



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

شعبة: علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

الموضوع:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة العاملة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عرابي السبتى – عين الباردة- ولاية عنابة

تحت إشراف:

إعداد الطلبة:

د/ بخوش لامية

• ألفت بكاكية

• خيرة زاد دراجي

لجنة المناقشة:

رئيسا	قرظ نجيمة
مشرفا ومقررا	بخوش لامية
ممتحنا	ورناني فوزية

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين سيدنا محمد ﷺ، فإني أسجد لله عز وجل شاكرًا لجلاله وعظمته على ما أمدني به من نعمة الصبر والمصابرة على ما صادفني من صعاب في إنجاز هذا العمل المتواضع على هذه الصورة.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة الفاضلة لامية بخوش نظير توجيهاتها ودعمها وإرشادها ومعارفها القيمة التي غرست في قلوبنا أثر طيبًا لا ينسى أبداً وتألقت إخلاصًا وحبًا وتضحية وعطاء لك نصف الحب جهرًا ونصفه دعاء.

الشكر والعرفان ثانياً للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا البحث وإثراء مضمونه بالإضافة إلى الأساتذة الذين شرفونا بتحكيم الإستارة. والشكر موصول إلى كل أساتذتنا كل باسمه طيلة مشوارنا الدراسي بقسم علم الاجتماع.

الطالبتان: ألفت، خيرة زاد

إهداء

الحمد لله حبا و شكر و امتنانا، الذي بفضلته أنا اليوم انظر إلى حلم طال انتظاره قد أصبح واقعا أفتخر به.
بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات أهدي فرحة تخرجي إلى:
الذي ذهب وحمله قلبي بالدعاء ومشاعري بالفقد والحزن ها أنا أشاركك أول إنجازاتي.
الذي كان أحد أحلامه مشاهدتي خريجة.
تخرجت يا أبي وأي فرحة بدونك ناقصة.
تخرجت وغصة البكاء تخنقتي كنت أتمنى أن تكون بجانبني وأول من يسمع بتخرجي
أتمنى أن تصلك مشاعري وتفتخر بمن حملوا إسمك.
أثبتوا أنك خير مربي وخير معلم وخير أب وخير فقيد
أقدم لك تخرجي وأنت الآن بقبرك
أبي الغالي رحمة الله عليك.
بكل فخر أهدي ثمرة تخرجي إلى:
مصدر الأمان الذي استمد منه قوتي إلى نور عيني وحظي الجيد وفوزي وفخري.
إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي
إلى من كانت ملجأً ويدي اليمنى في هذه المرحلة.
إلى من كانت اليد الخفية التي أزالته عن طريقي الأشواك والمصاعب.
إلى من كانت عزمي حين اثقلتني الحياة.
إلى من كان دعواتها تحيطني دائماً.
إلى الغالية أطل الله في عمرها.
إلى من كانوا أمان أيامي إلى من يقفوا خلفي كظلي إخوتي ادامكم الله ضلعا ثابتا لي.
إلى من ساندوني عند ضعفي و ساقوني بالحب، إلى من رسموا لي المستقبل بخطوط من الثقة والحب "
خالاتي".
إلى كل من يحبني ويحترمني في هذه الحياة من الأهل والأصدقاء.

إهداء

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء وعند الختام من قال أنا لها " نالها " لم تكن الرحلة قصيرة ولم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوا بالتسهيلات لكني فعلتها ونلتها. أهدي ثمرة تخرجي إلى سندي وملجئي الآمن، داعمي ومشجعي الدائم إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح والمثابرة "أبي" أطال الله في عمره.

بكل فخر الى من غمرتني بحبها وحنانها وسهرت من أجلي الليالي نور حياتي وقرّة عيني، رفيقتي وأماني إلى الينبوع الذي لا يكل العطاء إلا من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى أحن ما خلق الله في هذا الوجود أمي أطال الله في عمرها.

إلى الذين تذوقت معهم لذة العيش إخوتي إلى من يعزهم قلبي ومن يجنبي إلى كل الأقارب والأصدقاء إلى كل من ساندني في مشواري إلى كل من علمني وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتي الكرام

خيرة زاد

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
-	شكر
-	إهداء
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
05	أولاً: الإشكالية
08	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
09	ثالثاً: أهمية الدراسة
09	رابعاً: أهداف الدراسة
10	خامساً: تحديد المفاهيم
18	سادساً: الدراسات السابقة
37	سابعاً: المقاربات المفسرة للدراسة
الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية	
51	تمهيد
52	أولاً: نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية
54	ثانياً: عوامل الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية
56	ثالثاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية
58	رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية
60	خامساً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
65	سادساً: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
68	خلاصة
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة	
70	تمهيد
71	أولاً: التطور التاريخي لعمل المرأة

76	ثانيا: دوافع خروج المرأة للعمل وانعكاساته عليها
83	ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي ومحدداته
86	رابعا: أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده
90	خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
92	سادسا: الصعوبات التي تواجه الأداء الوظيفي المرأة العاملة.
96	خلاصة
الفصل الرابع: الإطار المنهجي والتحليلي للدراسة	
98	أولاً: المنهج وتقنيات جمع البيانات
99	ثانيا: مجالات الدراسة وعينتها
105	ثالثا: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الفرضيات
159	رابعا: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الدراسات السابقة
161	خامسا: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب النظريات المفسرة للدراسة
164	سادسا: النتائج العامة للدراسة
169	خاتمة
173	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	الملخص

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
49	يوضح نظرية X و Y لماكغريغور. MC gregor.	1
101	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	2
102	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.	3
102	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.	4
103	توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع المنصب.	5
103	توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.	6
105	يوضح إتاحة الفرصة للعاملات لإبداء رأيهن حول المواضيع الخاصة بالوظيفة.	7
106	يوضح تشجيع الإدارة للعاملات على اقتراح خطط العمل.	8
107	يوضح أخذ رأي العاملات بعين الاعتبار.	9
108	يوضح مشاركة العاملات في حل مشاكل العمل	10
109	يوضح تأثير مشاركة العاملات في صنع القرار على حرصهن على أداء مهامهن.	11
110	يوضح الوسيلة التي تتصل بها الإدارة بالعمال.	12
111	يوضح حصول العاملات على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد.	13
112	يوضح تواصل العاملات مع الرئيس	14
113	يوضح تواصل العاملات مع الزملاء في العمل.	15
114	يوضح تأثير طبيعة الاتصال على سرعة أداء العاملات.	16
115	يوضح الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في توصيل تعليمات للعاملات	17
116	يوضح كيفية تطبيق الإدارة التعليمات الخاصة بالعمل.	18
117	يوضح وجود رقابة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة	19
118	يوضح طبيعة الرقابة المطبقة من طرف المؤسسة	20

118	يوضح تأثير تطبيق التعليمات على التزام العاملات بأداء العمل في الوقت المحدد.	21
121	يوضح توفر الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل في المؤسسة	22
122	يوضح تأثير الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل على أداء العاملات	23
123	يوضح توفر الظروف الفيزيائية السلبية.	24
124	يوضح عرقلة الظروف الفيزيائية السلبية للعمل لأداء العاملات.	25
125	يوضح توفير بيئة العمل الآمنة للعاملات.	26
126	يوضح توفر مصالحي المؤسسة على كاميرات المراقبة.	27
126	يوضح توفر وسائل الحماية والوقاية الصحية للعاملات أثناء العمل.	28
127	يوضح تأثير توفر شروط الأمن والوقاية الصحية في أداء العمل.	29
128	يوضح توفير المؤسسة لأدوات ووسائل مساعده في العمل.	30
129	يوضح عدالة توزيع الوسائل الضرورية للعمل بين العاملات	31
130	يوضح تناسب التجهيزات المتوفرة مع طبيعة العمل.	32
131	يوضح تأثير توفر إمكانيات العمل على تجنب العاملات تضيق وقت أدائه	33
132	يوضح تأثير أسلوب معاملة الرئيس في العمل في تحفيز العاملات.	34
133	يوضح تمتع العاملات بالحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة.	35
134	يوضح توفر الثقة المتبادلة في مناخ العمل.	36
135	يوضح تأثير الدعم المعنوي للزملاء على التكيف بسهولة في بيئة العمل.	37
136	يوضح تفهم إدارة المصلحة لظروف حياة العاملة الأسرية	38
137	يوضح إمكانية تكيف فترات العمل مع الظروف الأسرية للعاملة	39
137	يوضح تعويض العاملة في الحالات الطارئة.	40
138	يوضح مساهمة مراعاة الإدارة والزملاء للعاملة في انجاز مهامها بدقة	41
139	يوضح شعور العاملة باهتمام الزملاء.	42
140	يوضح رضا العاملة عن أداء مهامها	43
141	يوضح دور العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل في شعور العاملة بأهمية	44

	جماعة العمل.	
142	يوضح تأثير دعم جماعة العمل للعامل على زيادة مستوى الأداء.	45
146	يوضح التحفيز المادي للعامل.	46
147	يوضح مدى تناسب الأجر مع الجهد المبذول.	47
148	يوضح تأثير أداء العامل في مستوى الأجر.	48
149	يوضح تأثير زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء العامل	49
150	يوضح حصول العامل على الترقيات	50
151	يوضح سبب عدم حصول العامل على ترقية	51
152	يوضح عدالة منح الترقيات في المؤسسة.	52
153	يوضح تأثير إتاحة فرص الترقية على تشجيع العامل على تطوير أدائها.	53
154	يوضح شعور العامل بالاستقرار الوظيفي في عملها	54
155	يوضح تأثير الأجر والحوافز على الاستقرار الوظيفي للعامل	55
156	يوضح ارتباط كفاءة العامل في العمل بمستوى الأجر المادي.	56
157	يوضح ارتباط أداء العامل في العمل بفرص الترقية.	57

فهرس الأَشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
44	يوضح نظرية العاملين	01

مقدمة

مقدمة:

يلعب العمل دورا كبيرا في تحقيق السعادة والارتياح الشخصي، وتمثل جودة الحياة الوظيفية شرطا أساسيا لتحقيق ذلك، حيث تعبر عن مدى رضا الفرد عن جوانب حياته المهنية، وتعتبر أمرا أساسيا للتوازن بين الحياة الشخصية والعملية فهي تشمل العوامل المختلفة التي تؤثر على تجربته في بيئة العمل والفرص الواضحة للتقدم والتطور المهني فضلا عن الحوافز المادية والمعنوية، فتعزيز جودة الحياة الوظيفية يسهم في زيادة الإنتاجية والإبداع، وبالتالي يعزز رضا العاملين ويقلل من التوتر والإجهاد مما يؤدي في نهاية المطاف إلى بيئة عمل أكثر تنافسية.

جودة الحياة الوظيفية تعتبر عنصرا أساسيا في تحقيق الرضا والسعادة في مكان العمل، وتأثيرها الإيجابي يمتد ليشمل الأداء الفردي والجماعي والنجاح العام للمؤسسة، حيث تؤثر أبعادها على أداء المرأة العاملة، فمن خلال توفير بيئة عمل ملائمة ومتوازنة، يمكن للمرأة أن تحقق أقصى إمكاناتها، إذا ما توفر الدعم الاجتماعي في مكان العمل أين يمكن أن يعزز شعورها بالانتماء والتقدير ما يؤدي إلى الرفاهية أكثر وزيادة في الإنتاجية وإبداعها في العمل، فبيئة العمل الإيجابية مثل فريق عمل متعاون ومناخ عمل إيجابي قد يزيد من مستويات رضاها وإشباعها في العمل، كما أن وجود فرص للتطوير المهني والنمو الوظيفي يمكن أن يحفزها على العمل بجدية والسعي لتحقيق الأهداف المهنية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية كثيرة منها الجوانب التنظيمية والتي تشمل القدرة على المشاركة في صنع القرار والمساهمة في تشكيل السياسات والإجراءات التي تؤثر على بيئة العمل، والجانب الاتصالي حيث يعتبر الاتصال الفعال والشفاف داخل المؤسسة أساسيا لبناء بيئة عمل صحية ومريحة. وبيئة العمل المادية والمعنوية التي لها تأثيرا كبيرا على رضا الموظفين، حيث يشمل ذلك ظروف العمل الفيزيائية مثل الإضاءة والتهوية والأمان والصحة المهنية والرضا عن المسار الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والعلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل.

كذلك الجوانب المالية والتحفيزية التي تلعب دورا هاما في تحفيز الموظفين وتعزيز إشباعهم في العمل، من خلال الأجر والحوافز وفرص الترقية والتطوير المهني والاستقرار الوظيفي، كلها يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء المرأة العاملة، فعندما تتمتع بالقدر الكافي من الوقت لقضائه مع الأسرة وممارسة الهوايات والأنشطة الشخصية، فإنها قد تكون أكثر قدرة على التركيز والإنتاجية خلال ساعات العمل ويتحسن أدائها.

هنا تبرز أهمية هذه الدراسة الوصفية في الكشف عن دور كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة، حيث تلعب هذه الأخيرة دورا حيويا في تطوير المجتمع والاقتصاد، ويعزز دخلها العائلي ويمكنها من تحقيق استقلال مالي و تحقيق طموحاتها المهنية، والمساهمة في تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال زيادة الإنتاجية وتوسيع قاعدة العمل وتعزيز التنمية الاقتصادية. فمن خلال العمل تكسب المرأة المزيد من المهارات والخبرات، ومن الجدير بالذكر أيضا ان وجودها في سوق العمل يعزز التنوع والإبداع والابتكار في مجالات متعددة.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة النظرية الميدانية لمحاولة فهم وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة العاملة، حيث قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول نظرية وفصل ميداني:

الفصل الأول: خصص للإطار النظري للدراسة وضم الإشكالية وأسباب اختيار الموضوع والأهداف والأهمية وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة والنظريات المفسرة للدراسة.

الفصل الثاني: خصص لنشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية وعوامل ظهورها وأهميتها وأهدافها وأبعادها ومعوقات تطبيقها.

الفصل الثالث: خصص لأداء الوظيفي للمرأة العاملة من خلال التطرق إلى التطور التاريخي لعمل المرأة ودوافع خروجها للعمل وانعكاساته عليها، وأهمية الأداء الوظيفي ومحدداته وأنواعه وأبعاده والعوامل المؤثرة فيه والصعوبات التي تواجه الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

الفصل الرابع: خصص للإطار المنهجي والتحليلي للدراسة، حيث ضم منهج الدراسة وتقنياتها ومجالات الدراسة وعينتها، وتحليل وتفسير النتائج حسب الفرضيات والدراسات السابقة والنظريات المفسرة لمتغيرات الدراسة والنتائج العامة للدراسة.

في الأخير الخاتمة و قائمة المراجع والملاحق .

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: النظريات المفسرة للدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً - الإشكالية:

الجودة مفهوم شامل يشير إلى مدى تحقيق المنتجات أو الخدمات مجموعة من المعايير والمواصفات المحددة، تعد أحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح أي منتج أو خدمة في السوق، حيث تؤثر بشكل كبير على رضا العاملين وثقتهم، فهي ليست مجرد ميزة إضافية بل هي أساسية للبقاء في بيئة الأعمال المتنافسة، حيث تتضمن العديد من الجوانب أهمها تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم مع تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء وإعادة العمليات وتحسين كفاءة العمليات وزيادة إنتاجية الموظفين، ما يعزز التنافسية ويؤدي إلى نمو مستدام وربحية للمنظمة.

تتفاوت معايير الجودة من منظمة إلى أخرى ولكن في النهاية يكمن جوهرها في تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل مستمر وموثوق به، لذا يجب أن تكون الجودة جزءاً من إستراتيجية أي منظمة، و جزءاً لا يتجزأ من ثقافتها التنظيمية وعملياتها اليومية.

الجودة تعني تحقيق المعايير المطلوبة أو المتوقعة وتعتبر أساسية في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك الحياة الوظيفية هذه الأخيرة تشير إلى مدى رضا الفرد عن بيئته العملية وتجربته في العمل، وتؤثر بشكل كبير على الأداء والإنتاجية ودراستها مهمة لفهم كيفية تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين، ما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

جودة الحياة الوظيفية تمثل مفهوماً مهماً جداً في عالم العمل، حيث تشير إلى مدى الرضا والراحة التي يشعر بها الأفراد في بيئة العمل وكيفية تأثير هذه البيئة على حياتهم بشكل عام، فعندما يتمتع الأفراد بجودة حياة وظيفية عالية فإنهم يشعرون بالارتياح والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، ويكونون أكثر إنتاجية وإبداعاً في عملهم.

إن دراسة جودة الحياة الوظيفية يساعد في فهم كيفية تأثير بيئة العمل وعلاقات الزملاء والإدارة والثقافة المؤسسية على رضا الموظفين وأدائهم، ما يجعلها أمراً ضرورياً لفهم عميق للعلاقة بين الإنسان والعمل لتحقيق النجاح المستدام في سوق العمل، ما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين وإنتاجيتهم، حيث أن تحسين جودة حياة الموظفين أمر حيوي لأرباب العمل والمديرين بما يقلل من نسبة الاستقالات وزيادة الولاء والانتماء للمنظمة، ويسهم في تحقيق أهداف العمل بنجاح.

حيث تعتبر دراستها أداة مهمة لتحسين إدارة الموارد البشرية واتخاذ القرارات الإستراتيجية، فهي تساعد في تحديد أفضل السياسات والممارسات التي تعزز رضا الموظفين، وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل، كما تسهم في تحسين العلاقات بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين أنفسهم، مما يعزز التواصل والتفاعل الإيجابي داخل جماعة العمل.

كما تمثل أداة قيمة لتحسين أداء المنظمات ورضا الموظفين، وتسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومستدامة تعود بالفائدة على الجميع، فأبعادها تلعب دورا حاسما في تحديد أداء العمل للأفراد وتأثيرهم على البيئة العملية بشكل عام، إذ تتضمن هذه الأبعاد عوامل متعددة تشمل البيئة العملية ذاتها والتوازن بين الحياة العملية والشخصية والتطور المهني والتفاعل الاجتماعي والتقدير والاعتراف، فتفاعل هذه الأبعاد بشكل متكامل يسهم في تحسين أداء العمل وإثراء البيئة العملية بشكل إيجابي ما يعود بالفائدة على الأفراد والمنظمة على حد سواء.

هنا نصل إلى أن أهمية دراسة جودة الحياة الوظيفية ليست مختصرة فقط على المنظمات بل تمتد أيضا للموظفين، فهي تساعد على تحسين رضاهم الشخصي والمهني وتعزز شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة وتساهم في تحسين جودة حياتهم بشكل عام، حيث يمكن للموظفين الذين يشعرون بالرضا في بيئة عملهم أن يكونوا أكثر سعادة وإنتاجية ويحققون توازن أفضل بين الحياة العملية والشخصية.

المراة العاملة مورد بشري لا يقل أهمية عن الرجل تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتسعى إلى تحقيق الأداء المطلوب وفق الأهداف المسطرة والمحددة من المنظمة، إن جودة الحياة الوظيفية للمراة العاملة أمر مهم يجب مراعاته على الصعيدين الوطني والدولي، فهي تلعب دورا حيويا في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتؤثر بشكل كبير على تطور المجتمعات وازدهارها، تتأثر جودة الحياة الوظيفية للمراة العاملة بعدة عوامل بما في ذلك الوظيفة ذاتها، والبيئة العملية، والتوجيهات السياسية والاقتصادية في الدول المختلفة.

يتأثر أداء المراة العاملة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية على عدة مستويات منها بعد الرضا الشخصي والمهني عن العمل ومدى استجابة العمل لتطلعاتها وقدرتها، وبعد التوازن بين الحياة العملية والشخصية ومدى قدرتها على التحكم في وقتها والاستمتاع بالحياة خارج مكان العمل، ما يحقق شعورها بالسعادة والرفاهية العامة، كذلك من حيث بعد الدعم الاجتماعي في بيئة العمل كعامل مهم قد يؤثر على أداء المراة العاملة، حيث يمكن أن يشمل هذا الدعم العاطفي من الزملاء والمدراء، وفرص التواصل والتعاون والتنمية المهنية.

كذلك بعد الفرص المتاحة للتطوير المهني لما قد يكون له تأثير كبير على مستوى رضا المرأة عن عملها وتحسين أدائها، فتحقيق أبعاد جودة حياة وظيفية مرضية للمرأة العاملة يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العملي والرفاهية الشخصية وبالتالي يعزز النجاح المهني والشخصي لها.

ومنه تتضمن أبعاد جودة الحياة الوظيفية عوامل متعددة منها: الدخل، التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والتطور المهني والتحكم في العمل، العلاقات الاجتماعية في مكان العمل، الأمن الوظيفي، التطوير الشخصي، المشاركة في اتخاذ القرار، ولكن لدى المرأة العاملة تحدياتها الخاصة في تحقيق هذه الأبعاد، وتختلف هذه التحديات بشكل كبير على مستوى العالم وعلى مستوى التنظيمات المختلفة، ففي العديد من البلدان ما زالت المرأة تواجه عقبات في دخول سوق العمل والحصول على فرص متساوية مقارنة بالرجال، سواء كان ذلك نتيجة لتمييز جنسي أو قيود اجتماعية أو عوامل اقتصادية، كما أن تمكين المرأة اقتصادياً يعزز جودة حياتها الوظيفية ويعمل على تعزيز التنمية المستدامة.

هنا تكمن أهمية هذه الدراسة الوصفية في فهم ووصف وتشخيص أبعاد الحياة الوظيفية التي تؤثر في مستوى أداء المرأة العاملة سواء كانت تنظيمية أو مادية أو مالية أو معنوية بما يعزز فرصها في تحقيق النجاح المهني والشخصي حيث انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

هل تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة؟

التساؤلات الفرعية:

- هل للجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة؟
- هل لبيئة العمل المادية والمعنوية دور في تحسين أداء المرأة العاملة؟
- هل للجوانب المالية والاقتصادية دور في تحسين أداء المرأة العاملة؟

للإجابة عن هذه التساؤلات تم صياغة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية التالية كإجابات مؤقتة للدراسة:

الفرضية العامة: تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الجزئية الأولى: الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية لها دور في تحسين أداء المرأة العاملة.

للإجابة على هذه الفرضية تم الاعتماد على المؤشرات التالية:

- مؤشر المشاركة في اتخاذ القرار.
- مؤشر الجانب الاتصالي.
- مؤشر تطبيق التعليمات.

الفرضية الجزئية الثانية: لبيئة العمل المادية والمعنوية دور في تحسين أداء المرأة العاملة.

للإجابة على هذه الفرضية تم الاعتماد على المؤشرات التالية:

- مؤشرات بعد بيئة العمل المادية:

• توفر الظروف الفيزيائية (التهوية، الإضاءة، الرطوبة، الضوضاء..).

• توفر إمكانيات العمل.

• توفر وسائل الأمان الوظيفي.

- مؤشرات بعد بيئة العمل المعنوية:

• التحفيز والدعم المعنويين.

• تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية.

• رضا واهتمام المرأة العاملة.

الفرضية الجزئية الثالثة: للجوانب المالية و الاقتصادية دور في تحسين أداء المرأة العاملة.

للإجابة على هذه الفرضية تم الاعتماد على المؤشرات التالية:

• كفاية الأجور والمكافآت.

• فرص الترقية.

• تأثير الأجور والترقيات على الأداء الوظيفي

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع

• الرغبة الذاتية للطلبتين في دراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة

العاملة، باعتبارهما نساء ويرغبين في فهم أبعاد جودة الحياة في العمل ودور كل بعد في تحسين

أداء المرأة العاملة.

• ملاحظة الطالبتين للدور الفعال لجودة الحياة الوظيفية في أداء المرأة العاملة باعتبار الطالبتين

عاشن بعض الحالات من المعاناة لعدة نساء عاملات في العمل.

• ارتباط موضوع الدراسة بتخصص الطالبتين في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل، حيث يندرج

موضوع دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة ضمنه، هذا ما شجع على

دراسة مدى مساهمته في تحسين أدائها، بهدف توظيف ما تم دراسته خلال سنوات التدرج نظريا و ميدانيا وتعميق المعارف فيما يتعلق موضوع الدراسة.

- محاولة التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية في أداء المرأة العاملة، من خلال الكشف عن أهم المشكلات التي تواجه المرأة العامل والمرتبطة ببيئة العمل والجوانب التنظيمية والمادية والمالية والتي قد تحسن أو تضعف من مستوى أدائها الوظيفي.
- قلة الدراسات العلمية -حسب إطلاع الطالبتين- حول تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء المرأة العاملة، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفصلة عن بعضها البعض وعلى تأثيرها على كل الفئات وليس المرأة العاملة فقط، كما أنها لم تركز على تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي، هذا ما يدل على حداثة موضوع الدراسة ما شجع الطالبتين على محاولة إثراء المكتبة بدراسة نظرية تطبيقية في الموضوع.

ثالثا: أهمية الدراسة

- أهمية الحياة الوظيفية بالنسبة للعمال بصفة عامة والمرأة العاملة بصفة خاصة، من خلال الاهتمام بجودتها والعوامل المحققة لذلك التي تؤثر في تحسين أداء المرأة العاملة.
- أهمية موضوع تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء المرأة العاملة من خلال أهمية ما توفره من عوامل وظروف عمل تنظيمية ومادية ومعنوية ومالية واقتصادية تحقق جودة الأداء وفعاليتها وأساليبها في ذلك.
- أهمية المرأة العاملة في المجتمع وأهمية أدائها الوظيفي ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فهي تمثل نصف المجتمع ولها دور في تقدمه وازدهاره في كافة المجالات.
- إثراء البحث العلمي في مجال موضوع جودة الحياة الوظيفية في الدراسات المحلية حول الفئة المدروسة (المرأة العاملة) خاصة في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل بدراسة في مستوى الماستر.

رابعا: أهداف الدراسة:

- المساهمة في الكشف عن عناصر جودة الحياة الوظيفية من (ظروف عمل آمنة وصحية، تعويض، راتب وفوائد، منح اجتماعية لبيئة العمل) ومحاولة فهم تأثيرها على الأداء وسيورة

العمل، ومحاولة التعرف على الحياة الوظيفية للمرأة العاملة وعناصر جودتها التي تؤثر في أدائها ومدى مساهمتها في تحسينه.

- محاولة فهم وكشف واقع جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر المرأة العاملة ومدى فهمها لأبعادها وعناصرها وأهميتها، ودور كل بعد من أبعادها في تحسين أو إضعاف مستوى أدائها الوظيفي.
- المساهمة في فهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تؤثر في أداء المرأة العاملة والكشف على جوانب تأثيرها وأهم الصعوبات التي تواجهها.

خامسا: تحديد المفاهيم

1- جودة الحياة الوظيفية:

1-1 الجودة:

- التعريف اللغوي:

"مشتقة من جاد جودة وجودة اي بمعنى صار جيدا فعل الجيد، وهي تعني كذلك صفة الجيد او الصواب أو الحصانة الحسن الفاخر الممتاز"¹.

- التعريف الاصطلاحي:

- يعرف بلاك black الجودة بانها "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالسلعة او الخدمة والتي تتوقف عليها قدره تلك السلعة او الخدمة على اشباع حاجة محددة"².

ركز هذا التعريف على الجانب الاقتصادي وعرف الجودة بأنها صفة أو درجة تميز به شيء من نوعية معينه تشبع فيها الحاجات.

- تعريف جوزيف يوران "الجودة هي مدى ملائمة المنتج للاستعمال بغض النظر عن وضع وحاله

المنتج"³. ركز هذا التعريف على الجودة من ناحية المنتج ومدى قدرته على تلبية الاحتياجات

المطلوبة بشكل صريح أو بشكل مضمون.

¹ ابن منظور جمال الدين: لسان العرب، دار صادر، ط3، بيروت، 1994، ص 245.

² بهجت راضي، هشام يوسف العربي: إدارة الجودة الشاملة، المفهوم والفلسفة والتطبيقات، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، ط1، القاهرة، 2016، ص 19.

³ فؤاد بن غضبان: جودة الحياة الوظيفية بالتجمعات الحضرية، تشخيص مؤشرات التقييم، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014، ص30.

- يعرفها كروسي: "هي التوافق مع متطلبات وليس مدى كون الشيء جيد"¹.

ركز هذا التعريف على الجودة باعتبارها التوافق مع احتياجات الزبون ومتطلباته.

- يعرفها راي فيشر fisher: "تعبّر عن درجة التآلق والتميز وكون الأداء ممتازا او كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة او سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة او منظور الزبون"².

ركز هذا التعريف على الجودة بأنها تشير الى المعايير والتميز على حد سواء، فهي تعني قدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل منتج نهائي لإشباع حاجات الزبون ومتطلباته.

- التعريف الاجرائي:

" الجودة هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير قياسية تعبر عن مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نواقص ويتم ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتم قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابله للإنجاز والتحقق وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين."

1- 2 الحياة الوظيفية:

- التعريف الاصطلاحي

"- الحياة الوظيفية هي سلسلة متعاقبة من التجارب والتغييرات الوظيفية التي تحدث للفرد خلال عمره الوظيفي"³.

هذا التعريف عبر عن الحياة الوظيفية للفرد من خلال المناصب التي يشغلها في حين أن الحياة الوظيفية أكبر من ذلك فالفرد يعيش تجارب مختلفة خلال عمله لا تتعلق بمهام منصبه فقط.

¹ فيصل بن حاسم بن محمد الأحمد آل ثاني: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008م، ص29.

² قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006م، ص24.

³ صلاح الدين الهيتي: أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين، "مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية"، جامعة دمشق، المجلد 20، العدد 02، سوريا، 2004، ص34.

- عرفها Jayakumar . A And Kalaiselv : "هي نتائج التجارب وأنشطة العمل الموجهة نحو أهداف فردية وتنظيمي، بالإضافة الى التسهيلات التي تقدم للعامل وجميع ما يمر به الفرد خلال ساعات الدوام الرسمي حيث كان يعمل في المنظمة"¹.

ركز هذا التعريف على الحياة الوظيفية بأنها نتائج العمل والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين والمتعاملين معها.

-التعريف الاجرائي:

" الحياة الوظيفية هي الفترة الزمنية التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط معين مقابل أجر مادي أو معنوي طيلة عمره الوظيفي وهي الجهد والطاقة الحركية والفكرية التي يبذلها في سبيل تحصيل ما يشبع رغباته وحاجاته وتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة."

1- 3 جودة الحياة الوظيفية

- التعريف الاصطلاحي:

- "مفهوم جودة الحياة الوظيفية أو Quality Of Work Life هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل كل من بيئة العمل المادية وبيئة العمل المعنوية وأنظمة المكافآت والأجور، وتشكيل فرق العمل وتوفير فرص النمو وتنمية العلاقات بين العاملين و الإشراف الوظيفي، بالإضافة إلى توفير قدر من الأمان والاستقرار الوظيفي، أي ينظر إلى جودة الحياة الوظيفية على أنها تعبر عن توفير عوامل البيئة الآمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين"²

ركز هذا التعريف على أن جودة الحياة الوظيفية هي توفير الظروف المادية والمعنوية اللازمة والضرورية التي من شأنها زيادة الولاء والرضا والالتزام اتجاه المنظمة وبالتالي الارتقاء بأدائها.

¹Jayakumar A, kalaiselviK,Quality Of Work Life :An Overview.« **International Journal Of Marketing, Financial And Management Research** »Vol1, 2012, P141

²عادل محمد، محمد عبد الرحمن: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي "دراسة تطبيقية على التأمينات الاجتماعية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة، 2013 ، ص6.

- تعرف كذلك بأنها: "مجموعة الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تطوير وتحسين مختلف الظروف الحياتية والتي تخص العاملين في المنظمة وحتى الشخصية والتي تتعكس إيجابا على أدائهم وولائهم التنظيمي"¹
- ركز هذا التعريف على أن جودة الحياة الوظيفية طريقة عمل تتضمن برامج وعمليات تهدف إلى تهيئة ظروف مناسبة تخدم العاملين للقيام بالأعمال الموكلة إليهم بأحسن طريقة ممكنة
- يعرفها **Pizam**: "هي مجموعة من السياسات المحفزة تضم مكافآت فعالة واستغلال أحسن لوقت العامل داخل المنظمة وبالتالي يرى الجودة من ناحية إستراتيجية منظمة رسمية تصب في مصلحة العامل"²
- ركز هذا التعريف على أن جودة الحياة الوظيفية هي بيئة العمل المحفزة لأداء أي عمل بهدف إعداد قوة عمل راضية مندفعة ذات ولاء عالي لأعمالها.
- " هي عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين."³
- يركز هذا التعريف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في رضا العاملين وتحسين أدائهم.
- **التعريف الإجرائي:**
- "هي عملية متكاملة المراحل والخطوات تسعى المنظمة من خلالها إلى تحسين أداء العاملين وتحقيق رضاهم وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية بما يضمن تحقيق أهداف الفرد العامل والمنظمة في آن واحد، وتشمل الجوانب التنظيمية للعمل وبيئة العمل المادية والمعنوية وأنظمة المكافآت والأجور ومجموعة الأنشطة والبرامج الهادفة إلى تطوير وتحسين ظروف العاملين في المنظمة."

¹ ديمة بنت سلطان، أحمد السديري: دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية، "المجلة العربية للنشر العلمي"، جامعة جدة، المجلد 06، العدد 54، جدة، نيسان 2023، ص 4.

² محمد قرشي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، "مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 18، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 124.

³ شراف عقون، بوخدي لقمان: جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، "مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية"، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، سبتمبر 2020، ص 78.

2-تحسين الأداء:

- التعريف اللغوي:

الأداء "من المصدر أدى، يؤدي، تأدية، فهو مؤد، والمفعول مؤدى، أدى مهمة بمعنى قام بها"¹.

- التعريف الاصطلاحي:

- "يقصد بالأداء الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك الإنمائي في العمل، وفقا لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيه معينة أو في تحقيق النتائج وفقا للأهداف أو الخطط المعلنة"².
ركز هذا التعريف على الأداء بأنه مدى بلوغ الأهداف بالاستخدام الأمثل للموارد وباعتباره نظاما شاملا وديناميكيا، يتطلب إتباع مسيرة التحسين المستمر كما انه العمليات متعددة المعايير كالتكلفة والجودة

- يعرف هاشم زكي محمود الأداء: "هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلفة بها للتأكد من صلاحية لمباشرة مهام أو اعباء وظائفه"³.

ركز هذا التعريف على قيام العامل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها، ويقصد بالأداء العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته.

- تعريف دركر للأداء: "هو التوازن بين رضا المساهمين والعمال فالأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي، واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس وتمكنها من المحافظة على التوازن ومكافأة كل من المساهمين والعمالين"⁴.
ركز هذا التعريف على الأداء من حيث أنه ناتج تحققه المنظمة باستغلال الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية مع تحقيق التوازن بين العمال والمساهمين.

- "هو تفاعل سلوك الموظف الذي يتحدد بتفاعل جهده وقدرته"⁵.

الأداء الوظيفي هو نتاج تفاعل سلوك الموظف وذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المؤسسة.

¹ مجد الدين محمد: القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، 2008، ص 43.

² سمير الشويكي: المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 17.

³ أسامة محمد جردات، عقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001، ص 42.

⁴ إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 105.

⁵ سعد زناد دروش، مصطفى احمد مصطفى: إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2018، ص 71.

- كما يعرف بأنه: "الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم الأداء الوظيفي للعامل في عمله ومسلكه في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعلمية والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل"¹.

ركز هذا التعريف على الأداء الوظيفي بأنه السلوك الذي يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة، تبعا للمعايير الموضوعية والنتائج الحاصل من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياسية معينة تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة خلال فترة زمنية محددة.

- تحسين الأداء: "هو عملية متكاملة تتطوي على أنشطة مخططة وشاملة للمنظمة ككل، وتتم وفقا لاستراتيجيات وخطط وبرامج واضحة ومحددة في أهدافها وأولوياتها وأساليبها"².

ركز هذا التعريف على تحسين الأداء على أنه أنشطة مخططة شاملة وهادفة للمنظمة ككل.

- يعرف كذلك بأنه: "تلك العملية المنظمة والشاملة التي تهدف إلى علاج المشاكل التي يعاني منها المورد البشري في المؤسسة والذي يحول دون وصولها إلى الأهداف المسطرة"³.

ركز هذا التعريف على تحسين الأداء بأنه حل لمشاكل المورد البشري وتنمية العاملين ورفع قدراتهم وتغيير سلوكياتهم بشكل ايجابي يساهم في تحسين أدائهم وبالتالي تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها

- التعريف الإجرائي: "تحسين الأداء هو توظيف جميع الموارد المتاحة لزيادة قدرة الفرد العامل على القيام بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلفة بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة مثل كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الاداء".

¹ عصمت سليم القرالة: الحكمانية في الاداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2014 ، ص 88.

² محمد معمري: المداخل الحديثة لتحسين الأداء في المنظمة، (نموذج كايزن نموذجاً)، "مجلة دفاتر المخبر"، جامعة احمد زبانه، غليزان، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، ماي 2022، ص 35

³ بوسمينة أمال ، سفاري أسماء: دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية (قاعدة وهران)، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة قسنطينة 02 ، عبد الحميد مهري، المجلد 8، العدد 01، مارس 2022، ص 97 .

3- المرأة العاملة:

- **التعريف اللغوي:** "جمع نساء من غير لفظها ، مؤنث الرجل"¹.

- **التعريف الاصطلاحي:**

- " هي كيان إنساني مستقل تتمتع بالقيمة الإنسانية كاملة أسوة بالرجل، ولها حقوق وعليها واجبات مساوية للرجل في جميع المجالات دون استثناء"².

المرأة حسب هذا التعريف هو الكائن البشري الذي يمتاز عن الرجل بصفات وخصائص بيولوجية ونفسية، وهي مكمل للرجل من حيث الوظائف والمهام بما يتوافق وطبيعتها كأنثى وهي كما يقول مالك بن نبي "المرأة هي الوجه الآخر للرجل"

- **تعريف كاميليا عبد الفتاح:** "هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها والتي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة البيت ودور الموظفة"³

المرأة العاملة حسب هذا التعريف هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها فتقوم في نفس الوقت بأدوار مختلفة كزوجة وأم إلى جانب دورها كعاملة.

- **كما تعرف بأنها:** "المرأة التي تلتحق بأحد مراكز العمل الحكومية أو الخاصة بأوقات محددة باليوم أو الأسبوع نظير مبلغ مالي معين ومحدد قابل للزيادة."⁴

المرأة العاملة حسب التعريف السابق كل امرأة تعمل خارج البيت في القطاع العام والخاص بأوقات محددة مقابل أجر مالي محدد قابل للزيادة.

- **التعريف الإجرائي:** "المرأة العاملة هي المرأة التي تعمل خارج المنزل في القطاع العام أو الخاص في مجالات متنوعة، حيث تجمع بين واجباتها المهنية ومسؤولياتها الأسرية، فهي امرأة متعددة الأدوار يتعدى نشاطها خارج دائرة المنزل."

¹ ابراهيم قياوي: قاموس عربي عربي، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 1997، ص 629.

² عدنان أبو مصلح: معجم علم الاجتماع، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2006، ص 72

³ كاميليا ابراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1989، ص 110.

⁴ سامية الخشاب: النظرية الاجتماعية ودراسة الأسرة، الدار الدولية للاستثمار، القاهرة، 2008، ص 95.

4- الدور:

- **التعريف اللغوي:** الدور الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض وهو أيضا النوية¹.
- **التعريف الاصطلاحي:**
- "هو مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك المنتظر من شخص معين استنادا إلى سماته الشخصية وخصائصه الفردية"².
- ركز هذا التعريف على أن الدور هو مجموعة من الأنماط والأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة وتترتب على الأداء وإمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.
- "هو ما يقوم به الفرد من أعمال ترتبط بوضعه أو مركزه الاجتماعي ويمثل الدور الجانب الديناميكي (الحركي) للمركز، يعني أيضا السلوك الإنساني في موقف جماعي"³.
- ركز هذا التعريف على أن الدور هو مجموعة سلوكيات الفرد التي تمثل المظهر الدينامي للمكانة، ويتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تنعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة.
- **تعريف سنفورد (sinford):** "هو تصور لسلوك يرتبط بشخص معين وبصفة من صفاته الشخصية لأنه يعبر عن حاجات الشخص"⁴.
- ركز هذا التعريف على أن الدور هو مجموعة الصفات التي يقوم بها الأفراد وهو سلوك الفرد من موقف معين.
- **التعريف الإجرائي:** "الدور هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد ويتحدد سلوك الفرد في توقعاته وتوقعات الآخرين، من حيث تأثر الفرد بالحقوق والواجبات في ضوء تقبل الجماعة كما يتحدد دور الشخص من أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه".

¹ فاروق عبده وفليه، أحمد عبد الفتاح زكي: معجم مصطلحات التربية (لفظا واصطلاحا)، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، القاهرة، ص 165.

² سميح ابو مغلي، عبد الحافظ سلامة: علم النفس الاجتماعي، دار الناظوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 127.

³ بن عروس محمد امين: الدور والمكان الاجتماعية، "مجلة العلوم القانونية والاجتماعية"، جامعه زيان عاشور، الجلفة المجلد 06، العدد 04، الجزائر، ديسمبر، 2021 ص 556.

⁴ سميح ابو مغلي، عبد الحافظ سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

سادسا: الدراسات السابقة:

1- دراسات خاصة بمتغير جودة الحياة الوظيفية:

1-1 دراسات أجنبية:

الدراسة الأولى:

Dastjerdi, Pour : Relationship of work culture withimprovingquality of employeeswork life in oil company.2015

تهدف الدراسة إلى تحديد علاقة ثقافة العمل مع تحسين جودة الحياة الوظيفية في الشركات النفط في اصفهان، انطلقت من التساؤل رئيسي: كيف تساهم ثقافة العمل في تحسين جودة الحياة الوظيفية؟ استخدمت المنهج الوصفي التحليل يتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان الذي طبق على عينات طبقية عشوائية ضمت 270 شخصا، واستخدمت معامل الارتباط في الجانب الإحصائي. كشفت نتائج الدراسة ما يلي:

- هناك علاقة مباشرة بين ثقافة العمل وتحسين جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى جودة ارتباط بين ثقافة العمل والعدالة والمساواة في الأجور من جهة وبين ثقافة العمل والأمن الوظيفي من جهة أخرى.
- وجود علاقة هامة بين ثقافة العمل وتوفير فرص الأمن والتنمية المستمرة، وكذلك وجود ارتباط كبير بين ثقافة العمل والقانون الوظيفي
- هناك علاقة بين ثقافة العمل والتبعية الاجتماعية من جهة وبين ثقافة العمل والوضع المعيشي العام من جهة أخرى

- الدراسة الثانية:

Verma&Doharey:A Study ToIdentifyThe Factors Affecting The Quality Of Work Life In Scale Industries 2016¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة في الهند، حيث انطلقت من التساؤل التالي: ما هي العوامل التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية في الصناعات الصغيرة في الهند؟

¹المرجع السابق.

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال توزيع استبيان على جميع العاملين في الصناعات الصغيرة في مقاطعة Indore في MadhyaPradesh في الهند. توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يرغب العديد من الموظفين في الحصول على الرضا الوظيفي والمكافأة و ظروف العمل.
- لوحظ أن الموظفين ذوي الوظائف المنخفضة لا يشاركون في أي قرار تتخذه الإدارة.
- توفير الأمان الوظيفي والتكامل الاجتماعي لها تأثير إيجابي على جودة حياة العمل في الصناعات الصغيرة.

- الدراسة الثالثة:

دراسة Abusamah,Hanitasaad بعنوان : آراء الموظفين حول جودة الحياة العملية والرضا الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الخاصة بماليزيا، سنة 2008¹

هدفت الدراسة لبيان مدى إدراك وتصور الموظفين لجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي للموظفين، إضافة إلى معرفة مصادر الصراع والتوتر بين العاملين، في بيئة التعليم العالي والتي من شأنها أن تؤثر على رضا الموظفين وجودة الحياة الوظيفية لهم.

أنجزت الدراسة على بعض الجامعات في ماليزيا شملت عينة الدراسة 640 موظف من كافة المستويات الإدارية، وكانت الردود السليمة 251 موظف بمعدل استجابة 54.6%.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك ارتباط ايجابي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة والرضا الوظيفي.
- لا توجد علاقة ايجابية بين تزامن دخول كافة أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وبين الرضا الوظيفي من جهة أخرى باستثناء تزامن ثلاث متغيرات فقط وهي (الكفاءة الذاتية، المغزى من العمل، التفاؤل الناجم عن التغيير التنظيمي).
- أظهرت النتائج أن رعاية الأطفال والتميز بين العاملين من أهم مصادر التوتر الذي يؤثر على الرضا الوظيفي في العمل.
- أظهرت النتائج أن هناك جوانب وظيفية أخرى ومصادر أخرى ذات صلة قوية بالرضا الوظيفي مثل (الرعاية الصحية، بيئة العمل، المرونة في ساعات العمل).

¹Hanitasarahsaad. Ainojauhariahabusamah,nuritajuhdi:Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution",international review of business researchpapers,"vol 4 no, 3 june 2008 p p 23 ,34

1-2 دراسات عربية:

- الدراسة الأولى:

" دراسة أفرح محمد علي سعد الحربي بعنوان : أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة 2021-2022 " ¹

هدفت الى التعرف على مفهوم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية من بينها (الأجور والمكافآت العادلة، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التدريب، التقدم والرقي والوظيفي..) وكذلك التوصل الى الفروق الإحصائية بين إجابات الباحثين حول (أثر جودة الحياة الوظيفية من تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة) تمحورت مشكلة الدراسة حول التساؤل التالي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية لجامعة جدة؟ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، طبقت استمارة الاستبيان على عينة عشوائية قدرها 40 من الموظفين العاملين بجامعة جدة.

جاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بجامعة جدة تتوفر لديهم بدرجة متوسطة.
- يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) للأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- يوجد أثر إيجابي قوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) للتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين إجابات الباحثين حول جودة الحياة الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وفقا للمتغير المسمى الوظيفية.

- الدراسة الثانية:

دراسة عزة جلال مصطفى نصر بعنوان : تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة 2020.²

هدفت الدراسة الى استكشاف المنطلقات الفكرية لجودة الحياة الوظيفية في ضوء أدبيات الفكر الإداري المعاصر، الوقوف على الوضع الراهن لمدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى قيادات

¹أفرح محمد علي سعد الحربي: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، "المجلة العربية للنشر العلمي"، العدد 43، المملكة العربية السعودية، أيار 2022 .

²عزة جلال مصطفى نصر: تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام، "مجلة الادارة التربوية"، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية، المجلد 26، العدد 26، مصر، 2020

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

مدارس التعليم العام، وضع حزمة من الآليات المقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية لدى قيادات المدارس.

انطلقت الدراسة من التساؤل التالي :

كيف يمكن التحول إلى آليات مقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر؟
الأسئلة الفرعية:

- ما المنطلقات النظرية لجودة الحياة الوظيفية في الفكر الإداري التربوي المعاصر؟
- ما الوضع الراهن لجودة الحياة الوظيفية لدى قادة مدارس التعليم العام بمصر؟
- ما الآليات لتحسين جودة الحياة الوظيفية لدى قادة مدارس التعليم العام بمصر؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، و استعانت بأسلوب المجموعة البؤرية.

كشفت نتائج الدراسة عن:

- تحقيق العدالة الاقتصادية للتيارات المدرسية مقارنة بالقيادات العليا.
 - تخفيف الأعباء الوظيفية حتى يتمكن من إقامة علاقات اجتماعية جيدة داخل المدرسة وخارجها.
 - تحقيق الأمان الوظيفي والاقتصادي والاجتماعي والمهني والذي يكون له مردود مباشر على حياته الاجتماعية والأسرية.
 - تقييم النقابات الدعم الترفيهي والاجتماعي والاقتصادي للمعلمين والقيادات المدرسية
- الدراسة الثالثة:

دراسة همام سمير حمادنة: بعنوان : مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الاردنية، 2019¹

هدفت هذه الدراسة الى :

- ❖ التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الاردنية.
 - ❖ الكشف عن الفروق الدالة احصائيا في استجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الشخصية.
- تمحورت الدراسة حول الاسئلة التالية:
- ❖ ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية؟

¹همام سمير حمادنة: مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس، "المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي"، جامعة العلوم و التكنولوجيا الاردنية، المجلد 12، العدد 39، الأردن ، 2019.

الأسئلة الفرعية:

- ❖ هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية تعزى إلى متغير الجنس؟
- ❖ هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية تعزى الرتبة الأكاديمية؟
- استخدم الباحث المنهج الحسي الوصفي كما وزع تقنية الاستبانة على عينة عشوائية طبقية قدرها 452 ، أي حوالي 60 % من مجتمع الدراسة.
- جاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- ❖ مستوى جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا كان كبير جدا في جميع مجالات الدراسة.
- ❖ وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (الإناث) باستثناء مجال الاستقرار والأمان الوظيفي ومجال التوازن بين العمل الجامعي والحياة الاجتماعية.
- ❖ وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الرتبة الأكاديمية لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (أستاذ مشارك، أستاذ مساعد).
- ❖ يمكن تناول موضوع جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس كمشكلة بحثية مستقبلية باستخدام متغيرات مستقلة جديدة ويمكن عمل مقارنات بين الجامعات الأردنية والعربية.

1-3 دراسات محلية:

- الدراسة الأولى:

دراسة جيلالي ريمة، مستور مختارية بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي. دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ابن خلدون، تيارت، 2021-2022.¹

هدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتحديد أبعاده، وإبراز القيمة العلمية في الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها والتميز التنظيمي، والأساليب والاستراتيجيات

¹ جيلالي ريمة، مستور مختارية: أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022.

التي يمكن للمنظمات الاعتماد عليها في تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية، والأهمية التطبيقية لنتائج هذه الدراسة في قطاعات الأعمال المختلفة.

انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: ما مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات الجزائرية؟
فرضيات الدراسة:

- تتوافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بصورة مطلقة وواضحة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتيارت مع تطبيق أبعاد التميز التنظيمي بشكل نسبي.
 - تؤثر جودة الحياة الوظيفية على التميز التنظيمي بشكل مطلق في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتيارت.
- استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية قدرها 50 مبحوث. والبرنامج الإحصائي spss للمعالجة الإحصائية.
- كشفت الدراسة النتائج التالية:

- الهدف الأساسي من محاولة تحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة ذات ولاء عال لأعمالها، وعلى درجة عالية من الابداع والابتكار .
 - جودة الحياة الوظيفية تؤثر بشكل جيد على تحقيق التميز التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.
 - علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد التميز التنظيمي.
- الدراسة الثانية:

دراسة سرور لعمارة بعنوان: تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بالطاهير جيجل، 2016-2017¹.

هدفت الدراسة إلى تأصيل مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وإظهار كل المهام والأنشطة والبرامج المختلفة لها، وتحليل الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية وكيفية تهيئتها حتى يكون تأثيرها فعال في إشارة رغبة الأفراد في العمل.

¹سرور لعمارة: تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من جهة نظر الأعوان شبه طبيين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2017.

طرحَت الباحثة التساؤل الرئيسي: ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها المادية، الاجتماعية والخصائص الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير جيجل؟

الفرضية الرئيسية:

• هناك مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها المادية، الاجتماعية والخصائص الوظيفية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير من وجهة نظر الأعوان الشبه طبيين.

الفرضيات الفرعية:

• هناك مستوى متوسط لبعدها جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بالجوانب المادية من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين.

• هناك مستوى متوسط متعلق بالجوانب الاجتماعية بالمستشفى من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين.

• هناك مستوى متوسط للخصائص الوظيفية والتنظيمية بالمستشفى محل الدراسة من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق الملاحظة والمقابلة على عينة قوامها 70 فرد أي ما يعادل 52% من المجتمع الأصلي.

توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

• هناك مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "مجدوب السعيد" بجيجل.

• هناك مستوى منخفض لجودة الحياة الوظيفية المتعلقة بالجوانب المادية.

• هناك مستوى متوسط للأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية.

• هناك مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالخصائص الوظيفية والتنظيمية

- الدراسة الثالثة:

دراسة بركبية ثورية بعنوان إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية،

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة، 2016 2017¹.

¹بركبية ثورية : إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة ، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق إن وجدت في متوسط درجة إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة. انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة حياة العمل في ظل المتغيرات الديموغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة؟ الفرضية العامة:

توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى جودة الحياة الوظيفية في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة. الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.
 - توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.
 - توجد فروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.
- تم اعتماد المنهج الوصفي المقارن وأداة الاستبيان طبقت على عينة طبقية عشوائية قوامها 137 أستاذ.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق في متوسط درجات إدراك الأساتذة لمستوى حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة- مرتفع-.
- توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الدرجة العلمية.
- توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الخبرة.
- لا توجد الفروق في مستوى إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

- الدراسة الرابعة:

دراسة عمار بن محمد العيد حمامة بعنوان: "علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بجامعة الوادي)، 2018-2019"¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة جامعة الوادي وتحديد درجة التباين والاختلاف بينهم حول تلك العوامل.

¹عمار بن محمد العيد حمامة: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.

طرح البحث التساؤلات الآتية:

ما مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في جامعة الوادي من وجهة نظر عينة الدراسة؟

- ما مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة؟
- هل وجود الحياة الوظيفية (الدرجة الكلية والمجالات) تؤثر في الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- فرضيات الدراسة:
- يمكن التنبؤ بالاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي تنبؤًا دالا إحصائيا من خلال مجالات جودة الحياة الوظيفية.
- يمكن التنبؤ بالاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي تنبؤًا دالا إحصائيا من خلال مجال الجوانب التنظيمية.
- يمكن التنبؤ بالاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي تنبؤًا دالا إحصائيا من خلال مجال العمل المادية والمعنوية.
- اعتمد المنهج الوصفي التحليلي حيث استعمل الباحث الحصر الشامل وهو أداة جمع البيانات حيث شملت عينة الدراسة الاستطلاعية 90 أستاذا جامعيًا من مختلف التخصصات والدرجات العلمية.
- توصل الباحث الى النتائج التالية:
- الأساتذة يرون بأن ادارة الجامعة لا تثمن إسهاماتهم ولا تعتني برفاهيتهم.
- الأساتذة يشعرون بالراحة فيما يخص استقرارهم وأمنهم الوظيفي ولا يرغبون في البحث عن فرص عمل بديلة.
- يوجد حالة عدم الرضا فيما يتعلق ببرامج التدريب والتعليم (التربصات) والجدوى منها.

- الدراسة الخامسة:

دراسة قرواش افتخار بعنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية في التقليل من حوادث العمل بالوحدة

الثانوية للحماية المدنية لولاية بسكرة، 2019-2020"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى عرض أطر ومفاهيم جودة حياة العمل وحوادث العمل، واختيار العلاقة بين

أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية.

¹قرواش افتخار: أثر جودة الحياة الوظيفية في التقليل من حوادث العمل ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2020

حيث طرحت الباحثة التساؤل الرئيسي: ما أثر جودة الحياة الوظيفية في التقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة؟
الفرضية الرئيسية:

• يوجد أثر إيجابي لجودة الحياة الوظيفية في التقليل من ظاهرة حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة.
الفرضيات الفرعية:

• يوجد أثر إيجابي للاستقرار والأمن الوظيفي في التقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة

• يوجد أثر إيجابي للتكوين والتعليم في التقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة.

• يوجد أثر إيجابي لتوازن الحياة الشخصية والوظيفية في التقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة

• يوجد أثر إيجابي للصحة والسلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل في الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة

استخدمت الباحثة المسح الكلي لمجتمع الدراسة حيث وظفت أداة الملاحظة، مقابلة، استمارة الاستبيان وطبقت على عينة قوامها (50)
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقرار والأمن الوظيفي في التقليل من ظاهرة حوادث العمل لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة.

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكوين والتعليم في التقليل من ظاهرة حوادث العمل لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوازن الحياة الشخصية والوظيفية في التقليل من ظاهرة حوادث العمل لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية في التقليل من ظاهرة حوادث العمل لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسكرة.

- التعقيب على الدراسات الخاصة بمتغير جودة الحياة الوظيفية:

تتشابه كل الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لموضوع جودة الحياة الوظيفية، ومعظمها استخدمت نفس تقنية جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان، ماعدا دراسة قرواش افتخار استخدمت تقنيتي الملاحظة والمقابلة. وتختلف عن ما سبق من الدراسات من حيث أهداف وعينة الدراسة المتمثلة في المرأة العاملة. أما من حيث الاستفادة فكل الدراسات السابقة ساهمت في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية من حيث تحديد المفاهيم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعددة وجوانبها المختلفة، ماساهم في إعداد استمارة الاستبيان.

2- دراسات خاصة بمتغير المرأة العاملة:

2-1 الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى:

"دراسة ناسنبيوتسن بعنوان : العلاقة بين عمل المرأة ومعاناتها في الضغوط النفسية، سنة 2013"¹ هدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كان عمل المرأة هو سبب شكواها من الضغوط النفسية أو أن العمل لا يسبب لها أية ضغوط نفسية على الاطلاق، ضمت عينة الدراسة 212 سيدة عاملة ولهن أولاد أصغر من 13 سنة. لا يقل عن 13 سنة. أهم أدوات الدراسة:

✓ مقياس التوافق structure coping of scol

✓ دليل لانجر langer يتضمن 22 بندا بقيس درجة الأعراض المرضية التي تشير إلى وجود

ضرر أو نقص في الشخصية

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- وجود علاقة بين كل من العمل، الزواج، الأمومة من جهة ومعاناة المرأة من الضغوط النفسية بالمقارنة بربة المنزل من جهة أخرى.
- يزداد الضغط النفسي كلما قلت الخبرة المهنية للعاملات، حيث دلت البيانات على وجود فروق دالة لصالح العاملات الحديثات في العمل من حيث المعاناة من الضغوط النفسية، بالمقارنة بمن لهن خبرة كبيرة بمجال العمل أو بالمقارنة بربات البيوت.

¹ ناجية دايلي: الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013.

- تؤكد هذه الدراسة أن العمل والزواج والأمومة من المصادر الرئيسية المسببة للضغط النفسي للنساء العاملات الى جانب مهامها خارج البيت لديها مسؤوليات، اتجاه زوجها وأطفالها، مما قد يزيد من معاناتها النفسية.

- الدراسة الثانية:

دراسة دانا فونوي ووليام فليبير **danavonnoy and williomphiliber** بعنوان: **توظيف المرأة ونوعية الحياة الزوجية الى التفاعل بين الزوجين**¹

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير توظيف المرأة وتعارف الزوجين على الأدوار النوعية لكل منهما، فتسعى لدراسة مدى قناعة الزوجين بالأدوار الجديدة .

اعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية في جمع البيانات ومقارنتها بالدراسة المسحية التي تمت في تعداد 1980 ويشتمل دليل المقابلة على بعض الأسئلة الموضوعية أي إختيار بين بدائل، ولكن الدليل تغلب عليه الأسئلة الشخصية التي تمنح للمبحوثين فرصة التعبير وتم اختيار عينة عشوائية 489 من الأزواج الذين يقطنون ولاية أوهايو وسينسيناسيون بأمريكا، حيث ضمت الدراسة 308 أسرة يعمل فيها الزوجان ولذا فقد كانت هذه العينة ممثلة لوضع المرأة الأمريكية العاملة.

من أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

- نجاح الحياة الزوجية يأتي بقيام كل من الزوجين بالدور الذي يتوقعه المجتمع.
- نجاح الحياة الزوجية يكمن في قدرة الزوجين على منح وتقبل الدعم المعنوي وتعاطف الزوج مع زوجته وشعور الزوجة بمساواتها للزوج فيما يخص الأخذ والعطاء.

- الدراسة الثالثة:

دراسة دافيد جونسون (**davidjonson**) وألان بوث (**alanbooth**) بعنوان: **أثر عمل المرأة**

خارج منزلها على استقرارها الزوجي بالولايات المتحدة الأمريكية.

هدفت الدراسة إلى رصد أثر عمل المرأة خارج منزلها على إستقرارها الزوجي، وتوصلت نتائج

هذه الدراسة الى وجود ارتباط مدة الساعات التي تعملها الزوجة خارج المنزل مع ارتفاع دخلها ارتباط عكسيا، ومع تقييم العمل التقليدي داخل المنزل فكلما زادت ساعات عملها وكذلك دخلها كلما قل اهتمامها بأدوارها التقليدية ومهامها المنزلية.

¹نبيلة عيسوي: التغيرات الطارئة على أدوار المرأة الزوجية ومظاهرها الجديدة في الأسرة والمجتمع، أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الجزائر 2، 2012.

كما أكدت الدراسة على أهمية ساعات عمل المرأة خارج منزلها، فعمل المرأة لمدة طويلة يزيد من عدم استقرارها الزوجي خاصة إذا كان عملها يتطلب دواما يزيد عن الأربعين ساعة أسبوعيا، وربطت الدراسة بين مرتب الزوجة وعدم الاستقرار في الزواج فكلما زاد المرتب كلما أدى ذلك الى شعورها بالاستقلالية عن الزوج وإمكانية طلبها الانفصال في حالة وجود مشاكل سطحية يمكن حله، كذلك يؤدي عملها خارج المنزل لمدة طويلة إلى شعور الزوج بعدم الرضا بسبب أن المرأة العاملة تحاول تعديل وإعادة تنظيم الأسرة والعلاقات الأسرية بطريقة تناسبها هي أولا وتتناسب طبيعة عملها¹.

2-2 الدراسة العربية:

إعداد "آمال ياسين خليل المجالي" بعنوان: "المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية، الجامعة الأردنية، 2018²."

هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك والتعرف على الفروقات في المشكلات التي تواجه المرأة العاملة تبعا للخصائص الشخصية و الوظيفية للعاملين.

انطلقت من التساؤل التالي : ما المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما المشكلات التعليمية التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك ؟

- ما المشكلات الشخصية التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك ؟

- ما المشكلات الاقتصادية التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك ؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كما وظفت الاستبيان الذي وزع على عينة طبقية بسيطة قدرت بـ 2264 موظفة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك مشكلات تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك بدرجة مرتفعة، حيث أن تصورات العاملات في

محافظة الكرك للمشكلات التنظيمية ذات مستوى متوسط.

- تصورات العاملات في محافظة الكرك للمشكلات الاجتماعية والشخصية ذات مستوى مرتفع.

¹المرجع السابق .

² آمال ياسين خليل المجالي: المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية، "مجلة عمادة البحث العلمي"، الجامعة الأردنية، المجلد 45، العدد 2، الأردن، 2018.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية للمشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة).

2- 3 الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى:

دراسة بن بوزيد خولة نسرین بعنوان: مشكلات المرأة العاملة و تأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015¹.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى أهمية المرأة في مجال العمل، والوقوف على أهم المعوقات والمشكلات التي تؤثر على أداء المرأة العاملة، والبحث عن أهم العوامل التي تتولد منها هذه المشكلات.

انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: ما هي أهم المشكلات التي تواجه المرأة العاملة و تؤثر على أدائها الوظيفي؟

الفرضيات الجزئية:

- تواجه المرأة العاملة مشكلات اجتماعية تؤثر سلبا على أدائها الوظيفي.
 - تواجه المرأة العاملة مشكلات تنظيمية تؤثر سلبا على أدائها الوظيفي.
- استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التفسيري للوصف الدقيق والتفسير العلمي لهذه الظاهرة، وتقنيات جمع البيانات: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، التي طبقت على عينة عشوائية قدرها 55 موظف. توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- المشكلات التنظيمية تؤثر على الأداء الوظيفي.
- التمييز هو أحد المعوقات التي تؤثر على الأداء الوظيفي.
- تؤثر نظرة المجتمع السلبية لعمل المرأة على أدائها الوظيفي.

¹ بن بوزيد خولة نسرین: مشكلات المرأة العاملة و تأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ، الجزائر، 2015.

الدراسة الثانية:

دراسة بن بازينب، فندو نوال بعنوان: انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا، مصلحة الأمومة و الطفل)، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019-2020¹.

هدفت الدراسة إلى محاولة فهم والتعرف على انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة في قطاع الصحة والاطلاع بشكل علمي على ظاهرة المرأة العاملة ومعرفة الظروف الاجتماعية التي تؤثر على أدائها.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تؤثر الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة في مجال الصحة؟

الفرضية العامة:

- تؤثر الظروف الاجتماعية للمرأة الموظفة في قطاع الصحة داخل وخارج بيئة العمل على مستوى أدائها.

الفرضيات الجزئية:

- تؤثر الظروف الاجتماعية للمرأة الموظفة في قطاع الصحة داخل بيئة العمل على مستوى أدائها إيجابيا.

- تؤثر الظروف الاجتماعية للمرأة الموظفة في قطاع الصحة داخل بيئة العمل على مستوى أدائها سلبيا.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتقنيات جمع البيانات التالية: الملاحظة والمقابلة والاستمارة، طبقت على عينة عشوائية بسيطة قدرت ب 100 مفردة تم اختيار 30%، من مجموع المبحوثين من أجل التوصل لمعلومات حول البحث تم توزيع 35 استمارة و تم استرجاع 30 منها.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المرأة تستطيع التوفيق بين عملها الأسري والمهني ورعاية أبنائها، حيث تتلقى المرأة العاملة المساعدة من قبل الزوج للقيام بالواجبات داخل المنزل للفرغ للعمل وأصبحت نظرة المجتمع إيجابية بالنسبة للمرأة العاملة بعدما كان يرى أن مكانها البيت ورعاية الأبناء و الزوج فقط.

- علاقة المرأة العاملة في قطاع الصحة بإدارتها علاقة جيدة ما يساعد في إتمام المهام على أكمل وجه، فهناك تعاون بين زملاء العمل في فعالية الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

¹ بن بازينب، فندو نوال: انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة، مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019-2020.

- التعقيب على الدراسات الخاصة بمتغير المرأة العاملة:

تتشابه كل الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تركيزها على المتغير التابع للدراسة وهو الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، وتختلف عنها من حيث تقنيات جمع البيانات وعينة الدراسة، حيث ستركز الدراسة الحالية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء المرأة العاملة، و قد أفادت هذه الدراسات السابقة الدراسة الحالية في إثراء الجانب النظري من جانب متغير المرأة العاملة وأدائها الوظيفي، والنظريات المفسرة للدراسة.

3- دراسات خاصة بمتغيري جودة الحياة الوظيفية و أداء المرأة العاملة:

3-1 الدراسة العربية:

- دراسة هدى محمد السبيعي بعنوان: المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، 2010¹.
هدفت الدراسة إلى تحديد المشكلات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة، وتحديد أسباب إثارة المشكلات للمرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة.
انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك تأثير للمتغيرات الشخصية و الاجتماعية للمرأة العاملة بماهية المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة.
الأسئلة الفرعية:

• هل هناك تأثير لنوع المؤسسة التي تعمل فيها المرأة العاملة بماهية المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة؟

• ماهي أسباب إثارة المشكلات للمرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي للتحليل بطريقة المسح الاجتماعي، كما طبقت تقنية الاستبيان على عينة عشوائية لا تقل عن 15% من النساء العاملات في كل مؤسسة من المؤسسات حيث بلغ عددهن 126 مفردة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- التمييز بين النساء و الرجال في الترقيات في بيئة العمل المختلطة.

¹ خديجة بن ساحة: النسق الاجتماعي للمؤسسة و أثره على أداء المرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، غرداية، 2017-2018.

- كما توصلت الدراسة إلى وجود دلالة للمتغيرات الشخصية والاجتماعية للمرأة في آرائها في المشكلات المتعلقة بالعمل في بيئة العمل المختلطة، فهناك علاقة طردية بين مكان ميلاد المبحوثات وعدد أفراد أسرهن وعدد ساعات العمل بالمستشفى.

- ارتفاع نسبة المبحوثات اللاتي يرون أن مشكلات المرأة العاملة بالمستشفى تحدث بسبب الذكور والإناث فيها أي بسبب بيئة العمل المختلطة.

3-2 الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى:

دراسة بوجردة كنزة و بورويد خديجة بعنوان: المعوقات الوظيفية الاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى ، جيجل ، 2017-2018¹.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير المعوقات الوظيفية على أداء المرأة العاملة حيث انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: هل للمعوقات الوظيفية تأثير على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة. الفرضية العامة:

للمعوقات الوظيفية تأثير على أداء المرأة العاملة.

الفرضيات الجزئية:

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

تم اعتماد المنهج الوصفي وتقنيات جمع البيانات التالية: أداة الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، حيث وزعت على عينة طبقية قدرت بنسبة 50% من مجتمع البحث، منها: 38 أستاذة، 51 موظفة، 15 عاملة نظافة .

كشفت نتائج الدراسة ما يلي:

- المعوقات الإدارية كمؤشر من مؤشرات المعوقات الوظيفية لا يؤثر على مبادرة المرأة في العمل.

¹بوجردة كنزة ، بورويد خديجة: المعوقات الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، علم اجتماع تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2017-2018.

- المعوقات التنظيمية تؤدي إلى تراجع مردودية المرأة العاملة.

- الظروف الفيزيائية السائدة في بيئة العمل تؤدي إلى التقليل من جهد المرأة العاملة.

- الدراسة الثانية:

دراسة خديجة بن ساحة بعنوان: النسق الاجتماعي للمؤسسة وأثره على أداء المرأة العاملة، دراسة

ميدانية بمستشفى قضي بكير غرداية، 2017-2018¹.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور النسق الاجتماعي للمؤسسة المتمثل في بيئة العمل الداخلية و المناخ

التنظيمي، علاقات السلطة و جماعات العمل و التمييز النوعي بين الجنسين في الأداء الوظيفي للمرأة

العاملة في المستشفى و هل هذا الدور يكون بالسلب أو بالإيجاب على عمل المرأة.

انطلقت الباحثة من التساؤل التالي: إلى أي مدى يمكن للنسق الاجتماعي للمؤسسة أن يؤثر على أداء

المرأة العاملة في المستشفى؟

الفرضية العامة:

يمكن للنسق الاجتماعي للمؤسسة أن يؤثر على أداء المرأة العاملة في المستشفى.

الفرضيات الجزئية:

- لعلاقات السلطة أثر على انضباط المرأة في العمل.

- لجماعات العمل في المستشفى تأثير على إتقان المرأة لعملها.

- التمييز بين الرجل والمرأة له أثر على فعالية الانجاز للمرأة العاملة.

استخدم المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي، وطبقت الملاحظة والاستمارة على عينة

عشوائية بسيطة قدرت بـ 133 مبحوثة موزعين على كافة مستويات المؤسسة الاستشفائية.

كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- وجود علاقة تأثير بين علاقات السلطة وانضباط المرأة العاملة من خلال العلاقات الجيدة بين

الإدارة والمرأة العاملة، والأسلوب المتبع في المستشفى وتأثيره على الأداء وإعطاء الحق في المشاركة

واتخاذ القرارات وتطبيق القوانين المرنة مع مراعاة روح القانون يؤدي لالتزام العاملات وانضباطهن في

وقت العمل.

¹ خديجة بن ساحة: النسق الاجتماعي للمؤسسة و أثره على أداء المرأة العاملة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، 2017-2018.

- نوع الجماعة التي تنتمي إليها المرأة العاملة تزيد في الأداء في العمل كلما كان تعاون و تضامن زاد العمل من خلال هذه الجماعة.

- يؤثر التمييز النوعي على أداء المرأة العاملة.

- الدراسة الثالثة:

دراسة بوروية سلمى بعنوان: ادراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة- دراسة ميدانية بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكر، 2019-2020¹.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة إدراك الأفراد لجودة حياتهم المهنية، وطبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول حياة العمل من خلال الأجور و المكافآت، والكشف عن طبيعة التصور الذي يتم لدى المرأة العاملة حول حياة العمل من خلال جماعة العمل.

انطلقت الدراسة من التساؤل التالي: كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل بديوان الترقية و التسيير العقاري بسكرة ؟

أسئلة فرعية:

- كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية ظروف العمل المعنوية؟

- كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية الأجور و المكافآت؟

- كيف تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من ناحية جماعة العمل؟

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطبق الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ 76 موظفة و لكن في الأخير تم استرجاع 30 فقط نظرا لامتناع الآخرين عن الإجابة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعض ظروف العمل المعنوية بديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة قوية.

- تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من بعد فريق العمل بديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

¹بوروية سلمى: ادراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس العمل والتنظيم و تسيير

الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018.

- تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعض خصائص الوظيفة بديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

- تدرك المرأة العاملة جودة حياة العمل من خلال بعد الاجور و المكافآت بديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية بسكرة بدرجة متوسطة.

- **التعقيب على الدراسات الخاصة بمتغيري جودة الحياة الوظيفية وأداء المرأة العاملة::**

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تركيزها على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة، وتختلف عن الدراسات السابقة من حيث تقنية جمع البيانات و أهداف الدراسة، لقد أفادت هذه الدراسات السابقة الدراسة الحالية في إثراء الجانب النظري في جانب أبعاد ومعوقات جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة العاملة أو إعاقته، و في إعداد إشكالية البحث، وتحديد المفاهيم وإعداد استمارة الاستبيان.

سابعاً: المقاربات المفسرة للدراسة :

1- النظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي تتجاوز القصور و الإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية، تستند إلى مفهومي البيئة و الوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع و الوظائف التي يقوم بها.

نظرت البنائية الوظيفية إلى المجتمع كبناء مستقر وثابت نسبياً يتألف من مجموعة عناصر متكاملة مع بعضها، و كل منها يؤدي بالضرورة وظيفة إيجابية يستخدم من خلالها البناء العام و جميع عناصر هذا البناء تعمل في إطار من الاتفاقيات المشتركة والإجماع القيمي¹.

حيث يدور المحور الرئيسي للمدخل البنائي الوظيفي حول تفسير و تحليل كل جزء (بناء) في المجتمع، وإبراز الطريقة التي تتربط عن طريقها الأجزاء بعضها مع بعض، لهذا يكون عمل التحليل الوظيفي هو تفسير هذه الأجزاء والعلاقات بينها فضلاً عن العلاقة بين الأجزاء و الكل، في الوقت الذي توجه فيه عناية خاصة للوظائف التي تكون محصلة لهذه العلاقة².

تؤكد البنائية الوظيفية ضرورة أن يكون النسق في حالة توازن باعتباره واقعا و هدفا يساعد المجتمع أو النسق في حالة بقاءه واستمراره وتحقيق التناغم بين مكونات البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية، لذا

¹ عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 109.

² سناء الخولي: الأسرة و الحياة العائلية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008، ص 143.

وضع "بارسونز" مقولة التوازن في مكانة محورية في نظريته حيث حاول توضيح تصويره للتوازن إما من خلال ربطها بتناغم مكونات النسق أو تساوقها سويًا أو يعالجها من خلال ذكره التكاملاً، أو يلحقها مرة أخرى بالنظام العام وهي كلها تعكس اهتماماً بالجوانب المستقرة والثابتة في النسق و غرض النظر عن الجوانب المتغيرة¹.

حيث تنطلق البنائية الوظيفية من مسلمات مفادها أن:

- الحتمية الوظيفية للبناءات الاجتماعية فوجود البنى الاجتماعية ليس وجوداً اعتباطياً وإنما الأداءات الوظيفية حتمية ضمن النسق الاجتماعي الكلي، وهذا الأمر ينطبق على كل البنى الاجتماعية ليتحقق التوازن و التناسق البنائي المجتمعي.
- ينظر البنائيون الوظيفيون إلى المجتمع كوحدة أساسية متكاملة تتربط أجزاؤها وظيفياً وفق نسيج من الانساق و التوازن الذي يمنع الصراعات داخل المجتمع .
- يحتاج أي نظام للاستقرار والبقاء إلى ضمانات تضمن استمراره و تكامل أجزائه و تضامن أعضائه من خلال القيم والمفاهيم الاجتماعية المشتركة لتحقيق الإجماع القيمي حول المشروع الاجتماعي و من خلال قوة القوانين التي تحقق المصالح المشتركة و تتكفل بشرعية النظام القائم².

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من خلال أن المرأة العاملة تمثل جزءاً أساسياً من المنظمة التي تتفاعل وتعمل فيها، ولكي تحقق الأداء الوظيفي المطلوب منها لا بد من توفر ظروف تنظيمية وشروط وظيفية لتحقيق جودة الحياة الوظيفية التي تضمن الأداء الجيد للمرأة العاملة و تحقيق أهداف المنظمة، حيث يؤكد "روبرت ميرتون" على مفهوم الاختلال الوظيفي المرتبط بالتوتر والجهد و القيد على المستوى البنيوي، الذي قد يحد من تحقيق جودة الحياة الوظيفية نتيجة معوقات ثقافية و اجتماعية و مؤسساتية.

2- نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تايلور واضع الأساس الفكري لحركة الإدارة العلمية، و ذلك من خلال دراساته العلمية التي اعتمدت على الساعة الدقيقة لضبط الوقت ومعايير قياس جهود العمل في تشغيل الآلات واستعمال

¹ محمد ياسر الخواجة: تاريخ الفكر الاجتماعي و الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع، مكتبة المتنبين، السعودية، 2014، ص 125.

² محمد غربي، إبراهيم قلواز: النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، "مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 18، أكتوبر 2016، ص 188.

الموارد، لقد استغل وظيفته ككبير المهندسين في شركة للصلب، و أخذ يضع دراساته على محك التطبيق حتى أثبت أن نسبة مئوية عالية من الجهد البشري والمواد تذهب هباء بسبب الافتقار إلى التنظيم الجيد والرقابة الفعالة على العمل، و لقد توصل تايلور إلى أنه بالإمكان تجزئة العملية الصناعية إلى عدة مراحل واستخدام عدة طرق لكل مرحلة و من ثم تحديد الوقت الأمثل لكل مرحلة¹.

اعتمدت هذه المدرسة الأسلوب العلمي في الإدارة و التنظيم مركزة في ذلك على تصميم الوظيفة بالطريقة التي تؤدي إلى تقليص الوقت والجهد للعاملين إلى أدنى ما يمكن، إضافة إلى اختيار وتدريب العاملين و تحفيزهم ماديا. لقد استخدمت الإدارة العلمية هذه المداخل من أجل ترشيد أداء العاملين و بهذا تكون مدرسة الإدارة العلمية قد أحدثت ثورة حقيقية حول موضوع الأداء ومحدداته حيث كان الشغل الرئيسي لهذه المدرسة هو موضوع الأداء، كما اعتمدت الإدارة العلمية على عملية تقييم الأداء كوسيلة لإعادة تصميم الوظائف بما يعزز استخدام الأساليب العلمية في الأداء².

حركة الإدارة العلمية تركز أساسا على العملية الانتاجية وزيادة الكفاءة في الوحدات الادارية، لذا فإنها تنظر إلى التنظيم على أنه عملية تشييد هيكل إداري يقوم على مبادئ محددة تتمثل في تقسيم العمل و التخصص فيه خضوع الوظائف الدنيا للوظائف العليا إشرافا و رقابة و مسؤولية³.

من مبادئ الإدارة العلمية ما يلي:

- التخصص: إن الكفاءة التنظيمية تزداد بتخصص العاملين في التنظيم.
- تقسيم العمل: يفرز التخصص بتقسيم التنظيم إلى وحدات متخصصة ثم إعادة تجميع الأجزاء في شكل وحدات متمثلة طبقا لمجموعة من الأسس مثل: الغرض، العملية أو المكان.
- نطاق الاشراف: هو النطاق الذي يعتمد على عدد المرؤوسين التابعين لرئيس إداري واحد، يرى أنصار التنظيم أنه كلما كان هذا العدد صغيرا كلما كان من الممكن تحقيق قدر أكبر من الرقابة والاشراف.
- وحدة القيادة: تعني توحيد مصادر الأوامر و التوجيهات.

¹ أمين ساعاتي: أصول علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر، 1997، ص 28.

² ابراهيم محمد المحاسنة: مرجع سبق ذكره، ص، ص 123، 124.

³ سعيد السيد علي: العملية الادارية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007، ص 144.

- التنسيق: هو تحقيق الربط و التكامل بين أجزاء التنظيم ويتحقق التنسيق عند وجود علاقة واضحة بين هدف الأفراد العاملين و بين هدف التنظيم، وعند تحقيق التنسيق فإن الأمر يتطلب استخدام السلطة و القيادة ومن جانب الرؤساء في قمة التنظيم¹.
- جاءت جهود هذه الحركة للتركيز على ترشيد العمل الإنساني والإنتاجي، ولقد توصلت إلى وضع مجموعة من المبادئ من أجل التنظيم العلمي للعمل تتمثل في:
 - التوصيف الدقيق للحركة و حذف الحركات غير اللازمة.
 - التوصيف الدقيق للزمن اللازم لكل حركة.
 - الاعتماد على الحوافز المادية للإنتاج بربط الأجور بكمية الإنتاج..
 - تحقيق التعاون بين العمال والإدارة لإنجاز الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة و السليمة².

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة يتحقق بتوفر الظروف المادية المناسبة المساعدة في تحقيق جانب مهم من جوانب الحياة الوظيفية و هو عنصر البيئة التنظيمية سواء بيئة العمل المادية كتحسين ظروف العمل وأساليبه وتقسيم العمل أو المالية كزيادة الأجور والحوافز المادية ما يسهم في زيادة الإنتاجية و تحسين الأداء.

3- مدرسة العلاقات الإنسانية:

من أبرز روادها إلتون مايو حيث تمكن من خلال خبراته و دراساته و ممارساته الإدارية في شركة "ويسترن اليكترونيك" في الولايات المتحدة الأمريكية أن يضع مبادئ هذه النظرية، والتي تمكن من صياغتها اعتماداً على نتائج التجارب التي قام بها مع بعض زملائه و التي اشتهرت باسم تجارب "الهاوثورن"، والتي كان الهدف منها هو دراسة مدى تأثير الإضاءة و ظروف العمل و فترات الراحة على إنتاجية القوى العاملة، و من أهم النتائج المتوصل إليها في هذا المجال:

- التأكيد على وجود علاقة طردية بين ارتفاع الروح المعنوية للعاملين و ارتفاع معدلات الإنتاجية للمشروع.

¹المرجع السابق، ص 28.

² مؤيد سعيد السالم، عادل حرحوش صالح: إدارة الموارد البشرية، عالم الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2002، ص 07.

- المنظمة ليست كيان اقتصادي وقانوني وحسب، إنما أيضا كيان اجتماعي له دوره الذي لا يمكن إنكاره، سواء كان ذلك على مستوى البيئة الداخلية الممثلة بالعاملين أو على مستوى البيئة الخارجية و الممثلة بالمساهمين والمستهلكين والمستوردين¹.

حيث ركزت هذه النظرية على المورد البشري واعتبرته العنصر الأساسي في الإدارة، كما ركزت على الحوافز والقيادة والتدريب والاتصالات كأساس لبناء علاقات إنسانية تؤدي إلى رفع كفاءة العامل والوحدة التي يعمل فيها، وانطلاقا من ذلك فإن قياس و تقييم الأداء يعتمد على مقابلة التقييم، التي برزت من خلال نظرية التحفيز مركزة على رغبة العامل في الحصول على التقدير و الاعتراف بأدائه و قدراته ومهاراته حيث اعتبرت مدرسة العلاقات الإنسانية موضوعية الأداء مسألة ثانوية على عكس مدرسة الإدارة العلمية التي ركزت عليها.

لقد ركزت هذه النظرية على الأفراد باعتبارهم جزءا من الإدارة و يستند هذا إلى أن طبيعة الإنسان إنسانية اجتماعية فهو على اتصال مع غيره من الناس، مكونا معهم شبكة من العلاقات الإنسانية و الاجتماعية، فمنذ أن يستيقظ الإنسان في الصباح الباكر وحتى المساء سواء خرج من العمل او بقي في المنزل يجد نفسه في علاقات إنسانية اجتماعية، حيث يعمل الأفراد مع بعضهم البعض في جماعات منظمة لتحقيق أهداف معينة بين الفرد و زملائه في العمل، علاقات تتميز بروح التعاون².

حركة العلاقات الإنسانية أسهمت في إثراء الفكر التنظيمي وذلك بتوسيع مجالات اهتماماته فأصبح ينظر إلى التنظيم الرسمي وغير الرسمي وكيفية تفاعلها، وأثر الجماعات غير الرسمية والعلاقات التي تنشأ بينهما داخل وخارج العمل، والمستويات التنظيمية العليا والدنيا وعلاقات التفاعل بينهما، والحوافز المادية و المعنوية وتأثيرها المتبادل المشترك على إنتاجية العمل³.

من الافتراضات الأساسية التي تقوم عليها نظرية العلاقات الإنسانية:

- تؤدي مشاركة العاملين إلى رفع الكفاءة الإنتاجية والإشباع المهني للعاملين والشعور بالسعادة و الانتماء للعمل و المنظمة⁴.

¹ فيصل محمود الشواورة: مبادئ إدارة الأعمال، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص، ص 68، 69.

² ابراهيم محمد المحاسنة: إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص 124.

³ سلاطينة بلقاسم: العلاقات الإنسانية في المؤسسة، "مجلة العلوم الإنسانية" جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 05، ديسمبر 2007، ص 41.

⁴ سامية فلوري، نورة فتاش: العلاقات الإنسانية دلائل مفاهيمية و افتراضات نظرية، "مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية"، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 593.

- الاهتمام بالجانب الإنساني وروح الجماعة ورفع الروح المعنوية للعاملين والحد من العلاقات الرسمية بين الرؤساء و المرؤوسين مما خلق نوع من الثقة بينهم، و عملت على تحسين الظروف الفيزيائية للعمل: كتحفيض ساعات العمل و إعادة تصميم العمل، كل هذه العوامل أدت إلى التخفيف و التقليل من الضغوط لدى العاملين وارتقاع الروح المعنوية لديهم والشعور بالرضا الوظيفي لديهم، ما أدى إلى زيادة معدل الأداء في العمل وارتقاع الإنتاجية وانخفاض دوران العمل.

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من خلال توضيح بعد مهم من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو بعد البيئة المعنوية للعمل وما يتضمنه من علاقات إنسانية واهتمام وتعاون وثقة متبادلة بين الأفراد والإدارة ما يحقق الأمان الوظيفي ويساهم في تحسين أداء المرأة العاملة.

4- مقارنة سلم الحاجات عند ابراهام ماسلو:

قسم ماسلو الحاجات على أساس نظريته للفرد على أنه متكامل منتظم، نظمها على حسب قوة هذه الحاجيات و فاعليتها، فكل من هذه الحاجات لا تظهر إلا إذا أشبعت الحاجة التي قبلها في الترتيب الهرمي، حيث أن الحاجات الفيزيولوجية هي المهمة في الحفاظ على حياة الفرد وإشباعها يؤدي بالفرد للانتقال إلى الحاجة التي تليها، والحاجات غير المشبعة لدى الإنسان هي التي تؤثر في دافعيته و طالما يتم إشباع حاجة معينة بقدر كاف لا يصبح لهذه الحاجة أي تأثير على الدافعية¹.

قام أبراهام ماسلو Abraham Maslow بتحديد حاجات الإنسان وتصنيفها وترتيبها على شكل سلم هرمي على النحو التالي:

- الحاجات الفيزيولوجية: تأتي في قاعدة الهرم باعتبارها حاجات أولية أو فطرية لطبيعتها، وهي أكثر الحاجات إلحاحا وقوة وتأثيرا على سلوك الفرد، وإشباع هذه الحاجات لازم لاستمرار الحياة البشرية مثل الحاجة إلى الطعام أو الشراب أو المأوى و النوم.

-حاجات الأمن: في المرتبة الثانية من حيث أهمية الإشباع مثل العمل في وظيفة دائمة و مستقرة، و التأمينات بمختلف أنواعها كالتأمين على الحياة.

-حاجات المحبة والانتماء: علاقات ودودة مع الناس بصفة عامة و مع أفراد المجموعة بصفة خاص

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص، ص 108، 109.

- الحاجة إلى الاحترام والتقدير: حاجة الفرد إلى أن يكون جزءا من مجموعة ينتمي إليها كالأسرة، و الجماعة المهنية.

- حاجات تحقيق الذات: في القمة كتقدير واحترام الآخرين للفرد، وحاجات تحقيق وبأن يكون الفرد في الموقع الذي خطط له و الذي يتفق مع مهاراته¹.

يرى أبراهام ماسلو أن الناس يحرصون على إشباع حاجات مرتبة ترتيبا هرميا في تكوينهم الجسمي و النفسي، و يضع افتراضات أربع تحكم مفاهيم نظريته و هي²:

- إذا تم إشباع حاجة ما فإنها لا تصبح دافعا للسلوك.
- في كل إنسان شبكة حاجات معقدة و مترابطة.
- الحاجات التي تقع في قاعدة الهرم يجب أن يتم إشباعها أولا قبل أن يكون للحاجات التي تحتل المراتب العليا في الهرم تأثير على سلوك الإنسان.
- تفوق السبل و الطرق التي تشبع الحاجات العليا في عددها السبل و الطرق التي تشبع الحاجات الدنيا.

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن المرأة العاملة تبحث عن إشباع حاجاتها، كاحترام والتقدير و تحقيق الأمن الوظيفي في بيئة العمل، ما يحقق بعد مهم من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهو البعد المعنوي في بيئة العمل وقد يساهم في تحسين أدائها.

5- نظرية العاملين:

نظرية العاملين يطلق عليها في بعض الأحيان نظرية الدوافع الصحية، تم اقتراحها من قبل العالم "فريدريك هيرزبرك"، على اعتقاد أن علاقة الفرد بالعمل هي علاقة أساسية، و أن اتجاه شخص ما نحو العمل يمكن أن يحدد و بدرجة كبيرة درجة النجاح و الفشل في ذلك العمل³.

إذا كانت مدارس الفكر التقليدي قد ركزت على دراسة الأثر لعوامل الأجر والعمل و ظروفه و أعضاء فريق العمل والفرص و القيادة و الحوافز لإنجاز الأعمال، فقد جاء "هيرزبرك" بمدج للأثر على أحد طرفيه رضا و على الطرف الآخر عدم الرضا وفق مجموعتين من العوامل فيكون هناك شكلين للأثر، فالعوامل الوقائية مثل: سياسات الشركة والإشراف والرقابة والعلاقات مع الآخرين، ظروف العمل تؤدي

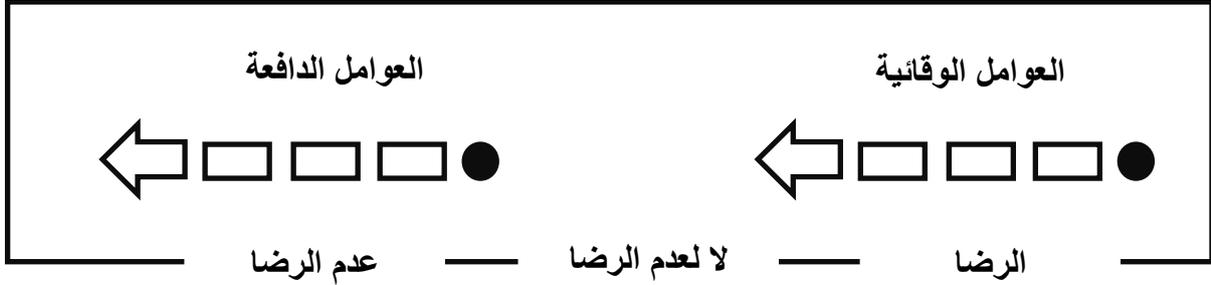
¹ زكي محمود هاشم: أساسيات الإدارة، المكتبة العالمية للنشر و التوزيع، الكويت، 2006، ص 396.

² مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط 3، الأردن، 2005، ص 52.

³ ماجدة العطية: سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2003، ص 115.

إلى أن ينتقل العامل من حالة عدم الرضا إلى حالة لا لعدم الرضا و هي لا تنقله إلى حالة الرضا و لكنها تفتت عدم الرضا. أهم العوامل الدافعة مثل: الإنجاز و الإبداع، محتوى العمل، النجاح، المهارات، فأثرها يبدأ ينقل الفرد من حالة الرضا و هذا يظهر في حسن الأداء و الشكل الآتي يوضح ذلك¹:

شكل رقم (01): يوضح نظرية العاملين



(المصدر: علي فلاح غربي ، عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الاصول و الاساليب العلمية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2019، ص 125.)

كما ترى هذه النظرية أن السلوك التنظيمي يكون ناتج عن وضعية مهنية سائدة في المؤسسة، وأي تصرف يمارسه التفاعل منذ أن يدخل لمكان العمل إلى أن يخرج منه يكون وفق الوضعية المهنية التي يجد نفسه فيها.

أهم المبادئ العامة لنظرية العاملين تتمثل في:

- المبادئ الوقائية(ظروف العمل): هي تلك العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى خلق إحساس بعدم الرضا ووجودها لا يؤدي إلى تحفيز الأفراد، وبالتالي فهي ليست عوامل دافعة، إذ أنها لا تقتصر على توفير عامل الوقاية للعمال.

- العوامل الدافعة (مضمون العمل): تكون هذه العوامل من داخل العمل نفسه، و تعمل في حالة وجودها على تحفيز الأفراد ما يؤدي إلى مستوى عال من الرضا، و من هذه العوامل: النمو الشخصي، المسؤولية المتزايدة، فرص النمو و التقدم².

تكن أهمية نظرية العاملين لهيرزبيرغ، في أنه لفت الأنظار إلى العناصر المتعلقة بالعمل نفسه، في تحفيز الأفراد وذلك أن منظمات كثيرة ظلت زمننا طويلا تركز جهودها بخصوص التحفيز على ظروف العمل من غير إعطاء وزن يذكر للعمل نفسه، وما يتصل به مباشرة من عناصر تحفيزية نفسية و اجتماعية³.

¹ علي فلاح غربي، عبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة الاصول و الاساليب العلمية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2019، ص 125.

² علي غربي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص، ص، 22، 23.

³ العيد جغل، الحسين صالح: الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي، "مجلة المجتمع و الرياضة"، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، مجلد 5، العدد 5، الجزائر، جانفي 2022، ص 356.

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من خلال أن التنظيم في حد ذاته يفرز سلسلة لا متناهية من العوامل تفرض على المرأة العاملة كمورد بشري تصرفات معينة ومعوقات تنظيمية تواجهها، التي ينتج عنها تأثيرات على التزامها المهني داخل مكان عملها، إذ أنها تجد نفسها أمام وضعية مهنية تفرض عليها نمط معين من السلوك و تكون استجابتها لهذه الوضعية حسب شخصيتها إذ تتدخل في ذلك عدة متغيرات (مضمون العمل و ظروف العمل المحيطة أو النوع و جماعة العمل التي تنتمي إليها التي تمثل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي بتوفيرها يمكن أن تساهم في تحسين أدائها.

6- النظرية النسوية:

ظهرت هذه النظرية على خلفية بدايات الحركات الاجتماعية النسوية خلال القرن 18 في إنجلترا. إن النظرية النسوية جزء من البحث الحديث المتعلق بالنساء، الذي يقدم نظاما عاما و واسع المدى من الأفكار حول الملامح الرئيسية للحياة و التجربة الإنسانية، و تركز النظرية النسوية على المرأة بالطرق التالية¹:

- تتخذ من وضعيات النساء و تجاربهن نقطة الانطلاق في جميع تقصّياتها و أبحاثها.
 - تعامل النساء كموضوعات مركزية في عملية البحوث، و تسعى لرؤية العالم من وجهة نظر مميزة و مفضلة للنساء في العالم الاجتماعي.
 - تسعى من خلال توجهها الانتقادي إلى تأسيس عالم أفضل للنساء.
- ترى النظرية النسوية العالم من زاوية أقلية غير معترف بها و مهمشة تتمثل في النساء و تسعى إلى اكتشاف الطرق الأساسية لدمج و إعطاء المرأة المكانة الحقيقية لها، حيث أسهمت هذه النظرية في تنقيح الفهم العام لمعظم الموضوعات و منها الحياة الاجتماعية².
- تنطلق الكتابات النسوية من عدة أسس و هي³:

- النساء فئة لا يمكن تجاهلها و حماية حقوق الإنسان، تمثل قاعدة سنوية تركز على المرأة.
- التركيز على الدين و العرق و الثقافة يشكل تهديد لوحدة النساء في العالم.
- ترفض النظرية النسوية أن تكون نتاجا لتطورات تاريخية و سياسية.

¹ أحمد سالم الأحمر: علم اجتماع الأسرة، دار الكتاب الجديدة المتحدة، بيروت ، 2004، ص 131.

² بوباكر شرارة: الحراك المهني للمرأة العاملة في قطاع الصحة، "مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية و الاجتماعية"، جامعة عباس لغرور ، خنشلة ، المجلد 7، العدد 1 ، الجزائر، 2021، ص 539.

³ نبيلة عيساوة، حفيظة خليفي: قراءة في واقع الاتجاهات الفكرية للنظرية النسوية، "مجلة العلوم الاجتماعية"، جامعة البليدة، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2020، ص 126.

تطورت الحركات النسوية منذ بدايات القرن التاسع عشر و حتى الآن تطورا كبيرا، و تطورت مدارسها فأصبحت لها عدة اتجاهات أبرزها:

- النسوية الليبرالية (الفردية): يقوم هذا الاتجاه في النظرية النسوية الفرضية البسيطة بأن جميع النساء خلقوا متساوين و لا ينبغي حرمانهن من المساواة بسبب نوع الجنس¹.
 - تهتم النسوية الليبرالية بالتمييز الذي يحصل بين الجنسين، من خلال التشريعات والقوانين، فهذه النسوية الليبرالية هو نقل النساء من العمل الحضور داخل المنزل غير المؤمن إلى عالم الأعمال ذي القيمة التي تعتبر حكرا على الرجال².
 - النسوية الماركسية: صرف هذا الاتجاه الماركسيين إلى أن النسوية هي جزء من النضال البوليتاري الساعي إلى تحرير طبقة الكادحين³، كما أن النظرية النسوية الماركسية تؤمن بأن قمع المرأة ناتج عن التقسيم الطبقي لا عن العلاقات بين الجنسين، فالمرأة تبذل جهدا و وقتا كبيرا في مواصلة إنتاج القوة العاملة في الحياة الأسرية الخاصة، فعلى الرغم مما وفر للمرأة من تعليم و رعاية صحية في البلدان الرأسمالية المتقدمة إلا أن النظام القائم فيها بقي يعتمد على العمل الذي تقوم به المرأة⁴.
 - النسوية الراديكالية: إن النسوية الراديكالية تهدف إلى محو مقومات النظام الأبوي و يرتكز عملها أساسا على إعادة تملك النساء لأجسادهن و التحكم فيها، و من مبادئ التيار الراديكالي: المناداة ببعاء الجنسين و إعلان الحرب ضد الرجال، إعادة صياغة اللغة، إلغاء دور الأب في الأسرة من خلال رفض السلطة الأبوية، رفض الأسرة و الزواج، ملكية المرأة لجسدها.
- تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من خلال أن المرأة مورد بشري مهم في بيئة العمل من خلال أدائها الوظيفي الذي يكمل الأداء الوظيفي للرجل، ولتحسينه لا بد من توفير ظروف بيئية و مادية و مالية تحقق جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.

¹ رندا شوي: الحركات النسوية ورهانات تمكين المرأة في التوجهات التنموية الحديثة، "مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية"، جامعة سطيف، المجلد 5، العدد 6، الجزائر، 2022، ص 1285.

² عصمت محمد حوسو: الجندرا الأبعاد الاجتماعية و الثقافية، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان - الاردن، 2008 ص 169.

³ المرجع نفسه، ص 180.

⁴ سامية بادي: المشاركة السياسية للمرأة مقارنة نظرية، "مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية"، جامعة البشير الابراهيمية، برج بوعريبيج، العدد 44، ديسمبر 2015، ص 95.

7- نظرية المساواة بين الجنسين:

يسود هذا الاتجاه في المجتمعات الديمقراطية، حيث يقوم على أساس المساواة بين الرجل و المرأة، و قد ازداد ظهورا مع بداية الثمانينات ليؤكد على الأدوار التي تؤديها المرأة داخل المنزل و خارجه. كما أن المساواة بين الجنسين تعني الإنصاف في المعاملة بين المرأة و الرجل طبقا لاحتياجاتهم الخاصة، ما يجعل المرأة و الرجل في كفة واحدة من مسؤوليات و حقوق و فرص بعيدا عن نوع جنسهم خاصة و أن الهدف من المساواة بين الجنسين هو خلق تكافؤ الفرص بين الجنسين، و تمتعهم بكافة الحقوق و الامتيازات في جميع مجالات الحياة من أجل تعزيز آليات المشاركة في التنمية و بناء المجتمع بالقضاء على كافة أشكال التمييز خاصة ضد المرأة و الاعتراف بها كعنصر فعال، و يجب إشراكه في العملية التنموية¹.

حيث اتخذ هذا الاتجاه عدة مداخل للحركة النسوية و هي:

- المدخل الأول: تمثله الحركة الإصلاحية للنساء و اللاتي يبحثن عن المساواة من خلال الحرية و هدفهن في التنظيم النسائي هو جعل النساء في مشاركة كاملة مع التيار الأساسي.
 - المدخل الثاني: تمثله الحركة الاشتراكية للنساء و التي تمتد جذورها من النظرية الماركسية و التي تقرر أولوية الصراع الطبقي و مواجهة الحركة النسائية المعاصرة من خلال إعادة بناء العلاقات بين الرجل و المرأة.
 - المدخل الثالث: و تمثله الحركة الراديكالية للنساء، و التي ترى أن جذور عدم المساواة في المجتمع سائدة في النظام الاجتماعي الأبوي و سيطرة الرجال على النساء².
- تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من خلال أن للمرأة دور في الحياة الاجتماعية سواء كانت مأكثة في البيت أو تعمل خارجه، و المرأة العاملة تمثل موردا بشريا مهما في تسيير المنظمات من خلال تحسين أدائها الذي لا يتحقق إلا بتحسين الحياة الوظيفية و توفير شروطها.

8- نظرية X و Y لماكريغر Mc gregors :

أثرت المدرسة السلوكية للعلاقات الانسانية و سلم الحاجات الإنسانية على المفكر "دوغلاس ماغريغر" (1906-1964) بشكل واضح في كتابه المشهور *Humain sid of enter prise* و الذي قدم فيه

¹ شاوي رنده، الرزقي كان: النظرية النسوية و بلورة الفكر الجندي في التنمية، "مجلة الأبحاث"، جامعة سطيف، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2022، ص 272.

² جمال بن خالد: المرأة العاملة في المجتمع الجزائري دوافع متعددة و صعوبات متجددة، "مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 7، العدد 1، أبريل 2021، ص 1035.

وجهة نظره عن ضرورة عناية المدراء بالجوانب الاجتماعية و تحقيق الذات للعاملين، كما دعاهم للانتقال من الممارسات القائمة على أساس النظرة الكلاسيكية للعمل. و سماها النظرية (X) ، و وفق ماكريغور فإن افتراضات (X) تدور حول عدم حب العاملين للعمل و نقص الطموح و عدم الاستعداد لتحمل المسؤولية و مقاومة التغيير¹. و أن الأفراد يتجنبون العمل قدر المستطاع و يفضل معظم الافراد أن يكونوا موجهين من قبل الآخرين².

العامل كسول بطبعه، تهمة ذاته و تحقيق رغباتها و لا تهمة أهداف المنظمة، تحفيزه يكون عن طريق المكافآت و حوافز المادية و الاقتصادية فقط. الإدارة مرغمة على انتهاج أساليب القوة و الإشراف و الرقابة الصارمة المباشرة معه³.

افتراضات النظرية (Y) تدور حول: أن المدراء يرون العمال بأنهم يحبون العمل ومستعدون لتحمل المسؤولية و مبدعون و ذوي خيال خصب⁴. و أن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية و ليس فقط قبولها، و أن الرقابة الخارجية و التهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع الأفراد لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية فالعامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية و التوجه الشخصي من أجل انجاز الأهداف التي التزم بها. و أن الجهد الجسمي و العقلي الذي يبذله الفرد في العمل هو شيء طبيعي كالتعب و الراحة⁵.

¹ خالد أحمد فرحان، المشهداني، راند عبد الخاق عبد الله العبيدي: مبادئ إدارة الأعمال بمنظور منهجي متقدم، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2013، ص 42.

² إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك الإنساني في المنظمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2015، ص 39.

³ جوزة عبد الله: الاسهامات الفكرية الكلاسيكية و الحديثة المدخل الانساني في دراسة التنظيم و المنظمات، 'مجلة فيس للدراسات الإنسانية و الاجتماعية'، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 735.

⁴ خالد أحمد فرحان، المشهداني، راند عبد الخاق عبد الله العبيدي: مرجع سبق ذكره، ص 42.

⁵ نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة و الترجمة و التوزيع، الجزائر، 2011، ص 128.

جدول رقم 01: يوضح نظرية X و Y لماكريغر Mc gregors

النظرية Y	النظرية X
1- العمل هو نشاط طبيعي شأنه شأن اللعب أو الراحة.	1- معظم الأفراد يكرهون العمل و يتجنبونه قدر المستطاع.
2- الأفراد قادرين على توجيه أنفسهم و السيطرة عليها و ذلك عندما يكونوا موالين للأهداف.	2- يجب إكراه الأفراد على العمل و تهديدهم قبل الشروع به و يحتاج الأفراد إلى توجيهات محددة عندما يباشرون بالعمل.
3- يكون الأفراد موالين للأهداف التنظيمية إذا ما تمت مكافأتهم على ذلك.	3- يفضل أغلب الأفراد أن يكونوا موجهين من قبل الآخرين و هم يتجنبون المسؤولية كونهم يملكون القليل من الطموح.

(المصدر: إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك الإنساني في المنظمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2015 ، ص 39)

تفسر هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن المرأة العاملة يمكن أن تحسن أداءها الوظيفي من خلال توفير عناصر وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل، من خلال توفير التحفيز المادي أو المعنوي، و المشاركة في صنع القرار، و تشجيعها على التطوير و الابتكار و غيرها من عناصر الجودة التي يجب أن تتوفر في حياة العمل.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

تمهيد

أولاً: نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية

ثانياً: عوامل الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية

ثالثاً: أهمية جودة الحياة الوظيفية

رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية

خامساً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

سادساً: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

خلاصة

تمهيد:

جودة الحياة الوظيفية من أهم المفاهيم الإدارية المعاصرة التي انتشرت ولاقت قبول في جل المنظمات المعاصرة، وذلك نظرا للدور الأساسي الذي تلعبه بالنسبة للفرد في تحسين وتطوير أدائه وجعله ذو كفاءة وفعالية عالية، من خلال تحسين متطلبات البيئة التي يعمل فيها وتنمية شعوره بالانتماء وتشجيعه على فكرة التطوير والإبداع والابتكار، خاصة وأن المنظمات اليوم تمتلك المورد البشري الكفاء هي التي تمتاز بالريادة والقبول، لذلك عمدت هذه المنظمات على تطوير وتحسين جودة حياة موظفيها ليست الوظيفية فقط بل الاجتماعية كذلك.

أولاً: نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تعود جذور دراسة موضوع جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة، والتي انطلقت من تيار مدرسة العلاقات الإنسانية Mayo 1933 والتي أحدثت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك (Mcgregor 1960) وهذا ما لخصه Bergeron 1982 حيث أورد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة الوظيفية وهي فلسفة الإدارة، الأدوات والوسائل المستعملة في تغيير الوسط المهني في المؤسسة، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها الوضع الجديد المراد الوصول إليه الأهداف المنشودة المراد تحقيقها من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل واحد أو أكثر من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني بهدف توفير بيئة جيدة أكثر إرضاءً لدى العاملين في المؤسسة¹.

إن نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية يرجع إلى تيار مدرسة العلاقات الإنسانية (Mayo)، حيث ركزت هذه الأخيرة على المورد البشري باعتباره العنصر الأساسي في الإدارة، كما ركزت على الحوافز والقيادة والتدريب والاتصالات كأساس بناء علاقات إنسانية تؤدي إلى رفع كفاءة العامل، وبدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية كونها تساهم في توفير ظروف عمل إيجابية وزيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة دافعية وانتماء العاملين، كما أنها تساهم في رفع الروح المعنوية ونجاح عمليات إدارة التغيير كما أن جودة حياة العمل تهتم بدراسة وتحديد المكونات والأساليب والوسائل والمظاهر البيئية التي تستند إليها الإدارة في المنظمات ويقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة وتحقيق حاجات العاملين ورغباتهم.

نشأ مفهوم جودة الحياة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية، نتيجة زيادة السلوكيات السلبية في بيئة العمل الأمريكية وقد بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أواخر التسعينات من القرن الماضي من خلال التأكيد على الأبعاد الإنسانية للعمل، والتي تركز على جودة العلاقة بين العامل وبيئة العمل، ولكن مصطلح جودة الحياة الوظيفية تم تقديمه لأول مرة عام 1972، من خلال مؤتمر علاقات العمل الدولية والذي خلص المشاركون فيه إلى: أن تحسين مكان العمل وتنظيمه وطبيعته وإجراءاته يؤدي إلى تحسين أداء العمل من خلال تحقيق أداء أفضل كما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة في المجتمع ككل، ثم بدأ

¹ هاني السيد محمد العزب: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء الوظيفي من وجهة نظر العاملين، "مجلة الطفولة والتربية"، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، مصر، العدد 33، الجزء الأول، السنة العاشرة، يناير 2018، ص 110.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

مصطلح جودة الحياة الوظيفية يلقي المزيد من الاهتمام والشيوع بعد أن بدأ اتحاد العمال السيارات جنرال موتورز برنامجاً للإصلاحات داخل العمل¹.

ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية بالولايات المتحدة الأمريكية كمحاولة من الباحثين لعلاج بعض السلوكيات السلبية للعاملين في المنظمة آنذاك على غرار ارتفاع نسب الغياب والتخريب، وذلك من خلال إعداد بيئة تنظيمية جيدة وداعمة لأداء العامل سواء من الناحية المادية أو المعنوية، ما حقق آثاراً إيجابية من حيث زيادة أداء العامل وفعاليته في المنظمة ومن ناحية أخرى اكتساب المنظمة الميزة التنافسية وتحقيق أهدافها، حيث يشير العنزى والملا إلى أن التركيز على أهمية جودة الحياة الوظيفية ظهر ولأول مرة من خلال انعقاد مؤتمر دولي عنه عام 1972، وذلك بحضور أكثر من 55 متخصصاً، أغلبهم من الأكاديميين، وتلاه بذلك المؤتمر الثاني عام 1982 والذي حضره تقريباً ما يقارب أكثر من 150 متخصصاً فكان نتيجة هذه هي المؤتمرات هو تعزيز الدعم المتزايد لا سيما من الأجهزة الحكومية والنقابات والإدارات إلى برامج جودة الحياة الوظيفية لأنها أكثر من برامج تستخدم في تطوير وتحسين الإنتاجية².

أما عن أول بدايات تطبيق برامج الحياة الوظيفية فإنه يمكن اعتبار تجربة شركة جنرال موتورز في الولايات المتحدة الأمريكية 1971 من أول أعمال البرامج التي تم تطبيقها في هذا الصدد عن طريق تشكيل لجنة مشتركة على مستوى المدينة الصناعية لإنقاذها من البطالة وتدهور كثير من المصانع لها. مع بداية سنة 1970 والتي تعتبر الفترة الخصبة في البحث ومحاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة بدون شك، في الاجتماع الدولي حول جودة الحياة الوظيفية المنعقد في سبتمبر في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي خرج بتوصيات حول تنسيق وتوجيه جهود الباحثين والمنظمات المعنية وذلك لبناء إطار نظري، قوي حول مجال البحث في جودة الحياة الوظيفية بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته هو الإشراف وتشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريباً زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي ويتعلق بحاجة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا،

¹ محمد سعيد عبد المطلب هلال: دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كرونيل الأمريكية وتورنتو الكندية وإمكانية الاستفادة منها، "مجلة الإدارة التربوية"، جامعة عين شمس، مصر، العدد 10، سبتمبر 2016، ص 293

² سعد العنزى/ سما سعد خير الله الفضل: فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، "مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 13، العدد 45، بغداد، 2007، ص 70

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

وبعضها خارجي، يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول العالم الأوروبية¹.

شهدت فترة بداية الثمانينات انخفاض الاهتمام ببرامج تحسين الحياة الوظيفية نتيجة لعدة عوامل منها زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، ولذلك زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة وانخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية وتحسين العمل في المرتبة الثانوية في تلك الفترة من الثمانينات وحتى منتصف التسعينات، زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمال في الشركات والمؤسسات الأمريكية لنفس الأسباب السابقة بالإضافة إلى القوانين الفيدرالية المستحدثة واستجابة النجاح الذي حققته اليابان وبعض الدول الأوروبية.

من خلال ما سبق يمكننا القول أن اهتمام المؤسسات والمنظمات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية جاء نتيجة لعدة عوامل من ضمنها الآثار السلبية التي عرفتتها سلوكيات العاملين في بيئة العمل آنذاك، كما أثر ذلك على إنتاجية العامل وأدائه وربحية المنظمة، وهو ما جعل الباحثين والمختصين يدعو إلى تطبيق هذا المفهوم ومحاولة اعتماده كبرنامج وذلك لما له من آثار إيجابية على صعيد ضمان استمرارية ورضا العامل تحقيق المنظمة لأهدافها الإستراتيجية، كما أن هذا المفهوم عرف اهتمام العديد من العلوم على غرار علم الاجتماع والاقتصاد والإدارة وتم استخدامه في بيئات العمل وفي مؤسسات تنشط في مجالات مختلفة.

ثانيا: عوامل الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية:

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمة المعاصرة ينبع من التطورات العالمية والتغيرات في الطلبات على العمالة وتقدم التكنولوجيا والرعاية الصحية، وتطور مفهوم القيادة نحو التمكين والمشاركة الواسعة للموظفين في صنع القرارات، ومن أهم عوامل الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية ما يلي:

-تعتبر الترياق الشافي للتعامل مع المنافسة الأجنبية والشكوى ومشكلات الجودة ومعدلات الإنتاجية المتدنية في بعض المنظمات وتقريبا كل شيء آخر، واعتبارها موضوع أخلاقي يجب الاهتمام به في المنظمات.

¹ عبد الكريم بن خالد، مبارك بوحفص: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 07، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015، ص 119.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

- انخفاض الجودة وشدة المنافسة، والحرص الشديد على خلق عميل دائم، وهروب العمال من العمل الانسحاب الجسمي أو النفسي، وانخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد و تغير احتياجات وطموح الأفراد فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعلّما ووعيا مما حدا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضا وليس مجرد كسب قوتهم من اجل المعيشة¹.
- التطور التكنولوجي والتغيرات الاقتصادية ساهما في زيادة المنافسة والضغط على الشركات لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها، كما أن هروب العمال من العمل يزيد من تكاليف التدريب ويقلل من الإنتاجية وجودة الخدمة وانخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل يؤدي إلى زيادة التوتر والضغط عند الموظفين ما يقلل من الرضا والإنتاجية ويؤثر سلبا على أداء المؤسسة، كما أدى التقدم التكنولوجي إلى التوسيع في ترتيبات العمل وفي نفس الوقت ضاعت الحدود الفاصلة بين الاحتياجات الوظيفية والاحتياجات الشخصية².
- المساهمة في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية، وتوفير ظروف عمل محسنة ومتطورة من وجهة نظر العاملين، وتعظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة³.
- المساهمة في تنمية المنظمة يمكن أن تؤدي إلى توظيف أشخاص أكفاء من خلال تعزيز سمعة المنظمة كمكان مثير للعمل، كما يمكن أن تعطي فرصا لتطوير المهارات والقدرات للموظفين الحاليين مما يزيد من مرونتهم وولائهم و دافعيتهم للعمل بجهد أكبر وتحسين أدائهم
- التغيير الذي طرأ على إعادة تصميم الوظائف والتقدم في المستقبل والوظيفي ببعض المنظمات مما أثر جذريا على العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين العاملين.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 266.

² محمد حسن رسمي، عبد الحميد عبد الفتاح شعلان: أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، "مجلة المعرفة التربوية، كلية التربية، الجمعية المصرية لأصول التربية بنها، مصر، العدد 11، يناير 2018، ص 210.

³ سامي مراد، شيرين سلام: أثر تمكين العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات في جودة الحياة الوظيفية وفق رؤية المملكة 2030 (دراسة ميدانية)، "مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية"، كلية العلوم الاقتصادية والإنسانية، المجلد 05، العدد 02، السعودية، ديسمبر 2019، ص 53.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

- التنوع في الموارد البشرية بالمنظمات المختلفة من ناحية السن والنوع والجنسية والدين واللون .. ، ووجود المبادرات التي تؤكد على النظر لجميع العاملين أنهم أصحاب احتياجات متميزة دون تمييز أو تحفيز .

- التحول الاقتصادي والمنافسة التي أتت بها العولمة والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر، الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل¹.

ثالثا: أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تكمن أهمية جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

- تعمل على حل المشكلات التي تواجه المنظمة أو العاملين بها بأسلوب المشاركة.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة عن طريق الاهتمام بالعاملين في المنظمة، والعمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة من خلال البرامج التدريبية.
- تصميم أنظمة الأجور والمكافآت والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة وتقليل الصراعات بينهم والسعي وراء زيادة تحسين بيئة العمل المادية من أجل التقليل من حوادث العمل والتي تؤثر بدورها على العامل والمنظمة معا².
- تحقيق الفاعلية في المؤسسة: إن أهم الوسائل لتحقيق ذلك إشراك العاملين في هذه العملية، ما يضمن تقبلهم للقرارات وخلق جو من الثقة المتبادلة بينهم وبين إدارة المؤسسة، كذلك العمل على توفير برامج تدريبية للعاملين تساعد هذه الأخيرة على تطوير وتحسين أداء الموظفين مما يؤدي ذلك إلى زيادة في الأرباح أما الرغبة في العمل فتتمثل في التحفيز الذي يدفع سلوك الفرد في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة، وتتمثل عملية التحفيز في العوامل والمؤثرات، التي تشجع الفرد على زيادة أدائه منها زيادة الأجر هذا ما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- زيادة ثقة العاملين ما يعزز الرضا الوظيفي ويخلق رفاهية وامتعة أكبر في العمل، فبفضل رضا العمال تزيد جودة المنتج وتحسن خدمة العميل كما يرتفع مستوى الإنتاجية بسبب انخفاض الأيام المفقودة في المرض أو الغياب.

¹المرجع السابق، ص 210

²بوزيد سليمة: جودة الحياة الوظيفية كأساس للتغيير التنظيمي، "مجلة آفاق علمية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 12، العدد 05، الجزائر ، نوفمبر 2020، ص 190.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

- استقطاب الكفاءات المتميزة والاستفادة من معارفها ومهاراتها وتقييم الوظائف وإعادة الهيكلة¹.
- تحقيق الرضا الوظيفي: يشير الرضا الوظيفي إلى مشاعر الموظفين العامة حول وظائفهم كحالة من الرفاهية والسعادة، ويتعلق بالأداء في مساحة العمل وبيئتها حيث يحفز الطاقة الإيجابية والإبداع ويزيد الدافع للنجاح ومنه تتحقق جودة حياة العمل.
- السعي إلى زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوكيات العاملين الأمر الذي يؤول إلى منافع زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.
- القدرة على ربط الأهداف الخاصة بالموظفين بأهداف المنظمة لتحقيق التوازن بينهم، حيث تعد من أقوى عوامل الجذب والمحافظة على الموارد البشرية، من خلال إشباع رغبات الموظفين وخلق ميزة تنافسية للمنظمة، وإشراكهم في ابتكار وخلق أفكارهم الجديدة التي تخدم حياتهم المهنية².
- تعد البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات وذلك لما يدر عليها من زيادة الإنتاجية وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل، كما أنها تشعر العاملين بالملكية والاستقلالية والتقدير الذاتي وتجلب لهم الرضا والامتنان، وتعمل على الحفاظ على سلامة روح وجسد العامل وتعمل على زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل.
- تحسين الاتصالات والتفاهم بين جميع العاملين، مما يؤدي إلى علاقات ودية كما أنها تشجع على دخول المواهب الجيدة في بيئة العمل³.

تأسيسا على ما سبق يمكننا القول أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية تساعد في تحقيق رفاهية العامل المادية والمعنوية، ويؤثر على فعالية أدائه وكفاءته المهنية والوظيفية ويكون ذلك في ظل توفير بيئة تفاعلية وتشاركية بين العمال والإدارة، كما يؤثر من ناحية أخرى على المنظمة من حيث فعاليتها وجودة مخرجاتها وإنتاجيتها، كونها كذلك تسعى إلى توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين، لزيادة الإنتاجية بالعمل والالتزام والرغبة في البقاء بالمؤسسة مما يؤدي إلى جودة الإنتاج

¹بلواضح احمد سيف الدين، جولي محمد، مهدي عمرة: أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي، "مجلة البحوث الاقتصادية والمالية"، جامعة سعيدة، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 504.

²مباركي صفاء، صخري عبد الوهاب: جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظف في مؤسسة اتصالات الجزائر، "مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 165.

³نواتي سمية: جودة الحياة الوظيفية التأسيس للنظري والمفاهيمي، "مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة علي لونيس، البلدة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ماي 2022، ص 494.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

والخدمات المقدمة وكذلك زيادة الرضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والغيابات وكذلك تقليل معدل دوران العمل كما تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة داخل وخارج العمل بالنسبة للموظفين.

رابعاً: أهداف جودة الحياة الوظيفية:

- تعددت الأهداف التي تسعى جودة الحياة الوظيفية لتحقيقها تبعاً للغايات المرجوة من الاهتمام بها وأهمها:
- زيادة ثقة الموظفين سواء بأنفسهم أو بزملاء العمل أو بالمؤسسة وإدارتها.
 - تحفيز الموظفين ودفعهم أكثر نحو المشاركة بحل المشاكل التي تصادفهم بالمؤسسة.
 - زيادة الرضا الوظيفي للموظفين بالمؤسسة والغاية المرجوة بأي مؤسسة ومهما كانت طبيعة نشاطها لأن ذلك سينعكس إيجاباً على المؤسسة.
 - زيادة الفعالية التنظيمية والتي بدورها ستعكس إيجاباً على أداء المؤسسة¹.
 - مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات تتعكس على تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الموارد المادية مما يؤدي ذلك إلى زيادة الرضا الوظيفي للموظفين بالمؤسسة وزيادة الالتزام والإخلاص المتبادل بين الأفراد والمنظمة، وزيادة الفعالية التنظيمية.
 - تعزيز إنتاجية الموظفين والتعلم في مكان العمل، بناء بصورة جيدة للمؤسسة في التوظيف والاحتفاظ بالموظفين².
 - تنمية قدرات المؤسسة وتعظيم قدرة المؤسسة التنافسية.
 - الإسهام في تعزيز الجودة والتعليم والإبداع وزيادة الولاء من طرف أفراد المنظمة.
 - توفير ظروف عمل آمنة وصحية والشعور بالأمان الوظيفي.
 - تحسين الصحة الجسدية والنفسية للعاملين ينمي المشاعر الإيجابية لديهم.
 - تكوين صورة أفضل للمؤسسة في جذب والاحتفاظ بالعاملين لديهم³.

¹ سيد محمد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمة الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص 10.

² قهيري فاطنة: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية)، "مجلة البديل الاقتصادي"، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، سبتمبر 2020، ص 33.

³ شريف نورة، جنان توفيق: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي (دراسة حالة متوسطة عباد بوزيان)، "مجلة دراسات متقدمة و المالية والمحاسبة"، المركز الجامعي مغنية، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2022، ص 20.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

هنا نصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية وتوفر الظروف عمل محسنة، ومطورة من وجهة نظر العاملين تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضا قدرة المؤسسة التنافسية.

فقد بين السالم أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهدافهم وأهداف المنظمة.
- تقليص عدد حوادث العمل وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن والمساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع¹.
- توفير الطاقة عمالية أكثر ولاء ودافعية.
- تنظيم فعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة².
- تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إلى ضبط كيفية تصميم العمل بجميع جوانبه، من حيث التنظيم والسلطة والجماعات وخصائص العمل وساعات العمل بحيث تضمن جودة عالية من الحياة داخل أعمالهم ومنظمتهم، تختلف من منظمة إلى أخرى تباعا لخصوصية كل منظمة وأولوياتها، ولكن بالرغم من ذلك يمكن صياغة الأهداف التي تهدف أي منظمة لتحقيقها كسعي أي منظمة إلى زيادة الأجور والمكافآت والحفاظ على حقوق العاملين والحفاظ على السلامة المهنية للعاملين و منحهم الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح.
- تساهم في توفير المستلزمات الضرورية التي تساعد العاملين في الوصول إلى طرق إنتاج جديدة وأساليب تسويق متميزة وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة وتعزز التفوق النوعي للمنظمة وتجعلها رائدة في مجال عملها³. ومنه فجودة الحياة الوظيفية تساعد في توفير بيئة عمل للفرد تجعله يتعلم معارف وخبرات جديدة واكتساب مهارات متنوعة.

¹السالم مؤيد سعيد: إدارة الموارد البشرية لمدخل الاستراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 351.

²المغربي عبد الفتاح عبد الحميد: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2007، ص 06.

³خالد عبد الرحيم الهيبي: إدارة الموارد البشرية، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 253.

خامسا: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

إن إدارة الحياة الوظيفية وما تتطلبه من جهود لتوفير البيئة المناسبة للوظيفة، ليست بسيطة الحل بل هي مسألة ذات أبعاد خطيرة تؤثر سلبا على المؤسسة والموارد البشرية والمجتمع في حال لم يتم علاجها بشكل جذري فهي تأخذ أبعادا متعددة نذكر منها:

1- الجوانب التنظيمية:

- المشاركة في اتخاذ القرار:

تعد إتاحة الفرصة للعاملين في اتخاذ القرارات أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة وشعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في وضع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهدهم لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن وتقليل الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات والمركزية في اتخاذها¹.

إن الموظفين العاملين يميلون غالبا إلى دعم مساندة القرارات التي اشتركوا في صنعها في المنظمة، وهنا يتوقف على السياسة التنظيمية التي تتبعها المنظمة، ومدى المساحة التي تسمح بها قيادة المنظمة وعملية المشاركة للموظفين، وخاصة فيما يتعلق في عمليات صنع القرارات.

- الجانب الاتصالي:

تعد الاتصالات بمختلف اتجاهاتها أحد العوامل المهمة لنجاح المؤسسة، فمن خلالها يستطيع العامل معرفة مهامه وتلقي التوجيهات والإرشادات المتعلقة بعمله من الإدارة العليا، ومن خلالها يستطيع إيصال رأيه ومقترحاته والرفع برغباته واحتياجاته إلى السلطات العليا، كما يستطيع فهم أدوار زملائه في العمل ومشاركتهم هذه الأدوار، وهذا كله يجعل العامل يشعر بأهميته في مكانته في المؤسسة².

يعتبر الجانب الاتصالي أساس التواصل الفعال داخل المؤسسة ومع العملاء الشركاء، كما يشمل هذا الدور إقامة علاقات قوية مع الزملاء لتبادل المعرفة والخبرات وتنسيق الجهود المشتركة لتحقيق الأهداف، بالإضافة إلى ذلك يشمل الاتصال الخارجي مع العمال والشركاء والتفاوض وبناء العلاقات لضمان رضاهم والحفاظ على سمعة المؤسسة، كما يشمل أيضا إدارة الصراعات وحل المشاركات

¹ عبد الفتاح عادل محمد قرص: دور التجديد الاستراتيجي في تحسين جودة الحياة الوظيفية، "مجلة جامعة عمران"، كلية التجارة والاقتصاد، مجلد 03، العدد 06، اليمن، 2022، ص 211.

² اسماعيل علي غالب الحمودي، عبد الرحمن محمد، حمد الشيعاني: أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في وجود الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط، "مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية"، جامعة تعز، مجلد 06، العدد 05، اليمن، ديسمبر 2023، ص 165.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

بشكل فعال وبناء جسور الثقة والتفاهم، وهذا الدور يسهم في بناء بيئة عمل ايجابية ومنظمة مترابطة تساهم في نجاح المؤسسة.

2- بيئة العمل المادية والمعنوية:

- بيئة العمل: "هي مختلف العناصر المكونة لمحيط العمل وتتمثل هذه العناصر في العناصر التنظيمية كالهيكـل التنظيمي وطبيعة الاتصال التنظيمي والقيادة والعناصر المادية المشكـلة للمحيط العملي من أجهزة وأدوات العمل، ومبنى العمل، وهي بذلك تشكل البيئة الفيزيائية والتنظيمية للعمل"¹.

- "هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن العمل وتنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص، وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة عليها وإزالة مصادر ومسببات الحوادث، والأمراض المحتملة، التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها والنتيجة عن طبيعة هذه الأعمال أو الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها، وذلك للعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتفادي هذه المخاطر آثارها السلبية على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل أو على الأقل التخفيف من الآثار وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي نفسي سليم وصحي يحافظ على هذه الموارد من الخطر"².

ومنه بيئة العمل هي ذلك الحيز أو الميدان الذي يعمل فيه الأفراد، ويشمل كل من الحوافز والمكافآت وظروف العمل المادية والمعنوية ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات، والأنظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين التي تسمح بتحسين جودة العمل، وتشمل مختلف الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن العمل وتصميم برامج متخصصة للسيطرة على المشاكل والحوادث داخل المنظمة كما أنها تشمل مختلف العناصر المكونة لمحيط العمل من العناصر المادية و أجهزة وأدوات العمل وتمثل إحدى عناصر الحياة الوظيفية والتي بجودتها تتحقق جودة الحياة الوظيفية، وهي نوعان:

¹ خرموش منى، بحري صابر: العلاقات الإنسانية كمدخل لتحسين المناخ في بيئة العمل، "مجلة أنسنة للبحوث والدراسات"، جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف، المجلد 09، العدد 06، الجزائر، مارس 2019، ص 20.

² عقيلي عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2005، ص 569.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

1.2- بيئة العمل المادية:

- ظروف العمل الفيزيائية:

يقصد بها الظروف المادية للعمل والتي تحيط بالإنسان التهوية والإنارة ووسائل الأمن والسلامة والظروف المكتبية، وأيضا ماهية طبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد¹.

يعد العنصر البشري المحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى لا تعمل ما لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها ويوظفها لذلك فإن من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الآمنة والكفيلة بتحقيق الدرجة المناسبة في أداء العمل، فجودة ظروف العمل الفيزيائية تساعد على جلب الكفاءات إلى العمل وترتيبهم به، كما نجد أن معدل دوران العملية يترك الخدمة ومعدلات الغياب ترتفع بالأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح².

تتمثل ظروف العمل الملائمة في بيئة صحية آمنة، وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير المعدات وتوزيعها بشكل عادل وتوفير سبل الراحة للعاملين.

- الأمن والصحة المهنية:

يؤثر الأمن والصحة المهنية في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله، وبالتالي هي مسؤولة شاملة لأقسام المنظمة جميعها وذلك لإنعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية الأداء وكفاءته³.

تكمن أهمية الأمن والصحة المهنية في تقليل تكاليف العمل وتوفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، وتوفيرها نظام عمل مناسباً، وتدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين.

- البعد الاقتصادي:

ينعكس أثر هذا البعد على جهتين هما:

¹ اسماعيل علي غالب الحمودي، عبد الرحمن محمد احمد الصغياني: مرجع سبق ذكره، ص 165.

² أيمن حسن علي: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية، "مجلة الشروق للعلوم التجارية"، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة، مصر، العدد 13، ص 144.

³ مؤيد سالم سعيد: مرجع سبق ذكره، ص 352.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

المؤسسة التي تتأثر بعدم كفاءة بيئة العمل في جانبين هما التكلفة والنفقات المالية المفقودة، وكذلك الاقتصاد الوطني المتمثل في انخفاض الناتج الوطني، لما تدفعه الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها من تكاليف ولا يقابله أداء معقول لهذه التكاليف يؤثر سلبا على الاقتصاد الوطني لأي بلد¹. إن البعد الاقتصادي يتعلق بالجوانب المادية للعمل مثل: المستوى الراتبى، فرص الترقية، التأمين الصحي والتقاعد وغيرها من العوامل المالية والاقتصادية التي تؤثر على رفاهية الموظف في بيئة العمل.

2.2- بيئة العمل المعنوية:

- الرضا عن المسار الوظيفي:

المسار الوظيفي هو سلسلة من المراكز الوظيفية التي يشغلها الفرد بشكل متوالي في مهنة معينة، ويتحقق اهتمام المنظمة بمواردها البشرية من خلال تخطيط المسار الوظيفي الذي يتم فيه تحقيق التوافق بين متطلبات الوظيفة وإمكانيات الفرد، وذلك بتحريك الفرد بين المناصب والتجارب والخبرات المختلفة بما يخدم المنظمة ويحقق أهدافها وفي الوقت نفسه يخدم الفرد حيث يحقق طموحه، ويرفع من قدراته على أداء مهامه بنجاح ويجعله أكثر رضا وسعادة².

- التوازن بين العمل والحياة الخاصة:

يشمل الممارسات التي تهدف لمساعدة الموظفين على إدارة أعمالهم بشكل أفضل وهي سياسات تستجيب للأسرة والعائلة والعمل بين الوقت نفسه وهي مستوى الرضا الذي يتحقق من خلال الأدوار المتعددة في الحياة³.

للتوازن بين العمل والحياة الخاصة أثر إيجابي على المنظمة والموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية ويعتبر نظام العمل من الأساليب التي تحقق للموظفين الموائمة بين وقت العمل والأوقات الشخصية لهم وتكيف عملهم ليتناسب مع طريقة الحياة التي يعيشونها.

¹نعموش محمد الطاهر: واقع الحياة الوظيفية لدى عينة من أساتذة مرحلة التطور الثاني، "مجلة العلوم القانونية والاجتماعية"، المركز الجامعي افلو، الاغواط، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، مارس 2022، ص 1858.

² تغريد بنت محمد الهداب، عبد المالك بن طاهر المخلافي: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي، "المجلة العربية للإدارة"، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المجلد 40، العدد 03، السعودية، سبتمبر 2020، ص 283.

³ نجلاء بنت ابراهيم بن صالح، خوله بنت عبد الله بن محمد المغير: جودة الحياة الوظيفية للقيادات المدرسية بمدينة الرياض، "مجلة كلية التربية"، جامعة طنطا، المجلد 87، العدد 03، مصر، 2022، ص 422.

- العلاقات الاجتماعية:

تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها تشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل، لبناء منظومة متكاملة يمتلك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتمثل بالتعاون والثقة المتبادلة فيها، تساعد على إنجاز أعمالهم تقوم العلاقات الإنسانية والاجتماعية في بيئة العمل على قيام مهنية مثل (الاحترام المتبادل، التعامل والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة)¹.

كما توفر العلاقات الإنسانية في بيئة العمل مناخا تنظيميا ومكانا مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد واستخدام القدرات العقلية والابتكارات، هذا إذا ما أحسن استغلال هذه العلاقات، أما إذا أسيء استغلالها فإنها بلا شك بيئة تتسم بالعداء والكراهية وقد تتعمق هذه السمات إلى حد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب مما ينعكس سلباً على أدائه².

إن العلاقات الايجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجات الاجتماعية وتحقيق تبادل المنافع بينها، لذلك فإن المنظمة التي تنتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الآخرين فإن الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعاً والعكس صحيح.

3- الجوانب المالية والتحفيزية:

- الأجر والحوافز:

إن عدم شعور الفرد بأنه يحصل على مقابل عادل إزاء ما يبذله من جهد بسبب عدم فاعلية وعدالة نظام الأجور والرواتب والحوافز يخفض الالتزام التنظيمي وتنفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها المنظمات في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والالتزام³.

تعتبر الأجور والمكافآت عنصر يتطلب العدالة في التوزيع من خلال تصميم وتنفيذ نظام المرتبات العادلة والمناسبة عن طريق تحليل الوظائف وتطبيق النظريات الدفعية مثل المساواة والتوازن بين الأجور والمكافآت ومعايير الحياة الاجتماعية المشتركة والأجر المناسب مقابل العمل، ودفع الرواتب في مواعيدها

¹ فوزية محمد سليم، نهاد الخالدي: متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المدارس الابتدائية، "مجلة تطوير الأداء الوظيفي"، جامعة المنصورة، المجلد 21، العدد 01، الكويت، 2023، ص 24.

² أمينة خير توفير سعد: واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الإحترق الوظيفي، "المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات"، كلية الآداب، جامعة الاسكندرية، المجلد 03، العدد 05، مصر، 2020، ص 220.

³ أيمن حسن علي، مرجع سبق ذكره، ص 144.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

والإشراف المناسب على الرواتب والمكافآت من قبل القيادات في المنظمة مع النظر إلى ظروف العمل والخصائص المهنية والواجبات التنظيمية للموظفين.

- الترقية والتقدم الوظيفي:

من عوامل الرضا الوظيفي فكلما كانت فرص الترقية أكبر من طموح الفرد زاد الرضا الوظيفي والعكس صحيح لذلك نظام الترقيات له تأثير كبير على أداء الموارد البشرية في زيادة أدائهم¹.

ينظر للترقية على أنها حصول الموظف على فرص للترقية إلى مناصب أعلى في السلم الوظيفي وهي من أهم القرارات التي تتخذ في المؤسسة لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي.

- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان وتحسين مستوى الأداء والالتزام التنظيمي وزيادة الإنتاجية، ومن مزايا استقرار الموظف في وظيفته هو التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي مما يشكل أهمية مضاعفة للمنظمة يمكنها من الاحتفاظ بها الأيدي العاملة المدربة صاحبة الخبرة، ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الخبرات والكفاءات البديلة، كما يساعد في تقليص تكاليف التعيين والتدريب².

يعد الأمان والاستقرار الوظيفي أمر حيوي للعاملين في المنظمات كافة، فهو من أهم ركائز النجاح في أي منظمة لأنه يخلق جو الطمأنينة والانتماء، مما يدفع العاملين إلى الإبداع واتخاذ القرارات الفعالة، بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

سادسا: معوقات تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من أهمية جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة قصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وإن كانت على حساب العاملين وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق منها:

¹سها عمر البشيتي، ايمن سليمان ابو سويرح، عبد الله حسن ابو سعدة: دور الفعالية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقات بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية، "مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية"، الجامعة الإسلامية، المجلد 07، العدد 17، غزة، أبريل 2022،

ص 99

²أيمن حسن علي: مرجع سبق ذكره، ص 144

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصف جودة الحياة الوظيفية، كفسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
 - يؤدي ضعف ثقافة المنظمة إلى نقص التواصل بين الموظفين وتجعلهم ليسوا على دراية جيدة بأهداف المنظمة واستراتيجياتها أو سياساتها، مما يؤثر ذلك على أداء العمل وحتى يتسنى للمنظمة فهم دوافع الأفراد والوصول إلى أفضل الطرق لتوظيف طاقاتهم ومهاراتهم لابد لها من التركيز على ثقافة تنظيمية إيجابية.
 - عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية، وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
 - التدريب والتطوير لهم أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المنظمة على مستوى المنظمة والأفراد إذ يساهمان في تطوير مهارات وكفاءة الموظفين .
 - هياكل تنظيمية معقدة وقيادية تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة¹.
 - أي خلل في الهياكل التنظيمية يؤدي بالضرورة إلى فشل تحقيق أهداف المنظمة والتنظيم إذ أن الهياكل التنظيمية تمثل منظار للأفراد تجاه مؤسساتهم والبيئة المحيطة لهم.
 - تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة في مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات و معارضتهم لهذا الأمر، هذا يعني أن مشاركة العمال بكل مستوياتهم بما فيها المستويات الدنيا في اتخاذ القرارات يؤدي ذلك إلى فشل تحقيق المنظمة لأهدافها.
 - فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون، أو عدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.
 - عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة الحياة العمل والقيمة المتبادلة التي يمكن تحقيقها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفات².
- لقد وضع البليهي مجموعة من المعينات التي من شأنها أن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وذكرها كما يلي:

¹ عادل بومجان، افطي جوهر، خالد الوافي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، "مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة بسكرة، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 31 ديسمبر 2018، ص 126.

² أمينة خير توفيق سعد: واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين، مكتبة جامعة الإسكندرية (دراسة ميدانية)، "المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات"، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، المجلد 03، العدد 05، مصر، فيفري 2020، ص 223.

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

1. موقف الإدارة: حيث يتطلب تطبيقها جو من الديمقراطية في مكان العمل ولذلك يجب أن تكون هناك رغبة قوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات لدى المدراء مع مرؤوسيهـم.

2. موقف الاتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد عنهم شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع من وتيرة العمل، وتحسين الإنتاجية وإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتغيير أهدافها.

3. التكلفة المالية: ترى الإدارة بأن تكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمة مما يدعو من ضاع القرار التفكير قبل توفير ظروف عمل جيدة وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، كما يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقاً للوصول للنتائج المرجوة¹.

يلعب تطبيق برنامج جودة الحياة الوظيفية دوراً كبيراً في تحسين بيئة العمل وتوفير البيئة الملائمة التي تحضر برضاء العاملين مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم يتولد لديهم إلتزام قوي بتعليمات وإجراءات جودة العمل الذي من شأنه زيادة الإنتاجية والليل رضا العملاء، كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المنظمة حيث تعمل على معدلات الغياب ودوران العمل وزيادة الرضا الوظيفي وعدم تطبيق هذه البرامج يؤدي إلى تدني جودة الحياة الوظيفية ومنه تدني مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

¹Ghada Ali Abu Hussein ,ebtisam Khalid Yahyasalamah: the reality of the dimension of participation in decision, making in quality of workfrom the view point of femalefaculty members in the college of education, "journal of educational" , university of Jeddah, volume 05, l'issue 21, 30 jun 2021, p50

الفصل الثاني: مدخل إلى جودة الحياة الوظيفية

خلاصة:

من خلال ما تم طرحه يمكن التأكيد على أن جودة الحياة الوظيفية هي التي تضع الفارق بين المنظمات من خلال ما توفره من متطلبات داخل بيئة الأعمال تظهر في رضا واستقرار الموظف داخل وظيفته من جهة وتضمن ولائه والتزامه تجاهها وكل هذه المعايير تعزز من فعالية المنظمات ببقائها وحفاظها على مواردها الأكفاء وبالتالي الوصول إلى الريادة سواء للرجل أو للمرأة العاملة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

تمهيد

أولاً: التطور التاريخي لعمل المرأة

ثانياً: دوافع خروج المرأة للعمل وانعكاساته عليها

ثالثاً: أهمية الأداء الوظيفي ومحدداته

رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

سادساً: الصعوبات التي تواجه الأداء الوظيفي

للمرأة العاملة.

تمهيد:

ظاهرة عمل المرأة قديمة حيث نجدها قد عملت منذ آلاف السنين في الزراعة و التجارة و غيرها من الأعمال الحرفية اليدوية لتساعد أسرته، لكن خروجها للعمل أصبح ظاهرة منتشرة في كل أوساط المجتمعات المعاصرة خاصة بعد ظهور الثورة الصناعية التي فتحت مجالات عدة أمام المرأة لتتخبط في سوق العمل، مع هذا تباينت وجهات النظر حول عمل المرأة بين مؤيد و معارض لخروج المرأة إلى ميدان العمل. ويعد أدائها الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها كما يعبر عن مدى كفاءتها في العمل وفعاليتها في بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في العمل، لذلك يتم تكليف المرأة العاملة بالقيام بالأعمال المختلفة وبتوفر الظروف والإمكانيات اللازمة لأداء هذه الأعمال يتم إنجازها بكفاءة وفاعلية أكبر وبعدم توفرها يعرقل أدائها ويضعف.

أولاً: التطور التاريخي لعمل المرأة:

في النصف الثاني من القرن العشرين بدأت المرأة تقتحم كل مجالات العمل وساعدها على ذلك فتح كل مجالات التعليم أمامها على أوسع نطاق، و لما كان خروج المرأة للعمل والإنتاج لا يعينها وحدها ولا تتعكس نتائجها عليها بمفردها وإنما تتعكس على المجتمع الذي يتكون من أفراد ووحدتهم الصغيرة وهي الأسرة، حيث نجد جماعة أخرى صغيرة تمثل أيضا بدورها وحدة من وحدات المجتمع ألا وهي جماعة العمل¹.

1. تطور عمل المرأة عالمياً:

ارتفعت مكانة المرأة في روسيا في وقت الوثنية حيث أصبحت تتساوى المرأة مع الرجل في القانون و قد اشتركا في مجال القتال، كما حصلت النساء على وظائف عالية، و حين حدثت ضغوط خارجية جديدة، لم تظهر المرأة الروسية الحديثة قبل ديسمبر سنة 1865 و خلال السنوات الأخيرة للثورة الجديدة أخذت النساء نصيبهن الكامل من المسؤولية و اقتسمن العمل مع الرجل، و قد قامت الثورة البلشفية سنة 1917 مساواة تامة بين الجنسين هذه المساواة تعني مساواة اقتصادية من خلال مميزات تتعلق بالأجر فترات العمل و الرضاة و قد منحت الزمالة و الحرية و السمعة للنساء في روسيا و لكن المميزات الجديدة جلبت عليهن مسؤوليات جديدة².

في أمريكا كانت المعركة طويلة الأمد فبرغم مناداة "توماس جيفرسون" بالديمقراطية فإنه رأى من الأفضل لها ممارسة نشاط الأمومة و الزوجية فقط، و قد أدى خروج المرأة إلى ميدان العمل إلى تحقيقها بعض المكاسب في مختلف البدان التي يمكنها فيها مزاوله هذا النوع من النشاط، فقد ارتفعت مكانة المرأة عاليا في الخمسين سنة الأخيرة في معظم دول العالم.

أما في ألمانيا فقد ظلت الفكرة السائدة قبل عام 1914 أن نشاط المرأة الطبيعي هو المنزل و الأطفال، حتى جاءت الحرب فجذبت النساء إلى أعمال كثيرة و من هنا طالبت بحقوقهن، و ركزت الاهتمام من أجل حماية المرأة و الطفل و لهذا اختلفت الحركة في ألمانيا عنها في إنجلترا و أمريكا.

¹ محمد جاسم العبيدي ، باسم محمد ولي: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 477.

² كاميليا عبد الفتاح: مرجع سبق ذكره، ص، ص 43،45.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

حيث اهتمت النساء هناك بالمساواة بالرجل ولكن ما إن بزغت النازية حتى اتجه الرأي إلى تأنيث المرأة مرة أخرى و دفعها للمنزل، فخرج المرأة للعمل في نظر النازية كان يعني نقصا في عدد الأطفال و طرد الرجال من العمل. و قد قال هتلر: " لا نشعر بالصواب أن تقتحم المرأة المجال الرئيسي للرجال" و نتيجة لهذا فقد انسحبت المرأة من كل شيء حتى من التعليم العالي¹.

ارتفعت نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل العالمي، ففي دول منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية بلغ عدد النساء العاملات 169.4 مليون في عام 1980، إلا أن هذه الزيادة كانت أكثر في كل من إسبانيا و هولندا و تحتل الصدارة الولايات المتحدة الأمريكية و كندا و دول الشمال إذ تمثل النساء حوالي نصف اليد العاملة، أما في وسط شرق أوروبا فإن التحول إلى اقتصاد السوق لم يترتب عنه انخفاض اليد العاملة السنوية بكل من روسيا و أوكرانيا على نقيض بعض الدول الأخرى مثل جمهورية الشيك التي تحصلت على اليد العاملة النسوية بسبب سياسة التقاعد المسبق، و يلاحظ في الدول النامية حسب المعلومات المتوفرة أن معدل مشاركة المرأة في سوق العمل قد ارتفع في الهند إلى 88% و بنغلاديش من 11% إلى 63%، و الصين من 49% إلى 54% بين عامي 1980 و 1990.

رغم أن دخول المرأة في سوق العمل كان كبيرا إلا أن أكثر عمل النساء من الوظائف أقل أجرا، و من مظاهر تحيز سوق العمل ضد النساء و ما يترتب عن ذلك من زيادة الفقر بين صفوفهن يمكن أن نشير أيضا إلى ملاحظة لجنة الخبراء لمكتب العمل الدولي بشأن العديد من الشركات النمساوية التي لا تستخدم النساء إلا بموجب عقود قصيرة الأجل لمدة محددة. لتجنب دفع تعويضات الأمومة، كما لاحظت اللجنة أن بعض صانعي الملابس في بنغلاديش لا يشغلون النساء إلا على أساس العمل اليومي للسبب نفسه.

من خلال ذلك تبين لنا أن المجتمع الغربي و ما حدث فيه من تغيرات مختلفة، كان ذا صلة بنزول المرأة إلى العمل وزيادة عدد العاملات، كما هيأت الحرب العالمية الثانية الفرصة للمرأة العاملة لدخول مجال العمل و زيادة عدد العاملات، إذ دخلت محل الرجال في العمل، و هكذا برز الإعلان عن حقوق الإنسان في المجتمع الدولي، أثر نحو إزالة التفرقة بين الذكور و الإناث، و إتاحة فرص واسعة للتعليم والالتحاق

¹ نزيهة شاوش: المعوقات التنظيمية للترقية الوظيفية للمرأة -دراسة ميدانية على عينة من عاملات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بخنشلة-، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه (ل م د) في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع إدارة و عمل، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، بسكرة، 2016-2017، ص 71.

بالأعمال المناسبة، و لقد أدت هذه الظروف كلها أسباب متعددة للمرأة للعمل خارج المنزل و التحاقها بميادين مختلفة من العمل¹.

2. عمل المرأة عربيا:

يحاول المجتمع العربي اللحاق بالدول المتقدمة و هو بذلك بحاجة إلى كل القوى العاملة لديه، و من غير المعقول أن تبقى المرأة نصف الثاني غير مشاركة بشكل فعال في عملية الانتاج².

البحث في موضوع المرأة العربية يجب أن ينطلق من ضرورة تهيئة الظروف المناسبة التي تمكن المرأة من الإقبال على العمل، لكن دون أن يؤثر ذلك في إضعاف مؤسسة العائلة. كما أصبح عمل المرأة في العالم المعاصر ضرورة اقتصادية و اجتماعية و ثقافية، بحصولها على قسط وافر من التعليم و المعرفة.

هذا الأخير وفر لها العديد من سبل و فرص أتاحت لها في مجالات عدة مثل: الدخول إلى سوق بعدما كانت محصورة في القطاع الفلاحي كالزراع و جني الثمار و غيرها من الأعمال التقليدية، حيث أصبحت نسبة النساء العاملات في تزايد مستمر في أغلب الدول و تغير بعض مسؤولياتها في المجتمع أو داخل المجالات التي تنتمي إليها المرأة اليوم.

إن المرأة العربية كانت و لا تزال تعمل في الريف، لتؤمن حاجيات أسرتها و هي الآن تعمل في الحضر مع ظهور الصناعة لتساهم في تنمية اقتصاد أسرتها و مجتمعا معا³. فمثلا في مصر لا يزيد معدل نسبة النشاط الاقتصادي للنساء عن 20.5% و تزيد نسبة البطالة بالنسبة للنساء 19.9% بينما تقدر نسبة البطالة عند الرجل 5.1%⁴.

كما بينت بعض الدراسات التي أجريت في الدول العربية أن المهن الغير مصرح بها مرتفعة في المغرب 56%، الجزائر 25%، مصر 43%، تونس 3%، و اتضح أيضا أن نسبة 80% من هؤلاء النساء في البلدان العربية تصل أميتهن إلى 90" و أن الدافع وراء هذه الأعمال التي يقومون بها هو توفير النفقات لأسرتهم.

¹ رمضان مايا: عمل المرأة بين الحاجة الاقتصادية و المكانة الاجتماعية، "مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و الانسانية"، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا، جامعة الجزائر 02، المجلد 08، العدد 01، جوان 2022، ص 92.

² هنري و آخرون: المرأة العربية بين ثقل الواقع و تطلعات التحرر، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004، ص 21.

³ مليكة الحاج يوسف: آثار عمل الأم على تربية أطفالها (دراسة حالة لبعض الأمهات العاملات بمدينة الشارقة)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر، 2003، ص 43.

⁴ فوزية العطية، المرأة و التغيير في الوطن العربي، معهد النشر و الثقافة، بغداد، 1988، ص 19.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

تعتبر العادات و التقاليد التي تسود الوطن العربي العامل المسؤول عن ارتفاع نسبة البطالة بالنسبة للنساء مما يؤدي إلى ارتفاع الولادات و ظهور الأمية و عدم تحرر المرأة¹.

إن عمل المرأة لم يكن ظاهرة اجتماعية جديدة إنما هو امتداد تاريخي لدورها في الحياة، فقد عملت المرأة في الماضي و الحاضر، حيث مارست مختلف النشاطات السياسية و الاجتماعية و العلمية، و قد اشتغلت المرأة العربية بالتدريس و تتمكن على يدها أفضل الرجال، حيث شاركت المرأة العربية زوجها و عائلتها في بعض الأعمال التقليدية التي تعيل بها خاصة في ظل الأسرة الممتدة و بها الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و الاقتصادية التي تحدد عمل المرأة.

3. تطور عمل المرأة في الجزائر:

يعتبر قانون العمل في الجزائر من القوانين الحديثة، من خلال أهميته الكبرى و ضرورياته القصوى في ميدان العمل، إلى جانب ذلك يرجع إلى امتداد جذوره التاريخية إلى الفترة الاستعمارية التي كان يطبق فيها قانون العمل الفرنسي على العمال في الجزائر ز هو الذي بقي ساري المفعول إلى فترة متأخرة بعد الاستقلال، الأمر الذي جعل قانون العمل الوطني متأخرا نوعا ما عن بقية الفروع القانونية الأخرى، إلا أن تأخر ظهور قانون العمل في الجزائر لم يمنعه من التطور السريع و اللحاق بالقوانين الأخرى، و لم يمنعه كذلك من التمييز عن قانون العمل في مختلف الدول الحديثة، مع المحافظة على الطابع الوطني الذي يميز مختلف القوانين الأخرى المنظمة لمختلف جوانب الحياة الاقتصادية التنظيمية و الاجتماعية².

لقد كان عمل المرأة في بدايات الاستقلال مقتصرًا على تلك الأعمال التي تؤديها كزوجة و كأم، حيث تتكفل بتزويد المجتمع بأفراد فاعلين بمعنى آخر أن خروج المرأة للعمل كان يعد خرق للعرق المجتمعي الذي كان ينظر للمرأة من زاويتين اثنتين لا ثالث لهما، صورة الأم المربية، و صورة الزوجة المطيعة، التي تتفانى في مساعدة زوجها. الزوج الذي يملك السلطة المطلقة في المنزل، حيث تقدم له الإعانة في أداء الأعمال المنزلية كإحضار الماء من البئر، و جني منتجات الفاكهة و تربية الدواجن و طحن الحبوب على

¹ المرجع السابق ، ص 19.

² أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، "علاقة العمل الفردية"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2، الجزائر، 1994، ص 24.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

الرحى الحجرية اليدوية و تحضير العجين و صنع الملابس و حياكتها التي اقتصرت في ذلك الوقت على النساء اللواتي يقمن بجز الأغنام و غزل الصوف¹.

فبعد الاستقلال مباشرة لم تلتحق المرأة الجزائرية بميادين العمل إلا بطريقة محتشمة و ذلت مشاركتها في قوة العمل ضعيفة إلى يومنا هذا، مقارنة ببعض الدول العربية فولوج المرأة إلى عالم الشغل لا يتجاوز 19% و هو رقم ضعيف مقارنة ببعض الدول العربية، و لقد عملت الجزائر على إدماج المرأة في الاقتصاد الوطني و أعطت لها المكانة التي تستحقها حيث يمنع التشريع الجزائري أي نوع من أنواع التمييز يرتبط بالجنس في التشغيل.

بالرغم من التغيير في الدساتير الجزائرية إلا أنها تتفق جلها على مبدأ تساوي المرأة بالرجل في الحقوق و الواجبات فقد جاء في دستور 10 سبتمبر 1963 في الفصل المتعلق بالحقوق الأساسية المادة 12 منه على أن: " كل الأفراد من كلا الجنسين لهم نفس الحقوق و الواجبات" و أتى دستور 1976 ليدعم هذه الحقوق، فقد نصت المادة 39 من الفصل الرابع الخاص بالحريات الأساسية و حقوق الإنسان و المواطن مضمونة كما أن " كل المواطنين متساوين في الحقوق و الواجبات، و يلغي كل تمييز قائم على أحكام مسبقة تتعلق بالجنس أو العرق أو الحرفة. فلقد اهتمت الموثائق السياسية كثيرا بموضوع المرأة في الجزائر منذ الاستقلال الوطني سنة 1962 و ذلك للقضاء تدريجيا على القوانين الفرنسية التي استمر العمل بها طوال السنوات العشر بعد الاستقلال والتي كانت في مجملها لا تضمن العدالة و المساواة بين أفراد المجتمع².

مع بداية التسعينيات ومع الظروف الاجتماعية و الاقتصادية التي عرفها المجتمع الجزائري وانخفاض القدرة الشرائية للأسرة الجزائرية، و إضافة للدخول الواسع للتقنيات إلى الجامعات و حصولهن على الشهادات العليا تغيرت نظرة المجتمع إلى العمل النسوي كل هذا ساهم في تشجيع و دفع المرأة إلى الخروج إلى ميادين العمل و بنسب متفاوتة، فالمرأة الجزائرية اليوم تعمل من أجل غايتين، من أجل تحسين معيشة الأسرة و من أجل التحرر الاجتماعي حيث تمكنت من ممارسة حريتها الشخصية بفضل عملها³.

¹ لامية بويدي: مشكلات الدور لدى المرأة المتزوجة (دراسة ميدانية على عينة من النساء المتزوجات العاملات بمدينة الوادي)، " مجلة العلوم الانسانية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 33، جانفي 2014، ص 15.

² عمار مانع: المرأة العاملة في المنظومة التشريعية الجزائرية، "مجلة العلوم الانسانية"، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، العدد 29، جوان 2008، ص- ص 146-148 .

³ أحمد سويبي: واقع عمل المرأة بين الأدوار المهنية و المسؤولية الاجتماعية الأسرية في الجزائر (قراءة سوسيو مهنية)، "مجلة تطوير العلوم الاجتماعية"، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، المجلد 15، العدد 02، الجزائر، مارس 2023، ص 175.

تبين بعض الإحصائيات أن نسبة اليد العاملة النسوية قد مثلت 14.59% من مجموع اليد العاملة عام 2005، و أن هذه النسبة قد ارتفعت إلى 16.3% سنة 2011، مما يعكس حضور المرأة في مجال العمل و خصوصا بعض القطاعات منه مثل التربية و التعليم و الصحة و الإدارة. حيث يبرز حضور المرأة بقوة في النشاط الاقتصادي و يكشف عن كونها تمثل رقما مهما في المعادلة الاقتصادية، إن المرأة الجزائرية حسب إحصائيات أخرى تشكل اليوم 19% من مجموع اليد العاملة، فإذا نظرنا إلى عمل المرأة في علاقته بالسن وجدنا أن أكبر نسبة تمثلها النساء اللواتي تقل أعمارهن عن 30 سنة، برغم التطور الذي حصل في عمل المرأة منذ الاستقلال إلى الآن فحسب الإحصائيات المتوفرة فإن النساء العاملات اللاتي تتراوح أعمارهن بين 25-29 سنة يمثلن نسبة 31.4% من مجموع النساء العاملات. فإذا قرأنا الأرقام التي تقدم صورة عن تطور عمالة النساء في الجزائر، فإننا نجد أن هذه الفئة العمرية تتصدر فئات الأعمار الأخرى، حيث مثلت 20.1% عام 2003، لتصل إلى 24.9% عام 2008 ثم إلى 30.4% عام 2013¹.

تطور عمل المرأة بعد الاستقلال فقد شهد تحسنا ملحوظا عبر العقود الأخيرة في السنوات الأخيرة، تم تبني سياسات و برامج لتشجيع مشاركة المرأة في سوق العمل و تعزيز دورها في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و قد أسفرت هذه الجهود عن زيادة نسبة مشاركة المرأة في مختلف القطاعات الاقتصادية و كذلك القطاعات الحديثة مثل التكنولوجيا و الخدمات. كما تم توفير فرص عمل جديدة للنساء من خلال برامج تدريب و تأهيل و تشجيع ريادة الأعمال، و تمكينهن اقتصاديا، وكما أصبح للمرأة الجزائرية دورا هاما في الحياة السياسية و الاجتماعية حيث تشغل مواقع قيادية و تسهم في صنع القرار.

ثانيا: دوافع المرأة للعمل وانعكاساته عليها:

1- دوافع خروج المرأة للعمل:

تخرج المرأة للعمل إما لتأكيد ذاتها واثبات شخصيتها و رغبتها في الحفاظ على مستوى معيشي مرتفع، أولا اضطرارها للكفاح مع زوجها في مواجهة مشقة الأحوال الاقتصادية و غلاء المعيشة بالحصول على قدر من المال يرفع دخل الأسرة و لتحمل عبئها، و إذا كانت الحوافز التي تدعو إلى عمل المرأة في مجموعها

¹ بلعيدة فاطمة الزهراء: عمل المرأة الجزائرية بين الواقع الاجتماعي و النصوص القانونية، "مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية"، جامعة مستغانم، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، جوان 2018، ص 06 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

مادية بحتة، فهناك دوافع تشريعية سياسية و اقتصادية و اجتماعية و نفسية و لهذا فالدراسات الأولى التي أقيمت في هذا المجال بينت أن أهم دوافع خروج المرأة للعمل هي:

(1) الدافع التشريعي السياسي:

خروج المرأة للعمل كان نتيجة الظروف التي مر بها الوطن العربي، و الظروف السياسية و استنادا إلى مرجعيات معينة فرضت نوعا من الأفكار التحريرية لدى المرأة لكسب عدد من الإشباع و المؤيدين، فالشيوعية كانت تطالب بخروج المرأة إلى ميدان العمل و التحرر من الأعمال المنزلية و توليها عدة مناصب، أما الرأسمالية اتخذت النساء كوسيلة لتحقيق أفكارها و مطالبها¹.

يعد الدافع السياسي وراء عمل المرأة فلا يقل أهمية عن الدوافع السابقة بحيث جاءت الدساتير والقوانين الدولية التي تنص على المساواة بين الرجل و المرأة في الحقوق و الواجبات، و انعقدت مؤتمرات دولية في كل من مكسيكو و القاهرة و دول أخرى لمعالجة أوضاع المرأة في الأسرة و المجتمع، المجال الاجتماعي و الثقافي و خاصة السياسي².

تعتبر المشاركة الفعالة في الثورة التحريرية من أهم الأسباب التي ساعدت المرأة الجزائرية في خروجها إلى ميدان العمل، حيث أثبتت قدرتها على المسؤولية و مكانتها في المجتمع الرأسمالي الذي شغل المرأة من أجل هدف معين و هو الربح الاقتصادي. أما المجتمع الشيوعي فكان ينظر إلى المرأة على أنها فرد من هذا المجتمع و لها الحق في الدخول إلى ميدان العمل و تحريرها من أعمال المنزل³.

الدافع السياسي لخروج المرأة للعمل يمكن أن يشمل الرغبة في المشاركة في صنع القرار، و تحقيق التغيير في المجتمع، من خلال العمل في المؤسسات الحكومية أو السياسة، و السعي لتحقيق المساواة و العدالة الاجتماعية، للمشاركة في الحياة السياسية و صياغة السياسات التي تؤثر على حياة النساء و الفئات الأخرى في المجتمع.

(2) الدافع الاقتصادي:

¹ عبد الجليل مقدم ، خولة عدناني: واقع تطبيق عدالة التمكين الوظيفي على أداء المرأة العاملة، "مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية"، جامعة طاهري محمد بشار، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2019، ص 763.

² علي ساهي ، أمال كزير: مكانة المرأة العاملة في المجتمع الجزائري بين الضوابط الاسلامية والحديثة الاجتماعية، "مجلة النوازل الفقهية و القانونية"، جامعة عمار تليجي بالأغواط، المجلد 04، العدد 07، الجزائر، 2020، ص 175.

³ جمال بن خالد: مرجع سبق ذكره، ص 1039.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

يعتبر الدافع الاقتصادي أو المادي من أكثر الدوافع قوة من حيث لجوء معظم النساء إلى العمل خارج بيوتهن و مما يؤكد ذلك أن أغلبية النساء المتزوجات عندما يواجه إلهن أسئلة عن أسباب عملهن فإنهن يذكرن الحالة الاقتصادية أو المادية كدافع رئيسي على أساس أنهن يساهمن في نفقات المعيشة الأسرية و هذا الدافع واضح في الأسرة ذات الدخل الضعيف أو المنخفض.

حيث أكدت دراسة خليل أحمد أن الذي دفع المرأة إلى العمل هو الجانب الاقتصادي أي ارتفاع تكاليف المعيشة الأثر المباشر في دفع المرأة لميدان العمل¹. كما بينت بعض الدراسات في هذا المجال أن أهم دوافع المرأة للعمل هو الحالة الاقتصادية، و أصبح العمل ضرورة استلزمها الحاجات المتزايدة للمجتمع الصناعي الحديث، فأعباء المعيشة و غلاءها من جهة و التطلع إلى مستوى أفضل للحياة من جهة أخرى، دفع بالمرأة إلى الخروج عن إطارها التقليدي و المتمثل في دور المنهجية و التربية و الرعاية لشؤون أسرتها، ففي دراسة Hayer عن دوافع خروج المرأة إلى ميدان العمل ظهر أن النساء من الطبقة الدنيا يعملن من أجل المادة².

يعتبر هذا الدافع من أهم الدوافع التي تؤدي إلى خروج المرأة للعمل و تتمثل في الحاجة الاقتصادية الملحة (كسب قوتها) و قوت أسرتها و بالتالي لا يمكنها الاستغناء عن عملها لأنه عامل يساعد في رفع المستوى الاقتصادي و تحقيق الاستقلال المالي للشخص و تحقيق طموحاتها المهنية، و توفير فرص أفضل لأبنائها من خلال توفير موارد إضافية للأسرة.

3) الدافع النفسي:

تعمل الكثير من النساء من أجل تحقيق رغبتهن و ذاتهن، حيث أثبتت المرأة كفاءتها و قدرتها على العمل الذي كان خاصا بالرجال فقط، فمن بين أسباب خروجها للعمل الحاجة إلى تأكيد الذات و الشعور بقيمتها و بالمكانة المحترمة في المجتمع، و بأنها عضو فعال و مهم في خدمة المجتمع، و بالتالي كسر القيود التي وضعتها العادات و التقاليد سواء الأسرة أو من المجتمع.

¹ مصطفى عوفي: خروج المرأة إلى ميدان العمل و أثره على التمسك الأسري، "مجلة العلوم الانسانية"، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، العدد 19، الجزائر، 2003، ص 142.

² دلويح زينب: المرأة بين الأسرة و العمل، "مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمه، الوادي، المجلد 08، الجزائر، مارس 2020، ص 55.

من أهم الدوافع النفسية الكامنة وراء عمل المرأة رغبتها في تحقيق ذاتها و الشعور بالمكانة و القيمة داخل المجتمع، و بالتالي كسب احترام أفرادها لأنها لا تستطيع إثبات قدراتها و مهاراتها إلا عن طريق العمل، هناك عددا كبيرا من الأمهات يعملن من أجل لذة العمل، و ما يحققه من اشباعات نفسية أكثر من أولئك اللاتي يعملن لأسباب اقتصادية¹.

حيث ترى الكثير من النساء أن خروج المرأة للعمل يمكنها من تحقيق ذاتها و بالتالي يسهم في تغيير الوضع التقليدي الذي يضعها فيه المجتمع، كما ان الارتباطات الاجتماعية في مكان العمل، اضافة الى الدعم الاجتماعي جعل معظم النساء يفضلن الاشتراك في المجتمع، فهذا الدافع يتضمن رغبة المرأة في خروجها من البيت باتجاه ميدان العمل، فهذا التغيير من واقعها كونها ربة بيت وأم فهي اكثر الطرفين مسؤولية في تقديم الرعاية والتوجيه لهم، والذي يزيد من تعميق هذا الدافع هو شخصية المرأة بحد ذاتها بحيث انها تقرر عملها وتعتبره مساهمة إيجابية نحو أسرتها والمجتمع ككل².

كذلك يشمل الدافع النفسي الرغبة في الاستقلال المالي، وكذلك تحقيق الانجاز والتقدم المهني، وتحقيق الرضا الشخصي من خلال تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، كما يمكن للعمل أن يمنح المرأة فرصة للتعبير عن مهاراتها وقدراتها وهذا يعزز الثقة بالنفس والشعور بالاكتمال الذاتي.

(4) الدوافع الاجتماعية:

أصبحت المرأة الحالية بحاجة الى كسب التقدير الاجتماعي وتحقيق ما كان ومركز داخل المجتمع، وهذا ما دفعها للعمل خارج المنزل، حيث خرجت واتصلت بالعالم الخارجي لتكسب خبرة حياتية أوسع. فهي تحاول تكوين علاقات مع الآخرين، اي خروجها من قوقعتها المنزلية لتتعرف على أفراد آخرين غير أفراد الأسرة، وتوسع معارفها وتزيد من ثقافتها من خلال تعاملاتها معهم واكتساب مهارات وخبرات جديدة³.

يعتبر الدافع الاجتماعي لخروج المرأة لميدان العمل، من بين المميزات الموجودة، فهي بذلك تعبر عن حاجة المجتمع لطاقات المرأة والرغبة في بنائه باعتبار ان النهضة الاقتصادية وليده الرجل والمرأة معا، فالمرأة تسعى الى تحقيق مساهمتها الفعالة ولكي تشارك وتواكب الديناميكية الحاصلة في شتى الميادين، فالمرأة من خلال عملها تريد توصيل رسالة معينة للمجتمع تعكس من خلالها الواقع الاجتماعي المعاش

¹ مكاء ليلي، ابراهيم الذهبي: عمل المرأة و أثره على الاستقرار الأسري، "مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 11، الجزائر، جوان 2015، ص 183.

² بن صديق زوييدة: عمل المرأة بين الضرورة و الواقع، "مجلة قيس للدراسات الانسانية و الاجتماعية"، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، جوان 2020، ص 577.

³ بن حميدة هند: عمل المرأة بين الواجبات الأسرية و التحديات المهنية، "مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات"، المركز الجامعي غيليزان، العدد 11، الجزائر، ديسمبر 2014، ص 46.

بإيجابياته وسلبياته، بالإضافة إلى تعرض المرأة الطلاق أو وفاة زوجها يدفعها إلى الخروج للبحث عن العمل من أجل تحقيق ظروف اجتماعيه واقتصادييه من استقرار اجتماعي ورفاهية مادية لأبنائها التي يوفرها لها العمل¹.

الدافع الاجتماعي لخروج المرأة للعمل يشتمل الرغبة في المشاركة لتحسين الوضع الاقتصادي للأسرة، وتحقيق الاستقرار المالي، والمساهمة في تحقيق التوازن بين الجنسين في المجتمع، وتحقيق التقدم الاجتماعي والثقافي وبناء شبكات اجتماعية وتعلم مهارات جديدة.

2- انعكاسات العمل على المرأة:

أ- انعكاسات عمل المرأة على ذاتها:

خروج المرأة للعمل يساهم بشكل جيد و إيجابي في تنمية قدراتها الشخصية، و يجعلها أكثر قوة قيمة في مختلف النواحي الواقعية، فلا تبقى ذلك الكائن الضعيف ذات القدرات المحدودة و بشكل عام فإن العمل يساهم في تحسين الصحة النفسية للمرأة كما تدل عليه معظم الدراسات العربية نظرا لإيجابيات العمل المتعلقة بالاستقلالية و تحقيق الذات و ازدياد السيطرة على الحياة و المستقبل، أما من الناحية السلبية فهي تصاب بالإرهاق المؤدي إلى الضغط و القلق، و أيضا فإن العمل الروتيني الممل أو العمل القاسي الصعب يساهم بشكل سلبي على صحة المرأة النفسية، من المتوقع في مجتمعاتنا أن الضغوط المتعددة التي تواجهها المرأة من النواحي الاجتماعية و تناقض النظرة إلى عملها أن سبب زيادة القلق و التوتر والإحباط و سوء التكيف و اضطرابات².

إن المرأة العاملة تكون أكثر عرضة من غيرها بالإصابة باضطرابات رغم أنها خرجت للعمل بمحض إرادتها، و ذلك بسبب علاقاتها المتعددة و أدوارها الكثيرة، و محيط العمل المعقد، هذا يؤدي بها إلى القلق فهي بحاجة إلى التوفيق في هذه العلاقات، و في حاجة إلى الحفاظ على مكانتها الاجتماعية داخل بيئة العمل.

¹ عداد وسام: صراع الأدوار و تأثيره على المرأة العاملة، "مجلة التكامل"، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد 06، الجزائر، أوت 2019، ص 88.

² بلببوض لامية، حرقاس وسيلة: صراع الدور لدى المرأة العاملة و تأثيرها على علاقتها بالأسرة (دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية"، جامعة قالمة، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2020، ص 125.

ب- الانعكاسات المادية لعمل المرأة:

أدى خروج المرأة للعمل و استقلالها المادي إلى استغنائها عن التبعية المادية لزوجها و تعزيز مركزها داخل الأسرة، إلى التأثير على عدة مفاهيم منها مفهوم القوامة الزوجية، التي تقوم على أساس رئاسة الزوج و حمايتها و بدل مسؤولية الإنفاق عليها و تسييرها، من المعروف شرعا أن القوامة الزوجية الممنوحة للزوج مشروطة بالإنفاق على الزوجة و هذا الإنفاق منه عليها لا تطوعا بل تكليفا. مهما كانت ثروتها الخاصة فلا يحق له أن يأخذ منها شيئا إلا بالتراضي الكامل بينهما و عليه أن ينفق عليها و كأنها لا تملك شيئا و تكون قوامته تامة على زوجته¹.

إن خروج المرأة للعمل و حصولها على أجر مادي قد يغير مكانتها و دورها داخل الأسرة، لما تحققه من استقلال مادي، و هذا ما يدفع الزوج بالشعور بانفقاؤه للسلطة التقليدية كأب و زوج هذا ما يسبب صراعات و توتر العلاقة بينهم خاصة إذا طالبت المرأة العاملة زوجها المساعدة في الأعمال المنزلية.

ج- انعكاسات عمل المرأة على الأطفال:

انشغال المرأة لساعات طويلة عن بيتها و أولادها، يؤدي إلى نوع من الإهمال و النقص وهذا ما يؤثر على شخصيتهم و نموهم الفيزيولوجي خاصة خلال الأشهر الأولى من الولادة، فخروجها للعمل أدى إلى تغيير وظائف الأسرة و ظهرت مشاكل كمشكلة العناية بالأطفال فلجأت معظم الأمهات العاملات إلى دور الحضانة لوضع أطفالهن بين أيدي المربيات طوال فترة العمل لذلك أصبحت رعاية الأطفال و تربيتهم و العناية بهم أقل نجاحا من ذي قبل. أصبح الوقت الذي يقضيه الطفل مع أمه أقل بكثير من الوقت الذي مع أهل الزوج أو الزوجة أو المربية أو دار الحضانة، الذين تعتمد عليهم الأم العاملة كثيرا من ذي قبل هذا يؤدي إلى تأثر الطفل بغياب أمه و قد يتلقى بعض الاحباطات و الصدمات النفسية².

قضاء المرأة ساعات طويلة في العمل خارج البيت قد يعرض الأطفال إلى الإهمال و سوء التربية، و عليه أصبحت غير قادرة على رعاية الأطفال و تربيتهم و العناية بهم على أكمل وجه، و يمكن القول أن أكبر عائق يواجه المرأة العاملة هو مشكل الأطفال الصغار خاصة الذين لم يصلوا بعد إلى سن التمدرس، و الذي هم بحاجة ماسة إلى العناية المباشرة من الأم و خاصة أمور الرضاعة و التغذية و النظافة، كما أن

¹ عزوز حليلة، راجع عكاشة: أثر المرأة على القوامة الزوجية (دراسة مقارنة بين الشريعة الاسلامية و التشريع الجزائري)، "مجلة الدراسات

الحقوقية"، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، جامعة وهران، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، ماي 2021، ص، ص 138، 139.

² مادوي نجية: عمل المرأة و تأثيره على الأسرة و المجتمع، "مجلة الحوار الثقافي"، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، سبتمبر 2013، ص 01.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

الأطفال في هذه المرحلة عرضة للأمراض مما يتطلب تواجد الأم بصفة دائمة و مستمرة مع طفلها، و غيابها أو انشغالها بالعمل قد يعقد الأمور و هذا يجعلها قلقة على أطفالها¹.

الطفل الذي ينشأ و ينمو بعيدا عن أمه نظرا لاهتمامها بعملها قد يكون طفلا ناقصا في صحته و مكوناتها الشخصية، و عليه فإن قضاء الطفل فترة طويلة لوحده دون رعاية من طرف الوالدين خصوصا الأم، قد يؤدي به إلى الاحتكاك بأطفال طباعهم سيئة.

د- انعكاسات عمل المرأة على الأسرة:

إن خروج المرأة إلى ميدان العمل أدى إلى وجود بعض مظاهر التفكك الأسري نتيجة لعدم تكيف العلاقات الأسرية، و عدم تأقلمها مع التغير الذي طرأ على الأدوار الخاصة بأعضاء الأسرة و مراكزهم، حيث أن سلطة الرجل التقليدية تقلصت و أصبحت محل مناقشة، مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى تفكك الأسرة، خصوصا إذا أصر الرجل على الحفاظ على سلطته التقليدية، أيضا قد يؤثر عمل المرأة على حياتها خاصة و أن الكثير من الأعمال التي تقوم بها المرأة خارج البيت لا تخلو من الروتين و الملل الذي يوصف عادة العمل في البيت من تنظيف و إعداد طعام، فإذا كانت المرأة غير مرتاحة في العمل خارج البيت انعكس ذلك على الأسرة و أدى إلى زيادة المشاكل داخل البيت إضافة إلى تضاعف مقدار العمل الذي يجب أن تقوم به داخل البيت و خارجه².

طالما أن المرأة تعمل فقد يحدث تعديل و تغيير في القيم التي يعتنقها أفراد الأسرة و هذا يعني مساهمة الزوج في العمل المنزلي و هذا خروج عن دوره التقليدي، كما أن الأطفال هنا يتحملون بعض المسؤوليات و كل هذا حدث نتيجة لتعدد أدوار المرأة و استحداث دور جديد تقوم به أولا ألا و هو العمل خارج المنزل.

هـ- انعكاسات عمل المرأة على علاقاتها الاجتماعية:

إن خروج المرأة للعمل أدى إلى حدوث تغيرات بنيوية و وظيفية في الأسرة وهذه التغيرات تمتد إلى المجتمع الخارجي، فخرجها إلى العمل حتم عليها إعادة النظر في علاقاتها سواء مع الأقارب أو الجيران

¹إحسان محمد الحسن: علم اجتماع المرأة (دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 81.

²بن حميدة هند: مرجع سبق ذكره، ص 49.

من أجل أن تتكيف مع وضعها الجديد، فبحكم العمل أصبحت تربطها علاقات متعددة مكنتها من معرفة أكثر بالحياة أو المسائل الاجتماعية، ففي ظل التغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الثقافية التي أحدثها التصنيع و التحديث، أصبح مفهوم التنمية الشاملة مقرون بتنمية المرأة في مختلف المجالات. فخرجت المرأة للعمل و خاصة المتزوجة التي لها أطفال جعلها تتخبط في جملة من المشاكل نتيجة تعقد دورها خاصة دورها الطبيعي وهو الأمومة، الذي يستدعي كل الاهتمام و التركيز لذلك أصبحت المرأة اليوم في حاجة ماسة إلى أقاربها و جيرانها أكثر من أي وقت مضى حيث حتم عليها العمل الوظيفي ترك أبنائها خاصة الصغار لممارسة عملها طيلة ساعات اليوم فاضطرت لوضع أبنائها عند الجيران أو عند الأهل و الأقارب¹.

من الواضح أن عمل المرأة يضاعف لها الأدوار الاجتماعية التي تحتلها، ففي المجتمع التقليدي تشغل دورا اجتماعيا واحدا ألا و هو ربّة بيت، دور العاملة الموظفة خارج البيت و اشتغال هذين الدورين الاجتماعيين المتكاملين قد ادى دوره الفعال في رفع منزلة المرأة في المجتمع و زيادة الاحترام و التقدير الذين تحصلت عليهما في المجتمع.

ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي ومحدداته:

1- أهمية الأداء الوظيفي:

يكتسب قيمة استراتيجية كبيرة نظرا للدور الفعال الذي يلعبه كون الأداء الوظيفي هو الفيصل في بقاء المنظمة و استمرارية تموينها، و يمكن تلخيص الأهمية في بعض النقاط الآتية:

- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه جميع المنظمات و المنشآت الصناعية كانت تجارية أو في مجال أي مجال كانت، لأنه لا يمكن أن عملية انتاج او تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم وأنشطتهم التي تسمح لهم بالإنتاجية.

¹ فرحات نادية: عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية، "المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية"، قسم العلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلوي، الشلف، المجلد 04، العدد 08، 2012، ص 130.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء ذو قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية.
 - استثمار الوقت ذلك بانضباط الموظف بساعات العمل، أين يدرك العمل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل¹.
 - مؤشرات الأداء الوظيفي تعتبر بمثابة نوع من الحوافز لتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت².
 - يساهم الأداء في تحديد مدى استغلال المنظمة إمكانياتها ومواردها بشكل جيد لأن الأداء هو محصلة تلك القدرات.
 - يساهم في الاهتمام أكثر بمهارات ومعارف وخبرات الأفراد لاستقلالها وتوظيفها في المنظمة.
 - الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعال الذي يشجع على الإبداع والابتكار³.
 - مواجهة التحديات التي تقابلها المنظمة المتمثلة في الصراع من أجل البقاء من خلال زيادة قدرتها التنافسية مع المنظمات الأخرى.
 - أن عملية رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة من أهم الواجبات التي تمشي بها الإدارة لزيادة الإنتاجية التي تؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة⁴.
- يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في ثلاث عناصر أساسية هي: نظريا و تجريبيا وإداريا.
- فمن الناحية النظرية يمثل الأداء الوظيفي مركز الإدارة الاستراتيجية، حيث تحتوي جميع المتطلبات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء الوظيفي يمثل اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، ومن الناحية التجريبية، فإن أهمية الأداء الوظيفي تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية الأداء اختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما الأهمية من الناحية الإدارية فإنها تظهر

¹ وسيلة حمداوي: "اداره الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية ، قسنطينة، 2004، ص 130.

² هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي: "التعليم الجامعي من منظور إداري"، دار اليازوري، عمان ، الأردن، 2011، ص 242.

³ عادل بومجان، أظي جوهره، خالد الوافي: جودة الحياة الوظيفية واثرا على الاداء الوظيفي، "مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة محمد خيضر ،

بسكرة، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 2018، ص 128.

⁴ مصطفى علي الباسطي: أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين بجمعيه تنميه المشروعات الصغيرة ببورسعيد،

مذكرة لنيل شهادة الماجستير المهني في اداره الاعمال، جامعة المنصوري، كلية التجارة، 2021، ص، ص 60، 61.

واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء الوظيفي ونتائجه والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء الوظيفي¹.

2-محددات الأداء الوظيفي:

ان الاداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أن الأداء هو الانتاج لموقف معين يمكن النظر اليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد ان محددات الاداء الوظيفي تتضح فيما يلي:

1- الجهد المبذول:

يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته والتي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتزايدة بعضها ببعض، كالأجور والمكافآت العادلة وفرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم، تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل وتنوع المهام²، أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز³.

يشير هذا الناتج من حصول الفرض على تدعيم الحوافز من الطاقة الجسمانية، والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه، وهناك من يعبر عن هذا بالدافعية البارزة لماذا الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تلاحظ جليا من خلال حماسه على العمل الذي يتوافق مع ميوله.

2- القدرات:

هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وهي لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة⁴، تتمثل في المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها. وتشمل

¹بن حمدان، خالد محمد: الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، اليازوري العلمية، الاردن، 2007، ص 389.

²عبد الفتاح بوخمخم، عز الدين هروم: الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمركز المجاريف والرافعات- قسنطينة، "مجلة الاقتصاد والمجتمع"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد 06، الجزائر، 2010، ص 57.

³خالد فتوح: وظائف وإدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية لعينة في المؤسسات تلمسان-، "مجلة دراسات العدد الاقتصادي"، جامعة معسكر، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، جانفي 2022، ص 45.

⁴عبد العالي خبار، قودة عزيز: دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية بغرض النص، "مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، المجلد 14، العدد 04، الجزائر، 2012، ص 48.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجازه في الوقت المحدد، وماذا حاجه الموظفة للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله¹.

فهذه القدرات تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم - التدريب والخبرات وتعبير عن ماذا تمكن الفرد فنيا من الأداء و تتألف بدورها من المعرفة والمعلومات في أداء عمله، ومدى وضوح الدور.

3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: ويعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في الأداء، وتحقيق مستوى مرضي للأداء، لا بد من وجود حد أدنى للأداء. بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ويفهمون أدوارهم فإن أدائهم يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس طريقه فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات، فعادة ما يكون مستوى أدائه أداء منخفض وهناك احتمال آخر وهو أن الفرد لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهد كبير في العمل فيكون أداء هذا الفرد منخفض وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء ومنخفض وضعيف في مكون آخر² إدراك الفرد لدوره الوظيفي يتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الخطأ³.

يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة، وبالتالي الأداء الوظيفي للفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته وقدراته وإدراكه لدوره ولا يوجد عامل أهم من الآخر فكل العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد مستوى الأداء.

رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده:

1- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية.

1. حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ. **الأداء الداخلي:** وسمي أيضا أداء الوحدة أي انه ينتج مما تملكه المنظمة في الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

¹ جهاد احمد عبد الرزاق نعيارات: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، "المجلة الشاملة متعددة التخصصات"، العدد 46، افريل 2022، مقال متاح على الموقع: <https://www.eimj.org/uploade> ، فيفري 2024، ص 12.

² صالح الدين، عبد الباقي: الموارد البشرية من الناحية العلمية، الدار الجامعية، ط 1، مصر ، 2005، ص 175.

³ خالد فتوح: وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان-، "مجلة دراسات العدد الاقتصادي"، جامعة معسكر، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 18 جانفي 2022، ص 45

- **الأداء البشري:** وهو من أهم العوامل التي لها تأثير كبير على أداء المؤسسة فقد ذهب البعض إلى حصر أداء المنظمة في أداء الموارد البشرية فقط وعرفوه انطلاقاً من ان الاداء البشري يقصد به قيام الفرد الأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله¹. فالأداء البشري هو الميزة التنافسية لأن التمييز في الأداء لن يستند بمجرد امتلاك المؤسسة الموارد المالية والتكنولوجية فحسب بل يستند في المقام الأول إلى قدرته على توفير نوعيه خاصه من الموارد البشرية².
- وهو اداء افراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير اتهم.
- الاداء التقني: وتتمثل في قدرة المؤسسة على استثمارها بشكل فعال وينتج من خلال حسن استغلال المؤسسة واستثماراتها بفعالية.
- الأداء المالي ويكمن في فعالية تهيئه واستخدام الوسائل المالية المتاحة³ ، ويتحدد من خلال استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة الدولة تقوم بتسخير وسائل هامه خاصة منها الاعتمادات المالية الضخمة لضمان تقديم الخدمات العمومية، لذلك فان الاداء المالي للمؤسسة العمومية يتمثل في ضمان السير الحسن والاستغلال السليم والفعال للاعتمادات الممنوحة ولتحقيق ذلك وضع المشرع العديد من القواعد القانونية والتنظيمية لضمان احترام الميزانية.
- **ب- الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن مجموع تطورات والتغيرات الخارجية الناتجة عن المحيط، ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية، هذه التغيرات أو التطورات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسارها، لذلك يتعين على المتابعة المستمرة والمباشرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء فنجاح المؤسسات او فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشط بها⁴.
- من خلال هذين النمطين من الأداء يتضح أن الأداء ينتج من خلال استغلالها لمختلف الموارد المتوفرة بكفاءة وفاعلية من جهة، وتوجيه جهودها نحو استغلال الفرص التي يمكن أن يتيحها المحيط الخارجي

¹ أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص 50.

² جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 23.

³ مريم ارفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة (دراسة نظرية)، "مجلة التغيير الاجتماعي"، جامعه محمد خيضر، بسكرة، العدد 06، الجزائر، فيفري 2017، ص 484.

⁴ اسماعيل السيد: الإدارة الاستراتيجية، مركز التنمية الإدارية، مصر، 1998، ص 87.

من جهة أخرى وذلك من خلال متابعة تغييراته التي تتصف بالحركية والتعقيد وسرعة التغير في نفس الوقت.

2. حسب معيار الشمول: يضم:

أ. **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة في باقي العناصر. في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن ماذا كيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة الاستمرارية والشمولية و الربح والنمو كما ان الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب. **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم المعيار الوظيفي إلى أداء الوظيفة المالية، وظيفة الأفراد و وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق¹.

2- أبعاد الأداء الوظيفي:

يشمل الأداء مجموعة من السلوكيات التي تنتج عن معرفة الفرد التقنية في مجال خبرته والمهارة والقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة، والعلاقات الشخصية التفاعلية كروح الفريق والولاء وهي تعكس الأبعاد المختلفة للأداء التالية:

1. **أداء المهام TASK PERFORMANCE:** يرى كونواي أن أداء المهمة يعتمد على مدى فهم الفرد لوظيفته بناء على القدرات المعرفية وتشمل المعرفة التقنية أو المبادئ اللازمة لضمان أداء الوظيفة والقدرة على التعامل مع مهام متعددة المهارات وتشمل تطبيق المعرفة التقنية لإنجاز المهمة بنجاح دون الحاجة الى الاشراف، العادات وتشمل القدرة الفطرية على الاستجابة للعمل الموكل والتي قد تسهل وتعرقل الأداء².

كما أن أداء المهمة هو الأداء الذي يعطي و يفى بالمتطلبات التي تشكل جزءا من العقد بين صاحب العمل والموظف، علاوة على ذلك يمكن وصف أداء المهمة في حد ذاته بأنه بناء متعدد

¹سيفي نسرين: الاتصال التنظيمي وتفعيله للأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - مؤسسة سوناطراك أ نموذجاً، "مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية"، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، المجلد 08، العدد 01، أبريل 2023، ص 156.

²ميمون كافي، مولاي أمينة : تأثير الرضا الداخلي على أبعاد الأداء (السياقي - التكيفي - المهام)، "مجلة البحوث الاقتصادية والمالية"، مختبر تنمية مناطق الهضاب العليا والسهوب، المركز الجامعي نور البشير، البيض، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص 520.

الأبعاد علاوة على ذلك أشار Dariush إلا أن أداء المهم هو القدرة على تلبية التوقعات وإثبات الكفاءة والخبرة.

2. **الأداء السياقي**: يرى Sonnentag أن الأداء السياقي يتكون من السلوك الذي لا يساهم بشكل مباشر في الأداء التنظيمي ولكنه يدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية، ويختلف الأداء السياقي عن أداء المهام لأنه يتضمن أنشطة ليست جزءا رسميا من الوصف الوظيفي، ويساهم بشكل غير مباشر في أداء المنظمة من خلال تسهيل أداء المهام، ويوضح Aronson&Reilly أن الاداء السياسي يتضمن التعاون والمساعدة الآخرين، وأداء أنشطة ذات دور اضافي طوعا، والمثابرة بحماس وتصميم اضافي على اكمال المهام بنجاح والدفاع عن أهداف المنظمة والالتزام بالسياسات التنظيمية حتى عندما يكون الوضع غير مريح، لذا اصبحت سلوكيات الأداء السياقية غير التقليدية أكثر أهمية مع ظهور الفرق الافتراضية المتعددة الثقافات¹.

3. **الأداء التكيفي**: يشير الأداء التكيفي كعنصر من عناصر الأداء العام للموظفين إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه لتلبية متطلبات بيئته الجديدة، وهذا المفهوم مناسب للشركات التي تواجه ظروف عمل معقدة ومتقلبة بشكل خاص، فالأداء التكيفي أصبح أكثر حضورا في ظل التغيير السريع في متطلبات العمل الناجم عن الجديد ليكون قادرا على المنافسة على الوظائف والمهام المستحدثة ويشير الأداء التكيفي في الى ذلك السلوك الذي يعبر عن كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في بيئة العمل مثل الابتكارات التكنولوجية، الإندماج، إعادة الهيكلة، تقليص حجم المنظمة، الذي يستلزم قدرة الفرد على التعلم السريع والتكيف مع الوضع والانتقال المستمر من حال لآخر، وقد ذكرت الدراسات أن أهم أبعاد القدرة على التكيف تتمثل في القدرة على التعامل مع الظروف الاستثنائية و التغلب على الإجهاد في العمل و التكيف الثقافي و التعامل مع المشاكل الخلاق².

¹ عبد العزيز علي مرزوق، انعام السيد فهم خطاب: أثر رفاية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ، "المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و التجارية"، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد 01، العدد 02، مصر، يوليو 2020، ص 272.

² المرجع السابق، ص 273.

خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يمكن تلخيص أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي فيما يلي:

1- العوامل الذاتية:

هذه العوامل ترتبط سلوك الفرد وهذا الأخير ينتج من تفاعل القدرة على العمل والدافعية للعمل لدى الفرد في ظل متغيرات بيئة العمل.

- القدرة: تتمثل القدرة على العمل في قدرات الفرد الشخصية التي تحدد درجة فاعلية وكفاءة الجهد الذي يبذله في العمل، وتنقسم هذه القدرات الى:

- قدرات فطرية أو موروثية: وهي قدرات يمتلكها الفرد أصلا ويجلبها الى الوظيفة معه
- قدرات مكتسبة: قدرات يحصل عليها الفرد بالممارسة والتدريب والتعلم.

- الدافعية: مرتبطة بالدوافع والدوافع هي عناصر تكمن داخله تؤثر عليه أو ترتبط بحاجاته المطلوب إشباعها، ومن ثم تركيزه على أهدافه في العمل والحياة، ثم تحركه نحو نشاط وسلوك واتجاهات معينة ومحددة¹.

2- العوامل الإدارية والعوامل المتعلقة بالمؤسسة:

تتلخص في النقاط التالية:

- غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والانتاجية في المؤسسة، حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم وبين الموظفين وأنفسهم.
- عدم تحديد المهام الوظيفية بدقة، والإشراف السيئ والنقص في التدريب .
- عدم تحديد واجبات الموظف ونقص الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل².

كما ترتبط العوامل المتعلقة بالمؤسسة بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العمال، ومن هذه العوامل، مدة وتوقيت العمل الرسمي ظروف العمل ونظم الاتصال، التكنولوجيا المستخدمة ونمط الاشراف والقيادة الاجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل³.

¹ عبد الجليل مقدم، شناق سميحة: تأثير أنماط القيادة الادارية على الأداء الوظيفي، " مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية"، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الطاهري، بشار، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، فيفري 2018، ص 44.

² عبد الباري درة، زهير الصباغ: إدارة المورد البشرية في القرن الحادي والعشرون، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 423.

³ فتيحة محجي، نصر الدين غراف: تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، "مجلة العلوم الاجتماعية"، مخبر المجتمع الجزائري المعاصر، جامعة سطيف 2، المجلد 15، العدد 2، الجزائر، سبتمبر 2021، ص 48.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

يمكن القول أن هدف المؤسسة هو النجاح في تحقيق أهدافها وضمان بقائها في ظل التغيرات الهائلة لا سيما التطور التكنولوجي، أصبح مرتبط بمدى قدرة وامكانيات القائمين والعارفين بالمنظمة، في تحسين وتنمية وصقل المهارات والقدرات للمورد البشري العامل، ويتجلى ذلك من خلال تجسيد سياسات واستراتيجيات فعالة وهذا لا يأتي إلا من خلال تكثيف الجهود والإرادة الواسعة من قبل القائمين على مستوى المؤسسة وهذا ما يؤدي الى تحسين وتطوير الأداء الوظيفي

3- العوامل الفنية: تشمل العناصر التالية:

نوع التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات، الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال، نوعية المنتج شكله ومدى مناسب التغليف له، التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها أساليب وطرق العمل¹.

كل هذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد فكلما توفرت مثلا: تكنولوجيا حديثة وآلات جديدة مواد خام ذات موعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال ارتفاع مستوى الأداء فيها.

4- العوامل المتعلقة بالوظيفة: ويمكن تقسيمها الى قسمين هما:

أ- عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة كطبيعة الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرار المستوى التنظيمي للوظيفة، فالمشاركة في اتخاذ القرار يشعر العامل بانتمائه للمنظمة زمنه بحسن أدائه.

ب-عوامل ترتبط بإنجاز العامل للوظيفة: كالأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، فرص الترقى والعلاقات مع الآخرين الشعور بالإنجاز واستغلال قدراته ومهاراته في العمل².

الموظف بما يمتلكه من مهارات واتجاهات واهتمامات ومعرفة ومهارات وقيم ودوافع، ينعكس كل هذا على أدائه بشكل ايجابي.

5- العوامل الانسانية: وهي العوامل المتعلقة بالتركيبية البشرية من فهم يمثلون الخبرة والمهارات في الانجاز وستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل اضافة الى العلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين³.

¹المرجع نفسه، ص 48.

²أيمن بن محمد: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية بمبلنة نوميديا بقسنطينة)، "مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية"، جامعة سكيكدة، العدد 03، الجزائر، جوان 2018، ص 244.

³أيمن بن محمد : المرجع السابق ، ص 245.

إن للعلاقات الإنسانية تأثير كبير على أداء الموظف، كلما كانت العلاقة بين الموظفين والمشرفين علاقة يسودها الود والصدقة وتبادل الآراء والحوار، كما انعكس كل هذا على أداء الموظفين بشكل ايجابي ومن ثم يظهرون ولائهم لها، وتتمثل العوامل الإنسانية ما عبرت عنه حركة العلاقات الإنسانية في طردها ولعل من أهمها الاعتراف بقيمة الشخص والمجموعة والنمط القيادي السلوكي وتأثير ذلك في تحفيز دفع الفرد.

سادسا: الصعوبات التي تواجه الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

كان نزول المرأة إلى ميدان العمل وإسهامها في قطاعات الإنتاج عملا تقديما ينطوي على تعبئة كل طاقات العمل البشري وخدماته الإنتاجية، في عملية تطويرية للنمو والنهوض بالمجتمع، وأدى هذا الوضع الجديد إلى تغيير مركز المرأة الاجتماعي ووظائفها الاجتماعية ولكن رغم المميزات التي اكتسبتها المرأة نتيجة عملها خارج المنزل في كافة المجتمعات فإن المرأة التي تعمل تقابل الكثير من الصعوبات أهمها:

1- صعوبات تتعلق بالقيم والتقاليد:

المجتمع المحيط بالمرأة ينحصر عملها في البيت فقط، وإذا كان من الضروري أن تعمل فعليه اختيار الأعمال البسيطة والسهلة، وهذا ما يقلل من شأنها وطموحاتها ويخلق بعض المواقف المعارضة لعملها خارج المنزل خاصة وأن فكرة خروجها من المنزل في حد ذاتها ما زالت محل نقاش بين مؤيد ومعارض¹. فهناك اعتقاد سائد بأن مكان المرأة هو البيت، وإذا كان من الضروري أن تعمل فعليه أن تعمل في أعمال بسيطة، التي ليس بها ابتكار وهذا ما يؤدي إلى الكثير من المواقف التي تتعارض مع عمل المرأة وتقلل من أهميتها وطموحها.

2- الصعوبات العائلية:

الصعوبات العائلية هي من أهم الصعوبات التي تواجهها المرأة العاملة وعليه، فإن سؤالا مفاده كيف يمكن للمرأة العاملة أن تقوم بواجباتها الأسرية دون أن يؤثر ذلك على عملها، أو بمعنى آخر كيف يمكنها أن تقوم بعملها على أكمل وجه دون تقصير منها في واجباتها المنزلية، وهذا التساؤل يتعلق بالمرأة العاملة المتزوجة وغير المتزوجة، وإذا كان بالنسبة للأولى يثير صعوبات أكثر فالمرأة الغير متزوجة تتأثر بآراء الوالدين والإخوة الكبار ويمكنها أن تجد من يتعاون معها ويشجعها على العمل، كما أنها لا تترك فراغا كبيرا في العائلة أما المرأة العاملة المتزوجة فإن تأثير الزوج في عملها يبقى محوريا في ظروفها الأسرية،

¹نورة سليمان فيسة، نوال زبوجي: المشكلات والمعوقات التي تواجهها المرأة العاملة في تربية أبنائها والعلاقات الأسرية، 'مجلة سوسيوولوجيا للدراسات و البحوث الاجتماعية'، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، جوان 2023، ص 49.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

فمتى ما كان الزوج متعاوناً و متفهماً لظروف زوجته وواجباتها في العمل، تذلت معظم المشاكل وزالت الصعوبات وخفت معها المسؤوليات¹.

بالإضافة إلى هذا هناك مشاكل وصعوبات أخرى تواجه المرأة العاملة، منها اختلال تقسيم العمل في البيت، وكذا مشاكل تتعلق بتربية الأطفال نتيجة عدم توافر دور الحضانة المناسبة لهم وبعد السكن عن مقر العمل، مما سبق ذكره يتضح أن المرأة العاملة تواجه الكثير من المتاعب مما يعرضها للضغط النفسي، ويجب بقدر الإمكان المحاولة للتقليل من هذه المشاكل التي تواجه المرأة العاملة حتى تتمكن من مواصلة كفاحها جنباً إلى جنب مع الرجل.

3- صعوبات مرتبطة بالمستوى التعليمي:

تعلم المرأة من العوامل المهمة التي تساعده في الخروج إلى العمل وتحررها من القيود والمعوقات التي تؤدي إلى جهلها وتخلفها، إضافة إلى كون التعليم من العناصر الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، ومستوى تعليم المرأة ونظرتها للحياة واعتمادها صنع العلاقات الإيجابية مع الآخرين، لكننا نلاحظ أن المرأة العاملة ما تزال تعاني من مشكلة تدني مستواها الثقافي والعلمي بالرغم من انتشار الثقافة والتربية والتعليم بين النساء خصوصاً ما بعد عقد السبعينيات من القرن العشرين، فهي لا تزال تجهل أمور كثيرة تتعلق بالاقتصاد والتدبير المنزلي وطرق إنفاق الدخل والحفاظ على مستوى اقتصادي معين، فعدم تسلح المرأة الثقافة والمعرفة يؤدي إلى عدم تمكنها من القيام بعملها الإنتاجي والخدمي على أكمل وجه والتوفيق بين أدوارها الاجتماعية والوظيفية المختلفة².

بلوغ المرأة العاملة لمستويات تعليمية عليا رفعت من إمكانياتها الوظيفية مما زاد من مسؤولياتها المهنية، فخروجها للعمل وغيابها لساعات طويلة عن المنزل والأسرة يزيد من تراكم المسؤوليات والواجبات الأسرية عند العودة، أما المرأة العاملة غير الجامعية فهي تشهد عملاً أقل عبء ومسؤولية وتعب، كما ان بلوغ المرأة لمستوى عالي من التعليم يضمن الحصول على أفضل المناصب هذا ما يفسح لها الطريق للتحرر والسعي لتحقيق الطموحات والنجاحات.

¹ سعد جبار حسن: المرأة العاملة مشكلاتها ومعالجتها، "مجلة الحقوق"، كلية القانون، جامعة المستنصرية، المجلد 11، العدد 12، بغداد، مارس 2018، ص 3.

² إحسان محمد الحسن: مرجع سبق ذكره، ص 85.

4- صعوبات تتعلق بتعدد الأدوار:

أكبر مشكلة تواجه المرأة هي مشكلة تعدد الأدوار فقد أصبحت محصورة في نطاق ضيق بين العمل والبيت فهي مشغولة بالبال طول غيابها عن المنزل، بسبب التفكير في أبنائها وخاصة إذا كانوا صغار السن فهم في حاجة ماسة إليها من جهة، وفي الأعمال المنزلية التي لم تستطع القيام بها بسبب ضيق الوقت من جهة أخرى، حيث بينت بعض الدراسات في مصر أن عمل المرأة يؤدي إلى التقصير في شؤون المنزل لأن نسبة مهمة من الأزواج يرفضون المساعدة وتقدر ب 55,33% زياده على مسؤولياتها خارج البيت وضرورة القيام بعملها على أحسن وجه والمشاركة في دخل الأسرة هذا ناهيك عن أنها قد تتعرض للابتزاز من طرف الزوج الذي يرهقها بمطالبه المادية ويرى أنه ما دام قد سمح لها بالعمل عليها الاستسلام لكل مطالبه¹.

إن الاتجاه نحو عمل المرأة أدى إلى إضافة دور جديد للزوجة وهو العمل خارج المنزل والحصول على دخل تشارك به المرأة في نفقات الأسرة، بحيث يرى البعض إن المرأة أصبحت محصورة في نطاق ضيق، فهي مسؤولة عن بيتها وأولادها وعليها دور كبير تجاههم، وعليها أن تقوم بعملها بجداره ومهارة لذلك فهي تشعر بالتعب والملل أحيانا نتيجة قيامها بدورين داخلي وخارجي.

5- الصعوبات الوظيفية:

رغم ازدياد عدد النساء العاملات بصورة عامة إلى أن حصول المرأة على موقع متقدم عملية لا تلقى قبولا واسعا، لصعوبة تقبل الرجل بأن تكون المرأة في المواقع الإدارية العليا لمبررات يضعها بنفسه كضعف قدرتها على القيادة من جهة، وتصوراته بأن عمل المرأة سيلحق الضرر بمهنته، وهذا ما جعله يهيمن على هذه المواقع وعدم اتاحة الفرصة للمرأة إلا بتولي الوظائف الكتابية والروتينية التي أصبحت ذات قيمة أدنى بالنسبة للرجل فضلا عن النظرة المتدنية للمسؤولين لعمل المرأة باعتبارها أقل إنتاجية وغير مستقرة في عملها، وضعف قدرتها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية².

تواجه المرأة العاملة العديد من الصعوبات في بيئة العمل، منها الفجوة الأجرية بين الجنسين حيث يتقاضى الرجال أجورا أعلى من النساء في العديد من القطاعات، بالإضافة إلى تحديات الاندماج الاجتماعي

¹نعامة سليم: سيكولوجية المرأة العاملة، أضواء عربية للنشر والتوزيع، بيروت، 1984، ص 76.

²مريم شرع: تمكين المرأة العاملة من تولي المناصب القيادية مقومات وتحديات، "مجلة الحقوق والعلوم الانسانية"، دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 19، العدد 02، الجزائر، أبريل 2008، ص 35.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للمرأة العاملة

والمهني وضغوطات الحياة العائلية والمهنية معا، بما في ذلك التحديات التي تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وقلة الدعم الاجتماعي.

كما يتحيز صاحب العمل للرجال دون النساء هناك من يتخذ موقفا معاديا للمرأة وذلك يعود الى عدم تفهم وتعاون الدور الجديد الذي اكتسبته المرأة بعملها خارج المنزل¹.

كما تعتبر زيادة كمية العمل أحد المؤثرات في الضغوط الوظيفية وزيادة كمية العمل تتمثل في زيادة المهام المطلوب انجازها او تعدد المهام في وقت ضيق، أو عدم تناسق قدرات العمل مع مهام العمل².

إن الصعوبات التي تواجه المرأة في بيئة العمل كثيرة ومتعددة منها غياب وسائل النقل في العديد من المرات وعدم انتظامها، هذا ما يؤدي بها الى الوصول المتأخر الى مقر العمل وما ينجر عنه من مشاكل مع ادارة المؤسسة التي تشتغل فيها، وقد لا تتناسب جميع الأعمال مع قدرات المرأة فهناك أعمال تكون ذات طبيعة قاسية تحتاج الى جهد ووقت كبيرين هنا يصبح العمل متعبا لها.

¹مصطفى عوفي: مرجع سبق ذكره، ص 144.

²العديلي ناصر محمد: السلوك الإنساني والتنظيمي ، مطابع معهد الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995، ص 251.

خلاصة:

أدى خروج المرأة للعمل الى حدوث تغيرات بنيوية ووظيفية في الأسرة، وهذه التغيرات تمتد إلى المجتمع الخارجي، فخروجها للعمل ترتب عليه نتائج كثيرة تمثلت في اتساع نطاق أدوارها الاجتماعية بعد اطلاعها على مسؤولياتها التي كانت من قبل مسؤوليات الرجل. بالإضافة إلى ذلك تأثرت المرأة نفسياً واجتماعياً، فكثيراً ما تجد نفسها أمام مطالب واختيارات في غاية صعوبة من جهة ما ترغب في تحقيقه لذاتها، ويصعب عليها تحقيقه نظراً لوضعها كزوجه ولديها أسرة بحاجة لتواجدها ورعايتها، فجد المرأة الأم نفسها في خيار صعب تحاول تحقيق التوازن بين واجباتها الأسرية ومتطلبات العمل الخارجي لان عملها يؤثر على علاقاتها الأسرية وعلى صحتها ويصل تأثيره حتى على المجتمع، حيث يعد الأداء الوظيفي مقياساً لقدرتها على أداء عملها، وهو المجهودات التي تبذلها المرأة العاملة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة كالمساهمة في إحداث تغيير المطلوب والمساهمة كذلك في تنمية القدرات والمواهب واكتسابها معلومات ويتأثر أدائها الوظيفي بعوامل أسرية وتنظيمية قد تحسن من أدائها وقد تضعف منه، ومن أهم هذه العوامل جودة الحياة الوظيفية حيث سنحاول دراسة تأثيرها ميدانياً من خلال الفصل الرابع.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي و التحليلي للدراسة

أولاً: المنهج وتقنيات جمع البيانات.

ثانياً: مجالات الدراسة وعينتها.

ثالثاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب

الفرضيات.

رابعاً: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الدراسات

السابقة.

خامساً: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب

النظريات المفسرة للدراسة.

سادساً: النتائج العامة للدراسة

الفصل الرابع: الإطار المنهجي و التحليلي للدراسة

أولاً: المنهج وتقنيات جمع البيانات:

1- المنهج: تعد خطوة اختيار المنهج مهمة وضرورية في أي بحث علمي محل الدراسة ولهذا يجب على الباحث القائم بالدراسة اقتناء واعتماد المنهج العلمي الملائم لطبيعة ونوعية دراسته للحصول على نتائج بحثية مضبوطة ودقيقة¹.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لوصف وتشخيص أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة العاملة، حيث تم استخدامه لوصف هذه الأبعاد والكشف عن دور كل بعد في تحسين الأداء والوصول إلى نتائج تساهم في فهم وتحليل أبعاد موضوع الدراسة كما وكيفا.

- تعريف المنهج الوصفي: " هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"².

2- تقنيات جمع البيانات:

تم استخدام إستمارة الإستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات وذلك راجع لما توفره من جهد ووقت وتكلفة مع إمكانية تطبيقها على حجم كبير من مفردات العينة، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير.

- تعريف استمارة الاستبيان: "هي مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه"³.

- "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي تتطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث."

تم إعداد استمارة الاستبيان التي وجهت لعاملات المؤسسة الإستشفائية- عرابي السبتي-عين الباردة ولاية عنابة- عبر المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تم إعداد استمارة مبدئية عرضت على الأستاذة المشرفة لإبداء ملاحظاتها الأولية حولها.

1 أعمار بوحوش: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، 2019، ص 14.

2 محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 80.

3 السعيد مبروك إبراهيم: البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2009، ص 61.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

المرحلة الثانية: بعد إبداء الأستاذة المشرفة لرأيها وملاحظاتها للاستمارة، تم إخضاعها للتحكيم من طرف بعض أساتذة قسم علم الاجتماع، بكلية العلوم الإنسانية جامعة قلمة وهم: الأستاذة بن فرحات غزالة، الأستاذة ورناني فوزية، الأستاذة جلالة لويضة.

المرحلة الثالثة: تم إدخال التعديلات اللازمة على الاستمارة بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين، وبموافقة الأستاذة المشرفة، حيث تم تغيير بعض الأسئلة من خلال حذف بعضها وإضافة أخرى وبعد إجراء التعديلات النهائية ضمت استمارة البحث 54 سؤالاً منها المغلقة والمفتوحة موزعين على أربعة محاور كما يلي:

المحور الأول: خصص لعرض البيانات الشخصية للمبحوثات ضم 5 أسئلة: تمحورت حول السن والمستوى الدراسي والحالة العائلية ونوع المنصب ونوع الوظيفة.

المحور الثاني: ضم 14 سؤال حول الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية و دورها في تحسين أداء المرأة العاملة.

المحور الثالث: ضم 24 سؤال حول دور كل من بيئة العمل المادية والمعنوية للحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة

المحور الرابع: ضم 12 سؤال حول دور الجوانب المادية والتحفيزية للحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة

المرحلة الرابعة: تم فيها توزيع استمارة الاستبيان على 62 عاملة، عينة البحث بالمؤسسة الإستشفائية-عربي السبتي-عين الباردة ولاية عنابة.

ثانيا: مجالات الدراسة وعينتها:

1- مجالات الدراسة:

1-1 المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عربي السبتي" عين الباردة ولاية عنابة، أنشئت بالمرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 والمتعلق بإنشاء تنظيم وعمل المؤسسات العمومية للصحة الجوارية، حيث تحتوي على عدة مصالح صحية استشفائية تتمثل في: مصلحة الاستعجال، مصلحة الطب الباطني، مصلحة طب النساء والتوليد، مصلحة طب الأطفال، مصلحة المخبر المركزي، مصلحة الأشعة، مصلحة الوقاية، مصلحة الصيدلية المركزية.

أما فيما يخص التنظيم الإداري فتحتوي على أربع مديريات فرعية متمثلة في: المديرية الفرعية للمالية والوسائل، المديرية الفرعية للموارد البشرية، المديرية الفرعية للمصالح الصحية، المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

تتوفر وفقا للتشريع على مجلسين استشاريين هما مجلس الإدارة ومجلس الطبي، وهي عبارة عن مجالس استشارية يؤخذ برأيها ولكن لا يتوفر على صفة القرار حيث يغطي المستشفى كل من: دائرة عين الباردة، بلدية الشرفة، بلدية العلمة، ضف إلى ذلك بعض البلديات المجاورة مثل بلدية النشامية بولاية قالمة، بلدية الذرعان ولاية الطارف.

1- 2 المجال الزمني:

يقصد به الفترة الزمنية التي تمت خلالها الدراسة حيث تمت عبر المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تم جمع الجانب النظري للدراسة وتنظيمه بداية من شهر نوفمبر 2023 إلى تاريخ طبع المذكرة في شهر ماي 2024.

المرحلة الثانية: مرحلة الدراسة الميدانية حيث تم إعداد استمارة الاستبيان الأولية وتحكيمها وتعديلها في نهاية شهر مارس 2024، ثم توزيعها وتطبيقها على مفردات العينة المختارة في شهر أبريل 2024، أين تم تفرغ بياناتها في جداول بسيطة وثم تحليل وتفسير نتائجها والإجابة عن فرضيات الدراسة وذلك حسب الدراسات السابقة والنظريات المفسرة لموضوع الدراسة وتم طبع المذكرة ووضعها في إطارها النهائي في ماي 2024.

1- 3 المجال البشري:

يشمل عاملات المؤسسة الاستشفائية "عربي السبتي" بعين الباردة ولاية عنابة، ويقدر عددهن بـ 207 عاملة.

2- طبيعة العينة وكيفية اختيارها:

تعد العينة جزء من مجتمع البحث ويختاره الباحث للحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه يتعذر الحصول عليه من المجتمع برمته، يشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث¹. تم الاعتماد في هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة.

¹صلاح مراد، فوزية هادي : طرائق البحث العلمي وتعميماتها وإجراءاتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، ص 197.

2-1 تعريف العينة العشوائية البسيطة:

" العينة العشوائية البسيطة هي عينة تم جمعها بطريقة عشوائية حيث يكون لكل فرد أو عنصر في المجتمع فرصة متساوية للاختيار في العينة دون تحديد مسبق أو تفضيل لأي فرد على الآخر".¹

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بغض النظر عن نوع الوظيفة والمهام المسندة، لأن موضوع الدراسة يخص جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء المرأة العاملة مهما كان منصبها، وعليه تم اختيار عينة قدر حجمها بـ 30% من العاملات أي 62 عاملة من مجموع 207 عاملة وتم توزيع استمارة الاستبيان عليهن.

- خصائص مفردات العينة:

جدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفئات العمرية	التكرار	النسبة %
30 - 21	18	29.03 %
40 - 31	26	41.93 %
50 - 41	14	22.59 %
60 - 51	04	6.45 %
المجموع	62	100 %

يتضح من الجدول رقم 02 أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهن بين 31 إلى 40 سنة بنسبة 41.93 % تليها نسبة 29.03 % من النساء العاملات تتراوح أعمارهن بين 21 و 30 سنة، ثم نسبة 22.59 % أعمارهن بين 41 و 50 سنة وأخيراً نسبة 6.45 % فقط تتراوح أعمارهن بين 51 و 60 سنة.

ومنه نلاحظ تنوع في الفئات العمرية لمفردات العينة العاملات في المؤسسة الاستشفائية عرابي السبتية ما يدل أن أغلب العاملات بالمؤسسة في مرحلة الشباب وهي مرحلة العطاء والقدرة البدنية على الأداء الوظيفي، و يؤكد سعي المؤسسة لتوظيف إطارات شابة قادرة على مواكبة التطور وتغييراته واكتساب مهارات وخبرات بسرعة أكبر، نتيجة تطور العمل في المؤسسة الاستشفائية حيث أنها الفئة الأكثر قدرة على الأداء وفي حاجة إلى توفير عناصر جودة الحياة الوظيفية لتحقيق ذلك.

¹فوزي غرابية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط4، الأردن، 2008، ص 43

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
6.46 %	04	ابتدائي
14.51 %	09	ثانوي
79.03 %	49	جامعي
100 %	62	المجموع

من خلال الجدول رقم 03 يتضح أن النساء العاملات بمستوى دراسي جامعي تمثل أعلى نسبة بـ 79.03 % وهذا راجع إلى أن أغلب الوظائف تتطلب مستوى دراسي عالي، تليها نسبة 14.51 % من النساء العاملات بمستوى دراسي ثانوي، وأخيرا النساء العاملات بمستوى دراسي ابتدائي بنسبة 6.46%. هنا نستنتج أن هناك تنوع في المناصب بتنوع المستوى الدراسي، فكلما كان المستوى الدراسي أعلى كلما تتولى العاملة وظيفة بمنصب عالي وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على الكفاءات الجامعية نظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب ذلك.

جدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
85.48 %	53	متزوجة
14.52 %	09	عزباء
100 %	62	المجموع

من خلال الجدول رقم 04 يتضح أن غالبية أفراد العينة متزوجات بنسبة 85.48% تليها العازبات بنسبة 14.52%. وذلك يرجع ربما إلى ميل المتزوجات إلى العمل في القطاع الصحي نظرا لظروف العمل وتوقيتته، وهذا ما يزيد من مسؤولياتهن بين العمل والبيت، ويفرض على المؤسسة ضرورة توفير عناصر جودة الحياة الوظيفية سواء المادية أو المعنوية أو المالية لتحقيق مستوى عالي في الأداء.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع المنصب

نوع المنصب	التكرار	النسبة %
دائم	62	% 100
المجموع	62	% 100

من خلال الجدول رقم 05 يتضح أن كل أفراد العينة مناصبهن دائمة بنسبة 100%، وهذا من أجل التحكم والتسيير الجيد للمرفق العام والعمل على التطبيق الكامل والسليم لبرامج المؤسسة، كل في مجال عمله و في حدود المهام الموكلة لهن.

ومنه فالمؤسسة الاستشفائية توفر مناصب شغل دائمة للموظفات، وهذا لأنها في حاجة متواصلة لتقديم الخدمة الصحية كونها متعددة المصالح، وتحتاج عدد هائل من العاملات يعملن بصفة دائمة لتحقيق الأداء المطلوب في الوقت المناسب وبالفعالية اللازمة.

جدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة %
طبية	06	% 9.68
نفسانية	04	% 6.45
ممرضة	15	% 24.19
قابلة	03	% 4.84
مختصة في التغذية	03	% 4.84
مخبري للصحة العمومية	05	% 8.06
مشغلة أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية	04	% 6.45
إدارية	07	% 11.29
مساعدة تريض	06	% 9.68
مساعدة طبية	04	% 6.45
طباخة	02	% 3.23
عاملة نظافة	03	% 4.84
المجموع	62	% 100

من خلال الجدول رقم 06 يتضح تنوع الوظائف في المؤسسة الاستشفائية حيث تمثل وظيفة الممرضة أعلى نسبة بـ 24.19% وهذا راجع إلى كون الممرضة لها عدة مهام تقوم بها في المستشفى، يليها الوظيفة الإدارية بنسبة 11.29%، ثم وظيفتي الطبيبة ومساعدة التمريض بنفس النسبة 9.68%، تليها وظيفة مخبرية للصحة العمومية بنسبة 8.06%، ثم نفسانية ومساعدة طبيبة ومشغلة أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية بنفس النسبة بـ 6.45%، وبعدها تأتي وظيفتي القابلة ومختصة في التغذية وعاملة نظافة بنسبة 4.84% وأخيرا طباخه بنسبة 3.23%.

نلاحظ من خلال هذه النسب أن غالبية فئة العاملات في المستشفى ممرضات وهي الفئة السائدة كونها تعتبر مهنة أساسية للعمل في المستشفى، تليها فئة العاملات في المستشفى من الإداريات لكون المرأة اقتحمت الميادين الإدارية والتنظيمية وأظهرت من خلالها فعاليتها وانجازها للأعمال في هذا المجال، وكذلك الطبيبة ومساعدة التمريض في كونهن يقمن بتشخيص المرض وعلاجه وهو عمل مجهد يحتاج إلى الدقة والتركيز، وبعد ذلك تأتي وظيفة المخبرية للصحة العمومية كونها تستقبل العينات وتقوم بالتصديق عليها ومراقبة مطابقتها وتسجيل طلبات التحاليل البيولوجية.

ثم وظيفة النفسانية التي تقوم بتوجيه وإرشاد المرضى وتقديم النصائح والتوجيهات لهم، كما نجد مساعدة طبيبة تقوم بتجهيز المريض للفحوصات ومساعدة الطبيب في ذلك، كما تليها مشغلة أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية التي تقوم بتحضير العلاجات التي تستخدم فيها الأشعة، وكذلك القابلة التي تقوم بمساعدة النساء في الولادة وفئة الطبيبات كذلك.

ثم تأتي وظيفة الطباخة التي تقوم بالإشراف على تقديم الأكل الصحي للمرضى بشكل دوري والإشراف على جميع مراحل إعداد الطعام، وأخيرا عاملة النظافة التي تقوم بمهام التنظيف والتعقيم لغرف المرضى، وكلها وظائف مكملة لبعضها البعض لتحقيق الأداء الوظيفي الفعال، ولا يمكن تحقيق الأداء اللازم لأي وظيفة من الوظائف السابقة إلا بتوفير عناصر الجودة اللازمة في الحياة الوظيفية لبيئة العمل.

ثالثاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الفرضيات.

الفرضية العامة: تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة.

1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الفرضية الجزئية الأولى:

للجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة

1.1- المشاركة في صنع القرار:

جدول رقم 07: يوضح إتاحة الفرصة للعاملات لإبداء رأيهن حول المواضيع الخاصة بالوظيفة

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	33	53.22 %
أحياناً	17	27.42 %
لا	12	19.36 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن معظم العاملات تتاح لهن فرصة لإبداء رأيهن حول المواضيع الخاصة بالوظيفة بنسبة 53.22%، كما أكدت بعض العاملات أن الفرص لإبداء رأيهن حول المواضيع الخاصة بالوظيفة تتاح لهن أحياناً بنسبة 27.42%، ونسبة قليلة قدرت بـ 19.36% نفت ذلك.

من خلال ما سبق اتضح أن المؤسسة الاستشفائية تتيح للعاملات فرص إبداء الرأي فيما يخص الوظيفة التي يمارسها، وهذا يدل على إشراكهن في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهن ما يؤدي إلى زيادة ولاتهن واستقرارهن في العمل، وإتاحة الفرص لهن لإبداء رأيهن يزيد من انتمائهن للمؤسسة وارتفاع روحهن المعنوية، فيصبح دورهن لا يقتصر على الخضوع والطاعة للأوامر والتعليمات فقط والأوامر التي تصدرها المستويات العليا بل يساهما كذلك ويشاركن في إبداء رأيهن في صنع القرارات وتحقيق أهداف المؤسسة. لأن الإنسان بطبيعته يحب أن يشعر بأهميته وقيمه، وأن يظهر ذلك أمام الآخرين، كما تحتاج العاملات الشعور بأن من حولهن يهتمون برأيهن ويحتاجون لمشورتهن مما يزيد من تقديرهن لذاتهن، وعندما يسمح القائد لمؤسسيه بالمشاركة في اتخاذ القرارات ويسمع لهن باهتمام ذلك يشجعهن على إبداء رأيهن وطرح أفكارهن وانشغالاتهن وذلك يرفع من مستوى رضاهن عن العمل ويحسن من أدائهن.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

هذا ما تؤكدته نتائج دراسة خديجة بن ساحة عن وجود علاقة تأثير بين علاقات السلطة وانضباط المرأة العاملة، فمن خلال العلاقات الجيدة بين الإدارة والعاملين والأسلوب المتبع في المؤسسة الاستشفائية وتأثيره على الأداء وإعطاء الحق في المشاركة واتخاذ القرارات وتطبيق القوانين المرنة مع مراعاة روح القانون يؤدي كل ما سبق إلى التزام العاملات وانضباطهن في وقت العمل.

جدول رقم 08: يوضح تشجيع الإدارة للعاملات على اقتراح خطط العمل

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	12	19.36 %
أحيانا	23	37.09 %
لا	27	43.55 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن معظم العاملات لا تشجعهن الإدارة على اقتراح خطط للعمل بنسبة 43.55%، يليه نسبة 37.09 % تشجعهن الإدارة على اقتراح خطط للعمل لهن ولكن أحيانا ونسبة 19.36% فقط من العاملات تشجعهن الإدارة على اقتراح خطط العمل بشكل مستمر .

من خلال ما سبق اتضح أن الإدارة تشجع العاملات على اقتراح خطط العمل فغالبية العاملات كانت اجابتهن بالنفي، وهذا راجع إلى التأثير الذي تمثله العلاقة السيئة مع الإدارة ما يجعل العاملات لا يقترحن خطط للعمل نظرا لعدم تشجيع الإدارة لهن، حيث أن القرارات والخطط المراد اتخاذها وحتى الأهداف التي يجب أن تحقق تحتاج إلى التنسيق الدائم بين العاملات و الإدارة.

إن نقص تشجيع الإدارة للعاملات على تقديم اقتراحات خطط العمل يمكن أن يكون له تأثير سلبي على بيئة العمل والديناميات التنظيمية، فعندما لا تشعر العاملات بالدعم والتحفيز من قبل الإدارة فيما يتعلق بمساهمتهن وأفكارهن قد يتجاهلن الفرص لتحسين العمليات وتحقيق التطور، كما أن ذلك قد يؤدي إلى الشعور بعدم الثقة والإستياء بين الموظفين، مما يمكن أن يؤثر على الرضا الوظيفي والأداء العام للمؤسسة، وقد تفتقد الإدارة إلى فرص للاستفادة من معرفة خبرة العاملات وتفعيلها في تطوير وتنفيذ خطط العمل مما يمثل ضياعا للموارد البشرية والفرص الاستراتيجية، فتصبح العاملة عنصر تابع

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

للمؤسسة وليس عنصرا فعلا فيها، وهذه النتيجة تؤكدنا نظرية الإدارة العلمية بأن العامل عليه الطاعة وتنفيذ الأوامر التي تخص العمل.

جدول رقم 09: يوضح مدى أخذ المؤسسة رأي العاملين بعين الاعتبار

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	9	14,53 %
أحيانا	33	53,22 %
لا	20	32,25 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال جدول رقم 09 أن أحيانا ما يؤخذ رأي العاملين بعين الاعتبار بنسبة 53.22% كما أكدت بعض العاملين أنه لا يؤخذ رأيهم بعين الاعتبار بنسبة 32.25% و نسبة 14.53% فقط أكد أن رأيهم يؤخذ بعين الاعتبار باستمرار.

نلاحظ من خلال هذه النسب أن رأي العاملين يؤخذ بعين الاعتبار، وهذا راجع إلى كونهم جزء من المؤسسة فأغليبتهم كانت إجابتهن أحيانا وعليه نستدل إلى أن رأي العاملين يؤخذ بعين الاعتبار من طرف رئيسهم، هذا ما يساهم في منحهم الحرية والاستقلالية وكسر قيود الروتين في التعاملات، حيث تعزز هذه العملية من الاتصال والاندماج وبالتالي تطوير معارفهم وقدراتهم وتحقيق المؤسسة أهدافها وأهداف العمال.

كما أن العاملين يشعرون بالانتماء بأن قراراتهم مسموعة، وليس آلة للعمل فقط بل كمورد بشري فعال ومهم له تقدير، كما يعتبر احترام آراء العاملين أمرا بالغ الأهمية فهو يعزز ذلك الشعور بالانتماء والمسؤولية بين العاملين، حيث يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ من عملية صنع القرار، يساهم احترام آرائهم في تعزيز الثقة والتفاعل الإيجابي داخل المؤسسة، ما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وإرضاء المرضى، كما يمكن أن تساهم آراء العاملين في تحديد نقاط القوة والضعف في أنظمة العمل والإدارة وبالتالي تحسين الأداء وزيادة الكفاءة، كما يعكس احترام آراء العاملين التقاني في خلق بيئة عمل صحية مواتية تشجع على الأداء المستمر في مجال الرعاية الصحية، فالتفاعل الاجتماعي الذي

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

يقدم إطارا نظريا لفهم كيفية تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية على اتخاذ القرارات بما في ذلك أخذ رأي العاملات بعين الاعتبار في بيئة العمل.

جدول رقم 10: يوضح دور مشاركة العاملات في حل مشاكل العمل

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	32	51.61 %
أحيانا	23	37.09 %
لا	07	11.30 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن معظم العاملات يشاركن في حل مشاكل العمل باستمرار بنسبة 51.61%، ونسبة 37.09% أكدن على ذلك ولكن أحيانا، أما نسبة 11.3% فقط نفين مشاركتهن.

من خلال ما سبق يتضح تباين نسب مشاركة العاملات في حل مشاكل العمل، هذا راجع إلى أنهن إذا واجهتهن صعوبات ومشاكل في العمل فإنهن يشاركن في حلها تشجيعا من رئيسهن على حلها، هذا ما أكده " التون مايو" أنه لا بد من تدريب الرؤساء والمشرفين على فهم الناس وحسن التعامل معهم باختلاف مواقفهم ومعتقداتهم، ويكون ذلك بتنمية القدرة لدى المشرفين والرؤساء والعمل على حل المشاكل التي تواجههم لأن العاملات لا يتأثرن بظروف عملهن فقط بل هناك مؤثرات شخصية بعيدة عن العمل الرسمي، فمحاولة مناقشة العاملات وحل المشكلات على الأقل سيبعث الشعور بالارتياح لديهن، ويجعلهن يحسنن بأنهن موضع تقدير واحترام فتعملن جاهدات على تحسين أدائهن، وبالتالي الشعور بالرضا كونهن ساعدن في حل الصعوبات والمشاكل في العمل.

فكلما مكنت المؤسسة العاملات من المشاركة برأيهن في المشكلات التي تخص العمل كلما يرون أن منصبهم أفضل المناصب ويشجعهم على بذل جهد أكبر لإنجاحها واستمراريتها والعمل على تحقيق أهدافها.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 11: يوضح تأثير مشاركة العاملات في صنع القرار على حرصهن في أداء مهامهن.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	56	90.32 %
أحيانا	2	3.23 %
لا	4	6.45 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ خلال الجدول رقم 11 معظم العاملات أكدن على تأثير المشاركة في صنع القرار على حرصهن في أداء المهام بنسبة 90.32%، وأكد بعض العاملات أنه ليس له تأثير بنسبة 6.45 %، ونسبة 3.23% أكدوا على تأثيره ولكن أحيانا.

من خلال ما سبق يتضح تباين نسب تأثير مشاركة العاملات في صنع القرار على حرصهن في أداء المهام، هذا راجع إلى تأثير استشارة العمال وإشراكهم في قرارات العمل وهو يساهم في تحسين الأداء فمشاركة العاملات في صنع القرار تجعلهن أكثر حرصا على أداء مهامهن، والاهتمام بشؤون المؤسسة بهدف تحقيق أهدافها، فهذه العملية التشاركية تنمي المسؤولية الفردية والمسؤولية الجماعية لديهم وتنمي لديهم الثقة بالنفس والقدرة على التعبير والإبداع.

من خلال تنفيذ الأعمال التي شاركوا في صناعة قراراتها وتنفيذها على أرض الواقع، ويكسبهم أيضا مهارات القيادة والاتصال والتواصل مع الآخرين لأن التشارك يعد بالنسبة لهم أسلوب عمل، يتم من خلاله التعرف إلى الواقع المحيط والتفاعل معه ومن ثم تبادل الخبرات والمعلومات عبر الحوار والمناقشة. إن مشاركة العاملات في صنع القرار يقوي لديهم روابط الصداقة ويوطد علاقاتهم الشخصية ويساعد على سرعة اندماجهم ومنه تحسين أداء الفرد و المجموعة ككل. هذا ما تؤكدته مدرسة العلاقات الإنسانية التي تجد أن الفرد يعمل داخل جماعات رسمية وغير رسمية في المنظمة، وهو نشيط وطموح وتتوقع الإدارة أن يحافظ على انسجامه بين جماعات العمل ويشارك في اتخاذ القرار.

2.1- الجانب الاتصالي:

جدول رقم12: يوضح الوسيلة التي تتصل بها الإدارة بالعمال.

الخيارات	التكرار	النسبة
وجه لوجه	29	% 46.77
الهاتف	33	% 53.23
المجموع	62	% 100

نلاحظ من خلال الجدول الرقم 12 أن الهاتف هو أكثر وسيلة تتصل بها الإدارة بالعمال بنسبة 52.23 %، تليها وسيلة الاتصال وجه لوجه بنسبة 46.77 %.

من خلال ما سبق تبين أن هناك وسيلتين أساسيتين تتصل بها الإدارة بالعمال وهما الهاتف والاتصال المواجهي وجه لوجه، ولكن أكدت العائلات أن الهاتف هو الوسيلة الغالبة وهذا راجع إلى سهولة استخدامه، فهو متاح في مختلف الأماكن هذا ما يسهل على الإدارة الاتصال بالعمال من خلاله بدلا من الاتصال بهم وجه لوجه، أو بوسائل أخرى فهو يوفر الوقت في مختلف النشاطات كونه وسيلة هامة ورئيسية تعمل على تدفق المعلومة.

كما يعتبر الهاتف النقال من أكثر العناصر أهمية على مستوى أي مؤسسة مهما كانت طبيعة وظيفتها يستخدم لتحقيق أهدافها وذلك لنقل المعلومات والآراء والأفكار بين العمال، حيث يعمل الهاتف النقال على تحقيق التنسيق والتفاهم والتنظيم المحكم بين الموظفين من أجل القيام بكافة المهام والوظائف والأدوار الموكلة لهم على أكمل وجه وبصورة صحيحة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 13: يوضح حصول العاملات على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد.

الخيارات	التكرارات	النسب %
نعم	39	62.9 %
أحيانا	18	29.03 %
لا	05	8.06 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن معظم العاملات يحصلن على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد باستمرار بنسبة 62.9% يليه نسبة 29.03% يحصلن عليها أحيانا ونسبة 8.06% فقط من العاملات لا يحصلن على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد. من خلال ما سبق نصل إلى أن حصول العاملات على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد، هذا راجع إلى حصولهن على المعلومات اللازمة لأداء عملهن في الوقت المحدد الذي يعد أمرا ذا أهمية بالغة في بيئة العمل اليومية، فعندما تتوفر المعلومات اللازمة لدى العاملات يكون بإمكانهن تحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة أكبر.

يمكن أن يتضمن ذلك توفير الموارد اللازمة سواء كانت معلوماتية أو تدريبية لضمان قدرتهن على التعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجههن أثناء أداء مهامهن، وبفضل الحصول المنظم على هذه المعلومات اللازمة يمكن للعاملات تحديد الأولويات بشكل فعال وتنظيم وقتهن بطريقة تسمح لهن بإكمال المهام في الوقت المحدد دون تأخير. إذ يعتبر تزويد العاملات بالمعلومات اللازمة لأداء مهامهن في الوقت المحدد أساسيا لتحقيق النجاح في بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية والكفاءة والأداء الفعال.

إن المعلومات المتحصل عليها من طرف المؤسسة قد تدفع العاملات إلى تطوير روح الإبداع والابتكار لديهن، هذا ما أكده ابراهام ماسلو في نظرية سلم الحاجات على أن هناك حاجات بداخل كل إنسان لتحقيق ذاته تدفعه إلى تحقيق قيمة اجتماعية وإشباع حاجاته الطبيعية، وبهذا يكون الفرد مبدعا ومبتكرا في عمله وسيكون أعلى إنتاجية.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

الجدول رقم 14: يوضح تواصلعاملات مع الرئيس

الخيارات	التكرار	النسبة %
بسهولة	52	83.87 %
بصعوبة	07	11.29 %
لا يمكنه	03	4.84 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن معظمعاملات يتواصلون بسهولة مع الرئيس بنسبة 83.87 % و نسبة 11.29 % تواصلن بصعوبة معه، ونسبة 4.84 % لا يمكنهن التواصل معه. من خلال ماسبق نصل إلى أنعاملات يتواصلن مع الرئيس، وهذا راجع إلى علاقتهن الجيدة برئيسهن في العمل، سواء كانوا موظفات بعقد دائم أو لا فالعاملات يحتجن في التنظيم إلى أن يشعرن بالاطمئنان والراحة النفسية حتى يؤديهن مهامهن على أكمل وجه ويتشكل الجزء الأكبر في تلك الراحة من العلاقات وسهولة التواصل مع رئيسهن باعتبار أنه هو الذي يفرض القيود على أدائهن، وهو الذي يتحكم في الأجور والقرارات النهائية وله العديد من الصلاحيات التي تفرض عليهن تكوين علاقة اتصال جيدة وطيبة مع رئيسهن.

هذا ما تؤكد مدرسة العلاقات الإنسانية مع التون مايو الذي أكد على أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل ولذلك يجب أن نتعامل مع العامل باعتباره إنسان، كما أكد أهمية الجوانب الاجتماعية على البيئة الوظيفية للمؤسسة ونوه بأهمية التواصل في تحسين العمل الإداري ويكون التعاون والقيادة الجيدة مطلوبة لتحقيق الأهداف وضمان صنع القرار الفعال المتناسق.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 15: يوضح تواصل العاملات مع الزملاء في العمل.

الخيارات	التكرار	النسبة %
بسهولة	57	91.93 %
بصعوبة	02	3.23 %
لا أتواصل	03	4.84 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 أن معظم العاملات يتواصلن بسهولة مع الزملاء في العمل بنسبة 91.93% و نسبة 4.84% لا يتواصلون أصلا مع الزملاء، ونسبة 3.23% يتواصلن ولكن بصعوبة مع الزملاء في العمل.

من خلال ما سبق نصل إلى أن في تواصل العاملات مع الزملاء في العمل، فأغلبية العاملات كانت إجابتهن أنهن يتواصلن بسهولة في العمل ما يعزز التعاون فيما بينهم ما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بفاعلية وسلاسة، كما أنه يعزز التفاهم بينهم ويسهل تبادل الأفكار والمعلومات بسرعة ودقة، ما يسهم في تقديم الأداء المتميز وتحقيق النتائج الإيجابية في مجالات العمل المختلفة.

فلا يقتصر التواصل بينهن على تبادل المعلومات الأساسية فحسب بل يمتد أيضا إلى بناء العلاقات الاجتماعية والثقافية بينهم، ما يخلق بيئة عمل مريحة ومشجعة للجميع من خلال سهولة التواصل الفعال، كما يتسنى لهن تجاوز التحديات وحل المشكلات بسرعة، فالتواصل الجيد في علاقاتنا الشخصية والمهنية يسهل بناء علاقات صحية ومثمرة وتحقيق نجاحات شخصية ومهنية .

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 16: يوضح تأثير طبيعة الاتصال على سرعة أداء العلامات.

الخيارات	التكرار	النسبة %
بشكل كبير	38	61.29 %
متوسط	11	17.74 %
لا يؤثر	13	20.97 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن معظم العلامات أكدنا على تأثير طبيعة الاتصال على سرعة أداء العلامات بشكل كبير بنسبة 61.29%، و نسبة 20.97% أكدنا على أن طبيعة الاتصال لا تؤثر على سرعة أدائها، ونسبة 17.74% أكدنا أن تأثيره متوسط .

من خلال ما سبق نصل إلى أن طبيعة الاتصال تؤثر على سرعة أداء العلامات، فأغلبيتهن العلامات أكدنا على التأثير الكبير لطبيعة الاتصال على سرعة أدائها، حيث تؤثر بشكل كبير على كيفية استيعابهن للمهام وتنفيذها، فيعتبر الاتصال الفعال دعامة أساسية في بيئة العمل ويؤثر بشكل كبير على قدرة العلامات على أداء مهامهن بكفاءة وفعالية، فعندما يكون الاتصال واضحا ومباشرا يمكن للعلامات فهم المتطلبات والتوجيهات بشكل صحيح وهذا يقلل من احتمالية الخطأ والتأخير في تنفيذ المهام.

إضافة إلى ذلك يعزز الاتصال الفعال التفاعل بين أفراد فريق العمل ما يعزز التعامل والتنسيق في إتمام المهام، فالإتصال غير واضح أو منقطع فإنه يمكن أن يؤدي إلى الالتباس والتردد في تنفيذ المهام، ما يؤدي في النهاية إلى زيادة في الوقت المستغرق لإكمال المهام وتحقيق الأهداف، بالإضافة إلى ذلك قد يؤدي ضعف الاتصال إلى تدهور في العلاقات الفردية والجماعية داخل الفريق مما ينعكس سلبا على مستوى التعاون والثقة ويضعف من مستوى الأداء وسرعته، لذلك تظهر أهمية بناء بيئة اتصال فعالة ومفتوحة في بيئة العمل، حيث يعد هذا النوع من الاتصال أحد العوامل الأساسية في تعزيز الأداء وتحسينه، فالتواصل الفعال دليل على جودة التواصل بين الزملاء والإدارة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، حيث يعزز الفهم المشترك والتعاون وبالتالي يؤدي إلى زيادة سرعة الأداء، وهذا ما تؤكدته نظرية العلاقات الإنسانية على ضرورة الاهتمام بالاتصال باعتباره المركز العصبي للمنظمة.

3.1- تطبيق التعليمات:

جدول رقم 17: يوضح الوسائل التي تعتمدها الإدارة في توصيل تعليمات للعاملات

الخيارات	التكرار	النسبة
الإعلانات	46	74.19 %
الاجتماعات	12	19.35 %
الهاتف	04	6.45 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن 74.19 % من العاملات أكدن أن أهم وسيلة تعتمدها الإدارة في توصيل التعليمات هي الإعلانات تليها الاجتماعات بنسبة 19.35 % وأخيرا الهاتف بنسبة 6.45%. من خلال ما سبق اتضح أن تنوع وسائل الإدارة في توصيل المعلومات، وتعد الإعلانات أكثر الوسائل استخداما في المؤسسات الاستشفائية حيث يكون هناك لوحات إعلانية لكل الموظفين كل حسب منصبه وتخصصه، يتم فيها عرض كل جديد، تليها الاجتماعات لتسهيل توصيل المعلومات وتوضيحها ومنح فرص لمناقشتها والاستفسار حولها، وأخيرا الهاتف.

عن طريق الإعلانات تقوم الإدارة بتوصيل المقترحات والآراء والأفكار المتعلقة بالعمل باعتبارها تشكل همزة وصل بين الإدارة والعاملات والتي تتجسد من خلالها العلاقات التي تربطهن بالمرؤوسين، فالإدارة تسعى دائما إلى حل مشاكل العاملات والإنصات لمقترحاتهن وأرائهن المتعلقة بالعمل، وكسب ولائهن وثقتهم من أجل أن تصلهن التعليمات في الوقت المحدد.

إن تنوع وسائل الاتصال تسهل عملية التواصل الفعال بين الإدارة والعاملات وتعزز الشفافية والثقة بين الطرفين، وتوفر بيئة عمل متناغمة وفعالة في المؤسسات الاستشفائية تساهم في تحسين أداء العاملات.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 18: يوضح كيفية تطبيق الإدارة التعليمات الخاصة بالعمل.

الخيارات	التكرار	النسبة %
بشكل كلي	48	77.41 %
بشكل جزئي	14	22.58 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 أن معظم العائلات أكدن أن الإدارة تطبق التعليمات بشكل كلي بنسبة 77.41% مقابل نسبة 22.58% من العائلات أكدن تطبيقها للتعليمات بشكل جزئي. من خلال ما سبق اتضح أن الإدارة تطبق التعليمات الخاصة بالعمل بشكل كلي، عندما تتبنى الإدارة تعليمات وسياسات جديدة، تنشأ حاجة ملحة لتوضيح التعليمات الخاصة بالعمل بشكل كامل وشامل لجميع الموظفين، وذلك لضمان فهم وتنفيذ السياسات بشكل كلي وصحيح وفعال، هذه التعليمات عبارة عن توجيهات واضحة حول المسؤوليات والواجبات المحددة لكل موظف و الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف بكفاءة.

كما تشمل هذه التعليمات أيضا السياسات والإجراءات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية مع التركيز على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للجميع، بالإضافة إلى ذلك تتضمن التعليمات الخاصة بالعمل توجيهات حول كيفية التواصل الفعال داخل الإدارة مع الجهات الخارجية وذلك لضمان تنسيق الجهود والتعاون بين جميع الأطراف المعنية، كما تشمل هذه التعليمات إجراءات محددة للتقارب والمراجعات الدورية ولتقديم التغذية الراجعة لتحسين الأداء.

إضافة إلى ذلك يجب أن تتضمن التعليمات التفاصيل المتعلقة بأي تعديلات أو تحديثات مستقبلية في السياسات والإجراءات مع توفير آليات فعالة لتوزيع هذه المعلومات وضمان وصولها إلى جميع الموظفين بشكل سريع، وبذلك تلعب التعليمات الخاصة بالعمل دورا حيويا في بناء بيئة عمل منظمة تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية متناهية الدقة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 19: يوضح وجود رقابة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	56	90.32 %
أحيانا	06	9.68 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن معظم العاملات أكدن على وجود رقابة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة باستمرار بنسبة 90.32% وأحيانا بنسبة 9.68%.

ومن هنا رقابة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة حيث تعد عملية متعددة الأوجه تهدف إلى ضمان تنفيذ وتطبيق السياسات والإجراءات المعتمدة داخل المؤسسة بشكل صحيح، يتضمن هذا الإطار الرقابي مراقبة مستمرة لأداء الموظفين والتأكد من التزامهم بهذه التعليمات، تعد هذه الرقابة جزء أساسيا من عملية إدارة الأعمال وتوجيه العاملات نحو تنفيذ السياسات والإجراءات المعتمدة داخل المؤسسة بشكل صحيح.

يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تنفيذ أنظمة محكمة ومتابعة دورية لأداء العاملات بالإضافة إلى تقديم التوجيه والتدريب المناسب، لضمان فهم العاملات الصحيح للتعليمات وتطبيقها بشكل دقيق، كما يمكن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات المتطورة مثل نظام إدارة الأداء وبرامج تتبع الأداء لتسهيل عملية المراقبة والتقييم.

نجاح أي مؤسسة يعتمد على قدرتها في توجيه العاملات نحو تنفيذ السياسات والتعليمات بشكل فعال وهنا تأتي أهمية الرقابة والأداء والامتثال فيجب بناء ثقافة داخل المؤسسة تعزز الامتثال للتعليمات والمسؤولية عن تنفيذها، يجب أن تكون هذه الثقافة جزء من القيم الأساسية للمؤسسة ويجب أن يشجع عليها القادة والموظفون على حد سواء.

عندما تتبع العاملات تعليمات المؤسسة بشكل دقيق يتم تحقيق التنظيم الفعال والتنسيق بين الأقسام المختلفة مما يسهم في تحقيق الأداء الفعال الذي يحقق الأهداف الإستراتيجية بنجاح، هذا ما تؤكدته مدرسة العلاقات الإنسانية على أن هناك خطوط رسمية للاتصال بين أجزاء أو أقسام المنظمة الإدارية،

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

في شكل تعليمات وأوامر من الإدارة للعاملين لتحديد نطاق الإشراف والرقابة حيث يمارس من خلاله كل رئيس مهام إدارته.

جدول رقم 20: يوضح طبيعة الرقابة المطبقة من طرف المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة %
صارمة	38	67.86 %
مرنة	18	32.14 %
المجموع	*56	100 %

من خلال الجدول رقم 20 أكدت العاملات أن طبيعة الرقابة المطبقة من طرف المؤسسة صارمة بنسبة 67.86 %، تليها نسبة 32.14 % من العاملات أكدن أن طبيعة الرقابة المطبقة من طرف المؤسسة مرنة.

من خلال ما سبق اتضح أن طبيعة الرقابة المطبقة من طرف المؤسسة صارمة من خلال تطبيق القوانين لضمان الأداء الفعال، فنجد الأسلوب الصارم الذي لا يحتكر الأوامر له فقط بل يوزع المسؤوليات على كل العمال ويشجعهم ويحثهم على العمل وإتقانه، و يعتمد على الشدة والأوامر والنواهي بتطبيق الإجراءات والقوانين يضمن سيرورة العمل ويرفع من مستوى الأداء .

أي قصور في أي أداء للعاملات نتيجة تعامل أو أسلوب خاطئ يؤثر على أداء الفرد والمؤسسة معا، هذا ما تؤكد نظرية X لماغريغور دوكلاس التي ترى أن العامل في حاجة للرقابة للقيام بمسؤولياته.

جدول رقم 21: يوضح تأثير تطبيق التعليمات على التزام العاملات بأداء العمل في الوقت المحدد.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	46	74.19 %
أحيانا	8	12.90 %
لا	8	12.90 %
المجموع	62	100 %

* المجموع 56 بدل 62 لأنه مجموع المجيبين بنعم في الجدول 19 بوجود رقابة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول 21 أن معظم العاملات أكدن أن تطبيق المؤسسة للتعليمات أثر في التزامهن بأداء عملهن في الوقت المحدد بنسبة 74.19%، تليها نسبة 12.90% أكدن على ذلك ولكن أحيانا وهي نفس نسبة العاملات اللواتي أكدن عدم تأثير التعليمات على التزامهن بأداء العمل في الوقت المحدد.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تطبيق المؤسسة للتعليمات وفرض الرقابة الصارمة عليهن ساهم في التزامهن بأداء العمل في الوقت المحدد، حيث أن تطبيق هذه التعليمات يمثل جزءا أساسيا من عملية إدارة الوقت والأداء في بيئة العمل، فعندما تطبق التعليمات بدقة وصرامة يمكن أن يكون لذلك تأثير كبير على كيفية القيام بواجباتهن ومسؤولياتهن وأداء عملهن في الوقت المحدد.

إن تطبيق التعليمات الواضحة يقلل من حدوث سوء الفهم والالتباسات التي قد تؤدي إلى تأخير في أداء المهام أو عدم القدرة على استكمالها في الوقت المحدد، وبالتالي يمكن القول بأن التعليمات الواضحة والدقيقة تلعب دورا مهما في تحقيق الكفاءة وتقليل التأخيرات والمشكلات المتعلقة بالعمل و منه تحسين الأداء.

- النتائج النهائية للفرضية الجزئية الأولى:

من خلال معطيات الجداول الخاصة ببعده الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية ومؤشراته تم التوصل إلى النتائج النهائية التالية: للجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال مايلي:

- نتيجة المؤشر الأول: المشاركة في صنع القرار

من خلال تحليل نتائج مؤشر المشاركة في صنع القرار نجد أن المشاركة في اتخاذ القرارات يتم من خلال إتاحة الفرص لإبداء الرأي حيث تعد أسلوب فعال في تحفيز العاملات وتعزيز شعورهن بالمساهمة الفعالة في عملية صنع القرار داخل المؤسسة من خلال فتح قنوات التواصل والتفاعل مع الموظفات، ويمكن للإدارة أن تستفيد من أفكارهن و آرائهن في تحديد الأولويات ووضع الاستراتيجيات الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك يعتبر تشجيع الإدارة للعاملات على المشاركة في حل المشاكل طريقه هامة لتعزيز الروح المعنوية وتحفيز العمل الجماعي، فعندما يشعر العاملون بأن أصواتهم مسموعة وأفكارهم محترمة يصبحون أكثر استعدادا للتعاون مع زملائهم والمشاركة في البحث عن حلول للمشاكل التي تواجههم، إن

بناء بيئة عمل إيجابية ومشجعة تشعر الموظفون بالاهتمام بمساهماتهم وتطلعاتهم ما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الإنتاجية ورفع مستوى الرضا في العمل ما يساهم في تحسين أدائهم. ومنه فبعد المشاركة في صنع القرار يساهم في تحسين أداء المرأة العاملة. ومنه فقد تحقق هذا المؤشر من خلال تأكيد معظم العاملات أن المشاركة في صنع القرار تساهم في زيادة حرصهن على أداء مهامهن، ما ساهم في تحسين أدائهن في المؤسسة الاستشفائية.

- نتيجة المؤشر الثاني: الجانب الاتصالي:

من خلال تحليل نتائج مؤشر **الجانب الاتصالي** نصل إلى أن وسائل الاتصال بين الإدارة والعاملات هما الهاتف يليها التواصل وجها لوجه، كلاهما يسهلان تبادل المعلومات الضرورية لأداء العمل بفاعلية ويمكن للإدارة توجيه العاملات وتقديم التوجيهات والتعليمات اللازمة في الوقت المناسب، مما يساعد على العمل بكفاءة وفاعلية، وكذلك يمكن للعاملات التواصل مع الإدارة لطرح الاستفسارات أو تقديم تقارير عن حالة العمل مما يعزز من التفاعل والتعاون داخل جماعة العمل.

كما أن التواصل المستمر مع الرئيس والزملاء يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومتعاونة مما يعزز الروح المعنوية ويزيد من الأداء، بالإضافة إلى ذلك طبيعة الاتصال تؤثر على سرعة أداء العاملات حيث فالاتصال المباشر والفوري أكثر فعالية في نقل المعلومات وفهم المهام بسرعة، مما يساهم في تحقيق الأهداف بفاعلية أكبر وفي الوقت المناسب ما ينتج عنه الأداء الفعال.

ومنه فقد تحقق هذا المؤشر من خلال تأكيد معظم العاملات على التأثير الكبير لطبيعة الاتصال على سرعة أدائهن، حيث تؤثر بشكل كبير على كيفية استيعابهن للمهام وتنفيذها ما ساهم في تحسين أدائهن في المؤسسة الاستشفائية.

- نتيجة المؤشر الثالث: تطبيق التعليمات:

من خلال تحليل نتائج مؤشر **تطبيق التعليمات** تم التوصل إلى أن الإعلانات هي أسلوب رئيسي تعتمد عليه الإدارة لنقل التعليمات للعاملات، حيث تستخدمها كوسيلة فعالة لتوجيه العاملات بشكل واضح ومحدد، تعتمد عليها الإدارة لنشر التعليمات الخاصة بالعمل بشكل سريع وفعال، مما يسهل على العاملات فهمها وتطبيقها في بيئة العمل.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

بالإضافة إلى ذلك يتم فرض رقابة صارمة على تطبيق هذه التعليمات، حيث يتم مراقبة تطبيقها بشكل صحيح وفي الوقت المناسب، هذا يساهم في تعزيز الانضباط والتنظيم في بيئة العمل ويحد من أي انحرافات قد تحدث في تنفيذ التعليمات.

كما أن تطبيق التعليمات يؤثر بشكل كبير على التزام العاملين بأداء العمل في الوقت المحدد، فبفضل وضوح التعليمات وتطبيقها الصارم، يصبح من السهل على العاملين تحديد ما ينبغي عليهم فعله وفي أي وقت يجب أن يتم ذلك، مما يزيد من مستوى الإنتاجية والكفاءة في العمل ويقلل من التأخيرات والانحرافات ويحسن من أداء العاملين.

ومنه فقد تحقق هذا المؤشر من خلال تأكيد معظم العاملين على أن تطبيق المؤسسة للتعليمات أثر في التزامهم بأداء عملهم في الوقت المحدد، وهذا مساهم في تحسين أدائهم.

2- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بيئة العمل المادية والمعنوية دور في تحسين أداء المرأة العاملة.

1.2- بيئة العمل المادية:

- توفر الظروف الفيزيائية للعمل:

جدول رقم 22: يوضح توفر الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل في المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة %
التدفئة	61	36.75 %
الإضاءة	59	35.54 %
التهوية	46	27.71 %
المجموع	*166	100 %

نلاحظ من خلال الجدول 22 أن العاملين أكدوا على توفر التدفئة المؤسسة بنسبة 36.75%، وتوفر الإضاءة بنسبة 35.54 % وأخيرا التهوية بنسبة 27.71%. ومنه فالمؤسسة توفر البعد الفيزيقي لجودة الحياة الوظيفية للعاملات والتي تعد من العوامل الضرورية في تحسين أداء العاملين.

إن توفر الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل في المؤسسة تسهل أداء العاملين لعملهم، حيث تلعب هذه الظروف دورا حاسما في توفير بيئة عمل مريحة وصحية للعاملات، فالتدفئة تساهم في الحفاظ

* المجموع أكثر من 62 لأن المبحوثات اخترن أكثر من خيار.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

على درجة الحرارة المناسبة مما يجعل العاملة تشعر بالراحة والاستقرار أثناء العمل وبالتالي تؤدي مهامها بأفضل صورة فيكون أداؤها فعال، كذلك توفر الإضاءة يلعب دورا هاما في توفير بيئة عمل مريحة وآمنة، حيث تساعد الإضاءة الجيدة على تقليل الإجهاد البصري وتعزيز التركيز والإنتاجية، أما التهوية فتسهم في توفير هواء نقي ونظيف داخل المبنى، مما يحسن جودة الهواء ويزيل الروائح الكريهة والغازات الضارة، مما يعزز الصحة العامة ويسهم في راحة العاملات وتحسين أداؤهم، في النهاية تلعب هذه العوامل الفيزيائية دورا حيويا في خلق بيئة عمل مثالية تعزز الصحة والراحة والإنتاجية للعاملات في المؤسسة الاستشفائية.

هذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال النتائج التي توصلت إليها تجارب الهاوثورن التي حاول من خلالها " التون مايو " في دراسته أن يحدد مستوى الإضاءة الأمثل للإنتاجية العالية، لكنه بدل من ذلك اكتشف أثر هاوثورن بطبيعة الحال يمكن لمستوى الإضاءة أن يساعد أو يعطل إلى حد كبير القيام بمعظم الواجبات، وفي هذا الصدد تشير النتائج معظم البحوث إلى زيادة مستوى الإضاءة تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء.

لقد أثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثر كبير في نشاط العامل كما أثبتت دراسات أخرى أن إدخال الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم أدى إلى نقص الوقت الضائع نتيجة انخفاض الإجازات المرضية وذلك بنسبة 45%.

جدول رقم 23: يوضح تأثير الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل على أداء العاملات

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	55	88.71 %
لا	07	11.29 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 23 أن معظم العاملات أكدن على تأثير الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل على تسهيل أداء العاملات بنسبة 88.71 % مقابل نسبة 11.29 % من العاملات أكدن العكس.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

إن الظروف الفيزيائية الإيجابية للعمل تسهل أداء العاملات من خلال توفير التدفئة التي تسهم في إبقاء درجة حرارة الغرفة مريحة مما يعزز الراحة البدنية ويساعد على منع التعب الناتج عن البرودة، كما أن البيئة المريحة تعزز التركيز والانتباه ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة في العمل. كذلك التهوية فهي تلعب دورا مهما في توفير هواء نقي ومنعش داخل المؤسسة الصحية، مما يساهم في تحسين جودة الهواء وتقليل احتمالات انتشار الأمراض المعدية بين العاملات، فالتهوية الجيدة تساعد أيضا في التخلص من الروائح الكريهة وتوفير بيئة عمل منعشة ومريحة للعاملات. ومنه تساهم الظروف الفيزيائية الإيجابية في تحسين المزاج والرفاهية العامة للعاملات، مما يؤدي إلى تقليل مستويات الإجهاد وزيادة مستويات الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

جدول رقم 24: يوضح توفر الظروف الفيزيائية السلبية.

الخيارات	التكرار	النسبة %
الرطوبة	23	27.71 %
الضوضاء	44	53.01 %
الغبار	11	13.25 %
انعدام النظافة	05	6.02 %
المجموع	*83	100 %

نلاحظ من خلال الجدول 24 أن معظم العاملات أكن على توفر الظروف الفيزيائية التالية: الضوضاء بنسبة 53.01% والرطوبة بنسبة 27.71% و الغبار بنسبة 13.25%، وأخيرا انعدام النظافة بنسبة 6.02%.

من خلال ما سبق يتضح تنوع الظروف الفيزيائية السلبية المتوفرة في بيئة العمل، من ضوضاء ورطوبة وغبار وانعدام النظافة يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على أداء العاملات في المؤسسة الاستشفائية، فالرطوبة تؤدي إلى انتشار البكتيريا والفطريات في البيئة، مما يزيد من خطر الإصابة بالأمراض المعدية للعاملات والمرضى على حد سواء، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يؤدي الغبار إلى مشاكل في التنفس والحساسية لدى العاملات، مما يؤثر على قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة ويقلل من إنتاجيتهم.

* المجموع أكثر من 62 لأن المبحوثات اخترن أكثر من خيار.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

أما مشكلة انعدام النظافة فإنه قد يؤدي إلى انتشار العدوى بين المرضى والعاملين، مما يزيد من حالات الإصابة ويزيد من الأعباء على نظام الرعاية الصحية، لذا يجب على إدارة المؤسسة الاستشفائية أن تولي اهتماما خاص لتوفير بيئة عمل صحية ونظيفة، من خلال تنفيذ إجراءات النظافة والتهوية والمراقبة الدورية للبيئة، بهدف تحسين جودة الرعاية المقدمة وضمان سلامة وصحة العاملات والمرضى على حد سواء.

كذلك تعيق الضوضاء الاتصال بين العاملات الأمر الذي قد ينتج عنه حدوث خطأ أو اضطراب في عملية تنسيق النشاطات الخاصة بالعمل، وتقليل عدد مرات الاتصال الاجتماعي بين العاملات في بيئة العمل، حيث أكدت دراسة بوجردة كنزة و بورويد خديجة على أن الظروف الفيزيائية السلبية السائدة في بيئة العمل تؤدي إلى التقليل من جهد العاملة.

جدول رقم 25: يوضح عرقلة الشروط الفيزيائية السلبية للعمل لأداء العاملات.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	46	74.19 %
لا	16	25.81 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 أن معظم العاملات أكدن أن الشروط الفيزيائية السلبية للعمل تعرقل أدائهن بنسبة 74.19% تليها نسبة 25.81% من العاملات أكدن العكس.

من خلال ما سبق نصل إلى أن الشروط الفيزيائية السلبية للعمل تعرقل أداء العاملات، وهذا راجع إلى أن توفرها في المؤسسات الصحية تشكل مشكلة جوهرية تؤثر على سير العمل وراحة العاملات، فالرطوبة أو الضوضاء والغبار وقلّة النظافة، كل عوامل فيزيائية تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملات وصحتهن بشكل عام، ما يفرض على المؤسسات الاستشفائية أن تهتم بتوفير بيئة عمل ملائمة وآمنة للعاملات تساهم في تعزيز الأداء ورفاهية العاملات.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

- توفر شروط الأمن والصحة المهنية:

جدول رقم 26: يوضح توفير بيئة العمل الآمنة للعاملات.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	44	70.97 %
أحيانا	15	24.19 %
لا	3	4.84 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 أن معظم العاملات أكدن توفر بيئة عمل آمنة بنسبة 70.97 %، يؤكدن توفرها أحيانا بنسبة 24.19 % وأخيرا بنسبة 4.84 % من العاملات كانت إجابتهن بلا تتوفر بيئة عمل آمنة.

من هنا نصل إلى توفر المؤسسة الاستشفائية على بيئة عمل آمنة للعاملات تارة بشكل دائم وتارة من حين لآخر، فالإدارة تحرص على توفير بيئة عمل آمنة لإنجاز العمل، حيث أن أداء العاملات كثيرا ما يتأثر بها، فالعاملات يتطلعن إلى بيئة آمنة وصحية تسهل لهن العمل وترفع معنوياتهن، وتزيد من إبداعتهن ودوافعهن ، كما تعزز من قدرتهن التنافسية.

إن المؤسسة التي تحيط عاملاتها ببيئة إيجابية وحيوية يكون أدائهن عالي وجيد، فتوفير بيئة عمل آمنة للعاملات يشمل مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى حماية صحتهن وسلامتهن أثناء العمل، تتضمن هذه البيئة المثلى عدة عناصر أساسية منها التدريب المستمر حول سلامة العمل والوقاية من الحوادث وتوفير المعدات الواقية الشخصية وتشجيع استخدامها، مع ضمان الظروف البيئية الملائمة، وتوفير خطط الطوارئ بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الاحترام والتسامح داخل مكان العمل.

جميع هذه الجهود موجهة نحو خلق بيئة عمل تشعر العاملات بالأمان والراحة مما يعزز من رفايتهن و يزيد من أدائهن في العمل، وهذا ما تؤكدته نظرية الحاجات لماسلو فالعاملة بحاجة إلى الشعور بالأمن فإحساس العاملات بالأمان يؤدي ذلك إلى زيادة الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي، كما أكدته الدراسة الأجنبية Dastjerdir , pour من خلال أهمية توفير فرص الأمن لتحقيق التنمية المستمرة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 27: يوضح توفر مصالح المؤسسة على كاميرات المراقبة.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	47	75.81 %
لا	15	24.19 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول 27 أن معظم العلامات كانت إجابتهن تؤكدن توفر المؤسسة على كاميرات مراقبة بنسبة 75.81% ونسبة 24.19% فقط أكدن العكس.

من خلال ما سبق يتأكد توفر المؤسسة الاستشفائية على كاميرات المراقبة التي تعد وظيفتها أمنية فهي ضرورة فرضتها حاجة العمل والرغبة في قياس جودة الأداء، والتأكد من عدم انشغال الموظفين بغير العمل. فلها فوائد متعددة حيث ازدادت أهميتها لتجنب الكثير من الحوادث والحد من السرقات والعنف الممارس داخل المؤسسات الاستشفائية.

حيث يمكن توثيق الأحداث للحد من الجرائم من خلال ترهيب الجناة وتقليل فرص ارتكابهم لها، بالإضافة إلى ذلك تستخدم هذه الكاميرات لرصد العمليات داخل المؤسسة، مما يمكن الإدارة من مراقبة الأنشطة وتحسين الأداء.

جدول رقم 28: يوضح توفر وسائل الحماية والوقاية الصحية للعلامات أثناء العمل.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	50	80.65 %
أحيانا	11	17.74 %
لا	1	1.61 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول 28 أن معظم العلامات أكدن على توفر وسائل الحماية والوقاية الصحية للعلامات أثناء العمل بنسبة 80.65% تليها نسبة 17.74% أكدن على توفرها أحيانا، ونسبة 1.61% فقط أكدن على عدم توفرها.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

من خلال ما سبق نصل إلى أن المؤسسة الاستشفائية توفر وسائل الحماية والرعاية الصحية للعاملات أثناء العمل، وهذا راجع إلى أهمية توفير برامج الصحة والسلامة المهنية والوقاية، فهناك أسباب عديدة تستدعي توفير الاحتياطات اللازمة لضمان صحة وسلامة العاملات حيث أن شعور العاملات باهتمام المؤسسة في توفير الإجراءات اللازمة لسلامتهم ووقايتهم يجعلهم أكثر أداء وتقاني في العمل، والعكس يحدث عندما لا تهتم المؤسسة بالحرص على صحتهم ووقايتهم وسلامتهم، فهذا سيكون له تأثير كبير على رغبتهم في العمل ومستوى أدائهم.

حيث تهدف برامج السلامة والصحة المهنية إلى المحافظة على العاملين من الإصابات الحفاظ على ممتلكات المؤسسة من التلف، زيادة على ذلك شعور العاملات بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهن من الإصابات ما يدفعهن للعمل بإخلاص. هذا ما تؤكدته الدراسة المحلية لـ قراوش افتخار، حيث توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للصحة والسلامة المهنية في التقليل من ظاهرة حدوث حوادث العمل لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية ببسكرة.

جدول 29: يوضح تأثير توفر شروط الأمن والوقاية الصحية في أداء العمل.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	52	83.87 %
أحيانا	5	08.06 %
لا	5	08.06 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 أن معظم العاملات أكدن أن توفر شروط الأمن والوقاية الصحية تؤثر في أداء العمل بنسبة 83.87 %، تليها نسبة 8.06 % أكدن تأثيرها ولكن أحيانا و نسبة 8.06% من العاملات نفين أي تأثير لها على أدائهن.

من خلال ما سبق نصل إلى أن توفر شروط الأمن والوقاية الصحية يؤثر في أداء العمل، راجع إلى أن شروط الأمن والوقاية الصحية في المؤسسة لها أهمية معتبرة إذ أن سلامة المعدات والآلات والممتلكات الخاصة بالمؤسسة، ووجود معدات في حالة الخطر للوقاية والسلامة الشخصية، من شأنها أن

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

تجعل العاملات يعملن بأريحية وتحقق جودة العمل، وتخفيض التكلفة وتحمي العاملات وتوفر بيئة عمل ملائمة وأداء جيد وبذل مجهود أكبر.

إن توفر شروط الأمن والوقاية الصحية للعاملات في المؤسسة الاستشفائية أمر بالغ الأهمية لضمان سلامتهن وصحتهن أثناء عملهن الحيوي فالرعاية الصحية في بيئة العمل الاستشفائية، تعرّض العاملات لمخاطر متعددة تتراوح بين التعرض للعدوى والإصابة بالحوادث المهنية والتعب النفسي والجسدي نتيجة الضغوط النفسية والجسدية المرتبطة بطبيعة العمل في هذا المجال.

كما يتطلب توفير شروط الأمن والوقاية الصحية في المؤسسة الاستشفائية التعاون مستمر بين الإدارة والعاملات، وضرورة التزام الجميع بالإجراءات الوقائية والسلامة للحفاظ على بيئة عمل صحية وآمنة للجميع، فالعاملات لما يشعرنا بالأمان في مكان عملهن يحققن الأداء المطلوب بمستوى عال، هذا ما تؤكدونه نظرية سلم الحاجات لماسلو حيث أن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات، فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية، ما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملات.

- توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامها.

جدول رقم 30: يوضح توفير المؤسسة لأدوات ووسائل مساعده في العمل.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	22	35.48%
أحيانا	27	43.55%
لا	13	20.97%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 30 أن معظم العاملات أكدن بنسبة 43.55% أن المؤسسة توفر أحيانا أدوات ووسائل مساعدة في العمل تليها نسبة 35.48%، أكدن توفيرها الدائم للوسائل وأخيرا نسبة 20.97%. أكدن عدم توفر المؤسسة على أدوات ووسائل مساعده في العمل.

من خلال ما سبق نصل إلى أن المؤسسة توفر أدوات ووسائل مساعدة في العمل، تساعدن على إنجاز المهام في وقت قصير وبهذا المؤسسة تتبع اساليب تختصر الوقت اقل مثل التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في سرعة إنجاز المهام والاستجابة الأسرع، وبالتالي وتيرة مرتفعة في إنجاز العمل.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

كما توفر المؤسسة للعاملات أدوات ووسائل تساعدن على تمكين أدائهن بكفاءة وسهولة، تتضمن هذه الأدوات والوسائل مجموعة متنوعة من المعدات والملحقات التي تسهل عملهن وتعزز من مستوى الرعاية الصحية التي يمكن تقديمها، كتوفير أدوات طبية مثل مقياس الضغط الشرياني، واجهزة الاكسجين وأدوات التخدير وغيرها والتي تعتبر أساسية لتقديم الرعاية الطبية الشاملة، كما يعد توفير المؤسسة للعاملات الأدوات والوسائل المساعدة جزءا لا يتجزأ من جهودها في تعزيز جودة الرعاية الصحية وتوفير بيئة عمل فعالة ومناسبة لتحسين الأداء.

هذا ما أكدته نظرية الإدارة العلمية التي اعتمدت على الأسلوب العلمي في الإدارة والتنظيم مركزة في ذلك على تصميم الوظيفة بالطريقة التي تؤدي إلى تقليص الوقت والجهد للعاملين إلى أدنى ما يمكن، إضافة إلى اختبار وتدريب العاملات وتحفيزهن ماديا بغرض تحسين أداء العاملين.

جدول رقم 31: يوضح عدالة توزيع الوسائل الضرورية للعمل بين العاملات

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	39	62.90%
أحيانا	15	24.19%
لا	8	12.90%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 31 أن معظم العاملات أكن على وجود عدالة في توزيع الوسائل الضرورية للعمل بين العاملات لما له تأثيرات إيجابية عديدة على تقديم الرعاية الصحية وعلى رضا المرضى والعاملات على حد سواء، فمن خلال توفير المعدات الطبية اللازمة والمواد الاستهلاكية والمساحة الفعالة يمكن للموظفين أداء أعمالهم بكفاءة ودقة أكبر، مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

إضافة إلى ذلك يؤدي التوزيع العادل للوسائل الى تعزيز روح الفريق والانتماء لدى العاملات، حيث يشعرن بالاهتمام والدعم من قبل الإدارة، وهذا بدوره يزيد من مستوى الالتزام والانتاجية، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة الصحية كما يساعد التوزيع العادل للوسائل في تقليل التوتر والتنافسية غير الصحية بين

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

العاملات، حيث يشعرون بأنهم يتلقون الموارد اللازمة لأداء أعمالهن بنجاح دون تمييز أو تفضيل، كما يعزز التوزيع العادل للوسائل ثقة المرضى في الخدمات الصحية المقدمة، حيث يشعرون بالاطمئنان إلا أن الموارد متاحة بشكل كاف لتلبية احتياجاتهم الطبية بشكل ملائم وفعال.

وبالتالي يمكن القول أن التوزيع العادل للوسائل في المؤسسة الاستشفائية "عرايبي السبتي" يعين الباردة له أثر كبير في تحسين أداء العاملات وجودة الرعاية الصحية.

جدول رقم 32: يوضح تناسب التجهيزات المتوفرة مع طبيعة العمل.

الخيارات	التكررات	النسبة %
نعم	55	88,71%
لا	07	11.29%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 32 أن معظم العاملات أكدن تناسب التجهيزات المتوفرة مع طبيعة العمل بنسبة 59.68%، تليها الإجابة بأحيانا ما تتناسب التجهيزات المتوفرة مع طبيعة العمل بنسبة 29.03%، واخيرا الإجابة بلا تتناسب التجهيزات المتوفرة مع طبيعة العمل بنسبة 11.29%.

من خلال ما سبق نصل إلى أن التجهيزات المتوفرة تتناسب مع طبيعة العمل، فالتجهيزات التي تستوفي شروط العمل المطلوبة تؤثر إيجابا على دافعيتهم وعلى أدائهم الوظيفي بشكل ايجابي. حيث يجب أن تتناسب التجهيزات المتاحة مع طبيعة العمل لضمان الكفاءة و الفعالية في أداء المهام، عندما يكون التجهيز متاح متوافقا مع متطلبات العمل يمكن للعاملات تحقيق أقصى قدر من الأداء دون إشكاليات كبيرة.

كما يجب أن يتم اختيار التجهيزات والأدوات المتاحة بعناية، لضمان أنها تلبى احتياجات العمل بشكل فعال وتعزز من إمكانية تحقيق الأهداف بنجاح. تكون التجهيزات مناسبة للعمل عندما توفر الأدوات والمساحات الملائمة لإتمام المهام بكفاءة، وتعزز التواصل والتعاون بين الزملاء وتعكس ثقافة المؤسسة وقيمتها. التجهيزات المكانية (مثل تصميم المكاتب وتوزيعات المساحات) يجب أن تتناسب مع متطلبات العمل والمهام المحددة، فالعمل في المؤسسة الاستشفائية يتطلب التعاون المستمر بين الأفراد ما

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

يفرض تصميم مساحات عمل مفتوحة لتعزيز التواصل، بينما إذا كانت المهام تتطلب الخصوصية والتركيز يجب توفير مكاتب فردية أو مساحات هادئة.

جدول رقم 33: يوضح تأثير توفر إمكانيات العمل على تجنب التعاملات تضييع وقت أدائه.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	51	82.26%
أحيانا	7	11.29%
لا	4	6.45%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 33 أن معظم التعاملات أكدن تأثير توفر إمكانيات العمل على تجنب التعاملات تضييع وقت أدائه بنسبة 82.26 %، تليها نسبة 11.29% أكدن تأثيرها أحيانا، وفي الأخير نسبة 6.45% لم يلاحظن أي تأثير لتوفير إمكانيات العمل على الحد من تضييع وقت الأداء. من خلال ما سبق نصل إلى أن توفر إمكانيات العمل تجنب التعاملات تضييع وقت أداء العمل، هذا راجع إلى أن توفر الإمكانيات الضرورية للعمل بشكل فعال في المؤسسة الاستشفائية يعتبر عاملا حاسما في تحفيز التعاملات على تجنب تضييع الوقت أثناء أداء مهامهن، خاصة مع توفر الأدوات والمعدات بسهولة وفعالية.

يمكن للتعاملات تنفيذ مهامهن بكفاءة أكبر دون الحاجة الى إنفاق الوقت في البحث عن الموارد أو انتظار توفرها، هذا يؤدي إلى تحسين الأداء وتقليل الفجوات الزمنية بين المهام. بالإضافة إلى ذلك يمكن توفير التقنيات الحديثة والبرمجيات المتطورة لتيسير وتسريع عمليات العمل، مما يقلل من فرص توقف العمل أو التأخير في الانجاز. إن نظام إدارة المستشفى المتكامل يمكن أن يتوفر على مميزات مثل الجداول الزمنية الذكية ونظام إدارة المخزون الآلي.

مما يجعل من السهل على التعاملات تنظيم جداولهن وتوجيه جهودهن نحو الأولويات الأكثر أهمية، كما يسهم أيضا توفر بيئة عمل مريحة وآمنة تعزيز الإنتاجية والتركيز، مثال على ذلك وجود مرافق نظيفة ومريحة للتعاملات يساعدهم على العمل بكفاءة دون تشتت الانتباه أو التشويش، فإن توفر البنية التحتية والموارد اللازمة يخلق بيئة عمل ملائمة تشجع على التركيز والإنتاجية، مما يقلل من احتمالية تضييع الوقت ويحسن أداء التعاملات في المؤسسة الاستشفائية.

2.2- بيئة العمل المعنوية:

• التحفيز والدعم المعنوي:

جدول رقم 34: يوضح تأثير أسلوب معاملة الرئيس في العمل في تحفيز العاملات.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	55	88.71%
أحيانا	3	4.84%
لا	4	6.45%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 34 أن معظم العاملات أكدن تأثير أسلوب معاملة الرئيس في العمل في تحفيزهن بنسبة 88.71%، و نسبة 6.45% أكدن عدم تأثيره و بنسبة 4.84% من العاملات أكدن تأثيره أحيانا.

من خلال ما سبق نصل إلى أن أسلوب معاملة الرئيس في العمل يحفز العاملات، وهذا راجع إلى أن أسلوب معاملة الرئيس في العمل يؤثر في تحفيز العاملات في المؤسسة الاستشفائية، بتوفير بيئة عمل إيجابية وداعمة، حيث يظهر الرئيس اهتمامه الكبير بعاملاته ويعتبرهن أصولا قيمة للمؤسسة، يتبنى الرئيس نهج الاستماع الفعال للعاملات ويشجعهن على المشاركة في صنع القرار وتقديم الاقتراحات ما يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية.

بالإضافة إلى ذلك يعمل الرئيس على توفير فرص تطوير وتدريب مستمر للموظفات، سواء من خلال دورات تدريبية أو ورشات عمل، بهدف تعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهن في العمل، كما يعتمد الرئيس على تكريم الجهود المبذولة وتقدير الاداء المتميز، سواء من خلال تكريم شهري او ترقيةات ومكافآت مالية، مما يشجع على الإنجاز والتفاني في العمل. ولتعزيز التواصل وبناء الثقة يفتح الرئيس قنوات اتصال مباشرة مع العاملات مما يتيح لهن التعبير عن احتياجاتهن ومخاوفهن بشكل مباشر ودون تحفظ.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 35: يوضح تمتع العاملات بالحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	39	62.90%
أحيانا	18	29.03%
لا	05	8.06%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 35 أن معظم العاملات يتمتعن بالحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة بنسبة 62.9%، في حين أكدت بعض العاملات انه احيانا ما يكون لديهن الحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة بنسبة 29,03%، ونسبة 8.06%. صرحهن بعدم توفر الحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة.

من خلال ما سبق نصل إلى تمتع العاملات بالحرية الكاملة أثناء تأدية الوظيفة ، هذا راجع إلى الأهمية الكبيرة الحرية الكاملة للعاملات خلال تأدية الوظائف في المؤسسات الاستشفائية في تعزيز البيئة العملية الصحية والمهنية. اذ تعني هذه الحرية القدرة على اتخاذ القرارات والتصرف بحرية دون قيود غير مبررة أو تمييز، مما يسهم في تحقيق العدالة والمساواة بين الجنسين في مجال العمل، كما تتضمن الحرية الكاملة للعاملات الحق في اختيار الوظائف التي ترغب في أدائها وفقا لمهاراتهن واهتماماتهن المهنية، دون تعرضهن لأي تمييز او تحيز بناءا على الجنس.

كما تشمل الحرية الكاملة أيضا الحق في المشاركة بنشاط في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، سواء على مستوى الادارة أو في تحديد السياسات والإجراءات المتعلقة بالرعاية الصحية، ومن المهم ايضا ان تتوفر للعاملات الحرية في تنظيم أوقات عملهن وفقا لاحتياجاتهن الشخصية والعائلية، مع الحرص على توفير بيئة عمل مرنة تسمح بتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. هذا يعزز الرفاهية العامة للعاملات ويسهم في زيادة الإنتاجية والرضا عند العمال، فالعاملات يشعرن بالتمتع بالحرية أثناء تأدية الوظائف عندما يكون لديهن مساحة لاتخاذ القرارات والتحكم في أسلوب عملهن بالإضافة إلى الشعور بالتقدير والاحترام من قبل الزملاء والإدارة، تعزز هذه الحرية شعورهن بالرضا والارتباط بالعمل مما يؤدي الى تحسين الاداء.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 36: يوضح توفر الثقة المتبادلة في مناخ العمل.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	29	46.77%
أحيانا	21	33.87%
لا	12	19.35%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 36 أن معظم العاملات يمتلكن ثقة متبادلة في مناخ العمل بنسبة 46.77%، كما أن بعض العاملات احيانا ما تتوفر الثقة المتبادلة في مناخ العمل بالنسبة لهم بنسبة 33.87%، واخيرا اكدت العاملات بنسبة 19.35% أنه لا توجد الثقة المتبادلة في مناخ العمل.

من خلال ما سبق نصل إلى توفر ثقة متبادلة في مناخ العمل، هذا راجع إلى وجود ثقة متبادلة بين جميع أطراف العمل وهو ما أثر على الإلتقان في انجاز العمل بنسب عالية، فعندما تكون هناك ثقة وصدق وتعاون واحترام وأمانة وهي اخلاقيات منتشرة بين العاملات فان هذا يؤدي الى تفجر طاقات العاملات لصالح العمل، بينما عندما تكون ثقافة الخداع فإن كل عامل تكون على حذر من زميلتها فبالثقة المتبادلة تشكل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل أما عندما يغيب التناسق فإن فرق العمل تفشل لعدم وجود ثقة بين اعضائها، فالثقة بين العاملات تخلق جوا من التنافس الشريف بينهن عبر محاولة التميز من خلال اتقان الاعمال المنجزة من قبل كل عاملة وهو ما ينعكس تلقائيا على اتقان عمل المجموعة بأكملها، بشكل موازي مع فعالية باقي المجموعات والتي تنافس على الإلتقان هي الأخرى مما يسمح بنجاح المؤسسة وارتفاع نسق ادائها العام.

تقوم الثقة على التزامات متبادلة وتوقعات غير مكتوبة بين الطرفين مما يؤدي الى تحسين الأداء ورضا العاملين والانتماء للمؤسسة. وهذا ما تؤكدته نظرية العلاقات الإنسانية، حيث أنها اهتمت بالجانب الإنساني وروح الجماعة ورفع الروح المعنوية للعاملات والحد من العلاقة الرسمية بين الرؤساء والمرؤوسين مما يخلق نوعا من الثقة بينهم.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 37: يوضح تأثير الدعم المعنوي للزملاء على التكيف بسهولة في بيئة العمل.

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	54	87.10%
أحيانا	6	9.68%
لا	2	3.22%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 37 أن عند معظم العاملات يؤثر الدعم المعنوي للزملاء على تكيفهم بسهولة في بيئة العمل بنسبة 87.10%، وأكدت بعض العاملات أنه أحيانا ما يكون الدعم المعنوي للزملاء تأثيرا على تكيفهن بسهولة في بيئة العمل بنسبة 9.68%، وأخيرا أكدت العاملات انه لا يوجد تأثير للدعم المعنوي للزملاء على تكيفهن بسهولة في بيئة العمل بنسبة 3.22%.

من خلال ما سبق نصل إلى أن هناك تأثير للدعم المعنوي للزملاء على تكيف العاملات بسهولة في بيئة العمل، هذا راجع الى ان الدعم المعنوي للزملاء يلعب دورا كبيرا وحيويا في تسهيل عملية تكيف العاملات في بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية، وفي هذا السياق يتعلق بقدرة العاملات على التكيف مع متطلبات العمل الفريدة والمتغيرة في البيئة الطبية المعقدة، ويمكن أن يأتي الدعم المعنوي من عدة مصادر بما في ذلك الزملاء والمشرفين والادارة في تعزيز الروح الجماعية والتعاون بين الزملاء يمثل أحد أهم أشكال الدعم المعنوي، عبر تبادل الخبرات والمعرفة يمكن للعاملات في المؤسسة الاستشفائية دعم بعضهن البعض ومشاركة التجارب والتحديات التي قد يواجهنها، بالإضافة إلى ذلك يمكن للزملاء تقديم الدعم العاطفي والتشجيع لبعضهم البعض في الأوقات الصعبة، مما يعزز الروح المعنوية ويخفف من ضغوط العمل.

بالإضافة إلى الدعم بين الزملاء، يمكن أن يقدم المشرفون والإدارة دعما معنويا قويا من خلال توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة، يمكن أن تشمل هذه الجهود توفير فرص التدريب والتطوير المهني، وإقامة جلسات توجيهية لمناقشة التحديات والأهداف المهنية، وتقديم نظام دعم متكامل لمواجهة التحديات الشخصية والمهنية.

بشكل عام يؤدي الدعم المعنوي المستمر والمتبادل بين الزملاء والإدارة إلى بناء بيئة عمل ايجابية وصحية، تسهم في تعزيز التكيف وتحفيز العاملات على تحقيق أقصى إمكاناتهن في المؤسسة

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

الاستشفائية. هذا ما تؤكد مدرسة العلاقات الإنسانية في قولها بأن تحقيق جودة الحياة الوظيفية يرتبط أساسا باعتراف الإدارة بالجانب المعنوي والنفسي للموظفين والاهتمام بتحقيق رفاهيتهم، وتنمية علاقات إنسانية تقوم على الثقة والتعاون المتبادل بين الافراد والادارة بما يحقق الأمان الوظيفي.

- تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم 38: يوضح تفهم إدارة المصلحة لظروف حياة العاملة الأسرية

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	11	17.74%
أحيانا	29	46.77%
لا	22	35.48%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 38 أنه أحيانا ما تتفهم الإدارة ظروف العاملات الأسرية بنسبة 46.77 % ونسبة 35.48 % أكد عدم تفهم الإدارة لظروفهن، ونسبة 17.74 % فقط أكد أن ادارة المصلحة تتفهم ظروف حياة العاملات الأسرية باستمرار.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تفهم إدارة المصلحة لظروف حياة العاملات الأسرية أحيانا راجع إلى أهمية مراعاة الإدارة للظروف الأسرية للعاملات وتحسين مستوى الشعور بالراحة في العمل، فمراعاة الإدارة لظروفهم لها اثر كبير على صعيد الأداء والتخفيف من أثر ضغوط العمل باعتبار أن العاملة كلما أحست بتقدير ظروفها الأسرية كلما تحقق لها أكبر درجة من التقارب والتعاون بينها وبين الإدارة مما يعزز شعورهن بالراحة في الأداء.

الإدارة قد لا تكون مدركة بشكل كافي للتحديات التي تواجهها العاملات اللواتي يحملن مسؤوليات أسرية، ما قد يؤثر سلبا على أدائهن في العمل، فيمكن للتواصل المفتوح حول هذه الضغوطات أن تساعد في إيجاد حلول مناسبة، مثل توفير خيارات للعمل المرن أو الاجازات المدفوعة، هذا ما يؤكد التون مايو حيث أن إنتاج العاملين يزداد إذا كانوا راضين نتيجة اهتمام الإدارة باحتياجاتهم ومشاعرهم ودعمها للجماعات التي يشكلونها، وإتاحة الفرص لهم لإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول أساليب وظروف العمل.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 39: يوضح إمكانية تكيف فترات العمل مع الظروف الأسرية للعاملة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	8	12.9%
أحيانا	6	6.68%
لا	48	77.4%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 39 أنه لا يمكن تكيف فترات العمل مع الظروف الأسرية للعاملة بنسبة 77.42%، يليها نسبة 12.9% أكدن على تكيف فترات العمل دوما بما يلائم ظروفهن الأسرية ، ونسبة 6.6% أكدن ذلك ولكن أحيانا حسب الظروف.

من خلال ما سبق تبين أنه من الصعب تكيف فترات عمل مع الظروف الأسرية للعاملة، نظرا لكثرة المهام وتنوع النشاطات في المؤسسة، وإن تحقق ذلك فيكون بنسب قليلة وفي حالات خاصة، وهذا ما قد يؤثر في مستوى أدائها وكفاءتها.

تبقى المرأة العاملة في تحدي يومي للتوفيق بين العمل والحياة الأسرية حيث يجدن أنفسهن مضطرات لتحمل أعباء العمل بشكل متزايد وفي الوقت نفسه يسعين للحفاظ على توازن صحيح مع مسؤولياتهم الأسرية والشخصية، مما يؤثر سلبا على جودة حياتهن وصحتهن النفسية ومستوى أدائهن.

جدول رقم 40: يوضح تعويض العاملة في الحالات الطارئة:

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	17	27.42%
أحيانا	17	27.42%
لا	28	45.16%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 40 أن معظم العاملات لا يتم تعويضهن في الحالات الطارئة بنسبة 45.16%، مقابل نسبة 27.42% يتم تعويضهن في الحالات الطارئة أحيانا ودائما بنفس النسبة.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تعويض العاملات في الحالات الطارئة نادر، هذا راجع إلى عدم قدرة زملاء العمل على تقديم المساعدة فورا ويمكن أن يكون ذلك لأسباب أخرى كعدم تواجدهم في الموقع

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

أو عدم امتلاكهم للمهارات اللازمة للتعامل مع الوضع الطارئ في ذلك الوقت أو عدم توفر الأدوات الضرورية لمواجهة الحالة الطارئة على الفور، و ربما يكون الشخص الوحيد القادر على مواجهة الوضع هو الفرد نفسه.

هنا يجب تبني موقف يشجع على تنمية مهارات الاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرارات بسرعة وفاعلية في الظروف الطارئة بدل الاعتماد على الآخرين بشكل كامل في مواجهة التحديات، وفي الواقع يمكن أن تكون القرارات الفردية السريعة أحيانا الفارق بين النجاح والفشل في التعامل مع الحوادث الطارئة.

جدول رقم 41: يوضح مساهمة مراعاة الإدارة والزملاء للعامل في إنجاز مهامها بدقة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	39	62.9%
أحيانا	11	17.74%
لا	12	19.3%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 41 أن معظم العلامات يساهمن في مراعاة الإدارة والزملاء للعلامات في إنجاز مهامهم بدقة بنسبة 62.9%، وكذلك اكدت بعض العلامات أنه لا يتم مساهمة مراعاة الإدارة والزملاء للعلامات في إنجاز مهامهم بدقة بنسبة 19.35%، وأخيرا أحيانا ما تتم مساهمة مراعاة الإدارة والزملاء للعلامات في إنجاز مهامهم بدقة بنسبة 17.74%.

من خلال ما سبق تبين أن مساهمة مراعاة الإدارة والزملاء للعلامات في إنجاز مهامهم بدقة، وهذا راجع إلى الدور الحيوي الذي يساهم في تعزيز الأداء الفردي والجماعي في بيئة العمل. فالإدارة تقدم التوجيه والدعم من خلال وضع الأهداف الواضحة وتوفير الموارد اللازمة بالإضافة إلى إزالة العوائق التي قد تعترض طريق العلامات كما تلعب الإدارة دورا في بناء الثقة والإيجابية من خلال تشجيع التواصل الفعال وحل المشاكل بشكل بناء من جانبهم يمكن للزملاء تقديم الدعم المعنوي والمساعدة العملية في إنجاز المهام، مما يعزز الروح الجماعية ويزيد من مستوى التعاون بين الفريق.

بالإضافة إلى ذلك يمكن للزملاء تبادل المعرفة والخبرات وبناء علاقات إيجابية تعزز الرضى الوظيفي وتعزز الأداء العام للفريق، وبهذا يتكاتف الجميع كفريق واحد لدعم العلامات وضمان إنجاز مهامهم بدقة وفعالية في بيئة عمل صحيحة ومشجعة وهذا ما تؤكدته الدراسة السابقة - بن با زينب- فنندو

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

نوال، حيث من بين النتائج التي توصلت إليها أن علاقة المرأة العاملة في قطاع الصحة بإدارتها علاقة جيدة وبالتالي هذا يساعدها في اتمام المهام على أتم وجه وهناك تعاون بين زملاء العمل في فاعلية الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

- العلاقات الاجتماعية:

جدول 42: يوضح شعور العاملة باهتمام الزملاء.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	32	51.61%
أحيانا	22	35.48%
لا	8	12.90%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 42 أن معظم العاملات يشعرن باهتمام الزملاء بهم بنسبة 51.61%، كما أكدت بعض العاملات أنه أحيانا ما يشعرن باهتمام الزملاء بنسبة 35.48%، وأخيرا أكدت العاملات أنهن لا يشعرن باهتمام الزملاء بهم بنسبة 12.9%.

من خلال ما سبق نصل إلى شعور العاملات باهتمام الزملاء، وهذا يعبر عن التجربة الشخصية والعواطف التي قد تتتاب العاملات أثناء أداء مهامهن اليومية في العمل ويمكن أن تتراوح هذه المشاعر بين الرضا والاكتماب والقلق وغيرها بعد ذلك يأتي مصطلح الاهتمام الذي يعبر عن الاعتناء بالآخرين. فيتعلق الاهتمام بالتفاعلات التي تأتي من الزملاء نحو العاملات يمكن أن يكون الاهتمام ايجابيا اذا كان يعبر عن دعم وتقدير لجهود العاملات أو يكون سلبيا إذا كان يتضمن تدخلا غير مرغوب فيه او تحملا غير لائق وأخيرا الزملاء يشير إلى الأفراد الآخرين الذين يشتركون في نفس البيئة العملية والتفاعلات معهم قد تلعب دورا مهما في تشكيل تجربة العاملات في العمل وبالتالي يبرز هذا التحليل الأهمية الكبيرة لبناء ثقافة عمل إيجابية تعزز التعاون والتفاعلات الإيجابية بين الزملاء لضمان بيئة عمل صحية ومجدية للجميع. العمل بالتعاون وتقديم الدعم المتبادل يعزز العلاقات بين الزملاء ويؤدي إلى الشعور بالاهتمام والتقدير وهذا ما تؤكد نظرية العلاقات الإنسانية حيث أشارت إلى أن الاهتمام بتجديد وإنعاش معلومات الأفراد وإطلاعهم على كل جديد بأسلوب متطور يختلف عن أسلوب الحفظ ومن الأفضل أن يكون ذلك بطريقة المناقشة وتبادل الآراء.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 43: يوضح رضا العاملة عن أدائها مهامها.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	53	85.48%
أحيانا	4	8.06%
لا	5	6.45%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 43 أن معظم العاملات راضيات عن أداء مهامهن بنسبة 85.48%، كما أكدت بعض العاملات انهن ليسوا راضيات عن أداء مهامهن بنسبة 8.06 % وفي الأخير أكدت العاملات أنهن احيانا ما يكنّ راضيات عن أداء مهامهن بنسبة 6.45%.

من خلال ما سبق تبين أن معظم العاملات راضين عن أداء مهامهن، وهذا راجع الى كون جماعة يشتركون في أداء عمل موحد، ويتحمل كل فرد منهم مسؤوليات ومهام جزئية معينة في هذا العمل، ولدى جماعة العمل التعاطف والانتماء الذي يساعد على سهولة الأداء والرضا عن هذا العمل، فكل عاملة لها مهام موكلة لها تقوم بها وكل فرد من هذه الجماعة له مقدرة على إنجاز مهامه بإتقان، ولا تستطيع مجموعة من الأفراد أن تعمل كجماعة إلا من بعد أن يحدث التعارف بين أعضائها ويتم تحديد أدوار لكل منهم داخل نطاق عمل الفريق في اتجاه تحقيق الهدف، هذا ما يزيد من رضا العاملات عن أداء مهامهم ضمن جماعة العمل. ومن الضروري ايضا ان يكون كل فرد من أفراد الفريق مؤهلا للقيام بالعمل الذي يتحمل مسؤوليته بجانب توافر الرغبة للمشاركة والتعاون مع بقية الأعضاء لتحقيق الرضا بينهم والوصول الى الاهداف المرجوة.

العمل في جماعة يجعل العاملات يشتركن فيما بينهن في مساعدتي بعضهن، ويتحمل كل فرد منهم مسؤوليات ومهام جزئية معينة في هذا العمل. في العاملات يملنا الى الارتياح لمن يتوافق مع أفكارهم وطموحاتهم وهذا ما يخلق الانسجام بين أعضاء الجماعة لأن لهم صفات مشتركة في الخلفية الوظيفية وهو ما يوصل هذه الجماعة إلى درجة عالية من التفاعل والمشاركة بين الأعضاء عبر عمل الجماعة مما يؤدي إلى رضا العاملات على أداء مهامهن ضمن جماعة العمل وهذا ما أكدته الدراسة السابقة لخديجة بن ساحة، حيث توصلت إلى أن نوع الجماعة التي تنتمي إليها المرأة العاملة تزيد في الأداء في

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

العمل فكلما كان هناك رضا في الجماعة زاد بذل الجهد في الأداء وكلما كان هناك تعاون وتضامن زاد العمل من خلال هذه الجماعة.

جدول رقم 44: يوضح دور العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل في شعور العاملة بأهمية جماعة العمل

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	54	87.10%
أحيانا	4	6.45%
لا	4	6.45%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 44 أن معظم العاملات أكدن دور العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل على شعور العاملات بأهمية جماعة العمل بنسبة 87.1 %، و نسبة 6.45% أكدن أن التأثير أحيانا وهي نفس نسبة اللواتي أكدن عدم وجود تأثير للعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل على شعورهن بأهمية جماعة العمل.

من خلال ما سبق نصل إلى أن العلاقات الاجتماعية تؤثر في بيئة العمل وشعور العاملات بأهمية جماعة العمل وهذا راجع إلى أن العلاقات الإنسانية والاجتماعية في الحياة الوظيفية تقوم على الاحترام المتبادل والتعاون والانتماء للجماعة، كذلك الإيمان بالهدف العام، والحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على مستويات الأداء، فقد أجريت العديد من الدراسات منها دراسة أجراها "معهد مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام 2009 وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معا بعلاقات اجتماعية طيبة تحقق إنتاجا أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية خلصت ان التواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة.

بالتالي فإن العلاقات الاجتماعية الإيجابية للعاملات في مجموعة العمل يوفر لهم إشباع لحاجاتهم يشعرهم بأهمية بعضهم البعض وتحقق تبادل المنافع بينهم، فإن فرص التفاعل والاتصال داخل جماعة العمل يؤدي الى الشعور بالرضا الوظيفي ويكون الأداء الوظيفي داخل الجماعة عال.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

هذا ما أكدته نظرية العلاقات الإنسانية التي ركزت على المورد البشري حيث اعتبرته العنصر الأساسي في الإدارة كما ركزت على الحوافز والقيادة والتدريب والاتصالات كأساس بناء علاقات إنسانية تؤدي الى رفع كفاءه العامل و الوحدة التي يعمل فيها.

جدول رقم 45: يوضح تأثير دعم جماعة العمل للعامله على زيادة مستوى الأداء.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	49	79.03%
أحيانا	10	16.13%
لا	03	4.84%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 45 أن معظم العاملات يرون أن لدعم جماعة العمل تأثير على زيادة مستوى الأداء بنسبة 79.03%، وأكدت بعض العاملات أنه أحيانا ما يكون لدعم جماعة العمل تأثير على زيادة مستوى الأداء بنسبة 16.13%، واخيرا اكدت العاملات انه لا يوجد تأثير لدعم جماعة العمل للعاملات على زيادة مستوى الأداء بنسبة 4.84%.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تأثير دعم جماعة العمل على العاملات على زيادة مستوى الأداء، حيث كانت النسبة الأكبر هي الخيار بشكل كبير وهذا راجع الى تأثير جماعة العمل على زيادة الأداء داخلها في تكوين جماعات العمل التي تضم مجموعة من الأفراد والتي يجب أن يكون لهم هدف واحد يحاولون دعم بعضهم من خلال تفاعلهم مع بعضهم عبر روابط الصداقة الناشئة عن رفقة العمل، فتكون العلاقة بينهم عملية و علاقة زمالة تتعدى محيط العمل.

أي كان عدد الجماعة فيجب ان يتم كل ذلك عن طريق التأثير فيما بينهم حتى يتحقق الصالح العام من وراء تكوين هذه الجماعة، فقد تنتج على دعم جماعة العمل لبعضهم البعض مهارات فعالة ضمن فريق العمل، أمرا حيويا يجعل لزاما على الادارة أن تبتكر نظاما لمراقبة الأداء بين أفراد جماعة العمل وعند تحديد الفرق يجب المباشرة باتخاذ الإجراءات العلاجية، بالتعاون والدعم داخل جماعة العمل له تأثير على زيادة فعالية العمل فالعمل كمجموعة هو شكل من أشكال المساعدة التي يقدمها أفراد المجموعة لبعضهم البعض من اجل الوصول لهدف مشترك وهو بذلك بعيد عن الانانية التي يفرضها انجاز الأعمال فرديا، لأن المصلحة من خلال العمل الجماعي تكون للمجموعة لا للفرد نفسه، فالدعم يعتبر أمرا ضروريا

داخل المؤسسة من أجل قضاء وتسيير الأعمال المتراكمة والتي يعجز الفرد بمفرده على القيام بها، فالعاملة مهما كانت تمتلك من مؤهلات وخبرات الى أنها لا تستطيع أن تتجز الأعمال دون مساعدة، حيث لكل فرد في جماعة العمل دور إضافة لما يتمتع به من موهبة و ما يتميز به، وعند دمج هذه المواهب معا فان الناتج يكون مميزا، وهذا ما تؤكد نظرية العلاقات الانسانية ان الانسان منذ ان يستيقظ في الصباح الباكر وحتى يهجع الى سريره في المساء سواء خرج الى العمل أو بقي في المنزل يجد نفسه في علاقات انسانية اجتماعية حيث يعمل الأفراد مع بعضهم البعض في جماعات منظمة لتحقيق أهداف معينة بين الفرد وزملائه في العمل علاقات عن طريقها يقوم بأعمال معهم بروح التعاون.

- النتائج النهائية للفرضية الجزئية الثانية:

من خلال معطيات الجداول الخاصة ببيئة العمل المادية والمعنوية ومؤشراته تم التوصل إلى النتائج النهائية التالية: لبينة العمل المادية والمعنوية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال مايلي:

1- بيئة العمل المادية:

- نتيجة المؤشر الأول: توفر الظروف الفيزيائية للعمل:

من خلال تحليل نتائج مؤشر توفير الظروف الفيزيائية للعمل في المؤسسة تم التوصل إلى توفر التدفئة والتهوية والإضاءة وهذا يعتبر أمرا بالغ الأهمية لصحة وراحة العمال، فعدم وجود هذه الشروط قد يؤثر سلبا على أداء العاملات، حيث أن التعرض لظروف جوية غير ملائمة مثل البرودة الشديدة أو الحرارة الزائدة يمكن أن يتسبب في انخفاض تركيزهم وقدراتهم على العمل بفاعلية.

كذلك بالنسبة للمعانة التي تواجه العاملات في المؤسسة الاستشفائية بسبب الرطوبة والغبار وانعدام النظافة، فقد تؤدي هذه العوامل إلى تدهور الصحة العامة وزيادة مستويات التعب والإجهاد، فالرطوبة قد تسبب مشاكل نفسية وجلدية بينما الغبار قد يزيد من خطر الإصابة بحساسية الجهاز التنفسي ومشاكل التنفس، كما أن انعدام النظافة يمكن أن يؤدي إلى انتشار الأمراض والعدوى بين العاملين، كما أن وجود هذه العوامل السلبية يعرقل من أداء العاملات ويقلل من أدائهن وكفاءتهن في العمل، مما يؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وعلى سمعتها، لذا يجب على المؤسسات الاستشفائية العمل على توفير بيئة عمل صحية وآمنة لموظفيها من خلال توفير الشروط الفيزيائية المناسبة والحرص على النظافة وجودة البيئة في المكان.

-نتيجة المؤشر الثاني:توفر شروط الأمن والصحة المهنية:

من خلال تحليل نتائج مؤشر توفر شروط الأمن والصحة المهنية في المؤسسة تم التوصل إلى أن توفير شروط الأمن والصحة المهنية يعني ضمان بيئة عمل آمنة وصحية للعاملات في المؤسسة، ويشمل ذلك توفير كاميرات مراقبة ووسائل الحماية والوقاية الصحية خلال العمل، فبوجود كاميرات المراقبة يمكن للمؤسسة مراقبة الأنشطة داخل البيئة العملية للتأكد من عدم حدوث أي حوادث أو انتهاكات للسلامة. أما وسائل الحماية والوقاية الصحية فتشمل اتخاذ إجراءات وقائية مثل توفير معدات السلامة الشخصية وتوفير تعليمات وتدابير للعاملات حول كيفية استخدامها بشكل صحيح، كما أن توفر هذه الشروط يساعدان العاملات على أداء عملهم براحة أكبر عن طريق تقليل مخاطر الإصابات والحوادث في مكان العمل، وهذا ما يحسن من مستوى أدائهن.

عندما تشعر العاملات بالأمان والحماية يكن أكثر استعدادا للانخراط في مهامهن بكفاءة والتركيز مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أدائهم الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك يؤدي توفير بيئة عمل آمنة وصحية إلى تقليل تكاليف المؤسسة المتعلقة بالحوادث والإصابات، مما يعود بالفائدة عليها وعلى العاملات.

-نتيجة المؤشر الثالث: إمكانيات العمل وسهولة استخدامها:

من خلال تحليل نتائج مؤشر إمكانيات العمل وسهولة استخدامها في المؤسسة تم التوصل إلى أن توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامها يعتبران عنصرين أساسيين في تعزيز كفاءة العاملات وزيادة إنتاجيتهن، فعندما توفر المؤسسة للعاملات الأدوات والوسائل التي تسهل عملهن وتمكنهن من انجاز مهامهن بسرعة وفاعلية، يكون لذلك تأثيرا إيجابيا على أدائهن، فتوفير تقنيات وأجهزة حديثة ومناسبة لطبيعة العمل، يسهل على العاملة القيام بالمهام المطلوبة بشكل أكثر فعالية، ما يقلل من الوقت المستغرق في إنجازها، كما يساهم في توزيع الوسائل الضرورية بين العاملات بشكل عادل لتحقيق بيئة عمل متوازنة ومنصفة، حيث يحصل كل شخص على الأدوات التي يحتاجها لأداء عمله بكفاءة، هذا ما يعزز الروح الجماعية ويعطي شعورا بالتقدير والمساواة بين جماعة العمل.

كذلك بالنسبة لتوفير الإمكانيات اللازمة للعمل، يمكن أن يسهم ذلك في تجنب تضيق الوقت خلال أداء العمل، حيث يكون كل ما يحتاجه العامل متاحا بسهولة وفي متناول يده، وبفضل توفر الأدوات والموارد اللازمة يمكن للعاملة التركيز بشكل كامل على مهامها دون أي تأخير، مما يرفع من مستوى أدائهن وجودته.

ومنه فقد تحققت مؤشرات البيئة المادية من خلال تأكيد معظم العاملات على توفر الشروط الفيزيائية للعمل وشروط الأمن والصحة المهنية وإمكانيات العمل وسهولة استخدامها كل هذه العوامل ساهمت في تجنب ضياع وقت العاملات وتركيزهن فقط على الأداء الجيد في المؤسسة الاستشفائية.

2- بيئة العمل المعنوية:

- نتيجة المؤشر الأول: التحفيز والدعم المعنوي:

من خلال تحليل نتائج مؤشر التحفيز والدعم المعنوي في بيئة العمل نصل إلى أنه يمكن للعاملات أن يشعرن بالاهتمام والدعم الذي يحتجنه لتحسين أدائهن، كما يسهم تفهم الرئيس لاحتياجاتهن وتقديره لجهودهن في تعزيز شعورهن بالمسؤولية والالتزام تجاه المؤسسة مما يحفزهن على تقديم أفضل ما لديهن. بالإضافة إلى ذلك عندما تتمتع العاملات بالحرية الكاملة أثناء أداء وظائفهن يتيح لهم ذلك الشعور بالثقة والاستقلال، مما يعزز من تفانيهن وإبداعهن في العمل، كما أن وجود مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة يعزز التواصل الفعال والتعاون بين الزملاء، خاصة عندما يشعر الزملاء بأنهم جزء من فريق متكافئ ومدعوم يصبح من الأسهل بالنسبة لهن التكيف في بيئة العمل والتعامل مع التحديات بشكل فعال، وبالتالي يتيح الدعم المعنوي للزملاء الشعور بالراحة والاستقرار مما يساعدهن في تحقيق أهدافهم المهنية بنجاح وتحسين الأداء.

-نتيجة المؤشر الثاني: تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية:

من خلال تحليل نتائج مؤشر تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية نصل إلى أنه من الضروري فهم عميق لظروف حياة العاملات الأسرية والتحديات التي تواجههن في مجال العمل، فمن الضروري أن تكون إدارة المصلحة مدركة لعدم قدرة العاملات على تنظيم فترات العمل بما يتناسب مع مسؤولياتهن الأسرية، حيث يمكن أن يتبادل المساعدة في الحالات الطارئة، مما يساعد في تخفيف الضغط على العاملات وتعزيز شعورهن بالدعم المجتمعي. كما يلعب دور مهم في تحقيق هذا التوازن مساهمة الإدارة والزملاء في إتمام مهام العاملة بدقة وفعالية، فعندما تشعر المرأة العاملة بدعم الإدارة وتعاون الزملاء يزداد ارتياحها في العمل وتنمو ثقتها في قدرتها على التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، بذلك يساهم الجميع في خلق بيئة عمل متوازنة ومحفزة على الأداء تعزز من رفاهية المرأة كموظفة وكأم وكشريكة في المجتمع.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

-نتيجة المؤشر الثالث: العلاقات الاجتماعية:

من خلال تحليل نتائج مؤشر العلاقات الاجتماعية نصل إلى أنه عندما تشعر العاملة بالاهتمام من قبل زملائها في العمل يزيد ذلك من شعورها بالانتماء والقبول داخل جماعة العمل، هذا الشعور بالتقدير يعزز الثقة بالنفس ويؤثر إيجاباً على نوعية أدائها، كما أن علاقات العمل الاجتماعية التي تتكون في بيئة العمل تعمل كدعامة للعاملة، حيث تشعرها بأهمية وقيمة دورها في الفريق وتعزز انتمائها وتحفزها لتقديم أفضل أداء ممكن، وعندما تتلقى العاملة دعماً من زملائها ومن الفريق بشكل عام يزيد ذلك من شعورها بالثقة والمسؤولية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائها وتحقيق الأهداف المحددة لها في بيئة العمل. ومنه فقد تحقق هذا المؤشر من خلال تأكيد معظم العاملات على توفر التحفيز والدعم المعنوي و تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية والعلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل كل هذه العوامل ساهمت في رفع مستوى أداء العاملات في المؤسسة الاستشفائية.

3- عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الفرضية الجزئية الثالثة:

للجوانب المالية و الاقتصادية دور في تحسين أداء المرأة العاملة:

1.3- الأجور والحوافز المادية:

جدول رقم 46: يوضح التحفيز المادي للعاملة.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	3	4.84%
أحياناً	7	11.29%
لا	52	83.87%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 46 ان معظم العاملات بنسبة 83.87% أكدن عدم وجود تحفيز مادي للعاملات تقدمه الإدارة ، ونسبة 11.29% أكدن على توفره ولكن من حين لآخر، ونسبة 4.84% صرحن بعدم وجود أي تحفيز مادي إضافي غير الأجر ومنحة المردودية.

من خلال ما سبق يتضح عدم تحفيز الإدارة للعاملات مادياً ، وهذا راجع إلى أن الرئيس في المؤسسة لا يحفزهم على الإبداع في العمل والمكافآت المالية هذا يؤكد على أن هذه المؤسسة الاستشفائية

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

لا تهتم بالمكافآت المالية، او ما يسمى بالمكافآت المادية بقدر ما تهتم بالمكافآت المعنوية المتمثلة في التقدير والاعتراف بالمجهود.

فهناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي الى عدم تحفيز العاملين ماديا من قبل الإدارة، قد يكون الراتب غير كاف مقارنة بالمسؤوليات والتحديات التي تواجهها العاملين، قد يكون نظام المكافآت غير واضح او غير عادل مما يؤدي الى عدم الرضا، قد يكون هناك ايضا انعدام الشفافية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكافآت المادية مما يؤثر على الثقة الإيجابية في البيئة العملية.

بشكل عام يجب أن تعمل الإدارة على خلق بيئة عمل تحفز وتلهم العاملين، وذلك من خلال توفير فرص تطوير مهني مستمرة، وتقديم مكافأة عادلة وشفافة، والاعتراف بالأداء الجيد وتعزيز الاتصال والتفاعل بين الإدارة والعاملات.

وهو ما تؤكدته مدرسة الإدارة العلمية وهو انه عند الرغبة في الحصول على أداء جيد يجب استخدام الحوافز المادية لإغراء العاملين على تأدية العمل بسرعة المطلوبة.

جدول رقم 47: يوضح مدى تناسب الأجر مع الجهد المبذول.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	22	35.48%
أحيانا	10	16.13%
لا	30	48.39%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 47 أن معظم العاملين كانت إجابتهن بلا يتناسب الأجر مع الجهد المبذول بنسبة 48.39%، تليها الإجابة بنعم يتناسب الأجر مع الجهد المبذول بنسبة 35.48%، واخيرا الإجابة باحيانا ما يتناسب الأجر مع الجهد المبذول بنسبة 16.13%.

من خلال ما سبق نصل إلى عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول، وهذا راجع إلى عدم رضاهن عن الأجر الذي يتقاضينه مقابل الجهد المبذول معللين ذلك بضعف القدرة الشرائية أمام غلاء المعيشة وانعدام التوازن بين الحاجات المتجددة والمتنوعة وقيمة الأجر الذي يتقاضينه، وإذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه في العمل. خاصة وأن التقدم التكنولوجي للمجتمع يخلق كثيرا من السلع والخدمات التي يطمح الناس في شرائها واستعمالها ولن يتمكنوا من ذلك إلا إذا كانت لديهم قوة شرائية مصدرها

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

الأجر، فإذا لم يستطع الفرد أن يشتري سلع ويتمتع بالخدمات التي يريدها فلا شك أن ذلك يثير في نفسه شعورا بالاستياء وعدم الرضا على الأجر وهذا يعبر عن أن أفراد العينة يرون أن الأجر الممنوحة بالمؤسسة محل الدراسة لا تتماشى مع تطلعاتهم.

يمكن إرجاع هذا إلى أن الأجر بالمؤسسة ليست عادلة من حيث ما هو ممنوح مقابل الجهد المبذول او الى عدم تلبية هذه الأجر لحاجات العمال الأساسية وعدم شعورهم بالامن الاقتصادي وهذا ما تؤكد دراسة "سرور العمارة"، التي بينت نتائج الدراسة أن نظام الأجر في المؤسسة لا يتماشى مع تطلعات الأعران الشبه طبيين، سواء من حيث ما هو ممنوع كأجر مقابل الجهد المبذول او الى عدم تلبية هذه الأجر لحاجات العمال الأساسية وعدم شعورهم بالأمان الاقتصادي.

جدول رقم 48: يوضح تأثير أداء العاملة في مستوى الاجر.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	19	30.65%
أحيانا	11	17.74%
لا	32	51.61%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 48 أن معظم العاملات كانت إجابتهن بلا يؤثر ادائهن في مستوى الأجر بنسبة 51.61%، تليها الإجابة بنا عمي يؤثر أدائهن في مستوى الأجر بنسبة 30.65 %، واخيرا احيانا ما يؤثر أدائهن في مستوى الأجر بنسبة 17.74%.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تأثير أداء العاملات في مستوى الأجر، فغالبية العاملات كانت إجابتهن بلا، في بعض البيئات العملية يمكن أن يكون مستوى الأجر للعاملات ثابتا ولا يتأثر بأدائهن في العمل، يمكن أن تعود هذه الظاهرة إلى عوامل عدة بما في ذلك الثقافة المؤسسية على سبيل المثال قد يتم تحديد الأجر بناء على عوامل مثل الخبرة أو المستوى الوظيفي بدلا من الأداء الفردي في بعض الحالات قد ترى العاملات أنه من الصعب تحديد معايير واضحة لقياس الأداء، مما يجعل من الصعب ربط الأجر بالأداء بشكل مباشر بالإضافة إلى ذلك قد تكون هناك عوامل خارجية تؤثر على الأجر مثل التفاوتات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، مما يؤدي إلى عدم تغيير مستوى الأجر رغم التغيرات في الأداء الفردي للعاملات.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

ينبغي ملاحظة أن هذه الظاهرة قد تختلف من مكان لآخر وفقا للقوانين والعادات المحلية مع تغير الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وهذا ما تؤكدته نظرية الإدارة العلمية مع فريديريك تايلور أن توفير المؤسسة للأجور يتناسب مع مؤهلات موظفيها لا يرفع من نزوة الإخلاص لدى العاملين تجاه المؤسسة.

جدول رقم 49: يوضح تأثير زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء العاملة.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	49	79.03%
أحيانا	01	1.61%
لا	12	19.35%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 49 ان معظم التعاملات كانت اجابتهن بنعم تؤثر زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء التعاملات بنسبة 79,03%، تليها الإجابة بلا تؤثر زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء التعاملات بنسبة 19.35 %، واخيرا الإجابة بأحيانا ما تؤثر زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء التعاملات بنسبة 1.61%.

من خلال ما سبق نصل إلى مدى تأثير زيادة الأجر والحوافز في زيادة أداء التعاملات، وهذا راجع إلى اعتبار أن الأجر هو المحدد الأساسي لمستوى معيشة الفرد. كما أنه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل، وفي المجتمع بصفة عامة. بالإضافة الى ان الاجور والحوافز من أهم البواعث التي يتم إشباع الحاجات الأساسية للأفراد من مأكّل، ومشرب ومسكن وملبس الخ... اللازمة للمحافظة على بقائهم واستمراريتهم في عطائهم للعمل وزيادة أدائهم، مما لا شك فيه أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه من أجر.

فما من شك أن الجانب المادي مهم جدا ولا يقتصر على إشباع الحاجات الاقتصادية للفرد فقط، وايضا يشبع حاجات أخرى نفسية واجتماعية بصورة مباشرة.

الأجور المرتفعة تشكل حافزا للعمل لرفع انتاجية العمل لذا فهو يدعو الى تحسين المستوى المعيشي للفئات الدنيا من المجتمع من خلال رفع أجورهم وهذا ما تؤكدته نظرية الإدارة العلمية، حيث أقر تايلور أن

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

زيادة الأجور تعني وجود زيادة في الإنتاجية، لأن من خلال هذه الزيادات يستطيع الموظف تلبية حاجاته المختلفة.

2.3- الترقية الوظيفية:

جدول رقم 50: يوضح حصول العاملة على الترقيات

الخيارات	التكررات	النسبة %
نعم	49	79.03%
لا	13	20.97%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 50 أن معظم العاملات تحصلن على ترقية بنسبة 79.03 % ، تليها الإجابة بلا أي لم يتحصلن على ترقيات بنسبة 20.97%.

من خلال ما سبق نصل الى حصول العاملات على ترقيات، وهذا راجع الى ان المؤسسة تقدم ترقيات للعاملات على حسب المدة التي يقضيها في العمل لأن مدة العمل هي التي تحدد للعاملات صلاحيتهن للترقية أم لا والذين لم يحصلوا على ترقية هذا راجع لفترة دخولهم المهنية القصيرة.

كما يرجع ذلك كون الترقية حافزا ماديا يستشير العاملات ويدفعهم الى تحسين مستوى الأداء، فهي في نظرهم وسيلة للتقدم في السلم الوظيفي وحافزا على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف لأنها تمثل من وجهة نظرهم تقديرا من جانب المؤسسة لخدماتهم وجهودهم رغم ذلك تبقى فرص الترقية في العمل من الأهداف التي ترغب العاملات في تحقيقها من خلال الوظيفة، لأنها توفر لهن امتيازات اضافية سواء مادية او اجتماعية فالأجر يتحسن شيئا فشيئا، وأوضاعهن الاجتماعية يطرأ عليها هي الأخرى نوع من التحسن.

بالإضافة إلى التقدير من طرف المحيطين بها داخل المؤسسة أو خارجها وهذا طبعا يؤدي إلى حالة الرضا لديهن، وهذا ما أكدته افتراضات النظرية Y وهي أن العامل يحب العمل ويسعى اليه وزيادة الأجور والمكافآت ليست الوحيدة لتحفيز العاملين هناك طرق أخرى معنوية كالترقية التي تحفز الأفراد على العمل ورفع مستوى الاداء كذلك الانضباط واحترام القيم التنظيمية، وكما تؤكد أيضا مدرسة العلاقات الانسانية ان الترقية هي إثارة وتحفيز في آن واحد يسعى إلى إثارة السلوك الإنساني واستغلاله بطريقة ايجابية.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 51: يوضح سبب عدم حصول العاملة على ترقية

الخيارات	التكرارات	النسبة%
غير مؤهلة	8	61.54%
كونك امرأة	5	38.46%
المجموع	13*	100%

نلاحظ من خلال الجدول 51 ان سبب عدم حصول العاملات على ترقية راجع كونهن غير مؤهلات بنسبة 61.54%، تليها الإجابة في كونهن النساء بنسبة 38.46%.

من خلال ما سبق تبين أن أغلبية العاملات لم يتحصلن على ترقية وهذا لأنهن غير مؤهلات، فالترقية في هذه المؤسسة تتم وفق معايير ومؤهلات وكفاءات مهنية. هذا ما يستدعي على العاملات تطوير مهارتهن أو الحصول على تعليم إضافي لتحقيق الترقية المطلوبة، فإذا كانت العاملات غير مؤهلات للحصول على الترقية.

فقد يكون السبب هو عدم توفر المهارات اللازمة او الخبرة الكافية للمنصب الجديد، قد تكون العاملة بحاجة إلى التعلم أو تطوير مهارات جديدة، عندما تجد العاملات أنفسهن غير مؤهلات للحصول على ترقية، على سبيل المثال قد يتطلب المنصب التالي مهارات تقنية متقدمة او فهم عميق لمجال معين وإذا لم يكن للعاملة هذه المهارات فان فرص الترقية قد تتأخر بالإضافة إلى ذلك قد يكون الأداء العملي للعاملات عاملاً مؤثراً في عمليات الترقية إذا كانت العاملة لا تظهر أداء متميزاً في وظيفتها الحالية فقد يكون من الصعب تبرير الترقية لها. هذا ما تؤكدته نظرية الإدارة العلمية حيث أشار تايلور أن هناك تخصصات صنفية لا يستفيد منها الا فئة الكوادر والمؤهلات العلمية.

* المجموع 13 لأنه مجموع العاملات اللواتي لم يحصلن على ترقية.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 52: يوضح عدالة منح الترقيات في المؤسسة.

الخيارات	التكررات	النسبة%
نعم	14	22.58%
أحيانا	29	46.77%
لا	19	30.65%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 52 أن اجابة معظم العاملات كانت احيانا تمنح الترقيات في المؤسسة بعدالة بنسبة 46.77 %، تليها الإجابة بلا تمنح الترقيات في المؤسسة بعدالة بنسبة 30.65 %، واخيرا الاجابة بنعم تمنح الترقيات في المؤسسة بعدالة بنسبة 22.58 %.

من خلال ما سبق نصل الى أن الترقيات تمنح بعدالة وانصاف في المؤسسة، فالترقيات في المؤسسة يمكن أن تكون معقدة وتتأثر بعوامل عدة بما في ذلك الأداء الخبرة والمهارات، ومن المهم أن تكون هناك عملية وترقية عادلة وشفافة لضمان أن يتم تقدير الجهود والمساهمات بشكل صحيح، ففي بعض الاحيان يمكن ان تصبح عمليه الترقية في المؤسسة معقدة وغير عادلة، فقط تتأثر قرارات الترقية بعوامل غير متعلقة بالأداء مثل العلاقات الشخصية داخل المؤسسة قد يتسبب هذا في إحباط الموظفين المخلصين الذين يقومون بجهود كبيرة دون أن يحصلوا على الاعتراف الذي يستحقونه، لذا يجب ان تكون عمليه الترقية مبنية على معايير محددة وشفافة ويجب أن تتيح الفرصة لجميع الموظفين المؤهلين للترقية بناء على قدراتهم واسهاماتهم الفعلية دون تفضيل أو تحيز.

للتغلب على هذه القضايا يجب أن تتبع المؤسسات إجراءات ترقية شفافة ومبنية على معايير محددة وموضوعية، كما يجب أن تتوفر الفرصة لجميع الموظفين المؤهلين للترقية، وان تكون ايضا هناك آليات للمراقبة والتدقيق لضمان تطبيق هذه الإجراءات بشكل صحيح وعادل. وهذا ما تؤكد نظرية العلاقات الإنسانية وهو أن الترقية حق إنساني يستفيد منه جميع العمال باعتبار أن الفرد واع ومسؤول.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 53: يوضح تأثير إتاحة فرص الترقية في تشجيع العاملة على تطوير أدائها

الخيارات	التكررات	النسبة%
نعم	46	74.19%
أحيانا	7	11.29%
لا	9	14.52%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول 53 ان معظم العاملات كانت اجابتهن بنعم إتاحة فرصة الترقية له تأثير على تشجيع العاملات على تطوير أدائهن بنسبة 74,19 %، تليها الإجابة بلا يؤثر إتاحة الفرص للترقية على تشجيع العاملات على تطوير أدائهن بنسبة 14.52%، واخيرا أحيانا ما يكون لإتاحة فرص الترقية تأثير على تشجيع العاملات على تطوير أدائهن بنسبة 11.29%.

من خلال ما سبق نصل إلى أن إتاحة فرص الترقيات يؤثر على تشجيع العاملات على تطوير أدائهن، فببساطة عندما يتم إتاحة فرص الترقية للعاملات يشعرن بأن هناك فرصة لتقدمهن في العمل وتحسين مستوى أدائهن هذا يشجعهن على العمل بجد وتطوير مهاراتهم لتحقيق هذه الفرص مما يؤدي في النهاية إلى تحسين ادائهن في العمل، فعندما تتاح فرص الترقية للعاملات في المؤسسة فإن هذا يعني ان هناك امكانية للمرأة للتقدم في مسارها الوظيفي.

يمكن أن تكون هذه الفرص عبارة عن ترقيات لوظائف اعلى أو فرص لتولي مسؤولية اضافية او حتى فرص للتدريب فعندما تعرف العاملات أن هناك فرص للترقية يشعرن بالحافز والدافع لتطوير مهارتهن واكتساب المعرفة اللازمة قد تلجأ العاملات الى الحصول على دورات تدريبية إضافية أو العمل على تطوير مهارات جديدة أو حتى العمل على تحسين أدائهم الحالي، وبمجرد أن تتاح فرص للترقية تزيد العاملات من جهودهن لتحقيق هذه الفرص، فهن يعملن بجد اكبر ويظهرن استعدادا لتحمل المسؤوليات الإضافية التي قد تأتي مع الترقية.

هذا ما تؤكده نظرية العلاقات الإنسانية وهو أن الترقية عبارة عن مثير ودافع مهني يجب استغلاله من أجل تحسين الأداء وتحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة، في الترقية في السلم المهني عملية رسمية بطابعها الاجتماعي والقانون يستفيد منها العمال قصد تشجيعهم وتحفيزهم ماديا ومعنويا لتحسين قدراتهم وكفاءاتهم المهنية.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

3.3- تأثير الأجور والترقيات على الأداء الوظيفي:

جدول رقم 54: يوضح شعور العاملة بالاستقرار الوظيفي في عملها

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	37	59.68%
أحيانا	16	25.81%
لا	9	14.51%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال جدول رقم 54 أن معظم العاملات يشعرن باستقرارهم الوظيفي في عملهن وذلك بنسبة 59.68%، واكدن انه احيانا ما يشعرن العاملات بالاستقرار الوظيفي في العمل وذلك بنسبة 25.81%، وفي الأخير اكدت بعض العاملات انهن لا يشعرن بالاستقرار الوظيفي في عملهن بنسبة 14.51%.

من خلال ما سبق تبين أن العاملات يشعرن بالاستقرار الوظيفي في عملهن، وهذا راجع الى طبيعة الاشراف السائد في المؤسسة والذي يؤثر على مستوى الاستقرار الوظيفي للعاملات، فالعلاقة التي تربط الرئيس بمؤوسيه في مواقف العمل تؤثر على اتجاهات الأفراد نحو مشرفهم وهذا ينعكس على أداء الفرد واستقراره في عمله، فالمشرف الذي يسعى للحفاظ على العلاقات الطيبة والحسنة مع مؤوسيه ويساعد في حل مشاكلهم يجعل مشاعر الرضا والاستقرار والارتياح تنتشر أثناء ادائهم لعملهم فكلما كانت العلاقات بين الرئيس والمؤوسين علاقات يسودها الاستقرار والتفاهم والثقة كلما ادى ذلك الى زيادة الروح المعنوية لدى الأفراد، وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الانسانية الى توفير الجو الملائم للعمل وتنمية العلاقات الإنسانية وتحسين ظروف العمل لتحقيق الاستقرار الوظيفي لدى العاملات في المؤسسة.

فشعور العاملات بالاستقرار الوظيفي يشير الى الشعور بالثبات والراحة في بيئة العمل، حيث يشعرنا بالرضا عن الوظيفة والمؤسسة التي يعملن فيها. يمكن أن يكون ذلك نتيجة للتوازن بين الحياه العملية والشخصية والاستمتاع بالمزايا والفرص التي توفرها المؤسسة بالإضافة إلى الشعور بالتقدير والدعم من قبل الزملاء والإدارة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 55: يوضح تأثير الأجر والحوافز على الاستقرار الوظيفي للعامة

الخيارات	التكررات	النسبة %
نعم	50	80.6 %
أحيانا	5	8.06 %
لا	7	11.29 %
المجموع	62	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم 55 أن معظم العائلات يرون أن الأجر والحوافز تؤثر على استقرارهم الوظيفي بنسبة 80.6 %، وبعض العائلات أكد أن الأجر والحوافز لا يؤثر على الاستقرار الوظيفي بنسبة 11.29 %، وفي الأخير أكدت العائلات أنه أحيانا ما يؤثر الأجر والحوافز على الاستقرار الوظيفي بنسبة 8,06 %.

من خلال ما سبق نصل إلى أن تأثير الأجر والحوافز على الاستقرار الوظيفي للعائلات وهذا راجع إلى كون الأجر أحد أهم الحوافز في العمل، رغم أن علماء النفس لم يولوا الأهمية المناسبة لهذه الحوافز إلا أنها تظل من أهم العوامل التي تحرك سلوك الأفراد وشعورهم بالاستقرار الوظيفي فمن وجهة نظر العامل تعتبر الحوافز والأجور وسيلة لإشباع حاجاتهم المادية والاجتماعية، أما من وجهة نظري المنظمة فهي أحد العناصر الأساسية في تكاليف الإنتاج، لذلك فلا بد على المؤسسة عند وضع هيكل الأجور أن يتسم بالعدالة والموضوعية، وتعمل على تحقيق مستوى عال من الإشباع والرضا للأفراد داخل المؤسسة، فتعتبر الحوافز والمكافآت عوامل هامة وضرورية لنجاح المؤسسة باعتبارها وسيلة فاعلة.

فالأجر والحوافز يعتبران جزءا أساسيا من تجربة العمل للعائلات حيث يؤثران بشكل كبير على مستوى رضاهن ورغبتهم في البقاء في الوظيفة، إذا كانت الرواتب والمكافآت تعكس قيمة العمل الذي تقوم به العاملة، فإنها ستشعر بالتقدير والاعتراف، مما يعزز شعورها بالراحة والثقة في مكان عملها بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يؤدي الحصول على أجر عادل إلى تقديم مزيد من الاستقرار المالي للعاملة ، مما يخلق لها بيئة مستقرة ومواتية لممارسة العمل بفاعلية. أما بالنسبة للحوافز فهي تلعب دورا حاسما في تحفيز العائلات وتعزيز ادائهم من خلال تقديم مكافآت مثيرة لتحقيق الأهداف أو الأداء المتميز. كما يمكن أن تساهم الحوافز في تعزيز روح الفريق وتعزيز التعاون بين العائلات مما يخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 56: يوضح ارتباط كفاءة العاملة في العمل بمستوى الأجر المادي.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	18	29.03%
أحيانا	06	9.68%
لا	38	61.29%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 56 أن معظم العاملات ليس لهم ارتباط الكفاءة في العمل بمستوى الأجر المادي بنسبة 61.29%، كما اكدت بعض العاملات أنهن لهم ارتباط الكفاءة في العمل بمستوى الأجر المادي بنسبة 29.03%، واخيرا بنسبة 9.68% من العاملات أحيانا ما يكون لهم ارتباط الكفاءة في العمل بمستوى الاجر.

فمن خلال ما سبق نصل الى ارتباط كفاءة العاملات في العمل بمستوى الاجر المادي، فكانت إجابة غالبية العاملات بلا وهذا راجع إلى أن كفاءة العاملات في المؤسسة الاستشفائية ليست مرتبطة بشكل مباشر بمستوى الأجر المادي لعدة اسباب، اولها واهمها العوامل النفسية والاجتماعية والتي تلعب دورا كبيرا في كفاءة العمل، حيث أن الرضا الوظيفي والشعور بالتقدير و الانتماء الى الفريق يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أداء الفرد، بالإضافة إلى ذلك عوامل أخرى مثل فرص التطوير المهني والتدريب المستمر يسهم في تعزيز مهارات العاملات وبالتالي الرفع من مستوى كفاءتهن. كما يمكن أن يكون هناك فجوة بين مستوى الأجر والتقدير المهني، حيث أن الأجر الذي يحصل عليه الفرد لا يعكس بالضرورة قيمته او اسهامه الفعلي في المؤسسة، فبعض العاملات قد يكن متحمسات وملتزمات بعملهن بغض النظر عن مستوى الأجر، في حين أن البعض الآخر قد يشعر بالإحباط والاحتقار إذا كانوا يعتقدون انهم لا يتلقون ما يستحقونه مقابل جهودهم.

كما تؤثر عوامل البيئة العملية مثل الثقافة التنظيمية وأساليب الإدارة أيضا على كفاءة العاملات، إذ كانت هناك بيئة عمل محفزة وداعمة تشجع على التعاون والإبداع فمن المرجح أن تزيد كفاءة العاملات ويتحسن أدائهم.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

جدول رقم 57: يوضح ارتباط أداء العاملة بفرص الترقية.

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	27	43.55%
احيانا	07	11.29%
لا	28	45.16%
المجموع	62	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 57 أن معظم العاملات ليس لهن ارتباط الاداء في العمل بفرص الترقية بنسبه 45.16 %، وتؤكد بعض العاملات انهن لديهن ارتباط الأداء في العمل بفرصة الترقية بنسبة 43.55%، واخيرا اكدت العاملات انهن احيانا ما يكون لهن ارتباط الأداء في العمل بفرص الترقية بنسبة 11.29%.

فمن خلال ما سبق نصل إلى ارتباط أداء العاملات في العمل بفرص الترقية وهذا راجع الى ان يكون الاداء المتميز للعاملات في المؤسسة الاستشفائية له تأثير إيجابي على فرص الترقية، ولكن قد لا يكون هناك ارتباط مباشر بينهما، فعلى الرغم من ان الأداء الممتاز يعتبر عاملا مهما عند الإدارة عند النظر في الترقيات، إلا أن هناك عوامل أخرى قد تلعب دورا أكبر في اتخاذ القرارات بشأن الترقيات، على سبيل المثال قد يتم الأخذ بعين الاعتبار التعليم والخبرة السابقة، و المهارات الإدارية، والموقف الاجتماعي والتوافر للعمل في الفترات الإضافية او غيرها من العوامل، بالإضافة إلى ذلك قد يكون هناك أنظمة ترقية صارمة تعتمد على معايير محددة قد لا ترتبط بشكل مباشر بالأداء الفردي.

الجدير بالذكر أيضا انه قد توجد عوامل خارجية قد تؤثر على فرص الترقية مثل السياسات الداخلية للمؤسسة، و التغييرات الاقتصادية، والعلاقات الشخصية وغيرها، وبالتالي على الرغم من أن الأداء الممتاز يمكن أن يكون عاملا مهما في النجاح المهني، إلا أنه ليس العامل الوحيد الذي يؤثر على فرص الترقية في المؤسسة الاستشفائية.

هذا ما تؤكد نظرية الإدارة العلمية، حيث أكد فريدريك تايلور أن الجهود المبذولة لا علاقة له بالترقية وقد تكون الحوافز المادية هي التي تدفع بالعمال إلى رفع الإنتاجية وحرصه على نجاح المؤسسة.

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

- النتائج النهائية للفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال معطيات الجداول الخاصة ببعء الأجر والترقيات ومؤشراته تم التوصل إلى النتائج النهائية التالية: للأجر والترقيات دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال ما يلي:

- نتيجة المؤشر الأول: الأجر والحوافز المادية.

من خلال تحليل نتائج مؤشر الأجر والحوافز المادية نجد أنها وسائل لتحفيز العاملات، فالإدارة تلعب دورا حاسما في تحديد مدى كفاءتها في هذا الجانب، فعندما لا تحفز الإدارة العاملات المؤهلين ماديا، يمكن أن تشعر العاملة بأن الأجر الذي تتلقاه لا يعكس الجهد الذي تبذله، فالعاملة تشعر بأن أدائها الممتاز للعمل لا يترجم إلى زيادة في الأجر، فقد تفقد الحافز لبذل جهود إضافية، وهنا يكمن دور الزيادات في الأجر والحوافز، حيث يمكن أن تشكل محفزا قويا للعاملة لبذل مزيد من الجهد والتقاني في العمل، حيث تعتبر الزيادات في الأجر والمكافآت تقديرا وتعبيرا عن قيمة العمل الجاد والمساهمة الفعالة في نجاح المؤسسة.

- نتيجة المؤشر الثاني: الترقية الوظيفية:

من خلال تحليل نتائج مؤشر الترقية الوظيفية نجد أنها عملية تتم بناء على معايير الكفاءة والأداء، حيث يتم منح الترقيات بناء على الجدارة والنجاح في العمل، وتعد إتاحة فرص الترقية بشكل عادل ومنصف أمرا مهما، حيث تشجع هذه العملية العاملات على تطوير أدائهن وتعزيز مهاراتهن في سبيل التقدم في مسارهن المهني داخل المؤسسة.

- نتيجة المؤشر الثالث: تأثير الأجر والترقيات على الأداء الوظيفي:

من خلال تحليل نتائج تأثير الأجر والترقيات على الأداء الوظيفي نجد أن تأثيرها يمكن أن يكون ملموسا عبر تحفيز العاملات على الاستقرار الوظيفي، وتوفير أجر ملائمة وحوافز مجزية يشجع العاملات على البقاء في وظائفهن وتعزيز شعورهن بالاستقرار، بالإضافة إلى ذلك ترتبط كفاءة العاملة بشكل مباشر بمستوى الأجر، حيث يمكن أن يشعر العامل بالتحفيز لزيادة أدائه مقابل المكافآت المالية، بالنظر إلى فرص الترقية يمكن أن تكون هذه الفرص محفزة بشكل كبير على تحسين أداء العاملة، حيث تربط العديد من العاملات بين أدائهن في العمل وفرص الترقية المتاحة لهن.

ومنه فقد تحققت مؤشرات بعد الأجر والترقيات من خلال تأكيد معظم العاملات على تأثير الأجر والحوافز المادية والترقيات في الاستقرار الوظيفي وتحسين أدائهن الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية.

رابعاً: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب الدراسات السابقة:

- الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية لها دور في تحسين أداء المرأة العاملة حيث تشمل السياسات والإجراءات التي تحكم سير العمل داخل المؤسسة مثل ساعات العمل والإجازات والترقيات والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وهذه الجوانب تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال توفير بيئة عمل ملائمة تسهل التقدم المهني وتعزز الرضا الوظيفي فالجوانب التنظيمية كبعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية تزيل كل العقبات أمام أداء المرأة العاملة وتساهم في تحسينها، وهذا ما تناقض مع دراسة بوجردة كنزة وبرويد خديجة بعنوان "المعوقات الوظيفية واثراً على الاداء الوظيفي للمرأة العاملة"، حيث أن المعوقات التنظيمية تؤدي الى تراجع مردودية المرأة العاملة، ونتائج دراسة بن بوزيد خولة نسرین بعنوان "مشكلات المرأة العاملة وتأثيرها على الأداء الوظيفي"، التي أكدت نتائجها على أن المشكلة التنظيمية تؤثر على الأداء الوظيفي. ودراسة آمال ياسين وخليل المجالي بعنوان "المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية"، التي أكدت على أن هناك مشكلة تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك بدرجة مرتفعة حيث أن تصورات العاملات في محافظة الكرك للمشكلات التنظيمية ذات مستوى متوسط. وتوافقت مع دراسة جيلالي ريمة مستور مختارية بعنوان " أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي"، حيث بينت النتائج وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد التميز التنظيمي.

- بيئة العمل المادية والمعنوية لها دور في تحسين أداء المرأة العاملة حيث تشمل البيئة المادية كل من البنية التحتية والتجهيزات، أما البيئة المعنوية فتتعلق بثقافة العمل والتعامل بين الزملاء والمديرين، وتشجيع الشفافية والتواصل الفعال، وتعزيز الثقة والتفاعل الايجابي. عندما تكون هاتين البيئتين مشجعتين وداعمتين، يمكن للمرأة العاملة أن تشعر بالراحة والاستقرار وتتمكن من تحقيق أقصى إمكاناتها وتحسن أدائها بشكل كبير، هذا ما تعارض مع دراسة سرور لعمارة بعنوان " تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان شبه الطبيين" حيث أكدت الدراسة على أن هناك مستوى منخفض لجوده الحياة الوظيفية المتعلقة بالجوانب المادية. أيضا توافقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بوروية سلمى بعنوان " جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة"، حيث أكدت النتائج على أن المرأة العاملة تدرك جودة حياة العمل من خلال بعض

الظروف العمل المعنوية، كما توافقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Abu Samah/ Hamita Saad بعنوان " اداء الموظفين حول جودة الحياة العملية والرضا الوظيفي"، حيث اكدت على توفر جوانب وظيفية ومصادر ذات صلة قويه بالرضا الوظيفي مثل بيئة العمل. كما توافقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة دانا فونوي & ويليام & فليبر بعنوان " توظيف المرأة ونوعية الحياة الزوجية إلى التفاعل بين الزوجين"، حيث أكدت النتائج ان نجاح الحياة الزوجية يكمن في قدرة الزوجين على منح وتقبل الدعم المعنوي وتعاطف الزوج مع زوجته وشعور الزوجة بمساواتها للزوج فيما يخص الأخذ والعطاء.

- للأجور والترقية دور في تحسين أداء المرأة العاملة حيث تلعبان دورا حاسما في تعزيز أداء المرأة العاملة وتحسين وضعها الاقتصادي والاجتماعي، كما تعكس الأجور المناسبة للمرأة العاملة قيمتها وتقدير المجتمع لمساهماتها في العمل، كما تعتبر فرص الترقية فرصا مهمة للمرأة لتحقيق التقدم المهني والشخصي. عندما تكون هناك فرص للترقية يشعر المرء بأن عمله و جهده محل تقدير، وهذا يحفزه على بذل المزيد من الجهد والمثابرة في أداء مهامه بشكل أفضل، كما أن الترقيات تعكس الاعتراف بمهارات وقدرات المرأة، مما يزيد من ثقتها بنفسها ويعزز تفاؤلها بمستقبلها المهني، هذا ما تعارض مع دراسة هدى محمد السبيعي بعنوان " المشكلة التي تواجه المرأة العاملة في بيئة العمل المختلطة"، حيث اكدت على التمييز بين النساء والرجال في الترقيات في بيئة العمل المختلطة. في حين توافقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Dastjerdi, Pour بعنوان: " relationship of work culture with proving quality of employees"

حيث أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة مباشرة بين ثقافة العمل وتحسين جودة الحياة الوظيفية، بالإضافة إلى وجود ارتباط بين ثقافة العمل والعدالة والمساواة في الأجور من جهة وبين ثقافة العمل والأمن الوظيفي من جهة أخرى.

هذا ايضا ما توافق مع نتائج دراسة أفراح محمد على سعد الحربي بعنوان " أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية" حيث أشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة احصائية من مستوى معنوي (0.05) الأجور والمكافآت العادلة على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

خامسا: تحليل وتفسير نتائج الدراسة حسب النظريات المفسرة للدراسة:

- **النظرية الوظيفية:** تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن توفر كل الشروط الفيزيائية والمادية والمعنوية والمالية بشكل جيد في بيئة العمل يساهم في زيادة رضا المرأة العاملة عن عملها، وبالتالي تحفيزها لتحسين أدائها والتفاني في العمل، كما يمكن للبيئة العملية الإيجابية أن تساعد في تعزيز التوازن بين الحياة العملية و الشخصية للمرأة العاملة مما يؤدي إلى رفاهية أكبر ورفع مستوى جوده حياتها الوظيفية وبالتالي تحسين أدائها، فالجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية لها دورها في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال المشاركة في اتخاذ القرار، حيث أنه يمثل عنصرا أساسيا في بناء بيئة عمل فعالة ومتجانسة، عندما يتمكن أعضاء الفريق من عمليه اتخاذ القرارات يشعر بأنهم جزء لا يتجزأ من العمل وأن آرائهم ومساهماتهم محوريه ومهمه، هذا ما يعزز الشعور بالمسؤولية والانتماء لدى الفريق، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الأداء العام للفريق، هذا ما أكدته المشاركة في اتخاذ القرار لأنه يسهم في تنويع وتحسين جوده القرارات المتخذة، فعندما يتمكن أفراد الفريق من تقديم آرائهم وافترضااتهم، يمكن أن يتم استيعاب وتقييم مجموعه متنوعه من الأفكار والمعلومات، فتوفر كل أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتكاملة في بيئة العمل ساهم كل بدوره في تحسين الأداء من حيث تأثير بيئة العمل والعوامل الشخصية على أداء المرأة العاملة في بيئة العمل والعناصر المختلفة في بيئة العمل مثل الدعم الاجتماعي من الزملاء والرؤساء، ومدى التحكم في المهام والمسؤوليات، وكذلك فرص التطوير المهني.
- **نظرية الإدارة العلمية:** تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية من خلال تحسين ظروف العمل المادية والأجر وظروف العمل الفيزيائية، مع توفير أدوات العمل اللازمة وتحسين البيئة العامة للعمل يؤدي إلى شعور المرأة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية بالراحة والتحفيز والإبداع في العمل هذا ما يعزز دورها في العمل، حيث كانت لبيئة العمل المادية والمعنوية للحياة الوظيفية دورا في تحسين أداء المرأة العاملة، كذلك الأجر والحوافز المادية فهي تعتبر عامل رئيسيا في تحقيق النتائج المطلوبة، فبمجرد أن يتلقى الأفراد تقديرا ماديا عن جهودهم يزيد ذلك من ارتياحهم ورغبتهم في بذل المزيد من الجهد، كما أن توفر ظروف عمل فيزيقية ايجابية يؤدي إلى تحسين أداء العاملات فالتهوية الجيدة في مكان العمل تلعب دورا مهما في صحة العمال وراحتهم، عندما يكون هناك تدفق للهواء النقي والمنعش يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الإدراك واليقظة للعمال، كما أن الإضاءة المناسبة في مكان العمل تعزز الرؤية الواضحة للعمال ما يقلل من حدوث الأخطاء والحوادث، والحرارة كذلك عندما تكون بدرجة مناسبة في مكان العمل تلعب دورا هاما في

راحة العمال، فعند توفر جو معتدل ومريح يمكن للعمال التركيز بشكل أفضل على مهامهم دون تشتت.

- **نظرية العلاقات الإنسانية:** تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث تركيزها على أهمية العلاقات الاجتماعية والتواصل الفعال بين الموظفين وبين المديرين من خلال بناء بيئة عمل تشجع على التعاون والدعم والتفاعل الإيجابي، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية للمرأة العاملة، ما يعزز الشعور بالانتماء والتقدير وتحفيز العاملة للعمل بجهد وإبداع.

فالمرأة العاملة تتأثر بالعوامل الاجتماعية والعاطفية في بيئة العمل وإشراكها في شبكات دعم وتعزيز التواصل الفعال يمكن أن يعزز من رضاها ورفاهيتها الوظيفية. كما أن تعزيز العلاقات الإيجابية في مكان العمل تشعر المرأة بالدعم والتشجيع على تحقيق أهدافها المهنية، ما يؤدي إلى تحسين أدائها وتعزيز مشاركتها الفعالة في العمل وتحقيق نجاحات مهنية أكبر. كما أن بيئة العمل المادية و المعنوية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة في التحفيز والعلاقات الاجتماعية يساعد في تعزيز الرغبة والإصرار على تحقيق الأهداف، في حين يقدم الدعم المعنوي الدفع الإيجابي والتشجيع عندما تواجه الصعوبات، أما العلاقات الاجتماعية وتساعد في بناء بيئة داعمة ومشاركة المعرفة والخبرات وتعزيز الشعور بالانتماء والتعاون، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي للمرأة العاملة.

- **سلم الحاجات عند أبراهام ماسلو:**

تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن المرأة العاملة تشبع احتياجاتها المختلفة في مكان العمل، مما يسهم في رفع مستوى رضاها وتحفيزها وتحسين أدائها، فبيئة العمل المادية والمعنوية لها دور في تحسين أداء المرأة من خلال توفير الشروط الفيزيائية للعمل وتوفير شروط الأمن والصحة المهنية، فالشروط الفيزيائية للعمل تشمل عوامل بيئية مثل درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة والضوضاء وتأثيرها على الجسم والعمل، فدرجة الحرارة مرتفعة جدا أو منخفضة جدا قد يؤثر سلبا على راحة العاملات وتقلل من قدرتهم على التركيز والأداء بكفاءة.

بينما تتعلق شروط الأمن والصحة المهنية لضمان سلامة الموظفين وحمايتهم من الإصابات والأمراض المرتبطة بالعمل، حيث تتضمن الإجراءات الوقائية توفير معدات الوقاية الشخصية وتصميم مكان عمل بطريقة تقلل من خطر الحوادث بشكل عام وتوفير بيئة عمل مريحة وآمنة يعزز رفاهية للعاملات، ويساهم في تعزيز أدائهن الوظيفي وفعاليتهن وكل هذا ساهم في تحسين أداء المرأة العاملة.

- نظرية العاملين:

تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أنها تركز على العوامل التي تؤثر في رضا المرأة العاملة في المؤسسة الاستشفائية وسعادتهم في بيئة العمل، باعتبار العمل مصدر رئيسي للتحفيز والإشباع الشخصي في دراسة جودة الحياة الوظيفية، حيث يعتبر دور المرأة العاملة محوريا ولكن يتأثر بظروف العمل التي تؤثر بدورها في رفاهيتها وأدائها، فدور بيئة العمل المادية والمعنوية للحياة الوظيفية كبير في تحسين أداء المرأة العاملة، كما أن توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامها يمكن العاملات من أن يركزوا أكثر على المهام الأساسية دون إضاعة الوقت في البحث عن الأدوات المناسبة أو التعامل مع صعوبات التشغيل، هذا ما يقلل من التأخيرات والاسترسال ويزيد من كفاءة العمل ويحسن من الأداء.

- النظرية النسوية ونظرية المساواة بين الجنسين:

تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث توفر بيئة عمل تتيح للمرأة العاملة الفرص الكافية للتطور والنمو المهني تحفزها على تحقيق إمكانياتها بشكل كامل و تقليل العوائق التي تواجهها المرأة في العمل بسبب جنسها، مما يزيد من رضاها واستمتاعها بالعمل وبالتالي يعزز ادائها ونتاجيتها، فتوفر عناصر جودة الحياة الوظيفية من الجوانب التنظيمية والبيئة المادية الفيزيائية والمعنوية والتحفيز، يساهم في تحسين أداء المرأة العاملة مثلها مثل الرجل، ما عدا في متغير الترقية الوظيفية حيث أكدت نسبة 38% من عينة الدراسة أن عدم استفادتهن من الترقية راجع لطبيعة نوعها كمرأة، هنا لابد من تسليط الضوء على هذه الظاهرة في بيئة العمل.

- نظرية X ونظرية Y الماكريغر:

تؤكد هذه النظرية موضوع الدراسة من حيث أن للجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة، من خلال الرقابة الصارمة على تطبيق العاملات لتعليمات المؤسسة وتحفيزهن وتعزيز الرضا لديهن لتحقيق الأداء الأمثل، حيث أن للجوانب المادية و المعنوية للحياة الوظيفية دور في تحسين أداء المرأة العاملة، من خلال الأجور والحوافز المادية وتأثير الأجور والترقيات على الأداء الوظيفي، فالأجور والحوافز المادية يمكن أن تكون محفزا قويا لتحسين الأداء الوظيفي حيث تعمل على تعزيز الرغبة في تحقيق الأهداف وزيادة الإنتاجية، فالأجور تمثل مقابل العمل المقدم، بينما تعتبر الحوافز المادية مكافأة إضافية لأداء متميز، والترقيات تعزز رغبة

العاملات في العمل بجد وكفاءة، مما يؤدي في النهاية الى تحسين الاداء الوظيفي وتحقيق اهداف المؤسسة.

سادسا: النتائج العامة للدراسة

من خلال تحليل نتائج الدراسة النهائية نصل إلى الإجابة عن الفرضية العامة للدراسة تساهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال ما يلي:

- الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية لها دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال مايلي:

- **المشاركة في صنع القرار:** المشاركة في اقتراح الخطط وصياغة الاستراتيجيات وحل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة تعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية لدى العاملات فبفتح قنوات اتصال مباشرة بينهن وبين الإدارة تتاح لهن فرصة التعبير عن آرائهن ومقترحاتهن بشأن الأمور التي تؤثر على عملهن، فتزيد ثقتهن في أنفسهن وفي جماعة العمل وفي إدارة المؤسسة ويتحقق الرضا في بيئة العمل مما يؤدي إلى تحفيزهن للعمل أكثر وتحسين أدائهن.

- **الجانب الاتصالي:** أهمية الجانب الاتصالي في المؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي حيث يتمثل الهاتف الوسيلة الرئيسية للتواصل بين الإدارة والعاملات، أين تحصل العاملة على المعلومات الضرورية لأداء عملها في الوقت المحدد، فتكون نتائجها الإيجابية بشكل عام حيث يسهل عليها تنفيذ المهام بفاعلية وكفاءة، الاتصال مع الرئيس والزلاء يعزز التفاعل وتبادل الأفكار والمعلومات بسهولة مما يسرع من الأداء ويدعم التعاون بين فرق العمل.

- **تطبيق التعليمات:** تعتمد الإدارة على الإعلانات لتوصيل التعليمات وتوجيه العاملات بوضوح وفاعلية إلى ما يتوقع منهن، على الرغم من أن هذه الطريقة قد تبدو مباشرة وغير معقدة إلى أنها تثبت فعاليتها في تحقيق الانضباط والتوجيه الصحيح. كما أن تطبيق التعليمات بشكل كلي يعكس قوة الإدارة وثقة المؤسسة في أنظمتها وإجراءاتها، فعندما تكون الإدارة ملتزمة بتطبيق التعليمات بشكل كلي يعزز ذلك الانضباط والتنظيم في بيئة العمل ويوفر للعاملات إطار واضحاً لأداء واجباتهن. مع وجود رقابة صارمة على العاملات في تطبيق تعليمات المؤسسة ما يضمن الالتزام بالسياسات والإجراءات، حيث يعمل هذا النوع من الرقابة على تحفيز العاملات للالتزام بالتعليمات وتقادي الانحراف عنها وتحسين الأداء، وهو ما يساهم في تحقيق فعالية أكبر في العمل وضمان تنفيذ الأنشطة بشكل صحيح وفي الوقت المناسب.

- لبيئة العمل المادية والمعنوية دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال ما يلي:

- بيئة العمل المادية:

- توفير الظروف الفيزيائية للعمل: توفر المؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي الشروط الفيزيائية الأساسية في بيئة العمل مثل التدفئة والإضاءة والتهوية، ما نتج عنه شعور العاملات بالراحة في بيئة العمل التي توفر هذه الشروط، كما ظهر أن المؤسسة تعاني من مشاكل مثل الرطوبة و الضوضاء و الغبار فبيئة العمل ما يؤثر سلبا على راحتهم وصحتهم في بيئة العمل. فتوفير الشروط الفيزيائية المناسبة في بيئة العمل أمر بالغ الأهمية لصحة وراحة العاملات لتحسين أدائهن في العمل، فعندما تكون الظروف ملائمة ومريحة يكون للعاملات القدرة على العمل بكفاءة وفاعلية أكبر وعلى الجانب المقابل عندما تكون هناك مشاكل مثل: الرطوبة، الضوضاء، الغبار فإن ذلك يعوق قدرتهن على التركيز والأداء بشكل جيد، مما قد يؤدي إلى إضعاف أدائهن ورفع مستوى الإجهاد والإرهاق لديهن.

- توفير شروط الأمن والصحة المهنية: إن توفير شروط الأمن والصحة المهنية في المؤسسة الاستشفائية يعتبر أساسيا لضمان بيئة عمل آمنة وصحية للعاملات، عندما تتوفر هذه الشروط يمكن للعاملات الشعور بالأمان أثناء أداء واجباتهن وبالتالي يقلل ذلك من مخاطر الإصابة والحوادث في مكان العمل، فوجود كاميرات المراقبة يسهل على إدارة المؤسسة متابعة ما يحدث في بيئة العمل، ويمكنها من التدخل السريع في حال وجود أي خطر أو حادث يهدد سلامة العاملات، فهي تعتبر وسيلة فعالة للمراقبة والتحكم في الظروف العملية، وبالتالي تساعد في منع الحوادث والمخاطر الصحية والمهنية. كذلك توفير وسائل الحماية والوقاية الصحية مثل الأقنعة الواقية والقفازات والتعقيم المناسب، يعزز من سلامة العاملات أثناء أدائهن للمهام، عندما تشعر العاملات بالأمان والحماية فإنهن يكن أكثر قدرة على التركيز على مهامهن ما يزيد من أدائهن ويقلل من فرص حدوث الإصابات، كما يساهم توفير شروط الأمن والوقاية الصحية في راحة العاملات حيث يشعرن بالثقة في بيئة عملهن بالوسائل المتوفرة لحمايتهن، وبالتالي يمكن للعاملات أداء مهامهن بكفاءة وراحة أكبر.

- توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامهم: في المؤسسة يتم توفير أدوات ووسائل للعاملات لمساعدتهن في أداء مهامهن بكفاءة وفعالية، تشمل هذه الأدوات كل ما يلزم من معدات وتقنيات تمكن العاملات من انجاز مهامهن بسرعة وسهولة، وقد أظهرت نتائج استطلاع أن العاملات استجبن بإيجابية تجاه توفير هذه الأدوات واستخدامها في أداء مهامهن. كما يتم توزيع الوسائل الضرورية

للعمل بشكل عادل بينهم بما يضمن أن يكون لكل عاملة الوسائل التي تحتاجها لأداء عملها بكفاءة ، وتناسب التجهيزات المتاحة في المؤسسة مع طبيعة عمل العاملات، مما يسهل عليهن استخدامها وتطبيقها في مجالات عملهن المختلفة وتحسين أدائهن.

- بيئة العمل المعنوية:

- **التحفيز والدعم المعنوي:** دعم الرئيس في العمل يلعب دورا كبيرا في تحفيز ودفع العاملات لتحقيق الأداء الأمثل فعندما يكون لديهن شعور بالتقدير والدعم من قبل الرئيس يزيد ذلك من حماسهن ورغبتهم في تقديم الأفضل، كذلك الحرية في العمل تسمح للعاملات بالتعبير عن إبداعاتهن وتطوير أفكارهن، ما يعزز مشاركتهن الفعالة في المهام وتحقيق نتيجة ايجابية، إن الثقة المتبادلة في بيئة العمل تعزز الشعور بالانتماء والاستقرار فعندما يكون هناك ثقة بين الزملاء والإدارة، تتمكن العاملات من العمل بثقة وراحة وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، إن الدعم المعنوي من الزملاء يساعد على سرعة تكيف العاملات مع بيئة العمل من خلال توفير الدعم النفسي والايجابي، فعندما تشعرن بدعم الزملاء تصبحن أكثر قدرة على التكيف مع التحديات وضغوطات العمل وتزيد كفاءتهن في أداء العمل.

- **تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية:** لتحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية يتعين على الإدارة أولاً أن تكون على دراية تامة بظروف حياة العاملات الأسرية وأن تظهر التفهم والمرونة في تعاملها مع هذه الظروف، ثم يجب على العاملات أن يتمكن من تنظيم فترات العمل بما يتناسب مع احتياجاتهن الأسرية ما يتيح لهن الوقت الكاف للقيام بالأنشطة الشخصية والأسرية بدون التأثير السلبي في أدائها الوظيفي، كما يسهل الاعتماد على الزملاء في حالات الطوارئ التقليل من الضغط النفسي وتمكين العاملة من التفرغ للأمور الشخصية دون تأثير كبير على العمل. ومنه يلعب الدعم من الإدارة والتعاون مع الزملاء في إنجاز المهام بدقة دورا هاما في خلق بيئة عمل مشجعة ومساعدة لتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية لدى العاملات بالمؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي.

-**العلاقات الاجتماعية:** العاملة في المؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي هي جزء لا يتجزأ من جماعة العمل و إظهار الزملاء اهتماما كبيرا بها في بيئة العمل عكس الثقة والاحترام بين أفراد الفريق، فعندما تشعر العاملة بأنها محاطة بالاهتمام والتقدير من قبل زملائها، فان ذلك يعزز من راحتها وثقتها في

بيئة العمل مما يؤدي إلى أداء أفضل وتحقيق نتائج أكثر إيجابية، حيث أن التعاون والدعم المتبادل بين أفراد الجماعة يساعد في تحقيق الأهداف المشتركة. العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل تعزز الشعور بأهمية الفريق وتعزز الروح الجماعية وتساهم في تحقيق الأهداف مما ينعكس إيجاباً على تحسين أداء جماعة العمل والعاملات.

- للجوانب المالية و الاقتصادية دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال مايلي:

- **الأجر والحوافز:** أداء العاملات يتأثر بمستوى الأجر الذي يحصلن عليه، فتوفير أجر مناسب مع الجهد المبذول وتقديم حوافز ومكافآت مالية تعزز الأداء والاعتراف بالأداء الممتاز كلها عوامل مهمة في تحفيز العاملات. حيث أن عدم تحفيز العاملات مادياً أو معنوياً يؤدي إلى ردود فعل سلبية، حيث يمكن أن ينعكس ذلك في انخفاض مستوى الرضا والانخراط في العمل، ما يؤثر سلباً على الأداء العام، على الجانب الآخر إن الحصول على أجر يتناسب مع الجهد المبذول يمكن أن يشكل مصدر رضا إيجابي لدى العاملات و يشجعهن على بذل جهد إضافي وتحسين أدائهن.

- **الترقية الوظيفية:** ترقية العاملات في المؤسسة تعكس نتائج ايجابية ملموسة، عندما يتم منح الترقية تظهر تغييرات إيجابية في أدائهن، حيث يبذلن استعدادات وقدرات على المسؤوليات الجديدة بنجاح هذا ما يعزز فاعلية وأداء العاملات، حيث أكدت العاملات أن عملية الترقية تتم بعدالة وإنصاف مما يعكس بيئة عمل تحترم الجهود والقدرات ما يحفزهن على الالتزام والأداء الفعال، كما تبين أن إتاحة فرص الترقية تشجع العاملات على تطوير أدائهن حيث تفتح لهن فرص حقيقية للتقدم والنجاح داخل المؤسسة، ما يعزز رغبتهن في تحسين مهاراتهن وتطوير أنفسهن وهذا ما يطور من أدائهن فيعود بالفائدة على المؤسسة.

- **تأثير الأجور والترقيات على الأداء الوظيفي:** العاملات يشعرن بالاستقرار الوظيفي في عملهن عندما تكون الأجور والحوافز ملائمة حيث يعززان استقرار العاملات في الوظيفة ما يؤكد أهمية توفير مستوى مادي ملائم لهن، كما تبين أن كفاءة العاملة في العمل ترتبط بشكل وثيق بمستوى الأجر المادي الذي تتلقاه حيث يعزز المقابل المالي الرغبة في تقديم أفضل أداء ممكن، فأداء العاملات للعمل يرتبط بشكل كبير بفرص الترقية المتاحة لهن مما يشجعهن على بذل المزيد من الجهد والتفاني في العمل .

خاتمة

خاتمة:

استنادا إلى الدراسة النظرية والميدانية نصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية تعد عنصرا حيويا في تحسين أداء المرأة العاملة فهي تشكل البيئة التي تعيش وتعمل فيها، التي بدورها تؤثر بشكل كبير على مدى رضاها وسعادتها في العمل، إن الحياة الوظيفية التي تتوفر بها عناصر الجودة تضمن للمرأة العاملة الشعور بالانتماء والتقدير، وهو ما يعزز من شعورها بالثقة في النفس والإيجابية اتجاه العمل الذي تقوم به، بالإضافة إلى ذلك فإن بيئة العمل التي تعتمد على جودة الحياة الوظيفية تشجع على التوازن بين الحياة العملية والشخصية ما يسهم في مساعدة المرأة العاملة على إدارة مسؤولياتها بشكل أفضل.

إن جودة الحياة الوظيفية لها دور هام في تعزيز الإبداع والابتكار لدى المرأة العاملة، حيث يمكن للبيئة الوظيفية التي تشجع على التفكير الإبداعي وتقديم الأفكار المبتكرة أن تحفزها على تطوير مهاراتها وتحقيق إنجازات أكبر في مجال عملها. وبالتالي فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية يمكن أن يعزز من قدرة المرأة العاملة على المنافسة في سوق العمل وتحقيق النجاح المهني، وتعزيز صحتها النفسية والجسدية من خلال التقليل من مستويات التوتر والضغوطات النفسية، ما يسهم في تعزيز استقرارها وتحسين أدائها.

تحقق جودة الحياة الوظيفية كل ما سبق من خلال توفر أبعاد تؤثر في أداء المرأة العاملة من جانب إيجابي حيث تساهم في تحسين أدائها في المؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي، حيث أن إتاحة المؤسسة الاستشفائية مشاركة العاملات في اتخاذ القرار يعزز الشفافية والشمولية في عملية صنع القرار، كما يعزز شعورهن بالانتماء والمسؤولية،، كما أن مرونة الاتصال في المؤسسة تسهم في تحقيق العديد من النتائج الإيجابية بما في ذلك تعزيز العلاقات وتحسين سمعتها والتكيف مع التغيير و تعزيز الابتكار وزيادة الكفاءة.

إضافة إلى ذلك فإن توفير الظروف الفيزيائية المناسبة مثل التهوية الجيدة والإضاءة المناسبة والتدفئة السليمة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملات، والعكس في حالة توفر الضوضاء والغبار والرطوبة ما يؤثر على جودة الخدمات ويعرقل أدائهن، فتوفر شروط الأمن والوقاية الصحية يساهم في تحسين الأداء بشكل كبير فالعاملات يشعرن بالأمان في مكان العمل ما يجعلهن أكثر قدرة على التركيز وزيادة الأداء.

كذلك توفير الدعم المعنوي في بيئة العمل عزز من التعاون والتفاعل الإيجابي بين العاملات، مما يؤدي الى بيئة عمل أكثر راحة وتعاونية ويزيد من الرضا الوظيفي ويحسن الأداء، كما أكدت العاملات أن زيادة الأجر تعكس قيمة العمل الذي تقوم به وتشجع على بذل المزيد من الجهد والتفاني، كذلك التحفيز المادي الذي يشمل المكافآت المالية والحوافز الأخرى التي تعزز الأداء الإيجابي، أما الترقيات فتعطي العاملات فرصة للنمو المهني وزيادة المسؤوليات مما يعزز استمراريتهن ورغبتهن في تحقيق الأداء الممتاز. ومنه فجودة الحياة الوظيفية بكل أبعادها ساهمت في تحسين مستوى أداء العاملات بالمؤسسة الاستشفائية عرابي السبتي.

مما سبق يمكن أن نصل لبعض التوصيات والمقترحات لتحسين جودة الحياة الوظيفية للمرأة العاملة وزيادة أدائها العام في مجال العمل نقترح ما يلي:

- تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية: على أصحاب القرار تقديم سياسات داعمة لتمكين المرأة العاملة من تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية، ذلك يشمل توفير خيارات مثل العمل عن بعد، ساعات مرنة، إجازات مدفوعة الأجر.
- توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة: على أصحاب القرار خلق بيئة عمل مشجعة للمرأة على التطوير المهني والشخصي ذلك يشمل التواصل المفتوح، والتقدير وتقديم الفرص العادلة للترقية و تحسين بيئة العمل من خلال خلق بيئة عمل محفزة وداعمة تشجع على التعاون والابتكار.
- توفير فرص التدريب والتطوير المستمر: يساهم في تعزيز مهارات المرأة العاملة وزيادة فرص الترقية في مجال عملها.
- تحسين الريادة النسائية: دعم وتشجيع المرأة العاملة على الاستفادة من فرص الريادة والتأسيس لأعمالها الخاصة، مما يساهم في تعزيز قدرتها على تحقيق توازن مرن بين العمل والحياة الشخصية.
- مكافحة التمييز وتعزيز المساواة داخل المؤسسات : من خلال اتخاذ إجراءات فعالة لمكافحة التمييز الجنسي في مكان العمل وتعزيز المساواة بين الجنسين في الفرص الوظيفية والأجور.
- تعزيز التواصل الاجتماعي والدعم النفسي : يمكن للمؤسسات تقديم برامج دعم نفسي واجتماعي للعاملات مثل الحملات الاستشارية، الدورات التدريبية لمساعدتهن بشكل صحيح.
- تشجيع التمثيل النسائي في القيادة: تعزيز تمثيل المرأة في المناصب القيادية داخل الشركات والمؤسسات، وتعزيز دورها في صنع القرار وتشكيل ثقافة العمل.

- تعزيز الوعي بقضايا المرأة في مكان العمل: على المؤسسات تعزيز الوعي بقضايا المرأة في مكان العمل والتفاعل معها بشكل فعال، سواء من خلال البرامج التثقيفية أو الحملات التوعوية.
- تطوير برامج مرنة للعمل: توفير خيارات مرونة العمل مثل العمل عن بعد أو ساعات عمل مرنة مما يسمح للمرأة بتنظيم وقتها بشكل أفضل وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- توفير حوافز مادية ومعنوية: تقديم مزايا مالية مثل الأجور المنصفة ومكافأة الأداء، بالإضافة إلى مزايا غير مالية مثل برامج الرعاية الصحية والإنجازات المدفوعة الأجر، وتقدير جهود المرأة العاملة وتوفير فرص للتقدير والترقيات استنادا على الأداء والإنجازات.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

- القواميس والمعاجم:

- 1) إبراهيم قبالوي: قاموس عربي عربي، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 1997.
- 2) ابن منظور جمال الدين: لسان العرب، دار صادر، ط3، بيروت، 1994 .
- 3) سمير الشويكي: المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
- 4) عدنان أبو مصلح: معجم علم الاجتماع، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2006
- 5) فاروق عبده فلييه، أحمد عبد الفتاح زكي: معجم مصطلحات التربية (لفظا واصطلاحا)، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، القاهرة، دت.
- 6) مجد الدين محمد: القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، 2008.

- الكتب:

- 7) إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
- 8) إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك الإنساني في المنظمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن، 2015 .
- 9) إحسان محمد الحسن: علم اجتماع المرأة (دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
- 10) أحمد سالم الأحمر: علم اجتماع الأسرة، دار الكتاب الجديدة المتحدة، بيروت ، 2004.
- 11) أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- 12) أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، "علاقة العمل الفردية"، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1994.
- 13) أسامة محمد جردات، عقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.
- 14) اسماعيل السيد: الإدارة الإستراتيجية، مركز التنمية الإدارية، مصر، 1998.
- 15) أمين ساعاتي: أصول علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر، 1997.

- 16) بن حمدان، خالد محمد: الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، اليازوري العلمية، الاردن، 2007.
- 17) بهجت راضي، هشام يوسف العربي: إدارة الجودة الشاملة(المفهوم والفلسفة والتطبيقات)، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، ط1، القاهرة، 2016 .
- 18) جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- 19) حسين حريم: السلوك التنظيمي(سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- 20) خالد أحمد فرحان المشهداني، رائد عبد الخاق عبد الله العبيدي: مبادئ إدارة الأعمال بمنظور منهجي متقدم، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، د ت .
- 21) خالد عبد الرحيم الهيبي: إدارة الموارد البشرية، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1999.
- 22) ربحي مصطفى عليان : البحث العلمي(أسسه مناهجه أساليب إجرائه)، بيت الأفكار الدولية، الأردن ، 2001.
- 23) زكي محمود هاشم: أساسيات الإدارة، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الكويت، 2006.
- 24) السالم مؤيد سعيد: إدارة الموارد البشرية لمدخل الاستراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 25) سامية الخشاب: النظرية الاجتماعية ودراسة الأسرة، الدار الدولية للاستثمار، القاهرة، 2008.
- 26) سعد زناد دروش، مصطفى احمد مصطفى: إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2018.
- 27) سعيد السيد علي: العملية الإدارية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007.
- 28) السعيد مبروك إبراهيم: البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية ، طبعة 2، الجزائر ، 2009.
- 29) سميح ابو مغلي، عبد الحافظ سلامة: علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

- (30) سناء الخولي: الأسرة و الحياة العائلية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008.
- (31) سيد محمد جاد الرب: جودة الحياة الوظيفية في منظمة الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
- (32) صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ط 1، مصر، 2005.
- (33) صلاح مراد، فوزية هادي: طرائق البحث العلمي و تعميماتها و إجراءاتها، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2002
- (34) طلعت إبراهيم :علم اجتماع التنظيم، دار الغريب لطباعة ، القاهرة ، 1992.
- (35) عادل محمد، محمد عبد الرحمن: أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في القطاع الحكومي "دراسة تطبيقية على التأمينات الاجتماعية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة، 2013م.
- (36) عبد الباري درة، زهير الصباغ: إدارة المورد البشرية في القرن الحادي والعشرون، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- (37) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- (38) عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- (39) العديلي ناصر محمد: السلوك الإنساني والتنظيمي، مطابع معهد الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995.
- (40) عصمت سليم القرالة: الحكمانية في الاداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2014.
- (41) عصمت محمد حوسو: الجندرا الأبعاد الاجتماعية و الثقافية، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان ، الاردن، 2008.
- (42) عقيلي عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2005.
- (43) علي غربي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 2004.

- 44) علي فلاح غربي ، عبد الوهاب بن بريكة: مبادئ الإدارة الأصول و الأساليب العلمية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2019.
- 45) عمار بحوش : منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الإجتماعية، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، 2019
- 46) فؤاد بن غضبان: جودة الحياة الوظيفية بالتجمعات الحضرية(تشخيص مؤشرات التقييم)، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.
- 47) فوزي غرابية و آخرون : أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط4، الأردن ، 2008.
- 48) فوزية العطية: المرأة و التغيير في الوطن العربي، معهد النشر و الثقافة، بغداد، 1988.
- 49) فيصل بن حاسم بن محمد الأحمد آل ثاني: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008.
- 50) فيصل محمود الشاورة : مبادئ إدارة الأعمال، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
- 51) قاسم نايف علوان المحيوي: إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006.
- 52) كاميليا ابراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1989 .
- 53) ماجدة العطية: سلوك المنظمة سلوك الفرد و الجماعة، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، 2003.
- 54) محمد جاسم العبيدي، باسم محمد ولي: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- 55) محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2001.
- 56) محمد ياسر الخواجة: تاريخ الفكر الاجتماعي و الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع، مكتبة المتبين، السعودية، 2014.
- 57) مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط 3، الأردن، 2005.

- (58) المغربي عبد الفتاح عبد الحميد: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- (59) مؤيد سعيد السالم، عادل حرحوش صالح : إدارة الموارد البشرية، عالم الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن، 2002.
- (60) نعامة سليم: سيكولوجية المرأة العاملة، أضواء عربية للنشر والتوزيع، بيروت، 1984.
- (61) نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة و الترجمة و التوزيع، الجزائر، 2011.
- (62) هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي: التعليم الجامعي من منظور إداري، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2011.
- (63) هنري و آخرون: المرأة العربية بين ثقل الواقع و تطلعات التحرر، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، 2004.
- (64) وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2004.
- المجالات :
- (65) أحمد سويسي: واقع عمل المرأة بين الأدوار المهنية و المسؤولية الاجتماعية الأسرية في الجزائر (قراءة سوسيو مهنية)، "مجلة تطوير العلوم الاجتماعية"، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 15، العدد 02، الجزائر، مارس 2023، ص ص 169-186 .
- (66) اسماعيل علي غالب الحمودي ، عبد الرحمن محمد، حمد الشيعاني: أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في وجود الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط، "مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية"، جامعة تعز، مجلد 06، العدد 05، اليمن، ديسمبر 2023، ص ص 157-191 .
- (67) أفراح محمد علي سعد الحربي: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، "المجلة العربية للنشر العلمي"، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، العدد 43، ، الأردن، أيار 2022، ص ص 2663-5798 .
- (68) آمال ياسين خليل المجالي: المشكلات التي تواجه المرأة العاملة في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية، "مجلة دراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية"، الجامعة الأردنية، المجلد 45، العدد 2، الأردن، 2018، ص ص 1026-3721 .

- (69) أمينة خير توفير سعد: واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الإحترق الوظيفي، "المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات"، كلية الآداب، جامعة الاسكندرية، المجلد 03، العدد 05، مصر، 2020، ص ص193-254 .
- (70) إيمان بن محمد: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة)، "مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية"، جامعة سكيكدة، العدد 03، الجزائر، جوان 2018، ص ص242-261 .
- (71) أيمن حسن علي: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية، "مجلة الشروق للعلوم التجارية"، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة، العدد 13، مصر، ص ص133-197 .
- (72) بلببوض لامية، حرقاس وسيلة: صراع الدور لدى المرأة العاملة و تأثيرها على علاقتها بالأسرة (دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة)، "مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية"، جامعة قالمة، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2020، ص ص115-140
- (73) بلحيدة فاطمة الزهراء: عمل المرأة الجزائرية بين الواقع الاجتماعي و النصوص القانونية، "مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية"، جامعة مستغانم، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، جوان 2018، ص ص25-37 .
- (74) بلواضح احمد سيف الدين، جلولي محمد ، مهدي عمرة: أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي، "مجلة البحوث الاقتصادية والمالية"، جامعة سعيدة، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص ص498-517 .
- (75) بن حميدة هند: عمل المرأة بين الواجبات الأسرية و التحديات المهنية، "مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات"، المركز الجامعي غليزان، العدد 11، الجزائر، ديسمبر 2014، ص ص45-54 .
- (76) بن صديق زوييدة: عمل المرأة بين الضرورة و الواقع، "مجلة قبس للدراسات الانسانية و الاجتماعية"، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، المجلد 04، العدد 01، جوان 2020، ص ص575-587.

- (77) بن عروس محمد امين: الدور والمكانة الاجتماعية، "مجلة العلوم القانونية والاجتماعية"، جامعه زيان عاشور، الجلفة، المجلد 06، العدد 04، الجزائر، ديسمبر، 2021، ص ص554-574 .
- (78) بوباكر شرارة: الحراك المهني للمرأة العاملة في قطاع الصحة، "مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية"، جامعة عباس لغرور، خنشلة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2021، ص ص535-550 .
- (79) بوزيد سليمة: جودة الحياة الوظيفية كأساس للتغيير التنظيمي، "مجلة آفاق علمية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 12، العدد 05، الجزائر، نوفمبر 2020، ص ص182-200 .
- (80) بوسمينة امال، سفاري اسماء: دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية (قاعدة وهران)، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، المجلد 8، العدد 01، الجزائر، مارس 2022، ص ص93-110 .
- (81) تغريد بنت محمد الهداب، عبد المالك بن طاهر المخلافي: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاختراق الوظيفي، "المجلة العربية للإدارة"، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المجلد 40، العدد 03، السعودية، سبتمبر 2020، ص ص233-254 .
- (82) تواتي سمية: جودة الحياة الوظيفية التأسيس للنظري والمفاهيمي، "مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة علي لونيبي، البلدية، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ماي 2022، ص ص484-499 .
- (83) جمال بن خالد: المرأة العاملة في المجتمع الجزائري دوافع متعددة و صعوبات متجددة، "مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية"، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، أفريل 2021، ص ص1031-1047 .
- (84) جهاد احمد عبد الرزاق نعيارات: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، "المجلة الشاملة متعددة التخصصات"، العدد 46، افريل 2022، مقال متاح على الموقع: <https://www.eimj.org/uplode>، فيفري 2024، ص ص1-27 .
- (85) جوزة عبد الله: الإسهامات الفكرية الكلاسيكية و الحديثة المدخل الانساني في دراسة التنظيم و المنظمات، "مجلة فيس للدراسات الإنسانية و الاجتماعية"، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018، ص ص722-765 .

- 86) خالد فتوح: وظائف إدارة الكفاءات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بتلمسان-، "مجلة دراسات العدد الاقتصادي"، جامعة معسكر، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، جانفي 2022، ص ص 37-54.
- 87) خرموش منى، بحري صابر: العلاقات الإنسانية كمدخل لتحسين المناخ في بيئة العمل، "مجلة أنسنة للبحوث والدراسات"، جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف، المجلد 09، العدد 06، الجزائر، مارس 2019، ص ص 18-35.
- 88) دليوح زينب: المرأة بين الأسرة و العمل، "مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمه، الوادي، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، مارس 2020، ص ص 53-63.
- 89) ديمة بنت سلطان، أحمد السديري: دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية "المجلة العربية للنشر العلمي"، جامعة جدة، المجلد 06، العدد 54، جدة، نيسان 2023، ص ص 2663-5798.
- 90) رمضان مايا: عمل المرأة بين الحاجة الاقتصادية و المكانة الاجتماعية، "مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و الانسانية"، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا، جامعة الجزائر 02، المجلد 08، العدد 01، جوان 2022، ص ص 87-106.
- 91) رندة شايوي: الحركات النسوية ورهانات تمكن المرأة في التوجهات التنموية الحديثة، "مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية"، جامعة سطيف، المجلد 5، العدد 6، الجزائر، جوان 2022، ص ص 1279-1304.
- 92) سامي مراد، شيرين سلام: أثر تمكين العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات في جودة الحياة الوظيفية وفق رؤية المملكة 2030 (دراسة ميدانية)، "مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية"، كلية العلوم الاقتصادية والإنسانية، المجلد 05، العدد 02، السعودية، ديسمبر 2019، ص ص 46-66.
- 93) سامية بادي، المشاركة السياسية للمرأة مقارنة نظرية، "مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية"، جامعة البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، العدد 44، الجزائر، ديسمبر 2015، ص ص 110-

- 94) سامية فلوري، نورة فتاش: العلاقات الانسانية دلائل مفاهيمية و افتراضات نظرية، "مجلة البحوث و الدراسات الانسانية"، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، 2022، ص ص 583-608.
- 95) سعد العنزي ، سما سعد خير الله الفضل: فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة، "مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية"، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 13، العدد 45، بغداد، 2007، ص ص 68-85 .
- 96) سعد جبار حسن: المرأة العاملة مشكلاتها ومعالجتها، "مجلة الحقوق"،كلية القانون، جامعة المستنصرية، المجلد 11، العدد 12، بغداد، مارس2018، ص ص 85-109 .
- 97) سلاطنية بلقاسم: العلاقات الإنسانية في المؤسسة، "مجلة العلوم الانسانية" جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 05، الجزائر ، ديسمبر 2007، ص ص 37-52 .
- 98) سها عمر البشيتي، ايمن سليمان ابو سويرح، عبد الله حسن ابو سعدة: دور الفعالية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقات بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية، "مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية"، الجامعة الإسلامية، المجلد 07، العدد 17، غزة، أفريل 2022، ص ص 95-116.
- 99) سيفي نسرين: الاتصال التنظيمي وتفعيله للأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - مؤسسة سوناطراك أ نموذجاً، "مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية"، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، أفريل2023، ص ص 149-159.
- 100) شاوي رنده، الرزقي كنان: النظرية النسوية و بلورة الفكر الجندي في التنمية، "مجلة الأبحاث"، جامعة سطيف، المجلد 7، العدد 1،الجزائر، 2022، ص ص 267-282 .
- 101) شراف عقون، بوخدني لقمان: جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري :نظرة عامة، " مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية"، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد 5، العدد 2، الجزائر، سبتمبر 2020، ص ص 78،94 .
- 102) شريف نورة، جنان توفيق: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي(دراسة حالة متوسطة عباد بوزيان)، "مجلة دراسات متقدمة و المالية والمحاسبة"، المركز الجامعي مغنية، المجلد 05،العدد 02،الجزائر، ديسمبر 2022، ص ص 82،18.

- 103) صلاح الدين الهيتي: أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين، "مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية"، جامعة دمشق، المجلد 20، العدد 02، سوريا، 2004، ص 29-75 .
- 104) عادل بومجان، أظي جوهرة، خالد الوافي: جودة الحياة الوظيفية واثرها على الاداء الوظيفي، "مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 2018، ص 121-143 .
- 105) عبد الجليل مقدم، شناق سميحة: تأثير أنماط القيادة الادارية على الأداء الوظيفي، "مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية"، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الطاهري، بشار، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، فيفري 2018، ص 37-49.
- 106) عبد الجليل مقدم ، خولة عدناني: واقع تطبيق عدالة التمكين الوظيفي على أداء المرأة العاملة، "مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية"، جامعة طاهري محمد بشار، المجلد 12، العدد 02، الجزائر، 2019، ص 756-770.
- 107) عبد العالي خبار قودة عزيز: دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية بغرض النص، "مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 14، العدد 04، الجزائر، 2012، ص 43-54 .
- 108) عبد العزيز علي مرزوق، انعام السيد فهم خطاب: أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ، "المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و التجارية"، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد 01، العدد 02، مصر، يوليو 2020، ص 263-314.
- 109) عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم: الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمركز المجاريف والرافعات-قسنطينة، "مجلة الاقتصاد والمجتمع"، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري ، قسنطينة، العدد 06، 2010، ص 51-81.
- 110) عبد الفتاح عادل محمد قرص: دور التجديد الاستراتيجي في تحسين جودة الحياة الوظيفية، "مجلة جامعة عمران"، كلية التجارة والاقتصاد، مجلد 03، العدد 06، اليمن، 2022، ص 200-234 .

- 111) عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلد 07، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015، ص ص 117-129 .
- 112) عداد وسام: صراع الأدوار و تأثيره على المرأة العاملة، "مجلة التكامل"، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد 06، الجزائر ، أوت 2019، ص ص 178-199 .
- 113) عزة جلال مصطفى نصر: تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام، "مجلة الادارة التربوية"، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، المجلد 26، العدد 26، مصر، 2020، ص ص 13-97 .
- 114) عزوز حليلة، راجع عكاشة: أثر المرأة على القوامة الزوجية (دراسة مقارنة بين الشريعة الاسلامية و التشريع الجزائري)، "مجلة الدراسات الحقوقية"، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، "، جامعة وهران، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، ماي 2021، ص ص 128-155.
- 115) علي ساحي ، أمال كزير: مكانة المرأة العاملة في المجتمع الجزائري بين الضوابط الإسلامية والحديث الاجتماعية، "مجلة النوازل الفقهية و القانونية"، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 04، العدد 07، الجزائر، 2020، ص ص 167-188 .
- 116) عمار مانع: المرأة العاملة في المنظومة التشريعية الجزائرية، "مجلة العلوم الانسانية"، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، العدد 29، الجزائر، جوان 2008، ص ص 145-171 .
- 117) العيد جغل، الحسين صالح: الحوافز و علاقتها بالرضا الوظيفي، "مجلة المجتمع و الرياضة"، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف ، مجلد 5، العدد 5، الجزائر ،جانفي 2022، ص ص 351-369 .
- 118) فتيحة محبي، نصر الدين غراف: تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، "مجلة العلوم الاجتماعية"، مخبر المجتمع الجزائري المعاصر، جامعة سطيف 2، المجلد 15، العدد 2، الجزائر، سبتمبر 2021، ص ص 40-58 .
- 119) فرحات نادية: عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية، "المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية"، قسم العلوم السياسية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، المجلد 04، العدد 08، الجزائر، 2012، ص ص 126-134.

- 120) فوزية محمد سليم، نهاد الخالدي: متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المدارس الابتدائية، "مجلة تطوير الأداء الوظيفي"، جامعة المنصورة، المجلد 21، العدد 01، الكويت، 2023، ص ص 231-255.
- 121) قهيري فاطنة: واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية)، "مجلة البديل الاقتصادي" كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، سبتمبر 2020، ص ص 27-56.
- 122) لامية بوبيدي: مشكلات الدور لدى المرأة المتزوجة (دراسة ميدانية على عينة من النساء المتزوجات العاملات بمدينة الوادي)، "مجلة العلوم الانسانية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 33، الجزائر، جانفي 2014، ص ص 11-27.
- 123) مادوي نجية: عمل المرأة و تأثيره على الأسرة و المجتمع، "مجلة الحوار الثقافي"، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، سبتمبر 2013، ص ص 128-124 .
- 124) مباركي صفاء، صخري عبد الوهاب: جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظف في مؤسسة اتصالات الجزائر، "مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2021، ص ص 161-182 .
- 125) محمد حسن رسمي، عبد الحميد عبد الفتاح شعلان: أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، "مجلة المعرفة التربوية، كلية التربية، جامعة بنها، العدد 11، مصر، يناير 2018، ص ص 205-222.
- 126) محمد سعيد عبد المطلب هلال: دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كرونيل الامريكية وتورنتو الكندية وإمكانية الإفادة منها، "مجلة الإدارة التربوية"، جامعة عين شمس، العدد 10، مصر، سبتمبر 2016، ص ص 285-334.
- 127) محمد غربي، ابراهيم قلواز: النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، "مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 18، الجزائر، أكتوبر 2016، ص ص 181-198 .

- 128) محمد قريشي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، "مجلة العلوم الإنسانية" جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 18، العدد 2، الجزائر، ديسمبر 2018، ص ص 143-141.
- 129) محمد معمري: المداخل الحديثة لتحسين الأداء في المنظمة (نموذج كايزن نموذجاً)، مجلة دفاتر المخبر، جامعة احمد زبانه، غليزان، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، ماي 2022، ص ص 47-33.
- 130) مريم ارفيس: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة (دراسة نظرية)، "مجلة التغيير الاجتماعي"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 06، الجزائر، فيفري 2017، ص ص 498-477.
- 131) مريم شرع: تمكين المرأة العاملة من تولي المناصب القيادية مقومات وتحديات، "مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية"، دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 19، العدد 02، الجزائر، أفريل 2008، ص ص 46-26 .
- 132) مصطفى عوفي: خروج المرأة إلى ميدان العمل و أثره على التمسك الأسري، "مجلة العلوم الانسانية"، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، العدد 19، الجزائر، 2003، ص ص 150-131 .
- 133) مكاء ليلي، ابراهيم الذهبي: عمل المرأة و أثره على الاستقرار الأسري، "مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية"، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 11، الجزائر ، جوان 2015، ص ص 188-175 .
- 134) ميمون كافي، مولاي أمينة: تأثير الرضا الداخلي على أبعاد الأداء (السياقي - التكيفي - المهام)، "مجلة البحوث الاقتصادية والمالية"، مختبر تنمية مناطق الهضاب العليا والسهوب، المركز الجامعي نور البشير، البيض، المجلد 08، العدد 02، الجزائر ، ديسمبر 2021، ص ص 533-518.
- 135) نبيلة عيساوي ،حفيفة خليفي: قراءة في واقع الاتجاهات الفكرية للنظرية النسوية، "مجلة العلوم الاجتماعية"، جامعة البليدة، المجلد 8، العدد 2، الجزائر ، 2020، ص ص 142-124 .
- 136) نجلاء بنت ابراهيم بن صالح، خوله بنت عبد الله بن محمد المغير: جودة الحياة الوظيفية للقيادات المدرسية بمدينة الرياض، "مجلة كلية التربية"، جامعة طنطا، المجلد 87، العدد 03، مصر، 2022، ص ص 481-401 .

137) نقموش محمد الطاهر: واقع الحياة الوظيفية لدى عينة من أساتذة مرحلة التطور الثاني، "مجلة العلوم القانونية والاجتماعية"، المركز الجامعي افلو، الاغواط، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، مارس 2022، ص ص1870-1854 .

138) نورة سليمان فيسة، نوال زبوجي: المشكلات والمعوقات التي تواجهها المرأة العاملة في تربية أبنائها والعلاقات الأسرية، "مجلة سوسيوولوجيا للدراسات و البحوث الاجتماعية"، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، جوان 2023، ص ص56-43 .

139) هاني السيد محمد العزب: جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالولاء الوظيفي من وجهة نظر العاملين، "مجلة الطفولة والتربية"، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، العدد 33، مصر، الجزء الأول، السنة العاشرة، جانفي 2018، ص ص198-93 .

140) همام سمير حمادنة: مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس، "المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي"، جامعة العلوم و التكنولوجيا الأردنية، المجلد 12، العدد 39، الأردن، 2019، ص ص130-103.

- الرسائل الجامعية:

141) آسية بكوش، محجوبي اميرة، أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020.

142) بركبية ثورية: إدراك الأساتذة لجودة حياة العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

143) بن با زينب، فندو نوال: انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة، مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2019-2020.

144) بن بوزيد خولة نسرين: مشكلات المرأة العاملة و تأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2015.

- 145) بوجردة كنزة ، بورويد خديجة: المعوقات الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، علم اجتماع تنظيم و عمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحي، جيجل، 2017-2018.
- 146) بوروبة سلمى: ادراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2017-2018 .
- 147) جيلالي ريمة، مستور مختارية: أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022.
- 148) خديجة بن ساحة: النسق الاجتماعي للمؤسسة و أثره على أداء المرأة العاملة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، 2017-2018.
- 149) سرور لعمارة: تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من جهة نظر الأعوان شبه طبيين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2017.
- 150) عمار بن محمد العيد حمامة: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2019.
- 151) قرواش افتخار: أثر جودة الحياة الوظيفية في التقليل من حوادث العمل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2020.
- 152) مصطفى علي الباسطي: أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببورسعيد، مذكرة لنيل شهادة الماجستير المهني في ادارة الاعمال، جامعه المنصوري، كلية التجارة ، مصر ، 2021 .

153) مليكة الحاج يوسف: آثار عمل الأم على تربية أطفالها، (دراسة حالة لبعض الأمهات العاملات بمدينة الشارقة)، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجزائر، 2003.

154) ناجية دايلي: الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013.

155) نبيلة عيساوي: التغيرات الطارئة على أدوار المرأة الزوجية ومظاهرها الجديدة في الأسرة والمجتمع، أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الجزائر2، 2012.

156) نزيهة شاوش: المعوقات التنظيمية للترقية الوظيفية للمرأة -دراسة ميدانية على عينة من عاملات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بخنشلة-، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه (ل م د) في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع إدارة و عمل، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2016-2017.

- المراجع الأجنبية :

157) G.A .Abu Hussein ,E. K. Yahyasalamah: the reality of the dimension of participation in decision, making in quality of work from the view point of female faculty members in the college of education, "**journal of educational**" , university of Jeddah, volume 05, l'issue 21, 30 jun 2021,PP46-57

158) H. S .Saad. A. J. Abu samah , N Juhdi:Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution,"**international review of business research papers**,"vol 4 no, 3 june 2008,PP23-34.

159) A Jayakumar, Kalaiselvik, Quality Of Work Life :An Overview. « **International Journal Of Marketing, Financial And Management Research** »Vol1, 2012,PP140-151

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

القسم: علم الاجتماع .

استمارة استبيان



بعد التحية والتقدير:

نضع بين أيديكم استمارة استبيان في اطار انجاز مذكرة تخرج ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل حول موضوع: جودة الحياة الوظيفية و دورها في تحسين أداء المرأة العاملة. -دراسة ميدانية بمستشفى عرابي السبتى عين الباردة -عنابة-. نرجو منكم الاجابة على الأسئلة المدرجة بعد القراءة المتأنية لها كما نحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي .

شكرا مسبقا على تعاونكم

إعداد الطلبة:

إشراف الاستاذة:

❖ بخوش لامية

• بكاكرية ألفت

• دراجي خيرة زاد

ملاحظة

• الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. السن: 30-21 40-31 50-41 60-51

2. المستوى التعليمي:

- ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

أخرى تذكر:

3. الحالة العائلية:

متزوجة مطلقة عزباء أرملة

4. نوع المنصب:

دائم مؤقت

5. نوع الوظيفة:

- طبية

- نفسانية

- ممرضة

- قابلة

- مختصة في التغذية

- مخبري للصحة العمومية

- مشغلة أجهزة التصوير الطبي للصحة العمومية

- إدارية

- مساعدة تريض

- مساعدة طبية

- طبخة

- عاملة نظافة

- وظائف أخرى تذكر

المحور الثاني: دور الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة

- المشاركة في اتخاذ القرار

6. هل تتاح لك فرص لإبداء رأيك حول أي موضوع خاص بوظيفتك؟ نعم أحيانا لا

7. هل تشجع الإدارة العاملات على اقتراح خطط للعمل؟ نعم أحيانا لا
8. هل يؤخذ رأيك بعين الاعتبار؟ نعم أحيانا لا
9. هل تشاركون في حل مشاكل العمل؟ نعم أحيانا لا
10. هل مشاركتك في صنع القرار تجعلك أكثر حرصا على أداء مهامك بالمستوى المطلوب؟ نعم أحيانا لا

- الجانب الاتصالي:

11. ما هي الوسيلة التي تتصل بها الإدارة بالعمال؟ وجه لوجه الهاتف البريد الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي
12. هل تحصلين على المعلومات اللازمة لأداء عملك في الوقت المحدد؟ نعم أحيانا لا
13. هل يمكنك التواصل مع رئيسك؟ بسهولة بصعوبة لا يمكن
14. هل تتواصلين مع زملائك في العمل؟ بسهولة بصعوبة لا أتواصل
15. هل تؤثر طبيعة الاتصال على سرعة أدائك لعملك؟ بشكل كبير متوسط لا يؤثر

- تطبيق التعليمات:

16. ما هي الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في توصيل هذه التعليمات؟ الإعلانات الاجتماعات الهاتف أخرى
- تذكر.....

17. كيف تطبق الإدارة التعليمات الخاصة بالعمل؟ بشكل كلي بشكل جزئي لا تطبق
18. هل هناك رقابة على تطبيقك لتعليمات المؤسسة؟ نعم أحيانا لا
- في حالة الاجابة بنعم: كيف هي طبيعة هذه الرقابة؟ صارمة مرنة

19. هل يؤثر تطبيق التعليمات على التزامك بأداء العمل في الوقت المحدد؟ نعم حيانا لا
- المحور الثالث: دور بيئة العمل المادية و المعنوية للحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة

اولا- بيئة العمل المادية:

- توفير الشروط الفيزيقية للعمل:

20. هل تتوفر المؤسسة على؟ التدفئة الإضاءة التهوية خدمات الإطعام النقل
21. هل توفر هذه العوامل تسهلا من أدائك لعملك؟ نعم لا
22. هل تعاني أثناء أدائك لعملك من؟ الرطوبة لضوضاء الغبار انعدام النظافة
23. هل وجود هذه العوامل يعرقل أدائك للعمل؟ نعم لا

- توفير شروط الأمن والصحة المهنية:

24. هل بيئة العمل آمنة؟ نعم أحيانا لا

25. هل تتوفر المصلحة على كاميرات مراقبة؟ نعم لا
26. هل تتوفر وسائل الحماية والوقاية الصحية أثناء العمل؟ نعم أحيانا لا
27. هل توفر شروط الأمن والوقاية الصحية يساعدانك في أداء عملك براحة أكثر؟
نعم أحيانا لا

- توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامهم:

28. هل توفر لك المؤسسة أدوات ووسائل تساعدك في انجاز عدة مهام في وقت قصير؟
نعم أحيانا لا
29. هل يتم توزيع الوسائل الضرورية للعمل بين العاملات بشكل عادل؟ نعم أحيانا لا
30. هل التجهيزات المتوفرة تتناسب مع طبيعة عملك؟ نعم لا
31. هل توفر الإمكانيات اللازمة للعمل يجعلك تتجنبين تضيق الوقت خلال ادائك للعمل؟
نعم أحيانا لا

ثانيا- بيئة العمل المعنوية:

- التحفيز والدعم المعنوي:

32. هل أسلوب معاملة رئيسك في العمل تحفزك على تحسين أدائك؟ نعم أحيانا لا
33. هل تتمتعين بالحرية الكاملة أثناء تأدية وظيفتك؟ نعم أحيانا لا
34. هل مناخ العمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه؟ نعم أحيانا لا
35. هل يؤثر الدعم المعنوي لزملائك على تحسينك في بيئة العمل؟ نعم أحيانا لا

- تحقيق التوازن بين جودة حياة المرأة وجودة الحياة الوظيفية:

36. هل تتفهم إدارة المصلحة ظروف حياتك الأسرية؟ نعم أحيانا لا
37. هل بإمكانك برمجة فترات العمل بما يلائم ظروفك الأسرية؟ نعم أحيانا لا
38. هل يعوضك زملائك في الحالات الطارئة؟ نعم أحيانا لا
39. هل تساهم مراعاة الإدارة والزملاء في إنجاز مهامك بدقة؟ نعم أحيانا لا

- العلاقات الاجتماعية:

40. هل تشعرين باهتمام الزملاء بك؟ نعم أ لا
41. هل أنت راضية عن أداء مهامك ضمن جماعة العمل؟ نعم أحيانا لا
42. هل علاقاتك الاجتماعية في بيئة العمل تشعرك بأهمية جماعة العمل؟ نعم أحيانا لا
43. هل دعم جماعة العمل لك يزيد من مستوى أدائك؟ بشكل كبير بشكل متوسط لا يؤثر

المحور الرابع: دور الجوانب المادية والتحفيزية للحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة

- الأجر والحوافز المادية:

44. هل تحفز الإدارة العمال الأكفاء مادياً؟ نعم أحياناً لا
45. هل ترين أن الأجر الذي تتقاضينه يتناسب مع جهدك المبذول؟ نعم أحياناً لا
46. هل أدائك للعمل يؤثر في مستوى أجرك؟ نعم أحياناً لا
47. هل الزيادة في الأجر والحوافز يدفعانك لبذل جهد أكبر؟ نعم أحياناً لا

- الترقية الوظيفية:

48. هل تحصلت على الترقية في العمل؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بـ "لا" هل يعود ذلك لأنك؟ غير مؤهلة كونك امرأة

أخرى تذكر

49. هل تمنح الترقيات في المؤسسة بعدالة وإنصاف؟ نعم أحياناً لا
50. هل إتاحة فرص الترقية شجعك على تطوير أدائك؟ نعم أحياناً لا

- تأثير الأجر و الترقيات على الأداء الوظيفي:

51. هل تشعرين بالاستقرار الوظيفي في عملك؟ نعم أحياناً لا
52. هل يشجعك الأجر والحوافز على استقرارك الوظيفي؟ نعم أحياناً لا
53. هل كفاءتك في العمل مرتبطة بمستوى الأجر المادي؟ نعم أحياناً لا
54. هل أدائك للعمل مرتبط بشكل كبير بفرص الترقية؟ نعم أحياناً لا



قلمة: / / 2024

رقم: /كع / 11 ق / 1 ع / 2024

إلى السيد: مدير المؤسسة الإستشفائية
عربي السبيح عين الباردة
ولاية عنابة.
دراسة ميدانية

يشهد رئيس القسم علم الاجتماع أن الطلبة:

* بكاكية ألفت *

* دراجي خيرة زاد *

*

*

طلبة بالسنة الثانية ماستر علم الاجتماع ويحضرون لأنجاز بحث بعنوان:

جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء
المرأة العاملة.

تحت إشراف الأستاذ: .. بـحـوـبـنـيـ لـمـسـة ..

وأنهم بحاجة إلى دراسة ميدانية بمؤسستكم.

إمضاء المشرف

أملنا كبير في حسن تعاونكم ولكم منا فائق الاحترام

رئيس قسم علم الاجتماع
أعضاء الدكتور: فـلـحـ دـيـبـش
1945

المدير
عن الباردة

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة الوصفية إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين أداء المرأة العاملة، من خلال وصف وتشخيص تأثير كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في أدائها، بداية من بعد الجوانب التنظيمية إلى بعد البيئة المادية والمعنوية و أخيرا بعد الجانب المالي و الاقتصادي.

لتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي واستمارة استبيان طبقت على عينة عشوائية بسيطة من النساء العاملات في المؤسسة الإستشفائية- عرابي السبتي-عين الباردة ولاية عنابة-.

حيث توصلت الدراسة إلى أن الجوانب التنظيمية للحياة الوظيفية لها دور في تحسين أداء المرأة العاملة من خلال المشاركة في صنع القرار و طبيعة الاتصال التي تؤثر بشكل كبير في سرعة أداء العاملات، إضافة إلى أن بيئة العمل المادية والمعنوية لها دور في تحسين أدائهن من خلال توفير الشروط الفيزيائية للعمل والتي ينتج عنها شعورهن براحة أثناء تأدية عملهن، وتوفير شروط الأمن والصحة المهنية لضمان بيئة عمل آمنة وصحية لهن، كما أن توفير إمكانيات العمل وسهولة استخدامها تساعدن في أداء عملهن بكفاءة وفعالية، كذلك التحفيز والدعم المعنوي لهما دور كبير في دفع العاملات لتحقيق الأداء الأمثل، وأخيرا الأجور الملائمة للجهد المبذول للعاملات والترقيات تساهم في تحسين أدائهن الوظيفي نتيجة شعورهن بالاستقرار الوظيفي في العمل، ومنه فجودة الحياة الوظيفية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المرأة العاملة.

الكلمات المفتاحية: دور، جودة الحياة الوظيفية، تحسين الأداء، المرأة العاملة.

Résumé de l'étude

Cette étude descriptive vise à comprendre le rôle de la qualité de vie professionnelle dans l'amélioration des performances des femmes au travail. Elle examine l'impact de chaque dimension de la qualité de vie professionnelle sur leur performance, allant des aspects organisationnels à l'environnement matériel et psychologique, ainsi qu'au volet financier et économique.

Pour atteindre ces objectifs, l'étude s'est appuyée sur une méthodologie descriptive et un questionnaire administré à un échantillon aléatoire de femmes travaillant à l'hôpital Arbi Sabti à Aïn El Beïda, dans la wilaya d'Annaba, en Algérie.

Les résultats montrent que les aspects organisationnels de la vie professionnelle jouent un rôle dans l'amélioration des performances des femmes au travail, notamment leur participation à la prise de décision et la nature des communications, qui influencent leur efficacité. De plus, l'environnement de travail, tant matériel que psychologique, contribue à leur performance en fournissant des conditions physiques favorables et en garantissant la sécurité et la santé au travail. Les ressources et la facilité d'utilisation des outils de travail sont également essentielles pour une performance efficace. Enfin, la motivation, le soutien moral et des salaires appropriés contribuent à l'amélioration de leur performance, car ils se sentent plus stables dans leur emploi.

En somme, la qualité de vie professionnelle joue un rôle significatif dans l'amélioration des performances des femmes au travail.

Mots-clés : rôle, qualité de vie professionnelle, amélioration des performances, femmes au travail

Study Summary

This descriptive study aims to understand the role of quality of working life in improving women's performance at work. It examines the impact of each dimension of quality of working life on their performance, ranging from organisational aspects to the material and psychological environment, as well as the financial and economic aspects.

To achieve these objectives, the study used a descriptive methodology and a questionnaire administered to a random sample of women working at the Arbi Sabti Hospital in Aïn El Beïda, in the wilaya of Annaba, Algeria.

The results show that organisational aspects of working life play a role in improving women's performance at work, including their participation in decision-making and the nature of communications, which influence their effectiveness. In addition, the working environment, both material and psychological, contributes to their performance by providing favorable physical conditions and guaranteeing safety and health at work. The resources and ease of use of work tools are also essential for effective performance. Finally, motivation, moral support and appropriate wages contribute to improving their performance, as they feel more stable in their job.

In short, quality of working life plays a significant role in improving women's performance at work.

Keywords: role, quality of working life, performance improvement, women at work