

جامعة الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة

المعوقات الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة
-دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-
-جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: عمل وتنظيم

إشراف الأستاذ:

كياس عبد الرشيد

إعداد الطالبتين:

- بوجردة كنزة
- بورويد خديجة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	جامعة جيجل	شحات سعاد
مشرفا	جامعة جيجل	كياس عبد الرشيد
مناقشا	جامعة جيجل	لعوبي يونس

السنة الجامعية: 2017 / 2018

شكر وتقدير

قال تعالى: "و لئن شكرتم لأزيدنكم"

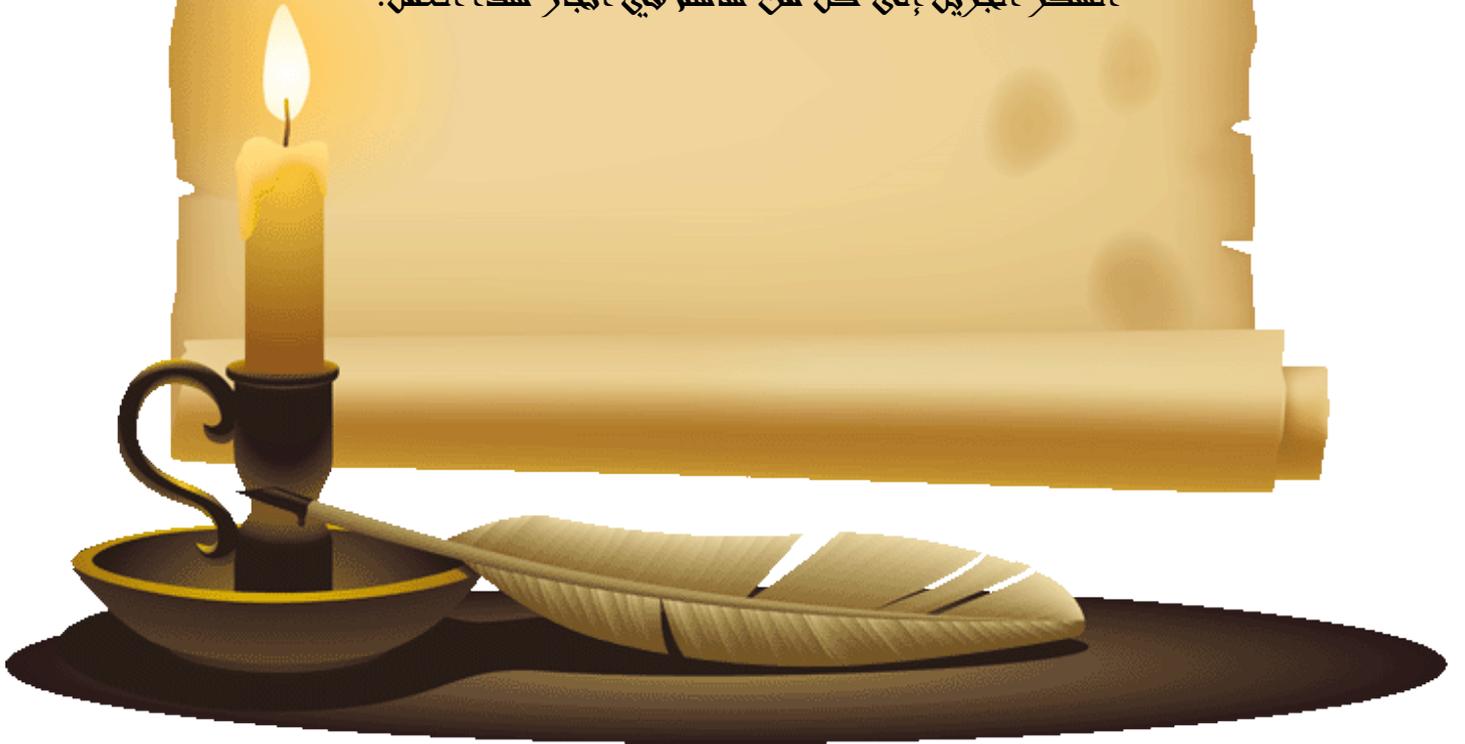
الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.
اللهم لك الحمد ولك الشكر و إليك يرجع الفضل كله سره و علانيته
الحمد لله الواحد المزان الذي هدانا ووفقنا لإتمام هذا العمل

نتقدم بالشكر الجزيل مع فائق التقدير والاحترام

إلى الأستاذ " كياس عبد الرشيد "

الذي أفادنا بنصائحه و إرشاداته الوجيهة من بداية هذا العمل
إلى نهايته.

الشكر الجزيل إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أهمية الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة

الفصل الثاني : النظريات المفسرة للدراسة

تمهيد

أولاً: نظرية الإدارة العلمية

ثانياً: نظرية البيروقراطية

ثالثا: نظرية العلاقات الإنسانية

رابعا: نظرية المعوقات الوظيفية

خامسا: نظرية النسق الطبيعي

خلاصة

الفصل الثالث : المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي

تمهيد

أولا: أساسيات المعوقات الوظيفية

- 1 - المعوقات الإدارية
- 2 -المعوقات التنظيمية
- 3 -المعوقات الاجتماعية
- 4 -المعوقات البيئية
- 5 -مصادر المعوقات الوظيفية
- 6 -آثار المعوقات الوظيفية
- 7 -لمعوقات الوظيفية لأداء المرأة العاملة

ثانيا: ماهية الأداء الوظيفي

- 1 -أهمية الأداء الوظيفي
- 2 -خصائص الأداء الوظيفي
- 3 -مكونات الأداء الوظيفي
- 4 -عناصر الأداء الوظيفي
- 5 -أنواع الأداء الوظيفي
- 6 -محددات الأداء الوظيفي
- 7 -العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
- 8 -طرق تحسين الأداء الوظيفي
- 9 -خصوصيات الأداء الوظيفي عند المرأة العاملة

خلاصة

الفصل الرابع: المرأة العاملة

تمهيد

أولاً: تطور عمل المرأة في العالم

ثانياً: تطور عمل المرأة في الجزائر

ثالثاً: دوافع خروج المرأة للعمل

رابعاً: المشاكل المؤثرة على أداء المرأة العاملة

خامساً: آثار عمل المرأة

خلاصة

الفصل الخامس : الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً : مجالات الدراسة

ثانياً : المنهج

ثالثاً :العينة

رابعاً : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

خامساً : أساليب التحليل

خلاصة

الفصل السادس : التحليل و تفسير البيانات

تمهيد

أولاً: عرض وتفسير وتحليل البيانات

ثانياً: عرض النتائج العامة للدراسة

ثالثاً: مناقشة و تحليل النتائج العامة للدراسة

1 - في ضوء الفرضيات

2 - في ضوء الدراسات السابقة

3 - التوصيات و الاقتراحات

خلاصة

الخاتمة

قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

الملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	توزيع المبحوثات حسب مهنتهن في المؤسسة	1
	يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة	2
	توزيع المبحوثات حسب متغير السن	3
	توزيع المبحوثات حسب متغير المستوى التعليمي	4
	توزيع المبحوثات حسب الحالة العائلية	5
	توزيع المبحوثات حسب متغير المهنة	6
	توزيع المبحوثات حسب متغير الأقدمية في العمل	7
	توزيع المبحوثات حسب عدد الأولاد	8
	أسلوب معاملة المسؤول الإداري للمرأة العاملة	9
	التقيد الحرفي بقوانين العمل	10
	تعقد الاجراءات و القوانين و العجز عن القيام بالواجبات	11
	غياب الرقابة الادارية و اهمال العمل	12
	التسيب الاداري و التهاون و اللامبالاة في العمل	13
	عدم الاشراف في اتخاذ القرار و التباطؤ في العمل	14
	تقدير المسؤول للمجهودات	15
	المشاكل الادارية المؤثرة على العمل	16
	عدم تحديد المهام و تداخلها و التأثير على إتقان العمل	17
	حجم المهام المسندة	18
	مناسبة وسائل و أدوات العمل لإنجاز المهام	19
	مدة العمل	20
	وجود اتصال بين الإدارة و المرأة العاملة	21
	تعامل الإدارة مع الجنسين	22
	الاستفادة من المكافآت و الترقيات	23
	التزام الإدارة بمنح العطل و الاجازات	24
	وجود ضجيج داخل مكان العمل	25
	درجة الحرارة داخل مكان العمل	26

قائمة الجداول

	قلة التهوية في بيئة العمل	27
	سوء الإضاءة و التركيز في العمل	28
	الرطوبة والتأثير على الصحة	29
	أكثر الظروف تأثيرا على الجهد	30

مقدمة

مقدمة:

يعتبر التنظيم نسقا مترابطا ترابطا داخليا يشمل نظاما متداخلة ببعضها البعض ينجز كل واحد منها وظيفة محددة من خلال تفاعلها فيما بينها باعتبارها مكونات النسق الكلي، و من ثم كي نفهم أي نظام من نظم التنظيم فإنه يجب النظر إلى علاقته بباقي النظم الفرعية الأخرى و التي بواسطتها يحافظ على بقائه و استمراريته، و باعتبار المؤسسة نسقا مفتوحا و ذلك من خلال علاقتها المتبادلة فيما بينها و بين المؤسسات المختلفة الموجودة في المجتمع.

و تسعى أي مؤسسة للنمو و الاستقرار الوظيفي لتحقيق أهدافها وذلك بالاعتماد على الموارد البشرية ذات الكفاءة و المهارة و رغم ما تقدمه هذه الموارد من مهام إلا أنها قد تواجه صعوبات وعراقيل متعددة تقلل من كفاءتها و هو ما يعبر عنه بالمعوقات الوظيفية ، فنتيجة للتغيرات والتطورات التكنولوجية و التنظيمية و التشريعية التي عرفتتها المؤسسات جعلها تعمل على مواكبتها ومحاولة التأقلم معها ولكن كثرة هذه التطورات و كبر التنظيمات أدى إلى ازدياد فرص العمل و تعدد المهام و تعقد الإجراءات وظهور مشاكل تؤثر على أداء العاملين فيها مما أجبرها على محاولة الاهتمام بتوفير الظروف المناسبة ومحاولة التخفيف من هذه المشاكل.

و باعتبار المرأة مورد بشري يعمل في هذه البيئة مثلها مثل الرجل جعلها تتحمل واجبات و مسؤوليات مختلفة غير أن طبيعتها النفسية والاجتماعية و التزاماتها بمسؤولياتها المهنية والعائلية جعلتها تعاني مشاكل مع وظيفتها نتيجة كثرة الأدوار المنوطة بها مما يؤثر على صحتها من جهة و على أدائها من جهة أخرى.

و من خلال هذه الدراسة سيتم التطرق إلى موضوع " المعوقات الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة "

ومن أجل ذلك قمنا بإجراء دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و على هذا الأساس تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانب نظري وآخر تطبيقي حيث أن الدراسة النظرية تحتوي على أربعة فصول هي:

الفصل الأول: يتضمن إشكالية الدراسة ، الفرضيات ، أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: كان مخصص للنظريات المتعلقة بموضوع الدراسة التي تم الاستعانة بها في تحليل و تفسير النتائج.

و في الفصل الثالث : تطرقنا فيه إلى متغيري المعوقات الوظيفية و الأداء الوظيفي ، حيث تم التطرق فيه إلى أساسيات المعوقات الوظيفية وخصص لأنواع المعوقات الوظيفية مصادرها آثارها والمعوقات الوظيفية لأداء المرأة كذلك التطرق إلى أساسيات الأداء الوظيفي وتم التناول فيه: أهمية الأداء الوظيفي خصائصه ومكوناته، عناصره، أنواعه، محدداته، العوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه وخصوصيات الأداء عند المرأة العاملة

أما الفصل الرابع: فقد تناولنا فيه المرأة العاملة بمختلف جوانبها من خلال التطرق إلى تطور عمل المرأة في العالم، إضافة إلى عمل المرأة في الجزائر و أبرز أهم الدوافع خروج المرأة إلى ميدان العمل و المشاكل التي تواجهها و الآثار الايجابية و السلبية المترتبة عن ذلك.

أما الجانب الميداني للدراسة فتضمن فصلين الفصل الخامس و الذي تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في مجالات الدراسة ، المنهج العينة و كيفية اختيارها دراسة المتمثلة في مجالات الدراسة المنهج ، العينة وكيفية اختيارها و تحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

الفصل السادس تضمن عرض البيانات و مناقشتها و تحويلها إلى نتائج تم تفسيرها في ضوء الفرضيات، الدراسات السابقة، و أخيرا تم التوصل إلى النتائج العامة و التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي.

تمهيد.

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: الفرضيات.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: أهمية اختيار الموضوع.

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سابعاً: الدراسات السابقة.

خلاصة

تمهيد:

يعد موضوع المعوقات الوظيفية من بين المواضيع الجديرة بالدراسة والاهتمام، لما لها من آثار سلبية على الأداء بصفة عامة، فيجب على المؤسسات الاهتمام بهذا الجانب ومحاولة القضاء عليه. وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى إشكالية الموضوع والمتعلقة بتأثير المعوقات الوظيفية على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة ونستعرض فيه:

مبررات اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة المشابهة لموضوعنا.

أولاً - الإشكالية:

تعتبر المنظمة نسفا متكاملتا تؤدي مجموعة من الوظائف المحددة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، والمؤسسات الناجحة هي التي تسعى لتوفير الظروف الملائمة لمواردها البشرية والعمل على القضاء على المشاكل والمعوقات التي من الممكن أن تواجهها.

ويعد موضوع المعوقات الوظيفية موضوعا بالغ الأهمية، لما له من تأثير على مردودية المؤسسة بصفة عامة، وعلى أداء مواردها البشرية بصفة خاصة ولقد استحوذت ظاهرة المعوقات الوظيفية على اهتمام الباحثين والدارسين في علم الاجتماع التنظيمي، وذلك بسبب الانعكاسات المباشرة وغير المباشرة التي قد تحدثها على أداء الأفراد العاملين، إذ أن هذه المعوقات يمكن اعتبارها إحدى العوامل المؤثرة على نشاط المؤسسة، ومن بين رواد علم الاجتماع الذين اهتموا بدراسة المعوقات الوظيفية نجد روبرت ميرتون، الذي تقوم نظريته على فكرة أن المعوقات هي النتائج السلبية التي تحدث داخل التنظيم والتي تحد من تكيفه وعدم توافقه.

ويلاحظ أن اتساع حجم المنظمات وعدد الأفراد العاملين، وتعدد الوظائف وتنوعها نتج عنه صعوبات ومشاكل يواجهها الأفراد داخل التنظيم وهذه المشاكل تختلف في تأثيرها على الأفراد نتيجة لاختلاف المواقف التي يملون بها، فمن هذه المعوقات ما هو متعلق بالإدارة وما هو متعلق بالتنظيم وما هو متعلق بالبيئة، ويمكن لهذه المعوقات أن تتميز بالخصوصية عندما ترتبط بالمرأة العاملة باعتبارها عنصرا أساسيا من عناصر الموارد البشرية، وذلك لما لكيانها وطبيعتها من خصوصيات فزيولوجية ونفسية واجتماعية.

ولما كان الاداء هو نتاج الجهد العضلي والفكري الذي يبذله الأفراد لإنجاز عمل معين، اعتبر موضوعا في غاية الأهمية ذلك أنه الوسيلة التي بواسطتها تستطيع المؤسسة فرض نفسها، وبالتالي تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية وهذا لا يكون إلى عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد البشرية في ظل بيئة تنظيمية متكاملة، والإحاطة بكافة العراقيل التي تعيق الأفراد العاملين كافة والمرأة العاملة خاصة، إذ أن الطبيعة الجسدية والنفسية، وكذا الالتزامات الأسرية والمهنية التي ترتبط بها المرأة تجعلها تعاني من مشاكل وتحديات في بيئة العمل، لا يعانيها الرجل، ما قد يؤثر بشكل أو بآخر على أدائها.

ولقد كثر الحديث في المجتمع الجزائري وفي مختلف مؤسساته التشريعية والتنظيمية عن عمل المرأة، وعن الظروف الصعبة والمشاكل والتحديات التي تحيط بها في مكان العمل، وهذا ما حفزنا لدراسة هذا الموضوع والبحث فيه. انطلاقا مما سبق قمنا بطرح التساؤل التالي:

* هل للمعوقات الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟

وتندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل تلعب المعوقات الإدارية دورا في التأثير على مبادرة المرأة العاملة؟
- 2- هل تؤدي المعوقات التنظيمية إلى تراجع مردودية المرأة العاملة؟
- 3- هل تؤدي الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل إلى التقليل من الجهد المبذول من قبل المرأة العاملة؟

ثانيا- الفرضيات:

تعتبر صياغة الفروض من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث فهي أساسية لأي بحث علمي إذ أنها تساعد الباحث وتوجهه وترشده إلى الخطوات التي يجب أن يتبعها لإعداد بحثه كما توجهه إلى المعلومات والبيانات التي ينبغي عليه جمعها، والفروض هي عبارة عن "مقترح أو تفسير غير مثبت علميا أو حل معين لمشكلة"¹.

وتعرف بأنها "احتمال أو مجموعة احتمالات وضعت لأجل الاختبار التجريبي واستخدمت العبارة بشكل هش للتعبير عن الاقتراحات أو الشرح"². وهي قابلة للإثبات أو النفي من خلال الدراسة وعليه فقد تم تبني مجموعة من الفرضيات في هذه الدراسة وكانت كالآتي:

* الفرضية الأساسية:

- للمعوقات الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

* الفرضيات الفرعية:

- 1- تلعب المعوقات الإدارية دورا في التأثير على مبادرة المرأة العاملة
- 2- تؤدي المعوقات التنظيمية إلى تراجع مردودية المرأة العاملة.
- 3- تؤدي الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل إلى التقليل من الجهد المبذول من قبل المرأة العاملة.

¹- دلال القاضي ومحمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي، عمان، دار حامد، 2005، ص 87.

²- معن خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 258.

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

يعود اختيارنا لموضوع المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي للمرأة العاملة من بين العديد من المواضيع ليكون محل دراستنا هذه لجملة من الأسباب الذاتية والموضوعية.

1/ الأسباب الذاتية:

- 1- الرغبة الشخصية والميل الذاتي لدراسة موضوع المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي للمرأة العاملة، إذ يعتبر من المواضيع الحيوية.
- 2- الرغبة في توسيع الرصيد المعرفي.
- 3- الرغبة في إثراء المكتبة الجامعية بدراسة جديدة تضاف إلى قائمة الدراسات .
- 4- ضرورة انجاز مذكرة في التخصص لنيل شهادة الماستر .
- 5- الرغبة في الاطلاع عن كتب على مشاكل المرأة العاملة استشرافاً للمستقبل.

2/ الأسباب الموضوعية:

- 1- تلاؤم الموضوع مع طبيعة التخصص.
- 2- حداثة الموضوع وقلة تناوله من قبل الباحثين، والحاجة الملحة للمزيد من الدراسات لمعرفة المعوقات الوظيفية التي تؤثر على أداء المرأة العاملة.
- 3- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية، وإمكانية معالجته علمياً بواسطة تطبيق مناهج وأدوات البحث العلمي.
- 4- ملاحظة نساء عاملات يواجهن مشكلات وظيفية في بيئة العمل.

رابعاً: أهداف الدراسة:

يقوم البحث العلمي من أجل تحقيق جملة من الأهداف والمرتبطة بمبررات اختيار الموضوع وتنقسم أهداف الدراسة عادة إلى:

أهداف علمية:

- 1- محاولة تقديم ولو القليل للتراث السوسيولوجي حول موضوع المعوقات الوظيفية.
- 2- محاولة تسليط الضوء على ظاهرة بالغة الأهمية في الوقت الحالي ومالها من انعكاسات على المرأة العاملة.
- 3- معرفة تأثير المعوقات الوظيفية على أداء المرأة العاملة.
- 4- الفهم المتعمق والصحيح لمختلف جوانب وإبعاد متغيرات الدراسة.
- 5- جذب الانتباه إلى مشاكل المرأة العاملة ومعوقاتها.
- 6- إجراء دراسات ميدانية وتحليلات واقعية، وربطها بالمعطيات النظرية المتحصل عليها بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية.

أهداف عملية:

- 1- إبراز أنواع التحديات والعقبات الوظيفية التي تعرقل الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.
- 2- تحديد طبيعة المعوقات الوظيفية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.
- 3- التعرف على كيفية تعامل المرأة العاملة مع المعوقات الوظيفية التي تواجهها وما هي الإجراءات المتخذة من قبلها لمحاولة رفع مستوى أدائها الوظيفي.
- 4- الاستعراض بقضايا المرأة العاملة في الوقت الحالي ودراسة مدى تأثير مختلف المعوقات الوظيفية التي تواجهها في بيئة العمل على أدائها الوظيفي.

خامسا: أهمية الدراسة:

- لكل بحث سوسيولوجي أهمية بالغة تساعد الباحث على تدعيم الحقل المعرفي وانعكاس لطموحات وتطلعات الباحث وتقديم إجابات لتساؤلات الدراسة ويمكن تحديد أهمية دراستنا باختصار في:
- أهمية المرأة العاملة كونها تمثل نصف المجتمع ودورها البارز في تثمين المجتمع وتقدمه وازدهاره في كافة المجالات.
 - ارتفاع نسبة النساء العاملات ومعرفة أهم المعوقات والمشاكل التي تواجهنها.
 - توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع هذه المعوقات ولمحاولة الحد منها لزيادة فاعلية أداء المرأة العاملة.
 - معرفة أسباب انخفاض أداء المرأة العاملة ومحاولة إيجاد بعض الحلول من أجل تفعيل أدائها.
 - فتح المجال أمام دراسات أخرى في هذا المجال.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

يعد تحديد مفاهيم الدراسة أمرا ضروريا في البحث العلمي، فالمفاهيم هي تبيان ما نعنيه من مقاصد وتوضح ما تتضمن من معان، وما تظهره من صفات.¹ لذلك يحتاج الباحث إلى تكوين تعريف مبدئي للمفاهيم الموجودة في الدراسة، وبالتالي يحتاج إلى تعريف واضح يتسنى للقارئ فهمه بالصورة التي يريدها الباحث. لذلك سوف نحتاج في دراستنا هذه إلى عدة تعاريف لمفاهيم الدراسة سواء كانت 'اصطلاحيا، لغويا إجرائية).

أ-المعوقات الوظيفية:**المعوقات:**

لغة: العائق: وهو كل ما عاقك عن شغلك، وجمعها عوائق ويقال عوائق الدهر اي شواغله، والعائقة مؤنث العائق، وهي كل ما يعيق عن العمل.²

ويعرف أيضا: من الفعل عاق يعوق عوقا أي صرف.³

اصطلاحيا:

يقصد بالمعوقات: كل الأشياء أو الأشخاص أو الأشكال الاجتماعية التي يمكن أن تكون عائقا يحول دون أن يحقق الإنسان أهدافه وطموحاته.⁴

وتعرف أيضا بأنها: النتائج غير المتوقعة وهي النتائج التي تقلل من توازن النسق داخل النظام

الأساسي وقد تكون ظاهرة أو كامنة.⁵

¹ علي غربي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البحث قسنطينة، جامعة منتوري، قسنطينة، 1999، ص92.

² فؤاد افرام البستاني، منجد الطلاب، ط 11، دار المشرق، بيروت، 1971، ص506.

³ إسماعيل عبد الفتاح الكالفي: الموسوعة الاجتماعية والاقتصادية، 2005، ص478.

⁴ جرجس ميشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص508.

⁵ الحسن السيد: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، ط4، دار المعارف، القاهرة، 1983، ص53.

المعوقات الوظيفية:

اصطلاحاً:

نتيجة تترتب على وجود احد جوانب النسق الاجتماعي في حالة خلل وينظر إليها باعتبارها مهددة أو معوقة لتكامله وتوازنه واستقراره¹، ويلاحظ أن كل ما قد يحكم عليه بأنه معوق وظيفي لجزء معين من أجزاء النسق، قد ينظر إليه انه معوق وظيفي بالنسبة لجزء آخر.²

كما تعرف: كل النتائج أو العمليات التي تحد من تكيف النسق الاجتماعي او توافقه، كما تتضمن ضغطاً وتوتراً في المستوى البنائي، فالتفرقة العنصرية تعتبر خلافاً وظيفياً في مجتمع يرفع شعار الحرية.³

كما عرفها روبرت ميرتون بأنها: مجموع المعوقات التي تظهر في النسق، وسعى ميرتون لتحليل المعوقات الوظيفية ليكشف بوضوح عن وجود الكثير من مظاهر الخلل الوظيفي، التي تحدث داخل البناء الاجتماعي، ما يؤدي إلى عدم توافقه وتكيفه.⁴

التعريف الإجرائي للمعوقات الوظيفية:

هي مجموعة من العراقيل والصعوبات التنظيمية والإدارية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل، وتؤثر على السير الحسن لأدائها في العمل وتنقص من مرد وديتها.

¹ فاروق مداس: قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للنشر والتوزيع، 2003، ص249.

² ابراهيم جابر السيد: قاموس علم الاجتماع وعلم النفس، ط1، دار البداية، عمان، 2013، ص316.

³ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، 1977، ص120.

⁴ عبد الله محمد عبد الرحمن: النظرية في علم الاجتماع- النظرية السوسبيولوجية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص

الأداء الوظيفي:

الأداء:

لغة: الأداء من الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم: الأداء أدى الأمانة وأدى الشيء قام به.¹

ويعرف الأداء: انه من الفعل أدى الشيء بمعنى أوصله، ويقال أدى خدمته، أي قام بها.²

اصطلاحا:

يعرف الأداء على أنه:

القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب³ ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة بينهما.⁴

وعرف أيضا: المقياس الرئيسي التابع أو الذي يتم التنبؤ به في الإطار الذي يستخدمه ويصلح كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد.⁵

ويعرفه Bronily et miller: الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.⁶

ويعرفه A. kherakem: بلّنه تادية عمل وانجاز نشاط او تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الأهداف المسطرة.⁷

¹ ابن منظور: لسان العرب، المجلد 14، دار صادر، بيروت، ص26.

² المنجد الأبجدي: معجم دار المشرق، ط2، دار المشرق، بيروت، 1982، ص199.

³ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص125.

⁴ أحمد زكي بدوي: مرجع سابق، ص310.

⁵ طارق شريف يونس: معجم المصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص65.

⁶ فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء البشري، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2000، ص95.

⁷ مجدي أحمد: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005، ص112.

الأداء الوظيفي:

اصطلاحا:

يعرف: بأنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم، وهو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بشكل من الأشكال.¹ ويعرفه محمد سعيد سلطان: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور او المهام المكونة لوظيفه الفرد.²

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من قبل المرأة العاملة سواء كان عضليا او فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة لها على أكمل وجه، وتكون بذلك قد حققت الأهداف المسطرة من قبل إدارة المؤسسة التي تعمل فيها.

المرأة العاملة:

لغة:

المرأة : مشتقة من الفعل مرأ، ومصدرها المروءة وتعني كمال الرجولة والإنسانية.³ كما تعرف المرأة أيضا: أنها الشق الثاني من الإنسان المعمر في هذه الأرض ولفظة المرأة: في اللغة العربية من الفعل مرا، ومصدرها المروءة، وتعني كمال الرجولة ذو الإنسانية ومن هنا كان المرء هو الإنسان والمرأة هي مؤنث الإنسان.⁴

اصطلاحا:

المرأة: كيان إنساني مستقل تتمتع بالقيمة الإنسانية الكاملة، وأسوة بالرجل ولها حقوق وعليها واجبات متساوية مع الرجل في جميع المجالات.⁵

¹ بالكبير بومدين: دراسات ميدانية في إدارة الأعمال، دار اليازوني للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص129.

² محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمة، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص186.

³ أحمد زكي بدوي: مرجع سابق، ص238.

⁴ ليلي صباغ: المرأة في التاريخ العربي، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، دمشق، 1970، ص15.

⁵ عدنان أبو مصلح: معجم علم الاجتماع، دار المدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص72.

العمل:

لغة:

العمل هو: المهنة أو الفعل وجمعه أعمال.¹

والعمل: مشتق من الفعل عمل يعمل عملا ويعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو انجاز هدف معين.²

اصطلاحا:

يعرف بأنه المجهود الإرادي والعقلي والبدني والذي يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية، لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما انه وظيفة اجتماعية تتحقق من خلالها شخصية الفرد.³ ويعرفه جورج فريدمان: أن العمل يشكل في الوقت نفسه صدرا للطاقة وعاملا من عوامل الإنتاج ومصدرا للمداخل.⁴

المرأة العاملة:

اصطلاحا:

تعرف على أنها المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، وهي تقوم بدورين أساسيين في الحياة الاجتماعية، دور ربة البيت ودور الموظفة.⁵ وتعرف أيضا: المرأة العاملة لا تعني المرأة التي تشتغل بالأعمال اليدوية الماهرة، وغير الماهرة، أو التي تعمل في المصانع والمزارع بل تعني المرأة التي تعمل خارج البيت مهما يكن عملها يدويا أو مهنيا أو إداريا، وبذلك تكون المرأة العاملة تقوم بدورين اجتماعيين متكاملين، دور ربة البيت ودور العاملة أو الموظفة خارج البيت.⁶

التعريف الإجرائي:

هي المرأة التي تزاول مهنة أو وظيفة خارج المنزل، في مؤسسة أو منظمة ما، تخضع لقوانين إدارية وتنظيمية تؤثر على أدائها.

¹ ابن منظور: مرجع سابق، ص10.

² فاروق مداس: مرجع سابق، ص189.

³ أحمد زكي بدوي: مرجع سابق، ص236.

⁴ جيل فيريول: ترجمة إسام محمد الأسعد: معجم مصطلحات ع الاجتماع، ط1، دار مكتبة هلال، بيروت، 2011، ص178.

⁵ كاميليا عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1984، ص110.

⁶ إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الاقتصادي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص83، 84.

سابعاً: الدراسات السابقة:

تتفق جميع الكتب المتخصصة في البحث العلمي على أهمية استطلاع، الباحث الدراسات السابقة، وتشير الدراسات السابقة إلى تراث هام و مصدر غني لابد من الاطلاع عليه قبل البدء في اجراء الدراسة، كما تكمن أهميتها لدى الباحث في تكوين مشكلة الدراسة وتحديد أبعادها ووضع أداة جمع البيانات، إضافة إلى التعرف على الكثير من المراجع والمصادر الهامة، ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض بعض الدراسات التي عالجت فرضيات الدراسة انطلاقاً من الفرضية العامة تتبعها الفرضية الأولى والثانية والثالثة.

1 الدراسات المتعلقة بالفرضية العامة:

أ -دراسة دنيا فهمي خالد جبر(2005)

قامت بهذه الدراسة "دنيا فهمي خالد جبر" وهي بعنوان: "الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية

العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية" ماجستير في الادارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2005.

وتدور اشكالية الدراسة انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي: ما الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية

العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر النساء العاملات؟

وتسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

1 -ما درجة الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال

الضفة الغربية من وجهة نظر النساء العاملات من الناحية الاجتماعية والأسرية؟

2 - ما درجة الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال

الضفة الغربية من وجهة نظر النساء العاملات من الناحية الإدارية؟

3 - ما الأثر النسبي لكل فئة /موضوع تشكل/ يشكل معيقا أو صعوبة تحول دون تطور المرأة وظيفيا؟

وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على الصعوبات التي تواجهها المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع

العام من وجهة نظر النساء العاملات سواء كانت صعوبات اجتماعية أسرية إدارية، سياسية، والقانونية

التي تواجه المرأة العاملة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد طبقت الاستمارة على عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة

بواقع 7 % وبلغ عدد أفرادها 746 موظفة، متبعة بذلك المنهج الوصفي المسحي، والذي يعتبر منهجا

ملائما لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها. وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1 -أن درجة الصعوبات الاجتماعية والأسرية جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (3.07).

2 - أن درجة مجال الصعوبات الإدارية جاءت قليلة بمتوسط حسابي قدره (2.82).

3 - أن المحسوبية والواسطة، هما أكبر الصعوبات المحتملة التي تؤثر في عمل المرأة، وتلاهما الاحتلال، والحواجز في الانتفاضة، فيما كانت الأطر المدنية والأطر النسوية هي أقل صعوبة محتملة في عمل المرأة.

ب - دراسة آية فواز عقل (2014).

قامت بهذه الدراسة "آية فواز عقل" وهي بعنوان "المعوقات التي تواجه عمل الممرضات في

المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة نابلس" ماجستير في دراسات المرأة، لكلية الدراسات العليا في

جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2014.

وتدور اشكالية الدراسة انطلاقاً من التساؤل الرئيسي التالي: ما هي المعوقات التي تواجه عمل

المرأة في مهنة التمريض في المستشفيات الحكومية في مدينة نابلس وتصنيف هذه المعوقات إلى مجالات

مختلفة وتحديد مستوياتها؟ بالإضافة إلى التساؤل الرئيسي هناك أسئلة فرعية نذكر أهمها:

1 - إلى أي حد تشكل المعوقات صعوبة في التحاق المرأة في تعلم مهنة التمريض وممارستها؟

2 - ما مدى تأثير الخصائص الفردية والأسرية على الاختلافات حول هذه المعوقات؟

3 - في أي المستشفيات تواجه المرأة معوقات أكبر، المستشفيات الخاصة أم الحكومية؟

4 - هل الحوافز المختلفة كقيلة في تدليل العقبات التي تواجهها المرأة في العمل؟

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه عمل الممرضات في المستشفيات

الحكومية والخاصة في مدينة نابلس، كما تسعى إلى التعرف على أثر متغيرات الدراسة على عمل

الممرضات في المستشفيات.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد طبقت الباحثة الاستبانة على عينة عشوائية طبقية في

المستشفيات الحكومية والخاصة إذ بلغ عددها 471 ممرضة، متبعة بذلك المنهج الوصفي التحليلي في

البحث، من خلال البيانات التي تم جمعها ميدانياً فالمنهج الوصفي أداة تهدف لوصف واقع عمل المرأة في مهنة التمريض بالإضافة إلى وصف البيئة الاجتماعية والاقتصادية للعاملات.

وقد بينت النتائج: وجود معوقات اجتماعية وثقافية واقتصادية وإدارية ونفسية تؤثر على عمل

المرأة، كالمناوبات الليلية والعمل في قسم الرجال، وقلة الحوافز، كما كان هناك تفاوت في الإجابة بين الممرضات المتزوجات والعازبات.

الدراسات المتعلقة بالفرضية الأولى:

أ - دراسة تامريوسف أبو العجين (2010):

قام بهذه الدراسة" تامر يوسف أبو العجين" بعنوان " أثر معوقات التنظيم الإداري على أداء الهيئات

المحلية العاملة في قطاع غزة"رسالة ماجستير قسم ادارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة سنة 2010.

وتدور اشكالية الدراسة انطلاقاً من التساؤل الرئيسي التالي:

مأثر معوقات التنظيم الإداري على أداء الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة؟

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفرضيات كالتالي:

1 -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين نمط وأسلوب الادارة العليا وأداء هيئات الحكم المحلي.

2 -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين سياسة تنمية الموارد البشرية، وأداء هيئات الحكم

المحلي.

3 -توجد فروق ذات دلالة احصائية بين آليات العمل الإداري وأداء هيئات الحكم.

4 -توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابة عينة الدراسة للمتغيرات الشخصية التالية(الجنس،

العمر، مستوى الوظيفة، الخبرة، المؤهل العلمي).

5 -توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول معوقات التنظيم الإداري في الهيئات

المحلية العاملة في قطاع غزة لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر معوقات التنظيم الإداري على اداء الهيئات المحلية العاملة في قطاع غزة، وتقديم مقترحات وتوصيات تساعد على مشكلة معوقات التنظيم الإداري في الهيئات المحلية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى

المعرفة الدقيقة حول مشكلة البحث، أما الأدوات المنهجية، فتمثلت في الاستبانة، إذ طبقت هذه الأخيرة

على عينة عشوائية طبقية مكونة من 395 موظف موزعين على مجتمع الدراسة وكانت نسبة عينة

الدراسة 50% من المجتمع الأصلي البالغ 393.

أما الأساليب الاحصائية المستخدمة فقد استعان الباحث ببرامج SPSS للتحليل الاحصائي،

التكرارات، النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختيار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات

الاستبانة.

وكشفت نتائج الدراسة على مايلي:

1 -أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط أسلوب الإدارة العليا، واداء هيئات

الحكم المحلي.

2 -أظهرت الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين سياسات تنمية الموارد البشرية،

وأداء هيئات الحكم المحلي.

3 -أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين آليات العمل الاداري والتنظيمي وأداء

هيئات الحكم المحلي.

4 -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات المبحوثين حول معوقات التنظيم الإداري في الهيئات

المحلية العاملة في قطاع غزة والمتغيرات التالية(الجنس، العمر، مستوى الوظيفة، الخبرة، المؤهل

العلمي).

5 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين حول معوقات التنظيم الإداري في الهيئات العاملة في قطاع غزة لمتغير الحالة الاجتماعية.

ب -عواطف بنت ابراهيم بن علي آل مكي(2014).

أجريت هذه الدراسة من قبل "عواطف بنت ابراهيم بن علي آل مكي" تحت عنوان"المشكلات

الإدارية في مكاتب الاشراف التربويومواجهتها في ضوء مدخل التطوير التنظيمي" كلية العلوم والآداب قسم التربية والعلوم الانسانية جامعة نزوى عمان 2011.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول أهم المشكلات الادارية في مكاتب الإشراف التربوي في سلطنة عمان.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تحديد أسئلتها كما يلي:

1 -ما المشكلات الادارية التي تواجهها مكاتب الاشراف التربوي التابعة للمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان؟

2 - هل هناك فروق ذات دلالة احصائية بين المشكلات الإدارية التي تواجهها مكاتب الإشراف التربوي التابعة للمديريات العامة للتربية والتعليم تبعا لمتغيرات سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمنطقة التعليمية؟

3 -ما التصور المقترح والذي يمكن من خلاله مواجهة المشكلات الادارية بمكاتب الاشراف التربوي؟

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استقراء الواقع الفعلي للمشكلات

الإدارية لمكاتب الإشراف التربوي في سلطنة عمان، ومواجهة تلك المشكلات في ضوء مدخل التطوير

التنظيمي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بمكاتب الإشراف التربوي وقد قامت الباحثة

بتحديد عينة عشوائية بواقع 30 موظفا وموظفة من كل مكتب، حيث بلغ اجمالي العينة 240 موظف

وموظفة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

- هناك مشكلات إدارية تتراوح بين المستويين المرتفع والمتوسط وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة أهمها: محدودية الدعم المالي المعتمد والمركزية الشديدة في عملية التخطيط.
- تداخل الاختصاصات بين أقسام المكاتب والتعقيد في الإجراءات الروتينية وازدواجية الإجراءات بين الأقسام في انجاز الأعمال والفراغ وقلة العمل في بعض المكاتب.
- محدودية سلطة اتخاذ القرار ونقص الخبرة والتميز في المعاملة.

الدراسات المتعلقة بالفرضية الثانية:

أ - دراسة سعود بن محمد العريفي (2006)

قام بهذه الدراسة "سعود بن محمد العريفي" وهي بعنوان "المعوقات التنظيمية لابداع العاملين" كلية الاقتصاد والادارة جامعة الملك عبد العزيز السعودية، سنة 2006.

وتدور اشكالية الدراسة انطلاقا من التساؤل الرئيسي:

ماهي المعوقات التنظيمية لابداع العاملين في وحدة التطوير الاداري بأجهزة الأمن العام بمدينة الرياض؟
وقد تم تحديد التساؤلات الفرعية للدراسة كالتالي:

1 - ماهي المعوقات التنظيمية لابداع العاملين بوحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام المتعلقة بالقيادة؟

2 - ماهي المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين بوحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام المتعلقة بالحوافز؟

3 - ماهي المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين بوحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام المتعلقة بالأنظمة واجراءات العمل؟

4 - ماهي المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين بوحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام المتعلقة بالمركزية؟

5 - ما هي المعوقات التنظيمية لإبداع العاملين بوحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام المتعلقة بالعلاقات داخل العمل؟

وهدفت هذه الدراسة الى تحديد المعوقات التنظيمية التي تعيق الإبداع الإداري للعاملين في أجهزة الأمن العام بمدينة الرياض والمتعلقة بالقيادة الحوافز، الأنظمة واجراءات العمل، ضغوط العمل العلاقات داخل العمل.

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، طبقت الاستبانة على كافة العاملين في وحدة التطوير الإداري بأجهزة الأمن العام بمدينة الرياض، وقد بلغ عددهم 123 شخص.

وقد تم في ذات السياق اعتماد المنهج الوصفي المسحي، حيث أن هذا المنهج مناسب لطبيعة هذه الدراسة، كما استخدم الباحث أيضا الأساليب الاحصائية.

وقد توصل في الأخير الى مجموعة من النتائج أهمها:

1 - أن المعوقات التنظيمية للإبداع الإداري والخاصة بعنصر القيادة درجتها منخفضة حيث أن المتوسط الحسابي الاجمالي بلغ (2.49) واتضح أن أهم المعوقات الخاصة بالقيادة تتمثل في الآتي:

- وجود صراع بين الرئيس وبعض الرؤساء، وميل الرؤساء الى التردد في اضافة مسؤوليات جديدة للعاملين، وجود صراع بين الرئيس وبعض المرؤوسين.

2 - ان المعوقات التنظيمية للإبداع الإداري والخاصة بالحوافز المادية والمعنوية درجتها متوسطة 2.93 وتبين أن أهم المعوقات الخاصة بالحوافز هي: أن الحوافز لاتقدم في وقتها وعدم منح الحوافز وفقا لمعايير واضحة لجميع العاملين، وعدم ارتباط الحوافز بمعدلات الأداء.

3 -إن المعوقات التنظيمية للإبداع الإداري والخاصة بأنظمة وإجراءات العمل درجتها متوسطة (3.06)

وقد اتضح أن أهم هذه المعوقات هي: الالتزام الحرفي باللوائح والتعليمات في أداء العمل، هيمنة الناحية النظامية القانونية.

4 -إن المعوقات التنظيمية للإبداع الإداري الخاصة بالمركزية وتفويض الصلاحيات وجدت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.47) وقد اتضح أن أهم المعوقات المتعلقة بالمركزية وتفويض الصلاحيات تتمثل فيما يلي: أن الرؤساء يؤكدون بشدة على وجوب التمسك بحرفية القرارات الصادرة من الإدارة المركزية، تركيز السلطة بأيدي الرؤساء فقط، وتمسك الرئيس بالصلاحيات وعدم تفويضها لمعاونيه.

ب -دراسة الصالح ساكري(2008)

أجريت هذه الدراسة من قبل:الصالح ساكري"، تحت عنوان " المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية" في إطار التحضير لرسالة ماجستير بجامعة الحاج لخضر باتنة للموسم الجامعي.2008، وتدور اشكالية هذه الدراسة حول التساؤلات التالية:

- هل تؤثر المعوقات التنظيمية على فعالية العمليات التنظيمية بالجماعة المحلية؟
 - هل كلما تدخلت أو ظهرت المعوقات التنظيمية في الأداء الوظيفي لعملية اللامركزية الادارية أدت الى الحد من فعاليتها، مما ينعكس سلبا على أهداف الجماعة المحلية؟
 - هل تؤدي سيطرة واعتماد المعوقات التنظيمية في سير عملية تسيير الموارد البشرية بالجماعة المحلية الى انخفاض فعالية أداء العنصر البشري في احداث تنمية محلية؟
- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية .

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختيار الفرضيات، طورت استبانة لجمع البيانات من العينة المقدر ب 95 مفردة، وقد تم في ذات السياق استخدام المنهج الوصفي من أجل الدراسة الميدانية . واثبات صحة الفرضيات.

تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود ضبط إداري شديد يمارس من قبل الإدارة المركزية السلطة الوصية على أعمال الجماعات المحلية.
- وجود تشبث بالإجراءات والتعقيدات الادارية من قبل الادارة المركزية.
- عدم وجود تمثيل للمرأة في المورد البشري.
- وجود ضغوط خارجية في بعض الأحيان لأصحاب المصالح على مختلف القرارات.
- وجود تنظيم بيروقراطي يعمل على الحد من الفعالية مما ينعكس سلبا على الأهداف التي تم وضعها والتمثلة في إحداث تنمية.

ج- دراسة نزيهة شاوش (2017)

قامت بهذه الدراسة "نزيهة شاوش" المعنونة " المعوقات التنظيمية للترقية الوظيفية للمرأة العاملة" دراسة ميدانية على عينة من عاملات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية خنشلة أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، علم اجتماع إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة 2017.

وتدور اشكالية الدراسة: ماهي المعوقات التنظيمية التي تحول دون الترقية الوظيفية للمرأة العاملة، بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية؟

متبوعة بمجموعة من الفرضيات المبينة كما يلي:

- 1 -يشكل عدم استفادة المرأة العاملة من دورات تكوينية عائقا أمام فرص ترقيتها وظيفيا.
- 2 -يشكل عدم استفادة المرأة العاملة من فرص تعويض السلطة عائقا أمام تدرجها الوظيفي في مناصب المسؤولية.

3 - ضعف تقييم المسؤولين لمجهودات ونشاطات المرأة العاملة وراء حرمانها من فرص الترقية الوظيفية. وهدفت هذه الدراسة الى تحديد المعوقات التنظيمية التي تحول دون الترقية الوظيفية للمرأة العاملة وإبراز أنواع التحديات والعقبات التنظيمية التي تعرقل المسيرة المهنية للمرأة العاملة وسبل ارتقاؤها في سلم المسؤوليات.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، طبقت الباحثة أداة الاستمارة على 58 امرأة من عاملات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بمدينة خنشلة واللواتي لهن الحق في الترقية الوطنية من بين 123 من العاملات، وجرى دراستهن بأسلوب المسح الشامل.

وقد تم في ذات السياق اعتماد المنهج الوصفي نظرا لأنه يعتبر أسهل من غيره من المناهج.

وقد توصلت في الأخير إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

عدم استفادة المرأة العاملة من فرص دورات تكوينية، وفرص تفويض السلطة وضعف تقييم

المسؤولين لمجهودات المرأة، ويمكن القول أن هذه المعوقات في أهم مضامينها تواجه الترقية الوظيفية للمرأة العاملة في مجال الدراسة.

الدراسات المتعلقة بالفرضية الثالثة:

أ - دراسة فريدريك تايلور (1911)

دراسة تايلور بعنوان دراسة الحركة والزمن سنة 1911. تعد هذه الدراسة الرائدة حول سلوك

العمال داخل أماكن العمل ، بحيث تعتبر السبابة بالاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسة ولقد ساهم

بروز مظاهر نقص الإنتاج ومنه تكبد المؤسسة التي كان يعمل فيها تايلور - خائر مالية كبيرة نتيجة لتترك حرية التصرف للعامل في كيفية الأداء من خلال اختياره لطريقة العمل وكيفية الإنتاج التي تناسبه.

وعلى هذا الأساس فإن هذه المؤسسة كلفت تايلور الذي كان يعمل مهندس فيها بدراسة سبب

تدني الإنتاجية وإيجاد حلول لذلك.

فأول ما قام به تايلور هو تسجيل ملاحظاته حول سير الأعمال وبدقة، فلاحظ أن هناك حركات زائدة يقوم بها العمال، إضافة إلى أن هناك عمال لا يستطيعون القيام بكل أو أغلب الأعمال الموكلة لهم، وعليه ارتكزت جهوده في البحث لايجاد حلول لمشكلة تعب العمال من خلال التركيز على التقليل من الحركات الزائدة، إضافة إلى أنه استند في تجربته على فرضين وهما:

- ربط الأجر المقدم للعمال المدربين بإنتاجيتهم، فعند ما يكون أجر العامل متصلا بإنتاجيته فإنه سوف يكون مخفز لإنتاج بأقصى قدراته.

- تحسين الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل ترفع أيضا من قدرة العامل على الإنتاج.

وبناء على هذه الافتراضات التي قدمها تايلور توصل إلى جعله من النتائج من أهمها:

- أن العامل يجب أن تحدد له كيفية أداء العمل الذي يسمح له بمعدل أكبر من الإنتاج يوميا.

- تحفيز العامل ماديا من خلال اعطائه قدر معين من الأرباح نظير تجاوزه معدل الإنتاج المحدد.

- للقضاء على التعب والعوامل المؤثرة على الإنسان أثناء تأديته للعمل، يجب تحسين ظروف العمل

وإعطاء فترات للراحة سيؤدي إلى تحسين الإنتاجية.

ب - دراسة سهام بن رحمون (2014).

قامت بهذه الدراسة الباحثة " سهام بن رحمون " والتي جاءت موسومة ب: " بيئة العمل الداخلية وأثرها

على الأداء الوظيفي " في جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2014، وقد أجريت هذه الدراسة على مجموعة

من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.

وقد اعتمدت الباحثة على تساؤل رئيسي مفاده: مامدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي

للإداريين في جامعة باتنة؟

وقد تم تحديد تساولين فرعيين لهذه الدراسة هما:

- مامدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها في ادارة جامعة باتنة؟

- ماهو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية؟

ويتضمن التساؤل الفرعي الثاني ثلاث تساؤلات فرعية أخرى هي:

- ما مدى رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية؟.

- ما مستوى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية الادارية والمادية في الأداء الوظيفي للإداريين؟

- ماهو تقييم أفراد العينة لأدائهم الوظيفي في بيئة عملهم الداخلية وفق مؤشرات الأداء؟

وقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة أما عينة الدراسة

فتمثلت في عينة من الموظفين الإداريين والذي بلغ عددها (106) مبحوث ثم اختيرهم عن طريق العينة

الاحتمالية العنقودية بنسبة (20%) حتى تكون ممثلة لمجتمع البحث الذي يقدر (529) إداري وقد

اعتمدت الباحثة على الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية اللازمة للدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها في هذه الدراسة:

- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي (66.50%) وليس بشكل تام.

- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الادارية والمادية لبيئة العمل الداخلية تبين من

خلال النتائج الآتية:

أ - رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية هو رضا نسبي بنسبة 49%.

ب - أثر عناصر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين كان مرتفع بنسبة (63.26%) وكان

نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة(12.39%).

ت - من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة

(60.83) يشكل دائم وأحيانا(31.39).

ج -دراسة أسعادي فارس(2016):

قام بهذه الدراسة "اسعادي فارس" بعنوان "أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض اضطرابات تنظيمية ونفسية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية" بجامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 للموسم الجامعي 2016، وتدور اشكالية الدراسة انطلاقا من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الاضطرابات النفسية والتنظيمية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية؟.

وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفرضيات تتمثل في:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى درجة الاكتئاب بين العمال الذين يعملون في بيئة عمل ذات مستوى ضوضاء مرتفع والذين يعملون في بيئة عمل عادية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب المهني بين العمال الذين يعملون في بيئة عمل ذات مستوى ضوضاء مرتفع والذين يعملون في بيئة عمل عادية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى دوران العمل بين العمال الذين يعملون في بيئة ذات حرارة مرتفعة وعادية.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى التسبب المهني الذين يعملون في بيئة عمل ذات مستوى حرارة مرتفع وبين الذين يعملون في بيئة عمل عادية.

وتهدف الدراسة إلى معرفة ماهو أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الاضطرابات التنظيمية النفسية في المؤسسات الصناعية الوطنية.

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي السببي المقارن لكون المناسب لهذه

الدراسة، حيث قام الباحث باجراء مقارنة في مستوى الاضطرابات النفسية ومستوى الاضطرابات المهنية

بين مجموعتين من العمال حيث كانت المجموعة الأولى تعمل في وراثات ذات مستوى ضوضاء مرتفع ،

وكان عدد أفرادها 80، وعينة تعمل في وراثات ذات مستوى حرارة مرتفع وكان عددها 60 والمجموعة الثانية تعمل في ورشات ذات ظروف عادية وكان عدد أفرادها 200.

ولقد كانت نتائج دراسته كالتالي:

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاضطرابات النفسية القلق والاكتئاب لصالح العمال الذين يعملون في ورشات ذات مستوى حرارة أو ضوضاء مرتفع.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى دوران العمل لصالح العمال الذين يعملون في وراثات ذات مستوى ضوضاء منخفض في حين لم تكن هناك فروق بين المجموعتين في مستوى دوران العمل بالنسبة للحرارة المرتفعة.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى التسبب المهني لصالح العمال الذين يعملون في وراثات ذات مستوى ضوضاء مرتفع في حين لم تكن هناك فروق بين المجموعتين في مستوى دوران العمل بالنسبة للحرارة المرتفعة.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب المهني لصالح العمال الذين يعملون في وراثات ذات ظروف عمل عادية.

2 -التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة والتي تطرقت لفرضيات الدراسة بدءاً بالفرضية الرئيسية المتعلقة بالمعوقات الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة تليها الفرضية الأولى والثانية والثالثة، حيث كانت الدراسات السابقة بمثابة خلفية علمية ساهمت في وضع خطة للدراسة الحالية، وقد تم الاعتماد عليها في تحديد الاشكالية.

كما تمت الاستفادة من هذه الدراسات من حيث طريقة تحليلها والوسائل التي استخدمتها، وقد

استخدمت جل الدراسات المنهج الوصفي وهو نفس المنهج الذي اعتقدناه في دراستنا ومجموعة من

الأدوات المختلفة لجمع البيانات كالمقابلة والاستمارة وكذلك بالنسبة لطريقة اختيار عينة الدراسة، فقد

استخدمت جل الدراسات العينة الطبقية العشوائية وهي نفس العينة التي استخدمناها.

في حين اختلفت هذه الدراسات من حيث الأساليب الاحصائية المتبعة فقد استخدمت دراسة تامر

يوسف أبو العجين" برنامج SPSS للتعليل الاحصائي والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وهذا ما لم

نتطرق له في دراستنا، كذلك فان هذه الدراسات طبقت على مجتمعات متنوعة القطاعات الصحية مثل

دراسة" آية فواز عقا" والقطاعات الاقتصادية: مثل دراسة " نزيهة شاوش".

خلاصة :

من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل يمكن القول أن الإطار العام للدراسة يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث نحو المسار الصحيح للدراسة.

حيث تمكننا من خلاله الإحاطة بأهم جوانب دراستنا و خصوصا الجوانب المنهجية والمفاهيمية و المتمثلة في إشكالية البحث و فرضياته، بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وإبراز أهمية و أهداف الدراسة، وتحديد مفاهيم الدراسة وصولا إلى الدراسات السابقة التي تناولناها، وذلك بشكل يساهم في توضيح الأبعاد المختلفة للمشكلة محل الدراسة .

الفصل الثاني: النظريات المفسرة للدراسة

تمهيد

أولاً: نظرية الإدارة العلمية.

ثانياً: نظرية البيروقراطية.

ثالثاً: نظرية العلاقات الإنسانية.

رابعاً: نظرية المعوقات الوظيفية.

خامساً: نظرية النسق الطبيعي الفن جولدنر.

خلاصة

تمهيد:

يتوجب على الباحث الاجتماعي أن يحدد مسار بحثه في إطار نظري ومنهجي منظم، إذ لا تقتصر الدراسة على أن يختار الباحث ظاهرة معينة ويقوم بملاحظتها ووصفها وتصنيفها وتحليلها واستنباط النتائج، لكن يحتاج إلى إطار فكري متكامل والذي يعني مجموعة من التصورات الخاصة التي يتبناها الباحث حول إشكالية ما أو دراسة معينة.

حيث توجد علاقة بين النظرية والبحث، ذلك ان النظرية تدعم البحث العلمي، وتوجهه وتعيّنه على إعطاء بعض البيانات المستمدة من الميدان، إذ يجب على الباحث اختيار النظرية الأنسب والأفضل لتفسير بحثه والتي تتلاءم مع موضوعه.

وفي دراستنا هذه حاولنا إستعراض أهم النظريات التي عالجت موضوع المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي.

أولاً: نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور: 1858-1915.

ظهرت وتطورت نظرية الإدارة العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية (1900-1920) على يد رائدها الأول تايلور الملقب بابي الإدارة العلمية، وهو مهندس أمريكي عمل في إحدى شركات الحديد والصلب كان عاملاً ومراقباً قبل حصوله على شهادة في الهندسة.¹

يرى تايلور أن الإدارة العلمية في جوهرها تشمل على ثورة فكرية شاملة لها جانبان، الجانب العمالي ويتعلق بالعمال وعلاقاتهم بزملائهم وبالإدارة والجانب الإداري ويتعلق بمن يعملون في مجال الإدارة وواجباتهم وعلاقاتهم بزملائهم الإداريين وأيضاً علاقاتهم بالموظفين والعمال.

وقد اهتم تايلور بتعظيم الكفاءة الإنتاجية وتعني جودة المنتج بأقل تكلفة وجهد وزمن مما يعود على المنظمة بأفضل الأرباح، واعتبر فريدريك تايلور أن عبء تعظيم الكفاءة الإنتاجية يقع بالدرجة الأولى على عاتق إدارة المنظمة وما تتمتع به كفاءة ومهارة ودراية في التعامل مع الموظفين والعاملين في المنظمة، وأن كان الواقع يشير إلى مسؤولية العمال والموظفين مباشرة في هذا المجال.²

كانت نظريته سبباً في تبنيه الإدارة العليا إلى أهمية وظيفة إدارة الأفراد، هذه الأخيرة التي تعتبر أساس تحقيق الفعالية للحفاظ على قوة العمل، فهو يعتبر أول من فكر في تحسين وزيادة الإنتاجية، من خلال متابعة أداء العاملين إذ لاحظ أن الكثير منهم ينجزون أعمالهم بطريقة غير سليمة وغير كفوءة، مما يؤدي إلى ضياع الكثير من الجهد والوقت اللذين بالإمكان توظيفهما لغرض زيادة الإنتاج، واعتقد أن هذه المشكلة يمكن تصحيحها عن طريق مساعدة المشرفين للعمل بطريقة أفضل.³

وتقوم نظريته على جملة من المبادئ:

- 1 - اعتماد مبدأ تقسيم العمل والتخصص فيه الذي يؤدي إلى زيادة خبراتهم وكفاءتهم في الأداء بسبب تخصصهم بجزء صغير وإتقانه بالتكرار والتدريب على القيام به.
- 2 - النظر إلى العامل بما يشبه الآلة الإنتاجية، إذ يستجيب لرغبات السلطة التي تشرف عليه، فيقبل التوجيه وينفذ ما يطلب منه.

¹ صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، ط2، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص55.

² صبحي جبيري العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار حامد، 2005، ص ص22-23.

³ صلاح عبد القادر النعيمي: المرجع السابق، ص55.

3 -تحديد نطاق الإشراف اي عدد المرؤوسين الذين يشرف عليهم رئيس واحد، والذي يجب أن يكون محدود بغية تحقيق الكفاءة العالية في الرقابة والأداء.¹

4 -التوجيه المستمر للعاملين فيما يخص السلوك والأداء، أثناء العمل.

5 -التركيز على العلاقة في العمل واحترامها واستبعاد العلاقات الغير رسمية.

لقد ركز تايلور بشكل كبير على زيادة الإنتاجية، ورفع الكفاءة الإنتاجية بالاعتماد على الحوافز

المادية واعتبر المورد كائنا ماديا يعمل دون توقف كالآلة، حيث يعملون تحت ظروف مادية صعبة

(ضوضاء، حرارة، نقص الإضاءة)، والعمل لساعات طويلة (أكثر من 12 ساعة في اليوم) وهذا ما

يجعلهم يتعرضون للضغوط والتوترات النفسية، وهذا راجع إلى مبدأ الذي اقره تايلور ربط الأجر بالقطعة

وهذا ما دفع بالعمال إلى بذل مجهودات عضلية كبيرة نتج عنها الشعور بالإرهاق والتعب وفقدان التركيز،

وهذا ما يؤدي إلى عدم الفعالية في الأداء، وبروز ظواهر تنظيمية سلبية تمثلت في دوران العمل،

الانسحاب أو التأخر عن العمل وتعطيله.²

وعليه فلكي تحقق المرأة كفاءة وفعالية في الأداء يجب على المؤسسة أن العمل على توفير

الظروف المادية المناسبة لها وان تخلق لها جوا يساعدها على زيادة إنتاجية، ومحاربة كل الظروف السيئة

التي تنقص من مجهوداتها وتعرضها لضغوط وتوترات نفسية.

¹ خليل محمد حسن الشماخ، خيضر كاظم حمود: نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، اعمان، 2000، ص47.

² صبحي جبيري العتيبي: مرجع سابق ، ص ص23،22.

ثانيا: النظرية البيروقراطية لماكس فيبر: (1864-1920)

برزت في أواخر القرن 19 أفكار الألماني "ماركس فيبر" والتي أثرت في حقل الإدارة وأدت إلى سيادة مفاهيم جديدة في العمل، وكلمة بيروقراطية مشتقة أصلا من المصطلح الإغريقي (بيروقراطي) أي سلطة المكتب وهي تعني الرشد (العقلانية) والشكل الكفاء للمنظمة والمؤسس على مباد المنطق والسلطة القانونية ووصف فيبر نظرية البيروقراطية على أنها بداية لنظرية التعليم العلمية، هدف من خلالها إلى معرفة الكيفية التي يؤثر بها الجهاز الإداري على الأداء والسلوك التنظيمي، واتسم هذا النموذج بالعقلانية والرشد استناد لمستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية، ووضع فيبر في كتابه النظرية الاجتماعية والاقتصادية للمنظمات عام 1947 نموذجا للبيروقراطية خاص بالمنظمات المعقدة.¹

وفي دراسته وتحليله لتطور المجتمعات ميز بين 3 أنواع من السلطة (مبررات مشروعة للسلطة):

1 - **السلطة التقليدية:** وتستند إلى التقاليد والأعراف والمكانة والمركز تعتمد على معايير ذات علاقة بالأداء والكفاءة.

2 - **السلطة الشخصية:** وتستند على سيمات الشخص القائد أي سمته في شخصية الإنسان يتفرد بها عن غيره تجعله شخصية جذابة.

3 - **السلطة القانونية العقلانية:** وتستند إلى قواعد موضوعية منطقية تسري على جميع العاملين في المنظمة وتتأثر بمدى قبول المرؤوس لقواعد العمل في المنظمة، ونادى فيبر بضرورة تطبيق هذه السلطة.²

وقد أوضح فيبر مزايا البيروقراطية:

- 1 - الدقة في العمل.
- 2 - السرعة في التنفيذ.
- 3 - الكفاءة.
- 4 - المعرفة الكاملة بالوثائق والسجلات.
- 5 - تقليل الاحتكاك بين العاملين والتنظيمات.
- 6 - خفض تكلفة العمل.³

¹ منال طلعت حمود: أساسيات علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2003، ص284.

² حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، ط2، دار حامد للنشر، عمان، 2009، ص ص58،59.

³ أمين عودة المصافي: الإدارة العامة الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص39.

بالرغم من الإسهامات التي قدمتها هذه النظرية في تنظيم العمل وما تميزت به من إيجابيات فهي لا تخلو من الانتقادات ومن بين ما وجه إليها أنها تهتم بالإنتاجية بقدر اهتمامها بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد، إضافة إلى إهمالها للتنظيم غير الرسمي.¹

كما أنها أهملت الجوانب الإنسانية والاجتماعية والفكرية للفرد العامل من حيث الروح المعنوية والرضا الوظيفي واعتبره كآلة، حيث يتجسد سلوكه في العمل على أساس المتطلبات الوظيفية لا أكثر، وهذا قد ينجز عنه انخفاض كفاءة الإنتاج بدلا من ارتفاعها، كما أن فيبر ربط نجاح المنظمة وفعاليتها بالخصائص الداخلية فحسب واعتبرها نظام مغلق.²

وعليه فإن المؤسسة مطالبة بتتبع كيف يؤثر الجهاز الإداري السائد داخل المنظمة على أداء المرأة العاملة وسلوكها في العمل، وذلك من خلال الابتعاد عن المركزية الشديدة والاستغلال المفرط للسلطة، وكذلك الحد من القوانين والإجراءات الصارمة.

ثالثا: نظرية العلاقات الإنسانية:

ظهرت نظرية العلاقات الإنسانية نتيجة لتلك الدراسات والتجارب الشهيرة التي أقيمت في مصانع هاوثورن التي مقرها شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أجريت هذه الدراسات في الفترة ما بين 1927 و 1932، وكانت هذه الدراسات تحت إشراف إلتون مايو و زملائه، في البداية حاولت دراسات هاوثورن دراسة فرضية نوعية العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية، ثم تطورت هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء، والروح المعنوية والاتجاهات والقيم والمعايير والدافعية.³ ومن أهم النتائج التي توصلت إليها دراسات هذه النظرية:

- 1 - الإنسان هو محور العملية الإنتاجية وهو أهم عناصر الإنتاج على الإطلاق.
- 2 - هناك علاقة طردية بين ارتفاع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية، لذلك يجب معاملة العنصر البشري معاملة حسنة لتبقى معنوياته مرتفعة.
- 3 - القيادة الديمقراطية هي القيادة الناجحة والتي تسمح بالمشاركة والمبادرة، وتخلق مناخا جيدا للعمل وتؤدي إلى ارتياح العمال ورضاهم عن العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية.⁴

¹ ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر العربي، القاهرة، ص153.

² صلاح عبد القادر النعيمي: مرجع سابق، ص65.

³ راجع كعباش: علم اجتماع تنظيم، مخبر اجتماع الإتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص ص 125-126.

⁴ علي عباس: أساسيات الإدارة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص61.

4 - أن الحوافز المادية (النقدية والعينية) لوحدها لا تكفي لتحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة الإنتاجية بل لا بد من استخدام الحوافز المعنوية لتحقيق هذه الغاية.

5 - أن المنظمة ليست كيان اقتصادي وقانوني فحسب وإنما هي كيان اجتماعي له دوره الذي لا يمكن إنكاره سواء على مستوى البيئة الداخلية متمثلة في العمال أو على مستوى البيئة الخارجية المتمثلة في المساهمين والمستهلكين والمستوردين.

6 - إن التقرب من أعضاء التنظيم غير الرسمي ومحاولة معالجة أسباب وجوده بالحوار والتفاهم يعتبر من بين المهام الرئيسية للتنظيم الرسمي.

لقد اهتمت مدرسة العلاقات الإنسانية، بالجانب الإنساني وروح الجماعة ورفع الروح المعنوية للعاملين وقد قامت بالحد من العلاقة الرسمية بين الرؤساء والمسؤولين مما خلق نوع من الثقة بينهم وعملت على تحسين الظروف الفيزيائية للعمل كتخفيض ساعات العمل وإعادة تصميم العمل كل هذه العوامل أدت إلى التخفيف والتقليل من الضغوط لدى العاملين وارتفاع الروح المعنوية لديهم والشعور بالرضا الوظيفي لديهم ما أدى إلى زيادة معدل الأداء في العمل وارتفاع الإنتاجية وانخفاض دوران العمل.¹

وبالرغم من الإسهامات الكثيرة التي قدمتها نظرية العلاقات الإنسانية إلا أنها وجهت لها انتقادات كثيرة كانت أولها: إن "التون مايو" لم يهتم بالصراع بين الإدارة والعمال، وكان يعتقد أنه يمكن أن تقضي على الصراع بين العمال والتنظيم عن طريق إشباع حاجات العمال النفسية والاجتماعية، وكلما زاد إشباع حاجات العمال ارتفعت طاقة إنتاجيتهم، ولكن في الحقيقة كان إشباع الحاجات العمالية التي تتماشى مع الأهداف الإدارية للمشروع الرأسمالي.

كما اتهم هذا المنظور بأنه ينظر إلى عملية العمل من وجهة نظر الإدارة فقط واعتبر العمال كأدوات طبيعية تتلاعب بهم الإدارة من أجل تحقيق أهدافها.²

وعليه فإن على المؤسسة الاهتمام بالظروف الفيزيائية داخل بيئة العمل ذلك انه كلما كانت تلك الظروف ملائمة كلما ارتفع مستوى أداء المرأة العاملة كذلك على المؤسسة الاهتمام بالجانب الإنساني ورفع الروح المعنوية للمرأة العاملة، ذلك أنها بحاجة إلى هذا النوع من الاهتمام من أجل إبراز قدراتها ومهاراتها في العمل.

¹ فيصل محمود الشواورة: مبادئ إدارة الأعمال، ط1، دار المناهج، عمان، 2011، ص71.

² رايح كعباش: مرجع سابق، ص134.

وبالنظر إلى أفكار السابقة فإنه على المؤسسة خفض ساعات العمل بما يتناسب مع التزامات المرأة العاملة، وكذلك التخفيف من العلاقات الرسمية السائدة بين الرؤساء والمرؤوسين، وبالتالي تشعره المرأة العاملة بالثقة وهو ما يحد من تقاوم الضغوط المهنية، وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية وما ينتج عنه من زيادة معدل الأداء والإلتزام في العمل.

رابعاً: نظرية المعوقات الوظيفية "روبرت ميرتون":

يعد عالم الاجتماع الأمريكي "روبرت ميرتون" من ابرز علماء الاجتماع الذين اهتموا بدور المنظمات الاجتماعية، وغيرها من أجزاء المجتمع بالمساهمة في تحقيق أهداف النظام الاجتماعي، وقد أكد "ميرتون" أن أجزاء النظام إذا فشلت في تحقيق أهدافها، نجم عن ذلك ما يسمى بالخلل الوظيفي، وهو أول من ادخل هذا المصطلح في المنظور الوظيفي.¹

حيث قدم "ميرتون" نموذجاً تحليلياً ابرز فيه النتائج السلبية وظيفياً للتنظيم البيروقراطي والتي اسماها بالمعوقات الوظيفية، وقد حلل ميرتون التنظيم وطور نمودجه الخاص الذي بين فيه الجوانب السلبية للتنظيم البيروقراطي، وذلك بعد دراسته للنموذج الفيري فيما يخص البناءات البيروقراطية، إذ حاول أن يبرز الجانب الأخر المخفي للتنظيم البيروقراطي.²

حيث حاول ميرتون النزول بالوظيفية من مستوياتها العليا المجردة خصوصاً عند "بارسونز" إلى المستويات الدنيا وكان "ميرتون" قد استند في ذلك على نقده لإستراتيجية "بارسونز" الوظيفية التي تهدف إلى بناء نظرية اجتماعية جوهرية ذات نسق شامل يشمل كل جوانب السلوك الاجتماعي للتنظيم.³

حيث يعد "ميرتون" واحداً من رواد البنائية الوظيفية الذي يساهم في دراسة المعوقات الوظيفية دون استخدامه لمقولاتي "المماثلة العضوية" و "الاعتماد الوظيفي" بين أجزاء النسق، ولقد أدى به إلى محاولة الاهتمام بدراسته النظريات متوسطة المدى لتفسير مختلف المجالات التنظيمية، ولعل ما نتج عن هذا الاهتمام هو محاولة بناء نظرية متوسطة المدى، وتقوم نظريته على ثلاث مفهومات وأضدادها وهي:⁴

¹ طلعت إبراهيم لطفي: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص58.

² راجع كعباش: مرجع سابق، ص157.

³ ندير زريبي: الوجيز في علم الاجتماع، منشورات ليجوند، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص112.

⁴ بلقاسم سلاطينية، إسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص132.

1- الوظائف الظاهرة في مقابل الوظائف الكامنة:

لقد ميز "ميرتون" بين نوعين من الوظائف هما:

أ- الوظائف الظاهرة:

وتعني تلك الوظائف المقصودة والمعترف بها ، والتي يمكن ملاحظتها وتسجيلها بصورة سهلة وسريعة والتي تعكس أهداف محددة للحفاظ على النسق.

ب- الوظائف الكامنة:

تعني تلك الآثار الغير المقصودة وغير المعترف بها، وارتأى "ميرتون" بأن الاعتماد على هذا التقسيم يساعد الباحث الاجتماعي على التعمق في تحليل الأنماط الاجتماعية، كما انه بواسطة الوظائف الكامنة يتمكن الباحث من معالجة أدق الأمور في النسق الاجتماعي.¹

2- المعوقات الوظيفية في مقابل الوظائف:

لكل متغير تنظيمي جانب ايجابي وظيفي وجانب سلبي معوق وظيفي، أو لاوظيفي، فإذا أخذنا متغير التخصص الوظيفي فانه يمكن تحديد جانبيه الوظيفي واللاوظيفي كما يلي:

أ - كلما زاد التخصص الوظيفي كلما زادت الفعالية التنظيمية، هذا الدور الايجابي لمتغير التخصص يطلق عليه فيبر الإسهام الوظيفي، وهو عبارة عن نتيجة ايجابية تؤدي بالنسق إلى تحقيق المتطلبات الوظيفية.

ب - كلما زاد التخصص الوظيفي كلما زاد تهميط العمل وتكراره على نفس المنوال الأمر الذي يؤدي إلى عدم الرضا وانخفاض الروح المعنوية، ومن ثم انخفاض الكفاءة والأداء لهذا الجانب السلبي قياسا بالنتائج المرتبطة يسميه ميرتون "المعوق الوظيفي".

واتساقا مع هذا التصور فإن وظيفة أي نسق اجتماعي تعني جملة من المهام الخاصة به والتي يجب عليه أدائها من اجل الوصول إلى الأهداف المسطرة ولذلك قام ميرتون بالمقارنة بين الوظيفة والنظام من ناحية، والوظيفة والتوافق بين العرض والطلب من ناحية أخرى، كما أن أفكار ميرتون عن التنظيم تظهر اهتمامه بالمعوقات الوظيفية التي ربطها بالنتائج السلبية أو غير المرغوب فيها ونظر إليها كعوامل تهدد تكامل وتوافق واستمرار النسق الاجتماعي.

¹ ندير زريبي: مرجع سابق، ص115.

3- البدائل الوظيفية:

وتقوم على افتراض أساسي مفاده أن خصائص التنظيم قد تؤدي إلى عدم فعاليته وترسيخ وتدعيم الجوانب الآلية للبيروقراطية، الأمر الذي يتطلب البحث عن بدائل وظيفية لتحقيق الكفاية الإدارية، في ضوء هذه الخلفية يطرح "ميرتون" فرضيتين أساسيتين لتقديم تصوره عن المعوقات في التنظيم:

الفرضية 1: تقود استجابة أعضاء التنظيم لمواقف معينة وتعميم هذه الاستجابة على مواقف مماثلة إلى نتائج غير متوقعة بالنسبة للتنظيم.

الفرضية 2: ينشأ التغيير الذي يطرأ على شخصية العاملين عن عوامل كامنة في البناء التنظيمي، وهكذا يتضح أن فكرة المعوقات الوظيفية تستند إلى تصور الجانب الآخر للظاهرة التنظيمية و الذي أغفله فيبر.¹

ويبين "ميرتون" أن كل وظيفة تتطلب مسؤولية وسلطة رسمية أي أن العامل يلتزم بصرامة القواعد التنظيمية التزاماً شديداً وهذا ما ينتج عنه المعوقات التنظيمية، كما يؤكد أيضاً على أن أعضاء التنظيم سيستجيبون لمواقف معينة في التنظيم ثم يعممون هذه الاستجابة على مواقف مماثلة وعندما يحدث ذلك تنشأ نتائج غير متوقعة بالنسبة للتنظيم.²

ويضيف "ميرتون" أن لكل وظيفة قدر من المسؤولية والسلطة، وهكذا فالسلطة مرتبطة بالوظيفية وغير مرتبطة بشخص معين، وترتبط الوظائف بعضها ببعض من خلال نسق من العلاقات الرسمية، وهناك مسافة اجتماعية تفصل بين الذين يشغلون تلك الوظائف، وأشار ميرتون إلى ضرورة ضبط ورقابة تمارسه المستويات العليا في التنظيم من أجل ثبات السلوك داخل التنظيم، وتحديد المكانة العلمية والمعرفية حسب دور الفرد التنظيمي وتسلسله المهني داخل بناءات التنظيم.

وكشف "ميرتون" على أن ثبات السلوك التنظيمي الذي قال به فيبر يشير إلى الجمود وعدم المرونة، ما يترتب عليه تحول الوسائل إلى غايات، كذلك الامتثال الدقيق بطريقة ثابتة في المواقف المماثلة دون مراعاة للتغيير بين موقف وآخر، مما ينتج عنه عدم المرونة.³

رغم الإسهامات الإيجابية التي قدمها روبرت ميرتون إلا أن نظريته لم تخلو من الانتقادات نلخصها كما يلي:

¹ بلقاسم سلاطينية: اسماعيل قيرة، مرجع سابق، ص 132-133.

² ندير زريبي: مرجع سابق، ص 116.

³ حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 110-111.

- اعتبرت النسق الاجتماعي على انه كائن عضوي تحكمه نفس القوانين التي تحكم حركة الكائنات الحية.
- أحادية النظرة أي أنها وذلك أنها تبحث في النسق الاجتماعي إلا أبعاد التوازن والوظائف وتحقيق الأهداف، ولا تعير أي اهتمام إلى أبعاد أخرى كالتغير والاضطراب والمشكلات الاجتماعية.
- ميل النظرية الوظيفية إلى فهم النظم القائمة على أنها نظم لازمة وضرورية، ولا يمكن الاستغناء عنها، وهذا يعبر عن قمة الوظيفية كاتجاه محافظ.¹

وعليه فباعتبار المؤسسة نسق كلي يضم مجموعة من المهام الجزئية فان على المرأة العاملة أداء المهام الخاصة بها من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، إذ أنه أحيانا تواجهها عراقيل وصعوبات غير مرغوب فيها باعتبارها عوامل تهدد تكامل وتوافق واستمرار النسق الكلي.

خامسا: نظرية النسق الطبيعي: "ألفن جولدنز":

يعتبر "ألفن جولدنز" من علماء البنائية الوظيفية، حيث ميز بين مستويين متباينين: النموذج الرشيد: ويرتبط بمنهج النظرية الكلاسيكية للبيروقراطية، ونموذج النسق الطبيعي: الذي يدور حول الكيفية التي تحافظ بها التنظيمات على بقائها، وذلك في إطار المماثلة العضوية.²

ومن جهته فقد قدم جولدنز إسهاما مفيدا لنظرية التنظيم، وذلك عندما حاول اختبار نظرية فيبر عن البيروقراطية، الشيء الذي مكنه من تعديل وتطوير النموذج المثالي للبيروقراطية، وذلك من خلال تمييزه بين ثلاثة أنماط لها والتي حددها كالتالي:

- 1 - البيروقراطية المزيفة: وفيها تفرض القواعد واللوائح التنظيمية من هيئات، أو جهات خارجية بمعنى أن لا دخل لإدارة التنظيم أو عماله في وضع أو تحديد القواعد التنظيمية والسياسية الخاصة بالمنظمة.
- 2 - البيروقراطية التمثيلية: وهنا تشترك كل من الإدارة والعمال في القواعد التنظيمية والنظر إليها على أنها ملكا لهم، مما يجعلها تحظى بتدعيم الإدارة وبطاعة العمال لها، وهكذا يمكن اعتبار هذا النمط ديمقراطيا.
- 3 - البيروقراطية العقابية: تصاغ القواعد واللوائح في هذا النمط استجابة لضغط أحد طرفي المنظمة (العمال أو الإدارة)، لذلك فان الجهة التي لا تساهم في وضعها تعتبرها لوائح مرفوضة.

¹ ندير زريبي: مرجع سابق، ص 117-118.

² حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مرجع سابق، ص 111.

ومن الملاحظ نموذج النسق الطبيعي، الذي بين فيه جولدنر على انه الأصلح لبقاء المنظمة في إطار ما يسمى بالماتلة العضوية، وقام بتطوير وتعديل النموذج المثالي للبيروقراطية لماكس فيبر على أنها بيروقراطية مزيفة، وتمثيلية وعقابية، بحيث أن الأولى تبين أن الجهات الخارجية تفرض القواعد الرسمية واللوائح للموظفين، وهذا ما يؤدي إلى معوق في إتباع تلك اللوائح التي تكون من خارج المنظمة.¹

والثانية فتمثيلية ديمقراطية في إتباع القواعد الرسمية بحيث كل منها ملزم وبالتالي ظهور فوضى في اتخاذ القرارات ويكون التسبب الإداري في المنظمة، أما الثالث فعقابية وتصاغ القواعد واللوائح من أحد الطرفين وبالتالي فالبيروقراطية التي حددها جولدنر، تؤدي إلى ما يسمى باختلاط المهام بين الإدارة والعاملين حسب البيروقراطية، مما يخلق معوقات تنظيمية تنشأ داخل بيئة التنظيم.

كما يعتبر نموذج "جولدنر"، أن الرقابة تنتج ما يسمى بتوازن التنظيم، والإخفاق يؤدي إلى نقص في أداء العاملين، كما كان الإخفاق في التنظيم يؤدي ما يسمى بنقص أداء العاملين في مختلف مستويات الهرم التنظيمي، وينتج عنه عراقيل ذات طبيعة تنظيمية.²

وعليه فإن عدم اشتراك المرأة العاملة في صياغة القواعد و اللوائح الرسمية داخل المؤسسة والتزامها بإتباع تلك القواعد يؤدي إلى خلق معوقات تنظيمية داخل بيئة العمل تنقص من أداء المرأة العاملة.

¹ صالح بن نوار: فعالية التنظيم داخل المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع الاتصال، قسنطينة، الجزائر، ص 169-170.

² صالح بن نوار: مرجع سابق، ص 170.

خلاصة الفصل:

حاولت الدراسة في هذا الفصل التطرق لأهم المداخل النظرية التي تناولت موضوع دراستنا، من خلال عرض ومناقشة أفكار وتصورات كل من روادها، فهذه النظريات سلطت الضوء على جوانب مختلفة من الظاهرة المدروسة وقد استفدنا منها في بحثنا من خلال الاستعانة بها في التحليل والتفسير.

الفصل الثالث: المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: أساسيات حول المعوقات الوظيفية

- 1 المعوقات الادارية
- 2 المعوقات التنظيمية
- 3 المعوقات الاجتماعية
- 4 المعوقات البيئية
- 5 مصادر المعوقات الوظيفية
- 6 آثار المعوقات الوظيفية
- 7 المعوقات الوظيفية لأداء المرأة العاملة

ثانياً: أساسيات حول الأداء الوظيفي

- 1 أهمية الأداء الوظيفي
- 2 خصائص الأداء الوظيفي
- 3 مكونات الأداء الوظيفي
- 4 عناصر الأداء الوظيفي
- 5 أنواع الأداء الوظيفي
- 6 محددات الأداء الوظيفي
- 7 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
- 8 طرق تحسين الأداء الوظيفي
- 9 خصوصيات الأداء عند المرأة العاملة

خلاصة

تمهيد

بما أن التنظيم عبارة عن نسق متكامل يضم مجموعة من الأنساق الفرعية المترابطة فيما بينها والتي بدورها تؤدي وظائف متعددة لضمان استمرار وثبات النسق الكلي، وأن أي خلل في تلك الأنساق ينظر إليه باعتباره معوق وظيفي يشكل مجموعة عراقيل وصعوبات تظهر في النسق الكلي وتؤثر على سيره وتماسكه وبالتالي تؤثر على أداء الأفراد العاملين داخل التنظيم باعتبار العنصر البشري من المحددات الأساسية في العملية الانتاجية. وبالتالي يجب علينا الاهتمام بكيفية أداءه داخل المنطقة والسعي لدراسة التأثيرات التي من الممكن أن تحد من مستوى أداءه وتؤثر على إنتاجيته.

وسيتم في هذا الفصل عرض العناصر الأساسية المرتبطة بمتغيري الدراسة أي المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي.

أولاً- المعوقات الوظيفية:

إن ممارسة الوظائف والمهام تؤثر عليه مجموعة من المعوقات والتي يمكننا أن نقسمها كما يلي:

1 المعوقات الإدارية:

إن العمل الإداري هو سلسلة من المهام والوظائف الإدارية التي يتم ممارستها من قبل القائمين على الأعمال والموظفين في المنظمات التي تعمل في القطاعات المختلفة على اختلاف أنواعها، حيث تضم المهام الرئيسية لحقل الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وكتابة تقارير.

إلا أن هذا العمل يعيقه العديد من المؤثرات والعوامل الداخلية والخارجية التي تحول دون تحقيق الأهداف الرئيسية والفرعية ومن أبرز هذه المعوقات:

أ - المركزية الشديدة وعدم التفويض: " لقد أكدت الدراسات العلمية أن القيادات الإدارية في معظم الدول تمارس قدراً كبيراً من المركزية ، مما يترتب عليه عدم رغبة هذه القيادات في تفويض الاختصاصات والصلاحيات للقيادات في الصف الثاني من السلم الإداري، وتبرز مظاهر هذه المركزية في كثرة الامضاءات والموافقات والشروحات التي تشترط لمصلحة الأعمال ونظاميتها، ثم ضرورة عرض كل صغيرة وكبيرة على المدير، مما يؤدي إلى سيطرة الروتين والروح البيروقراطية التي تقترن دائماً بالمركزية الجامدة.

ب البيروقراطية وتباين وتعقد الإجراءات: تعاني الإدارة في معظم الدول عن مظاهر البيروقراطية التي يترتب عليها مشاكل وعقبات تواجه القيادات الإدارية بحيث تكون الرقابة في يد مجموعة من الموظفين الرسميين اللذين تحد سلطاتهم من حرية الأفراد العاملين ومنهم القيادات الإدارية التي بيدها صنع القرار والتي تتغير بالرغبة الشديدة في الالتجاء للطرق الرسمية في الإدارة والتضحية بالمرونة من أجل الالتزام بتنفيذ التعليمات والبطء في اتخاذ القرارات وتبلغ البيروقراطية ذروتها عندما يتحول أعضاؤها إلى طائفة تتوارث الحكومة وتحتكرها من أجل مصلحتها الخاصة ويتحول عملها في النهاية إلى غاية في حدتها.

كما تشكل الإجراءات الإدارية المعقدة عقبة تواجه القيادات الإدارية، ذلك أن تعقد الإجراءات يؤدي إلى فرض قيود تحد من فعالية هذه القيادات، وقد يقضي في أحيان كثيرة على روح المبادرة والابتكار لديها، وكل ذلك يؤدي إلى عدم صواب القرارات المتخذة.¹

¹ - نواف سالم كنعان: القيادة الإدارية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، صص 443-450.

2- المعوقات التنظيمية:

إن تكوين وإنشاء أي مؤسسة من المؤسسات يحتاج إلى عناصر مادية وبشرية، تتفاعل مع بعضها البعض، من أجل تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى أفضل النتائج، إلا أنه في بعض الأحيان قد ينجز عن عدم الاستخدام الأمثل للموارد بالشكل السليم جملة من المشاكل تحد من تحقيق الأهداف من بينها:

أ - تدني معنويات وحافزية العاملين: وذلك بسبب:

- التناقض في القرارات وعدم الموضوعية نتيجة عدم وجود قواعد ومعايير محددة.
- قد يرى الأفراد أن مسؤولياتهم محدودة، وكذلك فرص التقدم والاعتراف بانجازاتهم نتيجة لعدم تفويض سلطات كافية لهم، وقد يكون لذلك علاقة بنطاق الاشراف.
- عدم وضوح دور كل فرد في المنظمة وما هو متوقع منه، وسبل تقييم أدائه، وهذا ناتج عن عدم تحديد وتعريف الوظائف أو توصيفها على نحو مناسب.
- تعرض الأفراد لضغوط ومتطلبات متضاربة من أجزاء ووحدات مختلفة في المنظمة، نتيجة لعدم وجود سلم أولويات أو لعدم وجود قواعد لاتخاذ القرارات.
- قد يكون بعض الأفراد مثقلين بالأعباء والمسؤوليات الكثيرة لأن الوحدات المساندة غير ملائمة.¹
- التكاثر والتأجيل.
- مقاطعة الآخرين
- عدم اكتمال الأعمال أو عدم الاستمرار في التنظيم.
- سوء الفهم للغير.²

ب - عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات:

تتوقف سلامة وفعالية القرارات التي تتخذها القيادات الإدارية بالدرجة الأولى على سلامة ودقة وكفاية المعلومات التي تبنى على أساسها القرار.

وقد أكدت معظم الدراسات والأبحاث أن معظم الأجهزة الإدارية تعاني نقص في المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات، وعدم دقتها أو حداثةها، وعدم توفر الأساليب العلمية أو الحديثة للحصول على

¹ - حسين محمود حريم: تصميم المنظمة و الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، ط 3 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006 ،صص 49،50.

² - علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 201.

المعلومات وتنسيقها وحفظها، كما أن معظم القرارات التي يتم اتخاذها تكون بناء على معلومات وبيانات غير كافية في كثير من الأحيان وكذلك عدم تنظيم وتحليل تلك المعلومات وصياغتها بالشكل الذي يؤدي إلى الاستفادة منها بصورة مناسبة، هذا بالإضافة إلى مشكلات أخرى أهمها: كثرة القواعد والتعليمات التي تصدر من جهات مختلفة، عدم وجود مركز وثائق لحفظ البيانات والمعلومات المتداولة في الجهاز الواحد، قصور طرق الحفظ، وتداول المعلومات، عدم توفر الآلات الحديثة لمعالجة المعلومات، وعدم دقة البيانات والمعلومات المتوفرة وتردد العديد من المؤسسات والدوائر عن تقديم البيانات والمعلومات لمراكز اتخاذ القرارات وعدم تعاونها في تسهيل مهنة الباحثين والمسؤولين، وإحجام المختصين عن إعطاء البيانات والمعلومات بل وإنكار وجودها في بعض الأحيان.

ج - التخطيط غير السليم:

يعتبر التخطيط غير السليم من الظواهر السلبية الملموسة في الأجهزة الادارية، ووجود هذه الظاهرة يترتب عليه عدم تحديد ووضوح الأهداف لخطط التنمية ويجعل الرؤيا غير واضحة أمام القيادات الإدارية في عملية التنبؤ والتوقع بالنسبة للمستقبل عند اتخاذ القرارات.¹

د - بطء القرارات واتخاذ قرارات غير سليمة: بسبب:

- عدم توصيل المعلومات المطلوبة للأشخاص المعنيين في الوقت المناسب، وهذا ناشئ عن طول الهرم التنظيمي للسلم الإداري بشكل كبير.

- عدم وجود تنسيق كاف بين متخذي القرارات بسبب عدم تفويض السلطة من جانبهم.

- عدم توفر اجراءات مناسبة لتقييم القرارات المتشابهة السابقة.²

- اختلاف الهياكل التنظيمية للمنظمات وعدم تحديد الاختصاصات وتوزيع المسؤوليات بين الموارد البشرية.

- غياب السياسات التي ترشد العمل وتوجه اتخاذ القرارات التي تعتبر أساسا يعتمد عليها الأفراد في مواجهة ما يعترضهم.

- سوء التخطيط أو اعتماده على بيانات غير صحيحة أو توقعات مبالغ فيها.

¹ - نواف سالم كنعان: اتخاذ القرارات الادارية النظرية والتطبيق، ط1 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص-ص 325-327.

² - حسين محمود حريم: مرجع سابق، ص 50.

-ضعف الروح المعنوية للعاملين بسبب نقص الأجوبة، أو سوء معاملة المشرفين لهم أو منازعات الأفراد مع بعضهم البعض.¹

ه- حدوث الاحتكاك والنزاعات والافتقار للتنسيق: بسبب:

- وجود أهداف متضاربة مما يجعل الأفراد يعملون بمعزل عن بعضهم البعض بدون توفر وسائل ارتباط وتنسيق فيما بينهم.
- الفصل بين التخطيط والتنفيذ، حيث أن الأفراد الذين ينفذون العمل والذين هم على صلة بالتغيرات قد لا يسمح لهم بالمشاركة في تخطيط العمل.
- عدم تضمين الهيكل التنظيمي وظائف وأدوار تعنى بالتنبؤ والرصد ومراقبة الظروف المحيطة.
- عدم ادراك الإدارة العليا لأهمية نشاطي الابتكار، وتخطيط التغيير، وعدم دعمها.
- عدم وجود تنسيق كاف بين الجهة المعنية بتحديد احتياجات السوق المتغيرة، و الجهة المسؤولة عن البحث والتي تهتم بالحلول التقنية المحتملة.²

و- مشاكل روتينية اعتيادية:

وهي بسيطة يتكرر حدوثها بذات شكلها وموضوعها وأطرها مثل المشكلات المتعلقة بحضور العاملين وانصرافهم وتوزيع الأعمال بينهم وتطبيق التعليمات عليها، وهذا النوع من المشكلات لا يحتاج لجهد كبير لاختيار الحلول المناسبة له.

ي-مشاكل غير اعتيادية:

وهي غالبا جديدة تتصف بالتعقيد والعمق ويحتاج حلها إلى التشاور والتفاوض مثل الانخفاض الذي يحصل في مستوى الأداء داخل المنظمة، وهذا النوع من المشكلات لا يمكن مواجهته بقرارات مستعجلة وإنما يحتاج إلى الاستعانة بمجموعة من الاختصاصيين من ذوي الخبر والرأي.³

¹-غني دحام الزبيدي، حسين وليد عباس: إدارة الموهبة مدخل معاصر الادارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 180.

²- حسين محمود حريم: مرجع سابق، ص ص 51،50.

³- عامر سامح عبد المطلب وآخرون: إدارة التفاوض، ط1، دار الفكر ناشرون ، وموزعون، عمان، 2011، ص ص 129-130.

2 المعوقات الاجتماعية:

قد يتعرض الفرد في حياته إلى بعض المؤثرات السلبية والضغوط الصعبة التي ينتج عنها نتائج سلبية تؤثر على الأفراد من بينها:

أ- ضغوط العمل والإجهاد الناتج عنها:

تسبب ضغوط الحياة والعمل اجهادا نفسيا فضلا عن الاجهاد البدني، فيبدي الأفراد نوعا من الألم والحزن والضيق مثل:

- صعوبات العمل: شعور كثير من الأفراد بالقصور وعدم الكفاءة للقدرات الذاتية لهم من القيام بمتطلبات أعمالهم مسببة تدهور الأداء في العمل.

- مشاكل عائلية وشخصية: هذه المشاكل الشخصية و العائلية لها تأثير مباشر على انشغال الذهن وعدم التركيز واتزان النفسية.

- المسؤوليات الزائدة: وتعني كثرة الالتزامات و الواجبات و التسليم بمواعيد نهائية صارمة ،ولكن ليس على كل حال ان تحدث الأمور وفقا لما نشتهي،فقد يحدث عدم الإيفاء لهذه الظروف فينشأ القلق والخوف وقد يؤدي ذلك إلى تبدل الذهن و الاستخفاف بالعمل مما يعيق الأداء.

ب- الإجهاد الناتج عن الضرر الجسدي والنفسي:

هناك العديد من الأحداث التي تضرب الجسد والنفس عند حدوثها،مثل الحوادث والكوارث وهذه الأحداث تحدث لنا ولا نستطيع التحكم او السيطرة عليها،فتجلب إجهادا نفسيا و جسديا.¹

4-المعوقات البيئية:

وتشمل كافة الظروف الفيزيقية السائدة داخل بيئة العمل والتي ينبغي أن تكون ملائمة بحيث تساعد على أداء العمل بسرعة وكفاءة، كما أن غيابها يعتبر معوقا ويؤثر على صحة العاملين وتتمثل الظروف الفيزيقية فيما يلي:

أ الضوضاء: هي كل الأصوات والحركات التي يمكن أن تؤثر سلبا على الجانب الفيزيولوجي والسلوكي للعمال.

¹ - عامر عوض: السلوك التنظيمي الاداري، ط 1، دار أسامة ، عمان، 2007، ص ص 11،12.

- ب -الإضاءة:** تتعلق بنوع وكثافة وقلة الإضاءة السائدة داخل بيئة العمل سواء كانت طبيعية من الشمس واصطناعية من الطاقة الكهربائية فإذا كانت الإضاءة موزعة توزيعاً سيئاً يسبب للعامل حالات من الانقباض في نفسيته وكذا كثرة الأخطاء وزيادة التعب والإرهاق.¹
- ج- النظافة:** شرط أساسي لتأدية العمل فإذا غابت النظافة وانتشر التلوث داخل مكان العمل يصبح العامل غير قادر على العمل وهذا ماينقص من كفاءته ونتاجيته.
- د- التهوية:** أن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد في البيئة المهنية يؤثر على أداء العمال، كما أن غياب آلات تكييف الهواء، والمراوح الكهربائية في مكان العمل يؤدي إلى سوء التهوية وبالتالي نقص تركيز العمال أثناء أدائهم لمهامهم.
- هـ- مساحات مكان العمل:** يجب أن تكون المساحات المخصصة للعمل تتماشى مع طبيعة ونوع العمل، لأن المساحات الضيقة والأماكن التي لا تتسع لعدد كبير في العمال في آن واحد تؤدي إلى الضغط الكبير على العمال وعدم قدرتهم على تأدية عملهم بشكل جيد.
- و- فترات الراحة:** إن العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون تخصيص فترات للراحة، يقود العمال إلى الإرهاق والتعب وعدم قدرتهم على اكمال مهامهم.

كل هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموظفين والعمال وتحد من فاعلية

أدائهم.²

2-مصادر المعوقات الوظيفية:

إذا تألمنا فكرة الإدارة في نظام مفتوح، يمكننا التعرف على المصادر التي تأتي منها المعوقات الوظيفية، حيث بإمكاننا حصر مصادر هذه المعوقات في مصدرين (مصادر داخلية وخارجية)

1 -المصادر الخارجية: البيئة الخارجية:

البيئة هي أول مصدر تواجهه المنظمات في أي مجتمع في هذا العالم ففي البيئة المحيطة بأي إدارة توجد قوي اجتماعية وعادات وتقاليده حضارية كما توجد منظمات ومؤسسات حكومية وسلطات

¹ - بوسنة فاطمة، ناوي شريفي هناء: واقع الظروف الفيزيقية للعمل وعلاقتها بظهور القلق لدى العمال، فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول تطبيق الأرغوميا بالدول السائرة في طريق النمو جامعة وهران2، الجزائر، 29 ماي2014، ص 135.

² - لونيس علي، صحراوي عبد الله: علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيقية في بيئة العمل الملتقى الدولي حول المعانات في العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة سطيف، الجزائر، ص ص 455،456.

تشريعية، فالبيئة "تشمل كل العناصر التي تقع خارج حدود المنظمة، والتي من المحتمل أن يكون لها تأثير على المنظمة ككل أو على جزء منها، والمنظمة لها بيئة خاصة تتفاعل معها بشكل مباشر وتأثر مباشرة على القدرة في تحقيق أهدافها، والبيئة عامة تؤثر بشكل غير مباشر على المنظمة كما تؤثر على غيرها من المنظمات الأخرى".

2- المصادر الداخلية (البيئة الداخلية):

يعتبر كل نوع من أنواع المدخلات التي تتعامل معها المنظمات مصدر للمعوقات الوظيفية من نوع خاص؟ ولكن يأتي في مقدمتها العنصر البشري الذي عادة مايسبب للمنظمة أخطر وأهم المعوقات وتتلور المعوقات التي يثيرها المورد البشري في كونه يتمتع بإرادة مستقلة عن ارادة المنظمة بما تتمتع به هذه الإرادة من ثقافة تنظيمية، تلك التي تعتبر عن القيم والمعتقدات والمفاهيم، والاعتراف السائدة لدى العاملين في المنظمة، وهي غالبا ماتكون غير مكتوبة لكن يمكن التعرف عليها من خلال ملاحظة لغة وتقاليد التعامل السائدة بين العاملين في المنظمة، وأيضا من خلال مدى التزام اعضاء المنظمة بقيم أخلاقية وأنماط معينة للسلوك.¹

3- آثار المعوقات الوظيفية:

للمعوقات الوظيفية تأثير بالغ على أداء العاملين في المنظمة ويمكن تبين هذا الأثر فيما يلي:

- انخفاض الروح المعنوية لدى الموظفين.
- قتل روح المبادرة والأبداع والمشاركة الحقيقية داخل المنظمة.
- تجميد القدرات والمهارات الذهنية للموظفين.
- تحذ من امكانية التدريب على المهام والممارسة الفعلية للوظيفة الادارية.
- اللامبالاة والاهمال والبعد عن المنهجية العلمية في اتخاذ القرارات.
- الحد من المرونة والابتكار وجعل التقيد الحرفي بالنص القانوني امرا مطلوبا.
- سيطرة نوعية العنصر البشري الضعيف في المستوى والخبرة والكفاءة والجدارة وما يترتب على هذه النوعية على الأداء الوظيفي.

-زرع الاتكالية في الأداء وعدم استنباب النظام الاداري في الأجهزة الادارية نتيجة تضخيم عدد الموظفين في المصالح والاقسام.

¹ - صالح ساكري: المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008، ص 140.

-عدم القدرة على التحكم في الموارد البشرية.

-سوء استثمار الموارد المتاحة المادية والبشرية¹

4- المعوقات الوظيفية لأداء المرأة العاملة:

كانت المرأة ولا تزال تعمل من أجل اثبات ذاتها والمساهمة في الانعاش الاقتصادي لأسرتها ولمجتمعها، غير أن عمل المرأة أصبح في غاية الصعوبة والتعقيد وذلك نتيجة لوقوعها تحت تأثير ضغوط مختلفة وتعرضها لمشاكل و معوقات مختلفة في بيئة العمل من بينها:

-عدم تكافؤ الفرص بين الجنس فعدم المساواة في العمل جعل المرأة بصفة مستمرة معتمدة على الرجل مما أقام سيطرته عليها في عدة مجالات.

-المشكلات المادية وعدم تناسب الرواتب والحوافز وظروف العمل مع جهد المرأة.

-تأثر طبيعة عمل المرأة العاملة تأثيرا كبيرا بانفصال موقع العمل عن البيت فلا تزال النساء تعاني

أوضاع لا مساواة في بيئة العمل بحيث تتركز النساء والرجال في مراتب متباينة في الهرم الوظيفي فتكون فيها الوظائف المتدنية الأجر من حظ النساء.

-عدم تقبل فكرة رئاسة المرأة وعدم تهيئة المناخ الإداري اللازم لتقبل المرأة القيادية، وابعادها عن تولي مثل هذه المناصب.

-تتركز غالبية النساء العاملات في الوظائف التي تنفقر إلى فرص التدرج في السلم الإداري معا يضعف لدى المرأة الحافز على الترقية.²

ثانيا: الأداء الوظيفي:

1-أهمية الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء عنصرا حيويا في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية وبحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية،³ وتبرز أهميته فيما يلي:

-يعكس الأداء قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها.

¹ - صالح ساكري: المرجع السابق، ص 172.

² - نزيهة شاوش: معوقات التنظيمية للترقية الوظيفية للمرأة العاملة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، صص 203-206.

³ - فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية عمان، 2001، ص 96.

- الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد اجراء العمليات على المدخلات، لأنه يعد مؤشرا واضحا لنجاحها وانتقالها من مرحلة إلى أخرى من مراحل تطورها.
- أن الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلالها لمواردها وتوجيهها نحو تحقيق غاياتها، لأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية بصورة عقلانية وواضحة.
- الأداء هودالة لكافة أنشطة المنظمة فهو المرآة العاكسة لأوضاع المنظمة من مختلف جوانبها.¹
- كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.²

2- خصائص الأداء الوظيفي:

- للأداء الوظيفي مجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي:
- الأداء سلوك انساني يبدو في شكل تصرفات، أفعال حركات، أقوال ايماءات تلميحات.
- سلوك الأداء الانساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته لايعمل الانسان حبا في العمل ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الانساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الانساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك بفضله لو كان منفردا.
- لكل أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك نهاية وغاية يحاول أن يدركها.³

3-مكونات الأداء الوظيفي

- يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين الأول الفعالية والثاني الكفاءة بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة.

¹ - وائل محمد صبحي، إدريس الطاهر محسن الغالبي: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 110.

² - الطاهر الوافي: التحفيز وأداء المعرضين، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013، ص 61.

³ - ابراهيم تهامي وآخرون: قضايا السوسيو تنظيمية، ط1، الدار الساطع للنشر والتوزيع الجزائر، 2013، ص 140.

أ - **الفعالية:** ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة، انطلاقاً من أن الفعالية تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية، وهي تقاس بحجم الأرباح فيها.

يتبين ان الفعالية تعني أداء المهمات والأعمال بشكل صحيح وسليم والفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المتحققة.

ب **الكفاءة:** يقصد بها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بالقليل من الامكانيات والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة وهي ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بأقل التكاليف، أي أنها تستخدم الأمثل لموارد المؤسسة بأقل تكلفة ممكنة.¹

4- عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ - **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشكل المعارف العامة والمهارات والخلفية العامة، الفنية، والمهنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب **توعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.²

ج - **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز.

د - **المثابرة والثوق:** ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.³

هـ - **النتائج:** النتائج في العادة هي المحصلة النهائية للأداء، كما أنها في الغالب الهدف الأول للتقييم، فمن السهل في معظم الأحيان قياس النتائج، وتكون النتائج في معظم الوظائف أرقاماً مختصرة مثل وحدات الانتاج أو المبيعات الاجمالية أو الدخل الاجمالي، وتبين النتائج ما يقوم الفرد بإنجازه.

و - **السلوك:** تبين السلوكيات الكيفية التي يؤدي بها الفرد عمله، ويمكن أن تركز على احدى العناصر

التالية:

¹ - أحمد صقر عاشور: السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 320.

² - حسين محمد الحراشة، ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، طان دار جليس الزمان، عمان، 2014، ص 92.

³ - راوية حسين محمد :ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر، والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 211.

- التمسك بالقيم التنظيمية.

- عوامل الكفاءة أو الأداء.¹

5- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء إلى عدة أنواع وذلك حسب معيارين:

أ **حسب معيار المصدر:** ينقسم الأداء إلى نوعين، فالنوع الأول هو الأداء الداخلي الذي يقصد به أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد الذي ينتج أساس المورد البشري الذي يعتبر مورد أساسي في تحقيق التنمية والميزة التنافسية، والأداء التقني الذي يتمثل في قدرة المؤسسة على استغلال استثمارها بشكل فعال، وأيضاً الأداء المالي الذي يصف فعالية المؤسسة في توظيف واستخدام الموارد المتاحة.²

ب **حسب معيار الشمولية:** ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء كلي وجزئي حيث يقصد بالأول الأداء الكلي هو الأداء الذي يظهر في الانجازات التي يساهم فيها ويشترك فيها جميع العناصر، وشاركت فيها مختلف الأنظمة الكلية للمؤسسة، أما الأداء الجزئي فيتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة.³

6- محددات الأداء الوظيفي:

انطلاقاً من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الانشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة وأن ذلك يعتبر سلوكاً، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلباً أو إيجاباً ببعض العوامل والعناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الاداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل ومدى سيطرته عليها الى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعامل كشخص وسميها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وسميها المحددات الخارجية أما هذه المحددات فهي على النحو التالي:

¹ - محمود مرسي، زهير الصباغ: ادارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص 171.

² - بوعيط الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص ص76، 77.

³ - عمر محمد تومي الشبلي: علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، ليبيا، 1988، ص 50.

1 -المحددات الداخلية:

أ **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب. وأن هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل وتثبطه عوامل أخرى معا ينعكس على الأداء.

ب **القدرات:** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة للأداء الوظيفية وتسمى أحيانا بالكفايات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة و التحمل وسرعة البديهة أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما. وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما انها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.

ج **إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل. بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم ، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.¹

2 **المحددات الخارجية:**يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

أ **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

ب- **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد/ الأنظمة الادارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

ج- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر ايجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على

¹ - ابراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان، 2013، ص

التحفيز وتبادل الخبرات كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء، فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلباً على أداء العاملين في حالة تدينها وإيجاباً في حالة ارتفاعها¹

وهناك من يرى بأن الأداء يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما المقدرة على العمل والرغبة في العمل حيث تتحدد العلاقة بينهما من تأثيرها على مستوى الأداء بالشكل التالي: مستوى الأداء = المقدرة على العمل X الرغبة في العمل، أي أن تأثير المقدرة على العمل في مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل.²

7- العوامل المؤثرة على الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء البشري، وسيتم عرضها من خلال النماذج كالتالي:

أ- **التوقعات:** هل يعرف العاملون ماهو متوقع منهم، هل تم تحديد أهداف الأداء بشكل واضح وتم تعميمها على الجميع.

ب- **الدوافع:** هل هناك دوافع محببة، جذابة لدى العاملين تشجع وتدعم الوصول إلى الأداء المرغوب فيه.

ج- **المصادر:** هل يمتلك العاملون الأدوات والموارد التي يحتاجونها لتنفيذ الأداء.

د- **المهارات والمعارف:** هل يعرف العاملون كيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم.

هـ- **التغذية الراجعة:** هل يتم إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها؟ هل يتم إبلاغ الإدارة باستمرار نتائج الأداء؟

و- **تصميم العمل:** هل هناك أية عقبات أمام الأداء؟ هل هناك تداخل بين الأعمال المختلفة؟ هل

إجراءات العمل وأسلوب تدفقه منطقيان؟³

بالإضافة إلى العوامل المذكورة سابقاً، توجد عوامل أخرى تؤثر على الأداء وتتمثل فيما يلي:

¹ - إبراهيم محمد محاسنة: مرجع سابق، ص 114.

² - علي السلمي: إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية، دار غريب للطباعة، القاهرة، 1985، ص 27.

³ - فيصل عبد الرؤوف: تكنولوجيا الأداء البشري، المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 100.

أ - غياب الأهداف المحددة: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال فإنها لا تستطيع أن تقيس ما تحقق من انجازات أو محاسبة موظفيها على مستوى آدائهم، لعدم وجود معيار محدد مسبق لذلك.

ب - التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

ج - مشكلات الرضا الوظيفي: ان عدم الرضا الوظيفي أم انخفاضه لدى العاملين يعتبر من العوامل الأساسية التي تؤدي الى تدنى معدلات الأداء، حيث لا يقتصر الرضا الوظيفي على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

د - عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي الى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون انفسهم مهمشين في المنظمة.

هـ - اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة على العاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين، حيث يتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط.¹

7 - طرق تحسين الأداء الوظيفي:

بمجرد أن يتم تحديد أسباب انخفاض الأداء، فيجب أن يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لعلاج نقص الأداء ومن هذه الإجراءات:

- التدريب لزيادة معارف ومهارات الأداء الجيد.
- النقل الى وظيفة أخرى يكون الموظف قادرا فيها على أن يكون أكثر كفاءة.

¹ - مصطفى نجيب شوايش: إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 101.

- تغيير نظم الحوافز وزيادة دافعية العمل لدى الأفراد.¹
 - تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لابد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري.

- تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول: حيث تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة و الاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء،

- الاتصالات المباشرة: ان الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولابد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة.²

9- خصوصيات الأداء عند المرأة العاملة:

يتميز الأداء عند المرأة العاملة بعدة خصوصيات نبيها كالتالي:

- ان طبيعة المرأة الجسدية والنفسية تتطلب منها أن تؤدي أعمالاً أقل تخصصاً وأقل انتاجية من الرجل.
- يجب أن تقوم المرأة على أداء عمل يتفق مع تخصصها واستعدادها.
- ان المرأة تؤدي الوظائف التي تتناسب مع قدراتها وكفاءتها المهنية لدى يجب تخصيص مراكز لتدريب وتأهيل النساء.
- ان الازدواجية في الدور التي تحياها المرأة العاملة وجب عليها أن تظهر درجة عالية من الكفاءة والالتقان وسرعة البديهة أثناء ادائها لعملها وذلك لتحقيق التفوق في العمل.
- كما أن المرأة العاملة يطلب منها أن تمارس العمل بكل ابعاده ومتطلباته و أن يكون عملها منفصلاً عن ذاتها.
- المرأة تسعى لإبراز ذاتها عن طريق قيامها بأداء عملها على أكمل وجه، مبرزة الكفاءات والمهارات التي تمتلكها وهو ما يؤدي الى ارتفاع مردوديتها في العمل.

¹- سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، مطبعة العشرة، القاهرة، 2009، ص 96.

²- سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 206، ص 157.

- ان المرأة العاملة تمتلك دافعية للعمل تجعلها مواظبة على عملها محاولة التفوق واثبات أنه بإمكانها أن تكون ناجحة وربة بيت في آن واحد.¹

خلاصة الفصل

وفي الأخير يمكن القول أنه يجب على المنظمات الالتفات الى طبيعة المعوقات السائدة في بيئة العمل لأن وجود هذه المعوقات يؤدي تلقائيا الى تراجع الأداء من قبل المرأة العاملة وبالتالي سيؤثر على نشاط المنظمة ويحد من تحقيقها لأهدافها.

فباعتبار المرأة فرد عامل في المنظمة ، وجب على الإدارة المنظمة اتخاذ اجراءات تحول دون تعرض المرأة لأي معوقات كيفما كانت، لأن أي خلل في أداء المرأة سيؤثر بالدرجة الأولى على المنظمة ومكانتها ومركزها.

وذلك أن الأداء الجيد يجب أن يتماشى مع شروط محددة وأوضاع مناسبة لتحقيق الإنتاجية والمردودية اللازمة. وبالتالي تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة.

¹- تماضر زهري حسون: تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع العربي، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1993، ص ص 37-39.

الفصل الرابع: المرأة العاملة

تمهيد

أولاً: تطور عمل المرأة في العالم

ثانياً: تطور عمل المرأة في الجزائر

ثالثاً: دوافع خروج المرأة للعمل

رابعاً: المشاكل المؤثرة على أداء المرأة العاملة

خامساً: آثار عمل المرأة

خاتمة

تمهيد

لقد فرضت مختلف التغيرات التي طرأت على المجتمع وما نتج عنها من تأثيرات سلبية خصوصا من الناحية الاجتماعية والمعيشية على المرأة الخروج إلى ميدان العمل، في محاولة منها لإعانة أسرتها ومحاولة استدراك الأوضاع المعيشية الصعبة فوعيها وإدراكها لمكانتها جعلها تعمل في مختلف المجالات ساعية في ذلك إلى إثبات جدارتها ومكانتها، فأصبح العمل ضرورة ملحة لا بد منها خاصة وأنها أصبحت تتحمل مسؤولياتها شأنها في ذلك شأن الرجل. وفي هذا الفصل سنحاول الوقوف على تطور عمل المرأة في العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة ودوافع خروج المرأة للعمل، وأهم المشاكل التي تواجهها وآثار عملها.

أولاً: تطور عمل المرأة في العالم:

لقد عرف عمل المرأة تطور ملحوظ مرتباً بالتطور التاريخي للمجتمع، اختلف من مرحلة لأخرى ففي العصور القديمة كان عمل المرأة يتمثل في أمرين الأول يتمثل في المنزل كالإنجاب والرعاية بالأطفال وخدمة الزوج، أما الثاني فيتمثل في خدمة المجتمع،¹ وفي أثينا انحصر دورها في تحقيق مطالب الزوج وإنجاب الأطفال وعليه كانت المرأة محرومة من الثقافة والمشاركة في الحياة العامة، ولعل ما قاله أفلاطون في حق المرأة وإلغاء نظام الأسرة لخير دليل على مكانتها، هذا في الوقت الذي أعطى فيه الإسبرطيون الحرية والاستقلالية للمرأة ومكانتها من المشاركة في الحياة العامة،² وفي العصر الروماني كانت المرأة باسم القانون الروماني ناقصة العقل لا أهمية لها في شغل وظيفية وجاء في القانون الروماني أن الأنوثة تعتبر سبباً لانعدام الأهلية³ في مقابل ذلك نجد أن وضعية المرأة في الحضارة اليونانية لا تختلف كثيراً عن وضعيتها في الحضارة الرومانية حيث عانت المرأة كثيراً فسلبت من حقوقها وعاشت الحرمان والقهر والسيطرة دائماً من طرف الرجل.⁴

أما اليهود فالمرأة عندهم تشبهاً باللعنة فهي خطيئة حسب ماورد في كتبهم القديمة، وكانت لا تستطيع أن تمارس أي حق من حقوقها، فالبنات تعتبر عند بعض الطوائف اليهودية خادمة أما في الدين المسيحي فنظرتهم لم تكن أفضل حالاً من نساء الأمم الأخرى، حيث اعتبرت قاصر ومحرومة من الإرث والعرش.⁵

أما نظرة الدين الإسلامي للمرأة فكانت مغايرة للعصور السابقة فقد اعتبر العمل عبادة لدى المسلمين كما دعا إلى العدالة والمساواة وعدم التفرقة بين الرجل والمرأة في شتى مجالات الحياة، فبعدما كانت المرأة خادمة وجارية جاء الإسلام ليرفع من شأنها وأصبحت سيدة البيت ومدبرة لشؤونه بمشورة زوجها كما منحها الإسلام حقوقاً مدنية، اجتماعية مختلفة ونظم حياتها.⁶

¹ - عصام نور: دور المرأة في تنمية المجتمع، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 2002، ص 55.

² - خديجة بن خليفة: هوية المرأة والعمل في الموروث الثقافي، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي، الجزائر العدد 3 جانفي 2008، ص 170.

³ - عصام نور: مرجع سابق، ص 19.

⁴ - باسمة الكيال: تطور المرأة عبر التاريخ، مؤسسة عز الدين للنشر والتوزيع، بيروت، 1981، ص 14.

⁵ - عصمت الدين كركر: المرأة من خلال الآيات القرآنية، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، تونس، 1979، ص 53-54.

⁶ - غزة محمد دروزة: المرأة في القرآن والسنة، المكتبة العصرية للطباعة والنشر، بيروت، د سنة، ص 26.

وقد اختلف وضع المرأة من مجتمع لآخر عبر التاريخ، ولقد لعبت الثورة الصناعية دورا كبيرا في إحداث التغييرات الاجتماعية التي أدت إلى نهضة المرأة وكان لظهور الرأسمالية الصناعية آثار كبيرة على المرأة في مختلف الطبقات الاقتصادية، فالضرورة الاقتصادية اضطرت المرأة للعمل في المناجم والمصانع فانحطت مكانتها، كما كان عليها أعباء غير محتملة من العمل داخل المنزل وخارجه.

وقد بدأت الحركة النسائية أوروبا، عندما تم المطالبة بالمساواة بين الرجال والنساء، ومنح المرأة حقوقها.

وفي إنجلترا لاقت الحركة النسائية تقدما حقيقيا حيث بدأت هناك الثورة الصناعية، وفي بداية القرن التاسع عشر ظهرت بعض الحقوق، وقد لاقت المرأة اهتماما كبيرا بعد أن جندت و اشتركت في المظاهرات وفي عام 1928 كسبت المرأة حقوقها المدنية كذلك التي يتمتع بها الرجل.

أما في أمريكا فقد كانت المعركة طويلة الأمد، فالبرغم من مناداة بالديموقراطية، إلا أنه تم ابعاد المرأة عن النشاط السياسي، ولم يكن لها حق ممارسة أي نشاط إلا الأمومة والزوجية.

وقد أدى خروج المرأة إلى ميدان العمل إلى تحقيقها بعض المكاسب في مختلف البلدان الذي مكنها من مزاوله هذا النشاط فقد ارتفعت مكانة المرأة في الخمسين سنة الأخيرة في معظم الدول، ففي فرنسا ساهمت المرأة في نواحي متعددة ويرجع هذا إلى الحرب العالمية الأولى حيث اشتركت النساء في كل عمل حتى يضم الرجل إلى الجيش.¹

أما في ألمانيا فقد ظلت الفكرة السائدة أن النشاط الطبيعي للمرأة هو المنزل وتربية الأطفال حتى جاءت الحرب فجدبت النساء إلى أعمال كثيرة ومن هنا طالبن بحقوقهن، ولهذا فقد اختلفت الحركة في ألمانيا عنها في إنجلترا و أمريكا حيث اهتمت النساء هناك بالمساواة بالرجل و لكن ما إن ظهرت بذور النازية حتى اتجه الرأي إلى تأنيث المرأة مرة أخرى و دفعها للمنزل، و نتيجة لهذا انسجت المرأة كل من كل شيء حتى من التعليم العالي.

¹ - كاميليا عبد الفتاح: مرجع سابق، ص-ص 41.42.

و في روسيا ارتفعت مكانة المرأة وتساوت مع الرجل في القانون و اشتركا سويا في كل شيء حتى القتال كما حصلت النساء على وظائف عالية.¹

لقد تبين بوضوح مدى تمسك المرأة الغربية بالعمل و عدم رغبتها في تركه و اعتبرت العمل شيئا مهما و أساسيا في حياتها، ولم يكن العمل من أجل عوامل اقتصادية و ذلك لأن التغيرات التي طرأت على مستوى وضعية المرأة جعلتها تنتقل من مرحلة إلى أخرى أتاح لها فرصة مساراتها مع الرجل و أتاح لها فرصة فرض حقوقها كالحق في التعليم و العمل، و قد ساعدها على ذلك ما أفرزته التكنولوجيا الحديثة بداية من حركة التصنيع إلى أن ظهرت و تعددت التشريعات القانونية و الاجتماعية المساندة لعمل المرأة.²

ثانيا : تطور عمل المرأة في الجزائر:

لقد عرفت الجزائر خلال المرحلة الاستعمارية تغيرات كبيرة نتيجة الظروف القاسية التي كان يعيشها افراد المجتمع و التدني الفظيع في المستويات المعيشية ما اضطر المرأة الجزائرية للخروج لعمل في المؤسسات الاستعمارية لتخفيف العبء على الرجل و كذلك مساعدته أثناء الثورة التحريرية، فمزاولة المرأة لأعمال خارج المنزل للكفاح ضد الاستعمار تعتر خطوة لها و من أعظم الانجازات التي قامت بها أثناء الثورة التحريرية، و لكن الاستقلال تغيرت الأوضاع و فتحت المجال الواسع أمام المرأة لتدخل جميع مجالات الحياة العامة،³ وأصبحت شريكا حقيقيا للرجل في سبيل تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلاد ، بتواجدها في أماكن العمل و الإنتاج و الابداع وفي مراكز اتخاذ القرار و أن الحق في التعليم المكرس دستوريا منذ الاستقلال يشكل الأداة الأساسية و الفعالة التي ساعدت على ترقية المرأة كما أن هذه الأخيرة تتمتع بحق الانتخاب و الترشح منذ الاستقلال و أن تكوين أول جمعية نسوية يعود تاريخه الى سنة 1943، واصبحت المرأة الجزائرية عنصرا فعالا في الحركة الجمعوية.⁴

¹ -كاميليا عبد الفتاح: مرجع سابق، ص-ص 42،44.

² -علي شلق و آخرون: المرأة و دورها في حركة الوحدة العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1982 ، ص16.

³ -عبد العزيز وطبال: الاقتصاد الجزائري ماضيه وحاضره(1930-1985)، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص310.

⁴ -نعيمة دودو: تأثير عمل المرأة على معدلات الخصوبة، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011، ص

إن الجدير بالذكر في هذا المجال ان ميثاق طرابلس 1967 أول من نادي بحقوق المرأة، و الحديث عن هذا الاهتمام في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية كما أعطى الميثاق الوطني أهمية لدور المرأة في المشاركة إلى جانب الرجل في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية.¹ و هذا ما جعل المرأة تتقلد مناصب سامية في مختلف مؤسسات الدولة الجزائرية، فهي نائب في البرلمان، ووزيرة في الحكومة ووالية و رئيسه الجهات القضائية و سفيرة.

فالجزائر بالإضافة إلى ما سبق ذكره فهي طليعة الدول التي أقرت قانون عمل عادل و منصف للمرأة، و قانون ضمان اجتماعي يحمي حقوق المرأة العاملة، كما أن تشريع العمل الجزائري يمنع كل شكل من أشكال التمييز على أساس الجنس حيث نصت معظم الدساتير الجزائرية على تجسيد مبدأ المساواة بين الجنسين، وذلك ما تضمنه دستور 1976 تبعا للمادة 39 من الفصل الرابع الخاص بالحريات الأساسية و حقوق الانسان أن "الحريات الأساسية و حقوق الانسان و المواطنة مضمونة كما أن كل المواطنين متساوون في الحقوق و الواجبات و يلغى كل تمييز قائم على أحكام مسبقة تتعلق بالجنس أو العرق أو الحرفة.

كما أدرج تشريع العمل من جهة أخرى إجراءات خاصة لحماية المرأة فيما يخص الأمومة و دورها في الحفاظ على الخلية الأسرية، و يبرز نظام الضمان الاجتماعي ليحمي النساء العاملات حماية خاصة، حيث تستفيد المرأة من جميع الحقوق و الخدمات التي يكفلها نظام الضمان الاجتماعي.

كما يؤكد الميثاق الوطني على ضرورة اتخاذ اجراءات خاصة بالمرأة العاملة في مجال الحماية الاجتماعية وذلك من خلال تنظيم عمل المرأة حتى يتلاءم مع واجبات المنزل و الأسرة، ضمانا لحماية الأمومة.²

ثالثا : دوافع خروج المرأة للعمل

تخرج المرأة للعمل إما لتأكيد ذاتها واثبات شخصيتها، و رغبتها في الحفاظ على المستوى المعيشي المرتفع أو لاضطرارها للكفاح مع زوجها مشقة الأحوال الاقتصادية و من أهم هذه الدوافع ما يلي:

¹ - بلقاسم بن زنين: المرأة الجزائرية والتغيير، مركز البحث في الانثربولوجيا، الاجتماعية والثقافية، وهران، 2012، ص 8.

² - نعيمة دودو: مرجع سابق ص ص، 66-70.

1 - الدافع الاقتصادي:

لقد أثبتت الكثير من الدراسات أن خروج المرأة للعمل كان وراءه الحاجة الاقتصادية، وإن كان الدافع قد تغير لزيادة فرص التعليم وزيادة عدد العاملات، والتغيير الذي حدث في مفهوم دور المرأة، والمقصود بالحاجة الاقتصادية¹ هي حاجة المرأة الملحة من أجل كسب قوتها بنفسها أو اعتماد أسرته على دخلها واعتبارها فردا كفؤا للرجل، يفسر الدافع المادي أو الحاجة الاقتصادية الملحة لهذه الأخيرة، حيث "أكدت الغالبية العظمى للنساء أن من أهم دوافعهن للعمل هو الحاجة الاقتصادية الملحة لكسب قوتهن"².

حيث تبين في دراسة أجريت على خمسة آلاف امرأة حديثة التخرج أن ثلثي مجموع الزوجات يعملن من أجل مساندة دخول أزواجهن، ويزيد هذا الدافع الحاحا وتصدرا في الدراسات التي أجريت على الطبقات الدنيا فلقد بينت هذه الدراسات أن نساء الطبقة الدنيا يعملن من أجل المادة، وهن يفعل هذا أكثر مما تفعله النساء العاملات من الطبقة المتوسطة اللاتي يذكر أن دوافعهن للعمل هو الاستمتاع به³. فخروج المرأة للعمل ضرورة ألزمتها الحاجات المتزايدة للحياة الاجتماعية إذ أن تزايد أعباء المعيشة وغلاتها من جهة، والتطلع الى مستوى حياة أفضل من جهة أخرى، دفع بالمرأة إلى الخروج عن إطارها التقليدي، فالظروف المعيشية والاقتصادية التي تعيشها الأسرة الحديثة أجريت المرأة على العمل لمساعدة زوجها في تلبية رغبات أفراد أسرتها من مأكلا وملبس وغير ذلك⁴.

2 - الدافع التعليمي:

يعتبر التعليم من أهم العوامل التي دفعت المرأة للخروج إلى العمل، ذلك لأنه من أعمق الظواهر في تحرير المرأة وتشغيلها في مختلف الأعمال والوظائف وهو أيضا مسؤول عن ما يعرف بالانقلاب النسوي الذي امتاز القرن العشرين خاصة مرحلة التعليم التي أوجدت لديها وعيا واضحا بذاتها ومكانتها ودورها في المجتمع عامة، وقد ترتب على تعليم المرأة تشغيلها في مختلف المهن المتخصصة "فالنساء الأكثر جاهزية للمساهمة في النشاط الاقتصادي هن النساء المتعلقات الراغبات في العمل"⁵.

¹ - عباس محمود عوض: دراسات في علم النفس المهني والصناعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة 2005، ص 41.

² - كاميليا عبد الفتاح: مرجع سابق، ص 83.

³ - عباس محمود عوض: مرجع سابق ص ص 41، 42.

⁴ - نادية فرحات، عمل المرأة وأثرها على العلاقات الأسرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية العدد8، 2008، ص

126.

⁵ - مريم سليم وآخرون: المرأة العربية بين ثقل الواقع وتطلعات التحرر، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت، 1999، ص 69.

3 الدافع التكنولوجي:

يعد الدافع التكنولوجي هو الآخر عامل لخروج المرأة للعمل، حيث وفرت لها الثورة التكنولوجية الأدوات الميكانيكية في بيتها وأغنيتها عن العمل في المطبخ، فزاد فراغها الذي احتاجت أن تشغله بالعمل والكسب خارج البيت واستقلت بما تكسب ولم يعد الرجل يعولها كما كانت من قبل.¹ وانعكس التطور التكنولوجي على أدوار المرأة داخل البيت بحيث كان هذا الأخير السبب في توفير الآلات والأدوات المنزلية التي تختصر جهد ووقت المرأة في أداء وظائفها فكل هذا مهد لخروج المرأة للعمل.²

4- الدافع الاجتماعي والنفسي:

أصبحت المرأة تشارك بالعمل في جميع مجالات الحياة العملية والنظرية، حيث أن العمل يحقق لها اشباعا نفسيا واجتماعيا وشعورا بالقيمة والمكانة والأمن، كما يساهم في تحقيق التكامل الأسري وارتفاع مستوى النضج الاجتماعي، كما أن من دوافع خروج المرأة للعمل القيادي هو تأكيد الذات والرغبة في المشاركة في الحياة العامة وشغل وقت الفراغ، والرغبة في إحساس المجتمع بها وبذاتها ككيان مستقل، ونيل الاعجاب من طرف المجتمع والمساهمة في بناءه.³ زيادة على ذلك فإن المرأة تخرج للعمل لرغبة في صحبة الآخرين وتكوين علاقات اجتماعية جديدة تمنحها القيمة المعنوية أكثر من القيمة المادية وتشعر بأنها تؤدي دورا ووظيفية في المجتمع ويضعها في درجة مساوية لدرجة الرجل. فالإحساس بالاكتمال من شأنه أن يزيد الدافعية والرغبة لديها وهنا يتبين الارتباط والتداخل بين الدافع النفسي والاجتماعي فكلما أحست المرأة بالانتماء الى المجتمع ودورها الفعال داخله، زاد ارتياحها النفسي مما يؤثر ايجابيا في نفس الوقت على ادائها.⁴

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مشاهد في الواقع الاجتماعي، ط1، مؤسسة الشباب الجامعية، القاهرة، 2005، ص 93.

² - محمود عبد الرشيد بدران: علم اجتماع ودراسة المرأة، ط2، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، القاهرة، 2016، ص 54.

³ - ابراهيم أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص199.

⁴ - حيدر خضير سليمان: دوافع العمل لدى المرأة العاملة، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، العراق، 2005، 2006، ص 57.

حيث أنه ومنذ النصف الثاني من القرن العشرين بدأت المرأة تقتحم كل مجالات العمل وساعدها على ذلك فتح كل مجالات التعليم على أوسع نطاق، ولقد كان خروج المرأة للعمل والانتاج لايعنيها وحدها ولا نتائجه عليها بمفردها، وإنما تنعكس على المجتمع أيضا، مما أدى إلى مكاسب كبيرة.¹

الدافع السياسي:

وهناك أيضا دوافع سياسية وراء عمل المرأة حيث جاءت الدساتير والقوانين الدولية التي تنص على المساواة بين الرجل والمرأة في الحقوق والواجبات، وانعقدت مؤتمرات دولية في كل من ميكسيكو والقاهرة، ودول اخرى لمعالجة أوضاع المرأة في الأسرة والمجتمع وفي المجال الاجتماعي والثقافي وخاصة السياسي حيث يعتبر العمل بالنسبة للمرأة كحق سياسي تسعى من خلاله الوصول إلى السلطة وقد هاجمت ماري ريان جوندروغ فكرة الشيوعية الاقتصادية للنساء وطالبت بحق المرأة في العمل، فالنساء في نظرها يجب أن يقتحمن كل الوظائف الصناعية والسياسية من أجل أن لا تبقى في مكانه وضعية وهامشية لأنه بخروجها للعمل يمكنها أن تشارك في القرار السياسي للدولة.²

ويمكن اعتبار خروج المرأة للعمل نتيجة لظروف سياسية في أغلب مجتمعات في العالم فالمجتمعات الشيوعية تنظر للمرأة على أنها لها الحق في الاندماج في الحياة المهنية، أما المجتمعات الرأسمالية فقد عملت على استغلال المرأة ابشع استغلال، اذ عملت على توظيف النساء مقابل أجر زهيد من أجل تحقيق الربح الاقتصادي".³

رابعا:المشاكل المؤثرة على أداء المرأة العاملة

تعاني المرأة العاملة من مشاكل عديدة سواء في بيئة العمل أو في المنزل ومن بين هذه المشاكل

نذكر مايلي:

1 المشاكل الأسرية:

تعتبر المشكلات الأسرية من أخطر المشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة فعمل المرأة خارج البيت لساعات طويلة لايد أن يخل بالواجبات الأسرية الملقاة على عاتقها خصوصا إذا كانت متزوجة ولديها أطفال وواجباتها الأسرية التي قد تتناقض مع عملها الوظيفي، ومن المشاكل الأسرية التي تجابهها المرأة فهي:

¹ - محمد جاسم العبيدي، باسم محمد ولي: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، عمان، 2009، ص 477.

² - ابراهيمي أسماء: مرجع سابق، ص 200.

³ - حسين عبد الحميد رشوان: علم اجتماع المرأة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة 1998، ص 98.

أ -التناقض بين الواجبات المنزلية والواجبات المهنية:

إن المهام الأسرية الملقاة على عاتق الزوجة تتطلب منها بذل المزيد من الجهود المهنية وتخصيص الأوقات الطويلة والسهرة على راحة الأطفال والتضحية بوقات الفراغ والترفيه، لكن واجباتها لاتقف عند تحمل المسؤوليات الأسرية فقط، فهي مسؤولة أيضا عن الواجبات الوظيفية و المهنية التي تؤديها المرأة خارج البيت، فعمل المرأة ساعات طويلة خارج البيت لابد أن يتعارض مع مسؤولياتها المنزلية، والتعارض هذا يوقع المرأة العاملة في مشكلات التوفيق بين متطلبات عملها المنزلي ومتطلبات عملها الوظيفي بحيث لاتعرف على أية واجبات تركز، فإن ركزت على واجباتها المنزلية وأهملت واجباتها الوظيفية فإن هذا لابد أن يعرض عملها الانتاجي أو الخدمي إلى الخطر، أي أن انتاجيتها تتعرض إلى التراجع وتضطرب الخدمات التي تقدمها الى المجتمع وتسيء علاقتها مع الادارة و المسؤولين معا يضطرها إلى التوقف عن العمل أو تركه كليا وإذا ماركت على عملها الوظيفي وأهملت واجباتها الأسرية فإن بيتها يتعرض إلى الاضطراب وسوء الإدارة مما يترك أثره المخرب في سلوك الأطفال وسلامة تنشئتهم الاجتماعية ويسيء إلى العلاقات الزوجية بحيث تكون العائلة عرضة للتفكك والتحليل وعدم الاستقرار.¹ فأمام الكثير من الأدوار المتاحة للمرأة وأكثرها أدوارا متعارضة تجد المرأة نفسها عاجزة عن اختيار دور واحد فقط واتباعه.²

ان المشكلة التي تعاني منها المرأة العاملة في الوقت الحاضر تتجسد في عدم وجود من يحل مكانها في البيت أثناء خروجها إلى العمل، وهذا لقلة الخدم أو انعدامهم وضعف العلاقات القرابية وهامشية صلات الجيرة مما يجعل المرأة العاملة وحيدة في أداء واجباتها المنزلية دون وجود من يساعدها ويخفف عنها حملها الثقيل وهذه الحقيقة تعرضها إلى الإرهاق والإعياء الجسدي والنفسي.³

مهما قبل في عمل المرأة فإنه بوجه عام يؤثر على دورها كزوجة وأم وهو جانب لايقبل خطرا عن مشاركتها للرجل في ميدان العمل، فإن عمل المرأة خارج لبيت ونشاطها الاجتماعي يستغلها أكثر بكثير مما يشغلها بيتها وأولادها"وأنها ماهرة في قيادة السيارات وغير ماهرة في قيادة أبنائها وأن البيت هناك

¹-حسان محمد الحسن: علم اجتماع المرأة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص ص79، 80.

²- سامية حسن الساعاتي: المرأة والمجتمع العاصر، الدار المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 74.

³- نورة بن عبد الله الهزاني المرأة العربية بين الماضي والحاضر، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص124.

أصبح مجرد نزل ينال فيه أفراد الأسرة ويأكلون فيه وقد ترتب على هذا ضعف نفود الأسرة وسلطانها على أعضائها كذلك ضعف شعور أعضائها بالانتماء إليها والولاء لها.¹

كما أن قلة المساحة التي تعمل فيها المرأة مع نقص العناصر المؤهلة للعمل القيادي النسائي وتعاطم حجم الأعباء الأسرية وتحمل المرأة لأغلب هذه الأعباء يؤدي إلى عدم وجود وقت فراغ كاف لدى المرأة.²

ب أطفال المرأة العاملة:

وتعاني المرأة العاملة من مشكلات أسرية أخرى تتعلق بتربية الأطفال فقضاء المرأة ساعات طويلة في العمل خارج البيت يعرض الأطفال إلى الإهمال وسوء التربية، ناهيك عن قلق المرأة على أطفالها عندما تتركهم في البيت وحدهم.³

حيث لاحظ كليجر أن الأمهات المشتغلات أظهرن قلقا واحساسا بالذنب بالنسبة لأطفالهن كما قررن أنهن يملن للتعويض عن غيابهم بالمحاولة الشديدة ليكن أمهات صالحات⁴، وقلقها هذا لايساعدها على التركيز على العمل المناط بها مما يسبب انخفاض أدائها وتدني مستوى الخدمات التي تقدمها للمؤسسة أو الجهة التي تعمل فيها، إن المرأة العاملة في معظم الحالات تتعرض لمشكلة عدم وجود من يرعى أطفالها ويشرف عليهم ويلبي متطلباتهم خلال فترة خروجها إلى العمل⁵. فاللافت للنظر أن خروج المرأة للعمل ضاعف العبئ الذي تتحمله وزادها مشقة جديدة الى جانب مشقة تدبير شؤون المنزل والعناية بتربية الأطفال وهو ما عقد وضعية الأسرة.⁶ فالأزواج في معظم الحالات لا يستطيعون مساعدة زوجاتهم في تحمل مسؤولية العناية بالأطفال خلال فترة خروجهن للعمل وذلك إما لانشغالهم في العمل الوظيفي أو عزوفهم عن تحمل مسؤولية تربية الأطفال والإشراف عليهم.

كما أن قلة دور الحضانة، وبعدها الجغرافي عن الأماكن السكنية وتدني خدماتها لا يشجع الأمهات على ارسال أطفالهن إليها خلال فترة عملهن. زد على ذلك عزوف الجيران والأقارب عن تحمل

¹ - محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 266.

² - عبير محمد عباس رفاعي: المرأة والتنمية في المجتمع المدني، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص 297.

³ - أحسان محمد الحسن: مرجع سابق ص 81.

⁴ - عباس محمود عوض: مرجع سابق، ص 45.

⁵ - احسان محمد الحسن: مرجع سابق، ص 81.

⁶ - نورة بن عبد الله الهزاني: مرجع سابق ص 124.

مسئولياتهم حول العناية بأطفال المرأة العاملة نظرا لضعف العلاقات الاجتماعية بين العائلة الزوجية وبين كل من الأقارب والجيران نتيجة لسيطرة مظاهر التحضر والتصنيع والتحديث الشامل على قطاعات ومؤسسات المجتمع،¹ وقد أكدت نتائج الدراسات أن أهم الصعوبات التي تواجه المرأة العاملة في أداء دورها كأم تبدو في مشكلة رعاية أبنائها أثناء فترة عملها وقد وجد أن عدم قدرة الأم على الوفاء بالتزاماتها يؤدي الى نشوء قلق لدى الأطفال، وشعورهم بالأهمال واكتساب العادات السيئة وسوء التنشئة الاجتماعية للأطفال في السنوات الأولى من عمرهم.²

ج- اختلال الحياة الزوجية:

هناك مشكلة أسرية أخرى تتعرض لها المرأة العاملة إلا وهي مشكلة سوء وتوتر علاقاتها الزوجية، علما بأن عمل المرأة خارج البيت كما تشير الدراسات والأبحاث الاجتماعية يجلب للمرأة الاحترام والتقدير ويرفع منزلتها الاجتماعية ويثبت أقدامها في الأسرة والمجتمع ويرفح عنها ماديا وحضاريا ويقوي معنويتها ويعزز ثقتها بنفسها وامكاناتها ويدعم استقلاليتها وذاتها، بيد أن سوء وتوتر العلاقات الزوجية يأتيان من غياب المرأة لساعات طويلة عن البيت وتعرضها للإرهاق والتعب والملل بسبب انشغالها بأداء الواجبات الوظيفية والمنزلية في آن واحد وعدم قدرتها على تقديم العناية المطلوبة لعائلتها.

وما يسيء الى علاقاتها عدم مبادرة الزوج الى مساعدتها في أداء الواجبات المنزلية والعناية بالأطفال وتراكم الأعمال والمسؤوليات عليها وعدم قدرتها على الايفاء بالتزاماتها داخل وخارج الأسرة وهنا يعتقد الزوج بأن زوجته مقصرة في خدمته وخدمة أطفاله، وغير قادرة على إدارة أمور البيت، ومثل هذا الاعتقاد يسيء إلى العلاقات الزوجية ويسبب التصادم بين الزوجين.³ ووجود الزوج غير المتفهم لطبيعة دور المرأة العاملة وكثيرا النقد واللوم لها بالإضافة الى وجودها في أسرة كبيرة العدد مما يؤثر على استقرار الأسرة ووحدتها،⁴ وهو ما يؤدي الى حدوث مشكلة الطلاق في غالب الأحيان الذي تنعكس على الأسرة.⁵

الأسرة.⁵

¹ - إحسان محمد الحسن: مرجع سابق ص 82.

² - صديق محمد عفيفي، أحمد ابراهيم الهادي: السلوك التنظيمي، ط10، مكتبة عين شمس، الاسكندرية، 2003، ص 239.

³ - أحسان محمد الحن: مرجع سابق ص ص 83،84.

⁴ - فاطمة عبد الرحيم النوايسة: الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 62.

⁵ - منى ابراهيم قرشي، عبد الحميد محمد علي: معاناة المرأة، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص 15.

2 المشاكل المهنية:

هناك مشكلات وصعوبات تعترض المرأة العاملة وتقف عائقا أمام قيامها بالعمل بصورة ايجابية نذكر منها مايلي:

أ- مشكلة تدني المستوى التعليمي وتدني انتاجية المرأة العاملة:

إن تعلم المرأة من العوامل المهمة التي تساعد في الخروج إلى العمل وتحررها من القيود والمعوقات التي تؤدي إلى جمودها وتخلفها، إضافة إلى كون التعليم من العناصر الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، فمستوى تعليم المرأة ونظرتها إلى الحياة واعتمادها صيغ العلاقات الايجابية مع الآخرين، كل هذا يؤثر في انتاجها وبالتالي في عملية الانتاج ككل. لكن المرأة العاملة مازالت تعاني من مشكلة تدني مستواها الثقافي والعلمي،¹ نتيجة نسبة الأمية العالية بين النساء التي تعد معوقا أساسا أمام المرأة العاملة و خاصة المرأة الريفية حيث ترتفع النسبة ارتفاعا كبيرا فالمرأة الأمية لاتستطيع أن تشارك في التغيير الاجتماعي ولا في التنمية بالقدر الذي تستطيعه لو أنها تعلمت.² كما تجهل الأمور التي تتعلق بالتسيير والاقتصاد وطرق انفاق الدخل وتفتقر للمعلومات، كما تعاني المرأة العاملة من عدم معرفتها بطبيعة ونوعية المهنة التي تؤديها بصورة صحيحة نتيجة لقلة تدريبها في مجال مهنتها وعدم اهتمام الادارة والمسؤولين والمشرفين على العملية الانتاجية والخدمة بتنقيف وزيادة مهارات المرأة العاملة عن طريق دخولها في الدورات التدريبية ودورات التقوية كل حسب مهنتها وتخصصها،³ حيث تواجه عملية تدريب المرأة العاملة عقبات بحيث لازالت المفاهيم والمواقف الاجتماعية التقليدية تقف حائلا أمام دخول المرأة في العمل وخصوصا التحاقها ببرامج التدريب والتأهيل بأشكاله وأنواعه.⁴

ب مشكلة مواظبة المرأة على العمل

يعتبر غياب المرأة عن العمل بصورة متقطعة أودائمة مشكلة خطيرة إذ يؤكد غيابها عن العمل إلى تدني مستوى الإنتاج كما ونوعا" حيث تؤكد الأبحاث والدراسات أن غياب النساء عن العمل أكثر من

¹ - إحسان محمد الحسن: مرجع سابق ص 86.

² - سامية حسن الساعاتي: علم اجتماع المرأة، ط2، مطابع الهيئة المصرية العامة لكتاب، القاهرة، 2003، ص 77.

³ - إحسان محمد الحسن، مرجع سابق، ص 86.

⁴ - منى ابراهيم قرشي، عبد الحميد محمد علي: مرجع سابق، ص 17.

غياب الرجال خاصة النساء العاملات المتزوجات وهذا يرجع إلى أسباب متعددة منها مرض العاملة المتزوجة ومكوئها في البيت وقيامها بالواجبات المنزلية والمسؤوليات الاجتماعية،¹ حيث أن تقسيم الأدوار التقليدية بين الرجل والمرأة في الأمور الاجتماعية والأسرية تتحمل المرأة دوما العبئ الأكبر في تربية الأطفال ورعاية الأسرة،² وتشكل هذه الأعباء الاجتماعية المختلفة عائقا أمام انتظام المرأة العاملة وحضورها للعمل، كما يلعب نوع العمل وظروف الأداء على نفسية النساء العاملات ويدفعن إلى التسرب والانقطاع عن العمل لفترات طويلة. ما قد يؤثر على العملية الإنتاجية والخدماتية.

ج- مشكلة العلاقة بين المرأة العاملة والادارة والمسؤولين:

إن وجود علاقة مهنية واجتماعية جيدة بين المرأة العاملة والادارة والمسؤولين من شأنه أن يحقق أعلى مستوى من الانتاجية، لذلك ينبغي على الإداريين والمسؤولين خلق نوع من العلاقات الانسانية الجيدة بينهم وبين العاملات والموظفات ضمانا لاستمرارهن في العمل.

فالإدارة غالبا لاتراعي ظروف المرأة العاملة ولا تحترمها ولا تشجعها على أداء عملها بصورة مرضية وأنها تمارس سياسة الضغوط والعقوبات لاجبار المرأة على البقاء في العمل ومزاولته كيفما كان، زد على ذلك عدم اعطاء الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية التي تحفز المرأة على الاستمرار في العمل والابداع فيه وبذل الجهود الحثيثة لقهر معوقاتنا ومشكلاتها.³

خامسا: آثار عمل المرأة:

إن لخروج المرأة للعمل آثار ونتائج عديدة قد تكون سلبية أو ايجابية ويمكن أن نلخصها كالتالي:

1 - الآثار السلبية لعمل المرأة:

إن خروج المرأة للعمل دون تنسيق جيد مع البيت يسبب لها اضطراب مما يعمل على تشتت جهودها وعدم ضبط النفس وفقدان القدرة على التركيز والقلق المستمر الذي تعيشه معظم العاملات إضافة الى الحالة الفيزيولوجية وما تواجهه من مشاكل خاصة بها، و تركيبها العضوي، فمثلا قدرة الحمل والرضاعة والولادة، ففي هذه الفترة بالذات تلاقي أصعب المراحل في حياتها الخاصة وهي بمثابة زوجة وأم وعاملة ومسؤولة داخل البيت وخارجه، مع أن الغالبية العظمى من النساء العاملات يشتكين من الارهاق الجسماني والدهني الذي يتعرضن له أثناء العمل خاصة في مجال الصناعات الخطيرة والمرهقة

¹ - إحسان محمد الحسن: مرجع سابق، ص 87.

² - محمد سيد فهمي: مشاركة المرأة في مجتمعات العالم الثالث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2012، ص 272.

³ - إحسان محمد الحسن: مرجع سابق ص ص 87-90.

والتي تؤثر على أداء المرأة لوظائفها ومسؤولياتها في الأسرة على أكمل وجه، لذلك ظهرت تيارات تنادي بفكرة أن المرأة مملكتها البيت، والرجل له المجال الخارجي.¹

والمسؤوليات الجديدة التي تتحملها المرأة جعلها عرضة للاضطراب النفسي والتوتر الشديد والقلق الدائم، حيث أنها تعمل كل يوم ثماني ساعات ثم ترجع إلى البيت مجهدة الجسم متعبة النفس لتجد مسؤولية كبيرة في انتظارها، فالمنزل بحاجة للترتيب والأطفال بانتظار من يعد لهم الطعام، وكذلك العناية بالزوج مما يجعلها عرضة في النهاية إلى الكثير من الأمراض.²

كذلك فإن خروج المرأة إلى العمل وانشغالها بالوظائف إلى جانب الرجل تتجم عنه أخطار كثيرة تؤثر على كيان المجتمع كله ومنها: أنه يؤدي إلى استقلال المرأة من الناحية الاقتصادية والذي تكون أولى نتائجه ارتفاع نسبة الطلاق وذلك لأن الاستقلال الاقتصادي يتيح للمرأة أن تكون مرتبطة بالرجل أبا أو زوجا أو أختا ارتباط كفالة وحاجة إلى الانفاق، ولقد أثبتت البحوث العملية الحديثة حول المرأة أنها عاطفية أكثر من الرجل، ويمكنها أن تتخذ قرارات غير محمودة العواقب بفعل أمور طارئة.³

2 الآثار الإيجابية لعمل المرأة:

المرأة المعاصرة ترغب في العمل خارج البيت لأن تخصص المرأة في العمل المنزلي يجعلها منعزلة في بعض الأحيان، ولا يوجد أمامها المجال الكافي للتفاعل مع الآخرين، وهذا بلاشك يقلل من اشباعها، كما أن الأعمال المنزلية التي تتسم بالرتابة والروتينية فقد تحقق اشباعها أكثر إذا قام بها فردان من الأسرة بدلا من فرد واحد، ولذلك فإن عمل المرأة يحقق رفاهية للأسرة في ظل الأوضاع السائدة، خاصة إذا فقد الزوج وظيفته أو تراجع مستوى كسبه لسبب أو لآخر.⁴

كما يعتبر عمل المرأة تأمينا على حياة أبنائها وعائلتها مستقبلا فبعض النساء يجدن أنفسهن عرضة للطلاق أو الترميل أو الفخر المالي أمام مجموعة من الأبناء وهنا يصبح عمل المرأة عبارة عن نعمة ذات قيمة كبيرة.

¹ - نادية فرحات: مرجع سابق، ص 132.

² - ابراهيمي أسماء: مرجع سابق، ص 214.

³ - مهند محمود الخولي: المرأة في القوانين الوطنية وفي إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، ط1، دار الفرابي للمعارف، دمشق، 2001، ص 311.

⁴ - ابراهيم أسماء: مرجع سابق، ص ص 209، 210.

كما أن انشغال المرأة بالأعمال في الميادين المختلفة له اثر ايجابي على المجتمع كله وذلك لأنه يؤدي الى رفع المستوى الثقافي والاقتصادي للمجتمع، وهذا بدوره يساعد على مواجهة التحديات الحضارية والثقافية في المجتمعات الأخرى.¹

والمرأة العاملة تعمل برغبة لتأكيد ذاتها والمساهمة في تطوير المجتمع أي أن لديها رغبة للقيام بدور ايجابي في الحياة، وكننتيجة لإحساسها بالقوة والقدرة على القيام بالأدوار المختلفة لتصبح أكثر استقرارا من الناحية النفسية أكثر عن المرأة غير العاملة.²

حيث أنه هناك فوائد كثيرة لعمل المرأة، ومن أهم هذه الفوائد أن العمل يجعل المرأة تعرف قيمة الحصول على المال فلا تسرف في طلبه من الزوج.³

لذلك تكمن أهمية مشاركة المرأة في الحياة الاقتصادية في أوجه عدة ومن أهمها مساهمة المرأة في أحداث النمو والتنمية كطرف فاعل ونشيط، وكذلك في توفير الدعم المالي لها وللأسرة معا، ولكن الأهم من ذلك هو انعكاس العمل ونتائجه على المرأة نفسها.

بالإضافة الى أن عمل المرأة يؤدي الى زيادة خبرتها وثقتها بنفسها، فإنه يعمل على تمكينها الاقتصادي وتأمين درجة الاستقلالية والحرية الشخصية لها وبالتالي المساهمة في جعلها مواطنا أكثر وعيا وفعالية.⁴

¹ - مهند محمود الخولي: مرجع سابق، ص ص 304،303.

² - كاميليا عبد الفتاح: مرجع سابق، ص 275.

³ - طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008، ص 228.

⁴ - منى ابراهيم قرشي، عبد الحميد محمد علي: مرجع سابق، ص 11.

خلاصة:

نستخلص من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل أن المرأة استطاعت من خلال خروجها للعمل تحقيق ذاتها وإدراك حقوقها، حيث اكتسبت الخبرة المهنية من خلال تطوير قدراتها ومؤهلاتها، فأصبحت تتولى أعلى المناصب وفي مختلف المجالات، وقد واجهتها صعوبات ومشكلات بسبب خروجها للعمل، ولكن رغم هذه الصعوبات التي واجهتها ولا تزال تواجهها إلا أنها استطاعت أن تثبت وجودها في مختلف المجالات.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة:

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج

ثالثاً: العينة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: أساليب التحليل

خلاصة

تمهيد:

يساهم الإطار النظري بشكل كبير في تحديد المعالم الأولية للدراسة الميدانية لأي بحث علمي بالنظر إلى جملة المعرفة النظرية التي سبق وتطرقنا إليها في الفصول السابقة الخاصة بالشق النظري من دراستنا الحالية حول متغيري المعوقات الوظيفية والأداء الوظيفي والمرأة العاملة، حيث أتاح لنا الاطلاع على الدراسات السابقة إلى حد كبير لاكتشاف المنحى الذي سيكون عليه بحثنا الميداني . ويعتبر الجانب الميداني تدعي الجانب النظري فأهمية البحث الاجتماعي لا تكتملاً إلا بربطه بواقع معين وذلك من خلال خطوات وإجراءات منهجية بداية من تحديد مجالات الدراسة، ثم النهج المستخدم فيها، ثم عينة الدراسة مع ذكر نوعها وكيفية استخدامها، وصولاً إلى الأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في هذه الدراسة وذلك من خلال تحليل البيانات وتفسيرها والتأكد من صحة الفرضيات وأخيراً الوصول إلى نتائج.

أولاً: مجالات الدراسة الميدانية:

من بين الخطوات المنهجية التي يعتمد عليها في تصميم البحوث هو تحديد مجالاتها المختلفة وكما هو متفق، فإن لكل دراسة ثلاث مجالات هي: المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزمني.

1-المجال المكاني:

ويقصد به المكان الجغرافي الذي ستجري فيه الدراسة الميدانية ويتطلب على الباحث التعريف بالمكان الذي يمثل مجتمع بحثه، والذي يتم سحب العينة منه، وتطبيق الأدوات الأساسية في جمع البيانات.¹ ودراستنا الحالية سوف تكون بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحي تاسوست-جيجل- حيث أنشأت هذه الكلية بناء على المرسوم التنفيذي رقم 362/12 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433 هـ الموافق ل 8 أكتوبر 2012 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 258/03 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1424 الموافق ل 22 يوليو سنة 2003 والمتضمن إنشاء جامعة جيجل، وبناء على القرار الوزاري رقم 919 المؤرخ في 26 نوفمبر 2013 المتمم للقرار 215 المؤرخ في 24 مارس 2013 تتضمن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأقسام التالية:

-قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية.

-قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية

-قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا.

-قسم الإعلام والاتصال.

-قسم علم الاجتماع.

-قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية الرياضية.

2 المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري تحديد وحدات البحث من مجتمع الدراسة، حيث يتضمن تحديد المجال البشري كل ما يتعلق بخصائص ومواصفات العينة ومجتمع البحث هو المجتمع الذي يدرسه الباحث سواء كانت هذه الدراسة شاملة لجميع مفردات المجتمع أو كانت من خلال عينة، ويشمل البحث جميع الوحدات التي تدخل في تكوين هذا المجتمع.

إن المجال الذي عينت به دراستنا هو جميع النساء العاملات في الكلية البالغ عددهن: 104 امرأة عاملة موزعين كالتالي:

¹ علي غربي: ابدنيات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، دار الوفاء للطباعة والنشر، قسنطينة، 2009، ص67.

جدول رقم (1): يوضح توزيع النساء على المناصب بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

العدد	المنصب
38	أستاذة
51	موظفة إدارية
15	عاملة نظافة
104	المجموع

المصدر: مصلحة المستخدمين.

3 المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني المدة الزمنية المستغرقة في انجاز موضوع الدراسة والتي قد تمتد من بداية التفكير في مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة والتي تمت من خلال المراحل التالية:

المرحلة الأولى: من نوفمبر إلى ديسمبر تم طرح الموضوع على الأستاذ المشرف الذي قام بضبطه وبعد قبول العناوين على مستوى قسم علم الاجتماع في بداية شهر جانفي وبعد اطلاع المشرف على الموضوع وموافقته عليه ثم في بداية هذه الدراسة بجمع المعلومات والمراجع والوثائق بهدف الإحاطة النظرية بموضوع الدراسة، كما قمنا باختيار المكان المناسب لإجراء وتطبيق الدراسة، واستمرت عملية تنسيق المعلومات النظرية إلى غاية منتصف شهر أفريل وقمنا بطلب تسهيلات بغية التعرف على العدد الإجمالي للنساء العاملات، واستلام الهيكل التنظيمي الخاص بالكلية.

المرحلة الثانية: مع بداية شهر أفريل قمنا بإجراء مقابلة مع بعض الأساتذات والموظفات بغرض التعرف أكثر على موضوعنا وطرح مجموعة من الأسئلة لتسهيل الحصول على مؤشرات الاستمارة وبناءها وقد ساعدنا هذا على تصميم الاستمارة وعرضها على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة وإجراء التعديلات النهائية عليها.

المرحلة الثالثة: امتدت من 25 افريل إلى غاية 3 ماي وقمنا بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة المتمثلة في النساء العاملات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واسترجاعها، ليتم بعد ذلك تخصيص الوقت المتبقي من أجل تفريغ الاستمارة وتحليلها وتفسيرها واستخلاص نتائج الدراسة ثم إخراجها بشكل نهائي.

ثانيا: منهج الدراسة:

لا يعتبر البحث بحثا علميا إذا لم يتبع فيه منهجا علميا يتناسب مع طبيعة الدراسة، حيث يحتل المنهج أهمية علمية في أي بحث علمي، ذلك أنه وفقا لقواعده يتم دراسة المشكلة حور البحث وتحديد أبعادها، ومسبباتها، ومعرفة جوانبها المختلفة، تسمح للباحث بالوصول إلى أهداف الدراسة. فهو في الغالب « الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة المطروحة لاكتشاف الحقيقة»¹ ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه « مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع بالاعتماد على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستغلال دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة»².

ويعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته.³ أن اختيار الباحث لمنهج الدراسة لا يكون صدفة وليس له الحرية في ذلك فطبيعة موضوع الدراسة تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب. فانطلاقا من طبيعة الأهداف التي تسعى إليها الدراسة الحالية وأسئلتها التي تحاول الوصول إلى إجابات عنها، فقد استخدم المنهج الوصفي وذلك لمجموعة من الاعتبارات والأسباب حيث يسمح المنهج الوصفي باستخدام العديد من الأدوات البحثية (الملاحظة، الاستعارة، السجلات، الوثائق) والتي تساعد في جمع البيانات بغية الإجابة على التساؤلات الرئيسية للدراسة، كما يسمح بوصف وتحليل الظاهرة من خلال تحويل البيانات الكيفية إلى بيانات كمية وعرضها في جداول من أجل الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها بموضوعية وهذا ما يشير إليه إبراهيم عبد العزيز دعيلاج: الذي يرى أن المنهج الوصفي لا يقتصر على وصف الظاهرة وجمع المعلومات عنها فقط، بل لابد من تصنيف هذه المعلومات وتنظيمها والتعبير عنها كما وكيفا وصولا إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر والهدف من هذا المنهج هو الوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع.⁴

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص97.

² عياد أحمد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص62.

³ قاسم محمد محمد: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط1، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2006، ص60.

⁴ دعيلاج إبراهيم عبد العزيز: مناهج البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص76.

ثالثاً: عينة الدراسة:

1 -طريقة اختيار عينة الدراسة:

تعد مرحلة تحديد العينة إحدى أهم الخطوات في البحث الاجتماعي، إذ أن العينة جزء من مجتمع الدراسة.¹

فالدراسة الميدانية تفرض على الباحث أن يختار عينة الدراسة، والتي تعد من أهم الخطوات التي ينبغي إتباعها في الدراسة العلمية، وهي مرحلة مهمة وحاسمة في نجاح الباحث في جمع البيانات والمعلومات تعبر بصدق عن المجتمع الكلي الذي يريد دراسته، حيث تعرف العينة: «بأنها عملية اختيار عدد من أفراد للمشاركة في دراسة ما بحيث يكن هؤلاء ممثلين للمجموعة التي تم اختيارهم منها والهدف منها هو الحصول على معلومات حول مجتمع ما».²

ونظراً لصعوبة إيجاد جميع النساء العاملات في الكلية، اخترنا العينة الطبقية وفي هذا النوع من الفئات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة، وفق معيار معين، بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة او طبقة بشكل عشوائي بشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي، وبالتالي قمنا بتقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات وهي:

-فئة الأستاذات والذي يقدر عددهن بـ 38، فئة الموظفات ويقدر عددهن بـ 51، فئة عاملات النظافة ويقدر عددهن بـ15، وقد قمنا باختيار نسبة 50% من مجتمع البحث وحصلنا على عينة قدرت بـ 52 ثم توزيعها على الطبقات كالآتي: فئة الأستاذات $100 / 50 \times 38 = 19$ فئة الموظفات $100 / 50 \times 51 = 26$ فئة عاملات النظافة $100 / 50 \times 15 = 7$.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

تعتمد الأبحاث الوصفية في جمع بياناتها على أدوات منهجية مختلفة ومتنوعة، فكل باحث يستطيع استخدام عدد من الأدوات، وذلك للتمكن من دراسة الظاهرة بطريقة علمية ومن جميع الجوانب وتتمكن من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية وذلك حسب طبيعة الموضوع وأهداف الباحث.

¹ الضامن مندر: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص160.

² خطيب احمد محمد: البحث العلمي، ط1، عال الكتب الحديث، عمان، 2009، ص19.

إن طبيعة الدراسة التي قمنا بها حددت أكثر من أداة لجمع البيانات في الميدان وتعرف على أنها «مجموعة من الأدوات التقنية التي تستخدم في جمع المادة العلمية والتي تشكل التصور العام للدراسة والتي تؤدي في النهاية إلى الوصول إلى نتائج»¹ وعليه فالأدوات البحثية المستخدمة في هذه الدراسة هي:

1- الملاحظة:

تلعب الملاحظة دورا هاما في أي بحث علمي ذلك أنها تمثل همزة وصل بين البحث ومجتمع الدراسة ونقطة بداية أي بحث حيث تتمكن من خلالها على التعرف على بيئة العدل حيث تعرف بأنها «عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهها وعلاقتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته»²

كما تعد الملاحظة من بين الأدوات المستعملة في الدراسات الميدانية، وهي الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالبحوث العلمية، والملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محددة للكشف عن تفاصيل الظواهر والكشف عن العلاقات التي تربط بين عناصرها وتعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل وتسجيل ملاحظاته وتجميعها.

و «الملاحظة هي تلك المشاهدة المباشرة والموجهة والمضبوطة والمحددة الأهداف والمحكومة بإطار معرفي نظري وبناء منهجي ميداني، والإحاطة بموضوع البحث، وعن طريق هذه المشاهدة تتم عملية جمع المعلومات والبيانات العلمية لتزويد وإثراء موضوع البحث بمادة علمية تخدم البحث»³

¹ محمد أحمد عبد الرحمان، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، القاهرة، 2002، ص 17.

² ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 67.

³ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 258.

فبمأن الملاحظة تعرف على أنها عملية مراقبة أو مشاهدة السلوك والمشكلات والأحداث والمكونات ومتابعة سيرها واتجاهاتها بأسلوب علمي منظم وهادف لتفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بتصرفات وسلوك الأفراد.¹

وقد استفدنا منها في دراستنا من خلال تسجيل بعض الملاحظات حول طريقة سير العمل وكيفية سير الإجراءات والتعاملات بين العاملات وجمع البيانات التي تخدم موضوع بحثنا وملاحظة بيئة العدل، وكذلك الظروف الفيزيائية التي تؤدي فيها الأعمال.

2- الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق والسجلات إحدى أدوات جمع البيانات فهي نقطة رئيسية في كثير من الدراسات الاجتماعية وكطريقة يعمل بها منذ البداية ويستعين بها كونها توفر للباحث الكثير من الوقت والجهد، فالمعلومات التي تتوفر في سجلات المؤسسة عن الأفراد المستهدفين من البحث تعتبر بيانات جاهزة يمكن للباحث إعادة توجيهها وعرضها.

وقد استخدمت الوثائق والسجلات في هذه الدراسة كمصدر مهم لجمع البيانات المتعلقة بالمؤسسة والأفراد العاملين بها، وقد مكنتنا الاطلاع عليها من التزويد بمعلومات مختلفة حول النقاط التالية:

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- المعلومات الخاصة بتاريخ نشأة المؤسسة وإطارها الجغرافي والبشري.
- الوثائق الإحصائية الخاصة بعدد العاملات بمجتمع الدراسة والعينة المختارة وذلك بالحصول على وثيقة تتضمن فيها تصنيف العاملات حسب الصنف المهني.

فقد ساعدتنا هذه الوثائق من إمكانية حصر مجتمع الدراسة، كما أعطت حوصلة على طبيعة نشاط المؤسسة وكيفية سير العمل ونوع العلاقات السائدة داخلها.

3 المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم أدوات جمع البيانات وأكثرها استخداما في البحوث الاجتماعية ذلك لأنها تمكن من الحصول على معلومات الوفيرة من الأفراد مباشرة والمقابلة هي « محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة، وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها في ضوء أهداف بحثه، وتمثل مجموعة من الأسئلة

¹ دوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص73.

والاستفسارات والإيضاحات التي يطلب الإجابة عليها والتعقيب عليها وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث»¹

وقد ساعدتنا المقابلة في الحصول على معلومات مختلفة من طرف النساء العاملات في المؤسسة، ويهدف التعمق أكثر في موضوع الدراسة الحالية قمنا بإجراء مقابلات مع بعض مفردات العينة وكانت الأسئلة كالتالي:

- 1 - ما نوع المشاكل التي تصادفك أثناء العمل؟
- 2 - هل تشعرين بضغوطات من طرف المسؤولين؟
- 3 - هل تقومين بعمل يفوق جهدك وقدراتك؟
- 4 - هل بيئة العمل التي تعملين فيها تتوفر على مختلف الوسائل والشروط؟
- 5 - هل راتبك الشهري يعكس المجهودات التي تقومين بها داخل المؤسسة؟
- 6 - هل أنت راضية عن توقيتك الأسبوعي؟
- 7 - هل ترين بان الإدارة تقدم لك الدعم لتحسين أدائك؟
- 8 - هل تتصف وظيفتك بالصعوبة والتعقيد؟

4 الاستمارة:

تعد الاستمارة من بين الوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وهي عبارة عن «مجموعة من الأسئلة المكتوبة تستهدف من الإجابة عليها من جانب المبحوثين الحصول على حقائق، وأراء موضوعية في موضوع محدد، وتستخدم في المقابلات والبحوث التي يجريها الباحثون لترشدهم، وتساعدهم في جمع المعلومات بطريقة منهجية منظمة»²

«وهي عبارة عن قائمة من الأسئلة المعدة سلفا يوجهها الباحث إلى أفراد العينة»³

وفيما يتعلق بالاستمارة المعتمدة في هذه الدراسة فقد تكونت من 4 محاور:

المحور الأول: وتم التطرق فيه إلى خصائص العينة أو المبحوثين كالسن، المستوى التعليمي، ونوع الوظيفة، الحالة العائلية، وهو يمتد من السؤال رقم 1 إلى السؤال رقم 6.

¹ عامر قندلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص213.

² أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الازاربية، 2000، ص250.

³ محمد محمود الجوهري: أسس البحث الاجتماعي، دار المسيرة، عمان، 2009، ص378.

المحور الثاني: وهو الذي تتعلق أسئلته بالفرضية الأولى والتي تتمحور حول المعوقات الإدارية والمبادرة في العمل، ويمتد هذا المحور من السؤال رقم 7 إلى السؤال رقم 14.

المحور الثالث: وهو الذي يتعلق بالفرضية الثانية والذي تتمحور أسئلته حول المعوقات التنظيمية وتراجع المردودية ويمتد هذا المحور من السؤال رقم 15 إلى السؤال رقم 22.

المحور الرابع: وهو الذي يتعلق بالفرضية الثالثة والتي تتمحور حول الظروف الفيزيائية والتقليل من جهد المرأة العاملة وتمتد أسئلتها من السؤال رقم 23 إلى السؤال رقم 28.

قمنا بتوزيع الاستمارات على المبحوثات البالغ عددهن 52 امرأة عاملة

الجدول رقم (2) عدد الاستمارات الموزعة والمستردة:

عدد الاستمارات	التوزيع	العائد	الفاقد
المجموع	52	50	2

خامسا: أساليب التحليل:

في تعاملنا مع المعلومات والبيانات التي قمنا بجمعها من الواقع الميداني، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على أسلوبين للتحليل متعارف عليهما ومتناولين بشكل كبير في دراسات وبحوث العلوم الاجتماعية وهما:

1- **الأسلوب الكمي:** هو الأسلوب الذي يستعمل النسب المئوية في الكشف عن المعطيات التي وردت في الفرضيات أي العمل على تعقيم المعطيات الواقعية التي تحصلنا عليها من الاستمارة، حيث تم حساب النسب المئوية وتمثيلها في جداول بسيطة ومركبة.

2- **الأسلوب الكيفي:** وهو تفسير البيانات الكمية وترجمتها إلى جمل وعبارات سوسولوجية وربطها بالإطار النظري للدراسة أي موضوع البحث، ولهذا قمنا بالتعليق على المعطيات الإحصائية وتحليلها حتى يكون أقرب للتحليل السوسولوجي.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل أن نحدد بشكل دقيق الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في هاته الدراسة، حيث تضمنت تحديد مجالات الدراسة بمختلف جوانبها من حيث المجال المكاني المجال، الزمني، المجال البشري، للتعرف على مجتمع البحث، كما تم تحديد المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي والذي يقوم على الملاحظة والتحليل والتفسير وهو يتوافق مع الأهداف التي تسعى هذه الدراسة لتحقيقها، وتحديد عينة البحث وعرضها بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات والمتمثلة في الملاحظة المقابلة الاستمارة والوثائق والسجلات، إضافة إلى استخدام كل أساليب التحليل المستعملة في البحوث والدراسات والمتمثلة في التحليل الكمي والتحليل الكيفي، بغرض تحليل البيانات.

ولقد شكلت هذه الخطوات سندا هاما في تفسير ومعالجة الموضوع ميدانيا والحصول على بيانات هامة مكنتنا من الوصول إلى تحليل وتفسير بيانات الدراسة ومناقشتها ومن تم الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

الفصل السادس : تحليل و تفسير البيانات

تمهيد:

أولاً: عرض و تفسير و تحليل البيانات

ثانياً: عرض النتائج العامة للدراسة

ثالثاً: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة

1 -في ضوء الفرضيات

2 -في ضوء الدراسات السابقة

3 -التوصيات و الاقتراحات

خلاصة

تمهيد:

بعد توضيح الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة يأتي هذا الفصل الذي يمثل إحدى أهم مراحل البحث العلمي، والمتمثلة في عرض نتائج الدراسة تحليلها، ومحاولة وضع قراءة علمية للبيانات المتحصل عليها، والتي تظل غير واضحة بشكل جلي ما لم تحلل و تناقش وتفسر في ضوء الفرضيات والدراسات المشابهة لهذه الدراسة.

أولاً: عرض و تفسير و تحليل البيانات

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجدول رقم 02: السن

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
2%	1	أقل من 25 سنة
48%	24	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة
40%	20	من 35 إلى أقل من 45 سنة
10%	05	من 45 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه بأن الفئة العمرية الأكثر وجوداً داخل المؤسسة هي الفئة التي تراوحت من 25 إلى أقل من 35 سنة، وهذا ما عبرت عنه 24 مبحوثة و ذلك نسبته 48% ، ثم تليها الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة والتي قدر عددهن بحوالي 20 مبحوثة و ذلك بنسبة 40% و تليها 10% وأخيراً الفئة العمرية أقل من 25 سنة وهذا ما عبرت عنه مبحوثة واحدة بنسبة 02% وهذا التباين راجع إلى كون العمل في مؤسسات التعليم العالي يحتاج إلى أفراد ناضجين و ذو خبرة.

وعليه فإن العمل في المؤسسات الجامعية يحتاج إلى أشخاص واعين وذوي خبرة.

الجدول رقم 03: المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
8%	04	ابتدائي
6%	03	متوسط
14%	07	ثانوي
36%	18	جامعي
36%	18	دراسات عليا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول، نلاحظ أن أعلى نسبة في المستوى التعليمي تمثلت في 36% لكل من الإيجابتين المستوى الجامعي والدراسات العليا بتكرار قدره 18 مبحوثة لكل إجابة ، وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة حيث أنها بحاجة إلى أفراد ذو مستوى علمي عالي، كذلك فالعمل في المؤسسة الجامعية يتطلب مؤهلا علميا ومعرفيا عاليا، يمكنهم من التعامل من متطلبات العمل، بينما نجد ما نسبته 14 % من العاملات ذات المستوى الثانوي، بتكرار قدره 07 مبحوثات، و هذا راجع إلى كون بعض الموظفات في الإدارة يمكنهن العمل في هذه المؤسسة بالمستوى الثانوي في حين نجد أن ما نسبته 08 % من العاملات ذات المستوى الابتدائي، بتكرار قدره 04 مبحوثات، وأخيرا نسبة 06 % من العاملات ذات المستوى متوسط بتكرار قدره 03 مبحوثات، وهذا راجع إلى كون عاملات النظافة لا يشترط فيهن المستوى التعليمي.

و عليه فإن أغلب مفردات العينة ذات مستوى جامعي و دراسات عليا ، تؤكد اعتماد المؤسسة على كوادر مؤهلة.

الجدول رقم 04: الحالة العائلية:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
52%	26	عزباء
48%	24	متزوجة
00%	00	مطلقة
00%	00	أرملة
100%	50	المجموع

من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن نصف المبحوثات عازبات حيث قدرت نسبتهن ب 52% وهذا راجع إلى رغبتهم في إثبات ذاتهن، تليها المتزوجات بنسبة 48 % وهذا راجع إلى رغبتين في الاعتماد على أنفسهن بعيدا عن الرجل، أما المطلقات والأرامل فنبتهن منعدمة. وعليه فحسب ما صرحت به المبحوثات فإن المرأة العازبة هي التي تفضل العمل في هذه المؤسسات، وذلك لاملاكهن المستوى التعليمي الذي يمكنهن من العمل هذه المؤسسة، كما أن المرأة العازبة ليس لديها التزامات كثيرة بالمرأة المتزوجة.

الجدول رقم 05 : المهنة:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
50%	25	موظفة
36%	18	استاذة
14%	07	عاملة نظافة
100%	50	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نصف المبحوثات مهنتهن موظفات بالإدارة بنسبة قدرت ب 50% ويعود هذا كون المؤسسة تحتاج إلى موظفات للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة، تليها نسبة 36% من المبحوثات صرحن أن مهنتهن أستاذات وذلك لكون هذه المؤسسة وظيفتها الأساسية التعليم وبالتالي تحتاج إلى أستاذات ليقمن بتحقيق هذه الوظيفة، في حين نجد ما نسبته 14% من المبحوثات صرحن بأن مهنتهن عاملات نظافة، وذلك لأجل القيام بتنظيف المؤسسة. وعليه فإن هذه المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على الموظفات في الإدارة و ذلك من أجل التنسيق الجيد بين الأساتذة والطلبة.

الجدول رقم 06 : الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
38%	19	أقل من 05 سنوات
44%	22	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
18%	09	من 10 إلى أقل من 15 سنة
00%	00	من 15 سنة إلى فما فوق
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 44% تنحصر أقدمية عملهن من 05 إلى أقل من 10 سنوات، كما تقاربها نسبة 38% لمبحوثات أقدميتهن في العمل أقل من 05 سنوات، في حين نجد أن ما نسبته 18% من المبحوثات مثلن الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة من الأقدمية في العمل أما فئة 15 سنة فما فوق فكانت نسبتهن معدومة، ويمكن ارجاع التباين إلى كون المؤسسة تسعى لامتلاك عاملات ذات خبرة مهنية ما يساعدها على تحقيق أهدافها.

الجدول 07: عدد الأطفال

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
62%	31	بدون أطفال
10%	05	طفل واحد
20%	10	طفلين
08%	04	أكثر من 03 أطفال
100%	50	المجموع

من خلال المعطيات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 62% من المبحوثات ليس لديهن أطفال، وهذا راجع إلى كون بعض المبحوثات غير متزوجات، كذلك فإن بعض المتزوجات ليس لديهن أطفال في حين نجد أن ما نسبته 20% من المبحوثات لديهن طفلين، تليها نسبة 10% من المبحوثات لديهن طفل واحد، ويمكن أن يعود ذلك إلى وعي المبحوثات بكثرة الأعباء بوجود أطفال كثر في حين نجد أن ما نسبته 08% من المبحوثات صرحن بأن لديهن أكثر من 03 أطفال، وقد يرجع ذلك إلى كون المبحوثات قادرات على التوفيق بين رعاية الأطفال و القيام بواجباتهن المهنية وعليه فإن المبحوثات المتزوجات يملكن مستوى ثقافي اتجاه التربية والرعاية السليمة للأطفال، وكذلك الحفاظ على صحة و سلامة أنفسهن، لهذا لديهن عدد أطفال قليل.

المحور الثاني : المعوقات الإدارية و مبادرة المرأة العاملة

الجدول رقم 08: أسلوب معاملة المسؤول الإداري للمرأة العاملة:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
42%	21	صارم
20%	10	متشدد
38%	19	متساهل
100%	50	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن نسبة 42% من المبحوثات صرحن بأن المسؤول صارم معهن، و قد يرجع هذا أن الصرامة في التعامل تسمح بضبط سير العمل في المؤسسة، في حين نجد أن

ما نسبته 38% من المبحوثات أكدن على أن المسؤول متساهل معهن، وهذا راجع لكونه متفهم في المقابل نجد أن ما نسبته 20% من المبحوثات صرحن بأن المسؤول متشدد معهن ويمكن أن يرجع هذا لإهمال المبحوثات لأعمالهن وهو ما يدفع المسؤولين إلى معاملتهن بتشدد ومنه يمكننا القول أن للأساليب الإشرافية تأثير على أداء المرأة العاملة لأن نجاحها في أداء دورها يرتبط بشكل أو بآخر بطبيعة أسلوب معاملة الترتيب فإذا كان المسؤول متساهلا و متفهما ويقدر تعبهن فهذا يؤثر على نفسيتهن مما يجعلهن أقل تعرضا للمشاكل والعراقيل، كما ينمي الشعور بالثقة المتبادلة و تزداد الروح المعنوية لديهن، وهذا ما يتوافق مع نظرية العلاقات الإنسانية التي ترى أن العلاقات الجيدة بين المشرف و العمال تساهم في زيادة الروح المعنوية للعمال و تزيد من دافعيتهم للعمل، عكس الذين يتعاملون بصرامة وتشدد حيث يبث لديهن روح المعنوية منخفضة ويشعرن بالتهميش نتيجة سوء المعاملة.

وعليه فإن الأسلوب الذي يتعامل به المشرف مع المرأة العاملة يلعب دورا كبيرا في حدوث

المشاكل والعراقيل التي تقف حاجزا أمام أداءها لواجباتها.

الجدول 09: المسؤول يلزم المرأة العاملة بالتقيد الحرفي بالقوانين

النسبة	التكرار	العينة	الاحتمالات
58%	29		نعم
42%	21		لا
100%	50		المجموع

تبين أرقام الجدول أعلاه أن ما نسبته 58% من المبحوثات أكدن على أن المسؤول يلزمهن

بالتقيد الحرفي بالقوانين، وقد يرجع هذا إلى أن التقيد بالقوانين يسمح ضبط كيفية سير العمل داخل المؤسسات وهذا ما يساعد على أداء المهام بشكل صحيح، في حين نجد أن نسبته 24% من المبحوثات صرحن أن المسؤول لا يلزمهن بالتقيد الحرفي بالقوانين وقد يرجع ذلك إلى كونهن اعتدن على التقيد بالقوانين داخل المؤسسة، وهذا ما يساعدهن على انجاز العمل في الوقت و عليه فإن التقيد الحرفي بالقوانين يساعد المرأة العاملة على تنظيم الوقت وعدم ارتكاب الأخطاء و القيام بالمهام الوظيفية على أكمل وجه، وهذا ما أكده ماكس فيبر في نظرية البيروقراطية: حيث أن الرسمية في تطبيق القواعد و القوانين تؤدي إلى الكفاءة في العمل.

الجدول رقم 10: تعقد الإجراءات و القوانين إلى عجز المرأة على القيام بواجباتها:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
42%	21	نعم
58%	29	لا
100%	50	المجموع

من خلال ما تم عرضه في الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر للمبحوثات تؤكد أن تعقد

الإجراءات لا يؤدي إلى عجزهن على القيام بواجباتهن في العمل، و يمكن أن يرجع هذا تمتع بعض العاملات بسنوات أقدمية طويلة في هذه المؤسسة وهذا ما ورد في الجدول رقم 05 ما ساعدهن على التعود على القوانين والإجراءات لساندة داخل المؤسسة، في حين نجد أن ما نسبته 42% من المبحوثات يرين أن تعقد الإجراءات و القوانين يؤدي بهن إلى عدم قدرتهن على القيام بواجبات العمل وهذا راجع إلى كون بعض المبحوثات لم يعتدن على طبيعة القوانين داخل المؤسسة وهذا ما شكل لهن صعوبات و عراقيل في انجازهن لواجباتهن وهذا ما ذهب إليه روبرت ميرتون في نظرية المعوقات الوظيفية" حيث يرى بأن القواعد التنظيمية المعقدة ينتج عنها ما يسمى بالمعوقات الوظيفية "

إذ تشكل الإجراءات والقوانين الإدارية المعقدة عقبة تواجه العمال، ذلك أن تعقد هذه الإجراءات

يؤدي إلى فرض قيود تحد من فعالية العمال وهذا يقضي في أحيان كثيرة على روح المبادرة والابتكار

لديهم¹

عليه يمكننا القول بأن القوانين و الإجراءات المعقدة لا يؤدي إلى عجز المرأة على القيام بواجباتها في العمل.

الجدول رقم 11: غياب الرقابة الادارية و إهمال المرأة للعمل:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
14%	07	نعم
86%	43	لا
100%	50	المجموع

¹ نواف سالم كنعان: القيادات الإدارية، مرجع سابق، ص 450.

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثات أكدن بأن غياب الرقابة الإدارية لا يؤدي إلى إهمالهن لعملهن وذلك بنسبة قدرت ب 86% وقد يرجع ذلك إلى وعي المبحوثات بطبيعة عملهن وأنهن يقمن بعملهن على أكمل وجه غير متأثرات بوجود أو غياب الرقابة في حين نجد أن ما نسبته 14% من المبحوثات صرحن بأن غياب الرقابة الإدارية يؤدي إلى إهمالهن للعمل، وقد يرجع هذا كون هاتهن الفئة تعطل العمل في جو تسوده الرقابة والمتابعة و ذلك للاستفادة من تعليمات وتوجيهات المشرف نظرا لخبرته في العمل، مما يساعدهن على تحسين أدائهن وأن غياب المشرف عن مراقبتهن يعود عليهن بالسلب ويؤدي إلى تهاونهن في العمل. وعليه فإن غياب الرقابة الإدارية لا يؤدي إلى إهمال المرأة لعملها في المؤسسة الجامعية

الجدول رقم 12: التنسيب الداري و تهاون المرأة العاملة في إنجاز العمل

النسبة	التكرار	العيئة الاحتمالات
42%	21	نعم
58%	29	لا
100%	50	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه ما نسبته 58% من المبحوثات صرحن بأن التنسيب الإداري لا يؤدي إلى تهاونهن في العمل وقد يرجع ذلك إلى كون هذه الفئة تتميز بالنضج و الوعي و لا يؤثر فيهن عدم وجود انضباط في الإدارة في حين نجد أن ما نسبته 42% من المبحوثات صرحن بأن التنسيب الإداري يؤدي إلى تهاونهن في العمل، وقد يعود ذلك رغبة بعضهن العمل في جو يسوده الانضباط، أو إلى كونهن يرغبن في مشرف ملتزم بقواعد العمل و عليه فإن التنسيب الإداري داخل المؤسسة لا يؤدي إلى تهاون المرأة في العمل.

الجدول رقم 13 : عدم إشراك المرأة في اتخاذ القرار و التباطؤ في الانجاز :

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة بلا	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%31.25	5	التهاون في العمل	%32	16	نعم
%56.25	9	عدم اتقان العمل			
	00	الغياب عن العمل			
%12.5	2	أخرى تذكر			
		/	%68	34	لا
%100	16	/	%100	50	المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول أن غالبية المبحوثات و المقدره نسبتهن بـ 68 % أكدن على أن عدم اشراكهن في اتخاذ القرار لا يؤدي بهن إلى التأخر في إنجاز العمل، وقد يعود ذلك إلى كون طبيعة الوظيفة التي تمارسها المبحوثات لا تتطلب أن تقمن بالاشتراك في اتخاذ القرار، حيث أن المسؤولين هم فقط من يتمتعون بهذه السلطة أما المبحوثات ما عليهن سوى التنفيذ، لذلك لا تتأثر هذه الفئة من المبحوثات بعدم اشراكها في اتخاذ القرار وبالتالي تنجز عملها بلا تأخير، في حين نجد ما نسبته 32 % من المبحوثات صرحن بأن عدم اشراكهن في اتخاذ القرار يؤدي إلى تأخرهن في انجاز عملهن، وهذا راجع إلى امتلاك هذه الفئة من المبحوثات الخبرة في هذا المجال ومعرفتهن لطرق حل لمشكلات وكيفية تجاوزها وقادرن على تحمل المسؤولية غير أن المؤسسة لا تشركهن في صناعة القرار وهذا ما يؤدي إلى شعورهن بالتهميش والتعسف ويمكن كذلك أن يرتبط هذا بالمستوى التعليمي للمبحوثات وهذا ما يبينه الجدول رقم 02.

وهذه النسبة موزعة كالتالي 56.25 % من المبحوثات أكدن أن عدم اشراكهن في اتخاذ القرار يؤدي بهن إلى عدم اتقان العمل، تليها 31.25% من المبحوثات صرحن بأن عدم اشراكهن في اتخاذ القرار إلى تهاونهن في العمل، في حين ما نسبته 12.5 % من المبحوثات ذكرن بأن اشراكهن في اتخاذ القرار يؤدي إلى لا مبالتهن بهذا الأمر وكذلك يؤكدن بأنه يؤدي إلى تأخير العمل بالنسبة للإدارة.

وعليه فإن عدم إشراك المرأة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة لا يؤخرها عن أداء عملها.

الجدول رقم 14 : تقدير المسؤول لمجهودات المرأة العاملة :

العينة الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	التكرار	النسبة
نعم	35	70%	/	/	/
لا	9	18%	عدم الإقبال على العمل	2	22.22%
			التردد في أداء العمل	3	33.33%
			التناقل في أداء العمل	2	22.22%
			النفور عن العمل	2	22.22%
أحيانا	6	12%	المجموع	09	100%
المجموع	50	100%	/	/	/

من خلال ما تم عرضه في الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثات والمقدرة بـ 70 % أكدن بأن المسؤول يقوم بتقدير مجهوداتهن في العمل نتيجة المجهودات الكثيرة التي تبذلنها المبحوثات في العمل، واهتمام المسؤول بجماعة من العاملات اللواتي يبذلن مجهودات كبيرة، في المقابل نجد أن نسبته 18 % من المبحوثات صرحن بأن المسؤول لا يقوم بتقدير المجهودات المبذولة من قبلهن وقد يرجع ذلك إلى عدم اهتمامه بهذه الفئة من العاملات وعدم ذرايته بالمجهودات التي تبذلنها، كذلك قد يكون المسؤول يهتم بمصلحته الشخصية فقط، ولا يراعي الجهود التي تبذل من قبل العاملات و هذه النسبة موزعة كما يلي: 33.33 % من المبحوثات صرحن أن عدم التقدير يؤدي بهن إلى التردد في أداء العمل، تليها نسبة 22.22% لكل من الإجابات عدم الإقبال على العمل، و التناقل في الأداء و النفور عن العمل.

في حين نجد أن ما نسبته 18 % من المبحوثات صرحن أنهن أحيانا يتلقين التقدير من المسؤول، وقد يعود ذلك إلى أن المسؤول عندما يلاحظ العاملات يبذلن مجهودات كثيرة يقوم بتقديرها. و عليه فإن المسؤولين في هذه المؤسسة يقومون بتقدير مجهودات المرأة، وهذا ما يحسن تعرضها لمشاكل وعراقيل في العمل.

الجدول رقم 15: المشاكل الإدارية التي تأثر على أداء المرأة:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
10%	5	صعوبة التواصل مع المسؤولين
8%	4	عدم ملائمة التوقيت
12%	6	البيروقراطية و الانحياز ضد المرأة
8%	4	كثرة المهام و ضغوط العمل
6%	3	سوء التسيير
56%	28	امتناع عن الإجابة
100%	50	المجموع

من خلال أرقام الجدول يتضح لنا أن ما نسبته 56% من المبحوثات امتنعن عن الإجابة و قد يعود ذلك إلى تحفظهن عن المشاكل التي يعانين منها و كذلك إلى خوفهن من الإفصاح عن مشاكلهن كذلك قد يعود ذلك إلى عدم وجود أي مشاكل إدارية تؤثر على أدائهن في العمل، في حين نجد 12% من المبحوثات أكدن بأنهن يواجهن بيروقراطية وانحياز ضد المرأة، و ما نسبته 10% من المبحوثات أكدن بأنهن يواجهن صعوبة في التواصل مع المسؤول، ما نسبته 08% من المبحوثات صرحن بأن من المشاكل الإدارية التي تؤثر على الأداء، عدم ملائمة التوقيت وكثرة المهام ضغوط العمل، في حين أن ما نسبته 6% من المبحوثات أكدن أن من بين المشاكل سوء التسيير، يرجع هذا التباين في إجابات المبحوثات إلى كونهن يتعرضن لمجموعة من المشاكل و العراقيل داخل مكان العمل و هذا لصعوبة بعض المهام التي تخص المرأة كصفتها الجسمية و كذلك كثرة المهام والمتطلبات.

وعليه فان المرأة العاملة في المؤسسة الجامعية تواجه بعض المشاكل الإدارية التي تؤثر على أدائها.

المحور الثالث: المعوقات التنظيمية و تراجع مردودية المرأة العاملة:

الجدول رقم 16: عدم تحديد المهام و تداخلها يؤثر على إتقان العمل:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
66%	33	نعم
34%	17	لا
100%	50	المجموع

تشير البيانات الكمية الواردة في الجدول 16 الذي يبين عدم تحديد المهام وتداخلها و تأثيره على إتقان العمل، أن نسبة 66 % من إجابات المبحوثات صرحن بأن عدم تحديد المهام وتداخلها يؤثر على إتقانهن للعمل، في حين نجد نسبة 34 % من المبحوثات صرحن بأن عدم تحديد المهام وتداخلها لا يؤثر على إتقانهن للعمل.

يمكن تفسير ارتفاع نسبة المبحوثات اللواتي صرحن أن عدم تحديد المهام و تداخلها يؤثر على إتقانهن للعمل على أن هذا راجع إلى وجود أدوار متعددة وهو ما يشعر بالتعب ويؤدي إلى التركيز وبالتالي نقص في الأداء وبالتالي يسبب لهن الشعور بالضجر والملل خاصة في ظل المهام الكثيرة التي يقمن بها والتي تتطلب الدقة والعمل في الوقت المحدد، و شعورهن بالخيبة والإحباط الأمر الذي يولد ضغوط عمل عليهن عكس بعض المبحوثات اللواتي صرحن بأن عدم تحديد المهام وتداخلها لا يؤثر على إتقانهن للعمل وهذا راجع إلى تمتع بعض العاملات سنوات أقدمية طويلة في العمل وما يوضحه الجدول رقم 05 ما مكنهن من اكتساب الخبرة والتعود على أداء مهام متنوعة في وقت واحد وهو ما أكد عليه فريدريك تايلور الذي نادى بضرورة التخصص في العمل لتجنب أي تبذير للوقت فالعاملة التي أسندت لها مهام تتناسب مع تخصصها الوظيفي سوف تقوم بعملها بكل ثقة وإتقان أما إذا كان العكس فسوف يؤثر على أدائها وبالتالي على مردودية المؤسسة، و لعل أهم ما صرحت به المبحوثات حجم المهام المسندة يتناسب مع قدراتهن ما يضمن ذلك أداء جيد كما يرجع ذلك إلى اختلاف القدرات الشخصية للعاملات من حيث القدرة على التحمل.

كما نجد هنري فايول الذي نادى بضرورة وجود مبدأ التخصص، الذي يتيح للعاملين والمدراء كسب البراعة و الضبط والدقة والتي ستزيد من جودة المخرجات وبالتالي يفضل على فاعليته أثر في العمل.

وعليه فإن عدم تحديد المهام و تداخلها يؤثر على أداء المؤسسة وعاملها.

الجدول رقم 17 : حجم المهام المسندة

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
30%	15	تناسب مع قدراتك
68%	34	تفوق قدراتك
2%	1	تقل عن قدراتك
100%	50	المجموع

من خلال معطيات الجدول يتضح أن أعلى نسبة من المبحوثات وهي 68% ترى أن حجم المهام المسندة لهن تفوق قدراتهن أما نسبة 30% من المبحوثات فيرين بأن المهام المسندة لهن تتناسب مع قدراتهن، في حين نسبة 2% ترى أن المهام الموكلة تقل عن قدراتهن، ويمكننا أن نستنتج أن أغلب المبحوثات يكلفن بمهام تفوق قدراتهن والتي تؤثر عليهن ما يؤدي بهن إلى الشعور بالتعب والإرهاق وذلك نتيجة بذل مجهود أكبر في العدل وتفقدن القدرة على التركيز وتقل من انتباههن وهو ما يجعلهن عرضة للوقوع في الأخطاء عكس بعض المبحوثات اللواتي يكلفن بمهام تتناسب مع قدراتهن و هو ما يقلل من شدة الضغط عليهن مما يجعلهن قادرات على أداء مهامهن دون ارتكاب أخطاء كثيرة في العمل وهذا ما يفسره الجدول رقم 02 من خلال ارتفاع المستوى التعليمي لمفردات العينة وأن حجم المهام الموكلة لهن تتميز بالبساطة وهذا راجع إلى وجود خبرة مهنية بعض العاملات وتعودهن على العمل أما نسبة قليلة من المبحوثات تسند لهن أعمال قليلة وهذا يجعلهن عرضة للشعور بالملل و نقص التقدير الذاتي، وذلك لعدم استغلال كامل طاقاتهم في العمل. وعليه فإن عدم تناسب حجم المهام مع القدرات يؤثر على أداء المرأة العاملة.

الجدول 18 : ملائمة وسائل و أدوات العمل لانجاز المهام:

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة بلا	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
/	/	/	%58	29	نعم
%28.57	6	عدم إتقان العمل	%42	21	لا
%52.38	11	التأخر في انجاز العمل			
%19.04	4	الغضب و التمرد			
%100	21	/	%100	50	المجموع

تبين البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 18 الذي يوضح مدى ملائمة وسائل وأدوات العمل لانجاز المهام أن نسبة 58% من إجابات المبحوثات كانت بنعم حين اعتبرن أن وسائل و الأدوات المتاحة في المؤسسة مناسبة لإنجاز المهام التي يقمن بها، في حين نجد أن نسبة 42% من اجابات المبحوثات كانت ب لا.

يمكن القول من خلال مدة القراءة أن على المؤسسة توفير مختلف الوسائل الملائمة للعمل و تكون مناسبة لطبيعته ، فكلما كانت الوسائل والأدوات المتاحة مناسبة كلها كان الأداء العمل جيدا، وعلى المؤسسة مواكبة تطورات البيئة الخارجية باعتبارها نظاما مفتوحا، وهذا ما جاءت به نظرية النظم التي اعتبرت المؤسسة تؤثر و تتأثر بالبيئة الخارجية في حين نجد أن نسبة 42% من المبحوثات صرحن بعدم ملائمة وسائل وأدوات العمل لانجاز المهام و هذه النسبة موزعة كما يلي، 28.57% من المبحوثات أكدن أن عدم ملائمة وسائل و أدوات العمل يؤدي بهن إلى عدم إتقان العمل، تليها 52.38 % صرحن بأنه يؤدي إلى التأخر في انجاز العمل في حين ما نسبته 19.04% من المبحوثات يصبن بالغضب والتدمر، وعليه فإن عدم ملائمة وسائل العمل يؤدي إلى نقص في الأداء والشعور بالتعب والإرهاق و الإجهاد.

الجدول رقم 19: تقدير العوامل لمدة العمل:

النسبة	التكرار	البدائل	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%58.82	10	اثر عكسي على الجهة	%34	17	طويلة
%11.76	2	قلة النشاط			
%24.41	5	التعب			
%11.76	2	الملل			
/	/	/	%14	7	متوسطة
/	/	/	%52	26	مناسبة
%100	17	/	%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه و الذي يمثل مدة العمل، حيث وجدنا أعلى نسبة من المبحوثات أجبين بأن مدة العمل مناسبة لإتمام المهام و قدرت نسبتهن ب 52 % في حين نسبة 34 % أجبين بأن مدة العمل طويلة أما نسبة 14% ترى بأن مدة العمل متوسطة.

فحسب الرأي الأول لمفردات العينة يمكننا أن نفسر ذلك بأنهم يقمن بأداء مهامهن بدون بذل مجهود كبير، وهذا ما يجعلهن لا يشعرن بالقلق والتوتر الكبير من أجل إنهاء مهامهن كما أن أدائهن يكون سليم وهذا ما دعا إليه التون ما يوفي نظريته العلاقات الإنسانية التي دعت إلى تخفيض ساعات العمل و إعادة تصميم العمل بما يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية و الشعور بالرضا الوظيفي مما يؤدي إلى زيادة معدل الأداء في العمل و ارتفاع الإنتاجية و انخفاض دوران العمل، في حين نجد ما نسبته 34% من المبحوثات صرحن بأن مدة العمل طويلة و هذه النسبة موزعة كما يلي: %58.82 من المبحوثات طول مدة العمل يؤدي إلى أثر عكسي في الجهد، تليها نسبة 11.76% من المبحوثات يؤدي طول مدة العمل إلى قلة النشاط و بعدها نسبة 24.41 % من المبحوثات يؤدي بهن طول مدة العمل إلى التعب و أخير نسبة 11.76 % من المبحوثات يؤدي بهن طول مدة العمل إلى الملل، و يمكن تفسير هذا بزيادة جهدهن في اتمام المهام المنوطة بهن في الوقت المحدد مما يؤدي إلى إصابتهن بالتعب و الإرهاق و شعورهن بالتوتر و القلق.

أما نسبة 14% من المبحوثات اللواتي أكدن بأن مدة العمل متوسطة و قد يعود ذلك إلى أن طبيعة عمل بعض المبحوثات اللواتي يعملن بالدوام و هذا ما لاحظناه من خلال إجراءنا لبعض المقابلات مع بعض المبحوثات و عليه يمكننا القول بأن عامل الوقت يؤثر على أداء العاملات و على صحتهن.

الجدول رقم 20: وجود اتصال بين الإدارة و المرأة العاملة:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
30%	15	نعم
70%	35	لا
100%	50	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن ما نسبته 70% من المبحوثات صرحن بعدم وجود اتصال بين الإدارة والمرأة العاملة و هذا راجع إلى سوء العلاقة بين العاملات والإدارة وهو ما يؤثر على انجاز المهام وتدني الروح المعنوية للعاملات وانخفاض روح المبادرة والسياسة التي تتبعها الإدارة في التعامل من خلال اصدار الأوامر والتقييد بالقوانين لانجاز المهام وهو ما يؤدي إلى شعور المرأة العاملة بالتهميش وبالتالي يؤثر على أدائها، كما يمكن ارجاعه إلى طبيعة العمل التي لا تحتاج إلى اتصال، في حين أن نجد نسبة 30% من المبحوثات صرحن بوجود اتصال بيهن و بين الإدارة وهذا راجع إلى قلة المشاكل و سيادة روح الثقة و الاحترام بينهم وهو ما يسمح بالتفاعل فيما بينهم وبالتالي تحقيق أفضل أداء.

و عليه يمكن القول بأن غياب الاتصال بين الإدارة و المرأة العاملة يؤدي إلى سوء العلاقة و التأخر في إنجاز الأعمال.

الجدول رقم 21: تعامل الإدارة مع الجنسين بنفس الطريقة:

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة ب لا	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
/	/	/	%38	19	نعم
%41.30	13	عدم الرغبة في العمل	%62	31	لا
%25.8	8	الشعور بالظلم			
%32.25	10	الشعور بالأمانة			
%100	31	/	%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الشواهد الكمية أعلاه أن 62% من المبحوثات صرحن أن الإدارة لا تتعامل مع

الجنسين بنفس الطريقة وهذا راجع إلى طبيعة المنصب الذي يشغله كلاهما ووجود أفراد في المؤسسة لا تنطبق عليهم القوانين ذاتها في الغالب وهذا نتيجة لوجود بعض العلاقات الشخصية كالقربة و الصداقة أو قريهم إلى السلطة و امتلاكهم للنفوذ داخل المؤسسة و إتباع المحسوبية في التعامل وهو ما يؤثر على العلاقات بين الإدارة والعاملات، وهذا ما يجعل العاملات في تدمر دائم مما يؤثر على رضاهن على العمل بشكل سلبي، ويشكل ضغوطا في العمل تتعكس على أدائهن داخل المؤسسة وعدم الرغبة في تقديم مجهودات إضافية و هذا ما دعت إليه نظرية العدالة بأن يعامل العامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين.

في حين نجد نسبة 38% من إجابات المبحوثات صرحن أن الإدارة تتعامل مع الجنسين بنفس

الطريقة و هذا راجع لوجود بعض المبحوثات في مناصب عليا مقارنة بالرجل وتمتعهن بنفس النفوذ والسلطات وامتلاكهن لخبرات ومؤهلات تجعل الإدارة في حاجة ماسة إليهن من أجل ضمان إنجاز الأعمال بسهولة و تقوية العلاقات و رفع الثقة المتبادلة بين العاملات و المؤسسة.

الجدول 22: الاستفادة من المكافآت و الترقيات:

النسبة	التكرار	في حالة الاجابة بلا:	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
/	/	/	%42	21	نعم
%31.03	9	مبادرتك في العمل	58 %	29	لا
%55.17	16	جديتك في العمل			
%13.79	4	قلة الدافعية للعمل			
%100	29	/	%100	50	المجموع

من خلال قراءة الجدول أعلاه الذي يوضح الاستفادة من المكافآت والترقيات أن نسبة 58% من المبحوثات والمقدر عددهن بـ 29 صرحن بعدم الاستفادة من المكافآت و الترقيات وهذه النسبة مزوجة كما يلي: 55.17% من المبحوثات صرحن بأن عدم استفادتهن من المكافآت والترقيات يؤثر على جديتهن في العمل تليها نسبة 31.03% اللواتي صرحن بأن عدم الاستفادة من المكافآت والترقيات يؤثر على مبادرتهن في العمل و أخيرا النسبة 13.79% من المبحوثات صرحن بأن عدم استفادتهن تقلل من دافعيتهن للعمل و منه نستنتج أن المؤسسة لا تعتمد على سياسة تحفيزية واضحة كما أن طريقة توزيع المكافآت و الترقيات لا ترقى إلى مستوى تطلعات العاملات بها ، فغياب كل من المكافآت و الترقيات يؤثر سلبا على الروح المعنوية للمبحوثات مما يجعلهن أكثر تدمرا و استياء وهي عوامل تجعل العمل المنتج أكبر ضحية بسبب ال لامبالاة كما تؤدي إلى انخفاض الدافعية و المبادرة في العمل و ذلك إلى انخفاض أدائهن وهو ما يتفق مع نظرية التوقع لفيكتور فروم حيث يشترط إلى أن توقعات الفرد حول حصوله على العائد أو المكافآت في حالة نجاحه في أداء العمل المطلوب منه فكلما كان هناك ارتباط بين الأداء و العائد كلما زادت الدافعية نحو العمل كما يرجع ذلك إلى اختلاف الوظيفة التي تشغلها المبحوثات من موظفات و عاملات و أستاذات.

في حين نجد نسبته 42% من المبحوثات أجبن بأنهن يستفدن من المكافآت و الترقيات و هو مرتبط بشكل مباشر بالكفاءة و الأقدمية و المؤهل العلمي و هو ما يبينه لنا الجدولان رقم 02 و رقم 05

وهو ما يؤدي إلى إكتساب المبحوثات الخبرة والمهارة والمعرفة بمختلف تفاصيل العملية الإدارية مما يشعرنهم بالتقدير والاحترام والرضا عن العمل وضمن الاستمرار في العمل وزيادة ولائهم للمؤسسة.

الجدول رقم 23: التزام الادارة بمنح العطل و الاجازات:

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة بلا:	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
/	/	/	78%	39	نعم
18.18%	2	عدم مواصلة العمل	22%	11	لا
72.72%	8	عدم الاهتمام بالعمل			
9.09%	1	الشكوى لمفتشية العمل			
100%	11	/	100%	50	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية الموجودة في الجدول 22 الذي يوضح التزام الادارة بمنح العطل

والإجازات أن نسبة 78% من إجابات المبحوثات كانت بنعم حول التزام الادارة بمنح المرأة العطل والإجازات وهي نسبة مرتفعة تدل على أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى خلق نظام داخلي يسوده الانضباط والاحترام والالتزام من خلال الاهتمام بالمرأة العاملة باعتبارها موردا بشريا هاما في المؤسسة كغيره من الموارد البشرية الأخرى لضمان استمرارها وبقائها في العمل من خلال توفير مختلف الظروف والمستلزمات و الالتزام بمختلف القوانين المؤطرة لعملها وهذا من أجل ضمان تمكينها من أداء أفضل باعتبارها تلتزم بواجباتها ومسؤولياتها.

في حين نجد ما نسبته 22% من المبحوثات صرحن بأن الإدارة لا تلتزم بمنحهن العطل و الإجازات و مدة النسبة تتوزع كالاتي 72.72% من المبحوثات أجبين بأن عدم التزام الادارة بمنحهن العطل والإجازات يؤدي بهن إلى عدم الاهتمام بالعمل، تليها نسبة 18.18% من الإجابات يؤدي بهن إلى عدم مواصلة العمل وأخيرا نسبة 9.09% من المبحوثات يؤدي بهن ذلك إلى رفع شكوى لمفتشية العمل، ويمكن ارجاع هذا إلى أن أغلب المبحوثات عازبات و ليس لديهن التزامات أسرية وليس لديهن

أطفال وبالتالي ليس لديهم الحق في أخذ العطل و الإجازات و عليه فإن التزام الإدارة بمنح المرأة العطل و الإجازات يساهم في بقائها و ضمان استمرارها و بدل مجهود أكبر.

المحور الرابع: الظروف الفيزيائية والتقليل من جهد المرأة

الجدول 24: وجود الضجيج في مكان العمل:

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة ب لا	النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%37.83	14	فقدان التركيز	%74	37	نعم
%32.43	12	الصداع			
%29.72	11	القلق والتوتر			
	/	/	%26	13	لا
%100	37	/	%100	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثات يعانين من كثرة الضجيج في مكان العمل ، حيث قدرت نسبتهن بـ 74% و قد يرجع ذلك إلى كون مكان العمل الذي تعملن فيه و المتمثل في الجامعة يضم عددا كبيرا من الطلبة وهو ما ينتج عنه كثرة الضوضاء و الضجيج خاصة في الأروقة ، وهذه النسبة موزعة كما يلي : 37.83% من المبحوثات صرحن بأن كثرة الضجيج يتسبب في فقدانهن التركيز، تليها نسبة 32.43% من المبحوثات أكدن على أن الضجيج يسبب لهن الصداع ، ثم تليها نسبته 29.72% من المبحوثات صرحن بأن الضجيج يتسبب لهن في القلق والتوتر.

في المقابل نجد أن ما نسبته 26% من المبحوثات صرحن بأنه لا يوجد ضجيج داخل مكان العمل ، و قد يعود ذلك لكون المبحوثات يعملن في أماكن لا يوجد فيها الضجيج و هذا ما قمنا بملاحظته عند توزيعنا للاستمارة حيث لاحظنا أن العاملات اللواتي يعملن في الطابق الثالث و الطابق الرابع أكثر هدوء لقلة الحركة الطلبة يعملن في مكان و عليه فإن وجود الضجيج في مكان العمل يشعر المرأة بالصداع و القلق و التوتر و كذلك يتسبب في فقدانها التركيز.

الجدول رقم 25: ارتفاع درجة الحرارة و الشعور بالتعب و الإرهاق:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%78	39	نعم
%14	07	لا
%8	04	أحيانا
%100	50	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر من المبحوثات والمقدرة ب 39 % أكد أن ارتفاع درجة الحرارة يشعرون بالتعب والإرهاق و يمكن أن يرجع ذلك لكون المؤسسة التي يعمل بها تمتاز بدرجة الحرارة مرتفعة في فصل الصيف و هو ما يشعرون بالتعب والإرهاق في حين نجد أن ما نسبته 14 % من المبحوثات أكد أن ارتفاع درجة الحرارة لا يشعرون بالتعب والإرهاق، تليها نسبة 8% من المبحوثات صرحن بأنهن أحيانا تشعرون الحرارة المرتفعة بالتعب والإرهاق و قد يعود ذلك إلى كون مكان عملن لا تكون فيه درجات الحرارة مرتفعة وكذلك يمكن أن يعود ذلك إلى كون هاته الفئة تعمل في مكان تتوفر فيه مكيفات الهواء وهو يجنبها الشعور بالضيق والتعب، و بالتالي تواصل عملها في أكمل وجه.

وهنا يقول تايلور بأنه توجد عدة أهداف محددة يتضمنها مدخل الإدارة العلمية لتحسين الكفاءة الإنتاجية من بينها وضع معايير قياسية لظروف العمل و من أمثلتها: تحديد درجات متساوية للحرارة وعليه فان ارتفاع درجة الحرارة داخل المؤسسة التي تعمل بها المرأة يشعورها بالتعب والإرهاق.

الجدول رقم 26: قلة التهوية و الشعور بالضيق

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%78	39	نعم
%22	11	لا
%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثات صرحن بأن قلة التهوية في مكان العمل تشعرهن بالضيق و قدرت ب 78% و قد يعود ذلك إلى كون المبحوثات يعملن في مكان مغلقة ، لأن عدم كفاية من منافذ التهوية يمكن أن يسبب نتائج غير مرغوبة، و هذا ما تأكد لنا حين قمنا بإجراء المقابلات مع بعض المبحوثات اللواتي أكدن أن نقص التهوية يؤثر على أدائهن ويسبب لهن الشعور بالضيق، وفي المقابل نجد أن ما نسبته 22 % من المبحوثات صرحن بأن قلة التهوية لا تشعرن بالضيق، و قد يعود هذا إما لطول مدة العمل داخل الجامعة وهو ما جعلهن يتعودن عليها وإما أن مكان عملهن يتوفر على منافذ مقبولة للتهوية.

وعليه فان التهوية المناسبة في بيئة العمل من العوامل المهمة التي يجب أن تتوفر وذلك لأن لها تأثير على صحة المرأة و تؤثر بشكل سلبي على أدائها.

الجدول رقم 27: سوء الاضاءة والتركيز في العمل:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
64%	32	نعم
36%	18	لا
100%	50	المجموع

أبرزت معطيات الجدول أن النسبة الأكبر من المبحوثات هن اللواتي صرحن بأن سوء الإضاءة يؤثر على تركيزهن في العمل بنسبة 64% فقد يعود ذلك لكون المبحوثات ترين بأن الإضاءة غير مناسبة لأنها تصيب العين بالإجهاد مما يؤدي ضعف الرؤية و التي ينجم عنها فقدان التركيز أثناء العمل في المقابل نجد أن ما نسبته 36% من المبحوثات صرحن بأن سوء الإضاءة لا يؤثر على تركيزهن في العمل و قد يرجع ذلك إلى طبيعة عملهن الذي يتطلب إضاءة ضعيفة كالموظفات اللواتي تستعملن الحواسيب و أجهزة الإعلام الآلي فهن يفضلن العمل في إضاءة قليلة لكي لا تؤثر على بصرهن.

و عليه فان سوء الإضاءة داخل العمل تأثير على تركيز المرأة العاملة.

الجدول رقم 28: الرطوبة و التأثير على الصحة:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%76	38	نعم
%24	12	لا
%100	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يتضح لنا أن ما نسبته 76 % من المبحوثات صرحن بأن للرطوبة تأثير على صحتهن ويمكن أن يرجع ذلك أن المبحوثات يعملن في بيئة عمل تسودها رطوبة عالية وهو ما ينجر عن اصابتهم بأمراض مزمنة وهذا ما يؤدي إلى تراجع اذائهن في العمل

في حين نجد أن ما نسبته 24 % من المبحوثات صرحن أن الرطوبة لا تؤثر على صحتهن، و قد يعود ذلك إلى كون المبحوثات ذات المستوى العلمي العالي يعملن في مكتب لا تتوفر فيه رطوبة وهذا ما يجعلهن يعتبرن أن ليس للرطوبة تأثير على صحتهن وعليه فان للرطوبة تأثير على الصحة الجسمية للمرأة العاملة وهذا ما يؤدي إلى تراجع مستوى أدائها في العمل.

الجدول رقم 29: أكثر الظروف الفيزيائية تأثيرا على الجهد:

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
%22	11	الحرارة
%10	5	البرودة
%30	15	الضجيج
%8	4	التدفئة
%6	3	الرطوبة
%10	5	انعدام المكيف
%4	2	ضجيج الرياح
%6	3	انعدان المياه
%4	2	قلة الانارة
%100	50	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يتضح لنا ان ما نسبته 30% من المبحوثات صرحن بأن أكثر الظروف الفيزيائية تأثيراً على جهدهن هو الضجيج و هذا راجع الى كون المبحوثات يعملن داخل المؤسسة الجامعية وما تتميز من أصوات و كثرة حركة الطلبة وما نسبته 22 % من المبحوثات صرح بأن أكثر الظروف الفيزيائية التي تؤثر على جهدهن هي ارتفاع درجة الحرارة و قد يعود هذا الى كون البيئة التي تقع فيها المؤسسة تتميز بارتفاع الحرارة صيفا ، تليها نسبة 10% لكل من الاجابنتين انعدام المكيف والبرودة في فصل الشتاء، و نسبة 8 % صرحن بأن أكثر الظروف الفيزيائية تأثيراً على جهدهن هي غياب التدفئة، و قد يعود ذلك لكون أماكن عملهن لا تحتوي على مكيفات الهواء في فصل الصيف ، و غياب وسائل التدفئة في فصل الشتاء.

ثانياً: عرض النتائج العامة للدراسة:

1 - نتائج المحور الخاص بالمعوقات الادارية و مبادرة المرأة العاملة:

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية على أن المعوقات الإدارية لا تؤثر على مبادرة المرأة العاملة، ويتجلى ذلك في كون القوانين والإجراءات المعقدة لا تؤدي إلى عجزها على القيام بواجباتها، بالإضافة إلى أن التسبب الإداري لا يترتب عنه تهاون المرأة العاملة ذلك انها تقوم بعملها على اكمل وجه غير متأثرة بما يحيط حولها كما أن المرأة العاملة لا تتأثر بعدم إشراكها في اتخاذ القرار و تواصل عملها بصورة طبيعية، و لأن المسؤولين في هذه المؤسسة يقدرون مجهوداتها وهذا ما يؤدي إلى مبادرتها في العمل ويحد من تعرضها لمشاكل وعراقيل في العمل.

2 - نتائج المحور الخاص بالمعوقات التنظيمية و تراجع مردودية المرأة العاملة:

من خلال نتائج محور المعوقات التنظيمية و تراجع مردودية المرأة العاملة يتبين لنا أن المرأة تتعرض في هذه المؤسسة لمجموعة من المعوقات التنظيمية وهذا ما أكدته نتائج الاستمارة حيث أن عدم تحديد المهام وتداخلها يؤثر على إتقانها لعملها وكذلك فإن حجم المهام المسندة إليها يفوق قدراتها، وهذا ما يترتب عنه المعوقات و عراقيل تعيق أداءها، كما أن عدم وجود اتصال بينها وبين الإدارة، وعدم استفادتها من المكافآت والترقيات كل هذه الإجراءات السلبية تؤدي إلى تراجع مردودية المرأة في العمل.

3 - نتائج المحور الخاص بالظروف الفيزيائية و التقليل من جهد المرأة:

بينت نتائج الدراسة الحالية بأن الظروف الفيزيائية تؤدي إلى التقليل من جهد المرأة العاملة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية حيث أن وجود الضجيج داخل مكان العمل ينتج عنه فقدان التركيز و القلق و التوتر، كما أن الحرارة المرتفعة تشعرها بالتعب والإرهاق، بالإضافة إلى أن قلة منافذ التهوية تؤدي شعورها بالضيق، وكذلك فإن الإضاءة البيئية في مكان العمل تؤثر على تركيزها في العمل، كل هذه الظروف تؤدي إلى التقليل من جهد المرأة العاملة.

في ضوء النتائج التي وقفت عليها الدراسة توصلنا إلى النتيجة العامة للدراسة الميدانية، وهي أن للمعوقات الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

ثالثاً: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة:

1 - في ضوء الفرضيات:

أ - الفرضية الأولى:

للمعوقات الإدارية تأثير على مبادرة المرأة العاملة.

- وضحت نتائج اختبار هذه الفرضية عبر ما تضمنته إجابات المبحوثات على أسئلة المحور الثاني لاستمارة البحث أي أن إجابات المبحوثات كانت على النحو التالي:
- غالبية المبحوثات أكدن على صرامة المسؤول في التعامل مع المرأة و ذلك بنسبة 42% من إجمالي المبحوثات إذ أن الصرامة في التعامل تضبط السير الحسن للعمل.
 - 58% من المبحوثات صرحن بأن المسؤول يلزمهن بالنقيد الحرفي بالقوانين وهذا ما يساعد المرأة على تنظيم الوقت وعدم الوقوع في الأخطاء.
 - 58% من المبحوثات صرحن بأن تعقد الإجراءات والقوانين لا يؤدي بالمرأة إلى عدم قيامها بواجباتها إذ أن المبحوثات اعتدن على تعقد هذه القوانين نتيجة لطول فترة عملهن بهذه المؤسسة.
 - 86% من إجمالي عينة الدراسة أكدن على أن غياب الرقابة الإدارية لا يؤدي إلى اهمالهن للعمل ، وهذا راجع إلى تحمل المبحوثات للمسؤولية في العمل.
 - 58% من المبحوثات صرحن بأن التسبب الإداري لا يؤدي إلى تهاون المرأة في العمل، وذلك نتيجة الضمير المهني الذي يتمتع به المرأة العاملة و الذي يجعلها تعمل في كافة الظروف.
 - 68% من إجمالي عينة الدراسة أكدن أن عدم إشراك المرأة في اتخاذ القرارات لا يؤخرها عن انجاز عملها، و هذا راجع الى كون المبحوثات لا يتأثرن من عدم استدراكهن في اتخاذ القرار.

- غالبية المبحوثات أكدن على أن المسؤول يقدر مجهوداتهن في العمل و ذلك بنسبة 70% إذ أن المسؤول يهتم بالمرأة العاملة و يقدر مجهوداتها ويشجعها على بدل مجهودات أكبر. ومن مجمل النتائج السابقة الذكر التي تم التوصل إليها بعد عملية التفريغ و التحليل للبيانات المتعلقة بالمحور الثاني للاستمارة، تظهر جليا أن الفرضية الأولى والتي مفادها: المعوقات الإدارية كمؤشر من مؤشرات المعوقات الوظيفية لا يؤثر على مبادرة المرأة في العمل.

ب- الفرضية الثانية:

أما الفرضية الثانية و التي مفادها: **المعوقات التنظيمية و تراجع المردودية** قد عكست مجموعة من الشواهد الإحصائية:

-66% من المبحوثات أكدن أن عدم تحديد المهام و تداخلها يؤثر على اتقانهن للعمل ، إذ أن عدم تحديد المهام التي تؤديها المرأة العاملة يجعلها تقوم بأدوار متعددة وهو ما يشعرها بالتعب و نقص التركيز.

-68% من اجمالي عينة الدراسة أكدن أن حجم المهام المسندة لهن لا يتناسب مع قدراتهن، إذ أن هذا يؤدي بهن إلى بذل مجهودات أكبر في العمل و يصبحن معرضات للوقوع في الأخطاء.

-58% من المبحوثات صرحن بأن وسائل العمل مناسبة لانجاز المهام، وهذا راجع إلى كون المؤسسة تتطلب وجود وسائل العمل المناسبة.

-52% من المبحوثات يرين بأن مدة العمل مناسبة، إذ أن طبيعة الوظيفة التي تشغلها المبحوثات تتميز بأنها ملائمة للعمل ، وذلك أنهن يعملن بالدوام.

-غالبية المبحوثات صرحن بأن الإدارة لا تتعامل مع الجنسين بنفس الطريقة وذلك بنسبة 62% من اجمالي المبحوثات، وهذا راجع لكون المرأة تحتل مراكز أقل من الرجل وهذا ما يجعلها تكون تحت سلطته.

-58% من إجمالي عينة الدراسة صرحن بأنهن لا يستفدن من المكافآت والترقيات، إذ أن هذه المؤسسة لا تعتمد على تحفيز وتشجيع العاملات وهو ما يؤثر على مبادرتهن و دافعيتهن في العمل.

-غالبية المبحوثات صرحن بأن الإدارة تلتزم بمنحهن العطل والإجازات القانونية و ذلك 78% من إجمالي المبحوثات، و هذا راجع إلى كون المرأة تتمتع بحق الحصول على العطل القانونية و أن إدارة المؤسسة تسعى لتطبيق هذه القوانين.

من خلال ما سبق يمكن أن نصل إلى تحقق الفرضية الثانية من حيث أن المعوقات التنظيمية تؤدي إلى تراجع مردودية المرأة العاملة.

ج- الفرضية الثالثة:

أما فيما يخص الفرضية الجزئية الثالثة والتي مفادها تؤدي الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل إلى التقليل من جهد المرأة العاملة:

- غالبية المبحوثات أكدن على وجود الضجيج في مكان العمل و ذلك بنسبة 74% فنسبة 37.83% منهن ترين أن ذلك يسبب لهن تشتت الانتباه.
 - غالبية المبحوثات أكدن على أن درجة الحرارة المرتفعة تشعرهن بالتعب والإرهاق ذلك بنسبة 78، و هذا راجع لعدم توفر مكيفات الهواء خاصة في فصل الصيف.
 - 78% من المبحوثات ترين بأن قلة التهوية في بيئة العمل تشعرهن بالضيق، وهذا راجع إلى غياب منافذ التهوية خاصة بالنسبة للموظفات اللواتي تعملن داخل مكاتب مغلقة.
 - أغلب مفردات عينة البحث صرحن بأن سوء الإضاءة يؤثر على تركيزهن في العمل و ذلك بنسبة 64% و هذا راجع لكون الإضاءة الغير مناسبة تسبب أضرار للبصر و الرؤية.
 - 76% من المبحوثات تصرحن بأن الرطوبة تأثير على صحتهن، إذن طبيعة البيئة التي تتواجد فيها المؤسسة تتميز بارتفاع نسبة الرطوبة و هو ما يؤثر على صحتهن.
- من خلال ما سبق يمكن أن نصل إلى تحقق الفرضية الثالثة من حيث أن الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل تؤدي إلى التقليل من جهد المرأة العاملة.

2- في ضوء الدراسات السابقة :

من خلال تطرقنا في الشق النظري إلى طرح الإشكالية وعرض التراث النظري والامبريقي الذي تناول المعوقات الوظيفية والأداء والمرأة العاملة، وبعد الدراسة الميدانية التي قمنا من أجل اختبار صحة فرضيات الدراسة، وبعد التوصل إلى النتائج سنحاول إجراء مقارنة بين ما تم التوصل إليه من نتائج في بحثنا وبين نتائج الدراسة السابقة التي تعرضنا لها في الفصل الأول من الدراسة وتحاول الدراسة الحالية التعرض من مختلف ما توصلت إليه الدراسات الأخرى في بيئاتها المختلفة من خلال مقارنة بين الدراسة الراهنة ومختلف الدراسات المتناولة من حيث المنهج، أدوات الدراسة، العينة و نتائج الدراسة كالاتي:

1 - من حيث المنهج:

هناك تنوع في المناهج التي اعتمدها الدراسات السابقة وذلك حسب ما يتماشى مع طبيعة الموضوع وأهداف كل دراسة.

ففي دراسة "سعود بن محمد العريفي" نجده اعتمد على المنهج الوصفي المسحي أما كل من دراسات "آية فواز عقل" و "تامر يوسف أبو العجين" و "عواطف بنت إبراهيم بن علي آل مكي" فقد اعتمدوا في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي.

في حين دراسة "اسعادي فارس" فقد اعتمد على المنهج الوصفي السببي المقارن أما الدراسات الأولى التي قام بها رواد علم الاجتماع تنظيم و عمل فنجد "فريدريك تايلور" الذي استعمل المنهج التجريبي أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي ونفس المنهج الذي اعتمده كل من الدراسات "نزیهة شاوش" و دينا فهمي خالد جبر و صالح الساكري و "سهام بن رحمون".

2 - من حيث وسائل و أدوات جمع البيانات:

لدراسة أي موضوع ما يستخدم الباحث في ضوء ذلك مجموعة من الوسائل والأدوات من أجل جمع البيانات من الميدان، و ذلك حسب ما يراه الباحث مناسب لجمع المعطيات من الميدان نجد دراسة "آية فواز عقل" اعتمدت في جمع البيانات الميدانية على الاستبيان، أما دراسة "صالح ساكري" نجده اعتمد على الاستبيان و الملاحظة في جمع البيانات بينما نجد دراسة كل من "تامر يوسف أبوالعجين" و سعود بن محمد العريفي " اعتمدا على الاستبانة في جمع المعلومات.

أما دراسة " فريدريك تايلور" فاستعمل الملاحظة والتجريب كأداتين رئيسيتين في جمع البيانات أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على الاستعارة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان، و هذا ما يتفق مع دراسات كل من "دنيا فهمي" و "عواطف بنت إبراهيم بن علي آل مكي" و "نزیهة شاوش" و "سهام بن رحمون" حيث اعتمد كل منهم على مكأداة رئيسية للبحث.

3 - من حيث العينة:

عند دراسة أي موضوع يقوم الباحث بالاعتماد إما على العينة إذا كان المجتمع كبير أما إذا كان المجتمع صغير فيعتمد على المنهج الشامل لمجتمع البحث.

اعتمدت دراسة "سهام بن رحمون" على عينة احتمالية عنقودية في حين طبق كل من "نزیهة شاوش" و "سعود بن محمد العريفي" المسح الشامل، في حين نجد دراسة كل من "صالح ساكري" و "عواطف بين

ابراهيم بن علي آل مكي " اعتمدا على العينة العشوائية أما الدراسة الحالية فقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقية، وهذا ما يتفق مع دراسة كل من "دنيا فهمي" و "آية فواز عقل" و "يوسف ابو العجين"

4 - من حيث النتائج

أما فيما يخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فنجدها تتفق مع بعض الدراسات السابقة حيث توصل دراسة "دنيا فهمي جبر" بأن الصعوبات الإدارية التي تواجه المرأة العاملة جاءت قليلة وهذا ما يتقاطع مع نتائج دراستنا الحالية.

كما أن دراسة "عواطف بنت ابراهيم بن علي آل مكي" اتفقت مع الدراسة الحالية من خلال التعقد في الإجراءات الروتينية و تداخل الاختصاصات و كذا محدودية سلطة اتخاذ القرار والتمييز في المعاملة وهذا ما أشارت إليه الدراسة الحالية حيث أن تداخل المهام التي تقوم بها المرأة يؤثر على إتقان العمل ، ونجد وجه الاختلاف بين الدراستين تمثل في أن الدراسة السابقة توصلت إلى أن هناك مشكلات إدارية تتراوح بين المستويين المتوسط والمرتفع، وهذا ما يتناقض مع الدراسة الحالية التي توصلت إلى أن المرأة العاملة تتعرض لمشاكل ومعوقات إدارية قليلة كما أن دراسة "نزيهة شاوش" لا تتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث توصلت إلى عدم تقييم المسؤولين لمجهودات المرأة العاملة، في حين أن الدراسة الحالية توصلت إلى أن المسؤولين يقدرون مجهودات المرأة العاملة.

كما نجد دراسة "اسعادي فارس" تتفق مع نتائج الدراسة الحالية من خلال سوء الظروف الفيزيقية لبيئة العمل (الحرارة المرتفعة ، الضجيج ، قلة التهوية ، سوء الإضاءة) تؤدي إلى حدوث اضطرابات نفسية كالقلق و التوتر و هذا ما أشارت إليه نتائج الدراسة الحالية بأن الحرارة المرتفعة و الضجيج تؤدي إلى التوتر و القلق و التعب و الإرهاق.

3 -التوصيات والاقتراحات

لقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معركة تأثير المعوقات الوظيفية على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة بالمؤسسة و حسب النتائج المتوصل إليها حاولنا تقديم بعض التوصيات وتتمثل في:

- ضرورة إعطاء العاملات فرص لإظهار طاقاتهم، وذلك بالسماح لهن بالمشاركة في اتخاذ القرار وتقديم اقتراحات، فمنحن فرص للمشاركة تمنحن شعور بالثقة و الرغبة في تحمل المسؤولية الموكلة إليهن.
- ضرورة القضاء على المحاباة والمحسوبية و التمييز في التعامل داخل المؤسسة بما يكفل انتشار التعامل بين العاملات بالمؤسسة و خلق جو ملائم يدعو إلى الاستمرار بالعمل في المؤسسة.
- تشجيع المبادرات الحسنة في المؤسسة.
- على المؤسسة تحسين ظروف العمل، وذلك بتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملات وخاصة ما تتعلق بمكيفات الهواء ووسائل التدفئة.

خلاصة :

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض البيانات في جداول ومناقشتها وتحليلها وفقا لكل فرضية جزئية، ثم عرض النتائج العامة للدراسة ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة ثم ختمنا فصلنا بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

خاتمة

الخاتمة

لقد أصبح موضوع المعوقات الوظيفية في الوقت الحالي من أبرز الظواهر الموجودة في المؤسسات ، و هذا لكثرة الأسباب التي تؤدي إلى حدوثها حيث حاولنا في هذه الدراسة إبراز الأثر الذي تتركه المعوقات الوظيفية على أداء المرأة العاملة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية القطب الجامعي محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

وتبين لنا من خلال هذه الدراسة أنه توجد معوقات تنظيمية تعرقل أداء المرأة لعملها ، على عكس المعوقات الإدارية التي تبين لنا أنها لا توجد بكثرة، وحتى وإن وجدت فتأثيرها ليس كبيرا، بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل و التي تعيق أداء المرأة العاملة و بالتالي يمكننا اعتبار أهم المعوقات التي تحد وتعرقل أداء المرأة العاملة هي المعوقات التنظيمية والظروف الفيزيائية، وبالتالي اعتبارهما أهم المعوقات لدى المرأة العاملة، و ما ينجز منهما من مشاكل عديدة تؤثر على أدائها الوظيفي و تصبح غير قادرة على أداء وظيفتها.

و لكن تبقى نتائج الدراسة الحالية بحاجة إلى تأكيد من خلال إجراء بحوث و دراسات أخرى و استخدام أكثر من أداة و إتباع أساليب إحصائية أخرى للتحقق من النتائج و تطبيق على عينة كبيرة الحجم لكي يمكننا تصميم النتائج المتحصل عليها

وعليه يمكننا الإشارة أن الدراسة الحالية ما هي إلا محاولة تهدف إلى لفت و توجيه أنظار الطلبة و الباحثين في ميدان علم الاجتماع التنظيم و العمل من أجل البحث المعمق في موضوع المعوقات الوظيفية.

وبالرغم من أن أي مؤسسة لا تخلو من المعوقات الوظيفية إلا أنه على المرأة العاملة أن تشق طريقها في مجال العمل وخارجه لتبرهن مدى قدرتها وكفاءتها و تقدمها العلمي، وتحاول تجاوز كل ما يعيقها في ميدان العمل لتبرز أنها قادرة على التفوق والنجاح في كافة الظروف.

قائمة المراجع

- 1 -أحمد مجدي: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005 .
- 2 -أحمد محمد عبد الرحمن: مناهج و طرق البحث الع لمي الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، 2002.
- 3 -بالكير بومدين: دراسات ميدانية في إدارة الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2013 .
- 4 -بدران محمود عبد الرشيد: علم الاجتماع و دراسة المرأة، ط 2، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية القاهرة، 2006 .
- 5 -بن نوار صالح: فعالية التنظيم داخل المؤسسات الاقتصادي، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة.
- 6 -بوحوش عمار، الذنبيات محمد محمود: مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001 .
- 7 -توهامي ابراهيم وآخرون: قضايا سوسيو تنظيمية، ط 1، البدر الساطع للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- 8 -جاد الرب سيد محمد: استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر النظرية والتطبيقات العلمية، مطبعة العتري، القاهرة، 2009.
- 9 -الجولي مهند محمود: المرأة في القوانين الوطنية وفي إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ط1، دار الفلبي للمعارف، دمشق، 2001.
- 10 -الحراشة حسين محمد: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، ط 1، دار جليس الزمان، عمان، 2014، .
- 11 -حريم حسن: مبادئ الإدارة الحديثة، ط2، دار حامد للنشر، عمان، 2009.
- 12 -حريم حسين محمود: تصميم المنظمة والهيكل التنظيمي واجراءات العمل، ط 3 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 13 -الحسن إحسان محمد: علم اجتماع المرأة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
- 14 -الحسن محمد إحسان: علم الاجتماع الاقتصادي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، 2008.
- 15 -حسون تماضر ذهوي: تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع العربي، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1993.

- 16 حسين راوية محمد: إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 17 حمود منال طلع: أساسيات علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2003.
- 18 الخطيب أحمد محمد : البحث العلمي ، ط1 ، عالم الكتب الحديث ، عمان ، 2009 .
- 19 الدحلة فيصل عبد الرؤوف: تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001.
- 20 درورة غزة محمد: المرأة في القرآن و السنة ، المكتبة العصرية للطباعة و النشر ، بيروت، دس.
- 21 الدعيلج إبراهيم عبد العزيز: مناهج البحث العلمي ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2009.
- 22 دلال القاضي ومحمود البياتي: منهجية وأساليب البحث العلمي، عمان، دار حامد، 2005.
- 23 دوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفاهيمه وأدواته وأساليبه، ط1 ، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2012.
- 24 ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 25 رشوان حسين عبد الحميد: علم اجتماع المرأة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1998.
- 26 رشوان حسين عبد الحميد: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- 27 الرفاعي عبير محمد عباس: المرأة والتنمية في المجتمع المدني، ط 1 ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.
- 28 الزبيدي غني دحام، عباس حسين وليد : إدارة الموهبة مدخل معاصر لإدارة الموارد البشرية، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 29 خرزواتي رشيد: مناهج و أدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط 1، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، 2007 .
- 30 الزعبي علي فلاح، بن بريكة عبد الوهاب: مبادئ الإدارة، ط1، دار المناهج، عمان، 2013.
- 31 الساعاتي سامية حسن: علم اجتماع المرأة، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2003.
- 32 سامية حسن الساعاتي: المرأة و المجتمع المعاصر، الدار المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006 .
- 33 سلاطينة بلقاسم، قيرة اسماعيل: التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.

- 34 سلطان محمد سعيد: السلوك الإنساني في المنظمة، ط 1، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2006 .
- 35 -السلمي علي: إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، دار غريب للطباعة، القاهرة، 1985.
- 36 -سليم مريم وآخرون : المرأة العربية بين ثقل الواقع و تطلعات ا لتحرر، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1999.
- 37 -السيد الحسن: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، ط4، دار المعارف، القاهرة، 1983.
- 38 -السيد ناجي عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر العربي، القاهرة ، 2008.
- 39 -شاويش مصطفى نجيب: ادارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 40 -الشبلي عمر محمد تومي: علم النفس الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988.
- 41 -شحاتة محمد ربيع: علم النفس الصناعي، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 42 -شلق علي و آخرون : المرأة و دورها في حركة الوحدة العربية ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، 1982.
- 43 -الشماع خليل محمد حسن، حمود خيضر كاظم: نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، 2000.
- 44 -الشواورة فيصل محمود: مبادئ إدارة الأعمال، ط1، دار المناهج، عمان، 2011.
- 45 -صباغ ليلى: المرأة في التاريخ العربي، منشورات وزارة الثقافة، دمشق، 1970.
- 46 -صبحي وائل محمد، الغالبي إدريس طاهر حسن: أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 47 -الضامن منذر: أساسيات البحث العلمي، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 48 -عاشور أحمد صقر: السلوك التنظيمي في المنظمات، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2005 .
- 49 -عباس سهيلة محمد: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006 .
- 50 -عباس علي: أساسيات الإدارة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

- 51 عبد الرحمن عبد الله محمد: النظرية في علم الاجتماع النظرية السوسيولوجية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، دس.
- 52 عبد الفتاح كاميليا: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1984.
- 53 عبد المطلب عامر سامح و آخرون: إدارة التفاوض، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2011.
- 54 العبيدي محمد جاسم، ولي باسم محمد: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، عمان، 2009.
- 55 عقيفي صديق محمد، الهادي محمد إبراهيم: السلوك التنظيمي، ط 1، مكتبة عين شمس، الإسكندرية، 2003 .
- 56 عوض عامر: السلوك التنظيمي الإداري، ط 1، دار أسامة، عمان، 2007.
- 57 عوض عباس محمود: دراسات علم النفس المهني والصناعي، ط 1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة ، 2005 .
- 58 عياد أحمد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 59 العيتبي صبحي جبيري: تطور الفكر و الأساليب في الإدارة، ط 1، دار حامد ، 2005 .
- 60 غربي علي: ابدديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، ط 2، دار الوفاء للطباعة والنشر، قسنطينة، 2009.
- 61 غربي علي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البحث قسنطينة، الجزائر، 1999.
- 62 الفراني نورة عبد الله: المرأة العربية بين الماضي والحاضر، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ، 2014 .
- 63 فهمي سيد محمد: مشاركة المرأة في مجتمعات العالم الثالث، مكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2012.
- 64 قاسم محمد محمد: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2006 .
- 65 قرشي مني ابراهيم، محمد علي عبد الرحمن: معاناة المرأة، ط 1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2009 .

- 66 كركر عصمة الدين: المرأة من خلال الآيات القرآنية، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، تونس، 1979 .
- 67 كعباش رايح: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006.
- 68 كمال طارق: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
- 69 كنعان سالم نواف: اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 70 كنعان سالم نواف: القيادة الإدارية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 71 الكيال باسمة: تطور المرأة عبر التاريخ، مؤسسة عز الدين للنشر والتوزيع، بيروت، 1981.
- 72 لطفي طلعت ابراهيم: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2008.
- 73 المحاسنة ابراهيم محمد: إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، 2013.
- 74 مرسى محمود ، الصباغ زهير : إدارة الأداء دليل شامل للأشراف الفعال ، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988.
- 75 المصافي أمين عودة: الإدارة العامة الحديثة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
- 76 تدير زربي: الوجيز في علم الاجتماع منشورات ليجوند ، جامعة محد خيضر، بسكرة ، دس.
- 77 النوايسة فاطمة عبد الرحيم: الضغوط والأزمات النفسية، ط 1، المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 78 خور عصام: دور المرأة في تنمية المجتمع ، ط1، مؤسسة الشباب الجامعة، القاهرة، 2006.
- 79 وطبال عبد العزيز: الاقتصاد الجزائري ماضيه وحاضره، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1962.

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية:

- 80 - ابراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الز واجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دوكتوراه، جامعة محمد خيضر ، الجزائر، 2015.

- 81 - بوعطيط الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، الجزائر، 2009.
- 82 - خضر حيدر سليمان، دوافع العمل لدى المرأة العاملة، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، بغداد، 2005.
- 83 - دودو نعيمة: تأثير عمل المرأة على معدلات الخصوبة، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس الجزائر، 2011 .
- 84 - ساكري الصالح: المعوقات التنظيمية وأثرها على فعالية الجماعات المحلية، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجائر، 2008.
- 85 - شاوش نزيهة: المعوقات التنظيمية للترقية الوظيفية للمرأة العاملة أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2017.
- 86 - الوافي الطاهر: التحفيز وأداء الممرضين، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013.
- ثالثا: المعاجم و القواميس:
- 87 - ابن منظور لسان العرب: المجلد 14، دار صادر، بيروت.
- 88 - ابو مصلح عدنان: معجم علم الاجتماع، دار المدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2012 .
- 89 - البستاني فؤاد افرام: منجد الطلاب، ط11، دار المشرق، بيروت، 1971 .
- 90 - جرجس ميشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، ط 1، دار النهضة العربية، بيروت، 2005.
- 91 - جيل فيريول، ترجمة انسام محمد الأسعد: معجم مصطلحات علم الاجتماع، ط 1، دار مكنية هلال، بيروت، 2011.
- 92 - السكري أحمد شفيق: الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الأزارطية، 2000.
- 93 - السيد إبراهيم جابر: قاموس علم الاجتماع وعلم النفس، مكتبة لبنان، 1977.
- 94 - غيث محمد عاطف: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 95 - مداس فاروق: قاموس مصطلحات علوم الاجتماع، دار مدني للنشر والتوزيع، 2003.
- 96 - معن خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000،
- 97 - المنجد الأبجدي: معاجم دار المشرق، ط2، دار المشرق، بيروت، 1982.

98 - يونس طارق شريف: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005.

رابعاً: المجالات والموسوعات

99 - بن خليفة خديجة: هوية المرأة و العمل في الموروث الثقافي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي العربي النفسي، الجزائر، العدد 3 جانفي 2008.

100 - فرحات نادية: عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، 2008 .

101 - الكالفي اسماعيل عبد الفتاح: الموسوعة الاجتماعية والاقتصادية، 2005.

خامساً: الملتقيات

102 - بن زنين بلقاسم: المرأة الجزائر والتغيير، مركز البحث في الانثروبولوجيا الثقافية والاجتماعية ، وهران، 2012.

103 - جوسنة فاطمة: ناوي شريف هناء: واقع الظروف الفيزيكية للعمل وعلاقتها بظهور القلق لدى العمال، فعاليات الملتقى الثاني حول تطبيق الأرغنوميا بالدول النامية، جامعة الجزائر، الجزائر، 29 ماي 2014.

104 - يونس علي، صحراوي عبد الله: علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيكية في البيئة المهنية ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، الجزائر.

الملاحق

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الرسالة إلى التعرف على أثر المعوقات الوظيفية على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة ، و تم إجراء الدراسة الميدانية ، بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامع، محمد الصديق بن يحي -تاسوست- جيجل. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: هل للمعوقات الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟

وحاولنا الاجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

-تلعب المعوقات الإدارية دورا في التأثير على مبادرة المرأة العاملة.

-تؤدي المعوقات التنظيمية إلى تراجع مردودية المرأة .

-تؤدي الظروف الفيزيكية السائدة في بيئة العمل إلى التقليل من الجهد المبذول للمرأة العاملة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات بواسطة الاستمارة

كأداة رئيسية لجمع المعطيات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة، كما تم اختيار عينة الدراسة التي قدرت بـ

50 موظفة، و تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية.

و قد أظهرت النتائج المتوصل إليها في الدراسة ما يلي:

-المعوقات الادارية لا تؤثر على مبادرة المرأة العاملة.

-المعوقات التنظيمية تؤدي إلى تراجع مردودية المرأة .

-الظروف الفيزيكية السائدة في بنية العمل تؤدي إلى التقليل من الجهد المبذول للمرأة العامل

Résumé :

Le but de cette étude est de mesurer l'impact d'éléments perturbateurs auxquels sont confrontées les travailleuses dans l'exercice de leur activité.

Cette étude a été faite à l'université Mohammed Seddik Ben Yahia, dans la faculté des sciences humaines et sociales.

Elle a débuté par un questionnement : les contraintes rencontrées sur leur lieu de travail sont-elles préjudiciables aux performances des travailleuses ?

Nous avons tenté de répondre à cette question en formulant les hypothèses suivantes à propos des travailleuses :

- Les contraintes administratives nuisent à leur esprit d'initiative.
- Les contraintes réglementaires diminuent leur productivité.
- Les conditions physiques qui prévalent sur leur lieu de travail réduisent leurs efforts.

Afin d'atteindre les objectifs, l'approche descriptive a été adoptée : les données ont été collectées en utilisant un formulaire comme principal outil de collection de données, en plus de l'interview et de l'observation.

L'échantillon de l'étude, estimé 50 femmes actives, a été sélectionné et randomisé. Les résultats obtenus dans l'étude ont montré ce qui suit :

- Les contraintes administratives n'affectent pas les femmes qui travaillent.
- Les contraintes organisationnelles conduisent à une baisse de rentabilité des femmes qui travaillent.

Les conditions physiques qui prévalent dans le milieu de travail – réduisent l'effort des femmes qui travaillent.