل قيمة مقارنة بالعبارات السابقة حيث قدرت قيمته 1.86 والانحراف المعياري قدر بـ 0.71 أما الإجابة بـ (نعم) كانت نسبتها (18.8%) والإجابة بـ (لا) كانت (48.4%) أما (أحيانا) كانت (32.8%) فالعمال لا يشعرون بحمل زائد في عملهم.

1-3- الإحصاء الوصفي لمحور العبء الفيزيقي.

الجدول رقم (10): يوضح التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة الأساسية لعبارة العبء الفيزيقي.

الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا		لا		نعم		عبارات العبء الفيزيقي
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	0.83	2.25	%25.0	16	%25.0	16	%50.0	32	أتقاضى اجرا لا يتناسب مع المسؤوليات المتعبة التي أتحملها
2	0.82	2.22	%25.0	16	%28.1	18	%46.9	30	عملي يتطلب الانحناء لمدة طويلة
3	0.73	2.11	%21.9	14	%45.3	29	%32.8	21	يفرض علي العمل بجهد ودون توقف
4	0.75	2.09	%23.4	15	%43.8	28	%32.8	21	تؤثر وضعية الوقوف التي اتخذها في عملي على صحتي
5	0.88	2.05	%35.9	23	%23.4	15	%40.6	26	بالمقارنة بالجهد التي أبذلها في عملي لا أحظى بالاعتراف من قبل المسؤولين
6	0.78	2.05	%28.1	18	%39.1	25	%32.8	21	أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل
7	0.72	2.02	%25.0	16	%48.4	31	%26.6	17	أعمل بوتيرة سريعة لإنهاء مهامي وهذا يرهقني
8	0.85	2.00	%35.9	23	%28.1	18	%35.9	23	هل الجهد الذي يبذله العامل في المركز جهدا ديناميكيا أم ستاتيكي
9	0.74	1.98	%28.1	18	%45.3	29	%26.6	17	يوجهني المشرفين دائما في حالة وجود صعوبات في العمل
10	0.83	1.94	%37.5	24	%31.3	20	%31.3	20	أنفذ عدة مهام في نفس الوقت
11	0.80	1.92	%35.9	23	%35.9	23	%28.1	18	عملي يتطلب رفع الأثقال وهذا يتعبني
12	0.84	1.91	%40.6	26	%28.1	18	%31.3	20	لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي

جاءت العبارة رقم (18): أتقاضى اجرا لا يتناسب مع المسؤوليات المتعبة التي أتحملها

فالمتوسط الحسابي يقدر بقيمة مرتفعة 2.25 أما الانحراف المعياري كانت قيمته 0.83 أما نسبة

الإجابة ب(نعم) كانت (%50.0) و(لا) كانت نسبتها (%25.0) ونفس النسبة بالنسبة ل(أحيانا) ب

(%25.0) إذن العمال في هذه الحالة يتقاضون اجرا لا يتناسب مع مسؤولياتهم المتعبة التي يتحملونها.

جاءت العبارة رقم (19): عملي يتطلب الانحناء لمدة طويلة

كانت قيمة المتوسط الحسابي 2.22 أما الانحراف المعياري 0.82 والإجابة لهذه العبارة ب"نعم" بنسبة (46.9%) و(لا) (28.1%) أما أحيانا كانت نسبتها (25.0%) وهذا ما يدل على أن العمال بالتأكيد يتطلب عملهم الانحناء لمدة طويلة.

جاءت العبارة رقم (20): يفرض علي العمل بجهد ودون توقف

فالمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر بـ 2.11 والانحراف المعياري يقدر بـ 0.73 فقد كانت إجابتهم لـ (نعم) بنسبة (32.8%) و(لا) (45.3%) أما (أحيانا) كانت نسبتهم (21.9%) إذن نستنتج أن عملهم لا يتطلب جهد دون توقف.

جاءت العبارة رقم (21): تؤثر وضعية الوقوف التي اتخذها في عملي

يتضح لنا المتوسط الحسابي بمقدار 2.09 والانحراف المعياري 0.75 أما نسبة الإجابة بـ (نعم) كانت (32.8%) ونسبة (لا) كانت (43.8%) و(أحيانا) (23.4%) فوضعية الوقوف لا تؤثر في عملهم.

جاءت العبارة رقم (22): بالمقارنة بالجهود التي أبذلها في عملي لا أحظى بالاعتراف من قبل**المسؤولين**

فالمتوسط الحسابي لهذا البند قدر بـ 2.05 أما الانحراف المعياري بـ 0.88 كما جاءت الإجابة لـ (نعم) بنسبة (40.6%) والإجابة بـ (لا) كانت (23.4%) أما (أحيانا) كانت (35.9%) وهذا ما يتضح لنا أن الجهود التي يبذلها العمال لا تحظى بالاعتراف من قبل مسؤوليهم.

جاءت العبارة رقم (23): أنهى عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل

فمتوسطها الحسابي يقدر بـ 2.05 والانحراف المعياري 0.78 كانت الإجابة لهذه العبارة بنسبة (32.8%) ولا (لا) (39.1%) أما بالنسبة لـ (أحيانا) كانت (28.1%) إذن يتضح لنا أن أغلبية العمال يقومون بإنهاء عملهم في الوقت المحدد.

جاءت العبارة رقم (24): أعمل بوتيرة سريعة لإنهاء مهامي وهذا يرهقني

قيمة المتوسط الحسابي كانت بمقدار 2.02 والانحراف المعياري 0.72 أما الإجابة على (نعم) بنسبة (26.6%) ونسبة (لا) كانت (48.4%) و(أحيانا) بنسبة (25.0%) فمن خلال هذه النسب يتضح لنا أن العمال لا يعملون بوتيرة سريعة لإنهاء مهامهم.

جاءت العبارة رقم (25): هل الجهد الذي يبذله العامل في المركز جهدا ديناميكي أم ستاتيكي

فالمتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر بـ 2.00 أما الانحراف المعياري 0.85 فكانت الإجابة على هذه العبارة (نعم) بنسبة (35.9%) ونسبة (لا) (28.1%) أما نسبة (أحيانا) (35.9%) وما توصلنا إليه أنه توجد نسبتين متساويتين في القيمة هما "لا" و"أحيانا"، إذن نجد أن البعض من العمال لا يتطلب عملهم جهدا ديناميكي أو ستاتيكي أما البعض الآخر قد يتطلب عملهم جهدا ديناميكي أم ستاتيكي وذلك أحيانا.

جاءت العبارة رقم (26): يوجهني المشرفين دائما في حالة وجود صعوبات في العمل

كان المتوسط الحسابي بقيمة 1.98 أما الانحراف المعياري 0.74 فكانت إجابة العمال لهذه العبارة لـ (نعم) بنسبة (26.6%) و(لا) (45.3%) ونسبة (أحيانا) كانت (28.1%) ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن المشرفين لا يوجهون العمال في حالة وجود صعوبات في العمل.

جاءت العبارة رقم (27): أنفذ عدة مهام في نفس الوقت

بقيمة المتوسط الحسابي 1.94 أما الانحراف المعياري 0.83 كما جاءت العبارة (نعم) بنسبة (31.3%) وبنفس النسبة بـ (لا) (31.3%) نسبة (أحيانا) (37.5%) إذن يتبين لنا أن العمال ينفذون في بعض الأحيان عدة مهام في نفس الوقت.

جاءت العبارة رقم (28): عملي يتطلب رفع الأثقال وهذا يتعبني

فالمتوسط الحسابي لهذا البند يقدر بـ 1.92 أما الانحراف المعياري 0.80 فكانت إجابة العمال حول هذه العبارة بنسبة (28.1%) لـ (نعم) و(35.9%) لـ (لا) نفسها مع (أحيانا) (35.9%) إذن يتضح لنا أن بعض العمال لا يتطلب عملهم رفع الأثقال أما البعض الآخر قد يتطلب عملهم رفع الأثقال أحيانا.

جاءت العبارة رقم (29): أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة بأقل قيمة التي تقدر بـ 1.91 أما الانحراف المعياري يقدر بـ 0.84 فكانت إجابة العاملين لـ (نعم) بنسبة (31.3%) و(لا) بنسبة (28.1%) و(أحيانا) بنسبة (40.6%) وهذا ما يدل على أن العمال يمكن لهم أخذ فترات الراحة في بعض الأحيان.

المحور الثاني: الإحصاء الوظيفي لمتغير الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (11): يوضح التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة الأساسية لعبارة الأداء الوظيفي.

الرتب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا		لا		نعم		عبارات الأداء الوظيفي
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
1	0.79	2.47	%18.8	12	%15.6	10	%65.6	42	أقوم بالمحافظة على الآلات التي أعمل بها
2	0.79	2.43	%18.8	12	%18.8	12	%60.9	39	أحترم التعليمات الخاصة بالمؤسسة
3	0.77	2.41	%17.2	11	%25.0	16	%57.8	37	أحترم القانون الداخلي للمؤسسة
4	0.80	2.39	%20.3	13	%20.3	13	%59.4	38	أخرج من مكان عملي في الوقت المحدد
5	0.82	2.38	%21.9	14	%18.8	12	%59.4	38	أنا على دراية بجميع المهام التي أقوم بها
6	0.82	2.34	%21.9	14	%21.9	14	%56.3	36	أصل في الوقت المحدد إلى مكان عملي
7	0.87	2.31	%26.6	17	%15.6	10	%57.8	37	ألتزم بجميع الواجبات المطلوبة
8	0.81	2.30	%21.9	14	%26.6	17	%51.6	33	ألتزم بالمظهر الشخصي في عملي
9	0.85	2.27	%26.6	17	%20.3	13	%53.1	34	يتطلب عملي الدقة والمواظبة
10	0.81	2.23	%23.4	15	%29.7	19	%46.9	30	ألتزم بالسرية المهنية في مكان عملي
11	0.88	2.19	%31.3	20	%18.8	12	%50.0	32	أعمل بالتنسيق مع زملائي
12	0.88	2.17	%31.3	20	%20.3	13	%48.4	31	ألتزم بالهدام الرسمي في عملي
13	0.87	2.11	%32.8	21	%23.4	15	%43.8	28	يتطلب عملي القيام بالمهمة بشكل دوري
14	0.92	2.09	%37.5	24	%15.6	10	%46.9	30	علاقتي مع زملائي جيدة

15	0.87	2.08	%34.4	22	%23.4	15	%42.2	27	علاقتي مع رئيسي جيدة
16	0.78	1.95	%32.8	21	%39.1	25	%28.1	18	أشارك في البرامج التكوينية داخل المؤسسة
17	0.84	1.83	%45.3	29	%26.6	17	%28.1	18	لدي الحق في ابداء الرأي

جاءت العبارة رقم (30): أقوم بالمحافظة على الآلات.

فهذه العبارة كان متوسطها الحسابي بقيمة 2.47 والانحراف المعياري 0.79 وكانت نسبة الإجابة بـ (نعم) (%65.6) والإجابة بـ (لا) (%15.6) و (أحيانا) (%18.8) نجد أن العمال يقومون بالمحافظة على الأجهزة والآلات الموجودة في المؤسسة.

جاءت العبارة رقم (31): أحترم التعليمات الخاصة بالمؤسسة.

كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.43 والانحراف المعياري 0.79 وكانت نسبة الإجابة بـ (نعم) (%60.9) ونسبة الإجابة بـ (لا) (%18.8) نفسها مع (أحيانا) بـ (%18.8) إذن نستنتج من هذه العبارة أن هناك احترام من طرف العمال للتعليمات الخاصة بمؤسستهم.

جاءت العبارة رقم (32): أحترم القانون الداخلي للمؤسسة.

يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لها يقدر بـ 2.41 والانحراف المعياري 0.77 أما نسبة الإجابة بـ (نعم) كانت (%57.8) وبـ (لا) (%25.0) و (أحيانا) (%17.2) إذن نرى أن العمال يحترمون القانون الداخلي للمؤسسة.

جاءت العبارة رقم (33): أخرج من مكان عملي في الوقت المحدد.

والمتوسط الحسابي لها يقدر بـ 2.39 والانحراف المعياري 0.80 كما كانت نسبة الإجابة بـ (نعم) (%59.4) وبـ (%20.3) و (أحيانا) نفس النسبة بـ (%20.3) وهذا ما يدل على أن العمال يخرجون من مكان عملهم في الوقت المحدد.

جاءت العبارة رقم (34): أنا على دراية بجميع المهام التي أقوم بها.

كان المتوسط الحسابي لهذا البند بقيمة 2.38 والانحراف المعياري 0.82 وكانت نسبة الإجابة ب (نعم) (59.4%) وب (لا) (18.3%) و (أحيانا) (21.9%) وهكذا يتبين لنا أن العمال على دراية بجميع المهام التي يقومون بها.

جاءت العبارة رقم (35): أصل في الوقت المحدد إلى مكان عملي.

كانت قيمة المتوسط الحسابي تقدر ب 2.34 والانحراف المعياري بقيمة 0.82 كما جاءت نسبة الإجابة ب (نعم) (56.3%) وب (لا) (21.9%) و (أحيانا) بنفس النسبة ب (21.9%) ونستنتج مما سبق أن العمال يصلون في الوقت المحدد إلى مكان عملهم.

جاءت العبارة رقم (36): ألتزم بجميع الواجبات المطلوبة.

والمتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر ب 2.31 أما الانحراف المعياري ب 0.87 وكانت نسبة الإجابة ب (نعم) (57.8%) ونسبة الإجابة ب (لا) (15.6%) و (أحيانا) (26.6%) إذن يتضح لنا أن أغلبية العمال يلتزمون بجميع الواجبات المطلوبة.

جاءت العبارة رقم (37): ألتزم بالمظهر الشخصي في عملي.

فالمتوسط الحسابي لهذه الجملة كان يقدر ب 2.30 والانحراف المعياري لها 0.81 وكانت نسبة الإجابة ب (نعم) (51.6%) ونسبة الإجابة ب (لا) (26.6%) أما نسبة الإجابة ب (أحيانا) (21.9%) ومنه نذكر أن العمال في وحدة التبريد يلتزمون بالمظهر الشخصي في عملهم.

جاءت العبارة رقم (38): يتطلب عملي الدقة والمواظبة.

كان المتوسط الحسابي لهذا البند يقدر ب 2.27 والانحراف المعياري 0.85 كما جاءت نسبة الإجابة ب (نعم) (53.1%) والإجابة ب (لا) (20.3%) أما الإجابة ب (أحيانا) (26.6%) إذن يظهر لنا أن العمال يتطلب عملهم الدقة والمواظبة بشكل فائق.

جاءت العبارة رقم (39): ألتزم بالسرية المهنية في مكان عملي.

كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة يقدر بـ 2.23 والانحراف المعياري 0.81 ونسبة الإجابة بـ "نعم" (46.9%) ونسبة (لا) كانت (29.7%) و (أحيانا) (23.4%) وهذا يدل أن العمال في هذه الوحدة يلتزمون بالسرية المهنية في مكان عملهم.

جاءت العبارة رقم (40): أعمل بالتنسيق مع زملائي.

المتوسط الحسابي في هذه الجملة يقدر بـ 2.19 والانحراف المعياري 0.88 ونسبة الإجابة بـ (نعم) كانت (50.0%) و (لا) (18.8%) أما (أحيانا) (31.3%) وهذا يدل على أن أغلبية العمال يعملون بالتنسيق والانسجام مع زملائهم.

جاءت العبارة رقم (41): ألتزم بالهندام الرسمي في عملي.

كانت قيمة المتوسط الحسابي لها يقدر بـ 2.17 والانحراف المعياري 0.88 ونسبة الإجابة بـ (نعم) (48.4%) و (لا) (20.3%) (أحيانا) (31.3%) إذن نستنتج من هذه النسب والقيم أن معظم العمال يلتزمون بالهندام الرسمي في عملهم.

جاءت العبارة رقم (42): يتطلب عملي القيام بالمهمة بشكل دوري.

قدر المتوسط الحسابي في هذه العبارة بـ 2.11 والانحراف المعياري 0.87 ونسبة الإجابة بـ (نعم) كانت (43.8%) ونسبة (لا) بـ (23.4%) أما (أحيانا) (32.8%) وهذا ما يدل على أن أغلبية العمال يقومون بالمهمة بشكل دوري وهذا ما يتطلبه عملهم.

جاءت العبارة رقم (43): علاقتي مع زملائي جيدة.

المتوسط الحسابي لهذه الجملة قدر بـ 2.09 والانحراف المعياري 0.92 ونسبة الإجابة بـ (نعم) (46.9%) و (لا) (15.6%) و (أحيانا) (37.5%) إذن يتضح من خلال ذلك أن علاقة العمال مع بعضهم البعض كانت جيدة.

جاءت العبارة رقم (44): علاقتي مع رئيسي جيدة.

المتوسط الحسابي لهذا البند قدر ب 2.08 والانحراف المعياري 0.87 ونسبة الإجابة ب (نعم) (42.2%) وب (لا) (23.4%) أما ب (أحيانا) (34.4%) إذن يتبين لنا من خلال كل هذه النسب أن علاقة العمال مع رئيسهم جيدة.

جاءت العبارة رقم (45): أشرك في البرامج التكوينية داخل المؤسسة.

المتوسط الحسابي كان فيها بقيمة 1.95 والانحراف المعياري 0.78 ونسبة الإجابة ب (نعم) (28.1%) ونسبة (لا) (39.1%) و (أحيانا) (32.8%) وهذا ما يدل على أن العمال لا يشاركون في البرامج التكوينية وذلك لعدم وجودها داخل المؤسسة.

جاءت العبارة رقم (46): لدي الحق في ابداء الرأي.

كان المتوسط الحسابي لهذا البند يقدر ب 1.83 والانحراف المعياري بقيمة 0.84 ونسبة الإجابة ب (نعم) قدرت ب (28.1%) ونسبة (لا) تقدر ب (26.6%) أما نسبة (أحيانا) فقد كانت ب (45.3%) وهكذا نستنتج أن العمال لديهم الحق لإبداء رأيهم في بعض الأحيان فقط.

2- عرض وتحليل نتائج الدراسة :

2-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

بعد استعمال الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM توصلنا إلى النتائج التي تظهر في جدول الآتي:

جدول رقم (12): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

الملاحظة	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط بيرسون (R)	العينة (N)	المتغيرين
غير دالة	0.05	0.93	0.01	64	العبء الذهني الأداء الوظيفي

بناء على الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون **0.01** وهي غير دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية المقدره **0.93** أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية بـ **0.05** وبالتالي ترفض الفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM وتقبل الفرضية الصفرية.

2-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بعد استعمال الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على أن هناك علاقة بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM توصلنا إلى النتائج التي تظهر في الجدول الآتي:

جدول رقم (13): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى

عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

الملاحظة	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط بيرسون (R)	العينة (N)	المتغيرين
غير دالة	0.05	0.36	0.16	64	العبء النفسي الأداء الوظيفي

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون **0.16** وهي غير دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية المقدره بـ **0.36** اكبر من مستوى الدلالة الإحصائية بـ **0.05** وبالتالي ترفض الفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء النفسي والأداء الوظيفي لدى وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM وتقبل الفرضية الصفرية.

2-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

بعد استعمال الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM توصلنا إلى النتائج التي تظهر في الجدول الآتي:

جدول رقم (14): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى

عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

الملاحظة	مستوى الدلالة	قيمة الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط بيرسون (R)	العينة (N)	المتغيرين
دالة	0.05	0.01	0.43	64	العبء الفيزيقي الأداء الوظيفي

بناء على الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون **0.43** وهي دالة لأن قيمة الدلالة

الإحصائية المقدره **0.01** أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية بـ **0.05** وبالتالي نستنتج أن الفرضية

التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد

للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM تحققت.

3-مناقشة النتائج:

3-1-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

كما أظهرت النتائج في الجدول رقم (11) الذي يبين رفض الفرضية الأولى التي تنص على أنه هناك علاقة بين العبء الذهني والأداء الوظيفي وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل لا يتطلب جهد فكري من أجل أدائه وهذا ما يبين لنا في التحليل الإحصائي بحيث كانت نسبة إجابة الأفراد ب "لا" كبيرة مقارنة ب "نعم" بحيث قدرت ب 30%. وهذا يدل على أن العبء الذهني ليس لديه علاقة بالأداء الوظيفي وهذا يعارض اعتقادنا السابق كما يعارض العديد من الدراسات السابقة من بينها دراسة **خلفان رشيد (1997)** قام بدراسة حول الظروف الفيزيائية على مستوى مصنع النسيج بقطنية تيزي وزو **COTITEX** وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية ومدى تلائمتها مع المعايير التي تضمن السلامة والأمن للعامل في العمل فاعتمد العامل في هذه الدراسة على تقنية **(LEST)** إضافة إلى تحليل ودراسة مركز العمل وإجراء القياسات التقنية الخاصة.

وتوصل الباحث إلى صورة واقعية وموضوعية وهي صعوبة ظروف العمل، إضافة إلى أنها مجهدة وخطيرة لا تتلاءم مع معايير السلامة والأمن للعمال في العمل حيث تظهر أن الظروف الفيزيائية خاصة الضوضاء والإضاءة والمحيط الحراري وبدرجة أقل الاهتزازات في المصدر الأساسي لسوء ظروف العمل والخطر الذي يتعرض له العمال في مركز عملهم. (حداد باية، 2015 ص 59).

3-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

اتضح لنا من خلال نتائج الفرضية الثانية التي مفادها العبء النفسي وعلاقة بالأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بالمنطقة الصناعية واد عيسي بتيزي وزو، أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين السابقين، وهذا ما تبين لنا من خلال نتائج عرض وتحليل الفرضية الثانية بحيث قدر معامل بيرسون 0.16 ومستوى الدلالة 0.05، ومن خلال هذه النتائج الإحصائية اتضح لنا أن الفرضية غير دالة.

وبالتالي أنت هذه النتائج متناقضة تماما مع اعتقاداتنا السابقة التي نصت على وجود علاقة بين العبء النفسي والأداء الوظيفي.

كما جاءت أيضا هذه النتائج مخالفة للدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من بينها دراسة **خلفان رشيد (1997)** قام بدراسة حول الظروف الفيزيائية على مستوى مصنع النسيج بقطنية تيزي وزو **COTITEX** وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية ومدى تلائمها مع المعايير التي تضمن السلامة والأمن للعامل في العمل فاعتمد العامل في هذه الدراسة على تقنية **(LEST)** إضافة إلى تحليل ودراسة مركز العمل وإجراء القياسات التقنية الخاصة.

وتوصل الباحث إلى صورة واقعية وموضوعية وهي صعوبة ظروف العمل، إضافة إلى أنها مجهدة وخطيرة لا تتلاءم مع معايير السلامة والأمن للعمال في العمل حيث تظهر أن الظروف الفيزيائية خاصة الضوضاء والإضاءة والمحيط الحراري وبدرجة أقل الاهتزازات في المصدر الأساسي لسوء ظروف العمل والخطر الذي يتعرض له العمال في مركز عملهم. (حداد باية، 2015 ص 59).

3-3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توصلنا من خلال نتائج هذه الفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي تيزي وزو أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين وهذا ما تبين لنا من خلال النتائج معامل بيرسون الذي يقدر ب 0.43 ومستوى الدلالة 0.05

وبالتالي أتت هذه النتائج موافقة مع توقعاتنا السابقة التي نصت على وجود علاقة بين العبء الفيزيقي والأداء الوظيفي ويرجع السبب إلى ذلك أن العمال إذا عانوا من عبء فيزيقي فإنه سوف يؤثر على صحة العاملين أثناء العمل وبالتالي يكون أدائهم منخفض، أما إذا كان عكس ذلك بمعنى إذا كان العمال لا يعانون من العبء الفيزيقي سوف يكون أدائهم جيد وفي مستوى اعتقادات رئيسهم، وجاءت أيضا دراستنا الحالية موافقة مع الدراسات السابقة.

4-الاستنتاج العام:

لقد توصلنا من خلال النتائج التي تحصلنا عليها في الدراسة الميدانية إلى تدعيم ما تم التطرق إليه في الجانب النظري الذي تعرضنا إليه من خلال متغيرات الدراسة والمتمثلة في عبء العمل والأداء الوظيفي، ومختلف وضعيات العمل المتعبة والغير مريحة التي يتعرض إليها أفراد عينة الدراسة.

ولقد اتضح من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى الخاصة بعبء العمل: يتعرض

عمال وحدة التبريد في ورشة تركيب المنتج النهائي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي، إلى عبء ذهني منخفض وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل لا يتطلب جهد فكري في أداء عملهم.

كما اتضح من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثانية الخاصة بالعبء النفسي:

يتعرض عمال وحدة التبريد في ورشة تركيب المنتج النهائي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي، إلى عبء نفسي مرتفع في مراكز عملهم.

كما قد توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة الخاصة بالعبء الفيزيقي:

يتعرض عمال وحدة التبريد في ورشة تركيب المنتج النهائي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي، إلى عبء فيزيقي مرتفع ناتج عن رفع الأثقال والوقوف لمدة طويلة.

ولقد تبين لنا من خلال الفرضيات الجزئية التي مفادها توجد علاقة بين عبء العمل والأداء

الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي وهذا ما

تبين لنا من خلال نتائج عرض وتحليل الفرضية العامة أنه كلما انخفض عبء العمل كلما زاد الأداء

الوظيفي والعكس صحيح بمعنى كلما زاد عبء العمل انخفض الأداء الوظيفي ويرجع السبب إلى وجود

علاقة قوية ووطيدة بين المتغيرين.

وانطلاقا لما توصلنا إليه نقول بأننا قد اجبنا على التساؤلات التي طرحناها في دراستنا من خلال عدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى العبد الذهني وعلاقته بالأداء الوظيفي و الفرضية الثانية العبد النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي في حين تحققت الفرضية الجزئية الثالثة العبد الفيزيقي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية العامة التي صغيناها على النحو التالي:

توجد علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى عمال وحدة التبريد لورشة تركيب المنتج النهائي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي، وهي تحققت بوجود علاقة بين المتغيرين.

ويمكن القول ان بأن الفرضية العامة تحققت جزئيا لبعدين (العبد الذهني والعبد النفسي) ليس لديهما علاقة بالأداء الوظيفي، في حين وجدنا أن البعد الثالث (العبد الفيزيقي) لديها علاقة بالأداء الوظيفي.

لقد كان الهدف من دراستنا الحالية هو التعرف على تعرض العامل إلى عبء ذهني ونفسي وفيزيقي في العمل من خلال إجراءنا لدراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بواد عيسي وذلك على 64 عامل من خلال تطبيق عليهم الاستبيان المستوحاة من طريقة (الست) في ضوء ما سبق أن تطرقنا إليه في الجانب النظري وفي حدود ما أطلعنا عليه من دراسات حول عبء العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي، نستنتج أن عمال وحدة التبريد للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بواد عيسي إذا عانوا بعبء العمل فإنه سوف يؤدي بشكل سلبي على صحة العاملين مستقبلا وهذا يؤدي في نقص أدائهم.

5-الاقتراحات والتوصيات:

من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول موضوع "عبء العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي" حاولنا وضع بعض الاقتراحات والتوصيات التي يمكن أن تساعد على منع تفشي ظاهرة عبء العمل أو التخفيف منه.

- محاولة التخفيف من أعباء المسؤوليات.
- محاولة التخفيف من أعباء العمل المتمثلة في الساعات والمهام الموكلة لهم لاسيما عمال الورشات وعمال التنفيذ.
- تشجيع العمال على تقديم الأداء الجيد وذلك بتقديم حوافز مادية ومعنوية
- إيجاد وسائل تساعد على تسهيل المهام وتحسين الأداء
- إعطاء العمال نوع من الحرية في اختيار طرق أدائهم للعمل
- جعل موضوع عبء العمل في الجزائر مجال للبحث والدراسة وهذا من خلال سعي الدارسين في كل الاختصاصات المرتبطة بالعمل والتنظيم إلى إجراء العديد من البحوث الميدانية حول هذا الموضوع
- إدخال آلات جديدة تعمل بشكل أوتوماتيكي من اجل التقليل من عبء العمل خاصة رفع الأثقال
- تجنب الوقوف لمدة طويلة وهذا يتم بتغيير وضعيات العمل

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية:

1. أبو بكر مصطفى محمود، (2004)، إدارة الموارد البشرية: مدخل تحقيق الميزة التنافسية الدار الجامعية، الإسكندرية.
2. بوسنة محمود، (2014)، العبء مفهوم ونماذج القياس، مخبر تربية، تكوين وعمل، جامعة الجزائر .
3. توفيق عبد المحسن، (2002)، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي القاهرة.
4. خالد محمد السواغي، (2011)، مدخل إلى تحليل البيانات باستخدام (SPSS)، ط1، عالم المكتب الحديث، الاردن.
5. د. ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج، (2010)، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
6. د. عبد الحميد عبد المجيد البلدواي، (2007)، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات بدويا وباستخدام برنامج SPSS، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع.
7. طلعت إبراهيم لطفي، (2007)، علم الإجتماع التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
8. طه طارق، (2006)، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي الاسكندرية.

9. عامر ابراهيم قنديلجي، (1999) *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات*، ط1، دار للنشر والتوزيع، عمان.
10. عشوي، مصطفى، (1992) *أسس علم النفس الصناعي التنظيمي*، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر.
11. فايز الفروخ، (2011) *التعلم التنظيمي واثره في تحسين الداء الوظيفي*، دار النشر والتوزيع، الاردن.
12. فليه، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد، (2009)، *السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية*، ط2، الاردن، دار المسيرة.
13. كمال دشلي، (1438هـ-2016م) *منهجية البحث العلمي*، مديرية الكتب والمطبوعات، جامعة حماة، كلية الاقتصاد.
14. محمد أبو ناصر وآخرون، (1999) *منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات*، ط2، دار وائل للطباعة والنشر.
15. محمد سعيد انور سلطان، (2003) *السلوك التنظيمي*، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر.
16. محمد شحاتة ربيع، (2005)، *أصول علم النفس الصناعي*، دار غريب للطباعة والنشر، مصر.
17. محمد شحاتة ربيع، (2006)، *علم النفس الصناعي*، ط3، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة.
18. محمد شحاتة ربيع، (2010)، *علم النفس المهني*، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
19. معز خليل عمر، (2004)، *مناهج البحث في علم الاجتماع*، دار الشروق، ط1، عمان.

الرسائل والأطروحات:

20. أحمد محمد عكاشة، (2008)، *أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات (patel) في فلسطين*، رسالة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة.
21. توفيق عطية، (2009)، *الإبداع وعلاقته بالأداء الوظيفي بمديرية القطاع العام*، دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة، شهادة ماجستير في إدارة العمال الجامعية الإسلامية، غزة، فلسطين.
22. خلفان رشيد، (1996)، *واقع ظروف العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية*، رسالة ماجستير، تخصص عمل وتنظيم، جامعة الجزائر.
23. الخلفية زياد سعيد، (2007)، *الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضبط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية*، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية.
24. سهام بن رحمون، (2014)، *بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة*، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم - علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية.
25. صليحة شامي، (2010)، *المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين* مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس.
26. محمد بن عبد الله العثمان، (2003)، *تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء*، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نيف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

27. محمد سعيد محمد العريشي، (2008)، *إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة*

للتربية والتعليم، بالعاصمة المقدسة، بنين، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

المجالات العلمية:

28. صلاح بن عبد الرحمان سعد ومراد بن عمر درويش، (2008) *أسباب ونتائج ضغوط العمل*

في بيئة الراجعية السعودية، دراسة استكشافية، كلية الاقتصاد والإدارة، قسما المحاسبة، جامعة مالك، عبد العزيز، مجلة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد 22، العدد الأول.

29. عبد المليك مزهود، (2001) *الأداء بين الكفاءة والفاعلة مفهوم وتقييم*، مجلة العلوم

الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر.

المعاجم:

30. سمير الشويكي، (2006)، *المعجم الإداري*، الطبعة 1، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.

31. سناء عبد الكريم الخناق *مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية مداخلته ضمن المؤتمر*

العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة،

يومي 08-09 مارس 2005.

المؤتمرات:

باللغة الأجنبية:

32. Brun (J.P) (2008), *Charge de travail un probleme complexe*
université Laval.

33. De Mont Mollin (1996), *l'Ergonomie*, Paris.

34. Fournier (p.s), sylvie (m), brun (j.p), ***étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé est la sécurité***, étude de cas dans le secteur des services, université laval, Québec, 2010.

35. Gaillard (1997), ***Psychologie de l'homme au travail et relations homme-machine***, edition Dunod, Paris.

36. Hadebourg (J) (1993), ***Le travail c'est la santé perspectives d'un syndicaliste***, edition Sociales, Paris.

37. Jean Pierre Brun (2008), ***sep Pièces manquante du management***, université de Laval.

38. Le plat (1997) ***Regard sur l'activité en situation de travail***, contribution a la psychologie, presse universitaire de France.

39. Le plat (J), Cuny (X) (1977) ***Introduction à la Psychologie du Travail***, Press Université de France, 2 ème édition, Paris.

40. Le plat Cuny (1984) ***Introduction à la Psychologie du Travail***, Press Université de France, 2 ème édition, Paris.

41. Monod .M. Kapitaniak (2003)***ergonomie***, édition messon, paris

42. Rouilleaut (H) thierry rousseau, ***travail et changement mieux évaluer la charge de travail***, refuse de la qualité de vie au travail, n°307 avril 2006.

43. Skiou et autres (2003), ***Gestion des Ressources Humaines***, edition de Book, Université, Bruel, Belgique.

44. Sperandio (J.C), (1984), *Ergonomie de Travail mental*, edition Masson, Paris.

45. Sperandio (J.C), (1988), *L'ergonomie de Travail mental*, edition Masson.

46. Violence, (2007), *Bulying and harassment in the work place*, European foundation for the improvement of living and working conditions.

المعاجم باللغة الأجنبية:

47. Grand dictionnaire de psychologie, *La rousse*, Bodas, (1999), Paris.

48. Raynal, Rieunier, *Dictionnaire des concepts clés apprentissage*, Formation et psychologie cognitive, E.S.F édition 1997.

موقع الانترنت:

49. [www . ergonomique – consultant . com](http://www.ergonomique-consultant.com)

الملاحق

استبيان

في إطار تحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم نقدم لكم الاستبيان حول "عبئ العمل و علاقته بالأداء الوظيفي" و باعتبارك من العمال الذين يمسه مثل هذا النوع من العمل، فأرجوا منكم أن تقدموا لنا يد العون بالإجابة الموضوعية على أسئلة هذا الاستبيان التي توافق تصرفك مع وضع علامة (x) في الخانة التي تنطبق على حالتك متقينا بأن إجابتك سوف تبقى في سرية تامة لن يكون الغرض منها سوى لخدمة البحث العلمي.

و لكم منا جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم.

البيانات العامة:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

3- الحالة العائلية : أعزب / عزباء متزوج (ة)

مطلق (ة) أرمل (ة)

4- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

5- الخبرة المهنية:

الرقم	نعم	لا	أحيانا
المحور الأول: الأسئلة المتعلقة بعبء العمل			
عبء العمل الذهني			
1			عملي يتطلب مستوى عال من المؤهلات.
2			أشعر أنني تحت ضغط مميت.
3			أشعر بالتوتر.
4			أعرض لصعوبات في منصب عملي أصبح جد معقد.
5			يتطلب عملي جهودا فكرية جد معتبرة.
6			لا أفهم القواعد و الإجراءات التي تتعلق بمرکز عملي.
7			أستطيع العمل لوقت طويل دون تعب.
8			يزعجني غياب الطب المهني في مؤسسة عملي.
9			هل تحس بتعب ذهني في عملك.
10			هل درجة التركيز التي طلبها عملك محددة.
عبء العمل النفسي			
11			أشعر بتضارب في منصب عملي بين المهام المطلوبة و اعتقاداتي الخاصة.
12			أتحمل مسؤولية عدة مهام و واجبات منفصلة عن بعضها البعض.
13			أعاني من العبء النفسي في العمل مقارنة بالزملاء.
14			بسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيم بالعمل في المستوى.
15			إستقراري في مهنتي يزيد من عطائي.
16			أشعر بثقل المسؤولية المهنية الملقاة على عائلتي.
17			أشعر بحمل زائد في عملي.
عبء العمل الفيزيقي			
18			أعمل بوتيرة سريعة لإنهاء مهامي و هذا يرهقني.
19			أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل.
20			يفرض عليّ العمل بجهد و دون توقف.

			21	لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي.
			22	تؤثر وضعية الوقوف التي اتخذها في عملي على صحتي.
			23	بالمقارنة للجهود التي أبذلها في عملي لا أحظى بالإعتراف من قبل المسؤولين.
			24	بوجهني المشرفين دائما في حالة وجود صعوبات في العمل.
			25	أتقاضى أجرا لا يتناسب مع المسؤوليات المتعبة التي أحملها.
			26	أنفذ عدة مهام في نفس الوقت.
			27	هل الجهد الذي يبذله العامل في المركز جهدا ديناميكيا أم ستاتيكي.
			28	عملي يتطلب الإنحاء لمدة طويلة.
			29	عملي يتطلب رفع الأثقال و هذا يتعبني.

الرقم	نعم	لا	أحيانا
المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بالأداء الوظيفي			
30			أحترم التعليمات الخاصة بالمؤسسة.
31			ألتزم بالهدام الرسمي في عملي.
32			ألتزم بالمظهر الشخصي في عملي.
33			ألتزم بجميع الواجبات المطلوبة مني.
34			أصل في الوقت المحدد إلى مكان عملي.
35			أخرج من مكان عملي في الوقت المحدد.
36			أشارك في البرامج التكوينية داخل المؤسسة.
37			أحترم القانون الداخلي للمؤسسة.
38			أعمل بالتنسيق مع زملائي.
39			علاقتي مع زملائي جيدة.
40			علاقتي مع رئيسي جيدة.
41			أقوم بالمحافظة على الآلات التي أعمل بها.
42			أنا على دراية بجميع المهام التي أقوم بها.
43			يتطلب عملي القيام بالمهمة بشكل دوري.
44			لدي الحق في إبداء الرأي في مركز عملي.
45			يتطلب عملي الدقة و المواظبة.
46			ألتزم بالسرية المهنية في مكان عملي

الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

المجلس الاداري

المديرية العامة

الأمانة العامة

المديرية العامة

مديرية تسيير الصناعة

مديرية التطوير والشركة

مديرية الموارد البشرية

مديرية المحاسبة المالية

مديرية المحاسبة ومراقبة التسيير

مديرية التسويق والاتصال

الوحدات

وحدة التبريد

وحدة الطهي

وحدة المكيفات الهوائية

وحدة التجارة

وحدة الخدمات التقنية

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لوحدة التبريد.

