

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا

التخصص: علم الاجتماع التنظيم و العمل

من إعداد الطالبة

فائزة مكاوي

بعنوان

ضغوط العمل و انعكاسها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من عمال بلدية عين البيضاء ورقلة

نوقشت و أجزيت بتاريخ 2018/06/09

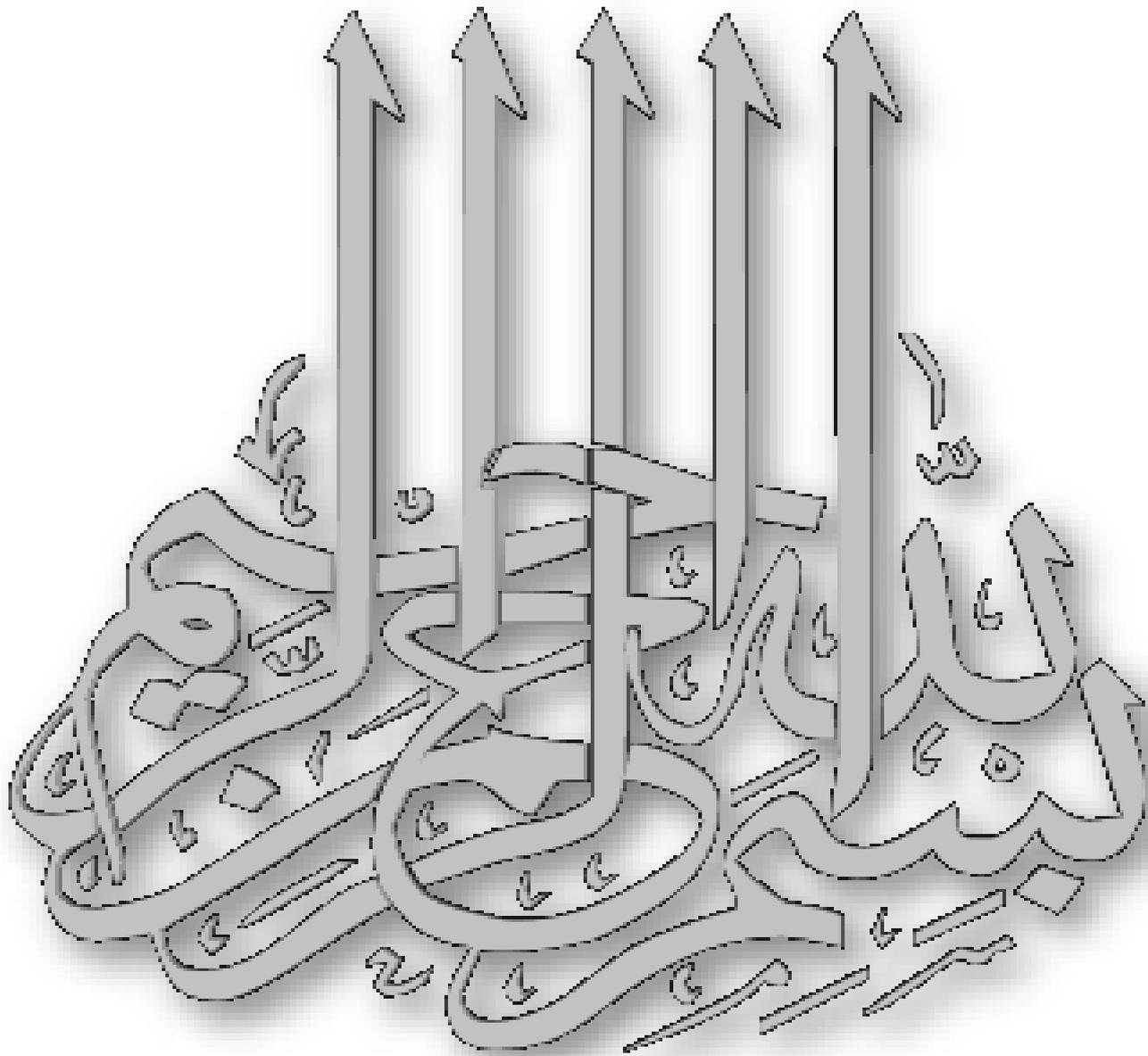
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة / زينب زموري / أستاذ محاضر (ب) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / رئيسا

الأستاذ / مازن سليمان الحوش / أستاذ مساعد (أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مشرفا و مقررا

الأستاذ / عمر حمداوي / أستاذ محاضر (أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مناقشا

الموسم الجامعي 2018/2017



الشكر

ما أنبل كلمة الشكر و التقدير و أوسع شموليتها إذا انبثقت
من أعماق النفس السافية و انسابك متموجة مع دغدغات
الأحاسيس لتؤلفه ظلالا من النور ، فتضفره ابتسامة على
فه ظمور .

أولا أشكرا المولى عز وجل الذي منحني الصبر و وفقني في
إتمام هذا العمل .

أقول شكرا جزيلا للمشرف " الأستاذ مازن سليمان الحوش " على المجهودات
الجبارة التي بذلها معي و على توجيهاته و إرشاداته طيلة إنجاز هذا العمل و
على سعة صدره .

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى:

جميع الأساتذة الذين درسوني طيلة مشواري في الجامعة
قرة عيني أمي على ما قامت به من أجلي حفظها الله
أختي وردة التي كانت تساندي و تشجعني على إتمام الدراسة
صديقتي و رفيقتي خولة

جميع صديقاتي و زميلاتني في العمل و زملائني في الدراسة
عمال بلدية عين البيضاء على مساعدتهم
كما أشكر كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الشكر
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة	
12	تمهيد
13	أولا : بناء الإشكالية
14	ثانيا : أسباب اختيار موضوع الدراسة
14	ثالثا : أهمية الدراسة
14	رابعا : أهداف الدراسة
14	خامسا : تحديد مفاهيم الدراسة
16	سادسا : الدراسات السابقة
20	سابعا : المقاربة النظرية
22	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
24	تمهيد
25	أولا : منهج الدراسة
25	ثانيا : أدوات جمع البيانات
26	ثالثا : مجالات الدراسة
28	رابعا : عينة الدراسة
28	خامسا : أساليب تحليل البيانات
29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : تحليل و تفسير بيانات الدراسة	
31	تمهيد
32	أولا : تحليل و تفسير البيانات الميدانية
43	ثانيا : عرض نتائج الدراسة الميدانية
44	ثالثا : النتائج العامة للدراسة
45	خلاصة الفصل

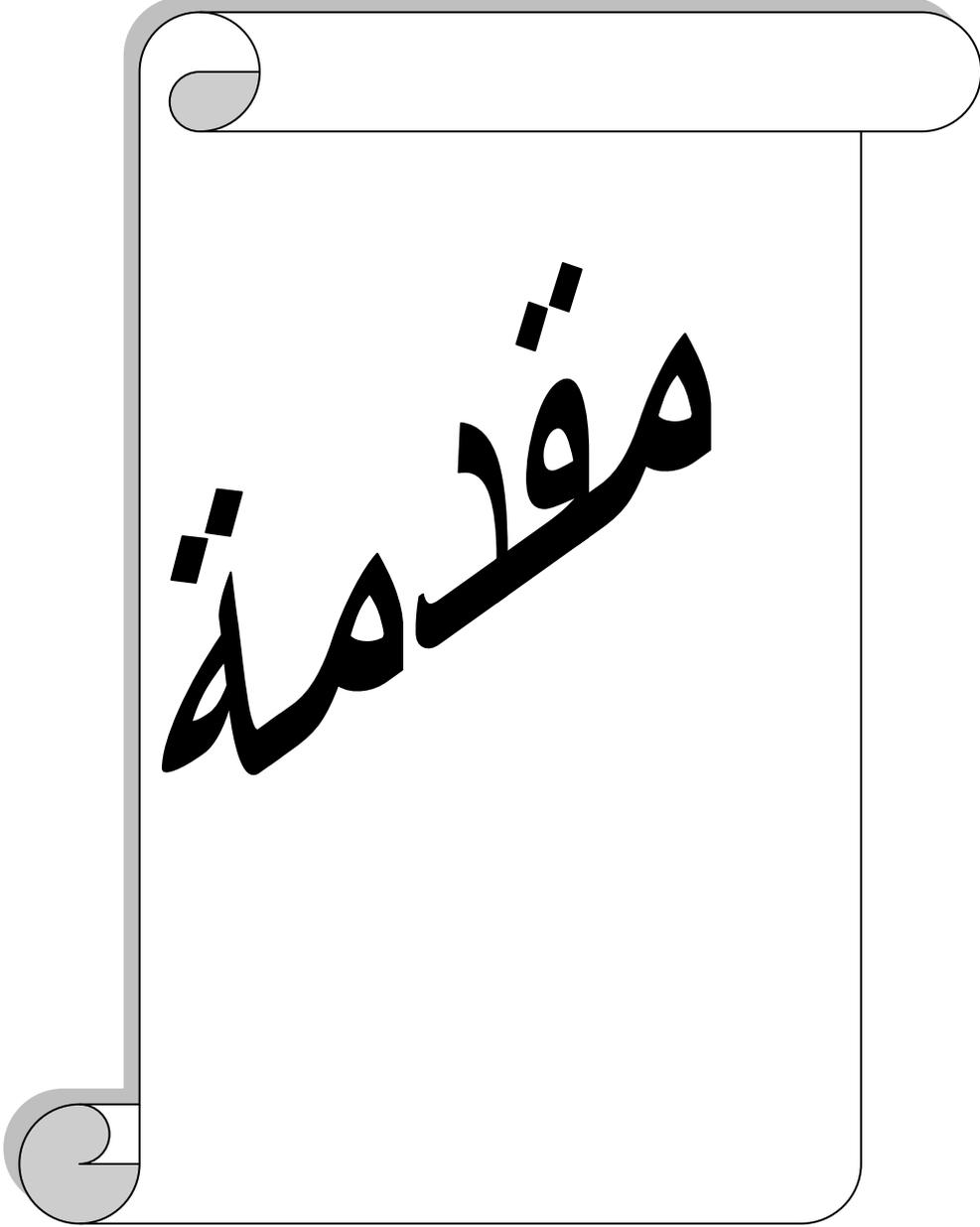
فهرس المحتويات

47	الخاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	01
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	04
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة	05
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع العمل	06
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	07
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المعاناة في مكان العمل	08
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تناسب الأجر مع المجهود الذي يقدمه العامل	09
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تحصيلهم على الترقية في مساهمهم الوظيفي	10
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توزيع المردود	11
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الإجراءات التي تتخذها الإدارة في حالة الغياب	12
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تطبيق إجراءات العمل على جميع العمال	13
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مميزات الوظيفة التي يقوم بها العامل	14
37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التوقف عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل و الأدوات	15
37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العلاقة مع المشرف	16
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تأثير غياب الزميل على أداء العمل	17
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التعرض أثناء العمل لبعض التصرفات	18
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الزملاء في العمل	19
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواجهة المشاكل في مكان العمل و لمن يلجأ	20
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إطلاع المشرف على المشكلات	21
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اهتمام المشرف بحل المشكلات	22
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب كفاية الأجر لتلبية الاحتياجات الأساسية	23
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير وسائل النقل والمواصلات	24
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقديم ألبسة خاصة بالأمن و الوقاية	25

فهرس الجداول

41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر وسائل الأمان	26
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر سكنات وظيفية	27
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر خدمات طبية	28
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مغادرة المؤسسة في حالة توفر عرض مغري	29



مقدمة :

لقد مرت المؤسسة بعدة تغيرات وتطورات عبر التاريخ البشري، فمن مؤسسة تقليدية بسيطة إلى مؤسسة حديثة ومن عمل يدوي إلى عمل بالآلات وذلك بفضل التكنولوجيا التي عمت أغلب المؤسسات، و التي بدورها أدت إلى سعي المؤسسة إلى تغيير وجهة نظرها اتجاه موقعها في محيطها الخارجي باعتبارها نسق مفتوح تتأثر بالمحيط الخارجي، وتضم مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم ومع الظروف والعوامل المحيطة بهم في مكان العمل لتحقيق أهداف المؤسسة. تعد ضغوط العمل من بين المشكلات التي يتعرض لها العاملين نتيجة عوامل تنظيمية أو اجتماعية وغيرها والتي قد تكون ناتجة عن بيئة العمل، حيث تتجلى في تصرفات وأفعال العاملين من خلال تعاملهم مع بعضهم أو مع المسؤول المباشر وهذه النتيجة تظهر في مستوى الأداء باعتبار تفاعل الفرد مع محيط العمل وإمكانياته وقدراته على إنجاز الأعمال والمهام الموكلة إليه من قبل الإدارة العليا حيث يكون هذا الأداء موجها دوما نحو تحقيق أهداف المؤسسة، باعتبارها الرابط بين المحيط و مستوى الأداء.

ومن خلال تناول الباحثة لهذا الموضوع قامت بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية الفصل الأول بعنوان الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة و يتضمن طرح الإشكالية و ذكر أسباب اختيار موضوع الدراسة ، أهمية و أهداف الدراسة ، بالإضافة إلى عرض المفاهيم الخاصة بالموضوع ، الدراسات السابقة و المقاربة النظرية. أما الفصل الثاني يتضمن الإجراءات المنهجية التيتم الاعتماد عليها في هذه الدراسة ، أما بالنسبة للفصل الثالث فتم تخصيصه لعرض و تحليل و تفسير البيانات مع النتائج المتوصل إليها من الدراسة .

الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: بناء الإشكالية

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المقاربة النظرية

الخلاصة

تمهيد

في هذا الفصل ستتطرق الباحثة إلى الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة والذي من خلاله سيتم عرض الإشكالية و التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية بالإضافة إلى إبراز الأسباب التي دفعتها إلى اختيار هذا الموضوع ، والأهمية و الأهداف التي تسعى لتحقيقها من هذه الدراسة ، ومن ثم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المعتمدة في هذه الدراسة و ذلك للإحاطة بالموضوع الذي يتمثل في ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، ثم الدراسات السابقة العربية و الجزائرية و التي تم الاستفادة منها إضافة إلى المقاربة النظرية والتي تعد ضرورة منهجية لأي بحث علمي.

أولا : بناء الإشكالية

يتعرض الفرد في حياته لمواقف مختلفة و التي تكون ناتجة عن المحيط الذي يعيش فيه فالأوضاع السيئة و المتطلبات المتزايدة قد تجعله يعاني من ضغوطات مختلفة ، و ذلك من خلال تفاعله و علاقاته مع أفراد المجتمع كونه كائن اجتماعي و لا يستطيع العيش بمفرده بعيدا عن هذا المحيط.

ومن ضمن هذا المحيط هناك الكثير من المؤسسات المختلفة و التي يتفاعل فيها ، ومن بينها محيط العمل الذي يقضي فيه الفرد معظم أوقاته ، فمن الضروري أن تواجهه مواقف مختلفة قد تكون إيجابية أو سلبية و التي تظهر في صورة مشاكل و صعوبات قد تشكل ضغطا على العامل تعيقه عن مواصلة عمله و تحقيق متطلبات الوظيفة و إشباع حاجاته الأساسية.

و باعتبار ضغوط العمل أكثر المشاكل التي يتعرض لها العمال في بيئة العمل نتيجة لعوامل داخلية ، كعدم ملائمة مكان العمل ، سياسة المنظمة ، عبء العمل و نقص الوسائل و الأدوات. بالإضافة إلى العلاقات التنظيمية القائمة بين العمال سواء الرسمية أو غير الرسمية الناتجة عن الاتصال و التفاعل المستمر فيما بينهم عبر مختلف المستويات التنظيمية، إضافة إلى عدم توفير أساليب الرعاية الاجتماعية و التي كثيرا ما تتجاهلها المؤسسة. أما العوامل الخارجية فمنها ما يتعلق بالعامل كبعد إقامته عن مكان العمل ، غلاء المعيشة ، مما ينتج عنه صعوبة في تلبية احتياجاته و المتطلبات المتزايدة بشكل مستمر ، و التي قد يكون لها انعكاس على معنويات العامل أما ما يتعلق بالمؤسسة كالمحيط الخارجي المتمثل في الأفراد المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة .

كل هذه الظروف من شأنها أن تنعكس على العامل إذا لم يتم تداركها ، فتعرض العامل لهذه الضغوطات بصفة متكررة و مستمرة قد ينتج عنها عدم قدرة العامل على تحمل هذه التصرفات وهذا ما يمكن أن يؤدي إلى بعض المظاهر و التصرفات السلبية كالتمازج و التأخر عن العمل و الغيابات المتكررة و عدم احترام أوقات العمل ، وقد يتعدى ذلك إلى تعطيل بعض المعدات و الوسائل أو تخريبها و قد ينتج عنها أيضا مشاكل و نزاعات بين العمال أو مع الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة، و كل هذه المشاكل قد تنعكس سلبا على أداء العمال.

وللأثار السلبية الناتجة عن هذه الضغوطات دفع العديد من الباحثين خاصة في علم الاجتماع الاهتمام بهذا الموضوع من خلال القيام بعدة دراسات، و لمعرفة كيف تؤثر ضغوط العمل على سير العملية الإنتاجية وكذلك العامل في أداء عمله بسبب انعكاسها على معنوياته في العمل ، و من بين أهم النظريات التي تناولت هذا الموضوع نظرية العلاقات الإنسانية بفضل التجارب التي قامت بها و النتائج التي توصلت لها.

فضغوط العمل أصبحت ظاهرة تواجه العمال في أغلب المؤسسات إلا أن حدثا قد تختلف من عامل إلى آخر وأيضا من مؤسسة إلى أخرى، خاصة في المؤسسات الخدمية، وهذا ما جعل الباحثة تركز على هذا الموضوع ومحاولة دراسته في مثل هذا النوع من المؤسسات، وعليه تم طرح التساؤل التالي:

كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في بلدية عين البيضاء؟
ويندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تنعكس الظروف التنظيمية على الأداء الوظيفي؟
- كيف تنعكس علاقات العمل على الأداء الوظيفي؟
- كيف تنعكس الرعاية الاجتماعية العمالية على الأداء الوظيفي؟

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

اعتقاد الباحثة أن كل المشكلات التي تحدث في المنظمة بسبب الضغوط إضافة إلى ما تسببه من أمراض جسدية ، نفسية مشاكل بين العمال و حوادث العمل.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- التعرف على مدى انعكاس الظروف التنظيمية على أداء العاملين ببلدية عين البيضاء
- معرفة انعكاسات علاقات العمل على الأداء العاملين ببلدية عين البيضاء
- الكشف عن انعكاس الرعاية الاجتماعية العمالية على أداء العاملين ببلدية عين البيضاء

رابعاً: أهمية الدراسة

كون الموضوع درس في مجالات متعددة.
الوقوف على أحد الأسباب المؤدية إلى عدم الانضباط و اللامبالاة.

خامساً: تحديد المفاهيم

تعريف الضغوط :

لغة :

الضغط لغة:عصر الشيء إلى الشيء و ضغطه إذا عصره وضيق عليه و قهره¹.

اصطلاحاً:

ترجع كلمة ضغوط إلى الكلمة اللاتينية والتي تعني يسحب بشدة و قد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه و قسر ، و جهد قوي ، و إجهاد و توتر لدى الأفراد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.²
الضغوط: هي ردة فعل واعية أو غير واعية على التهديدات التي تواجه الفرد ، سواء كان ذلك حقيقياً أم من نسيج الخيال، ويتولد عنها شعور بالألم، والذنب ، والتعاسة، والوحدة، والارتباك.³

تعريف العمل :

لغة:

العمل فعل مقصود و نشاط تلقائي أو مكسب ذهني أو جسمي.⁴

اصطلاحاً:

العمل يشير المصطلح بمعناه العام إلى أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين.⁵
كما يعرف على أنه كل إجهاد ذهني أو عضلي يهدف به الإنسان إلى إيجاد أي شيء يسد به بعض حاجاته وبهذه الصورة يكون للعمل وظيفة أساسية تمد الإنسان بحاجاته الأساسية من الطعام و الشراب و الكساء و المأوى ،...⁶

¹ أبي الفضل جمال الدين محمد مكرم ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد 1، دار صادر بيروت - لبنان ص775.

² المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط و صراعات العمل ،القاهرة - مصر، الشارقة - الإمارات العربية المتحدة ، 2006 ، ص2.

³ سمير الشويكي ،المعجم الإداري ، دار أسامة للنشر و التوزيع و دار المشرق الثقافي ، الأردن - عمان ، 2010 ، ص206.

⁴ أحمد العابد و آخرون ،المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، تونس ، 1988 ص 868.

⁵ محمد عاطف غيث ،قاموس علم الاجتماع ، الإسكندرية - مصر ، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، 2006 ، ص 243.

⁶ أونيس عبد المجيد أونيس ،إدارة العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي تنظيمي) ، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن - عمان ، 2011 ، ص 67 68.

تعريف ضغوط العمل :

ويعرف كلا من سمير عسكر وعباس أحمد (1988) ضغوط العمل بأنها تلك المتغيرات والظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر الأمر الذي يترتب عليه إحداث تأثير سلبي على أداء الفرد.¹ كما يعوفه (لازروس وفولكمان Lazarus & Folkma) ي الضغط على أساس أنه علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يهدرها الفرد بأنها تتجاوز موارده الخاصة وتعرض رفاهيته للخطر.² ويعرف كوبر Cooper (1984) ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور ، صراع الدور، ظروف العمل السيئة ، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل ، وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي النفسي والسلوكي للفرد.³ ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية ، وبالأعمال التي يعملونها مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية.⁴

التعريف الإجرائي :

هي المواقف و الظروف التي يتعرض لها الفرد في المؤسسة و الناتجة عن ظروف العمل و العلاقات السيئة مما يحدث خلل و ينعكس ذلك على الفرد أو على أدائه في العمل.

مفهوم الأداء :

لغة:

يعني الأداء في اللغة هو أدى الشيء: أوصله و الاسم الأداء : و هو أدى للأمانة منه بمد الألف.⁵

اصطلاحاً:

يعرف الأداء على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتائج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات إدراك الدور أو المهام.⁶ نعني بأداء الفرد للعمل ، قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، ونوعية الجهد، ونمط الأداء.⁷ يمكن تعريف مصطلح الأداء بأنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين ، بمعنى أن الأداء هو: قيام الشخص بسلوك ما ، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما...⁸

¹ شعبان علي حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية - مصر ، 2009 ، ص 362.

² بوزازوة مصطفى، الضغط المهني لدى المشرفين و استراتيجيات مواجهته، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2014 ، ص23.

³ شعبان علي حسين السيسي ،مرجع سابق، ص362.

⁴ فاروق عبده فليه و السيد محمد عبد الحميد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط2 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان - الأردن، 2009 ، ص 305.

⁵ محمد بن مكرم ابن منظور جمال الدين ،لسان العرب ، دار صادر ، بيروت - لبنان، المجلد الرابع عشر ، ص 26.

⁶ صالح بن نوار ،فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية ،ط2، دار فائز للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، 2010 . ص91.

⁷ أحمد صقر عاشور ،السلوك الإنساني في المنظمات ، بيروت - لبنان، الدار الجامعية، 1989 ، ص33.

⁸ مدحت محمد أبو النصر ،الأداء الإداري المتميز ، القاهرة - مصر ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2012 ، ص 65.

التعريف الإجرائي:

الأداء الوظيفي : هو الجهد الذي يبذله العامل من خلال المهام الموكلة إليه لتقديم الخدمات للجمهور ، من أجل تلبية احتياجاتهم.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

قام الباحث عبد القادر أحمد مسلم بدراسة تحت عنوان "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية غزة - فلسطين ، خلال الموسم الجامعي 2007 .
تهدف هذه الدراسة إلى :

- تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في بيئة الكليات التقنية.
- لكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي في بيئة الكليات التقنية.
- تقديم مقترحات علمية قابلة للتطبيق في الكليات المبحوثة لتساهم في زيادة فاعليتها و كفاءتها لكي تساهم في تلبية متطلبات التنمية في المجتمع الفلسطيني.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغوط العمل ، أبعاد آثار ضغوط العمل ، الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بالضغط ، وفقا للمتغيرات التالية: (الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، عدد أفراد الأسرة المؤهل العلمي، التخصص ، مكان العمل ، الكلية ، جهة الأشراف على الكلية ، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة و الراتب الشهري).

المنهج:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة:

يتكون من جميع العاملين المتفرغين بالكليات التقنية في محافظات غزة و البالغ عددهم 6 .

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية بنسبة 50% أي 311 موظفا من المجتمع البالغ عددهم 622.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبيان

الأساليب الإحصائية :

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة :

من أهم النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملين و كان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال ، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى ، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملين وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافحة الاجتهادين، فرص

النمو والترقيات محدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة، وبينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، تتمثل بالشعور بالتعب والإرهاك، كما بينت الدراسة أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الحرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل ، الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد الحرص على التواصل مع الآخرين ، محاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم، الحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

الدراسة الثانية:

قام بهذه الدراسة الباحث عبد القادر سعيد بنات تحت عنوان " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال / موارد بشرية بالجامعة الإسلامية غزة – فلسطين خلال الموسم الجامعي 2009.

تهدف هذه الدراسة إلى:

التعريف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات.
وتهدف إلى للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناء على تحديد ضغوط العمل على الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

التعرف على مستويات الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات
تهدف إلى التعرف على أثر ضغط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

المنهج:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع الدراسة:

يتمثل في 440 موظف وهم موزعين على الدوائر في شركة الاتصالات الفلسطينية ، وقد تم اختيار عينة عشوائية ، تم توزيع 250 استبيان بنسبة 56.8 % ، و تم استرداد 214 استبيان و ذلك بنسبة 58.6 %.

أدوات جمع البيانات:

تم استعمال الاستبيان لجمع البيانات.

الأساليب الإحصائية :

وقد تم استعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام الأدوات الإحصائية التالية : النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.

النتائج:

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية: يتعرض الموظفين لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء الهيكلي التنظيمي)، كما يتعرض الموظفين لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء، عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي

المجالات كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء بمجالات (الضغوط السياسية الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

الدراسة الثالثة:

قام بهذه الدراسة الباحث عيسى إبراهيم المعشر بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا خلال الموسم الجامعي 2009.

تهدف هذه الدراسة إلى :

- تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدييات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم ، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل ، الأجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل على أداء العاملين في القطاع الفندقي.
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد تكون من نشأتها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من أثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

المنهج المستخدم :

المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع وعينة الدراسة:

استهدف الباحث 12 فندق ، عدد العاملين 2400 ، أخذت عينة عشوائية منظمة بنسبة 10% أي 240 استبيان تم استبعاد 22 فرد حيث تم توزيع 240 استبيان واستعادة 197.

أدوات الدراسة :

استعمل الباحث الاستبيان.

الأساليب الإحصائية :

لتحليل البيانات استخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصفي و برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسوب.

نتائج الدراسة :

الفرضية الأولى:

أن عبء العمل و الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان ، المكافآت الأجور و بيئة العمل تؤثر في أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان

الفرضية الثانية:

الجنس لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

الحالة الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

الفرضية الثالثة:

العمر و المستوى التعليمي و عدد سنوات الخبرة لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

الدراسة الرابعة:

قامت بهذه الدراسة الباحثة عاشور خديجة تحت عنوان " ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية" أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية بجامعة محمد خيضر بسكرة خلال الموسم الجامعي 2015/2014.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصادر التدريس بالجامعة.
- التعرف على مستوى تعرض موظفي مصالح التدريس لضغوط العمل.
- التعرف على انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون على أدائهم الوظيفي.
- محاولة الوصول إلى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس وذلك بناء على نتائج الدراسة.

المنهج :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق وتفسيرها.

العينة:

قد أجريت الدراسة على جميع موظفي مصالح التدريس الدائمين فقط، والبالغ عددهم (87) موظف. ولقد تم اعتماد الحصر الشامل كأسلوب لجمع البيانات من جميع أفراد الدراسة.

أدوات جمع البيانات:

دراسة استطلاعية من خلال إجراء مقابلات مع بعض رؤساء مصالح التدريس للتعرف على البنية التنظيمية وطبيعة المهام المنوطة بهذه المصالح.

تم استعمال استمارتين لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الاستمارة الأولى تم توزيعها خلال شهر ديسمبر 2012 و الاستمارة الثانية تم توزيعها خلال شهر مارس 2013.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وذلك لمعالجة وتحليل البيانات باستخدام العمليات التالية النسب المئوية ، المتوسط الحسابي الانحراف المعياري ومعامل الثبات.

نتائج الدراسة:

- وجود بعض مصادر ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة تمثلت في : قلة الراتب، نقص التحفيز، تشعب المهام، الروتين ، طول ساعات العمل، طموحات الفرد.
- تعرض الموظفين بمصالح التدريس لضغوط العمل كان مصدرها الجانب التنظيمي وانحصرت حدتها بين المتوسطة والمنخفضة.
- يشكل الجانب الشخصي مصدراً ذو مستوى منخفض للضغوط لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة.

- بينت النتائج أن ما نسبته (25%) من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبي على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة و (67.5%) كان انعكاس ضغوط العمل على الأداء فيها معتدلا ، وأن (7.5%) منخفضاً .
- جاءت انعكاسات ضغوط العمل على الأداء مرتفعة مقارنة بمصادرها باستثناء مصدر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل مع بقائها في المستوى المعتدل.

التعليق على الدراسات السابقة :

لدراسة أي موضوع ينبغي الإطلاع على الدراسات التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة ، و من خلال ذلك تم الإطلاع على مجموعة من الدراسات، إلا أنها مختلفة نوعا ما ،فمن حيث الهدف فالدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بينما تهدف الدراسة الأولى للتعرف على مصادر ضغوط العمل و الآثار السلبية ، أما الدراسة الثانية و الثالثة تهدف إلى التعرف على ضغوط العمل و أثارها على الأداء ، والدراسة الرابعة فتهدف للتعرف على ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء .

أما من حيث المنهج كل الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي ، وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات أما الدراسة الحالية فاعتمدت على الملاحظة بالمشاركة والمقابلة والاستبيان . كما أجريت الدراسة الأولى والرابعة على عينة من عمال الجامعة ،أما الدراسة الثانية أجريت على عينة من شركة الاتصالات ، بينما الدراسة الثالثة أجريت على عينة من عمال الفنادق، أما الدراسة الحالية أجريت على عينة من عمال مؤسسة خدمانية. وقد استفادت الباحثة منهم في تحديد الإطار النظري و بعض المؤشرات التي ساعدتها في بناء الاستبيان .

سابعا : المقاربة النظرية

نظرية العلاقات الإنسانية :

اهتمت هذه النظرية بالعامل بدرجة كبيرة قدمها العالم إلتون مايو "eltonmayot" ، جاءت كرد فعل على النظريات الكلاسيكية السابقة. بعد أن قام بعدة تجارب في المصنع توصل إلى أن النظام الصارم الذي تعتمد النظريات التقليدية في مجال الرقابة ينعكس ذلك سلبا على العامل،خاصة على حالته النفسية و الاجتماعية. فبالنسبة له فإن الرقابة الصارمة ليست هي الأسلوب الأمثل في تحقيق الفعالية و الكفاءة الإنتاجية، بل يجب على الإداريين أن يتعاملوا مع العمال معاملة ديمقراطية، و يتم تطبيق الرقابة الإدارية على أساس المشاركة، و جعل للعامل نوع من الحرية يمارسه على نفسه نوع من الرقابة الذاتية المبنية على الضمير، لكي لا يشعر العامل بعدم ثقة الإدارة فيه ما يجعله غير راض عن عمله و لا يشعر بالانتماء لها أو التقدير و الاحترام فيها،و نظرا لأن هذه النظرية تهتم بالجانب الإنساني و الاجتماعي للعامل أكثر، قامت ببناء نظريته على مجموعة من النتائج التي توصل إليها من خلال تجاربه التي قام بها، و تعتبر هذه النتائج كمبادئ يجب اعتمادها عند تطبيق العملية الرقابية و هي:

ضرورة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية غير الرسمية، إلى جانب العلاقات الرسمية.

إن قياس كمية العمل المهني و الإداري أو الفني، لا يمكن أن تقاس فقط، ضمن معايير الوقت و الحركة الآلية، بقدر ما تقاس أيضا حسب طبيعة الأوضاع الاجتماعية و النفسية و الفيزيائية.

عدم تحديد نظم الدافعية في العمل على أساس الحوافز المادية و الاقتصادية فقط، بقدر ما تشمل نظم تقدير العاملين معايير أخرى.

ضرورة وضع معايير جديدة لتقسيم العمل ، لا تعتمد فقط على التسلسل الإداري أو المعايير المهنية الجامدة، بقدر ما يشمل أيضا طبيعة نظم الإشراف و الكفاءة و الفعالية.

العمل على إتباع سياسات إدارية متطورة، تقوم على أساس القيادة الجماعية في العمل.

ضرورة التركيز على أنساق الاتصال.

العمل على تبني فلسفة جديدة للقيادات الإدارية و عمليات اتخاذ القرار.

تبني نظم جديدة للدافعية و أنساق من الكفاءات و من الجزاء، على أساس الفهم المتبادل، و طبيعة العلاقات الرسمية و غير الرسمية معا.

إعطاء أهمية لدور النقابات العمالية.

ضرورة الاهتمام بتأثير العوامل البيئية و الاجتماعية و الثقافية و السياسية.¹

¹ عبد الله محمد عبد الرحمان، إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية و الممارسة الواقعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية - مصر ، 2009، ص 63/66.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى توضيح المشكلة المطروحة - ضغوط العمل و انعكاسه على الأداء الوظيفي، كما تم تجسيد مختلف الأسباب التي جعلت الباحثة تختار هذه الدراسة و زادت من رغبتنا في اكتشاف الظاهرة المدروسة ، بالإضافة إلى إبراز أهمية الموضوع من خلال أهميته في المؤسسة ، كذلك توضيح مختلف الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها ، و لارتباط الظاهرة بمجموعة من المفاهيم خاصة الإجرائية فقد تم تحديدها من خلال تفكيك موضوع الدراسة إلى مجموعة من المفاهيم ، كذلك مايميز الظواهر المدروسة هي جوانبها النظرية و الفكرية لذلك قد تمكنا من تحديد هذا الجانب من خلال عرض مختلف الدراسات السابقة و المقاربة النظرية و التي كان لها دور كبير في إظهار موضوعية الظاهرة المدروسة و تأكيد على إمكانية و قابلية دراستها من الناحية السوسولوجية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: أدوات جمع البيانات

1. الملاحظة

2. المقابلة

3. الاستبيان

ثالثاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني

2. المجال الزمني

3. المجال البشري

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: أساليب تحليل البيانات

الخلاصة

تمهيد

لإجراء أي بحث يجب على كل باحث إتباع خطوات أساسية و المتمثلة في الإجراءات المنهجية للدراسة ، و من خلالها سيتم في هذا الفصل التعرف على المنهج المتبع في الدراسة ألا و هو المنهج الوصفي ، كذلك أدوات جمع البيانات و المتمثلة في الملاحظة ، المقابلة و الاستبيان ، إضافة إلى مجالات الدراسة و هي المجال المكاني و الزمني و البشري . ثم عينة الدراسة كما سنتطرق إلى أساليب تحليل البيانات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و ذلك باستخدام التكرارات و النسب المئوية.

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، لأنه المنهج الأنسب لدراسة هذه الظاهرة و هو أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة، أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.¹

ثانياً : أدوات جمع البيانات:

الأداء هي الوسيلة التي يعتمد عليها الباحث ، لجمع المعلومات اللازمة من مجتمع البحث ، و ليس هناك تحديد لعدد الأدوات اللازم استخدامها في البحث، بل إن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث اعتماد الأداة المناسبة و قد تستخدم أكثر من أداة واحدة في البحث باعتبار أن كل أداة مكمل للآخرى و مؤكدة على بياناتها و قد استخدم في هذه الدراسة : الملاحظة بالمشاركة ، المقابلة و الاستبيان .

1. الملاحظة بالمشاركة:

"وهي التي يقوم بها الباحث بدور رئيسي في تجميع المعلومات وذلك عن طريق مشاركته في حياة الجماعة موضوع البحث. وبمعنى آخر أن يعيش الباحث مع أفراد الجماعة فترة معينة ويشاركهم في كل نشاطاتهم".² تعتبر الخطوة الأولى في البحث الميداني و هي من أهم الوسائل التي يستعملها الباحث في جمع المعلومات و الحقائق من الواقع، و لقد ساعدتني الملاحظة على أخذ فكرة عن العمال و ذلك من خلال سلوكياتهم و تصرفاتهم و مدى معاناتهم بسبب ظروف العمل في المؤسسة.

2. المقابلة:

تعتبر المقابلة من أدوات جمع البيانات وهي "تفاعل لفظي بين فردين في موقف المواجهة، يحاول أحدهما أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر حول خبراته وآرائه ومعتقداته إزاء موضوع معين".³ حيث تم إجراء مقابلتين ، الأولى مع رئيس مصلحة المستخدمين بتاريخ 2018/03/29 على الساعة 14:30 و هي عبارة عن أسئلة مفتوحة ، فقد كان الهدف منها الحصول على معلومات للاستفادة منها في بناء أسئلة الاستبيان ، و المقابلة الثانية تم إجرائها مع رئيس مصلحة التنظيم و كان ذلك بتاريخ 2018/04/26 على الساعة 13:40 وهي نفس الأسئلة التي طرحت على رئيس مصلحة المستخدمين و الهدف منها هو مقارنتها مع إجابات أفراد العينة ، إضافة إلى أن هذه المعلومات تستعمل لتدعيم تحليل البيانات الميدانية

أجريت المقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين و رئيس مصلحة التنظيم فقط كون أن هذه المؤسسة لا يوجد فيها رؤساء مصالح غيرهما .

¹ صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة- الجزائر، 2003، ص 147.

² عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية- مصر، 2008، ص 119.

³ محمد شفيق، البحث العلمي مع تطبيقات في مجالات الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية- مصر، 2008، ص 260.

3. الاستبيان:

اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية في البحث و هو يعرف على أنه "وسيلة من وسائل جمع البيانات، وتعتمد أساس على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد، أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية".¹

بهدف جمع المعلومات اللازمة و الكافية للوصول إلى نتائج صحيحة لذا قمنا بصياغة مجموعة الأسئلة الأولية بالاعتماد على الدراسات السابقة و المراجع و المقابلة، ثم تم تعديلها مع الأستاذ المشرف ، حيث تضمن الاستبيان 29 سؤال مقسم إلى أربعة محاور كانت متطابقة تماما مع تساؤلات الدراسة، و متناسقة مع مشكلة البحث و تضم أسئلة مغلقة و أسئلة مفتوحة و أسئلة ببدائل. حيث تم توزيعه على عينة من العمال في مختلف المستويات الإدارية.

طريقة صياغة الأسئلة:

المحور الأول:

خصص للبيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة و التي كانت (السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ، الحالة العائلية ، مدة العمل بالمؤسسة ، نوع العمل و الوظيفة)، و كانت عبارة على 7 أسئلة، من السؤال رقم 1 إلى غاية السؤال رقم 7.

المحور الثاني:

خصص هذا المحور لجمع المعلومات المتعلقة بانعكاسات الظروف التنظيمية على الأداء الوظيفي، و يشتمل على 8 أسئلة . من السؤال رقم 8 إلى غاية السؤال رقم 15.

المحور الثالث:

خصص هذا المحور لجمع المعلومات المتعلقة بانعكاسات علاقات العمل على الأداء الوظيفي ، و يشتمل على 7 أسئلة . من السؤال رقم 16 إلى غاية السؤال رقم 22.

المحور الرابع:

خصص هذا المحور لجمع المعلومات المتعلقة بانعكاسات الرعاية الاجتماعية العمالية على الأداء الوظيفي ، و يشتمل على 7 أسئلة . من السؤال رقم 23 إلى غاية السؤال رقم 29.

ثالثا: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني:

أ. التعريف ببلدية عين البيضاء :

البلدية هي هيئة عمومية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالاستقلال المالي و الشخصية المعنوية تحت وصاية الولاية على المستوى المحلي وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .

كما عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من القانون رقم (90-08) المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية . بأنها الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي . و عرفها قانون البلدية سنة 1967 بأنها : الجماعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية الأساسية .²

¹ عبد الله محمد الشريف، مرجع سابق، ص 119.

² عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري ، دار ربحانة ، الجزائر ، ص 125.

ب. نشأة البلدية :

بهدف تسهيل الخدمات الإدارية للمواطنين و التمكّن من حصر حاجياتهم و خدماتهم و إعطائهم فرصة التسيير استحدث التقسيم الإداري للبلاد وتقريب الإدارة منهم . للإشراف على التنمية المحلية . تم فتح فرع تابع لبلدية ورقلة في بداية سنة 1976 كان عبارة عن مكتب يتم فيه تسجيل المواليد و الوفيات ، ثم تم إنشاء البلدية بصفة رسمية وفقا للقانون رقم 84 - 09 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1404هـ الموافق ل 04 فبراير 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد.

ج. الموقع الجغرافي :

تقع بلدية عين البيضاء جنوب ولاية ورقلة بمحاذاة الطريق الوطني رقم 49 ، يحدها شمالا بلديتي سيدي خويلد وحاسي بن عبد الله ، و شرقا بلديتي حاسي بن عبد الله وحاسي مسعود، و غربا بلديتي الرويسات و ورقلة و يحدها جنوبا: بلدية حاسي مسعود. تبلغ مساحتها حوالي : 1973 كلم². و يبلغ عدد سكانها حسب الإحصاء العام للسكن و الإسكان لسنة 2008 حوالي 18907 نسمة مقسمة حسب المناطق السكنية التالية : عين البيضاء - الشط - عين القديمة - عجاجه . عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي خمسة عشر (15) عضواً.

يشرف على تسيير شؤون البلدية مجلس منتخب و المتمثل في المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية.

د. هيكل البلدية :

يضم الهيكل التنظيمي للبلدية مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي وأربع مصالح وعدة فروع :

مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية : تحتوي على مكتبين: مكتب المالية والمحاسبة مكتب الصفقات العمومية .

المصلحة التقنية : تحتوي مكتب التعمير و البناء - مكتب متابعة المشاريع و التنظيم العقاري - مكتب الفلاحة و الوقائية و حماية البيئة - مكتب تسيير حظيرة البلدية .

مصلحة التنظيم و الشؤون الاجتماعية : مكتب التنظيم - مكتب الشؤون الاجتماعية - مكتب النشاط الاجتماعي والثقافي - الشؤون القانونية و المنازعات.

مصلحة تسيير المستخدمين : تعتبر مصلحة المستخدمين العمود الفقري بالنسبة للبلدية كغيرها من باقي المؤسسات لما لها دور هام في تسيير الحياة المهنية للموظفين من التعيين إلى إنهاء الخدمة. كما تحتوي على مكتبين هما مكتب تسيير المستخدمين - مكتب كتابة المجلس و مسك السجلات.

و. مهام البلدية:

باعتبار البلدية الخلية و المجموعة الإدارية و السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية الأساسية في النظام الجزائري فهي تقدم اختصاصات من بينها:

في مجال التنمية الاقتصادية: إعداد المخطط التنموي، و المبادرة و تشجيع كل إجراء من شأنه تطوير الأنشطة الاقتصادية.

في مجال الإسكان والزراعة: التزويد بوسائل التعمير و احترام تخصيص الأراضي المعدة للبناء أو الزراعة .

في مجال التعليم: إنجاز مؤسسات التعليم و صيانتها ، كما تشجع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي.

2. المجال الزمني :

و هي المدة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة الميدانية، في البداية كانت من نوفمبر 2017 إلى فيفري 2018 و

التي تم فيها الاطلاع على الكتب و المراجع الخاصة بموضوع لدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة و المشاهدة من أجل أخذ فكرة شاملة عنه و ذلك للإستفادة من هذه المعلومات في إعداد الإطار النظري للدراسة. ثم من مارس 2018 إلى أفريل 2018 تم في

هذه الفترة تم تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة ثم صياغة أسئلة الاستبيان و عرضها على الأستاذ المشرف و تعديلها حتى أصبحت في صورتها النهائية ، ثم النزول بها إلى الميدان و ذلك يوم 30/04/2018 حيث تم توزيع الاستبيان على 120 عامل وتم استرجاع بعضهم في نفس اليوم و البقية إلى غاية يوم 2/05/2018 نظرا لأن يوم 10/05/2018 كان يوم عطلة و رغم هذا إلا أن الاستبيانات لم تسترجع كلها. و بعد ذلك تم تفرغ البيانات و تبويبها في جداول إحصائية من أجل العمل على تحليلها و تفسيرها سوسولوجيا.

3. المجال البشري:

يعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي"¹. ويتمثل مجتمع البحث في عمال بلدية عين البيضاء و الذين يبلغ عددهم 344 عاملا موزعين في مختلف المستويات المهنية . منهم 165 عمال دائمين و 179 مؤقتين.

رابعا :عينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة إذ تعتبر من بين العينات الاحتمالية ، و هي "العينة التي لا يعتمد عند اختيارها أي طريقة من الطرق بل تؤخذ بطريقة عشوائية ، تضمن إعطاء جميع وحدات المجتمع فرصا متساوية في الاختيار. و يتم ذلك طبقا لقواعد معروفة و متخصصة مثل. الجدول العشوائي و القرعة"². ونظرا لكبر حجم المجتمع و ضيق الوقت ارتأت الباحثة أخذ نسبة 35% من المجتمع الكلي أي :

$$344 \longleftarrow 100\%$$

$$\text{س} \longleftarrow 35\%$$

$$344 * 35 / 100 = 120.4 \text{ أي } 120 \text{ عامل}$$

و بالتالي يصبح عدد أفراد العينة 120 عامل تم توزيعه على جميع العمال في مختلف المستويات الإدارية و الوظيفية، تم توزيع 120 استبيان ، و تم استرجاع 101 أي لم يسترجع 19 استبيان و ذلك بسبب الإهمال واللامبالاة و عدم التعاون و قد يكون خوف العمال من الإدلاء بأرائهم ، كما تم إلغاء 4 استبيانات و ذلك لعدم استكمال المعلومات . ، و بالتالي تم الاعتماد على 97 استبيان في تحليل البيانات.

خامسا:أساليب تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS برنامج SPSS (Statistical أو SPSS package for social sciences). لتسهيل عملية تفرغ البيانات و تبويبها.و ذلك باستعمال التكرارات و النسب المئوية.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية.ت. بو زيد صحراوي و آخرون ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006 ، ص298.

² ابراهيم ابراش، المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، ط1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2009 ، ص250.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم الإشارة إلى مختلف العناصر المهمة و المتمثلة في المنهج المعتمد في الدراسة و توضيح طريقة الاستفادة منه ، من خلال الوصف الدقيق للظاهرة ، و تحديد مجالات الدراسة و التي تعطي للدراسة ميزت الخصوصية و الاختلاف خاصة مع الدراسات السابقة المعروضة في الفصل الأول ، كذلك تم إبراز مختلف أدوات جمع المعلومات و التي تم الاستعانة بها في الحصول على المعلومات اللازمة و فهمها و الاستفادة منها في الدراسة . و ثم تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحويل مختلف البيانات الميدانية إلى بيانات قابلة للفهم ، كما تم تحديد مختلف مفردات البحث التي أجريت عليها هـ\هـ الدراسة.

تحليل وتفسير بيانات الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية.

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية
2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول
3. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول
4. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي

الثاني

4. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي

الثالث

ثانياً: عرض نتائج الدراسة الميدانية

1. عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
2. عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول
3. عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني
4. عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث
5. عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي لرابع

ثالثاً: النتيجة العامة

الخلاصة

تمهيد

ستتطرق الباحثة في هذا الفصل إلى توضيح عملية تفرغ البيانات التي تم التحصل عليها من خلال جمع البيانات و توبيها و عرضها في الجداول معتمدين على الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا ، و قراءة هذه الجداول إحصائيا ثم تحليلها و تفسيرها سوسيولوجيا و ثم عرض النتائج الميدانية المتعلقة بالبيانات الشخصية و تساؤلات الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال التحليل ثم النتيجة العامة ، و هذه النتائج تتعلق بمؤشرات ضغوط العمل و انعكاسها على الأداء الوظيفي.

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية.

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن :

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
30,9%	30	30 سنة فأقل
38,1%	37	فوق 30 إلى 40 سنة
23,7%	23	فوق 40 إلى 50 سنة
7,2%	7	فوق 50 سنة
100%	97	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين أن أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين فوق 30 سنة إلى 40 سنة وذلك بنسبة 38.1% و عددهم 37 عامل ثم تليها الفئة 30 سنة فأقل بنسبة 30.9% و عددهم 30 عامل ثم الفئة فوق 40 إلى 50 سنة بنسبة 23.7% و عددهم 23 عامل و أخير نسبة 7.2% و عددهم 7 عمال والتي تمثلها الفئة فوق 50 سنة، نلاحظ أن الفئة الغالبة تتميز بالنشاط والحيوية لأن أغلبها من فئة الشباب.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
37,1%	36	ذكر
62,9%	61	أنثى
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من الإناث وذلك بنسبة 62.9% و عددهم 61 عاملة مقارنة بنسبة الذكور والتي تمثل 37.1% و عددهم 36 عامل، و يرجع ذلك لاقتران المرأة عالم الشغل و تنوعها في كل المجالات.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
11,3%	11	ابتدائي
18,6%	18	متوسط
35,1%	34	ثانوي
35,1%	34	جامعي
100%	97	المجموع

ما توصلت إليه الباحثة من خلال الجدول رقم (03) الذي يتعلق بالمستوى التعليمي أن أغلب أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي وذلك بنسبة 35.1% و عددهم 34 عامل ونفس النسبة بالنسبة لمستوى الثانوي مقارنة بنسبة 18.6% و عددهم

18 عامل ذات مستوى متوسط تليها 11.3 % و عددهم 11 عاملا مستواهم التعليمي ابتدائي. و يفسر ذلك إلى أن مجتمع البحث متعلمين و أصحاب مؤهلات علمية تستطيع التعامل مع كل فئات المجتمع.

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
55,7%	54	أعزب
38,1%	37	متزوج
3,1%	3	مطلق
3,1%	3	أرمل
100%	97	المجموع

تبين لدى الباحثة من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من فئة العزاب وذلك بنسبة 55.7 % و عددهم 54 عامل تليها فئة المتزوجين والذين تمثل نسبتهم 38.1% و عددهم 37 عامل ، أما فئة المطلقين والأرامل فلهم نفس النسبة والمتمثلة في 3.1 % و عددهم 3 عمال ، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة العزاب و يعود ذلك لقلة الأجر و زيادة المتطلبات خاصة المقبلين على الزواج مما يتطلب وقت لتجهيز و تهيئة أمورهم مقارنة مع الأجور في مؤسسات أخرى.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل بالمؤسسة:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
43,3%	42	5 سنوات فأقل
38,1%	37	فوق 5 إلى 10 سنوات
13,4%	13	فوق 10 إلى 15 سنة
5,2%	5	فوق 15 سنة
100%	97	المجموع

ما لاحظته الباحثة من خلال معطيات الجدول أن أغلب أفراد العينة مدة عملهم بالمؤسسة 5 سنوات فأقل وذلك بنسبة 43.3 % و عددهم 42 عامل ، ثم تليها الفئة من فوق 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 38.1 % و عددهم 37 عامل ، ثم نسبة 13.4 % و عددهم 13 عامل مدة عملهم فوق 10 إلى 15 سنة وأخيرا نسبة 5.2 % و عددهم 5 عمال مدة عملهم بالمؤسسة فوق 15 سنة وذلك راجع لأن أغلب العمال الذين يعملون بصفة مؤقتة أو بأجر منخفض يلجأون للعمل في مؤسسات بظروف أحسن ، أما الفئة الأخيرة منهم فهي تقترب من سن التقاعد .

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
59,8%	58	دائم
40,2%	39	مؤقت
100%	97	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين أن أغلب أفراد العينة يعملون بصفة دائمة في المؤسسة وذلك بنسبة 59.8% و عددهم 58 عامل مقارنة بالذين يعملون بصفة مؤقتة و قدرت نسبتهم بـ 40.2% و عددهم 39 عامل، و يعود ذلك أن المؤسسة تعتمد على العمال الذين يعملون بصفة دائمة اعتماد كلي.

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
67,0%	65	عامل إدارة
3,1%	3	عون أمن
5,2%	5	عون حراسة
2,1%	2	سائق
22,7%	22	عون نظافة
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة عمال إداريين والذين تمثلهم النسبة 67% و عددهم 65 عامل تليها نسبة 22.7% و عددهم 22 عامل من عمال النظافة، ثم نسبة 05.2% و عددهم 5 عمال من أعوان الحراسة و 03.1% و عددهم 3 عمال من أعوان الأمن ثم نسبة 02.1% و عددهم 2 عامل في مهنة السياقة. وذلك راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة ولضرورة المصلحة.

2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المعاناة في مكان العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
50,5%	49	كثرة الضوضاء
26,8%	26	عدم تناسب درجة الحرارة
9,3%	9	سوء الإضاءة
13,4%	13	جميعها
100%	97	المجموع

ما توصلت اليه الباحثة من خلال إحصائيات الجدول أن أغلب أفراد العينة يعانون من كثرة الضوضاء و قدرت نسبتهم 50.5% و عددهم 49 عامل وذلك راجع لموقع المؤسسة و وجود أعمال مصدرها الإزعاج و هي بصفة متكررة ، أما نسبة 26.8% و عددهم 26 عامل يعانون من عدم تناسب درجة الحرارة وذلك راجع لضيق مكان العمل و الظروف الفيزيائية غير المناسبة لكي يستطيع العمال مواصلة عملهم بشكل طبيعي ، بينما نسبة 9.3% و عددهم 9 عمال يعانون من سوء الإضاءة وذلك راجع لعدم تناسبها مع حجم المكاتب ، أما نسبة 13.4% و عددهم 13 عامل يعانون منها جميعها وذلك راجع لعدم حرص المؤسسة على تهيئة الظروف المناسبة للعمل.

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة حسب تناسب الأجر مع المجهود الذي يقدمه العامل :

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
22,7%	22	نعم
77,3%	75	لا
100%	97	المجموع

تبين لدى الباحثة من خلال الجدول رقم (09) و المتعلق بتناسب الأجر مع المجهود الذي يقدمه العامل بأن هناك نسبة 77.3% أجابوا ب لا و عددهم 75 عامل وهم الأغلبية مقارنة بالذين أجابوا ب نعم و قدرت نسبتهم 22.7% و عددهم 22 عامل وذلك راجع لطبيعة العمل الذي يقومون به والمهام المنوطة لكل عامل وحسب الملاحظة تبين أن هناك بعض العمال يؤدون مهام متعددة مما يريك العامل و يشتت تفكيره و هذا ما يجعله لا يتقن العمل والبعض الآخر يقوم بمهمة واحدة أي العمل بأريحية و عدم الضغط.

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب تحصيلهم على الترقية في مسارهالموظفي:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
27,8%	27	نعم
72,2%	70	لا
100%	97	المجموع

ما لاحظته الباحثة من خلال معطيات الجدول و المتعلق بالترقية أن أغلب أفراد العينة لم يتحصلوا على الترقية وذلك بنسبة 72.2% و عددهم 70 عامل بينما نسبة 27.8% ت و عددهم 27 عامل تحصلوا على الترقية وذلك راجع لخلل في سلم الترقية و قد يكون في الإدارة نوع من الإهمال الغير مباشر، و قد يكون مقصودا.

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب توزيع المردودية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
33,0%	32	نعم
67,0%	65	لا
100%	97	المجموع

من خلال الجدول تبين أن هناك نسبة 67% و عددهم 65 عامل أجابوا بأن المردودية لا يتم توزيعها بصفة عادلة مقارنة بالذين أجابوا ب نعم و ذلك بنسبة 33% و عددهم 32 عامل وذلك راجع لطريقة تقييم الأداء قد تكون بصفة غير عادلة وقد تكون بسبب سوء العلاقة بين العامل و المسؤول و هذا ما يؤدي بالعامل إلى الإحساس بالظلم مقارنة بزملائه الذين يعملون معه في نفس المصلحة وهذا ما تؤكد الملاحظة، بينما أكدت المقابلة مع رئيس المصلحة أن التقييم يكون على حسب سلوك العامل و أدائه و انضباطه في العمل و ليس بالخبرة و الأقدمية.

الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الإجراءات التي تتخذها الإدارة في حالة الغياب :

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
49,5%	48	استفسار
18,6%	18	اللوم
30,9%	30	خصم من الراتب
1,0%	1	إنذار
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال إحصائيات الجدول أعلاه بأن هناك نسبة 49.5 % أجابوا بأنه في حالة الغياب يرسل لهم استفسار وعددهم 48 وهم الأغلبية ثم نسبة 30.9% أجابوا بأن الإدارة تخصم من رواتبهم وعددهم 30 ثم نسبة 18.6% لوم وعددهم 18 ثم تليها نسبة 1% وهي ما يعادل عامل واحد وذلك راجع للصرامة في تطبيق القوانين والإجراءات في قضية الثواب والعقاب، خاصة إذا كان الغياب بصفة متكررة بأن الاستفسار والإنذار يؤثر على العامل في الأجر خاصة في ضل غلاء المعيشة وزيادة المتطلبات لأن أي نقص في الأجر يؤدي إلى استياء العامل. وهذا ما أكدته المقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين.

الجدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب تطبيق إجراءات العمل على جميع العمال:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
28,9%	28	نعم
71,1%	69	لا
100%	97	المجموع

ما توصلت إليه من خلال الجدول رقم (13) بأن هناك من أجابوا بأن الإجراءات لا تطبق على جميع العمال وعددهم 69 عامل قدرت نسبتهم بـ 71.1% مقارنة بالذين أجابوا بـ نعم فقدرت بنسبتهم 28.9 % وعددهم 28 عامل ويعود ذلك لطبيعة العلاقة بين المشرفين والعمال ، وقد يكون راجع لتساهل وتسامح المشرف مع بعض العمال أو نوع من المحاباة أو لظروف خاصة.

الجدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مميزات الوظيفة التي يقوم بها العامل:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
40,2%	39	مهام محددة
54,6%	53	مهام متعددة
5,2%	5	مهام متناقضة
100%	97	المجموع

تبين لدى الباحثة من خلال معطيات الجدول أعلاه بأن هناك نسبة 54.6% أجابوا بأن الوظيفة التي يقومون بها تتميز بمهام متعددة وعددهم 53 عامل ، وذلك راجع لقلّة العمال في بعض المصالح أو بسبب التأخير و الغياب وهذا ما ينتج عنه كثرة

الأعمال الموكلة للعامل التي تؤدي إلى التشتت في التركيز و هذا ما يشكل ضغطا على العامل ، ثم تليها نسبة 40.2% وعدددهم 39 عامل، يتميز عملهم بمهام محددة وذلك راجع لطبيعة العمل خاصة أن أغلب المهام في هذه المؤسسة تتميز بالروتين والتكرار ، ثم تليها نسبة 5.2% وعدددهم 5 عمال وهي نسبة ضئيلة يتميز عملهم بمهام متناقضة ، و بالمقارنة مع الجدول رقم (09) هناك تقارب و تقاطع.

الجدول رقم (15) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التوقف عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل و الأدوات:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
33,0%	32	نعم
67,0%	65	لا
100%	97	المجموع

ما لاحظته الباحثة تبين من خلال الجدول المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب التوقف عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل والأدوات أن نسبة 67% و عدددهم 65 عامل أجابوا بـ لا مقارنة بالذين أجابوا بـ نعم وقدرت نسبتهم 33% و عدددهم 32 عامل ، و يفسر ذلك إلى تنوع الوظائف والمهام حيث أن هناك مهام لا تتطلب وسائل وأدوات وبالتالي لا يتوقف الأفراد عن العمل بل طبيعة عملهم تتطلب تواجدهم في مكان العمل.

3. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني:

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العلاقة بالمشرف:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
17,5%	17	ممتازة
50,5%	49	جيدة
25,8%	25	متوسطة
6,2%	6	سيئة
100%	97	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) تبين أن أعلى نسبة من أفراد عينة البحث أدلوا بأن علاقتهم بالمشرف جيدة و ذلك بنسبة 50.5% و عدددهم 49 عامل، ثم نسبة 25.8% و عدددهم 25 عامل صرحوا بأن علاقتهم بالمشرف متوسطة ، أما نسبة 17.5% و عدددهم 17 عامل علاقتهم ممتازة ، بينما هناك نسبة 6.2% و عدددهم 6 عمال و هي نسبة ضئيلة لا تؤثر و يعود ذلك للمعاملة الحسنة من طرف المشرف و تسامحه مع العمال والثقة المتبادلة مما يجعل العامل وينعكس ذلك إيجاباً على أداء العامل . و ذلك من خلال قرب المسافة بين المشرف و العمال و هذا ما يؤكد النمط الديمقراطي في الإشراف.

الجدول رقم (17) يوضح توزيع أفراد العينة حسب تأثير غياب الزميل على أداء العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
44,3%	43	نعم
55,7%	54	لا
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 55.7 % و عددهم 54 عامل من الذين أجابوا ب لا أي أن غياب الزميل لا يؤثر على أداء عملهم و ذلك راجع لطبيعة بعض الوظائف مهامها غير مترابطة مع بعضها أو أن العامل غير ملزم بتنفيذ عمله في وقت محدد ، بينما هناك نسبة 44.3 % و عددهم 43 عامل أجابوا بأن غياب الزميل يؤثر على أداء عملهم و ذلك راجع لترايط مهام العمل مع بعضها مما يجعل العامل يقوم بمهامه و مهام زميله في نفس الوقت أو يبقى عمله متراكماً إلى حين حضور زميله و هذا ما يؤدي إلى الإحساس بالملل و التوتر و بالتالي يشكل ضغطاً عليه و هذا كما ورد في الجدول رقم (14) و الذي أثبت أن أغلب العمال يقومون بمهتهم متعددة.

الجدول رقم (18) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التعرض أثناء العمل لبعض التصرفات:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
72,2%	70	التدخل في مهام عمالك
9,3%	9	التدخل في أمورك الخاصة
6,2%	6	كليهما
12,4%	12	أخرى تذكر
100%	97	المجموع

ما توصلت إليه من خلال هذا الجدول أن هناك نسبة 72.5% و عددهم 70 عامل أجابوا بأنهم يتعرضون أثناء العمل للتدخل في مهام عملهم ، ثم تليها نسبة 12.4% و عددهم 12 عامل الذين أجابوا ب أخرى تذكر ، و من ضمنها التهميش واللامبالاة ، أما نسبة 9.3% و عددهم 9 عمال يتعرضون للتدخل في أمورهم الخاصة وأخيراً 6.2% و عددهم 6 يتعرضون للتدخل في مهام عملهم وأموالهم الخاصة في نفس الوقت .و يفسر ذلك إلى عدم احترام مهام وخصوصيات بعضهم وهذا ما يؤدي إلى حدوث مشاكل بين العمال مما يؤدي إلى توتر للعلاقات القائمة بينهم.

الجدول رقم (19) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساعدة الزملاء في العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
85,6%	83	نعم
14,4%	14	لا
100%	97	المجموع

تحليل و تفسير بيانات الدراسة

تبين لدى الباحثة من خلال معطيات الجدول أعلاه أن هناك نسبة 85.6% وعدددهم 83 عاملاً أجابوا بأنهم يساعدون زملائهم في العمل وذلك راجع لعدة أسباب من ضمنها: تبادل التعاون بين العمال فيها بينهم من أجل السير الحسن للعمل والعلاقات الطيبة الموجودة بينهم و العلاقات الإنسانية و روح التعاون ، كذلك في حالة التعب أو المرض والتسريع في خدمة الجمهور و تفاديا للوقوع في للمشاكل معهم ، وهذا للحفاظ على السير الحسن للعمل وتخفيف الضغط على الزملاء هذا ما تؤكده الملاحظة . بينما نسبة 14.4% وعدددهم 14 عامل أجابوا بأنهم لا يساعدون زملائهم وذلك راجع لطبيعة العمل أو للمهام السهلة و المريحة الموكلة للعامل التي لا يحتاج فيها للمساعدة وإما لقلّة خبرته التي لا تمكنه من مساعد زملائه إن كان لا يفهم طبيعة عملهم، بالإضافة إلى توتر العلاقات.

الجدول رقم (20) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواجهة المشاكل في مكان العمل و لمن يلجأ:

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	لزميلك في العمل	22	22,7%	83
	مشرفك المباشر	56	57,7%	
	للإدارة	5	5,2%	
لا	14	14,4%	14	14,4%
المجموع	97	100%	97	100%

ما لاحظته الباحثة من خلال الجدول رقم (20) بأن أغلبية أفراد العينة تواجههم مشاكل في مكان العمل و قدرت نسبتهم بـ 85.6% وعدددهم 83 عامل، منها 57.7% وعدد 56 عامل يلجأ إلى المشرف المباشر لأنه هو المسؤول المباشر كذلك قرب المسافة بين المشرف من المرؤوسين و 22.7% وعدددهم 12 عامل يلجأون للزملاء في العمل ونسبة 5.2% وعدددهم 5 يلجأون إلى الإدارة وهذا يعود لطبيعة المشكلة والعلاقات التي نشأت بين العمال وكذلك إمكانية حل المشكلة ، مقارنة بالذين أجابوا بأنهم لا يواجهون مشاكل و قدرت نسبتهم بـ 14.4% وعدددهم 14 عامل ويعود ذلك لاكتساب خبرة في مكان العمل مما تجعل العامل يعرف كيفية التصرف في كل الأمور المتعلقة بالعمل، وكل فرد يتعامل معه وفق عقله. لأن العمال يختلفون من حيث السن و المستوى التعليمي و الخبرة أي كل فرد له طريقة يتعامل بها مع الآخرين حسب ثقافته و قدرة تحمله.

الجدول رقم (21) يوضح توزيع أفراد العينة حسب إطلاع المشرف على المشكلات:

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	75	77,3%
لا	21	21,6%
عدم الإجابة	1	1,0%
المجموع	97	100%

من خلال الجدول رقم (21) المتعلق باطلاع المشرف على المشكلات التي تواجه العمال يتضح أن هناك نسبة 77.3% و عددهم 75 عامل أجابوا ب نعم مقارنة بالذين أجابوا ب لا حيث قدرت نسبتهم بـ 21.6% و عددهم 21 عامل بينما لم تتم الإجابة من طرف أحد العمال و ذلك بنسبة 1% وهي نسبة ضئيلة لا تؤثر ، و ذلك راجع للثقة المتبادلة بين المشرف و العمال ، قرب المسافة و التطلع لانشغالهم ، أو حلها من طرف زملائه فقط أو التغاضي عنها في حالة ما إذا كانت المشكلة بسيطة يمكن تداركها قبل أن تتفاقم . و هذا كما ورد المقابلة التي أجريت مع رئيس مصلحة المستخدمين يوم 2018/05/24 و رئيس مصلحة التنظيم يوم 2018/05/03 و اللذان أثبتا بأنهما يتلقيان شكاوى من طرف العمال.

الجدول رقم(22) يوضح توزيع أفراد العينة حسب اهتمام المشرف بحل المشكلات:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
51,5%	50	نعم
46,4%	45	لا
2,1%	2	أحيانا
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال هذا الجدول أن هناك نسبة 51.5% و عددهم 50 عامل أجابوا بنعم، بحيث يهتم المشرف بحل المشكلات التي تواجههم في العمل بينما نسبة 46.4% و عددهم 45 عامل أجابوا ب لا وهي نسب متقاربة ثم تليها نسبة ضئيلة أجابوا ب أحيانا وذلك بنسبة 2.1% و عددهم 2 عامل وذلك راجع لطبيعة المشكلة هل هي بين العمال فيما بينهم أو بين العامل و الجمهور أو بينه و بين الإدارة أو سبب المشكلة ومدى تأثيرها وما يترتب عنها سواء بالنسبة للعامل أو المؤسسة. وهذا ما تؤكد المقابلة التي أجريت مع رئيس مصلحة التنظيم ومصلحة المستخدمين حيث أكدوا على محاولة حل المشكلة في حالة تعرض العامل للظلم أو للخصم أو لقرار تعسفي ، وفي حالة عدم حلها تطبق الإجراءات، وأحيانا تكون المشكلة خارج نطاق المشرف فعلى الإدارة القيام بحلها.

4. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

الجدول رقم (23) يوضح توزيع أفراد العينة حسب كفاية الأجر لتلبية الاحتياجات الأساسية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
26,8%	26	نعم
73,2%	71	لا
100%	97	المجموع

ما توصلت إليه الباحثة أن أغلبية أفراد العينة و نسبتهم 73.2% و عددهم 71 عامل صرحوا بأن الأجر لا يكفي لتلبية احتياجاتهم الأساسية مقارنة بالذين أجابوا بأنها كافية و تمثل نسبة 26.8% و عددهم 26 عامل. و هذا يعود إلى غلاء المعيشة و زيادة المتطلبات مما يثقل كاهل العامل خاصة الذين لهم مسؤولية إعالة أفراد أسرهم ، مع تقاضيهم أجر قليل والذي يختلف حسب الحالة العائلية فالمتزوج يختلف الأعزب و كذلك الأقدمية في العمل و التقدم في المنصب.

الجدول رقم (24) يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفير وسائل النقل والمواصلات :

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
00%	00	نعم
100%	97	لا
100%	97	المجموع

تبين لدى الباحثة من خلال معطيات الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وسائل النقل والمواصلات و تمثل نسبتهم 100% وذلك راجع لعدم اهتمام المؤسسة بمجائيات و متطلبات عمالها مما يؤدي بالعمال إلى التأخير والخروج قبل الوقت سواء الذين يتنقلون مشياً أو الذين يعتمدون وسائل النقل المختلفة و هذا ما يؤدي إلى ضياع الوقت والمصاريف في التنقل إلى العمل ، خاصة وأنهم يعملون بالدوام الكامل والمؤسسة لا توفر لهم وجبة الغذاء مما يضطرهم للذهاب إلى منازلهم و هذا ما ينتج عنه التعب والإرهاك خاصة في فصل الصيف. و هذا ما يشكل ضغطاً على العامل.

الجدول رقم (25) يوضح توزيع أفراد العينة حسب تقديم ألبسة خاصة بالأمن و الوقاية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
3,1%	3	نعم
96,9%	94	لا
100%	97	المجموع

ما لاحظته الباحثة من خلال الجدول رقم (25) أن جل أفراد العينة و الذين تمثل نسبتهم 96.9% وعددهم 94 عامل أدلوا بأن المؤسسة لا تقدم لهم ألبسة خاصة بالأمن والوقاية وهم الأغلبية مقارنة بـ 3.1% وعددهم 3 أجابوا بـ نعم وذلك راجع لجهل المؤسسة بالمخاطر نتيجة الأمراض المهنية و حوادث العمل التي قد تصيب العمال خاصة عمال النظافة. و هذا ما يؤدي إلى تراكم و ازدياد في الضغط.

الجدول رقم (26) يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر وسائل الأمن:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
5,2%	5	نعم
94,8%	92	لا
100%	97	المجموع

من خلال الجدول رقم (26) والمتعلق بتوفير وسائل الأمن أن جل أفراد العينة أجابوا بـ لا وقدرت نسبتهم بـ 94.8% وعددهم 92 عامل مقارنة بالذين أجابوا بـ نعم ونسبتهم 5.2% وعددهم 5 عمال وهي نسبة ضئيلة . و من خلال القراءة التفسيرية يعود ذلك إلى عدم اهتمام المؤسسة بعمالها وبالمخاطر التي قد تنجم عن الأجهزة المستعملة أثناء العمل.

الجدول رقم (27) يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر سكنات وظيفية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
00%	00	نعم
100%	97	لا
100%	97	المجموع

اتضح لدى الباحثة من خلال الجدول أعلاه و الذي يتعلق بتوفير السكنات الوظيفية بأن كل أفراد العينة أجابوا ب لا ونسبتهم 100% . ويفسر ذلك بكون المؤسسة الخدمائية لا تراعي العمال من حيث بناء سكنات وظيفية ، وإنما تركز اهتمامها على خدمة الجمهور من حيث المرافق العامة . و هذا ما يشكل ضغطا على العمال.

الجدول رقم (28) يوضح توزيع أفراد العينة حسب توفر خدمات طبية:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
10,3%	10	نعم
89,7%	87	لا
100%	97	المجموع

ما توصلت إليه الباحثة من خلال الجدول الوارد أعلاه و المتعلق بتوفر الخدمات الطبية أن أغلب أفراد العينة أجابوا ب لا و التي قدرت نسبتهم ب 89.7% و عددهم 87 عامل ، مقارنة بالذين أجابوا ب نعم و البالغ نسبتهم 10.3 % و عددهم 10 عمال. و يعود ذلك إلى أن المؤسسة لا تراعي الجانب الصحي لعمالها، حيث تقدم تعويضات 50 % فقط، للتحاليل الطبية التي تبلغ من 5000 د ج فما فوق و هذه الخدمة غير كافية لأنها لا يستفيد منها جميع العمال خاصة و أن أغلب العمال أجروهم لا يكفي لتلبية حاجياتهم الأساسية و الضرورية للحياة.

الجدول رقم (29) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مغادرة المؤسسة في حالة توفر عرض مغري:

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
73,2%	71	نعم
26,8%	26	لا
100%	97	المجموع

تبين لدى الباحثة من خلال إحصائيات هذا الجدول أن نسبة 73.2% و عددهم 71 عامل أجابوا ب نعم و هم الأغلبية و ذلك راجع لظروف العمل غير المناسبة و عدم كفاية الأجر المتقاضى و عدم حصولهم على الترقية و كذا التوظيف بصفة مؤقتة و المهام المتعددة و الصعوبات التي يتعرضون لها، و العمل في غير تخصصهم و مؤهلهم العلمي ، إضافة إلى البحث عن وظيفة توفر لهم الاحترام و التقدير. أما الذين أجابوا ب لا و قدرت نسبتهم 26.8% و عددهم 26 عامل فيعود ذلك إلى قرب مكان العمل من السكن و العلاقات التي تربطهم مع بعضهم كذلك التعود على جو العمل و اقتراب سن التقاعد و الانتماء و الولاء للمؤسسة. وهذا ما يؤكد الملاحظة.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة الميدانية

1. النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

- ✓ أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين فوق 30 سنة إلى 40 سنة وذلك بنسبة 38.1%.
- ✓ أغلبية أفراد العينة من الإناث وذلك بنسبة 62.9%.
- ✓ أغلب أفراد العينة من فئة العزاب وذلك بنسبة 55.7%.
- ✓ أغلب أفراد العينة مدة عملهم بالمؤسسة 5 سنوات فأقل وذلك بنسبة 43.3%.
- ✓ أغلب أفراد العينة يعملون بصفة دائمة في المؤسسة وذلك بنسبة 59.8%.
- ✓ أغلب أفراد العينة عمال إداريين و تتمثل نسبتهم 67%.

2. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول:

و الذي مفاده: كيف تنعكس الظروف التنظيمية على الأداء الوظيفي؟ من خلال عرض و تحليل البيانات تم الحصول على النتائج التالية:

- ✓ أغلب أفراد العينة يعانون من كثرة الضوضاء و قدرت نسبتهم 50.5% وذلك راجع لعدم قدرة المؤسسة على تهيئة الظروف المناسبة للعمل.
- ✓ تبين أن الأجر لا يتناسب مع المجهود الذي يقدمه العامل وذلك نسبة 77.3% و يعود ذلك لتعدد المهام .
- ✓ أكدت أغلب أفراد العينة أنهم لم يتحصلوا على الترقية وذلك بنسبة 72.2% لخلل في سلم الترقية و قد يكون في الإدارة نوع من الإهمال الغير مباشر.
- ✓ اتضح أن توزيع المردودية لا يتم بصفة عادلة و ذلك بنسبة 67%.
- ✓ تبين بأن هناك نسبة 49.5% صرحوا بأنه في حالة الغياب يرسل لهم استفسار وذلك راجع للصرامة في تطبيق القوانين والإجراءات في قضية الثواب والعقاب.
- ✓ صرح أغلب العمال بأن الإجراءات لا تطبق على جميع العمال وقد قدرت نسبتهم بـ 71.1%.
- ✓ تبين للباحثة بأن هناك نسبة 54.6% أجابوا بأن الوظيفة التي يقومون بها تتميز بمهام متعددة.
- ✓ أكد أغلبية العمال بأنهم يتوقفون عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل والأدوات و ذلك بنسبة 67%.

3. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني:

في ضوء التساؤل الثاني و المتمثل في: كيف تنعكس علاقات العمل على الأداء الوظيفي؟ من خلال عرض و تحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ تبين أن أعلى نسبة من أفراد عينة البحث أدلوا بأن علاقتهم بالمشرف جيدة و ذلك بنسبة 50.5%.
- ✓ أقر ما نسبة 55.7% من العمال أن غياب الزميل لا يؤثر على أداء عملهم.
- ✓ ما لاحظته الباحثة أن هناك نسبة 72.5% أجابوا بأنهم يتعرضون للتدخل في مهام عملهم.
- ✓ ما توصلت إليه الباحثة أن هناك نسبة 85.6% أجابوا بأنهم يساعدون زملائهم في العمل
- ✓ تبين أن أغلب أفراد العينة تواجههم مشاكل في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ 85.6%.
- ✓ أكدت نسبة 77.3% من العمال بأن المشرف مطلع على المشكلات التي تواجههم في العمل.

✓ تبين أن هناك نسبة 51.5% أدلوا بأن المشرف يهتم بحل المشكلات التي تواجههم في العمل.

4. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

في ضوء التساؤل الثالث و المتمثل في: كيف تنعكس الرعاية الاجتماعية العمالية على الأداء الوظيفي؟ من خلال عرض و تحليل البيانات تم الحصول على النتائج التالية:

- ✓ اتضح أن أغلبية أفراد العينة ونسبتهم 73.2% وعدددهم 71 عامل أن الأجر لا يكفي لتلبية احتياجاتهم الأساسية.
- ✓ تبين أن كل أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة لا توفر لهم وسائل النقل والمواصلات و تمثل نسبتهم 100%.
- ✓ لاحظت الباحثة أن 96.9% أدلوا بأن المؤسسة لا تقدم لهم ألبسة خاصة بالأمن والوقاية.
- ✓ جل أفراد العينة أصرحوا بأن المؤسسة لا توفر وسائل الأمن وقدرت نسبتهم بـ 94.8%.
- ✓ أكد كل أفراد العينة أن المؤسسة لا توفر لهم سكنات وظيفية ونسبتهم 100%.
- ✓ صرحت نسبة 89.7% من أفراد العينة بعدم توفر الخدمات الطبية.
- ✓ تبين أن نسبة 73.2% من العمال موافقون على مغادرة المؤسسة في حالة توفر عرض مغري و ذلك راجع لقللة الأجر و عدم اهتمام المؤسسة بعمالها

ثالثا: النتائج العامة:

من خلال النتائج السابقة نستنتج أن الظروف التنظيمية تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي و ذلك بسبب الظروف الغير مناسبة للعمل، ضعف الترقية عدم قدرة المؤسسة على تهيئة الظروف المناسبة للعمل. تنعكس علاقات العمل إيجابا على الأداء الوظيفي في بلدية عين البيضاء و ذلك من خلال العلاقات الطيبة بين العمال و المشرف و العمال فيما بينهم و يظهر ذلك من خلال التعاون و روح المبادرة و العلاقات الإنسانية. تنعكس الرعاية العمالية الاجتماعية سلبا على الأداء الوظيفي و ذلك بسبب عدم اهتمام المؤسسة بعمالها و يظهر ذلك من خلال عدم توفير المزايا للعمال. و منه نستنتج أن ضغوط العمل تنعكس بشكل سلبي على الأداء الوظيفي لعمال بلدية عين البيضاء.

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تم التطرق إلى عرض و تحليل البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة و المتعلقة بانعكاسات كل من الظروف التنظيمية ، علاقات العمل و الرعاية العمالية الاجتماعية على الأداء الوظيفي. فبعد عرض و تحليل كل البيانات المتعلقة بما تم التوصل اليه النتائج التالية: الظروف التنظيمية لها انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي ، أما علاقات العمل فانعكست إيجابا ، بينما انعكست الرعاية العمالية الاجتماعية سلبا على مستوى أداء العاملين، و منه نستخلص أن ضغوط العمل تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي.



الخاتمة

من خلال القراءات النظرية المتعلقة بالجانب النظري لموضوع الدراسة ، و بالإضافة إلى الاطلاع على بعض الدراسات السابقة القريبة من موضوع الدراسة الحالية ، و بالاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تمكنا من خلالها من جمع مختلف المعلومات ، و العمل على تفريقها و تحليلها و تفسيرها تمكنا من خلال إتباع هذه الخطوات من التعرف على انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، من خلال أداة المقابلة و ، بطريقة التي تضمن تحقيق الأهداف العامة ، فمن خلال الدراسة التي قامت بها الباحثة حيث توصلت إلى:

الظروف التنظيمية تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي .

كما تعرفنا أيضا على انعكاس علاقات العمل و و قد ظهر ذلك من خلال إجاباتهم بنسب عالية على العلاقات التي تربطهم مع بعضهم .

أما الرعاية العمالية الاجتماعية فتنعكس سلبا على أداء العاملين.

و من خلال الإجابة على هذه التساؤلات تبين أن ضغوط العمل تنعكس سلبا على أداء العاملين .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

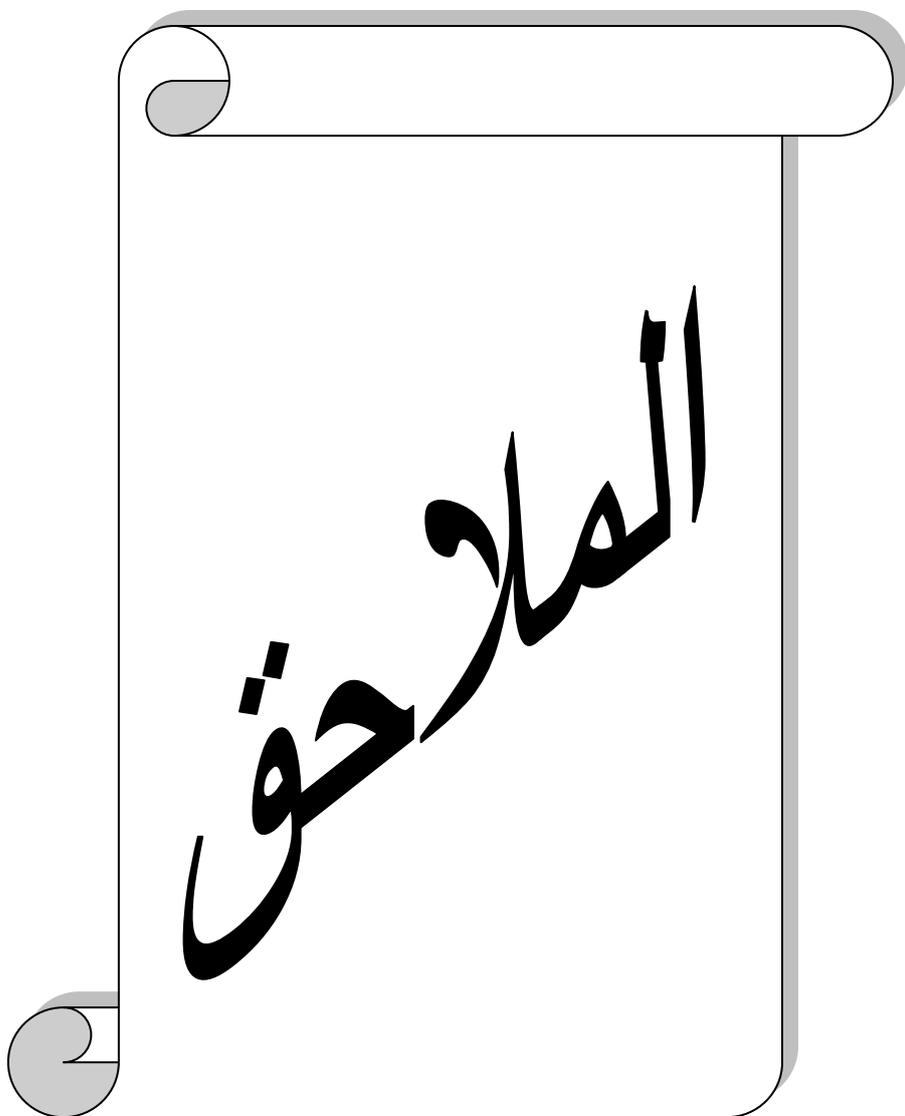
المعاجم

1. أبي الفضل جمال الدين محمد مكرم ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد 1، دار صادر بيروت - لبنان.
 2. أحمد العابد و آخرون ، المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، تونس ، 1988.
 3. سمير الشوبكي ، المعجم الإداري ، دار أسامة للنشر و التوزيع و دار المشرق الثقافي ، الأردن - عمان ، 2010.
 4. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، الإسكندرية - مصر 2006.
- الكتب:
5. ابراهيم ابراش ، المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية ، ط1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2009 ، ص 250.
 6. أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، بيروت ، الدار الجامعية ، 1989.
 7. أونيس عبد المجيد أونيس ، إدارة العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي تنظيمي) ، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن - عمان ، 2011.
 8. بوزازوة مصطفى ، الضغط المهني لدى المشرفين و استراتيجيات مواجهته ، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2014.
 9. شعبان علي حسين السيسي ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية - مصر ، المكتب الجامعي الحديث ، 2009.
 10. صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسة الصناعية ، ط2، الجزائر ، دار فائز للطباعة و النشر و التوزيع 2010.
 11. صلاح الدين شروخ ، منهجية البحث العلمي للجامعيين ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة- الجزائر، 2003.
 12. صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية - مصر ، 2004.
 13. عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية ، مؤسسة الثقافية الجامعية ، الإسكندرية- مصر، 2008.
 14. عبد الله محمد عبد الرحمان ، إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية و الممارسة الواقعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية - مصر ، 2009.
 15. فاروق عبده فليه و السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط2، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان - الأردن، 2009.
 16. محمد حسن محمد حمادات ، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، ط1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2008.

17. محمد شفيق، البحث العلمي مع تطبيقات في مجالات الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية- مصر، 2008.
18. مدحت محمد أبو النصر، الأداء الإداري المتميز ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة - مصر 2012.
19. المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ضغوط و صراعات العمل ، القاهرة - مصر، الشارقة - الإمارات العربية المتحدة 2006.
20. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ت. بوزيد صحراوي وآخرون ، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006.

الرسائل الجامعية:

21. عبد القادر أحمد مسلم ، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، مذكرة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ، غزة - فلسطين ، 2007.
22. عبد القادر سعيد بنات ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
23. عيسى إبراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009.
24. عاشور خديجة ، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر ، بسكرة- الجزائر، 2014/2015.



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا
شعبة علم الاجتماع

إستبيان

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

أخي العامل و أختي العاملة السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته

في إطار البحوث الجامعية نتقدم إليكم بهذه الاستمارة و التي يدور موضوعها حول ضغوط العمل و انعكاسها على الأداء
الوظيفي ، و لكي تتمكن من معرفة هذه الحقائق نرجو منكم الإجابة على هذه الاستمارة بكل صدق ، مع التأكيد بأن هذه
المعلومات في غاية السرية و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي و شكرا لكم على تفهمكم و تعاونكم معا.
ضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختياراتك.

أولاً : محور الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية

1. السن : 30 سنة فأقل فوق 30 سنة - 40 سنة فوق 40 سنة - 50 سنة فوق 50 سنة
2. الجنس : ذكر أنثى
3. المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الحالة العائلية : أعزب متزوج مطلق أرمل
5. مدة العمل بالمؤسسة : 5 سنوات فأقل 5 سنوات - 10 سنوات فوق 10 سنوات - 15 سنة فوق 15 سنة
6. نوع العمل : دائم مؤقت
7. الوظيفة : عامل إدارة عون أمن عون حراسة سائق عون نظافة

ثانياً : محور الأسئلة المتعلقة بانعكاسات الظروف التنظيمية على الأداء الوظيفي.

8. هل تعاني في مكان العمل من؟
كثرة الضوضاء عدم تناسب درجة الحرارة سوء الإضاءة
9. هل الأجر يتناسب مع المجهود الذي تقدمه ؟ نعم لا
10. هل تحصلت على ترقية في مسارك الوظيفي؟ نعم لا
11. هل يتم توزيع المردودية بصفة عادلة؟ نعم لا
12. ماهي الإجراءات التي تتخذها الإدارة في حالة الغياب :
إستفسار لوم خصم من الراتب إنذار
13. هل تطبق إجراءات العمل على جميع العمال ؟ نعم لا
14. هل الوظيفة التي تقوم بها تتميز ب :
مهام محددة مهام متعددة مهام متناقضة أخرى تذكر
15. هل تتوقف عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل و الأدوات اللازمة ؟ نعم لا

ثالثاً : محور الأسئلة المتعلقة بانعكاسات علاقات العمل على الأداء الوظيفي.

16. ما طبيعة علاقتك بالمشرف ؟
ممتازة جيدة متوسطة سيئة أخرى تذكر
17. هل غياب زميلك يؤثر على أدائك للعمل ؟ نعم لا
18. هل تتعرض أثناء عملك للتصرفات التالية :
التدخل في مهام عملك التدخل في أمور الخاصة أخرى تذكر
19. هل تساعد زملائك في العمل ؟ نعم لا
20. هل تواجهك مشاكل في مكان العمل ؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب (نعم) إلى من تلجأ :

لزميلك في العمل مشرفك المباشر للإدارة

21. هل المشرف مطلع على المشكلات التي تواجهك في العمل ؟ نعم لا

22. هل يهتم المسؤول المباشر بحل المشكلات التي تواجهك في العمل ؟ نعم لا

رابعاً : محور الأسئلة المتعلقة بانعكاسات الرعاية العمالية الاجتماعية على الأداء الوظيفي.

23. هل الأجر كاف لتلبية احتياجاتك الأساسية؟ نعم لا

24. هل توفر لكم المؤسسة وسائل النقل و المواصلات ؟ نعم لا

25. هل تقدم لكم المؤسسة ألبسة خاصة بالأمن و الوقاية ؟ نعم لا

26. هل توفر لكم المؤسسة وسائل الأمن ؟ نعم لا

27. هل توفر لكم المؤسسة سكنات وظيفية ؟ نعم لا

28. هل توفر لكم المؤسسة خدمات طبية ؟ نعم لا

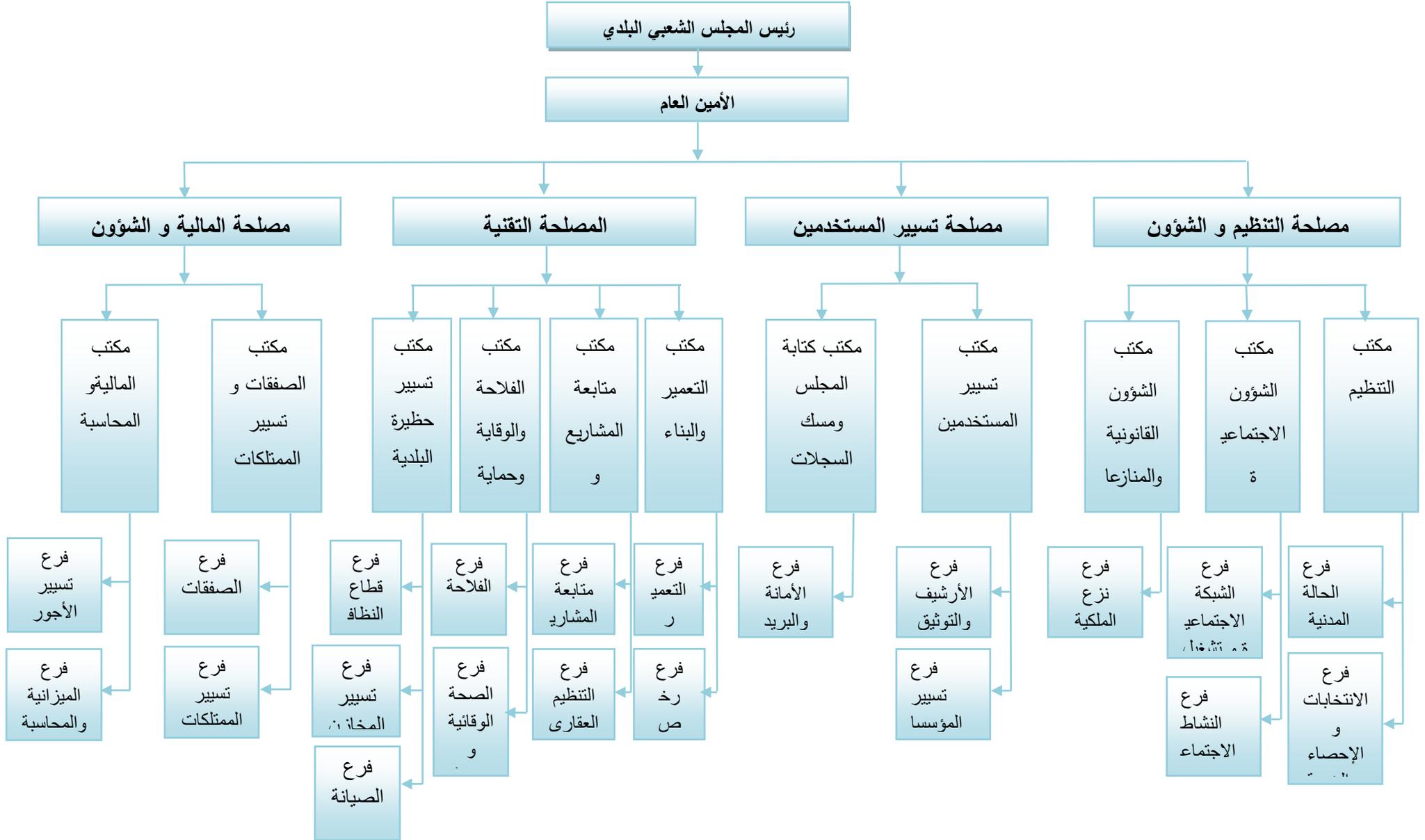
29. في حالة توفر فرصة عمل في مؤسسة أخرى بعرض مغري هل تغادر مؤسستك ؟ نعم لا

في كلا الحالتين لماذا؟.....

.....

الهيكل التنظيمي لبلدية عين البيضاء

الملحق رقم 2 :



دليل المقابلة

1. ما رأيك في العمل بالمؤسسة؟

.....
.....

2. ما رأيك بظروف العمل؟

.....
.....

3. هل يواجه العمال نوع من الضغوط؟

.....
.....

4. هل هناك ضغط من قبل المشرفين؟

.....
.....

5. ما رأيك في انضباط العمال (الغياب، التأخير، الخروج قبل الموعد ، التمارض، إتلاف ممتلكات المؤسسة)؟

.....
.....

6. ما رأيك في تجهيزات وأدوات العمل؟ منها حديثة ، سهولة العمل عليها، تخضع للرقابة و الصيانة.

.....
.....

7. هل تتركون لهم حرية العمل دون إلزامهم بوقت محدد (معين)

.....
.....

8. هل تتلقون الشكاوى من طرف العمال؟

.....
.....

9. هل تمنحون العطل للعمال إذا طلب منكم؟

.....
.....

10. على أي أساس يتم تقييم الأداء؟

.....

.....

11. هل تبقى المؤسسة عمالها على نفس المهام و لا تنوعهم بعدة مهام؟

.....

.....

12. على أي أساس تتم الترقية؟

.....

.....

13. هل كل عامل يعمل في إطار تخصصه؟

.....

.....

مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل 30	30	30,9	30,9	30,9
	فوق 30 إلى 40	37	38,1	38,1	69,1
	فوق 40 إلى 50	23	23,7	23,7	92,8
	فوق 50	7	7,2	7,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	36	37,1	37,1	37,1
	أنثى	61	62,9	62,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	11	11,3	11,3	11,3
	متوسط	18	18,6	18,6	29,9
	ثانوي	34	35,1	35,1	64,9
	جامعي	34	35,1	35,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	54	55,7	55,7	55,7
	متزوج	37	38,1	38,1	93,8
	مطلق	3	3,1	3,1	96,9
	أرمل	3	3,1	3,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

مدة العمل بالمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل 5	42	43,3	43,3	43,3
	فوق 5 إلى 10	37	38,1	38,1	81,4
	فوق 10 إلى 15	13	13,4	13,4	94,8
	فوق 15	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

نوع العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائم	58	59,8	59,8	59,8
	مؤقت	39	40,2	40,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل إدارة	65	67,0	67,0	67,0
	عون أمن	3	3,1	3,1	70,1
	عون حراسة	5	5,2	5,2	75,3
	سائق	2	2,1	2,1	77,3
	عون نظافة	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل تعاني في مكان العمل من

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	كثرة الضوضاء	49	50,5	50,5	50,5
	عدم تناسب درجة الحرارة	26	26,8	26,8	77,3
	سوء الإضاءة	9	9,3	9,3	86,6
	جميعها	13	13,4	13,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل تحصلت على ترقية في مسارك الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	27	27,8	27,8	27,8
لا	70	72,2	72,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل يتم توزيع المردودية بصفة عادلة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	32	33,0	33,0	33,0
لا	65	67,0	67,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

ما هي الإجراءات التي تتخذها الإدارة في حالة الغياب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide استفسار	48	49,5	49,5	49,5
اللوم	18	18,6	18,6	68,0
خصم من الراتب	30	30,9	30,9	99,0
إنذار	1	1,0	1,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل تطبق إجراءات العمل على جميع العمال

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	28	28,9	28,9	28,9
لا	69	71,1	71,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل الوظيفة التي تقوم بها تتميز ب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مهام محددة	39	40,2	40,2	40,2
مهام متعددة	53	54,6	54,6	94,8
مهام متناقضة	5	5,2	5,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل تتوقف عن العمل في حالة عدم توفر الوسائل و الأدوات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	32	33,0	33,0	33,0
	لا	65	67,0	67,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

ما طبيعة علاقتك بالمشرف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ممتازة	17	17,5	17,5	17,5
	جيدة	49	50,5	50,5	68,0
	متوسطة	25	25,8	25,8	93,8
	سيئة	6	6,2	6,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل غياب زميلك يؤثر على أداءك لعملك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	43	44,3	44,3	44,3
	لا	54	55,7	55,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل تتعرض أثناء عملك لتصرفات التالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	التدخل في مهام عملك	70	72,2	72,2	72,2
	التدخل في أمورك الخاصة	9	9,3	9,3	81,4
	كليهما	6	6,2	6,2	87,6
	أخرى تذكر	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل تساعد زملائك في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	83	85,6	85,6	85,6
	لا	14	14,4	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

هل تواجهك مشاكل في مكان العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	83	85,6	85,6	85,6
لا	14	14,4	14,4	100,0
Total	97	100,0	100,0	

في حالة الإجابة ب (نعم) إلى من تلجأ

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	14	14,4	14,4	14,4
لزمليك في العمل	22	22,7	22,7	37,1
مشارك المباشر للإدارة	56	57,7	57,7	94,8
Total	97	100,0	100,0	100,0

هل المشرف مطلع على المشكلات التي تواجهك في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	75	77,3	77,3	77,3
لا	21	21,6	21,6	99,0
3	1	1,0	1,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل يهتم مشرفك بحل المشكلات التي تواجهك في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	50	51,5	51,5	51,5
لا	45	46,4	46,4	97,9
أحيانا	2	2,1	2,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل الأجر كاف لتلبية احتياجاتك الأساسية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	26	26,8	26,8	26,8
لا	71	73,2	73,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل الأجر يتناسب مع المجهود الذي تقدمه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	22	22,7	22,7	22,7
لا	75	77,3	77,3	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل توفر لكم المؤسسة وسائل النقل و المواصلات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	97	100,0	100,0	100,0

هل تقدم لكم المؤسسة ألبسة خاصة للأمن و الوقاية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	3	3,1	3,1	3,1
لا	94	96,9	96,9	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل توفر لكم المؤسسة وسائل الوقاية و الأمن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	5	5,2	5,2	5,2
لا	92	94,8	94,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

هل توفر لكم المؤسسة سكنات وظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	97	100,0	100,0	100,0

هل توفر لكم المؤسسة خدمات طبية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	10	10,3	10,3	10,3
لا	87	89,7	89,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

في حالة توفر فرصة عمل في مؤسسة أخرى بعرض مغري هل تغادر مؤسستك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	71	73,2	73,2	73,2
لا	26	26,8	26,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، بحيث تمحورت هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي المتمثل في : كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ؟

وتندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف تنعكس الظروف التنظيمية على الأداء الوظيفي؟
 - كيف تنعكس علاقات العمل على الأداء الوظيفي؟
 - كيف تنعكس الرعاية العمالية الاجتماعية على الأداء الوظيفي ؟
- وطبقت عينة من عمال بلدية عين البيضاء والبالغ عددهم 97 عامل حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام مجموعة من الأدوات المتمثلة في الملاحظة و المقابلة والاستبيان.

توصلنا إلى النتائج التالية:

- تنعكس الظروف التنظيمية سلباً على الأداء الوظيفي .
- تنعكس علاقة العمل إيجاباً على الأداء الوظيفي.
- تنعكس الرعاية العمالية الاجتماعية سلباً على الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

- ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، الظروف التنظيمية، علاقات العمل، الرعاية العمالية الاجتماعية.

Résumé d étude

Le but de cette étude est de comprendre les implications de la pression sur la performance au travail. Cette étude a porté sur la question principale: Comment les pressions exercées par le travail affectent-elles la performance au travail?

Les sous-questions suivantes ont été posées:

- Comment les conditions organisationnelles reflètent la performance fonctionnelle?
- Comment les relations d'affaires sont reflétées dans la fonctionnalité?
- Comment le bien-être social est reflété?

Toutes les questions ont été appliquées sur un échantillon de travailleurs de la municipalité de Ain al-Baidah, qui sont 97 travailleurs, où il était basé sur l'approche descriptive en utilisant un ensemble d'outils d'observation et d'entrevue et un questionnaire.

Nous avons trouvé les résultats suivants:

- Les conditions réglementaires affectent la fonctionnalité d'une façon négative.
- Les relations d'affaires sont reflétées positivement sur la fonctionnalité.
- Le bien-être social est reflété négativement.

Les mots clés:

Pressions au travail, rendement au travail, conditions organisationnelles, relations de travail, bien-être des travailleurs sociaux.