



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

عمل المناوبة الليلية للمرأة وانعكاسه على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية المختصة في طب النساء وطب الأطفال
وجراحة الأطفال "قرقب عمار بن عمروس"

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع: التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:
أ.د/ زرفة بولقواس

إعداد الطالبة:
فدوى دبله

السنة الجامعية: 2019 - 2020م

شكر وعرفان

{ رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين }¹

إلى من أنارا دربي بدعائهما ودعمهما المتواصل **الوالدين الكريمين** أطال الله عمرهما.

أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى أستاذتي الفاضلة **الأستاذة الدكتورة زينة بولقواس** التي أشرفت علي هذا البحث وعلى التوجيهات والنصائح والملاحظات القيمة التي أفادتني بها طيلة البحث.

أتوجه بجزيل الشكر إلى أختي وصديقتي **الدكتورة نور المدي شيطروب** التي لها الفضل في دعمي معنويا وتشجيعها المتواصل وعلى كل ما قدمته لي من مساعدة في إعداد هذا البحث.

أتقدم بخالص شكري إلى أختي طيبة العائلة **دبلة نوال** على دعمها المتواصل لي وإلى جميع أفراد الأسرة - طه، نجاح، كوثر، ميادة، جلال، هديل، بسمة-

كما أتوجه بالشكر إلى سفينة العلم بعائلة دبلة **الأستاذة الدكتور عبد العالي دبلة والدكتورة حولة دبلة والدكتور فاتح دبلة** على دعمهم لي طيلة مشوارتي الدراسي و التوجيهات القيمة التي قدموها لي.

أتوجه بالشكر إلى الأساتذة الذين شاركوا من قريب أو بعيد في توجيه وإثراء البحث وعلى رأسهم **الأستاذة حنان مراد، الأستاذة نبيل حليلو، والأستاذة صونية العيدي** .

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر المقرون بعبارات العرفان إلى القابلات العاملات بالمؤسسة الإستشفائية الشهيد قرقوب عمار بن عمرو بسكرة على إفادتي بالمعلومات وتعاونهن معي وسعة خاطر .

¹ القرآن الكريم: سورة النمل، الآية 19.

المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	شكر وعرfan
	المحتويات
06	قائمة الجداول
07	قائمة الأشكال
08	نمذجة الدراسة
11-10	مقدمة
الفصل الأول	
الإطار العام للدراسة	
13	تقديم
13	أولاً: مشكلة الدراسة
15	ثانياً: مبررات اختيار موضوع الدراسة
16	ثالثاً: أهمية موضوع الدراسة
17	رابعاً: أهداف الدراسة
17	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
23	سادساً: الدراسات السابقة للدراسة
35	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
العمل بالمناوبة الليلية مقارنة نظرية	
37	تقديم
37	أولاً: الخلفية التاريخية للعمل بالمناوبة الليلية
39	ثانياً: أهمية العمل بالمناوبة الليلية
40	ثالثاً: أسباب ظهور العمل بالمناوبة
42	رابعاً: أنواع مناوبات العمل

43	خامسا: تنظيم وتسيير مناوبات العمل في المؤسسة الصحية الجزائرية
47	سادسا: الإطار القانوني للعمل بالمناوبة الليلية في المؤسسة الجزائرية
49	سابعا: مزايا وعيوب العمل بالمناوبة الليلية
51	خلاصة
الفصل الثالث	
الأداء الوظيفي مقارنة نظرية	
53	تقديم
53	أولا. الأداء في الفكر الإداري
54	ثانيا. أهمية الأداء الوظيفي
56	ثالثا. مكونات الأداء الوظيفي
59	رابعا. أبعاد الأداء الوظيفي
61	خامسا. محددات الأداء
62	سادسا. معايير قياس الأداء
64	سابعا. تقييم الأداء
66	ثامنا. انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي.
70	خلاصة
الفصل الرابع	
الإجراءات المنهجية للدراسة	
72	تقديم
72	أولا: فرضيات الدراسة
73	ثانيا: منهج الدراسة
74	ثالثا: مجالات الدراسة
75	رابعا: مجتمع الدراسة
76	خامسا: أدوات جمع البيانات
78	سادسا: صدق وثبات أداة الاستبيان

79	سابعا: الأساليب الإحصائية
الفصل الخامس عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج	
81	تقديم
81	أولاً: خصائص مجتمع الدراسة
87	ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضيات
122	ثالثاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات
134	رابعاً: النتائج العامة
136	خاتمة
139	قائمة المراجع
144	الملاحق
156	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	نسب تزايد عمال المناوبات في بعض الدول.	38
02	المقارنة بين الكفاءة والفعالية.	58
03	نتائج كرونباخ ألفا لمحاوَر الاستبيان.	79
04	مجتمع الدراسة حسب السن.	81
05	مجتمع الدراسة حسب سنوات العمل بالمناوبة الليلية.	82
06	مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.	83
07	المستوى الدراسي لأزواج القابات المتزوجات.	84
08	عدد أبناء مفردات الدراسة بالنسبة للقابات المتزوجات.	85
09	مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة.	86
10	إجابات المبحوثين حول أثر العمل بالمناوبة على سيرورة العلاقات المهنية.	87
11	إجابات المبحوثين حول أثر العمل بالمناوبة على كفاءة انجاز المهام.	98
12	إجابات المبحوثين حول أثر العمل بالمناوبة على فعالية إتمام المهام.	110
13	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى.	123
14	المؤشرات المؤثرة على سيرورة العلاقات المهنية خلال المناوبة الليلية.	126
15	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية.	126
16	المؤشرات المؤثرة على كفاءة انجاز المهام خلال المناوبة الليلية.	129
17	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.	129
18	المؤشرات المؤثرة على كفاءة انجاز المهام خلال المناوبة الليلية.	132
19	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية.	133

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نمذجة الدراسة	08
02	أهمية الأداء	56
03	معايير تصميم وسائل قياس الأداء	63

المتغير التابع

المتغير المستقل

الأداء الوظيفي

عمل

المناوبة

الليالية

العلاقات المهنية

التعاون، الدعم، ثقة، الصراع
التوتر

الكفاءة

. الخبرة، الدقة، معارف ضعف
تركيز، الخطأ

الفعالية

. الاتزان، إتقان، مسؤولية
. الغياب، تأخر

الشكل رقم 01: نمذجة الدراسة

مقدمة

مقدمة:

تتبع مساعي التنمية الاقتصادية والاجتماعية في جودة نشاط المؤسسات الأساسية في المجتمع، والتي تنصدرها المؤسسات الصحية لما لها من دور بارز في حياة الأفراد ، حيث تعد الصحة الجيدة من الركائز الأساسية الداعمة لتحقيق التنمية بشكل شامل وفي جميع المجالات، فيكفي لتعرف مدى تطور الدولة أن تعرف مستويات المنظومة الصحية وواقع الصحة فيها .

ولذلك كان من الضروري الاهتمام بالنشاط الصحي و بكيفيات الإدارة المثلى له، خاصة من قبل العلوم الإدارية ذات الصبغة السوسولوجية كعلم الاجتماع التنظيم والعمل، ليس فقط لعلاقة الصحة بالتنمية بل لعلاقتها بتطور المجتمع وللحفاظ على أفراد هالذين يشكلون العنصر الأساسي في جميع الأنشطة، التي تخدم العام والخاص على حد سواء كانوا موظفين في القطاع الصحي أو متعاملين معهم .

وبالتالي الأداء في التنظيمات الصحية يجب التركيز على كونه أداء نوعي تحدده طبيعة العمل في المجال ذاته، التي تستدعي التواصلية وعدم الانقطاع شأنها مثل الأنشطة الرقابية، التي تستلزم تفعيل إستراتيجية العمل وفق أنظمة المناوبة الليلية ، التي تعمل بكل السبل المتاحة على المحافظة على أرواح أفراد المجتمع.

وبالتعمق في النشاطات الصحية فهي نشاطات متشعبة جدا تقوم على التخصص الدقيق الذي يشمل العناية بجميع مناحي الصحة الفردية، ومن أهم فروعها الأنشطة الشبه طبية التي تعنيها وظائف **القبالة والتوليد**، لأهميتها وامتيازاتها ولما فيها من مكانة اجتماعية، وأمام هذه الأهمية والمكانة فإن لهذه الوظائف امتيازات من جهة وعناصر ضاغطة ونقاط حساسة من جهة أخرى، تتمثل في انعكاساتها السلبية على الموظفين فيها خاصة في ضوء تفعيل أنظمة المناوبات الليلية التي تزيد من خصوصية العمل "القبلائي"، فتأثير العمل بالمناوبة الليلية على القابات يظهر خاصة في مستويات أدائه ن، لذلك جاءت الدراسة لتبيان انعكاسات العمل بالمناوبة على الأداء الوظيفي للمرأة وذلك وفق التسلسل المنهجي التالي:

الفصل الأول: كان بمثابة الإطار العام للدراسة، أين تم طرح إشكالية البحث وتساؤلات الدراسة بغية الإجابة عليها من خلال البحث الميداني، كما تم التطرق فيه إلى توضيح مبررات اختيار الموضوع وأهمية وأهداف البحث والدراسات السابقة، بالإضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة.

الفصل الثاني: تطرق إلى متغير العمل بالمناوبة الليلية - مقارنة نظرية- من حيث الخلفية التاريخية لظهوره، أهمية وأسباب وأنواع مناوبات العمل بالإضافة إلى تنظيم وتسيير مناوبات العمل في المؤسسة الصحية الجزائرية، كما تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار القانوني للعمل بالمناوبة الليلية في المؤسسة الجزائرية.

الفصل الثالث: تم تخصيصه لمتغير الأداء الوظيفي - مقارنة نظرية- من حيث تطور هذا المفهوم عبر مراحل الفكر الإداري وأهميته، ومكونات وأبعاد ومحددات الأداء الوظيفي، كما تناول الفصل معايير قياس الأداء وتقييمه ليختتم بانعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي نظريا.

الفصل الرابع: فتم إبراز فيه أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي اعتمدها الدراسة الراهنة، حيث تضمن في بدايتها فرضيات الدراسة، منهج الدراسة، مجالات الدراسة، أدوات جمع البيانات، صدق وثبات الأداة الأساسية للدراسة ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة.

الفصل الخامس: تم فيه عرض منظم للبيانات التي جمعت ميدانيا، بدءا بعرض خصائص مجتمع البحث من خلال العرض الكمي لمعطيات الجداول وفق كل محور بحسب استمارة الاستبيان، ثم تفسير كيفي يتضمن إجابات أفراد مجتمع الدراسة المبحوثة، وكذا مناقشة النتائج المتوصل إليها وعرض النتيجة العامة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تقديم.

أولاً: مشكلة الدراسة.

ثانياً: مبررات اختيار موضوع الدراسة.

ثالثاً: أهمية موضوع الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: تحديد المفاهيم.

سادساً: الدراسات السابقة للدراسة.

خلاصة الفصل.

تقديم:

إن الإطار العام للدراسة يعتبر من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث السوسيولوجي، وذلك انطلاقاً من اختيار موضوع الدراسة بأسلوب منطقي، مع تحديد الإشكالية وأهم مبررات اختيار موضوع الدراسة، وتوضيح أهميتها والهدف من إجرائها، ومن ثم تحديد مفاهيم متغيراتها ليصل إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي اعتمد عليها، كل هذه المحطات سيتم الوقوف عليها من خلال هذا الفصل.

أولاً: مشكلة الدراسة.

شهد ميدان العمل العديد من التغيرات و التطورات التي مست كل جوانبه من طرق التسيير المتبعة أو التكنولوجيا المستخدمة بالإضافة الى تنظيم ساعات العمل، كل هذه التغيرات يرجع فيها الفضل للتقدم العلمي و التقني المحقق و للنهضة الفكرية، من خلال العديد من الدراسات و الأبحاث العلمية المعمقة كالدراسات التي قامت بها مدرسة الإدارة العلمية وتجارب الهاوثورن وغيرها من الدراسات التي سعت الى تطوير هذا الميدان وجعله أكثر ملائمة لخصوصية المورد البشري لكونه أهم مورد في أي منظمة.

وسعيًا من المنظمات و المؤسسات الإنتاجية و الخدماتية لمواكبة هذا التطور و لتحقيق كفاية إنتاجية ومردودية عالية، ولزيادة أرباحها وضمان استمرار تقديم الخدمات لأفراد المجتمع استوجب عليها الاستمرار في العمل ليلا ونهارا ، دون انقطاع معتمدة في ذلك على العمل بالمناوبة كأسلوب من أساليب التشغيل المنتهجة، بمختلف أنواعها ومن بينها المناوبة الليلية.

والمناوبة الليلية هي تنظيم لساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق من العمال تتناوب في تأدية المهام والوظائف خلال فترة الليل، ونظرا لما للعمل بالمناوبة الليلية من أهمية سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية أو الأمنية لأفراد المجتمع وللمؤسسات، سعت الجزائر كغيرها من الدول منذ الاستقلال لمواكبة التغيرات والتطورات السريعة في أنظمة العمل والتشغيل، حيث تبنت هذا الأسلوب واعتمده في العديد من القطاعات والمؤسسات، كقطاع الأمن، وحدات الشرطة والجيش، بالإضافة إلى قطاع النقل كالمطارات ومحطات المسافرين، الفنادق، المصانع وفي القطاع الصحي .

إن العمل في المناوبة الليلية يتميز بخصوصية معينة ، جعلته يختلف عن العمل في باقي الفترات لكونه قد يتطلب جهدا و تركيزا أكبر من العمل في الأوقات العادية أو في الفترة النهارية، كون أن العمل

في الليل معاكس للساعة البيولوجية للإنسان ، التي تستوجب العمل في النهار والراحة و النوم ليلا ذلك لقوله تعالى: " وَجَعَلْنَا نَوْمَكُمْ سُباتاً⁽⁹⁾ وجعلنا الليل لباساً⁽¹⁰⁾ وجعلنا النهار معاشاً⁽¹¹⁾ " .²

فالموظف الذي يعمل في فترة الليل يحاول أن يعمل في الوقت الذي يطلب فيه جسمه أن ينام، إضافة لذلك فإن مدة العمل في المناوبة الليلية طويلة ، وقد تصل الى أكثر من 12 ساعة من العمل المستمر في بعض المصانع والمؤسسات كالمؤسسة الإستشفائية، من خلال تناوب فرق العمل على تقديم العناية والرعاية للمرضى وتحسين حالتهم الصحية، فعندما نتكلم عن العمل بالمناوبة الليلية في القطاع الصحي بصفة عامة وفي مصلحة الولادة بصفة خاصة، فإننا نتكلم عن العمل في مصلحة حساسة جدا ودائمة النشاط ولها خصوصية معينة كون أغلب العاملين فيها من النساء، ونظرا لحيويتها وارتباطها المباشر بحياة المواطنين، فهذه المصلحة تقدم خدماتها للنساء الحوامل، والأطفال الرضع باستمرار ودون انقطاع على مدار أربعة وعشرين ساعة ، معتمدة على العمل بالمناوبة بإشراف فرق متكاملة من الموظفين أغلبهم عاملات في السلك الطبي والشبه طبي والإداريين .

ومدينة بسكرة كغيرها من المدن الجزائرية تسعى لمواكبة التنمية المحلية، من خلال التأسيس لمصالح حيوية مهمة منها مصلحة التوليد، التي تستقبل أعدادا كبيرة من المرضى من مختلف البلديات التابعة لها بالإضافة الى الولايات المجاورة بصورة تفوق الطاقة الاستيعابية ، والتعداد الوظيفي لهذه المصلحة سواء تعلق الأمر بعدد العاملات، أو التجهيزات والمعدات بالإضافة الى الحجم الساعي للعمل، حيث تصل مدة العمل في النوبة الليلية لـ 16 ساعة من العمل المتواصل، ما يشكل ضغطا كبيرا في حالات عدة على العاملين من مختلف الأسلاك خصوصا القابلات ، أين يمكن أن ينتج عنه تعب وإرهاق شديد ومن جهة أخرى، قد يؤدي ذلك الى تزايد الأخطاء المهنية ما قد ينعكس سلبا على **فعاليتهم وكفاءتهم**، وبالتالي على أدائهم الوظيفي.

وتعتبر مهنة **القابلة** من أكثر المهن الشاقة بسبب تعدد المسؤوليات والمهام غير المحددة، فالقابلات ومن خلال تأديتهن لمهامهن ووظائفهن التي تكلفهن بها إدارة المستشفى في الليل فهن يواجهن حالات مختلفة ومتفاوتة الخطورة وبأعداد كبيرة مقارنة بعددهن ، ما يستوجب السرعة في التفكير واتخاذ القرار الصحيح والتعامل مع كل حالة باعتبارها حالة خاصة تتطلب نمطا معيناً من التعامل، فمن الناحية الإنسانية تقوم القابلة بإنقاذ حياة الأم والطفل معا وفي حالات صعبة تحتار بين إنقاذ حياة الأم أو الطفل، أما من الناحية القانونية تتحمل القابلة مسؤولية اتخاذ أي قرار حيث تكون معرضة للمتابعة القضائية في أي وقت، مع كل حالة وفاة أو مضاعفات صحية نتيجة خطأ طبي، فالقابلات يعملن في ظروف عمل صعبة من مظاهرها، إضاءة لا تتناسب وطبيعة العمل في الليل، تزايد ضغط العمل بسبب نقص عدد

² القرآن الكريم: سورة النبأ، الآية (9- 11) .

العاملين في فترة الليل، ظاهرة الاعتداءات هذا ما أفرز مؤخرا احتجاجات متكررة للقابات في مختلف مستشفيات الوطن حول ارتفاع مخاطر مزاولة المهنة وغياب الحماية القانونية لمهنة القبالة، كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر سلبا على أداء القابات لمهامهن الموكلة إليهن، فالأداء الوظيفي وكما هو معلوم يتأثر بظروف العمل المادية كالإضاءة والضجيج...، وبظروف العمل المعنوية و **بالعلاقات المهنية** السائدة في بيئة العمل كما يتأثر الأداء الوظيفي أيضا بنظام وساعات العمل.

ازداد الاهتمام بدراسة تأثير أنظمة ومواقيت العمل وانعكاسها على أداء العاملين ، في مختلف التخصصات كعلم النفس التنظيم وعلوم التسيير وعلم اجتماع التنظيم والعمل ، وعلى هذا الأساس تسعى هذه الدراسة إلى البحث في موضوع المناوبة الليلية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، وبما أن القطاع الصحي في الجزائر من بين القطاعات التي تركز في عملها على المناوبة الليلية ، وأغلب العاملين في هذا القطاع من النساء، لذلك تم اختيار المؤسسة الإستشفائية المختصة في طب النساء وطب الأطفال وجراحة الأطفال " **قرقب عمار بن عمرو** " ببسكرة كعينة من مستشفيات الجزائر لمعالجة التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي آثار العمل بالمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي للمرأة بالمؤسسة الإستشفائية ؟
و المتفرع إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو أثر العمل بالمناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية في المؤسسة الإستشفائية؟
- ما هو أثر العمل بالمناوبة الليلية على كفاءة انجاز المهام في المؤسسة الإستشفائية ؟
- ما هو أثر العمل بالمناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام في المؤسسة الإستشفائية؟

ثانيا: مبررات اختيار الموضوع.

- هناك العديد من الأسباب والدواعي التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع منها ما يلي :
- معايشة الموضوع من خلال المحيط العائلي.
 - كون موضوع المناوبة الليلية من المواضيع الحيوية والمتجددة التي نالت اهتمام الباحثين في مختلف التخصصات ومن بينها علم اجتماع التنظيم والعمل .
 - الدراسات التي تم الاطلاع عليها تناولت في أغلبها تأثير المناوبة الليلية ركزت على فئة الأطباء و الممرضين.
 - عمل المرأة في الليل من أهم المواضيع والظواهر التي يسعى علم اجتماع التنظيم للتعرف على أبعادها وانعكاساتها ومعالجتها.
 - قلة البحوث السوسولوجية في موضوع المناوبة الليلية للمرأة حسب اطلاع الطالبة .

- المساهمة في إثراء مكتبة الجامعة بالنسبة لمستوى الماستر كونها تفتقر لمثل هذه المواضيع في علم الاجتماع حسب اطلاع الطالبة.

- إمكانية وسهولة دراسة الموضوع ميدانيا قبل تفشي جائحة كورونا.

ثالثا: أهمية الدراسة.

مما لا شك فيه أن لكل دراسة أهمية علمية، وعليه تتجلى أهمية هذه الدراسة في الإجابة على عدة تساؤلات، تتعلق بالعمل في المناوبة الليلية في الميدان الصحي باعتبار الفترة الليلية ، من أهم الفترات المخصصة للعمل لضمان سير هذا المرفق واستمرار تقديم الخدمات الصحية للأفراد.

- تتجلى كذلك أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول مفاهيم جديدة في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل كالمناوبة الليلية للمرأة العاملة ، وما لها من انعكاسات على الصحة الجسدية والنفسية وعلى الجانب المهني، وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي.

- أهمية هذه الدراسة تتبع من أهمية القطاع الصحي ، باعتباره من أهم القطاعات الخدمية في المجتمع وأكثرها حيوية كونه يمس حياة الأفراد بصورة مباشرة ومؤثرة، فهو يقدم خدماته على مدار 24 ساعة دون انقطاع.

- تسليط الضوء على شريحة هامة من العاملين في الفترة الليلية وتحديد النساء العاملات بالمناوبة الليلية بغية إبراز الصعوبات والمعوقات ، التي يواجهونها أثناء تأديتهم لمهامهم ونشاطاتهم في تلك الفترة ، فالمرأة تتمتع بخصوصية معينة يتعلق الأمر بالجانب البيولوجي من جهة، و الالتزامات العائلية والأسرية والجوانب السوسيوثقافية من خلال نظرة المجتمع لعمل المرأة في الليل ، كل هذه العوامل تؤثر على عمل المرأة.

- كما تتضح أهمية الدراسة من أهمية الفئة التي تتناولها، وهي القابات العاملات في المناوبة الليلية بالمؤسسة الإستشفائية، فمهنة القبالة من المهن الإنسانية السامية قبل أن تكون مهنة للكسب، نظرا لأهمية الدور الذي تؤديه القابات من خلال العناية بصحة الأم والطفل ، والسهر على الحفاظ على حياتهما وبالتالي الحفاظ على العنصر البشري.

- تكمن أهمية الدراسة كذلك في كونها تتطرق لجانب آخر من فترات العمل غير العادية وهي العمل في فترة الليل وكيفية تقديم الخدمة في هذه الفترة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

لكل دراسة علمية هدف أو أهداف تسعى للوصول إليها، وأي دراسة بدون هدف علمي أو عملي لن تكون لها قيمة، لأن المسعى من كل دراسة هو تقديم فائدة للبحث العلمي وللمجتمع ، وتكمن أهداف هذه الدراسة في :

- الكشف عن ظروف العمل في فترة الليل وإبراز آثارها المهنية على العاملين بغية تحسين هذه الظروف، ومساعدة العاملين على التكيف معها.
- التعرف على طبيعة العمل بالمناوبة الليلية و أهم الانعكاسات السلبية التي يخلفها على الأداء الوظيفي للقابات.
- التعرف على أثر الظروف التنظيمية على أداء القابات في المؤسسة الإستشفائية.
- الكشف عن أثر المناوبة الليلية على كفاءة انجاز المهام.
- الكشف عن أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام.

خامساً: تحديد المفاهيم.

إن تحديد المفاهيم في أي دراسة أو بحث علمي أمر غاية في الأهمية ، وخاصة في البحث الاجتماعي والذي يستمد مفاهيمه من الواقع المدروس ، وكلما تم تحديد المتغيرات بصورة دقيقة وواضحة كلما كان في ذلك تسهيل لفهم وإدراك تلك المعاني والأفكار المعتمدة³. وسيتم التركيز على المفاهيم الأساسية وهي المناوبة الليلية والأداء الوظيفي في حين المفاهيم الثانوية كالعمل والمناوبة وغيرها من المفاهيم سيتم التطرق إليها بشكل مقتضب، وعليه فإن المفاهيم التي تم استخدامها في هذه الدراسة هي:

1- المفاهيم المرتبطة بعمل المناوبة الليلية للمرأة:

تتمثل المفاهيم الفردية التي يتركب منها المتغير الأساسي للدراسة من:

1-1- العمل:

العمل لغة: جمعه أعمال، والفعل عمل كفرح، وأعمله واستعمله غيره و إعتل: عمل بنفسه، وأعمل رأيه وآلته⁴.

³ عاشور خديجة: ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، 2015، ص26.

العمل اصطلاحاً: يعرفه مارسال موس Marcel Mause (1872،1950) :

"إن العمل ظاهرة إنسانية و اجتماعية شاملة ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل و مختلف انفعالاته الكامنة و تفاعله مع مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل".⁵

يستشف أن تعريف "مارسال" للعمل تعريف شامل فقد اعتبره ظاهرة نفسية واجتماعية ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي والنفسي والاجتماعي فالعمل ليس فقط نشاط أو جهد يبذله الإنسان .
ومنه فالعمل: هو كل نشاط أو جهد يؤديه الفرد مقابل أجر معين في ميدان الصحة.

1-2- العمل بالمناوبة:

المناوبة لغة: من المصدر نوب، والتعاقب أو التناوب بين الأشياء بحيث يحل أحدها محل الآخر.⁶

اصطلاحاً: يعرفه ناصر قاسيمي:

"هو نظام تلجأ إليه الكثير من المنظمات لزيادة الإنتاج و رفع مستوى تقديم الخدمة و ضمان عدم توقفها ليلاً و نهاراً، لذا يتم تقسيم اليوم الى ثلاثة أوقات تتداول عليها ثلاث فرق عمل و نجدها في المطارات، الموانئ، المستشفيات".⁷

يستشف من هذا التعريف أنه اعتبر أن العمل بالمناوبة هو نظام عمل يضمن استمرار تقديم الخدمات ليلاً ونهاراً، بحيث يقسم اليوم لثلاث فترات توزع على ثلاث فرق من العمال نجد هذا النظام في العديد من المؤسسات كالمطارات والموانئ والمستشفيات، لكن ما يعاب عليه عدم تحديد مدة تلك الفترات وبداية ونهاية كل فترة .

تعريف آخر للعمل بالمناوبة: هو نظام عمل يحتوي على أربع مجموعات عمل، وعلى ثلاث نوبات عمل متساوية زمنياً ومتعاقبة، كل نوبة عمل مدتها ثمان ساعات يتعاقب عليها العمال كل ثلاث أيام، تلي

⁴ محمد بن يعقوب الفيروز آبادي: قاموس المحيط، ط8، مؤسسة الرسالة، لبنان، 2005، ص1036.

⁵ عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع المؤسسة، ط1، منظمة المرأة العربية، مصر، 2011، ص15.

⁶ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي . فرنسي . عربي، ط1، مكتبة لبنان، لبنان، 1993، ص17.

⁷ ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص96.

بعد تسعة أيام من العمل في النوبات الثلاث فترة راحة مدتها ثلاثة أيام، وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع خلال الأربع والعشرين ساعة.⁸

يتبين أن هذا التعريف أشمل من تعريف ناصر قاسيمي لأنه حدد مدة المناوبة المقدرة بثمان ساعات تليها مدة راحة لثلاث أيام ، وبالتالي هذا التعريف أعطى توضيح أكثر من التعريف السابق لنظام العمل بالمناوبة، لكن ما يعاب عليه أنه لم يحدد زمن بداية ونهاية كل مناوبة.

1-3- العمل الليلي:

يعرف بأنه: "كل نشاط يمتد بين الساعة العاشرة ليلا حتى الساعة الخامسة صباحا يمكن أن يدخل ضمن الساعات المتناوبة أو الساعات الثابتة".⁹

ويلاحظ أن هذا التعريف حدد فترة بداية العمل الليلي ونهايته قد يكون ذلك بشكل تناوبي أو بشكل ثابت، لكن ما يعاب عليه أنه لم يتطرق لنوع العمل أو المؤسسة التي يتم فيها استخدام هذا النوع من العمل.

كما يعرف أيضا بأنه: "جهد عضلي وفكري يؤدي ليلا من طرف مجموعة من العمال يعملون في مثل هذا الوقت لضمان سير العمل، يبقى فقط أن المدة التي يتم فيها العمل تحدد بحسب التشريعات".¹⁰

ويلاحظ أن هذا التعريف يعتبر بأن العمل الليلي كل جهد فكري أو عضلي يؤدي ليلا لضمان ، سير العمل لكن ما يعاب عليه أنه لم يحدد مدة العمل وبداية هذه المدة ونهايتها.

يختلص من هذه التعريفات أن العمل الليلي هو العمل خلال الفترة الممتدة من غروب الشمس الى غاية شروقها يبقى أن تحديد مدة العمل يختلف من مؤسسة إلى أخرى.

⁸ بشير لعريط ، هناء بوحارة: "الانعكاسات النفسية والسلوكية (الاكتئاب، القلق والاحترق النفسي) لنظام العمل بالمناوبة (8×3)"، حوليات جامعة قلمة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18 ديسمبر، 2016، ص573.

⁹ عبد الحميد عيدوني، سليمة ساجي، صباح ساعد: العمل الليلي ودوره في ظهور بعض اضطرابات النوم (الأرق، فرط النوم، اضطراب جدول النوم واليقظة) لدى عمال الورديات الليلية، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل جامعة حمى لخضر الوادي، 2010، ص113.

¹⁰ حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، مصر، 1999، ص95.

1-4- تعريف المناوبة الليلية:

فحسب "رونالدو ريجيو": " هي العمل الذي يبدأ عادة من الساعة العاشرة مساءً و ينتهي في الساعة السادسة صباحاً و يطلق عليها بوردية الليل، و تسمى أحيانا بالمقبرة " ¹¹

يكتشف من هذا التعريف أنه حدد مدة المناوبة الليلية بـ 8 ساعات تبدأ من العاشرة مساءً الى السادسة صباحاً وأطلق عليها مصطلح "المقبرة" وكأنها تقبر العامل لما لها من أثر سلبية.

وفي تعريف آخر للمناوبة الليلية: " هو نظام عمل بالليل لضمان استمرارية الإنتاج، والزيادة فيه وتحسينه مثلما هو الحال بالنسبة للمصالح والمؤسسات ، كما يشكل ضمان للخدمة المتواصلة لفائدة الأفراد والمواطنين وضمان سلامة البلاد وأمنها، كما هو الحال في القطاع العسكري، قطاع الأمن والجمارك والدرك". ¹²

يكتشف من هذا التعريف أن هركز على العمل بالمناوبة الليلية في بعض القطاعات ، دون غيرها كقطاع الأمن والقطاع العسكري واعتبر العمل بالليل كنظام يضمن الزيادة في الإنتاج، فله فائدة على المؤسسات والأفراد، من خلال عدم توقف الإنتاج وضمان استمرار تقديم الخدمات للأفراد والحفاظ على سلامتهم وأمنهم.

و تعرف المناوبة الليلية حسب **Antioe laxill** على أنها:

" كل نشاط يقوم به الفرد خلال فترة محددة (من الساعة العاشرة مساءً الى الساعة السادسة صباحاً) و فيه تكون كل الوظائف البيولوجية معاكسة للنشاط خلال ساعات العمل العادية في فترتي الصباح و المساء". ¹³

تجدر الإشارة الى أنه في القانون الجزائري يقصد بالمداومة : العمل المنتظم وفق البرنامج المسطر من طرف الإدارة أما العمل في الفترات الليلية والأعياد والمناسبات الدينية والوطنية فقد عبر عنه المشرع بعبارة المناوبة بمصطلح دقيق والعمل الليلي كمصطلح عام. ¹⁴

¹¹ رونالدو ريجيو: علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ترجمة فارس حلمي، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص597.

¹² آمنه ياسين: العمل بالنظام الليلي والتناوبي وأثره على التوافق العام ، دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجمارك والأمن الوطني، جامعة وهران، الجزائر، ص 2.

¹³ الصادق عثمان: واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء المداومة الليلية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017-2018، ص58.

نستخلص من هذه التعريفات جملة من النقاط:

- العمل في المناوبة الليلية: هو كل نشاط فكري أو عضلي يؤدي في الليل .
- المناوبة الليلية هي تنظيم لساعات العمل توزع على عدد من الفرق .
- يساهم هذا التنظيم لساعات العمل في استمرار العمل وتقديم الخدمات وزيادة الإنتاج.
- المناوبة الليلية أسلوب من أساليب التشغيل التي تعتمد على المؤسسات .

ومنه العمل بالمناوبة الليلية: هو كل المهام والوظائف التي يؤديها فريق عمل القابلات خلال الفترة الممتدة من الساعة الرابعة مساءً إلى الساعة الثامنة صباحاً في الأيام العادية، أما في أيام الراحة الأسبوعية فإن فترة العمل تكون من الساعة الثامنة ليلاً إلى الساعة الثامنة صباحاً بمصلحة الولادة في المؤسسة الإستشفائية.

1-6- تعريف المرأة العاملة:

عرفتها كاميليا عبد الفتاح في كتابها هي: " المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، وهي تقوم بوظيفتين في الحياة دور ربة بيت ودور الموظفة " ¹⁵

ومنه فالمرأة العاملة: هي القابلة العاملة في المناوبة الليلية بمصلحة الولادة في المؤسسة الإستشفائية.

2- المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي:

1-2- الأداء:

الأداء في اللغة العربية من الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أي أوصله، ويقال أدى فلان ما عليه أداءً وتأدية. ¹⁶

ومصطلح الأداء مستمد من اللغة الانجليزية to perform واشتقت هذه الكلمة من اللغة اللاتينية perform والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

¹⁴ مصطفى العياشي: "نظام المناوبة لضمان سير المرفق العام في المؤسسات الصحية"، مجلة معالم للدراسات القانونية

والسياسية، المركز الجامعي تيندوف، العدد الرابع جوان 2018، ص159.

¹⁵ كاميليا عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، لبنان، 1984، ص189

¹⁶ ابن منظور : لسان العرب، ط1، دار صادر، لبنان، المجلد 14، ص26.

والأداء حسب (A.Kherakhem): " تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة."¹⁷

يشتد من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول للأهداف التي ترمي لتحقيقها المؤسسة.

2-2- الوظيفة:

هي مجموعة الواجبات والمسؤوليات والتكليفات و الأداءات والمهارات المطلوبة في عمل محدد.¹⁸

2-3 الأداء الوظيفي:

" هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي".¹⁹

يشتد من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يشير إلى تأدية المهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بكل وظيفة.

و يعرف الأداء حسب المنظمة العالمية للتقييس الايزو إصدار 2000: بأنه يشمل الكفاءة والفعالية .

فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة التحصل عليها والموارد المستعملة. يشتد من هذا التعريف أن الأداء هو محصلة كل من الفعالية والكفاءة.

في اتجاه آخر هناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو " درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد."²⁰

من هذا التعريف يتخلص بأن الأداء هو الوسيلة التي من خلالها يقوم العامل بتلبية الحاجات الوظيفية.

¹⁷ مصطفى يوسف: ادارة الأداء، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص ص 15-16.

¹⁸ مدحت عبد الحميد أبو زيد: علم النفس المهني، ط1، الجزء الأول، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2012، ص89.

¹⁹ محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في المؤسسات الرياضية في القرن الواحد والعشرين (رؤية مستقبلية)،

ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص109.

²⁰ مصطفى يوسف: مرجع سابق، ص19.

كما يعرف أيضا " بأنه تفاعل بين السلوك والانجاز المرتبط بالنتائج، وأنه ذلك السلوك والانجاز والنتائج معا"²¹ ويشير "وماس جيل برت" بأن السلوك ما يقوم به الفرد من أعمال، والانجاز هو الأثر أو النتائج أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والنتائج.²²

حسب هذا التعريف فالأداء ليس فقط الناتج وليس فقط النشاط أو السلوك بل هما معا .

كما يعرف أيضا بأنه: " محصلة كل من الدافعية والقدرة وظروف العمل أي من خلال المعادلة التالية:
الأداء = الدافعية × القدرة × الظروف".²³

بمعنى لو توافر كل من القدرات العالية للأفراد وظروف العمل المواتية لهم فان ذلك لن يؤدي الى التأثير على سلوك أو أداء الفرد ما لم يتوافر قدر من الدافعية.

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي : "يختلف مدلوله باختلاف الجماعات والأفراد الذين يستخدمونه فبالنسبة لمالكي المؤسسة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية أما بالنسبة للفرد العامل فقد يعني الأجور الجيدة أو ظروف العمل الملائمة في حين قد يعني بالنسبة للزبون جودة الخدمات والمنتجات التي توفرها المؤسسة له".²⁴

هذا التعريف هو الأشمل من بين التعاريف السابقة فقد اعتبر بأن الأداء يختلف في معناه باختلاف وجهة نظر كل من مالكي المؤسسة والقادة الإداريين والعاملين والزبائن فالأداء بالنسبة لمالكي المؤسسة ليس هو الأداء بالنسبة للزبون .
ومنه الأداء الوظيفي هو تنفيذ القابلة لمهامها ومسؤولياتها التي تكلفها بها ادارة المستشفى خلال فترة المناوبة الليلية.

سادسا: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة مجموع الدراسات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع الذي يريد الباحث دراسته، للدراسات السابقة دور حيوي وهام في إثراء وتوجيه البحث العلمي، فهي توضح

²¹ أرفيس مريم: "الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية"، مجلة التغيير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر

بسكرة، العدد السادس، جوان 2018، ص480.

²² أرفيس مريم: مرجع سابق، ص481.

²³ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، ط8، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص139.

²⁴ سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد صديق بن يحي جيجل، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة قسنطينة(2)، 2012. 2013، ص79.

للباحث المفاهيم المتعلقة ببحثه وتساعده في وضع الفرضيات وتجنب على كثير من التساؤلات، وتجنبه الوقوع في الأخطاء والمشاكل التي عانى منها باحثون غيره.

يمر التعامل مع الدراسات السابقة بمراحل ثلاث: البحث عنها، اختيارها وعرضها تحريرها.²⁵ وفيما يلي سيتم عرض بعض هذه الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وهو المناوبة الليلية للمرأة وانعكاسها على الأداء الوظيفي:

1- الدراسات المتعلقة بالمناوبة الليلية:

- الدراسة الأولى²⁶

اسم الباحث: لعريط بشير

عنوان الدراسة: الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8)، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم

تاريخ إجراء الدراسة: 2006. 2007 (دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيدة)

محتوى الدراسة: تهدف إلى فحص وقياس كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي والمظاهر السلوكية التي يعكسها نظام العمل بالمناوبة (3×8) والتعرف على الواقع النفسي للعمال المتمثل في كل من الاكتئاب والقلق والضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية

استغنى الباحث عن طرح التساؤل الرئيسي واكتفى بطرح مجموعة من التساؤلات:

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى القلق بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي ؟

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الضغط النفسي بين عمال المناوبة 3×8 وعمال اليوم العادي ؟

يوجد هناك اختلاف في مستوى اختلال المظاهر السلوكية بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم

العادي ؟

²⁵ فضيل دليو: مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص184.

²⁶ لعريط بشير: الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة(3×8)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم (منشورة) كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007.

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية بين عمال المناوبة 3×8 وعمال اليوم العادي ؟

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية لدى عمال المناوبة 3×8 المتزوجون والعزاب ؟

هل يوجد هناك اختلاف في مستوى القلق لدى عمال المناوبة (3×8) المتزوجون والعزاب ؟

هل توجد هناك فروق في درجة الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (3×8) المتزوجون والعزاب ؟

هل لمتغير الأقدمية تأثير على مستوى الاستجابة الاكتئابية لدى عمال المناوبة (3×8) ؟

هل يتأثر مستوى القلق بمتغير الأقدمية لدى عمال المناوبة (3×8) ؟

هل مستوى الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (3×8) يتأثر بالأقدمية في العمل ؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي والمقارن

عينة الدراسة : تمثلت في عمال المركب المواد البلاستيكية والمنقسمين الى العينة الأولى العاملين بنظام

المناوبة (3×8)، أما العينة الثانية فهم العاملين بنظام العمل العادي تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة

أدوات جمع البيانات: الملاحظة والمقابلة وتحليل السجلات الإدارية.

نتائج الدراسة:

إن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثاً مثيرة للضغط تسهم في نشأة الاكتئاب،

القلق الضغط النفسي، واختلال المظاهر السلوكية المرتبطة بذلك، ومن ثم فهي بمثابة متغيرات نفسية

وسلوكية تسهم في اختلال الصحة النفسية والجسدية للعمال والتي تشير إلى خبرة وجدانية تتجلى خاصة

في الحزن والتشاؤم، الانشغال، الشعور بالفشل، عدم الرضا والشعور بالذنب، عدم حب الذات ،صعوبة

النوم، التعب، فقدان الشهية، اللجوء للمهدئات والمنشطات بصورة غير صحية .

تختلف هذه المظاهر في شدتها تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل والحالة الزوجية، ذلك أن العامل في نظام

المناوبة كلما زادت أقدميته في العمل كلما زاد مستوى تراكمات الضغوط المختلفة عليه، إضافة إلى

العبء الاجتماعي الذي يتجلى في أداء الالتزامات المختلفة.

- الدراسة الثانية²⁷:

اسم الباحث: محمد بن لكبير.

عنوان الدراسة: آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي.

تاريخ إجراء الدراسة: 2014-2015 (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا بأدرار).

محتوى الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي حيث تم التركيز على الآثار الاجتماعية والصحية والمهنية.

التساؤل الرئيسي: ما هي آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بأدرار؟

الفرضية العامة:

للعمل الليلي آثار اجتماعية ومهنية على المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية.

الفرضيات الفرعية:

- للعمل الليلي آثار على الحياة الاجتماعية للمرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية.

- للعمل الليلي آثار على صحة للمرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية.

- للعمل الليلي آثار على الحياة المهنية للمرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تمثلت في جميع العاملات ليلا والمقدر بـ 90 عاملة

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على الملاحظة والاستمارة.

نتائج الدراسة: تمثلت فيما يلي

- أن احتياجات أبناء العاملات وأزواجهن تؤثر على أدائهن لعملهن بالمستشفى وكذا تأثيره على تنشئة الأبناء.

²⁷ محمد بن لكبير: آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2014-2015.

- العمل بالمستشفى يمثل ازدواجاً في أدوارهن بين المنزل والعمل، كما أن العمل الليلي يشعرهن بالعزلة عن باقي أفراد المجتمع وأن نسبة كبيرة من العاملات لسن على معرفة بقوانين وأنظمة العمل بالمستشفى
- من المعوقات التي تواجه المرأة في الالتحاق بالعمل بالمستشفى العمل الليلي ناهيك عن ما يخلفه العمل الليلي من آثار على صحة العاملة من اضطرابات في النوم والهضم إضافة إلى التعب وبعض الأمراض النفسية بالإضافة إلى أن المرأة التي تعمل ليلاً تشعر بالاعترا ب الوظيفي بعيدة عن ما يحدث داخل المؤسسة الإستشفائية جاهلة لحقوقها.

- الدراسة الثالثة.²⁸

اسم الباحث: الصادق عثمان.

عنوان الدراسة : واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء المداومة الليلية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بركان ولاية أدرار ، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل.

تاريخ إجراء الدراسة: 2017. 2018.

محتوى الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء المداومة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الجزائرية.

التساؤل الرئيسي: ما هو واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء المداومة الليلية ؟

وقد تفرع إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- هل طبيعة العمل الليلي تفرز طابعا من العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي؟

- ما هي العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء العمل الليلي؟

- ما هي خصوصيات العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء العمل الليلي؟

²⁸ الصادق عثمان: مرجع سابق.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي بالإضافة إلى تحليل المضمون .

عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في مجموع العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بركان من السلبيين الطبي والشبه طبي وأيضا مدراء المداومة والمراقبين الطبيين البالغ عددهم 203 موظفا.

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

نتائج الدراسة: تمثلت فيما يلي:

- طبيعة العمل الليلي (الشكل التناوبي والدائم، طول ساعات العمل، نقص الرقابة، انخفاض مستوى اليقظة، التعامل مع الحالات الاستعجالية) هي من دفع بالعمال إلى التعاون والتفاهم والتنسيق.

- هناك عوامل نفسية وفيزيولوجية كالتعب والإرهاق، وقلة التركيز، وعوامل فيزيقية كالإضاءة الاصطناعية، والتكيف، وعوامل فطرية كتغير الإيقاع البيولوجي للجسم وأخرى سوسيو ثقافية تتعلق بثقافة المحيط، كلها مجتمعة تؤثر على العلاقات الاجتماعية في الفترة الليلية.

بالإضافة إلى أن السلوك الانسجامي، وضبط وتنظيم المهام، والاجتماع عند الطوارئ وسد الخلل عند عمال المؤسسة الصحية من أهم مظاهر وصور العلاقات الاجتماعية بين العمال في الفترة الليلية.

- الدراسة الثالثة.²⁹

اسم الباحث: عبد الوهاب بلوضاح.

عنوان الدراسة: الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم.

تاريخ إجراء الدراسة: 2018. 2019.

محتوى الدراسة: تهدف إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

²⁹ عبد الوهاب بلوضاح: الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018. 2019.

التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟

تفرعت عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟

- هل توجد علاقة بين صراع الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي وعبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟

- هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديمغرافية؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: وهي عينة قصديه تمثلت في الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية البالغ عددهم 60 ممرضة.

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث في جمع البيانات على استبيانين الأول يتعلق بالضغوط المهنية والثاني بالالتزام التنظيمي.

نتائج الدراسة:

- وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

- وجود علاقة عكسية بين عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.

- وجود علاقة عكسية عبء الدور لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.
- وجود علاقة عكسية بين العلاقات الإنسانية في العمل لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة والالتزام التنظيمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

2 - الدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني " الأداء الوظيفي " :

- الدراسة الأولى.³⁰

اسم الباحث: سلمى لحر

عنوان الدراسة: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بن صديق يحيى جيجل ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية.

تاريخ الإجراء: 2012. 2013.

محتوى الدراسة: تهدف إلى تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على الأداء والبحث عن طبيعة التأثيرات التي تخلفها عملية التهيئة على أداء العاملين.

التساؤل الرئيسي: كيف يمكن أن تؤثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد صديق بن يحيى ؟

تفرعت عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ما هو المقصود بظروف العمل ؟

³⁰ سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة (2)، 2012-2013.

- ما هي مختلف الإجراءات المتبعة في تهيئة ظروف العمل ؟
- ما هو مفهوم أداء العامل، وما هي العوامل المتحكمة فيه ؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين ظروف العمل وأداء هيئة التمريض في المؤسسة الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى جيجل ؟

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: عينة طبقية تضم 292 ممرضا.

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين كل من ظروف العمل والأداء التمريضي بحيث كلما كانت ظروف العمل جيدة كلما ساهم ذلك في زيادة رضا العمال عنها وزاد شعورهم بالولاء للمؤسسة ما يؤدي إلى دفع العامل للأداء الجيد.
- وجود عناصر وسيطة مفسرة للعلاقة التي تربط كلا من ظروف العمل وأداء هيئة التمريض كالرضا والاستقرار كتعبير كاف عن الولاء.

- الدراسة الثانية.³¹

اسم الباحث: عاشور خديجة.

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وانعكاسها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية.

تاريخ إجراء الدراسة: 2014. 2015.

محتوى الدراسة: هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل والتعرف على مصادرها وما ينجر عنها من تبعات خاصة إذا تعلق الأمر بنوعية العمل.

استغنت الباحثة عن طرح التساؤل الرئيسي واكتفت بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

³¹ عاشور خديجة: مرجع سابق.

ما هي مصادر الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة و ما هي طبيعتها؟

- هل الضغوط التي يتعرض الموظفون بمصالح التدريس مصادرها تنظيمية؟
- هل هذه الضغوط التي يتعرض الموظفون بمصالح التدريس مصادرها شخصية؟
- ما هي مستويات ضغوط العمل لدى الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة؟
- هل لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس انعكاس على أدائهم في العمل؟
- إلى أي مدى يمكن لضغوط العمل أن تنعكس على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة؟

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة على المسح الشامل لجميع موظفي مصالح التدريس الدائمين البالغ عددهم 87 موظف.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على استمارتين الأولى للبحث عن مصادر الضغوط والثانية للبحث في انعكاسات هذه الأخيرة على أداء الموظفين.

نتائج الدراسة:

25% من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبى على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة.

و67.5% كان انعكاس ضغوط العمل فيها معتدلا وأن 7.5% منخفضا.

- جاءت انعكاسات ضغوط العمل على الأداء مرتفعة مقارنة بمصادرها باستثناء مصدر ضغوط العمل المتعلق بطبيعة العمل مع بقائها في المستوى المعتدل.

- الدراسة الثالثة.³²

اسم الباحث: مريم أرفيس.

عنوان الدراسة: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع الإدارة والعمل دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري.

³² مريم أرفيس: الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017.

تاريخ الإجراء: 2016. 2017.

محتوى الدراسة: هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة ومدى ارتباطهما بالمؤسسة الجزائرية .

التساؤل الرئيسي: كيف تساهم مستويات الروح المعنوية في الرفع من مستويات الأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة؟

الفرضية العامة: هناك علاقة ارتباط ايجابي بين الروح المعنوية العالية وبين ارتفاع مستويات الأداء الوظيفي للعمال في المنظمة؟

تفرعت عن الفرضية ثلاث فرضيات جزئية:

- هناك علاقة ايجابية بين معنويات العامل المتجسدة في علاقته بعمله وأدائه في المنظمة.
- هناك علاقة بين درجة التماسك التي تسود جماعة العمل وانجاز الموظفين للأعمال بكفاءة عالية.
- هناك علاقة ارتباط ايجابي بين تقدير المرؤوسين لرئيسهم وأدائهم في العمل.

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي .

عينة الدراسة: استخدمت الباحثة أسلوب المسح الشامل البالغ عددهم 200 عامل.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على الاستبيان الملاحظة والمقابلة .

نتائج الدراسة:

- وجود ارتباط ايجابي بين الروح المعنوية والأداء الوظيفي للعمال داخل المنظمة .
- أغلب عمال الوكالة يرون تناسب المنصب الحالي مع مؤهلاتهم العلمية، والظروف الحالية مناسبة مع انجاز العمل، ما يساعد على بذل أقصى جهد، وكذلك نظام الأجور ونظام المنح والعلاوات يتميز بالعدالة مقارنة مع المجهودات المبذولة
- وجود علاقة ارتباط ايجابية كبيرة جدا بين توفير الخدمات الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي وتنمية الولاء للمنظمة بنسبة 100% .

3- علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

نلاحظ أن معظم الدراسات عالجت موضوع المناوبة الليلية مع متغيرات أخرى كدراسة -عبد الوهاب وضاح- التي ركزت على ضغوط العمل لدى العاملين بالمناوبة الليلية في حين دراسة -الصادق عثمان- ركزت على واقع العلاقات المهنية بين العاملين خلال المناوبة الليلية أما دراسة -بشير لعريط- فركزت على الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، كما ركزت دراسة -محمد بن لكبير- على آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي، في حين عالجت الدراسات الأخرى موضوع الأداء الوظيفي مع متغيرات أخرى أيضا كدراسة -خديجة عاشور- التي ركزت على تأثير ضغوط العمل على الأداء ودراسة -سلمى لحر- التي ركزت على تأثير تهيئة بيئة العمل على الأداء ودراسة -مريم أرفيس- حول تأثير الروح المعنوية على الأداء ومن الملاحظ وفي حدود اطلاعنا غياب الدراسات التي تناولت العلاقة بين المناوبة الليلية للمرأة وأثرها على الأداء الوظيفي.

3-1 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

كون أن البحث العلمي والبحث الاجتماعي تراكمي فلا يمكن إنكار مدى استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة في بناء الجانب النظري لكلا المتغيرين وكذلك البناء المنهجي للدراسة إضافة إلى الاستفادة منها في اختيار المنهج والأداة الملائمة لجمع البيانات وفي اختيار مجتمع الدراسة.

3-2 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

نلاحظ أن هناك بعض النقاط المشتركة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في كونها تطرقت لموضوع المناوبة الليلية من جهة ومن جهة أخرى للأداء الوظيفي . من أوجه الاتفاق كذلك نجد استخدام نفس المنهج أي المنهج الوصفي .

3-3 الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تكمن أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في عدة نقاط نذكر منها ما يلي:

1- من ناحية التخصص فالدراسة الحالية تنتمي إلى حقل علم اجتماع التنظيم والعمل، بينما بعض الدراسات التي تم إدراجها في هذه المذكرة منها من كان في علم النفس التنظيم والعمل كدراسة -لعريط بشير- و-الصادق عثمان- ومنها من كان في تسيير الموارد البشرية كدراسة -سلمى لحر-

2- من ناحية الهدف، تنوعت أهداف الدراسات بتنوع عناوينها ومكان وتاريخ إجرائها منها من أجريت في الجامعة ومنها من أجريت في قطاع الصحة، كان هدف دراستنا هو معرفة الانعكاسات المهنية للعمل

بالمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي، بينما هدفت دراسة عبد الوهاب بلوضاح في التعرف على الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في حين ركزت دراسة الصادق عثمان على التعرف على واقع العلاقات الاجتماعية أثناء المداومة الليلية، أما دراسة محمد بن لكبير فركزت على آثار العمل الليلي على الحياة الاجتماعية والمهنية والصحية للمرأة العاملة بالقطاع الصحي كما ركزت دراسة سلمى لحر على أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض.

3- من حيث المجال المكاني:

فالدراسة الحالية في مصلحة الولادة بينما الدراسات الأخرى منها من كان في الجامعة وأخرى في مؤسسات اقتصادية.

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى في المجال الزمني.

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى من حيث مجتمع الدراسة ونوع العينة، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب الحصر الشامل للقابلات العاملات بالمناوبة الليلية، بينما الدراسات الأخرى منها من اختار عينة طبقية وأيضاً العينة العشوائية ومنها من ركز على الإداريين أو الأطباء ...

خلاصة:

تطرق هذا الفصل الموسوم بالإطار العام للدراسة لعناصر تعتبر بمثابة نقطة الانطلاق في أي دراسة علمية، وتمثلت في كل من مشكلة الدراسة، مبررات اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، ثم تحديد المفاهيم باعتبارها منحنى يؤسس لرؤية محددة، بالإضافة إلى الاعتماد على الدراسات السابقة التي تمثل الطريق المعبد بالنسبة للدراسة الحالية، رغم ما تحتويه من تباينات في حالات كثيرة.

الفصل الثاني

العمل بالمناوبة الليلية

تقديم.

أولاً: الخلفية التاريخية للعمل بالمناوبة الليلية.

ثانياً: أهمية العمل بالمناوبة الليلية.

ثالثاً: أسباب ظهور العمل بالمناوبة.

رابعاً: أنواع مناوبات العمل.

خامساً: تنظيم وتسيير مناوبات العمل في المؤسسة الصحية الجزائرية.

سادساً: الإطار القانوني للعمل بالمناوبة الليلية في المؤسسة الصحية الجزائرية.

سابعاً: مزايا وعيوب العمل بالمناوبة الليلية على المرأة.

خلاصة.

تقديم :

يعد تنظيم فترات العمل عنصراً أساسياً تعتمد عليه المؤسسات في إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها، من خلال توزيع وتقسيم ساعات العمل الأسبوعية على العاملين وتحديد مدة أو حجم ساعات العمل اليومية ، تعتبر المناوبة الليلية أسلوباً من أساليب التشغيل الحديثة التي تعتمد المؤسسات في تشغيل العمال لضمان استمرار العمل ومواصلة تقديم الخدمات وإنتاج السلع والمواد فالعمل الليلي مهم من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والأمنية وضروري للحفاظ على أمن الأفراد وسلامتهم، وتوفير احتياجاتهم ومتطلباتهم وكذا الحفاظ على صحتهم فالحياة العصرية اليوم تقتضي العمل والإنتاج المتواصل على مدار اليوم دون انقطاع.

أولاً: الخلفية التاريخية للعمل بالمناوبة الليلية.

عرف العمل بفضل النهضة الفكرية والعلمية تغيرات وتطورات، لعل أهم هذه التغيرات ما ارتبط بتنظيم ساعات و مواعيت العمل، عادة يكون العمل في المؤسسات خلال الفترة النهارية لكن قد يلجأ الإنسان في كثير من الأحيان الى العمل الليلي بدلا من العمل النهاري نظرا لعوامل وظروف متعددة، أن العمل خلال الليل أو في ساعات متأخرة لم يظهر في الوقت الحالي فقط بل كان موجودا منذ العصور السابقة.³³ يمكن التمييز بين مرحلتين لظهور العمل بالمناوبة الليلية :

. المرحلة الأولى:

قبل ظهور الصناعة كانت مناوبات العمل بمثابة نظام تقليدي تمارس في نطاق ضيق لدى بعض أصحاب المهن حيث كان عدد العمال العاملين بهذا النظام قليل كالخبازين والبحارة وفي الحراسة كحراسة القلاع والحصون وأسوار المدن، فقد كان الجنود يتناوبون في الحروب على الحراسة خوفا من الهجمات مثلا.

- المرحلة الثانية:

أما المرحلة الثانية فهي الفترة التي شهدت ظهور الصناعة وتشكل المجتمعات الصناعية و ما صاحب ذلك من تطور علمي و تكنولوجي ، أدى هذا التطور العلمي و الاقتصادي وتزايد الحاجة الاجتماعية عموما الى رفع مستوى الإنتاج وبالتالي اللجوء للعمل بالمناوبة، في المقابل هناك من يرجع ظهور العمل بالمناوبة الليلية الى ظهور الإضاءة الاصطناعية لكون العمل في السابق كان يعتمد على الإضاءة الطبيعية.

³³ بوحفص مباركي: العمل البشري، ط2، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص103.

ففي بريطانيا يرجع العمل بنظام المناوبة الى الأزمة الناتجة عن نقص الذخيرة الحربية حيث أنه في 1915 تم تمديد ساعات العمل لتصبح 14 الى 15 ساعة يوميا لمدة ستة أو سبعة أيام في الأسبوع، الأمر الذي أدى الى وقوع حوادث وتزايد الغياب ومطالبة العمال بثمانى ساعات عمل في اليوم.³⁴

مع انتشار المؤسسات وتزايد احتياجات ومتطلبات الأفراد التي تقتضي الاستمرار في العمل و الإنتاج ليلا و نهارا دون انقطاع عبر فرق و مجموعات من العمال، اتسع مجال هذا النوع من العمل و أصبح موجودا في العديد من المؤسسات على اختلاف نوعها لأسباب قد تكون اقتصادية فبعض أنواع الصناعة لا يمكن أن تحقق مردودية كبيرة إلا إذا استمر العمل بها لأربعة و عشرون ساعة كالصناعات التحويلية والبتروكيمياوية أو النسيجية، العمل في البورصات والأسواق المالية، كما قد تكون أسباب العمل بالمناوبة ليلية اجتماعية و أمنية كالخدمات المقدمة في المستشفيات، الحماية والمطافئ، الأجهزة الأمنية والعسكرية، لكن تبقى الأسباب الاقتصادية هي الأسباب الرئيسة غالبا للإنتاج المتواصل خلال أربعة وعشرين ساعة من العمل.³⁵

نشر مكتب العمل الدولي في 1973 نسب تزايد عمال المناوبات في بعض الدول حسب ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم: 01

نسب تزايد عمال المناوبات في بعض الدول

الدول	فرنسا	بريطانيا	نرويج	ألمانيا	السنة
1960	%17.8	%19	%20	%12	
1972	%34.3	%23	%25	%27	

المصدر: حمو بوظيفة، مرجع سابق، ص51.

³⁴ حمو بوظيفة: مرجع سابق، ص50.

³⁵ بوحفص مباركي: مرجع سابق، ص109.

أما في الجزائر فقد تزامن ظهور العمل الليلي بالمؤسسة الجزائرية مع ظهور الحاجة الى التغطية الأمنية والعمل في المستشفيات والمناجم والتصنيع، والتي يسري بها العمل الليلي لدوام الخدمة طيلة فترات اليوم على مدار 24 ساعة.

لقد تطور العمل الليلي بالمؤسسة الصحية الجزائرية مع تطور النظام الصحي في الجزائر خاصة بعد إنشاء الطب المجاني على أساس مجموعة من المبادئ:

- مبدأ ضمان إيصال العلاج إلى جميع المواطنين من خلال دستور 1976

- الاستفادة من العلاج والدالة الاجتماعية

- حماية الصحة وترقيتها.³⁶

ثانيا: أهمية العمل بالمناوبة الليلية:

بينت إحدى الدراسات أن نسبة العاملين في نظام المناوبة في ازدياد لما لهذا النظام من أهمية حيث يذكر " شولتز" أن حوالي 25% من القوة العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا تعمل بنظام المناوبة.³⁷ أما في فرنسا فقد ارتفعت نسبة العاملين بالمناوبة الى 20% بين سنوات 1954 و1974.³⁸ وعليه تكمن أهمية العمل بالمناوبة الليلية في مجموعة من النقاط لعل أهمها كالاتي :

- أدى العمل بالمناوبة الى تخفيض ساعات العمل الإضافية وعدد ساعات العمل ككل، والتي تكون أكثر فعالية وأحسن مردودية من الزيادة في ساعات العمل ، أو اللجوء الى الساعات الإضافية والتي غالبا ما تكون عالية التكلفة، و قد لا تحقق الأهداف المنتظرة منه.

- يعتبر العمل بالمناوبة ككل و العمل بالمناوبة الليلية وسيلة للمحافظة على الآلات ، و تجنب تعطلها ما يجنب المؤسسة الخسائر و التكاليف الناجمة عن تعطل الآلات ، لان بعض الآلات تتطلب عدم التوقف والاستمرار بالعمل لأربعة وعشرين ساعة، كما أدى انتشار و توسع حجم المؤسسات الى اللجوء للعمل بالمناوبة، فانعكس ذلك إيجابا على عالم الشغل حيث يزيد الطلب على اليد العاملة وبالتالي توظيف عدد كبير من العمال ما يؤدي الى انخفاض نسبة البطالة في المجتمع.³⁹

- كما يسمح هذا النظام بتشغيل نسبة أكبر من اليد العاملة واليد العاملة النسوية.

³⁶ الصادق عثمان: مرجع سابق، ص98.

³⁷ محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص182.

³⁸ لعريط بشير: مرجع سابق، ص46.

³⁹ حمو بوظريفة: مرجع سابق، ص56.

- فكلما زاد حجم المؤسسة لجأت للعمل بنظام المناوبات و ازداد عدد العمال المشتغلين بها .
- كذلك ساعد العمل بنظام المناوبة الليلية على زيادة الإنتاج ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات ، كما ساهم أيضا في توفير متطلبات الأفراد من المواد الاستهلاكية، فبعض المواد يزداد الطلب عليها باختلاف الفصول ففي الصيف مثلا يزداد استهلاك الأفراد للمشروبات والمياه لذلك تعمل المؤسسات طوال أربعة وعشرون ساعة لتوفير متطلبات الأفراد.

بالإضافة لذلك ساعد العمل بالمناوبة الليلية على ضمان تقديم الخدمات للأفراد طوال اليوم دون انقطاع في بعض القطاعات و المؤسسات كقطاع النقل، الصحة، الأمن، الكهرباء، الاتصالات وفي بعض المرافق كالمقاهي و المطاعم.

أشار موريس (1976) Mourice الى الأهمية الاقتصادية للعمل بالمناوبة من خلال :

- نمو رأسمال: إن تبني نظام العمل بالمناوبة يعود بالربح والفوائد الاقتصادية الكثيرة على المؤسسة ، نتيجة التزايد المضاعف للمنتجات وما تعكسه في مجال تزايد استثمار رأسمال
- تقليل ساعات العمل و التي انخفضت إلى ثمانية ساعات
- تحسين مرونة الانتاج ما يمكن من التحكم في عملية التوزيع
- مسايرة مستوى التنافس : من خلال الحصول على زيادة في الإنتاج كما وكيفا .⁴⁰

إن هذا النظام من العمل غزى وانتشر في الكثير من المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية في العديد من الدول في العالم ، و أصبح مظهرا من مظاهر التغير الاجتماعي الذي شهدته المجتمعات و نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي، والتطور الاقتصادي فكل ذلك يشير و يؤكد على أهمية هذا النوع من التنظيم لساعات العمل، والتشغيل بالنسبة للمؤسسات وبالنسبة لأفراد المجتمع فبالرغم من الآثار السلبية له إلا انه في تزايد مستمر.

ثالثا: أسباب ظهور العمل بالمناوبة الليلية.

إن الاهتمام بدراسة العمل بالمناوبة الليلية الى البحث عن أهم أسباب ظهور هذا التنظيم لساعات العمل، لم يكن لظهور العمل بالمناوبة الليلية سببا واحد بل لعدة أسباب منها الاقتصادية و التقنية و الاجتماعية والتي سندرجها في النقاط التالية:

⁴⁰ حمو بوظريفة: مرجع سابق، ص ص56-57.

1- الأسباب الاقتصادية :

لقد أدت الحاجة الى إنتاج أوفر لتلبية حاجيات السوق من السلع و الاعتماد على المنافسة ، بغية تحقيق الربح السريع بالكثير من المؤسسات الى العمل بنظام المناوبات (برنارد 1979 Bernard)، و قد يرجع السبب في هذا الى رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصفة مكثفة على المدى القصير ، حتى تجددتها عند اللزوم لمسايرة التطور التكنولوجي والمنافسة، كما قد يرجع السبب الى أن الآلات عندما تكون جديدة و باهظة التكلفة تقوم ضرورة استخدامها باستمرار طيلة الأربعة والعشرين ساعة ، حتى يمكنها تجميعها من الناحية الاقتصادية.⁴¹

إضافة الى ذلك فان تطور كل من وسائل النقل والسفر و تزايد عدد السكان قد تطلب توفير المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك، كالحليب و مشتقاته إضافة الى تزايد عمليات النقل ذاتها الأمر الذي ساعد على انتشار العمل بالمناوبات.⁴²

2- الأسباب التكنولوجية:

إن التكنولوجيا الحديثة جعلت من الممكن القيام بالعديد من الأنشطة في أي وقت من النهار أو الليل، لعبت بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات التي تتطلب التشغيل المستمر و استحالة توقيفها دورا هاما في ظهور و كثرة انتشار مناوبات العمل، هذا لأن أي انقطاع في سيرورة العمليات الإنتاجية يؤدي حتما الى خسائر كبيرة للمؤسسة، و قد برز انتشار المناوبات خاصة في الصناعات الكيميائية والتحويلية، كتحويل البترول و النسيج والبلاستيك، الورق، الحديد والصلب، كما زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات و قدرة تحملها كالحاسوب.

3 - الأسباب الاجتماعية:

من بين العوامل الأكثر تأثيرا حسب منظمة التعاون الاقتصادي (1974) أشكال التنافس الموجودة بين الأسواق العالمية ، أدى بأرباب العمل الى تبني هذا النظام من العمل حتى ولو كان بخدمة مصالحها الخاصة، إلا أنه اعتبر وسيلة لتوفير المناصب والأعمال لأعضاء المجتمع ، ومن ثم تخفيض حدة البطالة، ورفع مستوى معيشة الأفراد.⁴³

⁴¹ حمو بوظيفة: مرجع سابق، ص55.

⁴² لعريط بشير : مرجع سابق، ص35.

⁴³ بقادير عبد الرحمان: العمل الليلي وآثاره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال دراسة مقارنة بين العزاب والمتزوجين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2005-2006، ص48.

إن ظهور البطالة دفع البعض الى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم و تناوب عدّة فرق على نفس المركز، كما أن بعض المصالح تستدعي العمل دون انقطاع إضافة الى ضرورة تلبية حاجات المستهلك المتزايدة و حصوله على منتجات معينة بكميات كبيرة في مواعيد محددة مثل ما هو الحال مع بعض المخابز وكذا مع بعض الخدمات المتنوعة التي يستدعي تحضيرها في أوقات غير عادية كما هو الحال بالنسبة للصحف والجرائد التي يجري تحضيرها في حدود منتصف الليل لتكون في متناول المستهلك مع بداية النهار.⁴⁴

رابعاً: أنواع مناوبات العمل.

هناك أنواع عديدة لمناوبات العمل منها النهارية و الليلية، المتقطعة، المتصلة و التي سندرجها كالتالي:

1- نوبتي النهار والليل:

وهما نوبتان نهارية و أخرى ليلية، مدة كل منهما (8 ساعات) للإشارة فان مدة العمل فيها هي نفسها أي(8 ساعات) في أغلب الأعمال، و لكن الاختلاف يكمن في زمن بدايتها و نهايتها.

2- نوبة النهار المضعف:

وهي تفهم من معنى العبارة، أي تكون النوبة مضعفة، فهي تعني نوبتان زمن الواحدة 8 ساعات بحيث تكون الأولى صباحية و الثانية مسائية و نفس الشيء لنوبات الليل أو النهار إلا أنها قد تختلف في ساعات بدايتها و نهايتها.⁴⁵

هذه النوبة تشبه الى حد ما المناوبة الليلية في مصلحة الولادة والتي تكون لمدة 16 ساعة تبدأ من الرابعة مساء الى غاية الثامنة صباحاً

3- نوبات متقطعة:

تختلف هذه النوبة عن النوبتان السابقتان فهي تتشكل من ثلاث نوبات (3×8) تكون مدة المناوبة 5 أيام يتم العمل خلال هذه النوبة بطريقة التناوب بين العمال على الوظيفة الواحدة حيث يتناوب العمال ثلاث مرات خلال 24 ساعة، كما أن العمل في النوبة الواحدة يستمر 5 أيام.

⁴⁴ بوظيفة حمو: مرجع سابق، ص59.

⁴⁵ عزاوي جيلالي: نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم(منشورة) كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014، ص28.

كما يوجد نوع آخر من المناوبات المتقطعة تحتوي على ثلاث نوبات عمل، يشتغل كل فوج عمل لمدة 9 أيام متتالية و في نوبات مختلفة كل نوبة تشمل 3 أيام و مدة كل نوبة 8 ساعات بعد العمل في نوبات الثلاث تأتي فترة الراحة بحيث يأخذ العامل بعد 9 أيام عمل فترة راحة و تكون مدتها ثلاثة أيام.⁴⁶

تنقسم الورديات في بعض المصانع على النحو التالي:

- المناوبة الأولى من الساعة صباحا حتى الثالثة عصرا

- المناوبة الثانية من الثالثة عصرا حتى الحادية عشر مساء

- المناوبة الثالثة من الحادية عشرة مساء حتى الساعة صباحا

بعض العمال يتناوبون مثلا في الأسبوع الأول يعمل العامل في المناوبة الأولى و في الأسبوع الثاني في المناوبة الثانية و في الأسبوع الثالث في المناوبة الثالثة و يعود في الأسبوع الرابع الى الوردية الأولى وهكذا.⁴⁷

4- مناوبات العمل المتصل (24 سا / 24 سا)

هذه النوبة كونت من أجل العمل المتواصل دون توقف، و لصعوبة عمل العامل الواحد طيلة هذه المدة، فهي في الغالب تتكون من (04) فرق عمل يتناوبون عن العمل المطلوب الى نهاية الدوام .

5- المناوبة النصف زمنية : في هذا النوع يعمل العامل نصف الوقت أي نصف مدة العمل الحقيقي وبالتالي يحصل على نصف الأجر الذي من المفروض يتلقاه العامل كاملا وهذه الحالة نادرة و قليلا ما تستعمل في مؤسساتنا.⁴⁸

خامسا: تنظيم وتسيير مناوبات العمل في المؤسسات الصحية الجزائرية.

1 - تنظيم المناوبات:

تنظم المناوبات وفق طبيعة النشاط، ونظام الصحة له خصوصيات تتمثل في:

⁴⁶ لعريط بشير: مرجع سابق، ص41.

⁴⁷ محمد شحاته ربيع: مرجع سابق، ص182.

⁴⁸ عزوي جيلالي: مرجع سابق، ص29.

1-1 - الكيفيات: يتم تنظيم المناوبات الطبية في كل ولاية من خلال التعاون بين المؤسسات العلاجية، تتولى مديرية الصحة والسكان للولاية القيام بهذا التنظيم في إطار مخطط تنظيمي للاستعجال بعد أخذ رأي المجالس العلمية والطبية للمؤسسات المعنية.

1-2- تشكيل فرق المناوبة:

تتكون فرق المناوبة مما يأتي:

- فريق المناوبة الطبية:

- أستاذ جامعي أو ممارس متخصص في الصحة العمومية - مسؤول المناوبة -

- من طبيب مقيم واحد الى مقيمين اثنين.

- من شبه طبي واحد الى اثنين.⁴⁹

- فريق المناوبة الجراحية:

- أستاذ جامعي واحد أو ممارس متخصص في الصحة العمومية - مسؤول المناوبة -

- ممارس في التخدير والإنعاش.

- من طبيبين مقيمين الى ثلاثة.

- عون طبي في التخدير والإنعاش.

- من شبه طبي واحد إلى اثنين.

- فريق مناوبة مصلحة النساء والتوليد:

- أستاذ استشفائي جامعي واحد أو ممارس متخصص في الصحة العمومية - مسؤول المناوبة -

- ممارس في التخدير والإنعاش.

- من مقيمين الى ثلاثة.

- من قابلة الى قابلتين.

⁴⁹ الصادق عثمان: مرجع سابق، ص87.

- من شبه طبي واحد الى اثنين.
- فريق مناوبة جراحة الأسنان:
- جراح أسنان متخصص أو عام.
- شبه طبي واحد.
- فريق مناوبة المصالح:

• المخابر:

- أستاذ استشفائي جامعي واحد أو ممارس متخصص في الصحة العمومية - مسؤول المناوبة -
- طبيب مقيم واحد.
- مخبري أو بيولوجي واحد.⁵⁰

• طب الأشعة:

- أستاذ استشفائي جامعي واحد أو ممارس متخصص في الصحة العمومية - مسؤول المناوبة -
- من طبيب مقيم الى اثنين.
- مشغل أو مشغلان لأجهزة الأشعة.

1-3 تنظيم الفرق الإدارية:

يتكون فريق المناوبة الإدارية من مدير واحد للمناوبة ويتكون الفريق من مديرين اثنين للمناوبة بالنسبة للمؤسسات التي يكون عدد نقاط المناوبة فيها يساوي أو يفوق ثمانية يتمتع مدير المناوبة بصلاحيات مدير مؤسسة في حدود ما هو ضروري للمناوبة الإدارية ويكلف بالسهر على حسن السير العام للمؤسسة وتقديم دعم إداري ولوجيستي.

2- تسيير المناوبات:

1-2 أوقات عمل نقاط وأقطاب المناوبة:

- على مستوى المراكز الإستشفائية الجامعية والمؤسسات الإستشفائية المتخصصة:

⁵⁰ الصادق عثمان: مرجع سابق: ص ص 88. 90.

- أيام العمل: من الساعة الرابعة مساءً إلى الساعة الثامنة صباحاً، يضمن النشاط المكرس للاستعجالات من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الرابعة مساءً في إطار أوقات العمل الأسبوعية
- عطلة نهاية الأسبوع والأعياد: من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الثامنة مساءً ومن الساعة الثامنة مساءً إلى الساعة الثامنة صباحاً

- على مستوى المؤسسات العمومية للصحة الجوارية:

- أيام العمل: من الساعة السابعة مساءً إلى الساعة الثامنة صباحاً
- عطلة نهاية الأسبوع والأعياد: من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الثامنة مساءً ومن الساعة الثامنة مساءً إلى الساعة الثامنة صباحاً.

2-2- إعداد قوائم المناوبات:

يحدد عدد المناوبات بست (06) مناوبات في الشهر، غير أنه يمكن تمديده إلى عشر مناوبات بعد أخذ رأي المجلس العلمي أو الطبي.⁵¹

2-3 الاستخلاف في المناوبات:

في حالة مانع قاهر، يجب على المعني بالأمر أن يرسل إلى رئيس المصلحة، أو الطبيب المنسق طلب استبدال مع ذكر لقب واسم من سيستخلفه والذي يكون له نفس التأهيل. ويجب على رئيس المصلحة المعني أو طبيب المنسق أن يرسل إلى مدير المؤسسة قبل 48 ساعة على الأقل من بداية المناوبة، طلب الاستبدال ممضي قانوناً من طرف المعنيين.

2-4 الإغفاء من المناوبات:

- المرأة الحامل ابتداءً من الثلاثي الثالث من الحمل
- كل حادث استثنائي: يجب على المعني أن يقدم إلى مستخدمه وفي الآجال القانونية كل وثيقة تبريرية تسمح باستخلافه.
- كل إغفاء من المناوبة تقرره مصالح طب العمل لا يمكن أن يكون إلا مؤقتاً وبعد الاقتضاء وفي حالة الضرورة القصوى إلى التسخير الإداري.⁵²

⁵¹ الصادق عثمان: مرجع سابق، ص92.

⁵² المرجع نفسه: ص 93.

سادسا: الإطار القانوني للعمل بالمناوبة في المؤسسة الصحية الجزائرية.

وضع المشرع الجزائري عددا من المواد والقوانين التي تحدد الحقوق والواجبات، وشروط و كفاءات استخدام وتنظيم العمل التناوبي والعمل الليلي لضمان سير المرافق العام ،ة لاعتبارات عديدة منها ما هو اقتصادي، وما هو اجتماعي وفي ما يلي سنستعرض بعض أهم هذه المواد:

1- قوانين العمل بالمناوبة في المؤسسات الجزائرية:

تختلف أنظمة العمل داخل الهيئات المستخدمة باختلاف الأساليب المتبعة المرتبطة بوقت العمل فقد يتم تنفيذ الأعمال بالنهار أو بالليل ، حيث يلجأ أصحاب العمل الى العمل التناوبي كسبيل للمحافظة على الخدمة واستمرار نشاط المؤسسة، مكن المشرع الجزائري صاحب العمل من توزيع العمل على أفواج أو فرق متعاقبة من خلال المادة 30 من قانون 11/90 حسب ما جاء فيها "يجوز للمستخدم أن ينظم العمل على أساس فرق متعاقبة أو عمل تناوبي اذا اقتضت الحاجة ذلك لحاجات الإنتاج أو الخدمة".⁵³ تعرضت المادة 03 من مرسوم 14/81 لشكل واحد لنظام العمل المستمر المسمى "ثلاث مرات ثمانية" على أنه يتم تقسيم العمال على 3 أفواج كل فوج يقوم بعمله مدة 8 ساعات في اليوم مع مراعاة المدة القانونية الأسبوعية.

ولما كان العمل التناوبي مضرا ومتعب فان تشريع العمل الجزائري نص على حق العامل في

التعويض لاسيما إذا نتجت عن التناوب تبعات الخدمة المستمرة، العمل الليلي، العمل في يوم الراحة الأسبوعية، أيام الأعياد المدفوعة الأجر ، حسب المادة 20 ف 2 من قانون 11/90 " يخول العمل التناوبي الحق في التعويض".⁵⁴

وفق المادة 32 من قانون 11/90 يحق للعامل زيادة في الأجر لا يقل عن 50% من الساعة العادية⁵⁵

اعتبرت المادة 27 من قانون 11/90 "كل عمل ينفذ ما بين الساعة التاسعة ليلا والخامسة صباحا، عملا ليليا".⁵⁶

⁵³ مهدي بخدة: التنظيم القانوني لأوقات العمل في التشريع الجزائري دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2013، ص267.

⁵⁴ المرجع نفسه: ص ص276-281.

⁵⁵ رحوي فؤاد: الراحة والعطلة القانونية في القانون الاجتماعي الجزائري، رسالة ماجستير في القانون الاجتماعي(منشورة)، كلية الحقوق، وهران، 2006. 2007، ص28.

⁵⁶ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 17 أول شوال 1410، الموافق لـ 21 أبريل 1990، ص 565.

تحدد المادة 190 قواعد و شروط العمل الليلي و كفيات اللجوء الى الساعات الإضافية والحقوق المرتبطة بها عن طريق التنظيم.⁵⁷

المادة 28 : لا يجوز تشغيل العمال من كلا الجنسين الذين يقل عمرهم عن تسع عشرة (19) سنة كاملة في أي عمل ليلي.

المادة 29 : يمنع المستخدم من تشغيل العاملات في أعمال ليلية غير أنه يجوز لمفتش العمل المختص إقليميا أن يمنح رخصا خاصة تبرر ذلك طبيعة النشاط وخصوصيات منصب العمل⁵⁸

2- قوانين المناوبة في المؤسسات الصحية الجزائرية:

تجسيدا لمبدأ استمرارية المرفق العام وضع المشرع الجزائري قانونا يوضح كيفية تنظيم المناوبات الليلية من خلال المرسوم التنفيذي رقم 13 . 195 المتعلق بالتعويض عن المناوبة لفائدة مستخدمي المؤسسات العمومية للصحة.

ونص هذا المرسوم في مادته 03 على أن خدمة المناوبة إلزامية على كل مستخدمي الصحة. كما أنه نص على أنه يمكن لإدارة المؤسسة ولضمان المناوبة الاستعانة أيضا بالممارسين الطبيين الخواص والممارسين الطبيين الذين يمارسون مهامهم في مؤسسة أخرى ...⁵⁹ وفي إطار تنظيم المناوبة فقد جاءت التعليمات الوزارية رقم 05 والمؤرخة في 04 نوفمبر 2013 الصادرة عن وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات لتحديد ثلاث نقاط رئيسية تخص مجال تطبيقها، تنظيم المناوبة وسير المناوبة.

- مجال تطبيق التعليمات:

أكدت على أن المناوبة تخص جميع المؤسسات الصحية، كما أكدت أنه يجب على المؤسسة إضافة إلى المناوبات الطبية تنظيم مناوبات إدارية مخصصة للسهر على حسن سير العام للمؤسسة

- تنظيم المناوبة: أوضحت كيفية تنظيم المناوبة والتي تنص على أنها تنظم في شكل خدمة فعلية على مستوى المستشفى أو العيادة... .

⁵⁷ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 46، 20 جمادى الثانية 1427، الموافق لـ 16 يوليو 2006، ص 17.

⁵⁸ بشير هدي: الوجيز في شرح قانون العمل، ط2، جسر للنشر، الجزائر، 2003، ص 184.

⁵⁹ مصطفى العياشي: مرجع سابق، ص 159.

سير المناوبة:

وهو المحور الهام كونه يحدد أوقات عمل نقاط أقطاب المناوبة - مؤسرات المشاركة فيها -، التخصصات المعنية بالمناوبة، ويعالج الأمور الإدارية للمناوبة من إعداد قوائم المناوبة والاستخلاف في حالة حدوث طارئ على فرق المناوبة والإعفاء من المناوبة.⁶⁰

كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 09 - 393 المؤرخ في 7 ذي الحجة عام 1430 الموافق 24 نوفمبر 2009 من خلال المواد 04، 05، 06، 07 يستفيد الممارسون الطبيون العاملون في الصحة العمومية من:

- النقل عندما يكونون ملزمين بعمل ليلي أو مداومة.

- خدمات في مجال الإطعام ، التغطية الصحية الوقائية في إطار طب العمل .

- الاستفادة من رخص غياب دون فقدان الراتب للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات

كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 11- 121 المؤرخ في 15 ربيع الثاني عام 1432 الموافق 20 مارس 2011، الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه الطبيين للصحة العمومية وفي الفصل الثاني منه من خلال المادة 05، يستفيد شبه الطبيين للصحة العمومية طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول به مما يأتي:

- النقل عندما يكونون ملزمين بعمل ليلي أو المداومة، خدمات في مجال الإطعام في هياكل الصحة

- الاستفادة من كل الظروف الضرورية لتأدية المهام وكذا شروط حفظ الصحة والأمن المرتبطين بطبيعة نشاطهم .⁶¹

سابعا: مزايا وعيوب العمل بالمناوبة الليلية.

فبالرغم ما لهذا النظام من فوائد في تحقيق الأهداف المرجوة منه إلا أن له عيوب والتي سنذكرها

كالتالي:

⁶⁰ مصطفى العياشي: مرجع سابق، ص ص160 - 161.

⁶¹ الصادق عثمان: مرجع سابق، ص 86.

1- مزايا العمل بالمناوبة الليلية:

استغلال رأس المال و استثماره من خلال العمل دون توقف، فالمال الناتج عن الريح يستثمر في مشاريع أخرى وهكذا والتي بدورها تساهم في خلق مناصب شغل جديدة⁶². إضافة لذلك يساهم العمل بالمناوبة الليلية في توفير أكبر قدر من احتياجات الأفراد وتغطية الطلب برفع الإنتاج.

"يسمح أو يتيح للعمال العمل في وظيفة ثانية ما ينعكس إيجاباً على دخل الأفراد ، حيث وجدت دراسة أن 23% من العمال الليليين و 19% من العمال المسائين حصلوا على وظائف ثانية مقارنة مع 11% من الموظفين النهاريين، كما ساعد هذا النوع من التنظيم لساعات العمل في خلق فرص العمل بدوام جزئي أو منقطع للشباب الذين يتابعون تعليمهم، كما ساعد العديد من العمال على مواصلة تعليمهم كحراس الأمن ومساعدى التمريض".⁶³

2 - عيوب العمل بالمناوبة الليلية:

للعمل بالمناوبة الليلية أضرار وسلبيات على العامل كما له ايجابيات ومن بين هذه العيوب نذكر

. يؤدي هذا النظام من العمل الى مزيد من حوادث العمل و الإصابات نتيجة ضعف التركيز والتعب خاصة في قطاع النقل أو الرعاية الصحية، كما أن الأفراد الذين يعملون لفترات طويلة ليلاً أكثر عرضة للأمراض النفسية و الجسدية.⁶⁴

- ينتج عن العمل بالمناوبة الليلية اضطرابات ومشاكل في النوم، فنوم النهار لا يعوضه نوم الليل باعتبار أن الليل فترة أساسية للراحة وتجديد الطاقة لإعادة بناء جسم الإنسان، "فعدم التوازن اليومي للنوم له آثار على الأداء البشري وصنع القرار"

- يسبب العمل في الليل العديد من الأمراض حيث " إن الأفراد الذين يعملون لفترات طويلة ليلاً أكثر عرضة للأمراض النفسية والجسدية" فالنساء اللواتي يعملن في الفترة الليلية ترتفع لديهن معدلات الإصابة بسرطان الثدي خمس مرات مقارنة بالنساء اللاتي يعملن في النهار.⁶⁵

⁶² لعريط بشير: مرجع سابق، ص42

⁶³ FINN PETER: The effects of shift work on the lives of employees, http://scadawc.homestead.com/Effects_of_Shift_Work.pdf.(p32).

⁶⁴ مهاء عقاقنة: النوم والعمل الليلي في ضوء مقارنة علم النفس، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز العربي الديمقراطي، برلين ألمانيا، العدد الثالث، جانفي 2019، ص 326.

⁶⁵ سهام بنت خضر الزهراني: العمل الليلي للمرأة العراقية المظاهر والمشكلات، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القادسية، العراق، 2015، ص61.

- " تعتبر المناوبة الليلية إحدى أهم مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية خاصة في مجال الصحة "66 فالعمل في مجال الخدمات الصحية كالتب و التمريض يولد كم هائل من الضغوط لا يستهان بها لأنه عندما تكون صحة الإنسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة. "67

خلاصة:

كما ذكر سالفاً فإن العمل بالمناوبة الليلية أحد أهم أساليب التشغيل ، التي تعتمد عليها المؤسسات لمضاعفة إنتاجها وضمان استمرار تقديم خدماتها على مدار اليوم ، عبر فرق من العمال تتناوب على تأدية المهام والوظائف، قد تختلف مدة العمل في المناوبة الليلية من مؤسسة إلى أخرى ومن بلد لآخر بحسب التشريعات و القوانين المعمول بها وبحسب طبيعة النشاط المؤدى .

فالعمل في فترة الليل مهم جداً فمن الناحية الاقتصادية يؤدي إلى مضاعفة وزيادة الأرباح، أما من الناحية الاجتماعية فيضمن استمرار تقديم الخدمات للأفراد ويساهم في تقليل من حدة البطالة، أما من الناحية الأمنية فيضمن حماية الأفراد وممتلكاتهم ، لكن كما للعمل في الليل من مزايا فإن له عيوب وسلبيات على صحة العاملين وحياتهم الاجتماعية والمهنية .

⁶⁶ لطيفة عريق: المناوبة الليلية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاجتماعية للمرضى، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية،

جامعة حمى لخضر، الوادي، العدد 22، 1 جوان، 2017، ص 143.

⁶⁷ خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، دار إثراء للنشر

والتوزيع، الأردن، 2009، ص293.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي مقارنة نظرية

تقديم.

أولاً: الأداء في الفكر الإداري.

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي.

ثالثاً: مكونات الأداء الوظيفي.

رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي.

خامساً: محددات الأداء.

سادساً: معايير قياس الأداء.

سابعاً: تقييم الأداء.

ثامناً: انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي.

خلاصة.

تقديم:

يعتبر أداء الأفراد من المواضيع التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام ، والبحث في مختلف العلوم الإدارية وعلوم التسيير إضافة للعلوم الاجتماعية ومن بينها علم الاجتماع باعتباره عنصر أساسي في تحقيق أهداف أي منظمة ، كما يساهم أداء الأفراد في ضمان بقاء واستمرارية المنظمة أو العكس ، حيث يرتبط ذلك بمجموعة من العوامل ، ومن بينها أنظمة ومواقيت العمل كالعامل بالمناوبة الليلية ، وهو ما سيتم تناوله في هذا الفصل فبعد أن تم التطرق في الفصل السابق للعمل بالمناوبة الليلية ، وكل ما يرتبط بها من أهمية و نشأة أنواع... ، كما سيتم الوقوف في هذا الفصل لأهم المدارس والنظريات السوسيولوجية ، التي تناولت هذا المفهوم كما سيسعرض أهمية الأداء ومكوناته ومحدداته وانعكاسات المناوبة الليلية عليه.

أولاً: الأداء في الفكر الإداري.

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتمحيص ، والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام وبالمواضيع المرتبطة بالموارد الإنسانية بشكل خاص، وذلك بالنظر إلى أهمية الموضوع على مستوى الفرد والمنظمة من جهة، وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى، ولقد جاء مفهوم الأداء لتحديد الجوانب والعلاقات المختلفة التي تعبر عن وجهة نظر العلوم الأخرى، ومنها اهتمام علم النفس بالأداء من خلال الدوافع والقيادة ، في حين ارتكز علم الاجتماع على تصميم المنظمة وهيكلها بالإضافة إلى دور الأداء في مقابلة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع.⁶⁸

وفيما يلي سيتم التطرق لأهم المدارس والنظريات ، التي كانت سائدة في كل مرحلة من المراحل التاريخية لتطور الفكر التنظيمي، وانعكاس هذا التطور على توسع مفهوم الأداء .

- المدرسة البيروقراطية: مثلتها أفكار ماكس فيبر التي نظرت إلى الأداء من خلال المعيارية والنمطية في الأداء .

اهتم فيبر بالعلاقات الرسمية وبنظام معقد من اللوائح والسلطة والإشراف ، واعتقد أن هذا ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات.

⁶⁸ سناء عبد الكريم الخناق: مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة، 8.9 مارس 2005، ص35.

- مدرسة الإدارة العلمية: تجسدت نظرتها للأداء في إعطاء مفهوم دقيق له والاهتمام بقياسه ، من خلال الدراسة الدقيقة للحركة التي يؤديها العمال ، وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها، أي في إطار ما يعرف بدراسة "الحركة والزمن".⁶⁹

وبالتالي فإن مدرسة الإدارة العلمية ركزت على مبدأ ترشيد الأداء، كما ركزت على ضرورة وجود طريقة مثلى للأداء أي وفق مبدأ تنميط الأداء الفردي.

- مدرسة العلاقات الإنسانية: ظهرت هذه المدرسة نتيجة المناداة بتحسين ظروف العمل والأجور فتغيرت النظرة إلى الأداء، حيث ركزت على أثر العوامل الاجتماعية والعوامل الإنسانية وظروف العمل المادية على الأداء، ومع ظهور المفاهيم الجديدة مثل توسيع العمل (Job en largement) وإثراء العمل (Job PERFORMANCE IS ENRICHEMNT) تغيرت النظرة للأداء من الأداء الذي ستنم مكافئته () PERFORMANCE IS REWARDED إلى الأداء هو المكافئة () PERFORMANCE IS REWARD) وأصبح العاملين قادرين على النظر إلى الرضا و الإشباع لحاجاتهم ، ليس فقط من خلال العمل وإنما من خلال الأداء العالي حيث يعتبر هذا التحول في التركيز أساس لفهم المدخل الاستراتيجي للأداء الذي يعتبر الموارد البشرية إحدى الموارد، التي تحتاجها المنظمة في عملية التخطيط الاستراتيجي .

أدى الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية والنظر إليها كميزة تنافسية إلى تطوير مفاهيم حديثة مثل رأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة والذكاء التنظيمي وغيرها مما تتمحور حول الأداء⁷⁰

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي دور حيوي وأهمية كبيرة في نجاح وتحقيق أهداف المنظمة ، وعليه تتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.

والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان - العنصر البشري-، الذي يدير العملية ويحول المواد الخام - الموارد- إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها

⁶⁹ إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص111.

⁷⁰ سناء عبد الكريم الخناق: مرجع سابق، ص35.

للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل - إنتاجية- العنصر البشري، ومنه يتحقق الربح.⁷¹

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب ، فهو انعكاس لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضاً.

- ترجع أهمية الأداء الوظيفي حسب حنفي محمود إلى ارتباطه بدورة حياة المنظمة في مراحلها المختلفة فتطور أي منظمة يعتمد أساساً على مستوى الأداء بها وبواسطته تحافظ على بقائها واستمرارها.

وقد قدم حنفي محمود سليمان أسباب كون الأداء مهماً وهي كالتالي:

- ✓ تتطلب المرحلة الأولى من مراحل دورة حياة أي تنظيم أن تتوفر لديه القدرة على البقاء ، حيث أن العبء الأساسي لأي تنظيم يتمثل في كيفية مواجهة تحديات البقاء بنجاح.
- ✓ مرحلة البقاء يجب أن تتبعها مرحلة النمو فالتنظيم كالطفل الصغير يولد عاجزاً ، ومعتمداً على والديه ومن ثم يبدأ الاعتماد على نفسه شيئاً فشيئاً ، ويصبح أقل اعتماداً وأكثر استقلالاً وبذلك فإن مشكلة التنظيم لن تستمر في صورة الصراع من أجل الحياة ، بل ستكون صراع من أجل النمو.
- ✓ مرحلة الاستقرار وهذه المرحلة تتطلب قدرات لدى التنظيم على الاحتفاظ بمستوى معين من النمو يكفل له الاستقرار في مواجهة أي هزات داخلية أو خارجية.
- ✓ أخيراً مرحلة القيادة الرائدة وهذا يعني أن يأخذ التنظيم دوراً قيادياً رائداً في مجال نشاطه ، وأن يصبح عاملاً مؤثراً في الاقتصاد وفي مجتمعه بصفة عامة وفي هذه المرحلة تكون للقرارات الصادرة أصداء واسعة في مجال نشاط التنظيم.⁷²

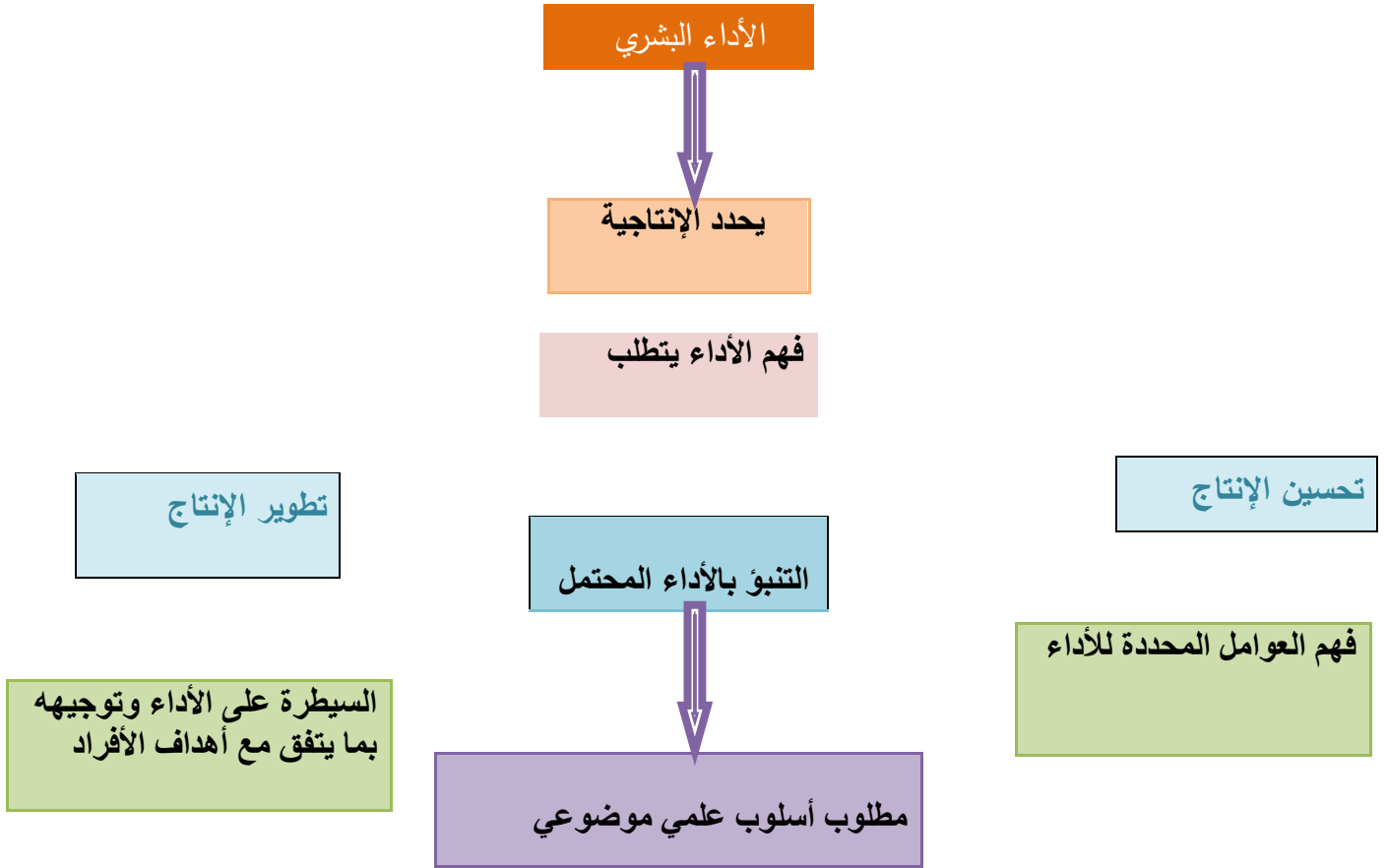
وقد أشار علي السلمي في كتابه إدارة الموارد البشرية إلى أن أهمية الأداء تكمن في كونه العنصر الفعال في تحديد كفاءة أي منظمة حيث طرح السلمي سؤالاً حول هذا المضمون وأعطى العديد من البدائل والتي تم انتقاء الإنسان كإجابة لسؤاله والإنسان هنا يعبر عن الأداء .

في حين هناك من يرى أن أهمية الأداء تأتي من كونه يمثل قدرة المنظمة واستعدادها للوصول إلى النتائج التي حددتها مسبقاً. لذا يعد الأداء مؤشراً لقياس نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وقدرتها على البقاء والنمو.⁷³

⁷¹ مريم أرفيس: مرجع سابق، ص.65.

⁷² حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1974، ص.24.

ويمثل الشكل التالي أهمية الأداء التي يعبر عنها أثره في تحقيق أهداف الإدارة



الشكل رقم: 02 أهمية الأداء

المصدر: علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب، القاهرة، 2000، ص 63.

ثالثاً: مكونات الأداء الوظيفي.

للأداء الوظيفي عناصر ومكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي :

⁷³ عادل هادي حسين البغدادي، هاشم فوزي دباس العبادي: التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص.364.

يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين وهما الكفاءة والفعالية، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة في تسييرها⁷⁴.

وفيما يلي سنستعرض هذين المصطلحين بالتحليل والتفصيل:

- الفعالية :

اختلفت تعريفات الباحثين في وضع تعريف للفعالية لاختلاف الجانب الذي ركز عليه كل اتجاه، حيث ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة، فيما يعتبر المفكرون الكلاسيكيون الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكميات الأرباح المحققة.

- تعريف الفعالية حسب برنارد (Barnard) :

" الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها".

و عرفها كل من ميلز وكيلي (Miles & Keely) بأنها: " درجة نجاح التنظيم في مواجهة المتطلبات البيئية، وإشباع حاجات المجتمع من العاملين بالمنظمة، المتعاملين ...".⁷⁵

تقاس الفعالية عادة بطريقتين:

الطريقة الأولى: تعتمد في القياس على عنصرين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة ومن ثم⁷⁶

الفعالية (نسبة) = $(Rm / Rp) \times 100$ حيث :

Rm : النتائج المحققة.

Rp : النتائج المتوقعة.

هذه الطريقة تسمح بالحكم على درجة تحقيق الأهداف

⁷⁴ الشيخ الداودي: "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7 2010-2009، ص219.

⁷⁵ بلقاسم سلاطونية وآخرون: الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص18.

⁷⁶ الشيخ الداودي: مرجع سابق، ص221.

الطريقة الثانية : تعتمد على عاملي الإمكانيات المستخدمة (Mm) و الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة (Mp)، ومن ثم :

$$\text{الفعالية (نسبة)} = (Mm/Mp) \times 100.$$

- الكفاءة:

يتميز مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الإنسانية والاجتماعية ، بعد الاتفاق بين الكتاب والباحثين حول تعريفه ومن أبرز هذه التعريفات نذكر :

- تعريف الكفاءة حسب (Vincent Plauchet) :

الكفاءة هي " القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات، والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة".⁷⁷

وبتعبير آخر فالكفاءة هي تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، وبموجبها تكون المنظمة كفئة حينما تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف ، الذي تسعى لتحقيقه أي تحقيق أعلى الأرباح وأفضل مستوى من الجودة .

وتصاغ معادلة الكفاءة بالشكل التالي:

$$\text{الكفاءة} = \text{قيمة المخرجات} / \text{قيمة المدخلات}.⁷⁸$$

وهناك من يعتبر بأن الكفاءة أحد العناصر الهامة في تحقيق الفعالية.

تجدر الإشارة إلى أن هناك تداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي الذي يعطي مقارنة بين هاذين المفهومين :

جدول رقم: 02

المقارنة بين الكفاءة والفعالية.

معايير القياس	تحلل	تعالج	تهتم	
المدخلات: المواد المعلومات	كيفية الوصول	الموارد	بالوسيلة	الكفاءة
المخرجات : الأرباح	نقطة الوصول	النتائج	بالهدف	الفعالية

المصدر: لحمر سلمى، مرجع سابق، ص83.

⁷⁷ مصطفى يوسف: مرجع سابق، ص ص25- 26 .

⁷⁸ مجيد الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص31.

من هذا الجدول نستنتج أن الكفاءة ليست الفعالية وإنما أحد عناصرها الضرورية ، التي بواسطتها نصل للأهداف المنشودة ويكون ذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بتحويلها إلى مخرجات عبر عدد من الأنشطة والعمليات، فإذا كان تحديد مستوى الكفاءة يعتمد على المدخلات كمعايير لقياسها، فإن تحديد مستوى الفعالية يعتمد على المخرجات أو النتائج. وهناك من يرى أن مكونات الأداء تتمثل في:

1- الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات ، والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به الموظف، ويتم من خلالها إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.

2- العمل ومتطلباته : وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات، يمكن تحديد هذه المتطلبات في النقاط التالية:

- **نوعية العمل:** وتشمل على الدقة والنظام و الإتقان في تنفيذ وانجاز العمل وعدم الوقوع في الأخطاء .
- **كمية العمل :** وتشمل حجم العمل المنجز والسرعة في انجاز الأعمال المطلوبة .

- **المثابرة :** وتشمل الجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في الوقت المحدد.⁷⁹
3- البيئة التنظيمية ومكوناتها: تتكون البيئة التنظيمية من عوامل داخلية وخارجية

- **عوامل خارجية:** وتشمل كل العوامل التي تؤثر في الأداء من عوامل اقتصادية واجتماعية وسياسية.
- **عوامل داخلية :** وهي التي تؤثر في الأداء تتضمن التنظيم وهيكله، الأهداف والسياسات، الأدوات والإجراءات المستخدمة

رابعاً: أبعاد الأداء.

الأداء كمفهوم واسع وشامل ومتعدد الأبعاد منها ما هو اقتصادي، وتنظيمي واجتماعي وفيما يلي سنتناول بالتحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم والتي تتمثل في:

1- البعد التنظيمي:

يقصد بالأداء التنظيمي مدى توفيق الإدارة في تطبيق الأساليب المعتمدة من إجراءات وطرق و الكيفيات والآليات التنظيمية ، التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، بمعنى قدرتها

⁷⁹ أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008، ص34.

على تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى مسيرتها معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، إن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية.

نستنتج من ذلك أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية ، تلعب دورا هاما في تقويم الأداء حيث تتيح للمؤسسة وعي و إدراك بالصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب ، من خلال مؤشرات أولية قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.⁸⁰

2 - البعد الاجتماعي:

يشير إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم فمستوى رضا العاملين مؤشر لوفائهم لمؤسستهم ، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة ، قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا ما اقتصر تركيز المؤسسة على تحقيق الأهداف الاقتصادية، وإهمال الجانب الاجتماعي للأفراد العاملين، لذلك على المؤسسة تحقيق التوازن والانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية ، من خلال الاهتمام بالمناخ التنظيمي الذي يسود البيئة التنظيمية وطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات ...⁸¹

3 - البعد الاقتصادي:

إن وجود مجموعة من الأهداف الاقتصادية يوحي بوجود أداء اقتصادي يعتبر تحقيقه مهمة أساسية للمؤسسة، والذي يتجسد بلوغه بالفوائض التي تحققها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها في ظل ترشيد استغلال مواردها.⁸²

وفي اتجاه آخر هناك من يقول أن أبعاد الأداء الوظيفي تتمثل في الأبعاد التي تحكمه وهي :

- كفاءة أداء العمل: وفقا لمعايير معينة تحكم جودة الأداء
- الاستخدام الجيد للوقت: أي انجاز المطلوب في زمن محدد
- التعاون: من خلال تبادل المعلومات.⁸³

⁸⁰ مصطفى يوسف: مرجع سابق، ص22.

⁸¹ إبراهيم محمد محاسنة: مرجع سابق، ص109.

⁸² سلمى لحر: مرجع سابق، ص81.

⁸³ محمد الرئيس العامري: نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، ط1، الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، مصر، 2015، ص 47.

خامسا: محددات الأداء الوظيفي:

انطلاقا من أن الأداء الوظيفي هو ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتشكل أو تتكون منها الوظيفة، فإن هذا النشاط أو السلوك يتأثر بمجموعة من العناصر والعوامل التي قد يكون لها تأثيرا سلبيا أو ايجابيا على أداء الأفراد داخل المنظمة، يطلق على هذه العوامل عادة بمحددات الأداء ، وتنقسم إلى محددات داخلية لها علاقة بالفرد نفسه وتأثر، على أدائه ومحددات خارجية لها علاقة بالبيئة المحيطة بالفرد والتي سنذكرها على النحو التالي:

1 - المحددات الداخلية:

■ المعرفة:

وتتكون من التعليم والخبرات المكتسبة أثناء العمل ، وتختلف من فرد لآخر حسب قدراته واستيعابه واهتماماته.

■ الشخصية :

هي مجموعة من الخصائص التي تميز أو تصنف الشخص وتشمل على الاهتمامات، القيم، الذكاء، القوى العقلية وتظهر فائدة تصنيف الشخصية في القدرة على التنبؤ بالسلوك.⁸⁴

■ الدوافع :

وهي العوامل الداخلية التي تؤثر في التصرفات و السلوكيات الملاحظة في مجال العمل، تصنف هذه الدوافع إلى دوافع فطرية وأخرى مكتسبة مثل دافع الانتماء...⁸⁵

■ القدرات:

ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات أو بالسمات الشخصية كالقدرة على التحمل سرعة البديهة والتي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما..

■ إدراك الدور:

يشير إدراك الدور إلى الاتجاه الذي يعنقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده وطاقاته في العمل من خلاله، بمعنى أن أداء العامل يتحدد من خلال أو بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه، ولتحقيق أداء جيد لا بد من وجود حد أدنى من الكفاءة في كل مكون من مكونات الأداء،

⁸⁴ محمد الرئيس العامري: مرجع سابق، ص 55.

⁸⁵ مدثر حمد الشيخ التيجاني: أثر الدوافع على أداء العاملين، ط1، الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية،

الجزائر، مصر، 2015، ص73.

بمعنى أن الأفراد عندما يقومون ببذل جهود كبيرة بحيث يمتلكون قدرات متفوقة في مقابل ذلك لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً.⁸⁶
وبالتالي يجب توفر الكفاءة وفهم الجيد للدور أو الوظيفة لتحقيق الأداء المطلوب

2 - المحددات الخارجية:

تشير إلى العناصر والعوامل التي تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في أدائه:

■ متطلبات العمل:

وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات وانجاز العامل للوظيفة والتوقعات المأمولة من العامل ، بالإضافة إلى الأساليب والأدوات والأجهزة المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه ووظائفه.

■ البيئة التنظيمية:

وتشير إلى البيئة السائدة في المؤسسة التي تؤدي فيها الوظيفة وتشمل عادة على مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، كل هذه العوامل تؤثر على جودة الأداء.⁸⁷

■ البيئة الخارجية:

تؤثر البيئة الخارجية على أداء العاملين كالمنافسة الخارجية المحلية والعالمية، التكنولوجيا والتي بدورها تؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق مع توجهاتها (تكنولوجيا).

سادسا : معايير قياس الأداء.

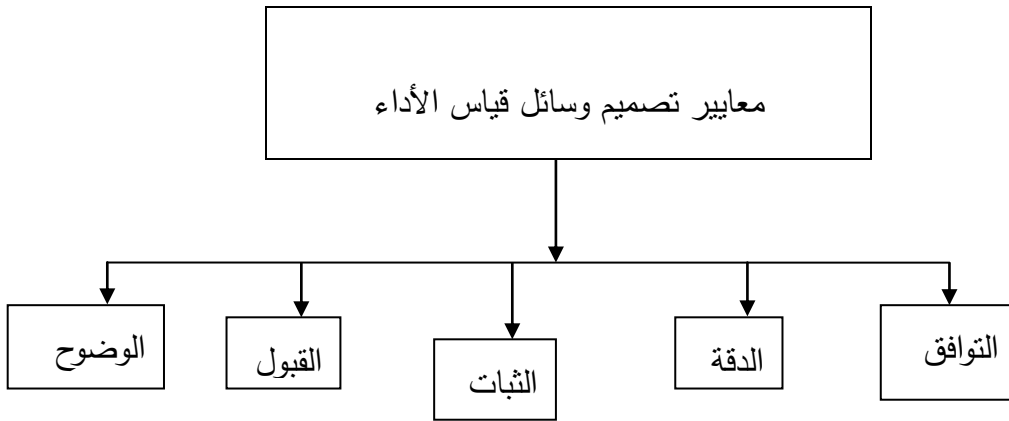
تقوم المنظمة عند تحديدها للسلوك أو الأداء الوظيفي المطلوب بتصميم وسائل قياس هذا الأداء، ويقصد بمعايير قياس الأداء الوظيفي وتقييمه المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا أو الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه .⁸⁸

بصفة عامة يمكن طرح خمسة معايير أساسية يجب توافرها في مقياس الأداء الجيد والشكل التالي يمثلها:

⁸⁶ خديجة عاشور: مرجع سابق، ص165.

⁸⁷ ابراهيم محمد محاسنة: مرجع سابق، ص114.

⁸⁸ سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014، ص81.



شكل رقم 03: معايير تصميم وسائل قياس الأداء

المصدر: عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية - رؤية إستراتيجية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003، ص 341.

1- التوافق الاستراتيجي :

يعكس هذا المعيار مدى قدرة نظام تقييم الأداء على المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة فعلى سبيل المثال ، إذا كانت الأهداف الإستراتيجية للمنظمة تؤكد على أهمية المستهلك كنقطة بداية لتخطيط نشاط المنظمة، فإن نظام إدارة الأداء يجب أن يصمم بحيث يمكن للمنظمة من قياس مدى مساهمة سلوك الفرد في إشباع رغبات المستهلك ، ومن هنا فإن الدور الأساسي لنظام إدارة الأداء هو تحديد الأدوار التي يجب أن يقوم بها العاملون لتحقيق تلك الأهداف الإستراتيجية.⁸⁹

2- الدقة :

يعكس معيار الدقة (VALIDITY) مدى قدرة إدارة الأداء على قياس كل الجوانب الوظيفية الأساسية للأداء، وغالبا ما يشار إلى ذلك بلفظ " دقة المحتوى " (CONTENT VALIDITY) ولكي يصبح معيار الأداء دقيقا فإنه يجب ألا يكون معيبا أو غير منطقي. والغرض الأساسي من معيار الدقة هو تعظيم درجة التقابل بين الأداء الفعلي وبين وسيلة قياس الأداء

3 الثبات:

يعكس معيار الثبات (RELIABILITY) مدى استقرار أداة القياس ويشير هذا المفهوم إلى سهولة استخدام نفس المقياس عن طريق أكثر من رئيس ، دون أن يؤثر ذلك على فهمهم لعناصر

⁸⁹ عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية - رؤية إستراتيجية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003، ص 341.

القياس، ومثال ذلك عند قيام مشرفين أو رؤساء بتقييم موظف ما، فإن المقياس يتصف بالثبات إذا تم الحصول على نفس نتائج التقييم تقريبا، وعموما يمكن القول بأن نظم تقييم الأداء التي تتميز بدرجة عالية من التحكم الشخصي تتصف بدرجة منخفضة من الثبات.

4 القبول:

يعكس معيار القبول (ACCEPTABILITY) مدى قبول الرؤساء والعمالين للمقياس ذاته وبالرغم من أن العديد من مقاييس الأداء تعتبر دقيقة وثابتة ، إلا أن المسؤولين لا يحبذون استخدامها وذلك لأنها تستغرق وقتا طويلا، إضافة إلى ذلك فإن العمالين أيضا لا يتقنون في استخدام مقياس معين، ومع ذلك يتطلب تصميم مقياس أداء مقبول يكون عن طريق اشتراك الرئيس والمرووسين في تصميم المقياس .

5 الوضوح:

يعكس معيار (CLARITY) مدى وضوح المعايير المستخدمة في تقييم أداء العمالين وتوضيح الطريقة التي يستطيع من خلالها العاملون الوفاء بتلك المعايير. ⁹⁰ ويمثل هذا المعيار ضرورة هامة لتحقيق أهداف إدارة الأداء التي سبق تحديدها.

إن الهدف من وضع هذه المعايير هو مراقبة أي تغيير في مستوى الأداء بغية التعرف أو الكشف عن أسباب تدني أداء العمالين وتصحيح السلوكات السلبية وتحقيق الأداء المطلوب.

سابعا: تقييم الأداء الوظيفي.

1 تعريف تقييم الأداء:

إن تقييم الأداء هو وسيلة للتحقق من مدى إمكانية قيام الأفراد بالعمل ويمكن النظر إليه على أنه وسيلة مهمة للتحقق من مدى إمكانية معرفة ما هو المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يكلفون بها. ⁹¹

ويعرف تقييم الأداء بأنه نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعمالين حيث يتم تحديد

مدى كفاءة العمالين وأعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس و المعايير المحددة مسبقا.

⁹⁰ خديجة عاشور: مرجع سبق ذكره، ص172.

⁹¹ نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد : الوظائف الإستراتيجية في ادارة الموارد البشرية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص367.

هناك اتجاه آخر يرى بأن عملية تقييم الأداء وإدارتها أحد أهم الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية، حيث تعتبر مخرجات عملية التقييم أحد المدخلات الأساسية التي تستند إليها المؤسسة في وضع البرامج اللازمة لتخطيط الموارد البشرية وإدارتها وتمييزها بالشكل المطلوب.⁹² ويعرف تقييم الأداء بأنه تحديد وقياس وإدارة الأداء في المنظمة حيث يعني:

- **التحديد:**

تحديد أبعاد العمل من خلال التحليل الوظيفي واستخدام أو إنشاء سلم أو نظام تقييم الأداء.

- **القياس:**

وبعني إصدار الأحكام الإدارية على أداء الموظفين ويجب أن يكون هذا القياس ثابت المعايير والقيم في جميع أنحاء المنظمة.

- **الإدارة:**

يجب أن تكون عملية تقييم الأداء أكثر من عملية ثناء أو ذم لأداء الموظفين بل يجب أن تكون لهذه العملية منحنى أو نظرة مستقبلية وذلك للرفع من أداء الموظفين من خلال برامج تدريبية للسعي إلى تحقيق أهداف المنظمة. فإدارة الأداء تركز على الحاضر والمستقبل، من خلال إدارة الأداء في الفترة الحاضرة ووضع خطط لزيادة وتطوير الأداء مستقبلاً.

2 **أهمية تقييم الأداء:**

- تعد عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة ذلك لأنها تتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري تتضح أهمية تقييم الأداء في مجموعة من النقاط نذكرها كالاتي:
- تمثل العملية أحد أهم النشاطات الرئيسية لإدارة الموارد البشرية ، التي تعتبر عملية تنظيمية مستمرة تقاس من خلال ملاحظات أداء الأفراد العاملين.
 - تستطيع المنظمة من خلال عملية التقييم ، الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والايجابية على إنتاجية الفرد وفاعلية المنظمة.
 - مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة.
 - رفع معنويات العاملين حيث أن جواً من التفاهم والعلاقات الطيبة سيسير بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وأن الهدف الأساس من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء .

⁹² مصطفى يوسف: مرجع سابق، ص99.

- دعم إجراءات التفريع والنقل وإثبات عدالتها وتحديد مكافآت الشخصية ومنح العلاوات كما تعتبر معيارا هاما لإيجاد نظم الحوافز والمكافآت ووسيلة فعالة لمعرفة من هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق مع قدراتهم.⁹³
- إن عملية تقييم الأداء تساهم في دعم التخطيط، وتساعد على اتخاذ القرار ورصد التطورات بالإضافة إلى تحسين الأداء ورفع الكفاءة.⁹⁴

ثامنا: انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي.

لم يعد العمل في الليل يقتصر على الرجال فقط بل أصبح بإمكان المرأة أن تعمل ليلا وفي العديد من المؤسسات وفي مختلف الأنشطة، هذا التغير في فترة العمل كان له انعكاسات وأثار سلبية على الرجال والنساء لكن بحكم الاختلاف الجسدي والنفسي والاعتبارات الاجتماعية بين المرأة والرجل فان الأثر السلبي للعمل بالمناوبة الليلية يختلف كذلك باختلاف طبيعة الجنسين وفيما يلي سنركز على بعض الآثار السلبية للعمل بالمناوبة الليلية على أداء المرأة العاملة بالقطاع الصحي :

1- الآثار الصحية :

يعتبر الليل فترة أساسية لإعادة بناء الجسم وتوفير الطاقة والراحة وعمل الأعضاء الداخلية والجهاز العصبي والغدد وحتى المناعي، عكس النهار الذي يكون مزمان لنشاط الإنسان وارتفاع مؤشرات الحيوية والسلوكية، ان العمل في الليل سواء بالمناوبات أو بشكل دائم له آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للفرد ومن أكثر هذه الآثار تكرارا وظهورا على الأفراد الذين يعملون لفترات طويلة ليلا هو قلة التركيز.⁹⁵

الاكتئاب والأمراض القلبية حيث لاحظ الباحثون أن القلب وباقي الأعضاء تعمل ببطء وسوف يعرض ذلك العمال المناوبين في الليل لأمراض القلب مستقبلا بالإضافة إلى الإصابة بالقرحة المعدية خاصة مع تأخر وقت تناول الطعام وزيادة كمية المنبهات، اضطرابات النوم نتيجة التغير في أنماط النوم.⁹⁶

يلعب النوم دورا أساسيا في استعادة نشاط وحيوية الجسم، وقلة النوم لدى الإنسان تؤدي إلى انخفاض في الأداء، توصل باحثون في الولايات المتحدة الأمريكية أن قلة النوم قد تكون كعدم النوم من ،

⁹³ عادل هادي حسين البغدادي، هشام فوزي دباس العبادي: مرجع سابق، ص375.

⁹⁴ محمد فتحي عبد الهادي: الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، ط1، دار الجوهرة للنشر والتوزيع،

مصر، 2015، ص122.

⁹⁵ مهاء عقافنية: مرجع سابق، ص327.

⁹⁶ عزوي الجبالي: مرجع سابق، ص 38.

حيث التأثير السلبي على الكفاءة في العمل فقد ثبت بالتجربة أن الأشخاص الذين لا يحصلون على ثلاث إلى سبع ساعات باليوم يواجهون نفس مشاكل العمل ، التي يواجهها أشخاص لم يحصلوا على أي قسط من النوم لمدة ثلاث أيام متواصلة، كما تؤدي قلة النوم إلى ظهور التعب عند العمال وغالبا ما ينظر للتعب على أنه يخفض من سرعة ودقة العمل، حيث أكدت مختلف الدراسات الفيزيولوجية أن نظام العمل بدورية الليل يتطلب بذل مجهود أكبر بالمقارنة مع ذلك الذي يتطلبه العمل نهارا لما يكون الجسم في أوج حيويته ونشاطه وهذا ما يدفع به للإحساس بالتعب المزمّن والشعور بالتوتر وقلة التركيز.⁹⁷

وحسب دراسة للمركز الدولي لبحوث السرطان (CIRC) واعتمادا على منظمة الصحة العالمية قامت على ربط العلاقة بين العمل في المناوبة واحتمال الإصابة بالسرطان بما في ذلك سرطان الثدي والقولون والمستقيم بسبب اضطراب إيقاعات الساعة البيولوجية وإضعاف دفاعات الجهاز المناعي الناجمة عن نقص الميلاتونين بسبب التعرض ليلا للضوء.⁹⁸

كذلك من بين الآثار الصحية للعمل للمناوبة الليلية، الأرق خاصة لدى النساء العاملات فهم أكثر عرضة للتأثر به، القلق الدائم صعوبة التركيز ضعف الذاكرة وصعوبة اتخاذ القرارات وهذا كله يعكس ضعف في الأداء نتيجة آثار الإجهاد الطويلة المدى كما تظهر على العاملات بالمناوبات اضطرابات عصبية عديدة خاصة حالات الغضب غير الطبيعية وتغير الطبع باتجاه العدوانية والاكنتاب.⁹⁹

فالعمل بالمناوبة الليلية له انعكاسات وآثار سلبية على الصحة النفسية والذهنية للمرأة من خلال الإصابة بالقلق الدائم والأرق نتيجة اضطراب النوم، قلة التركيز ضعف الذاكرة، كما له آثار سلبية أيضا على الصحة الجسمية للمرأة من خلال الإصابة بالأمراض كالسرطان و التعب المزمّن كل ذلك ينعكس على أداء المرأة لمهامها ونشاطاتها

2- الانعكاسات المهنية :

2-1 التغيب و الغياب: ينظر إلى ظاهرتي التغيب أو الغياب في الحضور للعمل على أنهما مشكلتان متقاربتان لهما نفس الأثر يعني التغيب "حالة عدم وجود العامل في عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه ممارسا لعمله".¹⁰⁰

⁹⁷ محمد بن لكبير: مرجع سابق، ص ص 106 . 111.

⁹⁸ عبد الوهاب بلوضاح: مرجع سابق، ص 155.

⁹⁹ نفس المرجع، ص 113

¹⁰⁰ عبد المنعم عبد الحي: علم اجتماع الصناعي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2017، ص 268.

تجدر الإشارة أن مفهوم التغيب يختلف عن مفهوم الغياب فالتغيب فعل مقصود يلجأ إليه العامل تعبيرا عن عدم رضاه عن ظروف العمل أما الغياب فيكون غير مقصود لسبب خارج عن إرادة العامل ويمكن للمنظمة أن ترتب للغياب الطويل المتوقع بسبب الأمراض أو الحوادث لكن التغيب المفاجئ والقصير يحدث اضطرابا بحيث لا يكون لديها أي فكرة لمواجهة. ¹⁰¹

يشكل التغيب مشكلة تقلق الإدارة وتؤثر على المؤسسة والعامل على حد سواء، يؤدي التغيب إلى خسارة في الإنتاج من حيث الكم لأن مساهمة العامل تنعدم لحظة غيابه فكلما ارتفع معدل الغياب لدى العامل قلت مساهمته وانخفض مستوى أدائه عن المستوى المتوقع ، ومن الآثار السلبية للتغيب أيضا أن يفقد العامل فرصة الترقية والاستفادة من مختلف الحوافز ، كما تشكل كثرة الغياب عائقا في تفعيل العمل الجماعي إذا ما كانت المؤسسة تعتمد نظام فرق العمل لأن الغياب يتسبب في إثارة الصراعات بين أعضاء الفرقة ويخفض معنوياتهم مما ينعكس سلبا على أدائهم. ¹⁰²

لقد أدى تزايد العمل بالمناوبات إلى كثرة الاهتمام بمختلف المشاكل الإنسانية المرتبطة بساعات العمل غير العادية وكل ما تعلق بها من تساؤلات ، كالعلاقة بين التغيب وساعات العمل وتضاربت نتائج الباحثين حول تأثير العمل بالمناوبات على نسبة الغياب لدى العمال.

لقد أكدت النتائج التي توصل إليها (كازميان، 1978، Kazemien) الذي وجد أن الغياب في مناوبة الليل أكثر منه في مناويتي الصباح و المساء في نظام المناوبات الذي تحدد فيه حلقة الدوران بمدة أسبوعين، كما لاحظ (كابلر، 1956، Cabler) من جهته أن نسبة الغياب كانت أكثر لدى العمال العاديين أكثر منه لدى عمال المناوبات ، كما قام (ويات وماريوت، 1953، Wyat et Mariotte) بمقارنة عامة لنسبة الغياب في مناويتي النهار والليل لمجموعات من عمال المصانع المختلفة ، توصلت النتائج أن نسبة الغياب لدى عمال المناوبة النهارية أكثر منها لدى عمال المناوبة الليلية في الأسبوع الأول ويرجع الباحثان الغياب أثناء النهار إلى الاهتمامات المختلفة لدى العمال خارج المؤسسات ، ولتحقيق أهدافهم لكن ومع مرور الوقت انخفض الغياب لدى عمال المناوبة النهارية وارتفع عند عمال المناوبة الليلية ، فسر الباحثان ذلك بأن الغياب لدى عمال المناوبة الليلية يتناسب طرديا مع طول مدة العمل الليلي مما يدل على تراكم التعب وما يصاحبه من ضعف الرغبة في العمل. ¹⁰³

2-2 على مستوى العمل و انجاز المهام :

فإن العمل ضد الوظائف الفسيولوجية للجسم لا يخلو من عواقب على أداء العامل الذي يأخذ في التدهور على مدار ساعات ليصل إلى حده الأدنى بين الثالثة والخامسة صباحا، ومن خلال مراجعة

¹⁰¹ عبد المنعم عبد الحي: مرجع سابق: ص 273.

¹⁰² سلمى لحر: مرجع سابق، ص 114.

¹⁰³ محمد بن لكبير: مرجع سابق، ص ص 118 - 120 .

الأدبيات لاحظ بارت وآخرون Barthe et al (2004) أن نتائج الدراسات المختلفة تشير إلى انخفاض في الأداء، والذي يبدأ من الساعة العاشرة ليلاً ويأخذ في التسارع ما بين منتصف الليل والساعة الرابعة صباحاً وهذا الانخفاض في الأداء قد يؤدي إلى حدوث زيادة في الأخطاء والحوادث.

وفي دراسة قام بها المكتب الوطني للاجتماعات الصناعية الانجليزي (1927)، وجد أن الإنتاج في مناوبة الليل منخفض جداً مقارنة بإنتاج مناويتي النهار الصباحية والمسائية. نفس النتيجة توصل إليها باحثان آخران أمثال (1944 VERNO) إذ توصل إلى أن إنتاج في الليل أقل من الإنتاج في مناويتي الصباح والمساء بنسبة تقدر ب (17 %) نفس النتائج توصل إليها كل من 1955 BROWN ومعهد الدراسات الاجتماعية في بولونيا (1965) و MAURRICE (1971).¹⁰⁴

كذلك ويات وماريوت في دراستهما لبعض المشاكل والنتائج المتضمنة في النوبات الليلية توصلتا إلى أنه إذا كلف نفس الأفراد بالعمل في نوبة نهائية ونوبة ليلية بالتناوب كان معظمهم أكثر إنتاجاً في النوبة النهارية عنهم في نوبة الليل¹⁰⁵

بالرغم من أن الباحثين توصلوا لنفس النتائج وهي أن للعمل بالمناوبة الليلية له آثار سلبية على الأداء وإنتاج الأفراد، إلا أنهم اختلفوا في تحديد أسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء والإنتاج في الليل ، فالموظفة التي تعمل في فترة الليل تعمل في الوقت الذي يكون فيه جسمها بحاجة للراحة والنوم عكس الساعة البيولوجية التي خلقها الله سبحانه وتعالى للجسم ، وينشأ عن ذلك العديد من الاضطرابات والأمراض النفسية والجسدية ما يؤثر على أدائها لمهامها ونوعية وجودة إنتاجها أو الخدمات التي تقدمها.

¹⁰⁴ محمد بلوضاح: مرجع سابق، ص ص 158. 159.

¹⁰⁵ فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص273.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تمت الإشارة إلى أهمية الأداء باعتباره عامل أساسي لنجاح أي منظمة ولضمان استقرارها سواء كانت إنتاجية أو خدمتية عمومية أو خاصة، كما تم التطرق الى الاختلاف في مفهوم الأداء باعتباره مفهوما واسعا، ينظر له من عدة زوايا باختلاف المدارس والنظريات و التخصصات العلمية، فالبعض يرى بأن الأداء هو محصلة كل من الكفاءة والفعالية ، بينما البعض الآخر يرى بأن الأداء هو السلوك الجيد أو الانجاز أو هما معا كما تم التطرق إلى مكونات الأداء وأبعاده، ومعايير تقييمه وكيف يساهم هذا التقييم في اكتشاف نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد ، بغية تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للأفراد وأداء المنظمة بشكل عام ، فالأداء الجيد للأفراد يعكس الصورة الجيدة للمؤسسة ويمنحها مكانة وسمعة جيدة بين مؤسسات المجتمع الذي تنشط فيه وحتى خارج ذلك المجتمع ، لذلك يجب الاهتمام بجميع العوامل التي يمكن أن تؤثر في الأداء سواء، تعلق الأمر بظروف العمل وأساليب وأنظمة التشغيل كالعمل بالمنوبات ، وخاصة المناوبة الليلية بغية التخفيف من آثارها السلبية ، ووضع استراتيجيات للتكيف معها وتحسين أداء الأفراد في فترة الليل .

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تقديم.

أولاً: فرضيات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة.

ثالثاً: مجالات الدراسة.

رابعاً: مجتمع الدراسة.

خامساً: أدوات جمع البيانات.

سادساً: صدق وثبات الأداة.

سابعاً: الأساليب الإحصائية.

خلاصة.

تقديم:

بعد أن تم التطرق إلى الجانب النظري لهذه الدراسة والذي يهيئ الأرضية النظرية لموضوع البحث من خلال ما تضمنته فصوله المختلفة، يأتي الجانب الميداني، باعتبار أن الجانبين متكاملين ولا يمكن أن يفصل أحدهما عن الآخر، لأنه لا يكتمل أي بحث اجتماعي إلا بعد ربطه بواقع والتأكد من نتائجه من خلال جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة بواسطة الأدوات المنهجية المناسبة، باعتبار أن مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها في الدراسة العلمية، وهذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل.

أولاً: فرضيات الدراسة.

تعتبر الفرضيات هي حلول أو تفسيرات مؤقتة يضعها الباحث بناء على قراراته وخبراته في الموضوع لحل مشكلة البحث. كما تعتمد صياغة الفرضيات بشكل عام على المراحل السابقة من البحث، حيث يتم وضع الاقتراحات النظرية القابلة للاختبار عن أسباب المشكلة، و أبعادها المختلفة، و كيفية معالجتها. و كون هذه الدراسة تقوم على محاولة للإجابة على التساؤل الرئيسي:

ما هي آثار العمل بالمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي للمرأة بالمؤسسة الإستشفائية ؟
وانطلاقاً من هذا التساؤل تصاغ الفرضية العامة التالية:

العمل بالمناوبة الليلية يفرز آثار سلبية على مكونات الأداء في المؤسسة الإستشفائية .
وانطلاقاً من هذه الفرضية تصاغ الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى:

ينجم عن العمل بالمناوبة الليلية آثار على سيرورة العلاقات المهنية في المؤسسة الإستشفائية.

- الفرضية الثانية:

يفرز العمل بالمناوبة الليلية آثار على كفاءة إنجاز المهام في المؤسسة الإستشفائية .

- الفرضية الثالثة:

يُبرز العمل بالمناوبة الليلية آثار على فعالية إتمام المهام في المؤسسة الإستشفائية.

ثانياً: منهج الدراسة.

يمر البحث العلمي بمجموعة من الخطوات، ومن بين هذه الخطوات اختيار المنهج المناسب، حيث يعتبر المنهج الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى حقائق علمية عن مشكلة الدراسة. وباعتبار الدراسة الحالية تندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد فرضت طبيعة الموضوع الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في مجال البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية.

وعليه فالمنهج الوصفي هو: " أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة " ¹⁰⁶.

يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين، بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. ¹⁰⁷

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي وفقاً للخطوات التالية:

- 1 تحديد مشكلة الدراسة التي تكمن في التعرف على انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي للمرأة، وصياغة تساؤلات الدراسة.
- 2 تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في القابات العاملات بالمناوبة الليلية في المؤسسة الإستشفائية الخاصة بطب النساء والأطفال.
- 3 تحديد أدوات جمع البيانات التي تتلاءم مع طبيعة الدراسة والتي بها يمكن جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخص موضوع الدراسة، ولقد تم اختيار كل من المقابلة والاستبيان وذلك بغرض وصف الظاهرة وتحليلها.
- 4 - ثم بعد ذلك تم عرض البيانات وتحليلها وترجمتها في شكل نتائج وتفسيرها والخروج باستنتاجات

¹⁰⁶ علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة الهدى، قسنطينة، 2006، ص84.

¹⁰⁷ داود بن درويش حلس: دليل الباحث في التنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية، دون دار نشر، فلسطين، 2006.

ثالثا: مجالات الدراسة.

1 -المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة الميدانية في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال . العالية . بسكرة لتوفر عدد مقبول من القابلات. أنشئت هذه المؤسسة من خلال تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 07 . 204 بتاريخ 15 جمادى الثانية 1428 هـ الموافق لـ 30 جوان 2007 متم لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة المكمل للمرسوم التنفيذي رقم : 97 . 465 بتاريخ 02 شعبان 1418 هـ الموافق لـ 02 ديسمبر 1997 المتعلق بقواعد الإنشاء والتنظيم وتسيير المؤسسات الإستشفائية المتخصصة - الجريدة الرسمية رقم 31 بتاريخ 10 شعبان 1418 الموافق لـ 10 ديسمبر 1997 صفحة 10 إلى 14- وفعليا هي عبارة عن مصلحة بسيطة لطب الأطفال والتوليد والتي تنتمي للقطاع الصحي لبسكرة وقد دشنته رئيس الجمهورية في 30 مارس 2004.

انتقلت المؤسسة من مجرد مصلحة للعلاج إلى مؤسسة مختصة في طب النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال ، بدأت نشاطات المؤسسة تتعدّد تدريجيا في 2009 حسب المادة رقم 68 المؤرخة يوم 30 مارس 2014 حيث تم تنظيم المؤسسة بتقسيمها إلى مصلحتين منفصلتين :

▪ مصلحة طب النساء والتوليد : تظم 74 سرير تقني موزعين بين أربعة وحدات

1. وحدة أمراض النساء

2. الحمل ذو خطر

3. قبل المخاض وبعد الولادة

4. الفحص والاستكشاف والاستجالات

▪ مصلحة حديثي الولادة : والتي تحتوي على 24 سرير موزعة بين ثلاث وحدات

1. وحدة العلاج العام

2. وحدة العلاج المختص

3. وحدة الإنعاش

2 -المجال الزمني:

دامت هذه المرحلة شهرين وهي مرحلة جمع المعلومات وتنقسم هذه المرحلة إلى

ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى:

بدأت بضبط عنوان المذكرة من طرف الإدارة في بداية شهر فيفري مرورا بجمع المراجع والمصادر البحثية لإعداد الجانب المنهجي للموضوع والجانب النظري.

- المرحلة الثانية :

كان من المتوقع النزول إلى الميدان، لكن حالت **جائحة كورونا** دون ذلك، فالموضوع تم البحث فيه نظريا ولم يعد قابل للتراجع أو التكيف، بل التريث وانتظار ظهور معطيات الفرج كانت هي الحل.

وبالفعل تعطلت الدراسة الميدانية لفترة ليست بالقصيرة، لكن إصرارنا على البحث والحصول على المعلومة من مصادرها رغم ما تثيره من مخاطر، أوصلنا إلى رئيسة مصلحة الولادة و قابلة بمصلحة الفحص والاستعدادات ، وتم إجراء مقابلة مع كل منهما، للوقوف على كثير من معطيات الموضوع، كما أفدتنا المقابلتين في ضبط استمارة الاستبيان، والتي عرضت بعد ذلك على مجموعة من أستاذات شعبة علم الاجتماع.

غير أن عملية توزيع استمارات الاستبيان أخذت منحى تكيفي يتوافق **وجائحة كورونا**، إذ تم توزيعها افتراضيا عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي فيسبوك، و فايبر بمساعدة بعض القابلات، بداية من 20 جويلية 2020.

- تلتها مرحلة عد الاستمارات .والتي بدأت من 27 جويلية إلى غاية 08 أوت

- المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة تفريغ وتحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها وقد دامت ما يفوق الشهر بعد تاريخ 08 أوت.

رابعا: مجتمع الدراسة.

لكل دراسة مجتمع تتحصر فيه كل العناصر المراد دراستها والتي سيجرى عليها البحث حيث تم أخذ جميع القابلات العاملات في المناوبة الليلية والبالغ عدده **33** قابلة موزعات على ثلاثة مصالح عبر ثلاث فرق، واستخدم في ذلك أسلوب الحصر الشامل نظرا لقلّة عدد أفراد مجتمع الدراسة وإمكانية التعامل معهن إلكترونيا.

ويعرف أسلوب الحصر الشامل على أنه الصيغة المنهجية التي يتم بواسطتها بحث جميع أفراد مجتمع البحث أو معظمهم، بهدف وصف الظاهرة المدروسة ...¹⁰⁸

كما يعرف أيضا بأنه الدراسة الشاملة لكافة مفردات مجتمع البحث.¹⁰⁹

خامسا : أدوات جمع البيانات:

بعد تعيين الفرضيات وكل من منهج الدراسة ومجتمع الدراسة، تأتي الخطوة الموالية والمتمثلة في تحديد الوسائل والأدوات التي يستعين بها الباحث في جمع البيانات ، وذلك بما يتناسب مع موضوع الدراسة ومجتمع الدراسة وعليه تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1- المقابلة :

تعتبر من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية ، وتعرف المقابلة على أنها : " عملية تتم بين الباحث و شخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة " .¹¹⁰

كما يعرفها موريس أنجريس على أنها : " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين يتم سحبهم بكيفية منعزلة، غير أنها تستعمل أحيانا إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف على المستجوبين " .¹¹¹

وقد تم إجراء مقابلة مع رئيسة مصلحة الولادة و قابلة بمصلحة الفحص والاستعدادات نظرا لصعوبة وخطورة التنقل للمصلحة لغياب وسائل النقل التي توقفت مع انتشار فيروس كورونا لجأنا للمقابلة الهاتفية.

حيث استخدمت المقابلة كأداة ثانوية مساعدة للاستبيان لجمع المعلومات حول طبيعة العمل في المناوبة الليلية، والصعوبات التي تواجه القابلات العاملات في المناوبة الليلية ، التي تستدعي شهادات

¹⁰⁸ سعد الحاج بن جخدل: العينة والمعاينة مقدمة منهجية قصيرة جدا، ط1 دار البداية للنشر والتوزيع ، الأردن،

2019، ص118.

¹⁰⁹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، التخطيط للبحث وجمع تحليل البيانات يدويا وباستخدام spss، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007، ص49

¹¹⁰ منذر عبد الحميد الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص96.

¹¹¹ موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر، ص197.

واقعية للقبالات، حيث ساعدتنا في بناء أسئلة الاستبيان، من خلال إضافة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر، كما ساعدتنا المقابلة على تفسير إجابات المبحوثين.

2- الاستبيان:

أو الاستقصاء وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات وحقائق، تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع أو موقف معين وعليه فالاستبيان هو: " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد".¹¹²

اعتمد على الاستبيان الإلكتروني لجمع المعلومات، إذ تم إرساله عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، تضمن هذا الاستبيان 42 عبارة 6 عبارات حول البيانات الشخصية و 36 عبارة مغلقة ذات مقياس رباعي ببدائل أربعة وهي: دائماً، غالباً، نادراً وأبداً، وكانت أوزانها كالتالي: 4، 3، 2، 1، يتكون الاستبيان من جزئين:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية للقبالات وهي، السن، الحالة الاجتماعية، سنوات العمل بالمناوبة الليلية، المستوى الدراسي للزوج، عدد الأطفال، مكان الإقامة.

الجزء الثاني: يتكون من ثلاث محاور

المحور الأول: كانت عباراته تدور حول أثر المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية داخل المؤسسة وكان عددها 12 عبارة.

المحور الثاني: عباراته تمحورت حول أثر المناوبة الليلية على كفاءة إنجاز المهام وكان عدد العبارات 12 عبارة.

المحور الثالث: عباراته تدور حول أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام وكان عددها 12 عبارة.

¹¹² رشيد زرواتي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية منهجية)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص108.

سادسا: صدق وثبات أداة الاستبيان:

• **صدق الأداة:** للتأكد من صدق الأداة قام ت الطالبة بالاعتماد على الصدق الظاهري، إذ عرضت الأداة- الاستبيان- على مجموعة من أساتذة شعبة علم الاجتماع بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة للأخذ بملاحظاتهم ومقترحاتهم في:

- مدى ملائمة العبارات لموضوع الدراسة.

- مدى ملائمة العبارات مع المحاور المدرجة ضمنها.

- سلامة الصياغة ووضوح العبارات، وتوافقها مع التخصص والموضوعية العلمية.

- مدى موضوعية أبعاد المتغيرات.

وتم الأخذ بجميع الملاحظات والمقترحات التي أبدتها المحكمين على الاستبيان، من تغيير صيغ بعض العبارات، وتعويض بعضها بما يخدم الدراسة وكذلك حذف بعضها الآخر.

• **ثبات الأداة:** يقصد به درجة ثبات إجابات المبحوثين في حالة تكرار توزيع الاستبيانات عليهم مرة

أخرى، أو مرات مختلفة، حيث أن هذا التوزيع المتكرر يبحث من خلاله على استقرار نتائج المقياس وابتعادها عن العشوائية، وأكثر المقاييس شيوعا في اختبار معامل الثبات هو اختبار **كرونباخ ألفا**، إذ تم استخدام هذا الاختبار، وبلغت قيمة معامل الثبات فيه درجة عالية من القبول تجاوزت 75%، والجدول التالي يوضح ذلك.

• جدول رقم: 03 نتائج كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة.

المتغير المستقل	المتغير التابع	محاور الدراسة	قيمة ألفا كرونباخ
عمل المنابوة الليلية	الأداء الوظيفي	أثر عمل المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية.	0.815
		أثر المناوبة الليلية على كفاءة انجاز المهام	0.774
		أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام الأداء.	0.807

• المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss.

سابعا: الأساليب الإحصائية.

بعد استرجاع الاستمارات الموزعة على المبحوثين تم تفرغها وإدخال البيانات في برنامج

الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss .v20) وذلك لمعالجتها وتحليلها باستخدام الأساليب التالية:

- ✓ التوزيع التكراري والنسب المئوية، لوصف مجتمع الدراسة وتحديد نسبة استجاباتهم.
- ✓ المتوسط الحسابي، لمعرفة اتجاه تركز الإجابات.
- ✓ الانحراف المعياري، للتعرف على درجة التشتت بين استجابات مجتمع الدراسة.
- ✓ ألفا كرونباخ: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

تقديم.

أولاً: خصائص مجتمع الدراسة.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضيات.

ثالثاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات.

رابعاً: النتائج العامة للدراسة.

تقديم:

بعد عرض الجانب النظري لموضوع الدراسة، تأتي المرحلة الميدانية التي يتم من خلالها عرض وتحليل البيانات، بهدف إسقاط ودمج الجانب النظري الذي تم التطرق إليه بالجانب الميداني ، ثم بعد ذلك يتم تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها .

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

إن عرض البيانات المفرغة من الاستبيانات في جداول تكرارية، تعد من أساسيات التحليل العلمي لأي بحث علمي.

1 - خصائص مجتمع الدراسة:

إن عرض البيانات الشخصية لمجتمع البحث، يفترض فيه توجيه عملية التحليل بطريقة غير مباشرة خصوصاً، إذا تم تجنب طرحها في العقدة.

1-1- السن:

جدول رقم: 04

توزيع مجتمع الدراسة حسب السن.

فئات السن	التكرارات	النسب المئوية
23 وأقل من 33	18	54.5
33 وأقل من 43	11	33.3
43 وأقل من 53	04	12.2
المجموع	33	0.100

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

يتبين من الجدول أن معظم أفراد المجتمع تتراوح أعمارهم ما بين 23 و 33 سنة حيث بلغت نسبتهم 54.5% فيما تمثل الفئة الثانية المفردات اللواتي يتراوح سنهن بين 33 سنة و 43 حيث بلغت نسبتهم 33.3% بينما الفئة الثالثة فتمثل الفئة التي يتراوح سنهن بين 43 و 53 سنة وهي الفئة التي تتمتع بخبرة مهنية كبيرة بلغت نسبتهم 12.2% .

من خلال النسب نلاحظ أن أغلب القابلات هن من فئة الشباب وهن من العاملات الجدد الحديثات التوظيف في مصلحة الولادة ، ويرجع ذلك لسياسة التوظيف المعتمدة من قبل الدولة ، حيث تم توظيف العديد من خريجي معاهد الشبه طبي ، خلال السنوات الأخيرة لتغطية النقص في اليد

العاملة ولو بنسبة جزئية، وباعتبار متغير السن عامل أساسي في تحديد السلوك وأداء الأفراد في ميدان الشغل، هذا ما يؤكد على اعتماد نظام العمل والتوظيف في المستشفيات على فئة الشباب في المناوبة الليلية، لما تتمتع به هذه الفئة من نشاط وحيوية وقدرة عالية على تحمل الأعباء المترتبة عن السهر في الليل، أما بالنسبة للقابات اللاتي يتجاوز سنهن 40 سنة فأكثر فبالرغم من قلة عدد هذه الفئة إلا أن لهن دورا كبيرا في نقل الخبرة لمن هم حديثي التوظيف.

إن أهمية متغير السن تكمن في أنه بزيادة سنوات العمل يزداد السن ويزداد العمر تتراكم المكتسبات المعرفية والمهنية وتتطور المهارات ويزداد التمكن والقدرة على أداء المهام بكفاءة وفعالية.

1- 2 سنوات العمل بالمناوبة الليلية لمجتمع الدراسة.

جدول رقم: 05

مجتمع الدراسة حسب سنوات العمل بالمناوبة الليلية

النسب المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة بالمناوبة الليلية
48.5	16	سنة وأقل من 05
27.3	09	05 وأقل من 10
6.1	02	10 وأقل من 15
15.1	05	15 وأقل من 20
3.0	01	20 سنة فما فوق
100,0	33	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة.

من الجدول الذي يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة بالمناوبة الليلية نجد أن أعلى نسبة بلغت 48.5% تتراوح سنوات خبرته ن في المناوبة الليلية بين 1 و 5 سنوات يرجع هذا إلى أن نسبة كبيرة من القابات استفدن من التوظيف حديثا ، تلي هذه النسبة فئة الذين تتراوح سنوات خبرتهن بين 5 و 10 سنوات بنسبة 27.3 ثم تليهم على التوالي فئة من 15 سنة إلى 20 بنسبة 15.1 و من 10 إلى 15 سنة بنسبة 6.1 و 20 سنة فما فوق بنسبة 3.0

نسبة كبيرة من القابات سنوات خبرته ن منخفضة وهذا أمر طبيعي لأن نسبة كبيرة من القابات استفدن من التوظيف حديثا ، وبالتالي سنوات الخبرة في العمل بالمناوبة الليلية منخفضة ، فالأقدمية بالعمل تتأثر بالسن فكلما يزداد السن تزداد سنوات الخبرة ، وقد يكون غير ذلك فمنهن من يتم إدراجها

في العمل الليلي مباشرة مثلما يوضحه ، جدول السن ومنه نرى من يتم إدراجها في العمل بالمناوبة الليلية بعد سنوات من العمل في الأوقات العادية صباحاً لحاجة المصلحة، وتعتبر سنوات العمل بالمناوبة كما سلف في الجدول الأول عن الخبرة المهنية والتمكن من مواجهة صعوبات وتحديات العمل بالمناوبة الليلية وبالتالي إنجاز المهام بمستوى جيد.

1-3- الحالة العائلية:

جدول رقم: 06

مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية.

النسب المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
51,5	17	عزباء
45,5	15	متزوجة
3,0	01	مطلقة
0,0	00	أرملة
100.0	33	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

من الجدول يظهر أن أغلب مفردات المجتمع هن من العازبات حيث بلغت نسبته ن 51.5% تليها نسبة المتزوجات حيث بلغت نسبتهن 45.5% وهي نسبة كبيرة ، بينما انعدمت نسبة الأرامل وبلغت نسبة المطلقات 3.0% من خلال هذه المعطيات يلاحظ أن مجتمع الدراسة أغلبيته من العازبات والمتزوجات وبنسبة أقل المطلقات كلهن يزاولن عملهن في المناوبة الليلية وهو ما يظهر التنوع في مفردات هذا المجتمع.

من خلال الجدول نجد أن أغلبية مفردات المجتمع من العازبات وهذا أمر طبيعي لكونه ن في مرحلة بداية العمل فبالرجوع إلى معطيات الجدول الخاص بالفئة العمرية نجد أن نسبة 54.5% لا يتجاوز سنهن 33 سنة، في المقابل نسبة المتزوجات متقاربة مع نسبة العازبات فهناك من المتزوجات من نتجاً للعمل في الليل ليتسنى له ن أن يحظوا بعمل إضافي في فترة الراحة لرفع مستوى المعيشة ، كما يدل ذلك على حب المهنة فالقبالة مهنة نبيلة وإنسانية وكما يعبر ذلك عن الوعي والالتزام بضرورة العمل ولو على حساب عائلته ن فهن يدركن أن فترة المناوبة تعقبها فترة راحة تتيح له ن الفرصة لاستغلالها في الوفاء بالالتزامات العائلية.

- تأثير الحالة الاجتماعية على أداء القابلات خلال المناوبة الليلية :

- العازبات: يكن متفرغات للعمل أكثر بحكم أنه ليس لديهن ارتباطات ومسؤوليات عكس المتزوجات لديهن رغبة في بذل مجهود أكبر.

- المتزوجات: فالارتباط يعبر عن مسؤولية مزدوجة ومتشعبة ، مسؤولية تجاه الوظيفة ومسؤولية تجاه الزوج والأبناء، ما يعرض القابلات لمزيد من الضغط قد يؤثر ذلك سلبا على أدائهن .

- المطلقات: يتعرضن لضغوط اجتماعية فالمجتمع ينظر لهن بنظرة وصمة أو عار ويوصفن بوصف جارح " هجالة" ، وحسب نظرية الوصم فإن سلوك الفرد قد يتحدد من خلال الألفاظ التي تستخدم في وصفه، وتعرض المطلقات للضغوط العمل أكثر من غيرهن خاصة إذا كانت هي من تقوم بالاعتناء بالأبناء وتتولى مسؤولية الإنفاق عليهم بالإضافة للمسؤولية الوظيفية،

1- 4 - المستوى الدراسي للزوج:

جدول رقم: 07

المستوى الدراسي لأزواج القابلات المتزوجات.

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
18.8	03	متوسط
12.4	02	ثانوي
68.8	11	جامعي
100.0	16	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

من الجدول نجد أن نسب المستوى التعليمي للزوج متباينة حيث أعلى نسبة هي نسبة المستوى الجامعي حيث بلغت 68.8% تليها نسبة التعليم المتوسط بـ 18.8% و آخر نسبة هي نسبة المستوى الثانوي حيث بلغت 12.4%.

أعلى نسبة هي نسبة الأزواج الذين لديهم مستوى جامعي وقد يرجع ذلك إلى التطابق والتقارب في المستوى التعليمي وفي المهن والاهتمامات ، حيث كما في كل المؤسسات يتزوج العاملون في مجال الصحة من زميلاتهم (طبيب مع طبيبة ممرض مع ممرضة ، قابلة مع طبيب قابلة مع ممرض ...) يعكس هذا معرفة الزوج لطبيعة عمل الزوجة هذا ما يساعدها في التخفيف من انعكاسات المناوبة كما قد نجد بعض الأزواج ، ومن باب الدعم والمساندة للزوجة أن يناوب في مكانها في حالة تشابه في المهنة

والوظيفة مثال طبيب وطبيبة. نفس الشيء بالنسبة للأزواج الذين لديهم مستوى ثانوي يمكنهم من الدخول في معاهد شبه طبي كمساعد ممرض فالتوظيف يتم وفق المستوى التعليمي والشهادة المتحصل عليها غالباً، في المقابل نجد أن نسبة الأزواج الذين لديهم تعليم متوسط نسبة معتبرة قد يرجع ذلك إلى أن تأخر في سن الزواج يدفع القابلة لتزوج من هو أدنى مستوى كما يمكن أن يكون المستوى الاقتصادي الجيد للزوج سبب في ذلك.

يؤثر المستوى التعليمي للزوج على الأداء الوظيفي للمرأة إما في التخفيف من انعكاسات المناوبة على الأداء أو في زيادة حدتها.

- تأثير المستوى التعليمي على زيادة الانعكاسات السلبية للمناوبة : المستوى التعليمي المتدني قد يكون عاملاً ضاغطاً فغالباً الزوج، الذي لديه مستوى تعليمي متدني يكون أقل تفهماً لطبيعة عمل المرأة في الليل، لا يدعمها معنوياً ولا يساعدها في بعض الواجبات المنزلية كالعناية بالأبناء ، والتي تعتبر من أكثر العوائق الوظيفية للعاملات ليلاً قد يسبب ذلك مشكلات في حالة تقصير الزوجة في الوفاء بالتزاماتها داخل الأسرة، والتي تعتبر ضغطاً خارجياً يؤثر على عمل القابلة ويرجع ذلك للترسب الثقافي والمجتمعية خاصة في المجتمع البسكري الذي يتميز بخصوصية معينة حيث يقتصر دور الزوج فقط على توفير المتطلبات والحاجات الاقتصادية للأسرة.

- تأثير المستوى التعليمي في التخفيف من الانعكاسات السلبية للمناوبة: لما كان مستوى التعليمي للزوج عالٍ كان أكثر تفهماً وتقبلاً لطبيعة عمل المرأة ، الذي يتطلب تواجد خلال الليل في بعض المصالح كمصلحة أمراض النساء والتوليد ، كما يساعد الزوج ذو المستوى التعليمي زوجته في تحمل مسؤولياتها الأسرية كالعناية بالأبناء، يقوم بتدريسهم ، ويلي حاجاتهم ، يساند زوجته معنوياً ويدعمها وكما تقول الحكمة " خلف كل امرأة ناجحة رجل متفهم "

1- 5 - عدد الأولاد بالنسبة للقابات المتزوجات.

جدول رقم: 08

عدد الأولاد بالنسبة للقابات المتزوجات

عدد الأولاد لعائلات القابات	التكرارات	النسب المئوية
عائلة بدون أطفال	01	6.3
عائلة ذات طفل واحد	01	6.3
عائلة ذات طفلين	04	25.0
عائلة ذات ثلاثة أطفال	05	31.1
عائلة ذات أربعة أطفال	04	25.0

6.3	01	عائلة ذات خمسة أطفال
100,0	16	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

نجد أن عائلة واحدة فقط ليس لديها أطفال فيما تملك البقية أطفال يمثل عدد الأطفال عاملاً خارجياً مؤثراً على أداء القابلة، فكلما يزيد عدد الأولاد تزيد المسؤوليات وتزيد الضغوط والعكس صحيح، لكن هذا لا يعني أن القابلة التي ليس لديها أبناء ليس لديها ضغوط فعدم الإنجاب أو العقم هو في حد ذاته يشكل ضغطاً خصوصاً وأنها تقوم بالتوليد، وتعمل في مكان يشهد كل يوم ولادات جديدة يمكن أن يؤثر ذلك على نفسياتها ومعنوياتها وبالتالي على أدائها.

1 - 6 - مكان الإقامة:

09

جدول رقم:

مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة

النسب المئوية	التكرارات	مكان الإقامة
69.7	23	داخل مدينة بسكرة
30.3	10	خارج مدينة بسكرة
100.0	33	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

من خلال الجدول رقم نجد أن أغلبية مجتمع الدراسة تتركز داخل مدينة بسكرة بنسبة 69.7% وهذا منطقي لكون مقر المؤسسة الإستشفائية في مدينة بسكرة، وباعتبار أنها ذات كثافة سكانية فإن نسبة عالية من العمال ستكون من داخل المدينة بينما 30.3% تقيم في ضواحي مدينة بسكرة. قرب أو بعد مكان الإقامة عن مكان العمل يعد عاملاً مؤثراً على الأداء حيث:

- في بعض الأحيان تجد القابلة صعوبة في التنقل لمكان العمل أيام العطل الأسبوعية، الجمعة والسبت لنقص أو انعدام وسائل النقل، قد ينتج عنه غياب أو تأخر قد ينعكس ذلك سلباً على القابلة قبل دخولها في جو العمل الفعلي مما يعزز إمكانية وقوعهن في الأخطاء الطبية وأحياناً قد يدخلن في مناوشات لفظية أو كلامية بين العاملات خاصة، وأن العاملة في المناوبة الليلية تنتظر العاملة المستخلفة بفارغ الصبر ليتمكن من مغادرة العمل بعد 16 ساعة من العمل.
- التعب الجسمي والذهني نتيجة التنقل إلى مكان العمل وما قد يصاحبه من تأخر يؤثر على الأداء.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضيات.

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.

جدول رقم: 10

إجابات المبحوثين حول أثر عمل المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية.

الترتيب	المقاييس الحسابية		بدائل الإجابة				العبارات
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أحيانا 1	نادرا 2	غالبا 3	دائماً 4	
04	,96039	2,8788	04	05	15	09	7- إن مستوى أدائي لمهامي يرتبط بطاقم العمل المناوب ليلاً.
08	1,06423	2,5152	07	09	10	07	8- اختياري للعمل في الليل ينسجم مع عمل المسؤولين المباشرين لي.
05	,92728	2,8788	03	07	14	09	9- تفضيلي للعمل في الليل يعود الى علاقاتي الجيدة مع زميلاتي.
07	1,06155	2,5758	07	07	12	07	10- تدفني الثقة داخل فريق العمل إلى الاتكال على الزميلات خلال فترة الليل.
06	,85944	2,6364	03	11	14	05	11- أتقبل تدخلات زميلاتي في طريقة عملي أثناء المناوبة الليلية.
02	,88335	3,0303	02	06	14	11	12- أتلقى المساندة من زميلاتي في فريق العمل الليلي وقت الحاجة.
03	,80951	3,0303	01	07	15	10	13- أتقبل توجيهات زميلاتي في حل مشكلات العمل التي تواجهني في فترة المناوبة الليلية.

09	1,07485	2,3030	09	11	07	06	14- أقوم بتعويض إحدى الزميلات في حالة غيابه ليلا متى طلب ذلك.
11.5	,93643	1,5758	22	05	04	02	15- تؤخذ مقترحاتي من طرف المسؤولين في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية.
11.5	,93643	1,5758	15	08	03	07	16- تتم استشارتي في حال إحداث تغيير في فريق العمل بالمناوبة الليلية.
01	,92932	3,3636	03	01	10	19	17- وجود الدعم داخل فريق العمل يساعدني على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل.
10	1,05349	2,1212	12	09	08	04	18- نزاعاتي خلال المناوبة الليلية تعود الى عدم تحمل زميلاتي مسؤوليتهن

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

العبارة رقم (17) وجود الدعم داخل فريق العمل يساعدني على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل.

بالنظر إلى الجدول أعلاه نجد أن نسبة 56.3 % من المبحوثات كانت إجابتهن بـ «نعم»، على أن وجود الدعم داخل فريق العمل يساعد القابات على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل ، وهي النسبة الأكبر تليها نسبة 31.3 % من المبحوثات إجابتهن كانت بـ «لا» ما يساعدهن وجود الدعم داخل فريق العمل على بذل مزيد من الجهد ، تلتها مباشرة نسبة 9.4 % من المبحوثات أجبن بـ «لا» بينما بلغت نسبة المبحوثات اللاتي أجبن بـ «لا» 3.1 %

جاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بالنسبة للمبحوثات بمتوسط حسابي 3,3636 الدال على أن اتجاه المبحوثات قوي نحو العبارة، وهذا ما أكدته الانحراف المعياري البالغ 0,92932 وعليه نستنتج من النتائج المتوصل إليها أن أكبر نسبة من القابلات ترى أن وجود الدعم داخل فريق العمل المناوب يدفعهن لبذل مزيد من الجهد حسب وجهة نظر القابلات.

- يعد الدعم بمثابة دافع وحافز يمنح القابلات الثقة والرغبة والحماس ما يرفع من معنوياتهن لتقديم أفضل ما لديهن في انجاز المهام والأعمال، قد يكون هذا الدعم معنوي من خلال الإقرار والاعتراف بالمجهودات، تبادل الخبرات والمعارف في مجال التعامل مع صعوبات العمل في الليل .
- كما قد يكون هذا الدعم مادي كالتعاون في توزيع ضغط العمل من خلال توزيع المهام ومشاركة عبئ العمل ما يساهم في انجاز العمل بسرعة وبكفاءة إن وجود الدعم يخفف من انعكاسات المناوبة على العاملات من خلال التأثير الإيجابي له في رفع مستوى الأداء .

العبارة رقم (12) أتلقى المساندة من زملائي في فريق العمل الليلي وقت الحاجة

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة بلغت 42.4% وهي نسبة الخيار غالباً، تليها نسبة 33.3% من المبحوثات أجهن بدائماً أما اللواتي اخترن نادراً فكانت نسبتهن 18.2% تليها مباشرة نسبة 6.1% من المبحوثات اللواتي اخترن نادراً .

وعليه جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,0303 يقابله انحراف معياري قدر بـ 0.883 ما يؤكد الاتجاه المرتفع لمفردات الدراسة نحو هذه العبارة.

من خلال هذه المعطيات يمكن الحكم بأن نسبة كبيرة من القابلات تتلقى المساندة من الزميلات في فريق العمل يؤكد هذه النتائج العبارة رقم (17) المتعلقة بوجود الدعم، فالمساندة شكل من أشكال الدعم التي تميز العمل الجماعي و تأخذ أشكال متعددة:

- منها الانفعالية والوجدانية: تظهر من خلال التشجيع والتعاطف والثقة.
- قد تكون مادية أو أدائية: من خلال المساعدة في انجاز المهام والأعمال في حالة تعب أو المرض.
- المساندة بالمعلومات: من خلال النصح والتوجيه وتقديم حلول وطرق لانجاز المهام بشكل سليم إن العمل وفق استراتيجيات مرنة ، كالمساندة والذي يدخل ضمن اتفاقيات عمل غير مكتوبة في الغالب وشفوية يخفف من أعباء المناوبة الليلية بشكل خاص والعمل بشكل عام ، ويؤدي إلى تأدية المهام المناطة بالشكل الذي يتوافق ومستويات الأداء المرجوة ، فالمساندة بمثابة عرف تنظيمي إن العمل في القطاع الصحي بصفة عامة يزيد من احتمالية تعرض العاملين لمزيد من الضغوط ، لذلك يلجأ العاملون للمساندة كإستراتيجية للتخفيف من ضغط العمل هذا ما يتوافق مع دراسة - سهيل مقدم وقذور بن عباد - ، وباعتبار المناوبة الليلية مصدر من مصادر ضغوط العمل فكلما قلت المساندة زاد احتمال التعرض

للضغوط، في حين نسبة أقل من العاملات ترى بأنه أحيانا ونادرا ما يتلقين المساندة وقت الحاجة يرجع ذلك إلى: - تقديم المساندة يكون في الأوقات الحرجة والطارئة وليس دائما .
- أنهم قد لا يساهم من قي تقديم المساعدة لزميلاتهن .
أو لوجود صراعات شخصية بينهن كتوتر العلاقات .
أو لأنهن يرفضن المساندة وغيرها من الأسباب .

العبارة رقم (13) أتقبل توجيهات زم يلاتي في حل مشكلات العمل التي تواجهني في فترة المناوبة الليلية.

بالنظر للجدول أعلاه نجد أن نسبة 45.5 % من المبحوثات غالبا ما يتقبلن توجيهات زم يلاتهن في حل مشكلات العمل التي تواجهه ن خلال المناوبة الليلية وهي النسبة الأكبر ، بينما اللواتي اخترن دائما كانت نسبتهن ن 30.3% تليها مباشرة نسبة 21.2 % اخترن نادرا أما نسبة المبحوثات اللواتي اخترن أبدا فبلغت 3.0 % .

جاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.03 يقابله انحراف معياري 0.809 و من خلال هذه المعطيات نستنتج بأن:

- وجود نسبة كبيرة من القابلات التي تتقبلن توجيهات الزميلات في حل مشكلات العمل خلال المناوبة الليلية وهذا يعبر عن مظهر من مظاهر التماسك داخل فريق العمل ، وصورة واضحة عن اللحمة التي تسود فريق العمل فالتعاون بين أعضاء الفريق في حل المشكلات والصعوبات التي تواجهه ن خلال فترة الليل

- يعبر هذا النقب عن السمة المميزة للعلاقات بينه ن كما يعزز هذا التعاون قوة الرابطة التي تجمعهم ن فصاحبة الخبرة تشعر بشعور ايجابي لاستماع وتطبيق توجيهاته ا من طرف زميلاتها ممن هن أقل خبرة منهن، ما يساعدهن على استثمار كفاءتهن بوجود جو ملائم للعمل يسوده التعاون والتبادل ويخلق مناخ تنظيمي صحي وهذا ما يتوافق مع دراسة الصادق عثمان .

وبالتالي فالتوجيه يساعد على حل المشكلات خلال المناوبة الليلية وحل المشكلات يساهم في رفع مستويات الأداء .

العبارة رقم (07) أن مستوى أدائي لمهامي يرتبط بطاقم العمل المناوب ليلا .

من الجدول أعلاه نجد أن أكبر نسبة من المبحوثات ترى بأن مستوى الأداء يرتبط بطاقم العمل المناوب ليلا حيث بلغت نسبة الخيار غالبا 42.4 % بينما كانت نسبة المبحوثات اللواتي أجهن بدائما 27.3 % تليها نسبة 15.2 % للمبحوثات اللواتي اجبن بنادرا في حين كانت نسبة المبحوثات اللواتي اجبن بأبدا 12.1 % .

جاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.87 وانحراف معياري بلغ 0.960 ما يؤكد الاتجاه المرتفع للمبحوثات تجاه هذه العبارة . من المعطيات الرقمية يمكن الحكم على أن نظام العمل بالفرق له تأثير على أداء العاملات خاصة في المناوبة الليلية حيث: قد يكون هذا التأثير ايجابي فيساهم في التخفيف من انعكاسات المناوبة الليلية كما قد يكون سلبي فيزيد من انعكاسات المناوبة على أدائهن.

- إن الأثر الإيجابي لنظام العمل بالفرق : يكمن في كونه يزيد من أداء الأفراد وينمي مهاراتهم الشخصية والجماعية، ويساعدهم على تكوين علاقات إنسانية مباشرة دون حواجز رسمية ، فكلما كان فريق العمل يسوده جو من الانسجام والتعاون والاعتماد المتبادل والراحة والرضا كلما أدى ذلك إلى توفير مناخ وظيفي مناسب ، ينعكس إيجاباً على دافعية الأفراد وبالتالي على أدائهم وإنتاجيتهم هذا ما يتوافق مع - دراسة عيسى بعيث -

- الأثر السلبي : يظهر هذا التأثير عندما يسود فريق العمل جو من الخلافات والصراعات ، وعدم التفاهم ما يخلق عدم الانسجام وعدم الثقة، وعدم الشعور بالرضا، ما يؤدي الى خلق مناخ وظيفي لا يشجع

على العمل ولا يدفعهم للتعاون في انجاز المهام

كاستنتاج فان فرق العمل لها دور كبير إما في رفع مستوى أداء الأفراد خلال المناوبة الليلية أو العكس، يرتبط ذلك بمدى ايجابية العلاقات التي تربط أفراد الفريق ببعضهم البعض .

العبارة رقم (09) تفضيلي للعمل الليلي يعود إلى العلاقات الجيدة مع زميلاتي.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب مفردات الدراسة ترى بأن تفضيلها للعمل الليلي يعود الى

العلاقات الجيدة مع الزميلات حيث بلغت نسبة الخيار غالباً 42.4 % تليها نسبة الخيار دائماً 27.3 %، فيما بلغت نسبة الخيار نادراً 21.2 % وأبداً 9.1 % على التوالي على التوالي.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.87 وانحراف معياري 0.927

من خلال هذه المعطيات يمكن القول أن هناك اختلاف في تفضيل العمل الليلي ويرجع ذلك إلى :

- نسبة كبيرة من مفردات الدراسة تفضل العمل الليلي نظراً للعلاقات الجيدة التي تجمعها مع الزميلات وما يؤكد هذا العبارات رقم (07، 12، 13) فوجود المساندة والدعم يرجع للعلاقات الجيدة التي تجمع أعضاء فريق العمل ، وباعتبار الإنسان كائن اجتماعي بطبعه كما يقول ابن خلدون فهو يعيش بالجماعة وفيها ويتفاعل ويتواصل مع أعضائها يدفعه لذلك الحاجة للانتماء لجماعة العمل التي من خلالها يشبع حاجاته النفسية والاجتماعية والاقتصادية ، فحسب ابراهيم ماسلو فإن إشباع هذه الحاجة يدفع العامل لتبني سلوكيات ايجابية تظهر من خلال انجاز المهام والواجبات بشكل جيد وفعال، العلاقات الجيدة مهمة جدا داخل فريق العمل ، لأنها تزيد من درجة تماسك الأعضاء وتسهل في تحقيق أداء أفضل حيث يرى

- رينسيس ليكرث أنه لتحقيق أداء أفضل للتنظيم يجب خلق جماعات عمل متماسكة ، كما يرى التون مايو وزملاؤه أن كمية العمل التي يؤديها العامل - مستوى الكفاءة والرشد - على مستوى التنظيم لا تتحدد تبعاً لطاقاته الفيزيولوجية وإنما تتحدد تبعاً لطاقاته الاجتماعية.
- أما النسبة الأقل من مفردات الدراسة والتي ترى بان تفضيله ن للعمل في الليل أحياناً ونادراً ما يعود للعلاقات الجيدة فيدل هذا على أن هناك أسباب أخرى تدفعه لتفضيل العمل الليلي نذكرها :
- رغبة في إكمال الدراسات الجامعية تجعله يفضل العمل الليلي ليتسنى لها التوفيق بين الدراسة والعمل وهذا يتوافق مع الجانب النظري.
- هناك من نتجاً للعمل في الليل ليتسنى له أن تعمل عمل إضافي في فترة الراحة بهدف رفع مستوى المعيشة خاصة إذا كانت العاملة متزوجة ولها أولاد.
- بعد مكان العمل عن مكان الإقامة يدفعه للعمل في الليل ، لان العمل في النهار يتطلب التواجد اليومي في مكان العمل عكس العمل في الليل الذي يكون لـ 3 أو 4 أيام خلال الأسبوع الواحد.
- الظروف الأسرية فبالنسبة للمتزوجات اللاتي لديهن أطفال ولا تجد من يعتني بهم ، هناك من تفضل العمل في الليل خاصة إذا كان الزوج يعمل خلال النهار ، يؤكد ذلك نسبة المتزوجات العاملات في المناوبة الليلية عبارة رقم (02) المتعلقة بالحالة الاجتماعية ، حيث نجد نسبة العازبات متقاربة مع نسبة المتزوجات.
- إن ضغط العمل وانخفاض مستوى اليقظة وتشتت الذهن وكثافة العمل خلال المناوبة الليلية ، هو ما يدفع القابات على أن يكُن على قدر كبير من التعاون وبناء علاقات جيدة للخروج من هذه الفترة بأقل أضرار. كما يرى التون مايو وزملاؤه أن كمية العمل التي يؤديها العامل - مستوى الكفاءة والرشد - على مستوى التنظيم لا تتحدد تبعاً لطاقاته الفيزيولوجية وإنما تتحدد تبعاً لطاقاته الاجتماعية¹¹³ وبالتالي للعلاقات الجيدة بين الزميلات دور في رفع مستوى الأداء.

العبارة رقم (11) أتقبل تدخلات زميلات في طريقة عملي أثناء المناوبة الليلية

- من الجدول نلاحظ أن نسبة 42.4 % من المبحوثات غالباً ما تتقبلن تدخلات الزميلات في طريقة عملهن أثناء المناوبة الليلية تليها نسبة 33.3 % أجرين بنادراً أما اللواتي أجرين ببائماً فكانت نسبتهن 15.2 % بينما بلغت نسبة الإجابة بأبداً 9.1 % .

جاءت هذه العبارة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.63 وانحراف معياري 0.859

هذا الاختلاف في النسب يمكن أن نفسره بأن:

¹¹³ علي السلمي: السلوك الإنساني في الإدارة ، بط، دار غريب للطباعة، مصر، ص 246.

- نسبة كبيرة من القابلات تتقبلن تدخلات الزميلات في طريقة عملهن أثناء المناوبة الليلية ، يرجع ذلك إلى أن الخدمات الصحية من بين أكثر الخدمات التي تحتاج إلى جهود مشتركة وتقديم المساعدة وعلاقات جيدة هذا ما تدعمه العبارة رقم (13،12،09)

- مهنة القبالة من بين أكثر المهن صعوبة وتتطلب الجهد والتعاون لذلك تتقبل القابلات دائما أو غالبا تدخلات الزميلات التي تكون في شكل لفظي كالنصح والتوجيه باقتراح طريقة فعالة لانجاز العمل بمستوى جيد ، أو في شكل أدائي من خلال المساعدة في انجاز المهام خاصة وان نسبة كبيرة من القابلات سنوات العمل بالمناوبة لا تتجاوز 10 سنوات وبالتالي تحتاج لخبرة من هن أكبر سنا ولديهن خبرة في العمل.

وليكون لهذا التدخل أثر ايجابي على أداء القابلات يجب أن يكون في الوقت المناسب وعند الحاجة وأن يحظى هذا التدخل بالقبول وليس دائما، لأن التدخل أحيانا قد ينحو منحى سلبي كزيادة عبء العمل، أو التدخل في وقت غير مناسب لا يستدعي الحاجة للتدخل، وبالتالي قد ينجم عنه مشكلات وخلافات داخل الفريق لان هناك من العاملات من يتقبلن ذلك وهناك من يرفضن لاختلاف قناعات العاملات ووجهات النظر، وبالتالي يمكن أن لا تعرقل التدخلات سير المهام خلال فترة الليل هذا ما يفسر نسبة العاملات اللواتي نادرا ما يقبلن تدخلات زميلاتهن في طريقة عملهن .

العبارة رقم (10) تدفني الثقة داخل فريق العمل إلى الاتكال على الزميلات خلال فترة الليل.

من الجدول نلاحظ أن نسبة 36.4 % من المبحوثات تدفعن الثقة غالبا إلى الاتكال على الزميلات خلال فترة الليل فيما تساوت نسبة الخيارات دائما وأحيانا ونادرا بنسبة 21.2 % لكل خيار. جاءت هذه العبارة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.57 وانحراف معياري 1.061 من خلال المعطيات الرقمية نجد أن نسبة كبيرة من القابلات تدفعن الثقة دائما وغالبا داخل فريق العمل إلى الاتكال على زميلاتهن خلال فترة الليل.

يتم ذلك من خلال تفويض بعض المسؤوليات والمهام ، هذا التفويض يكون بشكل شفوي وغير رسمي أحيانا ونتيجة التعب الشديد أو لتناول الطعام أو الصلاة فتأخذ القابلة فترة راحة قصيرة خلال العمل في الليل متكلة على زميلاتها في انجاز بعض مهامها خلال تلك الفترة (راحة)؟

إن تبادل الثقة بين أعضاء فريق العمل الليلي صورة واضحة عن العلاقات الجيدة ، التي تجمع أفرادها حيث تؤكد العديد من الدراسات النظرية والأكاديمية على أن الثقة عنصر مهم ، وحيوي وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة ، إذ أنها تشجع الاستقرار الوظيفي والرضا بين أعضاء المنظمة ، كما تساعد الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام لدى الأفراد و التخفيف من الصراعات السلبية وحل المشكلات وبالتالي رفع مستوى الأداء.

- في حين نجد نسبة من القابلات نادرا وأبدا ما تدفعهم الثقة للاتكال على الزميلات يرجع ذلك إلى :
- **درجة الثقة** : تتأثر بتغير فريق العمل أحيانا وظروف قد تضطر القابلة للعمل مع فريق آخر غير فريقها وبالتالي لا يمكنها أن تثق في أعضائه.
- **قناعات شخصية** : فهناك من لا يعترف بمبدأ الثقة في العمل خاصة وأن مهنة القبالة مهنة محفوفة بالمخاطر لأنك تتعامل مع حياة إنسان.

بعض من القابلات من وقعن في مشاكل نتيجة الثقة وتعرضن للمتابعة القضائية، ففي حالة ارتكاب خطأ مع المريضة تستعين القابلة بزميلة داخل الفريق ، لتكمل عنها مهمتها بحجة التعب للتهرب من نتائج الخطأ ، أو العكس في حالة اتكال القابلة على زميلة داخل الفريق في إكمال العمل لا تقوم بانجازه بالشكل المطلوب.

- **التبادلات العلائقية أو الاتفاقات** التي تحدث بين العاملات كتبادل أوقات الراحة والعمل وجود الثقة داخل فريق العمل الليلي ، ينعكس إيجابا على معدلات الأداء في حين أن غياب الثقة ينعكس سلبا على أداء الأفراد ، فغياب الثقة يحرم العاملة من الاستفادة من الراحة من خلال بذل بمجهود كبير ولفترة طويلة في العمل، يعرضه ذلك لمزيد من التعب والذي يؤثر بدوره على دقة وسرعة انجاز المهام، تزايد الأخطاء ،مشاكل وصراعات بين الزميلات.
- كخلاصة الثقة بين الزميلات أصبحت بمثابة ملجأ أو إستراتيجية للتخفيف من أثقال المناوبة الليلية لرفع مستوى الأداء خلال هذه الفترة.

عبارة رقم (08) اختياري للعمل في الليل ينسجم مع عمل المسؤولين المباشرين لي .

بالنظر للجدول نلاحظ أن نسب الخيارات متقاربة حيث بلغت نسبة الخيار غالبا 30.3 % وهي أعلى نسبة تليها نسبة الخيار نادرا 27.3% في حين تساوت نسبة الخيارين دائما وأبدا بـ 21.2% . جاءت هذه العبارة في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.51 وانحراف معياري 1.064. التقارب في نسبة الإجابات يعود إلى أن درجة الانسجام نسبية و تتأثر بتغير المشرفين خلال المناوبات الليلية (المراقب الطبي، المراقب الإداري ..)

- المسؤولين المباشرين غالبا ما يكمنون في العمل سابقا ، حيث أن العديد من رؤساء المصالح غالبيةهن قابلات.

العلاقة بين المرؤوسين والمسؤولين المباشرين للعمل ينبغي أن تكون جيدة أو عادية ، وأن لا تكون متوترة فتوتر العلاقات يعتبر معوق تنظيمي للأداء بصورة مباشرة ، و ليتحقق هذا الانسجام ينبغي أن تكون هذه العلاقة أساسها العدالة في التعامل مع المرؤوسين ، وأن تقوم هذه العلاقة على أساس الاحترام والتقدير المتبادل في إطار الحقوق والواجبات الموجودة بينهم.

العبرة رقم (14) أقوم بتعويض أحد الزميلات في حالة غيابه ليلا متى طلبت ذلك.

بالنظر للجدول نجد أن إجابات المبحوثات جاءت كالتالي، أعلى نسبة بلغت 33.3 % وهي نسبة الخيار نادرا تليها نسبة الخيار أبدا 27.2 % أما نسبة الخيار غالبا ودائما فبلغت 21.2 % و 18.2 % على التوالي.

جاءت هذه العبرة في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 2.30 وانحراف معياري 1.074 ما يؤكد التوجه الضعيف لمفردات الدراسة نحو العبرة.

من خلال هذه المعطيات يمكننا الحكم بأن نسبة كبيرة من القابات العاملات في المناوبة الليلية نادرا ما يقمن بتعويض إحدى الزميلات ليلا وقد لا يقمن بذلك ويرجع هذا لعدد من الأسباب :

- اختلال البرنامج الأسبوعي أو اليومي، فتعويض إحدى الزميلات قد يفقد القابلة الاستفادة من الراحة اللازمة للقيام بأعمالهن خاصة المتزوجات اللواتي لديهن التزامات عائلية (زوج، أطفال..)
- الامتناع عن التعويض قد يرجع للتدخلات الخارجية (رفض الزوج، الأهل).
- التعب وعدم القدرة على العمل.

- غياب المنفعة المادية فالقابات لا يستفدن من تعويض مادي ولا يستفدن من فترة راحة في حال استخلاف إحدى الزميلات، ليلا عكس الأطباء الذين يستفيدون من تعويض مادي مقابل الاستخلاف.
- بعد مكان العمل وعناء التنقل خاصة إذا كانت تقطن خارج مدينة بسكرة قد يحول دون القيام بتعويض الغياب.

لكن في المقابل توجد نسبة من القابات يقمن باستخلاف إحدى الزميلات، في حالة غيابها ليلا يعود ذلك إلى:

- تعودهن على مثل هذه المواقف التي قد يتعرض لها الجميع خاصة إذا تعلق الأمر بالمناسبات الاجتماعية .

- الانتماءات الجغرافية والثقافية تلعب دور في التطوع للاستخلاف .

العبرة رقم (18) نزاعاتي خلال المناوبة الليلية تعود الى عدم تحمل زميلاتي مسؤولية.

من الجدول نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 36.4 % وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسبة الخيار نادرا 27.5 % بينما بلغت نسبة الخيار غالبا ودائما 24.2 % و 12.1 % على التوالي جاءت هذه العبرة في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 2.12 وانحراف معياري 1.053

من خلال هذه المعطيات نلاحظ نسبة كبيرة من القابات تنفي أن حدوث النزاعات ، يعود إلى عدم تحمل المسؤولية في حين نسبة أقل ترى بأن حدوث النزاعات يعود إلى التنصل من المسؤولية و يمكن تفسير هذا الاختلاف من خلال:

- طبيعة العلاقات التي تجمع أفراد الفريق ، من العبارات السابقة (09، 12، 17) نجد أن علاقة الزميلات داخل الفريق المناوب جيدة يسودها التعاون والدعم، مناخ تنظيمي يشجع على العمل ، وبالتالي طبيعة العلاقات تؤكد غياب النزاعات نسبيا.
- وضوح الأدوار يساعد على تحمل المسؤولية (سنوضح فيه أكثر في العبارة رقم 41) بزيادة سنوات العمل تصبح المهام واضحة بشكل أكبر وروتينية ما يساعد على تحمل مسؤولية إنجازها
- الخوف من المتابعة القضائية يدفع العاملات إلى تحمل مسؤولياتهن فالتعامل الشخصي والمباشر بين المريضة والقابلة يساعد في التعرف على مرتكب الخطأ، لذلك نجد أغلب الشكاوى تكون بأسماء محددة هذا ما يفسر أن حدوث النزاعات يعود لأسباب أخرى:
- كالتأخر في الحضور إلى العمل .
- الإفراط في الاتكال على الزميلات في إنهاء المهام .
- التدخل المفرط في شؤون ومهام الزميلات.
- اللاعدالة في توزيع المهام .

العبارة رقم (15) و(16)

- جاءتا في نفس المرتبة 11.5، فتكاملية وتداخل العبارتين جعلتهما يأخذان نفس الرتبة بمتوسط حسابي 1.57 وانحراف معياري 0.936 ما يؤكد صدق إجابة المبحوثات.
- العبارة رقم (15) تؤخذ مقترحاتي من طرف المسؤولين في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية. من الجدول نجد أن أعلى نسبة بلغت 64.7% وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسبة 14.7 % للخيار نادرا بينما بلغت نسبة الخياران غالبا و دائما 11.8 و 5.9% على التوالي .
- من خلال هذه المعطيات نجد تباين في نسب إجابات المبحوثات، حيث أن أعلى نسبة من القابلات ترى بأن المسؤولين في مصلحة الولادة لا يؤخذ ن بمقترحاتهن في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية، بينما نسبة قليلة ترى بأن المسؤولين يؤخذ ن بمقترحاتهن في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية يرجع ذلك لأسباب نذكرها:
- في بعض الحالات تتسم العمليات الإدارية بالصرامة لتفادي الصراعات ، نظرا لعدم قدرتها على تحقيق رغبات جميع الموظفين بهدف عام يدخل ضمن تحقيق العدالة التنظيمية ، لذلك نجد نسبة الخيار أبدا هي الأكبر.

- احتمالية تعامل المرؤوسين مع الرؤساء وفق النفوذ وشبكة العلاقات ، خاصة العلاقات شخصية مع الإدارة فحسب "ميشيل كروزيه" فإن النفوذ وشبكة العلاقات منبع من منابع السلطة ، التي يستخدمها العامل في تحقيق مصالحه.

- حكم الضرورة هناك حالات تفرض على الإدارة تفعيل العمل بالاقتراحات ، كالضرورة المرضية الضرورة الاستعجالية خاصة عند توافد عدد كبير من المرضى تضطر لاستدعاء بعض العاملات المشاركة في إبداء الاقتراحات، يعد حافزا وبعثا قويا لأجل الانجاز فالمهتمين بمدرسة العلاقات الإنسانية يعمدون إلى إشراك العاملين لما يحقق ذلك من رضا لديهم ، في حين عدم المشاركة تولد مشاعر سلبية لدى العاملين حيث تتخفف الروح المعنوية للعامل ورضاه وبالتالي ينخفض أداءه

16 - تتم استشارتي في حال إحداث تغيير في فريق العمل بالمناوبة الليلية.

المعطيات الرقمية تظهر بأن هذه العبارة موضحة ومؤكدة ومكملة للعبارة رقم (15) فللمسؤولين يستشيرون العاملات في حالة إحداث تغيير في فريق العمل المناوب ليلا ، فيرجع ذلك لكون الاستشارة شكلية وليست فعلية بسبب غياب حق الرفض ، خاصة وأن فريق العمل يتكون من 3 قابلات، كما قد تكون هذه الاستشارة إخبارية حيث يتم إعلام العاملات بأن هناك تغيير في فريق العمل ، حتى لو أبدى عدم رضاهن عن هذا التغيير قد لا يأخذ رأيهن بعين الاعتبار من طرف المسؤولين ، نظرا لأن ظروف العمل تجبر العامل على العمل ولا تتيح له الخيار للرفض لغياب البديل .

أكدت العديد من الدراسات الأكاديمية والنظريات على أن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات له أثر ايجابي على الأداء الوظيفي، فعندما يستشار العامل في اتخاذ القرارات أو في حل المشكلات التي تخص مصلحته أو فريقه فإن ذلك يشعره بأهمية وثقة المشرف أو المسؤول عليه وخير مثال التجربة اليابانية من خلال نظرية Z والتي أكد فيها "وليم أوشي" على ضرورة إشراك العاملين في القرارات التي سيتأثرون بها في حالة إحداث تغيير في المصنع أو الفريق.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

جدول رقم: 11

إجابات المبحوثين حول أثر المناوبة الليلية على كفاءة انجاز المهام

الترتيب	المقاييس الحسابية		بدائل الإجابة				العبارات
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا 1	أحيانا 2	غالبا 3	دائما 4	
02	,85391	3,3333	02	02	12	17	19- خبرتي في العمل لها دور في رفع مستوى انجاز مهامي خلال الليل.
12	,84723	1,6970	17	10	05	01	20- العمل في الليل يسمح لي بأخذ قسط كاف من الراحة والاستمرار في المناوبة.
5.5	1,08450	2,6364	06	09	09	09	21- تعودني على قلة النوم في الليل يؤدي إلى استمراري في أداء مهامي الوظيفية.
03	,84611	3,1818	02	03	15	13	22- قدراتي الفكرية تساعدني في إتقان مهامي في المناوبة الليلية.
01	,77728	3,6667	02	00	05	26	23- العمل في الليل يتطلب مني بذل جهد إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد.
09	1,10354	2,3030	10	09	08	06	24- رغم أن مدة المناوبة الليلية طويلة لكن تأثيرها على القيام بمهامي ضعيف.
07	1,06334	2,5455	07	08	11	07	25- يبقى مستوى أدائي بعد منتصف الليل ثابت حسب متطلبات المهام.
11	,83937	1,7273	16	11	05	01	26- يبعثني العمل في المناوبة الليلية من المتابعات القضائية.

04	1,19262	2,8788	07	04	08	14	27- انجازي لمهامي في الليل لا تختلف في دقتها بالمهام النهارية.
5.5	1,08450	2,6364	06	09	09	09	28- العمل في الليل يفقدني المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.
10	,99810	1,9394	15	07	09	02	29- العمل في الليل يزيدني تركيزا أكثر.
08	,99430	2,3636	09	06	15	03	30- يقل وقوعي في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة.

عبارة رقم (23) العمل في الليل يتطلب مني بذل جهد إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد.

من الجدول جاءت إجابات مفردات الدراسة على النحو التالي: أعلى نسبة 78.8% وهي نسبة الخيار دائما تليها نسبة 15.2% وهي نسبة الخيار غالبا بينما بلغت نسبة الخيارين نادرا وأبدا 0% و 6% على التوالي.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.66 هذا ما أكده الانحراف المعياري 0.777. من خلال المعطيات الرقمية يتضح أن العمل الليلي يتطلب بذل مزيد من الجهد لانجاز المهام بمستوى جيد، يمكن تفسير ذلك بأن جسم الإنسان في فترة الليل يكون مهياً ومبرمج للنوم والراحة فأعضاء جسم الإنسان في فترة الليل، تكون في حالة خمول عكس ما يحدث خلال فترة النهار التي تكون فيها أعضاء الجسم في أوج نشاطها، فالساعة البيولوجية للإنسان في الليل مبرمجة للنوم وليس العمل، لذلك فالقابلة في فترة الليل تعمل عكس الساعة البيولوجية للجسم وتقاوم رغبة الجسم في النوم، وبالتالي فهي تبذل مجهود أكبر في مقاومة النوم وانجاز العمل بمستوى جيد.

إضافة لذلك فمن خلال المقابلة تبين أن عدد فريق عمل المناوبة الليلية أقل من عدد فريق العمل النهاري لذلك يبذلن جهد أكبر لتغطية، هذا النقص وتقديم خدمات تكون بنفس مستوى خدمات العمل في النهار. أما النسبة الأقل والتي ترى بأن العمل في الليل لا يتطلب منها بذل مجهود إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد، فيرجع ذلك إلى تعودهن على العمل في الليل أو أن بعض القابلات من لا تهتم ببذل مجهود إضافي، إضافة لذلك فبعض القابلات خاصة الكبيرات في السن لا يقمن بمهام كبيرة ويتكلن على القابلات حديثات التوظيف.

مضاعفة الجهد خلال فترة العمل بالمناوبة ينعكس على صحة القابلات لأنهن يبذلن جهداً أكبر من طاقتهن، فمع مرور السنوات يزداد الإرهاق والشعور بالتعب والإجهاد ويقل مستوى انجاز المهام ما ينعكس سلباً على الأداء وهو ما أكدته المقابلة ، يتوافق ذلك مع - دراسة لعريط بشير- العبارة رقم (19) خبرتي في العمل لها دور في رفع مستوى انجاز مهامي خلال الليل . من الجدول نجد أن إجابات مفردات الدراسة جاءت على النحو التالي : بلغت أعلى نسبة 51.5 % وهي نسبة الخيار دائماً تليها نسبة 36.4% للخيار غالباً في حين تساوت نسبة الخياران نادراً وأبداً بنسبة 6.1% لكل منهما.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0.853. يتضح من المعطيات الرقمية لهذه العبارة أن الخبرة في العمل لها دور في رفع مستوى انجاز المهام خلال الليل يؤكد ذلك نسبة الكبيرة للقابلات ، اللواتي لديهن سنوات خبرة من 5 سنوات فأكثر ، وبالتالي فإن نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة ذو خبرة هذا ما يجعل مستوى الأداء مرتفع ، فالخبرة نوع من المهارات المكتسبة التي تزداد مع مرور الوقت، تكمن أهمية الخبرة خلال المناوبة الليلية في أنها ترفع من كفاءة انجاز المهام وتقلل من وقوع الأخطاء وبالتالي رفع مستوى الأداء، في المقابل الخبرة في العمل لا تعبر دائماً عن مستوى الأداء المرتفع هذا ما تؤكدّه 6.1% من القابلات اللواتي لا يربطن مستوى الأداء المرتفع بالخبرة ويرجع ذلك لعدد من الأسباب:

- الضمير المهني له دور في رفع مستوى انجاز المهام لأن القابلة تتعامل مع حياة الإنسان، وليس مع آلة - فعالية التكوين لمعاهد الشبه طبي فالتكوين الجيد يكسب القابلات المعارف والمهارات اللازم لانجاز المهام بمستوى جيد، إضافة إلى ذلك فالقابلات حديثات التوظيف في سن الشباب ولديهن قدرة جسدية ورغبة أكبر في بذل الجهد ورفع مستوى الأداء، يمكن القول أن الخبرة في العمل يمكن أن لا تعبر دائماً عن مستوى الأداء المرتفع فمع تقدم العمر يكون الجهد أقل خاصة وأن مهنة القبالة من المهن التي تستنزف طاقة المرأة ، وتؤدي إلى إصابتها بالعديد من الأمراض كالسكري وضغط الدم ديسك الظهر والفقرات الانزلاق الغضروفي... يتوافق هذا مع الجانب النظري ، المتعلق بانعكاسات المناوبة على الحالة الصحية للمرأة لكن هذا لا ينفي الأهمية الكبيرة التي تؤديها الخبرة في رفع مستوى انجاز المهام خلال الليل.

العبارة رقم (22) قدراتي الفكرية تساعدني في إتقان مهامي في المناوبة الليلية.

من الجدول نجد أن إجابات مفردات الدراسة جاءت على النحو التالي : بلغت أعلى نسبة 45.5% وهي نسبة الخيار غالباً تليها نسبة الخيار دائماً 39.4% بينما بلغت نسبة الخياران نادراً وأبداً على التوالي 9.1% و 6.1%.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.18 وانحراف معياري 0.846 ما يؤكد الاتجاه القوي لمفردات الدراسة تجاه العبارة.

يتضح من خلال المعطيات الرقمية لهذه العبارة أن القدرات الفكرية كالذكاء وقوة التركيز الحذر والمرونة، وارتفاع مستوى اليقظة - الفطنة - دقة الملاحظة للقابلات هي من تساعدن في إتقان مهامهن في المناوبة الليلية، يرجع ذلك إلى المستوى الجيد لكفاءة القابلات فإتقان المهام يتطلب الذكاء في توظيف المعارف النظرية والمعارف العملية ، كما أن وفرة المعلومات تؤدي إلى استجابة سريعة في التعامل مع الحالات والتدخل في الوقت المناسب لإتخاذ الحالات الاستعجالية، وبالتالي المحافظة على صحة وحياء العنصر البشري ما يقلل من وقوع الأخطاء ويمنح الشعور بالارتياح ، وبالتالي فالخبرة تسهل التعامل مع الحالات يؤكد ذلك العبارة رقم (19) المتعلقة بالخبرة ما يؤكد صدق الإجابات. لكن في المقابل نسبة أقل من القابلات تنفي بأن القدرات الفكرية هي من تساعدن على إتقان المهام وقد يرجع ذلك لعدد من الأسباب:

- طبيعة العمل: تفرض على القابلات إتقان مهامهن لأنهن يتعاملن مع صحة و حياة الإنسان.
 - إتقان العمل يضمن الاستمرار والاستقرار الوظيفي : فعدم إتقان العمل يعرض القابلة للفصل أو المتابعات القضائية فأي تقصير يكلف القابلة الكثير .
 - أخلاقيات العمل: يدفع الضمير المهني القابلة لإتقان العمل .
 - تأثير الثقافة المجتمعية : المجتمع الجزائري مجتمع مسلم و إتقان العمل قيمة من القيم التي يحث عليها الدين الإسلامي.
- كخلاصة انجاز المهام يتطلب مجهود عضلي + مجهود فكري يكون بتوظيف القدرات الفكرية لانجاز العمل بصورة منقنة.

العبارة رقم(27) انجازي لمهامي في الليل لا تختلف في دقتها بالمهام النهارية.

من الجدول جاءت إجابات مفردات الدراسة كالتالي: أغلب القابلات يرون بأن انجاز مهامهن بدقة لا يختلف في الليل عن النهار ، حيث كانت نسبة الخيار دائما أعلى نسبة وقد بلغت 42.4%، تلتها نسبة 24.2% وهي نسبة الخيار غالبا فيما بلغت نسبة الخيارين نادرا وأبدا 12.1% و 21.2% على التوالي .

جاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.87 وانحراف معياري بلغ 1.192

و من هذه النسب يمكن القول أن هناك اختلاف في انجاز المهام بدقة بين الليل والنهار وذلك راجع لأسباب أهمها:

- الخبرة والكفاءة والتعود على السهر يساعد على انجاز المهام بدقة وهذا ما يؤكد العبارة رقم (19، 22)

- كلما زادت سنوات العمل بالمناوبة الليلية تزداد الدقة وتقل الأخطاء والعكس صحيح .
- الرغبة في العمل ليلا فغالبية القابلات هن من يخترن العمل في الليل، ولسن مجبرات على العمل في المناوبة الليلية ، إلا في حالات استثنائية فالرغبة في العمل في الليل تعكس حالة من الرضا عن العمل، لأن العمل في الليل يشبع الحاجات المادية والاجتماعية والأسرية للقابلة وهو ما يدفع العامل لانجاز مهامه بدقة .

- الفروق الفردية بين العاملين:

- هناك من لا يتأثر بتغير فترات وأوقات العمل لقدرته على التأقلم والتكيف مع هذا التغير، في المقابل هناك من يتأثر .

- القدرات الفكرية و القدرات الجسدية تلعب دورا كبيرا في انجاز المهام بدقة خلال الليل .
- التعب والإرهاق نتيجة الوقوف لفترات طويلة يؤثر كذلك سلبا على انجاز المهام بصورة دقيقة
- ضغط العمل خاصة عندما يشهد المستشفى توافد عدد كبير من المرضى ، خلال الليل يؤثر على دقة انجاز العمل .

العبارة رقم (28) العمل في الليل يفقدني المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.

من الجدول نلاحظ تساوي وتقارب في نسب الخيارات 27.3% دائما و 27.3% غالبا و 27.3% نادرا في حين بلغت نسبة الخيار أبدا 18.2%.
جاءت هذه العبارة في المرتبة 5.5 بمتوسط حسابي 2.63 وانحراف معياري 1.084 وهذا يؤكد الاتجاه القوي لمفردات الدراسة نحو العبارة .

ويعود هذا التقارب إلى:

- واقع الدورات التدريبية في المجال الشبه طبي
- نقص تنظيم الدورات في هذا المجال خاصة لدى فئة القابلات، حتى في وجودها يتم التكتف منها من طرف الإدارة، لأن المشاركة في هذه الدورات يعني غياب العاملات خلال المناوبة الليلية ، وبالتالي النقص في عدد القابلات خلال المناوبة يحدث خلا في نظام وبرنامج العمل ، وغالبا ما يصعب على الإدارة تعويض هذا الغياب، حيث أكدت المقابلة على أن القابلات يطالبن بالدورات التكوينية لأن علم الطب في تطور مستمر ويجب مواكبة هذا التطور لتقديم خدمات أفضل بطرق جديدة تسهل العمل
- الدورات الخاصة مكلفة وغالبا ما تكون خارج الولاية .
- الموانع الاجتماعية والأسرية التي تحول دون مشاركة القابلة في الدورات خاصة الارتباطات الأسرية.

- اغلب الدورات تكون في النهار وبالتالي العمل الليلي قد لا يعرقل المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.

- اختلاف في مدى اهتمام القابلات بتحسين المستوى، هناك التي تهتم هناك والعكس.

- عرقلة العمل الليلي للمشاركة فيها بسبب إرهاق العاملات أحيانا تكون الدورة في اليوم الموالي لليلة المناوبة.

كخلاصة للتدريب دور في تحسين ورفع مستويات الأداء ويساعد على التكيف مع صعوبات المناوبة الليلية، فالتدريب كإستراتيجية يرفع معنويات الأفراد و تساهم في صقل وتنمية مهارات الأفراد و قدراتهم من خلال مجموعة من البرامج التدريبية والندوات، التي تهدف لنقل الخبرات، والمؤسسات الصحية كغيرها من المؤسسات ينبغي لها الاهتمام بتدريب العاملين ووضع هذا الهدف في قائمة اهتماماتها، فالعمل في مجال الصحة يتميز بخصوصية لكونه يرتبط بصحة و حياة الأفراد أين يكون لعامل الوقت والكفاءة والخبرة دورا كبيرا في المحافظة على حياة الإنسان، ومن النظريات التي أكدت على أهمية التدريب ودوره في تحسين أداء العاملين:

- نظرية الإدارة العلمية من خلال دراسة الحركة والزمن حيث اهتم تايلور بتدريب العاملين على القيام بالحركات اللازمة لأداء العمل والوقت اللازم لأداء كل حركة، فيرى تايلور أن التدريب العاملين يرفع كمية الإنتاج ويخفض التكاليف ما يحقق الكفاءة والفعالية في العمل. كما اهتم فرانك وليليان جلبرث بتدريب العاملين على اختيار أبسط الحركات وأسرعها وأقلها تعباً مما ساهم في زيادة الإنتاج.

العبارة رقم (21) تعودي على قلة النوم في الليل يؤدي إلى استمراري في أداء مهامى الوظيفية.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نتائج نسب الإجابات لهذه العبارة جاءت مشابهة و مكتملة للطرح السابق حيث أن نسبة 27.3 % من القابلات، ترى بأن التعود على قلة النوم يؤدي دائما إلى الاستمرار في أداء المهام تليها نسبة 27.3% وهي نسبة الخيار غالبا و نسبة 27.3% للخيار نادرا في حين بلغت نسبة الخيار أبدا 18.1%.

جاءت هذه العبارة في المرتبة 5.5 بمتوسط حسابي 2.63 وانحراف معياري 1.084

من خلال المعطيات الرقمية نجد أن نسبة كبيرة من القابلات ترى بأن التعود على قلة النوم في الليل هو ما يدفعهم للاستمرار في انجاز الأعمال، فمع مرور الوقت تتعود القابلات على السهر وقلة النوم لأن الجسم والدماغ تبرمج على السهر حتى في أيام الراحة، يكون من الصعب الدخول في النوم لتصبح بذلك القابلة كائن شبه ليلي، لكن التعود على قلة النوم ليس السبب الوحيد الذي يؤدي إلى الاستمرار في أداء المهام الوظيفية هذا ما أكدته نسبة الخيار أبدا يرجع ذلك لعدد من الأسباب:

- قد يكون لعامل الخبرة دور كبير في التكيف مع السهر.

- طبيعة العمل تقتضي على القابلة البقاء مستيقظة من خلال الانشغال بالمرضى كالمراقبة المستمرة والفحص والتطبيب وتوليد.

- الكفاءة والقدرات الفكرية تساعد على الاستمرار في أداء المهام.

- الاستعانة بالمشروبات المنبهة- القهوة والشاي- ومشروبات الطاقة.

النعاس وانخفاض مستوى اليقظة من العوامل المؤثرة على أداء وانجاز المهام كما تعتبر من أكبر التحديات التي تواجه العاملين خلال المناوبة الليلية ، فالسهر وقلة يتسبب في مضاعفات صحية يظهر تأثيرها على الأداء على المدى الطويل خاصة مع التقدم في العمر ، حيث أكدت المقابلة أن السهر وقلة النوم يؤثر على الحالة العصبية والنفسية والجسدية للقابلة من أمثلة ذلك الإصابة بشلل نصفي الكثير من القابلات، يصبغ بشلل نصفي وهو ما أكدته المقابلة ضغط الدم السكري العقم، سرطان الثدي...

العبارة رقم (25) يبقى مستوى أدائي بعد منتصف الليل ثابت حسب متطلبات المهام.

من الجدول نجد أن نسب الخيارات متقاربة جدا حيث بلغت أعلى نسبة 33.3 % وهي نسبة الخيار غالبا تلتها مباشرة نسبة الخيار نادرا والتي بلغت 24.2% لنتساوى نسب كل من الخيار دائما وأبدا بنسبة 21.2 %.

جاءت هذه العبارة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2.54 وانحراف معياري 1.063 يؤكد الاتجاه المتوسط للمبحوث نحو هذه العبارة.

من المعطيات الرقمية نلاحظ وجود تقارب في النسب ويرجع هذا التقارب لاعتبار متطلبات المهام في الفترة الليلية متغير مستقل ، يتبعه ثبات مستوى الأداء حيث يؤثر هذا الأخير في نسبة استقرار الثبات وتباينه هذا، ما يفسر قرب النسب من بعضها البعض فمستوى الأداء يتأرجح وفق محددات المتطلبات الوظيفية خاصة في فترة الليل ويتحكم في ذلك:

- طبيعة العمل في الليل لا يمكن معرفة حجم العمل فيها: فالعمل في مصالح التوليد لا يمكن التنبأ بعدد الحالات التي قد تتعامل معها القابلات ففي كل مرة يتغير حجم العمل ، وبالتالي فالثبات مرتبط بتزايد المهام أو تناقصها.

- مدى تأثير حجم العمل على القابلات: في بعض الأحيان تشهد المصلحة توافد أعداد كبيرة من المريضا خاصة في الشتاء وفي رمضان - من خلال المقابلة- مما يرهق القابلات ، ويؤثر في ثبات الأداء والعكس تماما قد تحافظ القابلات على ثبات مستوى الأداء في حالة وجود حالات قليلة.

- قدرات القابلات التحملية المكتسبة من الخبرة والمهارة و القدرة الجسدية ، قوة التحمل الصبر تؤثر في ثبات مستوى الأداء من خلال إما برفع مستوى انجاز المهام أو خفضه أو ثباته عند مستوى معين باعتبار أن القدرات تختلف من عامل لآخر .

- عامل الوقت يؤثر في ثبات الأداء من خلال المقابلة ، تبين أن بعد منتصف الليل يكون تناقص لعدد الحالات الوافدة لذلك يثبت الأداء.

العبارة رقم (30) يقل وقوعي في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.

من الجدول نجد أن إجابات المبحوثات جاءت كالتالي: أغلب مفردات الدراسة ترى بأن وقوعها في الأخطاء الطبية يقل خلال المناوبة الليلية حيث بلغت نسبة الخيار غالبا 46.9 % تليها نسبة الخيار أبدا 28.1% بينما بلغت نسبة الخيار نادرا ودائما 15.6% و 9.4% على التوالي. جاءت هذه العبارة في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.36 وانحراف معياري بلغ 0.994 ما يؤكد أن اتجاه المبحوثات نحو هذه العبارة متوسط.

من خلال المعطيات الرقمية لهذه العبارة نجد أن الإجابات تنقسم إلى فكرتين أحدهما مدعومة حيث أن أغلب القابلات يقل وقوعها في الأخطاء خلال المناوبة الليلية ، يرجع ذلك إلى عامل الخبرة والكفاءة و القدرات الفكرية تلعب دور في التقليل من الوقوع في الخطأ ، وهذا ما يؤكد العبارات رقم (19، 22، 27) ، كما تتعارض هذه النتائج مع العبارات رقم (26، 29) ، يقل وقوع القابلات في الأخطاء خلال المناوبة الليلية قد يرجع للأسباب التالية:

- الخوف من المتابعة القضائية ودخول السجن وما يترتب عن ذلك من فقدان العمل .

- الحالة الاجتماعية لها دور في التقليل من الوقوع في الخطأ لأن المتابعة القضائية للقابلة تعرضها لمشاكل أسرية خصوصا، إذا كانت متزوجة وضغوط اجتماعية حيث توصم بوصمة المذنب والمجرمة ما يؤثر على سمعتها وسمعة أسرتها، غالبا ما توصف القابلات بـ"ملائكة الموت"

لكن في المقابل نجد أن نسبة من القابلات ترى بأن وقوعها في الأخطاء الطبية يزداد خلال المناوبة الليلية، يتوافق هذا مع - دراسة لعريط بشير - فعمال المناوبة هم أكثر ارتكابا للأخطاء الطبية ، يرجع ذلك إلى مجموعة من العوامل:

- كنفص الخبرة خاصة لدى القابلات اللواتي تم توظيفهن حديثا.

- ضغط العمل يؤدي الى تشتت التركيز و الوقوع في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.

- التعب والإرهاق ، عدم الاستفادة من فترة راحة.

الوقوع في الأخطاء الطبية يعكس مستوى متدني للكفاءة، فكلما يرتفع مستوى الكفاءة يقل الخطأ ويرتفع مستوى الأداء والعكس صحيح، لكن صراع القابلات نحو لا خطأ قد يحد من مستويات الأداء و لا يحقق الكفاءة ولا يحقق الفعالية .

العبارة رقم (24) رغم أن مدة المناوبة الليلية طويلة لكن تأثيرها على القيام بمهامي ضعيف.

من الجدول نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: 30.3 % من القابلات ترى بأن طول مدة المناوبة تأثيره قوي على القيام بالمهام وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسبة 27.3 % للخيار نادرا بينما بلغت نسبة الخيار غالبا ودائما 24.2 %، 18.8 % على التوالي.

يوجد اختلاف في النسب حول درجة تأثير مدة المناوبة الليلية على القيام بالمهام حيث أن نسبة كبيرة من القابلات، ترى بأن تأثير مدة المناوبة قوي على القيام بالمهام في حين نسبة أقل ، ترى بأن تأثير مدة المناوبة على القيام بالمهام ضعيف ويرجع هذا الاختلاف في نسب الإجابات الى:

- درجة تأثير المناوبة الليلية على القيام بالمهام تختلف باختلاف الفروق الفردية - القوة البدنية والطاقة قوة التحمل، الصبر، الحالة الاجتماعية -

- القدرات الفكرية كالتركيز ومستوى اليقظة تتحكم في درجة التأثير ، فهناك من يستطيع أن يحافظ على تركيزه لفترة طويلة وهناك من لا يستطيع تحقيق ذلك.

- القدرات الجسمية تتمتع العاملات بقوة بدنية وقدرة عالية على تحمل التعب والصحة الجيدة تمكنه ن من العمل لمدة طويلة والعكس صحيح.

- الحالة الاجتماعية تلعب دورا في الاستجابة لتأثير مدة المناوبة، فمدة العمل خلال المناوبة الليلية تصل مدتها إلى 16 ساعة من العمل المتواصل ، وبذلك طول ساعات العمل يشعر القابلات بالتعب والقلق والتوتر خاصة القابلات المتزوجات لأنهن يقمن بعمل مزدوج داخل المنزل -العناية بالأبناء والزوج- وفي العمل ما يفوق طاقتهن، بالإضافة إلى ذلك فإن ساعات العمل الطويلة تضر بالصحة الجسدية للمرأة وبالتالي فالشعور بالتعب والإجهاد والتوتر يؤدي إلى انخفاض في سرعة الأداء وبطئ في تأدية المهام وتزايد الأخطاء وهذا ما يتوافق مع - دراسة بن لكبير محمد -

العلاقات الجيدة بين أعضاء الفريق المناوب فلولاً التعاون والتشارك في انجاز المهام لما استطعن تغطية الحجم الساعي للمناوبة الليلية هذا ما يؤكد العبارة رقم (09). فمدة العمل خلال المناوبة الليلية لها دور كبير إما في رفع مستوى الأداء أو خفضه فكلما ارتفعت المدة انخفض مستوى الأداء والعكس صحيح لذلك يجب خفض مدة المناوبة.

العبارة رقم (29) العمل في الليل يزيدني تركيزاً أكثر.

من الجدول السابق نجد بأن أعلى نسبة بلغت 45.5 % هي نسبة الخيار أبدا حيث تلتها بنسب متقاربة نسبة الخيارين غالبا ونادرا واللذان بلغتا على التوالي 27.3 % و 21.2 % لتختتم النسب ب 6.1 % وهي نسبة الخيار دائما.

جاءت هذه العبارة في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري بلغ 0.998 ما يؤكد الاتجاه الضعيف للمبحوثات تجاه هذه العبارة.

ومن خلال المعطيات الرقمية نلاحظ اختلاف في نسب الإجابات حيث تنفي نسبة كبيرة من القابلات أن العمل في الليل يزيد تركيزها أكثر في المقابل نسبة أقل ، ترى بأن العمل في الليل يزيد تركيزها أكثر يمكن تفسير ذلك ب :

- من الطبيعي أن مستوى اليقظة ينخفض خلال الليل وبالتالي فالتركيز ينخفض خلال العمل في الليل لكن قد يختلف ذلك من شخص لآخر باختلاف طبيعة الجسم.
- مدة المناوبة الليلية طويلة (16 ساعة) وكل ما ترتفع مدة المناوبة ينخفض مستوى التركيز .
- حجم العمل خلال المناوبة الليلية يؤثر على شدة التركيز ، كلما يزداد الحجم يزداد ضغط العمل ما يؤدي إلى تشتت الانتباه نتيجة الوقوف والجلوس والتنقل بين غرف الولادة هذا ما يتوافق مع دراسة - الصادق عثمان-

- التعاون في تقاسم أعباء العمل يساهم في المحافظة على قدر كافي من التركيز .
- الفروقات الفردية لها دور في رفع أو خفض أو ثبات مستوى التركيز ، فهناك من يستطيع رفع مستوى تركيزه وهناك من يقل تركيزه وهناك من يحافظ عليه هذا ما يفسر نسب غالبا وحتى نسبة دائما و أحيانا .
- خصوصية العمل الليلي و خصوصية الساعة البيولوجية للإنسان فالعمل في الليل يؤدي إلى اضطراب الساعة البيولوجية لجسم الإنسان بشكل لا إرادي، هذا ما يتوافق مع الجانب النظري - نقص المناعة في الليل وانخفاض طاقة الإنسان زيادة أعباء العمل وحجم العمل ونقص الإمكانيات-.
- الفرق بين العمل في النهار والليل أن جسم الإنسان في الصباح في حالة نشاط ويقظة ، وتركيز أكبر عكس حالة الجسم في الليل أين يفقد طاقته وحيويته .

إن العمل في الليل له دور في خفض مستوى التركيز ما يؤدي الى انخفاض في سرعة انجاز المهام وبالتالي ينخفض مستوى الأداء، لكن يمكن للعمل في الليل أن يرفع مستوى التركيز أو يحافظ عليه من خلال التعاون بين الزملاء في تقاسم عبئ العمل، أخذ فترات راحة للتخلص من التعب، تناول المشروبات المنبهة والمنشطة.

العبارة رقم (26) يبعدي العمل في المناوبة الليلية عن المتابعات القضائية.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أكبر نسبة من القابلات ترى بأن العمل في المناوبة الليلية يعرضهن للمتابعة القضائية حيث بلغت نسبة الخيار أبدا 48.5 % أما نسبة الخيار نادرا فبلغت 33% تليها نسبة الخيار غالبا ودائما 15% و 3% على التوالي .

جاءت هذه العبارة في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 1.72 وانحراف معياري 0.839 ما يؤكد التوجه الضعيف للإجابات نحو العبارة.

- من خلال هذه المعطيات الرقمية يمكننا الحكم بأن المناوبة الليلية لا تقي ولا تبعد من المتابعات القضائية يؤكد هذه النتائج العبارات رقم (29، 30، 24)، حيث يمكن أن تكون المناوبة الليلية عامل من عوامل زيادة المتابعات القضائية وهذا راجع لـ:
- فترة الليل فترة غير عادية للعمل غالبا ما تكثر فيها الأخطاء.
 - مدة المناوبة طويلة 16 ساعة من العمل المتواصل ولا تتخللها فترات الراحة ما يشعر القابلات بالتعب والإرهاق ويؤدي إلى وقوعهن في الأخطاء الطبية.
 - يقل تركيز العاملات خلال المناوبة الليلية ما يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء ويعرض القابلة للمتابعة القضائية.
 - حجم العمل له دور في تعريض القابلات للمتابعة القضائية أو العكس فعندما يزداد حجم العمل ينتج عنه شعور بالإرهاق ، ما يتسبب في وقوع الأخطاء بينما عندما يكون حجم العمل أقل يقل الوقوع في الأخطاء وبالتالي تجنب المتابعات القضائية.
 - فالقطاع الصحي في الجزائر مجاني لذلك تشهد مصالح الولادة توافد عدد كبير من المريضات .
 - عدم تجديد المعارف المهنية لغياب الدورات التكوينية وهو ما يؤكد العبارة رقم (28) فعلم الطب في تطور مستمر لذلك ينبغي مواكبة هذا التطور .
 - نقص الخبرة خاصة عند القابلات الجدد يساهم في الوقوع في الأخطاء، نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة حديثات التوظيف خبرتهن لا تتجاوز خمس سنوات، هذا ما يؤكد جدول السن وسنوات العمل في المناوبة الليلية، لكن في المقابل يمكن للعمل في المناوبة الليلية أن يبعد القابلات عن المتابعة القضائية ويرجع ذلك لكون القابلات الكبيرات في السن تتراكم خبرتهن المهنية والمعرفية ، التي اكتسبها خلال العمل لمدة طويلة ما يساعدهن على تجنب المتابعات القضائية.
 - وبالتالي فالعمل في المناوبة الليلية يعرض القابلات للمتابعة القضائية ، حيث أصبح ذلك بمثابة عامل ضاغط يؤثر على أداء القابلات خوفا من دخول السجن أو الطرد من العمل، يؤكد على ذلك ما نشاهده في الأونة الأخير في قنوات التلفزيونية الجزائرية وفي مواقع التواصل الاجتماعي كقضية وفاة سيدة حامل بعين وسارة بالجلفة، و الحريق الذي اندلع في مصلحة الولادة بالواد خلال الليل والذي تسبب في إدخال القابلات المناوبات في تلك الليلية للسجن، تكرر ظاهرة المتابعات القضائية للقابلات ، دفع برئيسة الاتحاد الوطني للقابلات السيدة قروش إلى المرافعة لصالح توفير الحماية القانونية للقابلات العبارة رقم (20) العمل في الليل يسمح لي بأخذ قسط كاف من الراحة والاستمرار في المناوبة.
 - من الجدول نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أغلب مفردات الدراسة تنفي إمكانية الاستفادة من فترات الراحة خلال العمل في الليل ، حيث كانت نسبة الخيار أبدا هي أعلى نسبة وقد بلغت 52 %

تليها نسبة 30% والتي تمثل الخيار نادرا فيما بلغت نسبة الخيار دائما وغالبا 15% و 3% على التوالي.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي 1.69 وانحراف معياري بلغ 0.847 والذي يؤكد الاتجاه الضعيف للمبحوثات تجاه هذه العبارة.

من خلال المعطيات نلاحظ وجود اختلاف في نسب الإجابات حول إمكانية أخذ قسط من الراحة خلال المناوبة أو عدمها ويرجع ذلك إلى عدد من العوامل:

حجم العمل كلما يزيد حجم العمل خلال المناوبة الليلية تقل فرصة الاستفادة من قسط كاف من الراحة والعكس صحيح

طبيعة العمل: التي تتطلب اليقظة والانتباه والتركيز والمراقبة المستمرة ، كما تتطلب الجاهزية والاستعداد الدائم، لأن صحة وحياة الإنسان لا تعرف الانتظار وقد تتطلب المبادرة في حالة وجود حالة حرجة والزملاء منشغلون.

- **بيئة العمل** في مصلحة الولادة غير مريحة - الصراخ والضجيج ، نقص غرف الراحة والأسرة وهو ما أوضحته المقابلة -

- **عدد الحالات وسهولتها** لا يتطلب وقت كبير من القابلات في انجاز المهام.

- **غياب الثقة** وعدم الاتكال على الزملاء في العمل خوفا من المتابعة القضائية يحول دون أخذ فترة راحة. يؤكد ذلك العبارة رقم (10).

- **تقاسم فترات الراحة والعمل:** في بعض الحالات تلجأ القابلات للتعاون من خلال تقسيم العمل عند بداية فترة العمل بحسب الحالات الموجودة، وتبادل فترات الراحة فيما بينهم لأن وظائفهم متشابهة إلى حد بعيد خاصة بعد منتصف الليل ، لأن هذه الفترة يصعب فيها العمل خاصة من الناحية الجسدية نظرا لأن العمل يبدأ من الساعة الرابعة مساء إلى غاية الثامنة صباحا هذه السلوكيات مؤشر من المؤشرات التي تدل على وجود علاقات غير رسمية بين أعضاء الفريق ، ومؤشر لارتفاع روح الجماعة فلولا التعاون والتشارك وتقسيم العمل بين القابلات لما استطعن الاستمرار في العمل، مستحيل أن تعمل لمدة 16 ساعة متواصلة.

الاستفادة من فترات راحة خلال العمل في الليل له فوائد كبيرة على صحة العامل وأدائه ، حيث تساعد الراحة على التخلص من ضغط العمل والتعب والتوتر ، وبالتالي إعادة شحن الجسم بالطاقة لتأدية المهام كما تساعد فترات الراحة على زيادة القدرة على التركيز ، وبالتالي ففترات الراحة آلية من الآليات التي يستخدمها العاملون لتجديد النشاط دون علم المشرف الإداري غالبا، لأن الإدارة لا تقبل بالنوم أو الغفوات أثناء العمل ، وبالتالي تساعد الراحة على التخفيف من آثار وانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي.

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة:

سيتم عرض بيانات الفرضية بالترتيب بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول رقم: 12

أثر العمل بالمناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام

الترتيب	المقاييس الحسابية		بدائل الإجابة				العبارات
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا 1	أحيانا 2	غالبا 3	دائما 4	
05	,92728	2,8788	04	04	17	08	31- التزامي الواضح في المناوبة الليلية يسهل انجاز واجباتي المهنية
09	1,08275	2,1212	12	10	06	05	32- العدد المحدود لفريق العمل في الليل لا يزيد على مهامي شيء.
12	,72822	1,3030	27	03	02	01	33- الأجر الذي أتلقاه يتناسب مع الجهد الذي أقوم به خلال فترة الليل.
06	,96629	2,6061	06	06	16	05	34- تكيفي مع العمل في الليل زادني استقرارا في خطوات ممارسة مهامي
02	,89928	3,0606	03	03	16	11	35- وضوح دوري في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة.
07	,96629	2,3939	07	10	12	04	36- سرعتي في انجاز المهام في الليل ساهمت في تنمية المنافسة مع زميلاتي.

04	,78817	2,9394	02	05	19	07	37- استعدادي للعمل في الليل جعلني أتغلب على صعوبات المهام الموكلة لي.
03	,93541	3,0000	04	02	17	10	38- تمكيني في المناوبة الليلية يساعدني على انجاز العمل في الوقت المحدد
08	1,06423	2,1515	12	08	09	04	39- إن وجود الرقابة المفاجئ في الليل يعزز من معالجة ممارستي لواجباتي.
11	,61699	1,5455	17	14	02	00	40- التزاماتي العائلية تجاه الأسرة والأبناء يدفعني للتغيب خلال المناوبة الليلية.
01	,56071	3,5758	00	01	12	20	41- معرفتي بإجراءات العمل الليلي جعلتني أتحمّل مسؤولياتي كاملة.
10	,90139	2,0000	11	13	07	02	42- تأخر زم يلائي عن العمل تأثيره ضعيف على أدائي لمهامي خلال المناوبة الليلية .

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

العبارة رقم (41) معرفتي بإجراءات العمل الليلي جعلتني أتحمّل مسؤولياتي كاملة.

من الجدول أعلاه نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة من مفردات الدراسة ترى بأن معرفتها بإجراءات العمل جعلتها تتحمل مسؤوليتها كاملة حيث بلغت نسبة الخيار دائما 60.6% تليها نسبة الخيار غالبا بـ 36.4%، بينما بلغت نسبة الخيار نادرا وأبدا 3.0% و 0.0% على التوالي

جاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.57 وانحراف معياري بلغ 0.56، ما يؤكد الاتجاه القوي لمفردات الدراسة نحو العبارة .

من خلال المعطيات الرقمية نجد أن أغلب القابلات ترى بأن معرفته ن لإجراءات العمل جعلته ن يتحملن مسؤوليتهن كاملة، و يمكن تفسير هذه النسب بـ :

معرفة إجراءات العمل تعكس مدى فهم العاملات لأساليب وطرق العمل والخطوات الواجب إتباعها في تنفيذ العمليات و انجاز المهام، وفي المقابل فإن غموض الأدوار وعدم معرفة إجراءات العمل يدفع العاملات إلى التنصل من مسؤولياتهن، بحيث كل عاملة تتفصل من مهامها ومسؤولياتها وتتمى بها على زميلاتها، ونقصد بالمسؤولية قدرة القابلات على تحمل تبعات العمل الايجابية والسلبية كما يعكس التحلي بالمسؤولية مدى اهتمامه ن ا بالحفاظ على صحة وحياة المرضى والحفاظ على المعدات والمواد وتنقسم هذه المسؤولية إلى:

- **مسؤولية وظيفية شخصية:** وتعني تحمل الفرد مسؤولية أداء وظيفته والقيام بعمله على أكمل وجه وتعكس هذه المسؤولية كفاءة العاملة وقدرته من خلال توظيف معارفه في انجاز العمل .

- **مسؤولية مشتركة:** تعكس مدى قدرة الشخص والجماعة على تحمل نتائج الأفعال ففي حالة وقوع إحدى القابلات في خطأ طبي يتعرض جميع أعضاء الفريق للمساءلة والمتابعة القانونية دون استثناء فمصادر المسؤولية تتعدد وتتنوع ، حيث يعتبر **الضمير المهني** مصدر للمسؤولية الأخلاقية .

- **الشخصية** تلعب دورا كبيرا في تحمل المسؤولية غالبا الشخص الذي يتحلى بالمسؤولية يكون معطاء ولديه كفاءة وقدرة تمكنه من انجاز المهام بفعالية.

- **طبيعة المهنة** تفرض على العامل ة تحمل مسؤولية أفعاله ا و سلوكاته لارتباطها بحياة أو موت المريضة ومولودها .

المعرفة بإجراءات العمل تمكن من تنظيم وقت العمل وكما كان هناك تنظيم للوقت ساعد ذلك على انجاز المهام بدقة وسرعة، ما يجعل أداء القابلات سريع وفعال، وبالتالي فإن وضوح المهام والأدوار يساهم في تحمل المسؤولية، وفي المقابل عدم فهم إجراءات العمل وغموض الدور ينتج عنها بطئ في انجاز المهام، ضياع الوقت زيادة الشعور بالتوتر والضغط نتيجة التفكير في طريقة وكيفية انجاز المهام ويدفع العامل إلى ارتكاب الأخطاء ، يتوافق ذلك مع ما قدمه **فايول** حول المسؤولية كمبدأ أساسي حيث يجب أن تكون هذه المسؤولية واضحة لكي لا يكون مجال للخطأ ، فعلى قدر ما أن مهنة القبالة مهنة نبيلة إلا أنها مهنة مخاطر تتطلب فهم إجراءات العمل والمرونة في تطبيقها .

العبرة رقم (35) وضوح دوري في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 48.5 % وهي نسبة الخيار غالبا تليها نسبة الخيار دائما 33.3 % بينما تساوت نسبة الخيار نادرا وأبدا بـ 9.1 % جاءت هذه العبرة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.06 وانحراف معياري 0.899 من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب القابلات يقرن بأن وضوح دوره في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة يؤكد هذه النتائج العبرة رقم (41).

حيث يعكس وضوح الدور مدى فهم العاملات لمتطلبات الوظيفة وكيفية انجازها كالواجبات والمسؤوليات والأدوات المستخدمة وظروف العمل ، حيث تعتبر متطلبات الوظيفة إحدى أهم محددات الأداء، في حين أن غموض الدور يعكس حالة من عدم الدراية بمتطلبات المهام ، ويظهر ذلك من خلال سلوكيات تعبر عن الارتباك والتوتر ، وبالتالي توفر قدر من المعلومات والمعارف النظرية والمهنية . في بعض المواقف لا يكون وضوح المهام هو السبب الوحيد في معالجة المشكلات حيث أن وجود فريق عمل يعمل بصورة متكاملة ، قد يسهم في معالجة المشاكل بصورة أفضل من خلال الجهود الجماعية و الحلول المتعددة للمشكلة هذا ما يؤكد العبرة (13)

العبرة رقم (38) تمكيني في المناوبة الليلية يساعدي على انجاز العمل في الوقت المحدد

من الجدول أعلاه نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: بلغت أعلى نسبة 51.5 % وهي نسبة الخيار غالبا تليها مباشرة نسبة الخيار دائما 30.3 % فيما بلغت نسبة الخيار أبدا ونادرا 12.1 % و 6.1 % على التوالي . جاءت هذه العبرة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.00 وانحراف معياري بلغ 0.955 ما يؤكد الاتجاه القوي للمبحوثات تجاه العبرة .

من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ وجود تباين في النسب حيث أن أغلب القابلات ترى بأن تمكينهن خلال المناوبة الليلية يساعدهن على انجاز المهام في الوقت المحدد، في المقابل نسبة أقل ترى بأن التمكين لا يساعدهن على انجاز العمل في الوقت المحدد يرجع ذلك إلى:

تحقق التمكين يكون من خلال توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة للأمن الوظيفي الأجهزة والأسرة والمعدات و المواد الطبية، ومنح العاملتين مسؤولية وحرية استخدامها فتوفير هذه الموارد يشجع العاملتين على العمل و يساهم في انجاز المهام في الوقت المطلوب ، لكن قد لا يتحقق ذلك في حالة وجود عدد كبير من المريضات في المقابل كمية المواد وعدد العاملات لا تكفي ولا تغطي هذا الحجم ما يدفع القابلات للاعتماد على جهودهن العضلية والنفسية ، ما يجعلهن فاقدمات لحالات الصبر والاتزان النفسي نظرا لنقص الإمكانيات المادية وهو ما أكدته المقابلة أحيانا تجد القابلات مشكلة كبيرة نتيجة نفاذ المواد الطبية- الإبر الخيوط المعقمات ... - ما يعرضهن لمزيد من الضغط لأن خلال فترة الليل تكون

المخازن الخاصة بالأدوية والمواد مغلقة ، كل ذلك يعرض القابلات لمزيد من الضغوطات هذا ما يفسر التعامل اللإنساني للقابلات في بعض الأحيان، وبالتالي تحقق التمكين يرتبط بمدى توافر الإمكانيات وتوافقها مع حجم العمل فتوفير الإمكانيات يخفف الجهد العضلي والنفسي ويساعد على العمل بأريحية ما يحسن نوعية الخدمات المقدمة.

كخلاصة يعتبر التمكين وسيلة من وسائل تعزيز دور الموظف ات، التي تزيد من فاعليتهن وكفاءتهن الوظيفية من خلال منح العاملات صلاحيات وثقة بقدراتهن في تحمل المسؤولية.

العبارة رقم (37) استعدادي للعمل في الليل جعلني أتغلب على صعوبات المهام الموكلة لي.

من الجدول نجد أن إجابات المبحوثات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 57.6% وهي نسبة الخيار غالبا تليها نسبة 21.2% وهي نسبة الخيار دائما بينما بلغت نسبة الخيار نادرا وأبدا 15.2% و 6.1% على التوالي.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.93 وانحراف معياري بلغ 0.788 الذي يؤكد الاتجاه القوي للمبحوثات نحو هذه العبارة.

من المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب القابلات تقر بأن الاستعداد للعمل يساعدهن في التغلب على صعوبات المهام الموكلة لهن، ويتم ذلك من خلال التهيئة النفسية والذهنية والجسدية حيث تتحقق هذه التهيئة من خلال ثلاث جوانب:

جانب معرفي: يتعلق بالمعلومات فأن تكون مستعدا للعمل يعني أنك مدرك للمهام الوظيفية التي تنتظرک وتمتلك المعارف النظرية والمعلومات اللازمة لانجاز هذه المهام.

جانب مهاري: يتعلق بالخبرة والمهارة التي يجب أن يمتلكها العامل لمواجهة الحالات الطارئة والصعوبات التي تواجهه خلال العمل في الليل.

الجانب النفسي: من خلال وجود رغبة ودافع للعمل من بين هذه الدوافع الدافع المادي

الجانب الذهني والجسدي: من خلال البرمجة الذهنية والجسدية شرب المنبهات لزيادة التركيز ورفع مستوى اليقظة، النوم أو الراحة لتجديد النشاط للعمل في الليل . بينما قد لا يكون الاستعداد هو السبب الوحيد للتغلب على الصعوبات وهذا ما تؤكد نسبة إجابات الخيار نادرا وأبدا حيث :

- يساهم التعاون بين أعضاء الفريق في التغلب على الصعوبات التي تطرأ خلال المناوبة الليلية .
- تبادل الخبرات في التعامل مع صعوبات المهام من خلال الاستعانة بمن ه ن أكثر خبرة في تقديم الحلول والطرق الفعالة للتغلب على الصعوبات التي تواجه القابلات خلال الليل .

تنظيم العمل وتحديد المهام وتوزيعها على أعضاء الفريق بشكل عادل يساعد على التغلب على الصعوبات، حيث أشارت أهم النظريات إلى أهمية تنظيم المهام حيث أكد تايلور على أهمية هذه الفكرة

يعتبر الاستعداد للعمل من خلال التهيئة النفسية والذهنية والجسدية عنصر مهم لنجاح أي نشاط والعكس فنقص هذه التهيئة يعتبر معوق وظيفي من جانب الفرد.

العبارة رقم (31) التزمي الواضح في المنابة الليلية يسهل انجاز واجباتي المهنية .

من خلال الجدول نجد أن نسب الإجابات جاءت التالي: أعلى نسبة بلغت 51.5% وهي نسبة الخيار غالباً تليها نسبة الخيار دائماً 24.2% فيما تساوت نسبة الخيار نادراً وأبداً بنسبة 6.1% جاءت العبارة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 2.87 وانحراف معياري 0.927 من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ توفر نسبة كبيرة من الالتزام لدى مجتمع الدراسة حيث يعتبر الالتزام حالة غير ملموسة ، تظهر في أفعال وسلوكيات العاملين ويعد الالتزام حصيلة تفاعل عوامل إنسانية واجتماعية كالعلاقات التي تجمع العاملات ، وعوامل نفسية كوجود رغبة ودافع للعمل هذا ما تؤكدته العبارات السابقة (09، 10، 12، 17) فالعلاقات التي يسودها التعاون والثقة والاحترام تزيد من الشعور بالالتزام هذا ما يتوافق مع - دراسة بلوضاح عبد الوهاب - كما أن العاملات اللواتي يتحلين بالمسؤولية تكون درجة الالتزام لديهن عالية وهو ما يؤكد العبارة رقم (41) و يتحقق الالتزام من خلال ثلاث أبعاد: **الالتزام العاطفي:** يتحقق عندما يشعر الفرد بأن قيم وأهداف المنظمة جزء منه ، وبالتالي ينشأ هذا النوع نتيجة ارتباط الفرد ورغبته في تحقيق أهداف المنظمة، وهو ما أطلق عليه **اتزيوني** الالتزام الأدبي ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المؤسسة.

الالتزام المعياري: يتحقق عندما يشعر العامل بواجب الوفاء للمنظمة حيث يشعر بأن بقاءه في المنظمة واجب.

الالتزام المستمر: يتحقق عندما يسعى العامل للحفاظ على منصبه ويعتبر هؤلاء العمال أقل عمال بذلاً للجهد وتغلب على سلوكياتهم المصلحة الخاصة.

في المقابل قد لا يكون الالتزام العامل الوحيد الذي يسهل انجاز المهام وهو ما أكدته نسب الخيار نادراً وأبداً، حيث تلعب الخبرة دوراً في تسهيل انجاز المهام فبمرور الزمن تتكسب القابلة مهارة تمكنها من انجاز المهام بسهولة، يساهم التعاون بين أعضاء الفريق المناوب في تسهيل انجاز المهام فكلما كان هناك تعاون يقل الضغط ويرتفع مستوى الالتزام ومستوى الأداء هذا ما يتوافق مع - دراسة بلوضاح عبد الوهاب - للالتزام آثار إيجابية على الأداء نذكرها:

- زيادة الفعالية بزيادة الجهد، انجاز المهام في الوقت المطلوب.
- انخفاض نسبة الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- تماسك بين الأعضاء.

العبارة رقم (34) تكفي مع العمل في الليل زادني استقراراً في خطوات ممارسة مهامي .

من الجدول نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 48.5% وهي نسبة الخيار غالبا فيما تساوت نسبة الخيار نادرا وأبدا 18.2% بينما بلغت نسبة الخيار دائما 15.2%. جاءت هذه العبارة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 2.60 وانحراف معياري بلغ 0.966 من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب مفردات الدراسة ترى بأن تكيفها مع العمل زادها استقرارا وهو ما أكدته نسب الخيار غالبا ودائما حيث يعكس التكيف قدرة العاملات على فهم متطلبات المهام، وتجنب الوقوع في المشكلات، فكلما امتلكت الموظفة القدرة على التكيف ساعدها ذلك على انجاز المهام بفعالية عالية، في حين نجد نسبة أقل من القابلات تتفي ذلك ويرجع هذا إلى:

- الاختلاف في الفروق الفردية: القدرة على التكيف تختلف من عامل لآخر، هناك من لديه قدرة عالية على التأقلم مع كافة التغيرات والمستجدات، التي تطرأ على بيئة العمل في فترة قصيرة في المقابل هناك من يحتاج لفترة طويلة ليتمكن من التكيف مع ظروف العمل في فترة الليل.

- الخبرة لها دور في تحقيق التكيف من خلال اكتساب مرونة في التعامل مع التغيرات، التي تطرأ خلال فترة العمل في الليل يختلف هذا مع دراسة عبد الحميد عبدوني حيث يرى بأن كلما تقدم العامل في السن أصبح التكيف مع المناوبة أكثر صعوبة.

- وضوح الدور يساهم في زيادة استقرار خطوات ممارسة المهام.

- معرفة إجراءات العمل يمنح العامل مزيدا من الاستقرار في انجاز المهام.

العبارة رقم (36) سرعتي في انجاز المهام في الليل ساهمت في تنمية المنافسة مع زميلاتي.

من الجدول نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 36.4% وهي نسبة الخيار غالبا تليها نسبة 30.3% وهي نسبة الخيار نادرا فيما بلغت نسبة الخيار أبدا ودائما 21.3% و 12.1%.

جاءت هذه العبارة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.39 وانحراف معياري بلغ 0.966

من خلال المعطيات نلاحظ تقارب في نسب الإجابات يمكن تفسير ذلك من خلال:

التميز في انجاز المهام قد يساهم في تنمية المنافسة بين القابلات، إذا ارتبطت هذه المنافسة بترقيات ومكافآت تساهم في تحفيز القابلات على بذل مزيد من الجهد و السرعة في انجاز العمل في الوقت المحدد، كما تتأثر المنافسة بطبيعة العلاقات والمناخ التنظيمي السائد كلما كان هناك انسجام وتعاون أخذت المنافسة اتجاها ايجابيا والعكس صحيح.

أسلوب الإدارة يلعب دورا في توجيه المنافسة باتجاه ايجابي يعزز من أداء العاملين أو باتجاه سلبي يخلق العداوة والصراع خاصة إذا كان نظام العلاوة والترقية يخضع للمحسوبية والتحيز لصالح البعض على حساب البعض الآخر. تتأثر المنافسة بالعدالة في توزيع المهام والأدوار وحجم العمل، فخلال المناوبة الليلية يتم تقسيم عدد الحالات على عدد العمال بالتساوي، يكون لذلك أثر ايجابي على أداء

القبالات بتشجيعهم على مضاعفة الجهد، وانجاز المهام في الوقت المطلوب تقديم الرعاية والعناية بمستوى جيد وبالتالي تحقيق الفعالية في انجاز المهام ، بينما إذا لم يتسم هذا التقسيم بالعدالة سينشأ عنه صراع بين القبالات.

يعتبر الصراع ظاهرة تنظيمية لا تخلو منها أي منظمة أو مؤسسة، قد ينحو منحى ايجابي ويأخذ شكل المنافسة بين العاملين والتي يكون لها أثر ايجابي على الأداء حيث غالبا ما تسعى المنافسة لتحقيق الأهداف بطريقة واعية من خلال إثارة حماس العاملين في إبراز قدراتهم وزيادة الالتزام بانجاز المهام، و الرغبة في تقديم خدمات بمستوى أفضل وهو ما يطلق عليه بالصراع الوظيفي ، كما قد يسلك اتجاه سلبي ويؤدي إلى ظهور النزاعات والتصادمات كالدخول في ملاسنات كلامية أو حدوث شجارات ما يتسبب في تعطيل العمل تشتيت الانتباه وهدر الطاقة الجسدية زيادة معدلات الغياب وبالتالي تدني مستوى الخدمة المقدمة.

العبارة رقم (39) إن وجود الرقابة المفاجئ في الليل يعزز من معالجة ممارستي لواجباتي .

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 36.4% وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسبة الخيار غالبا 27.3% بينما بلغت نسبة الخيار نادرا ودائما 24.2% و 12.1% على التوالي.

جاءت هذه العبارة في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.15 وانحراف معياري بلغ 1.064

من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب القبالات تنفي أن وجود الرقابة المفاجئ في الليل هو ما يعزز من معالجة ممارسة الواجبات ، وهو ما أكدته نسبة الخيار نادرا وأبدا، بينما هناك نسبة أقل تعترف بذلك وهي نسبة الخياران دائما وغالبا ، يمكن تفسير ذلك من خلال : نقص الرقابة الإدارية خلال فترة المناوبة الليلية قد يولد لدى العاملين نوع من الإهمال واللامبالاة في رعاية المرضى ، وتقديم العناية لهم هذا ما نشاهده في أغلب المؤسسات الإستشفائية الجزائرية ، حيث نجد العامل يتحدث في الهواتف والمريض ملقى على الأرض ، لذلك وجود الرقابة المفاجئ هو ما يدفعهم للقيام بواجباتهم فهذا النوع من العاملين تتعدم لديهم روح المسؤولية والالتزام وهذا إن دل فإنما يدل على غياب الضمير المهني والضمير الإنساني.

- الرقابة الإدارية في الليل ليست بنفس الحدة التي تكون فيها في الفترة النهارية حيث تتسم فترة الليل بنقص الرقابة مقارنة بفترة النهار ، ففي أغلب الأحيان يكون المراقب الإداري في مكتبه بعد التأكد من حضور الفريق المناوب.

- القيمة الأخلاقية و الضمير المهني هو ما يعزز انجاز الواجبات والمهام في الليل بمستوى جيد .

- حب المهنة والرغبة في العمل هو ما يعزز انجاز المهام والواجبات مهنة القبالة من المهن الإنسانية والمهن النبيلة .
- الرقابة الذاتية تزيد من ثقة العامل بنفسه وحماسه لأداء عمله وهو ما أكده **دوجلاس ماغريغور** في نظريته γ فهو يرى بأن الرقابة الذاتية للفرد أكثر تأثيرا في سلوكه من الرقابة الخارجية ، خصوصا إذا اقتنع الفرد بعمله وأنسجم معه.
- وجود رقابة غير رسمية حيث أن القابلات في بعض الأحيان يراقبن بعضهن البعض وهو حال المؤسسات الجزائرية كما أن المريضات أيضا يشكلن رقابة موازية للرقابة الرسمية لأن أي تقصير أو خطأ أو إهمال يدفع المريضات لرفع الشكاوى ويعرض القابلات للمتابعة القضائية .
- ارتباط مهنة القبالة بحياة الإنسان هو ما يعزز ممارسة القابلات لواجبهن .
- تكمُن أهمية الرقابة في كونها إحدى أهم الوظائف الإدارية التي لها ارتباط مباشر بأداء العاملين ، و تسعى الرقابة لتطوير مستويات الأداء لدى العاملين برفع مستويات الكفاءة والفعالية ، من خلال الكشف عن الأخطاء وتقويم الانحرافات و تعزيز السلوكيات الإيجابية التعرف على الموارد المهدورة . فالرقابة تضمن السير الحسن للعمل، وتحقق درجة من النظام كما تضمن المحافظة على الأجهزة والمعدات وتمنع هدر الموارد وتكشف عن التجاوزات فمن الأسباب التي دعت إلى ضرورة الرقابة في المستشفيات تزايد الأخطاء الطبية، زيادة الشكاوى القانونية .

وبالتالي فالمؤسسات التي تقدم خدمات جيدة يدل ذلك على كفاءة وفعالية الأجهزة الرقابية

العبارة رقم (32) العدد المحدود لفريق العمل في الليل لا يزيد على مهامي شيء.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 36.4 % تليها نسبة 30.3% وهي نسبة الخيار نادرا بينما بلغت نسبة الخيار غالبا ودائما 18.2% و 15.2% على التوالي .

جاءت هذه العبارة في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 2.12 وانحراف معياري بلغ 1.082 من المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب القابلات يرون بأن عدد فريق العمل غير كاف لانجاز المهام مقارنة بعدد المرضى ، فكلما يزداد حجم العمل يصبح العمل شاقا ومتعبا بينما بنسبة أقل ترى القابلات أن العدد المحدود لفريق العمل لا يزيد على مهامها شيئا وهو ما تؤكد نسبة الخيار دائما وغالبا ويرجع ذلك إلى :

- عامل الخبرة : تلعب الخبرة دورا كبيرا على التأقلم والتكيف والتعود على العمل في مثل هذه الظروف
- تأثير العدد المحدود لفريق العمل المناوب يتغير بتغير حجم العمل ، فكلما يزداد حجم العمل يصبح العدد غير كاف والعكس صحيح نظرا لأن العلاج مجاني في الجزائر ، لذلك تشهد المؤسسة الإستشفائية

توافد عدد كبير من المرضى، حيث تشرف القابلة الجزائرية سنويا على عدد يتراوح ما بين 900 إلى 1000 ولادة، بينما الرقم المحدد من قبل المنظمة العالمية للصحة لا يتجاوز 175 ولادة في السنة¹¹⁴، مما يعكس الظروف الشاقة والمتعبة التي تمارس فيها القابلات الجزائريات مهنتهن .

وبالتالي يزداد عبء العمل خلال المناوبة الليلية كلما زاد عدد المرضى ، الذين يتم استقبالهم في ذلك اليوم فمن خلال المقابلة تبين أن حجم العمل يزداد خلال رمضان وفي فصل الصيف لخروج عدد من العاملات في عطلة، ما يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء.

العبارة رقم (42) تأخر زميلاتني عن العمل تأثيره ضعيف على أدائي لمهامي خلال المناوبة الليلية

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 39.4% وهي نسبة الخيار نادرا تليها نسبة الخيار أبدا 33.3%، بينما بلغت نسبة الخيار غالبا ودائما 21.2% و 6.1% . جاءت هذه العبارة في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 2.00 وانحراف معياري بلغ 0.901 من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ أن أغلب القابلات ترى بأن تأخر الزميلات في الحضور تأثيره قوي على القيام بالمهام وهو ما أكدته نسب الخيار أبدا ونادرا، في المقابل هناك نسبة أقل من القابلات ترني بأن التأخر تأثيره ضعيف على القيام بالمهام ويرجع ذلك إلى:

- تأثير التأخر يختلف باختلاف مدة التأخر وحجم العمل فالتأخر لبضع دقائق غالبا ، يكون تأثيره ضعيف تفهم الزميلات لتأخر أحد زميلاتني لأنهن معرضات لهذا التأخر خاصة من يقطن بعيدا عن مكان العمل أحيانا يحدث التأخر بسبب نقص وسائل النقل خاصة أيام جمعة والسبت، أما اللواتي يتأخرن عن العمل فهم قلة من العاملات كحيوات السن واللواتي يجدن تعاطفا من زميلاتني.

- يؤثر التأخر على توزيع المهام لأن هذا التوزيع يكون مباشرة بعد الدخول في العمل ، حيث أن فريق العمل النهاري يسلم الوثائق والمستلزمات الطبية للفريق المناوب ، كما يقدم ن توصيات عن الحالات الحرجة والجديدة.

يعكس التأخر حالة من اللامسؤولية وانعدام الالتزام وضعف في الكفاءة ، كما قد يعبر الغياب

عن الإحباط وعدم رضا العامل، كما أن الأشخاص الذين يتأخرون عن العمل غالبا لا يباليون لتأخر زملائهم، يمكن أن ينتج عن التأخر المتكرر توتر في العلاقات بين الزملاء ما يؤثر على الجو السائد في العمل والذي يؤثر بدوره سلبا على أداء العامل، لأن صحة وحياة الإنسان لا تعرف الانتظار وتتطلب التعامل السريع فكل دقيقة تمر قد تكون مصيرية في حياة أو موت المريض وتتعرض بذلك القابلة للمساءلة والمتابعة القضائية .

العبارة رقم (40) التزاماتي العائلية تجاه الأسرة والأبناء يدفعني للتغيب خلال المناوبة الليلية

¹¹⁴ موقع الكتروني: <http://www.djazairress.com/alfadjr/> 199302 بتاريخ 27 - 08 - 2020، (23:48).

من الجدول نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 51.5% وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسبة الخيار نادرا 42.4% بينما بلغت نسبة الخيار غالبا ودائما 6.1% و 0% جاءت هذه العبارة في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 1.54 وانحراف معياري بلغ 0.616 ما يؤكد الاتجاه الضعيف للمبحوثات تجاه العبارة.

من خلال المعطيات الرقمية نلاحظ اختلاف كبير في نسب الإجابات، حيث أن غالبية القابلات ترى بأن الالتزامات العائلية تجاه الأسرة والأبناء لا تدفعها للتغيب، وهو ما تؤكد نسبة الخيار أبدا ونادرا وبالتالي هناك أسباب أخرى للغياب:

- أيام الراحة تمكن القابلات من الوفاء بالالتزامات تجاه الأسرة والأبناء حيث كل يوم عمل يقابله يومان راحة تؤكد ذلك العبارة رقم (2)، 45.5% من مجتمع الدراسة متزوجات وبالتالي الوفاء بالالتزامات لا يدفع القابلات للتغيب خلال المناوبة الليلية.

- القابلات العازبات غالبا ما يكن متفرغات لنقص مسؤولياتهم تجاه الأسرة، وبالتالي العامل الأسري لا يدفعهم للتغيب.

- مساعدة الأزواج لزوجاتهم في أداء بعض الأعمال المنزلية حيث يشكل الدعم المادي والمعنوي للزوج حافز للمرأة يشجعها على الحضور الدائم وعدم الغياب خلال المناوبة الليلية، فالمستوى التعليمي العالي للزوج يلعب دورا في مدى تفهم وتقبل الزوج لعمل المرأة يؤكد ذلك الجدول المتعلق بالمستوى التعليمي حيث 68.8% من الأزواج مستواهم الدراسي جامعي.

- يعتبر السن أحد العوامل الهامة التي تدفع العامل للغياب فكلما تقدمت العاملة في السن تدهورت الحالة الصحية والنفسية خاصة القابلات، طبيعة العمل تتعكس سلبا على العاملات مع مرور الزمن تبدأ أعراض التعب المزمن والمرض.

- نوع العمل: فهناك علاقة بين نوع العمل والغياب فكلما كان العمل شاقا وخطيرا ارتفعت معدلات الغياب - أسباب قهريه تتعلق بالضرورة القصوى كالمريض حيث قد يدفع العاملات للتغيب، كآلام الظهر حيث تبين أن غالبية القابلات تعاني من انزلاق غضروفي، دوالي الساقين نتيجة الوقوف لفترة طويلة . - الأزمات النفسية التي تنشأ نتيجة التسبب في وفاة مريضة، ضغط العمل والتوتر والقلق الاكتئاب . - المشاركة في الدورات التدريبية لرفع المستوى تدفع العاملات للتغيب خاصة إذا كانت هذه الدورات خارجية وفي ولايات أخرى.

- غياب النقل الوظيفي الذي يعتبر حق مكفول للقابلات العاملات في المناوبة الليلية فأحيانا انعدام وسائل النقل بسبب الإضرابات أو لأسباب أخرى، خاصة إذا كان مكان الإقامة بعيد يدفع القابلات للتغيب

في المقابل نسبة أقل من القابلات ، ترى بأن الالتزامات الأسرية هي ما يدفعهم للتغيب تؤكد ذلك نسب الخيار دائما وأبدا ويرجع ذلك إلى :

- مرض أحد أفراد الأسرة خاصة الأبناء الصغار .
 - حضور المناسبات العائلية والاجتماعية والدينية يدفع القابلة ، للتغيب بالإضافة إلى عدم تقبل الأزواج في بعض الأحيان خاصة في الأعياد لغياب الزوجة عن البيت .
 - مساعدة الأبناء على المراجعة خاصة في الامتحانات النهائية كامتحان التعليم المتوسط أو البكالوريا
 - غياب الدعم الأسري خاصة دعم الزوج، غالبا الأزواج الذين لديهم مستوى تعليمي متدني يكونون أقل دعما لزوجاتهم، حيث يعتقدون أن أداء الواجبات المنزلية والاعتناء بالأبناء هو يندرج ضمن أدوار الزوجة
- نستنتج مما سبق أن غالبية العاملات في المناوبة الليلية لا تدفعهن للالتزامات العائلية للتغيب عن العمل وإنما هناك أسباب أخرى هي ما تدفعه ن للتغيب يتعارض ذلك مع - دراسة لعريط بشير - حيث توصل إلى أن من المظاهر السلوكية السلبية لعمال المناوبة التغيب عن العمل بسبب صعوبة الوفاء بالالتزامات الأسرية.

يعتبر الغياب أحد العوامل التي تزيد من الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية على الأداء باعتبار أن العمل في مصلحة الولادة يتم بشكل جماعي ، وعبر فرق من العاملات فغياب أحد الزملاء داخل الفريق يشكل عائقا في تفعيل العمل الجماعي، لأن الغياب يتسبب في إثارة الصراعات و مضاعفة حجم المهام وزيادة الشعور بالتعب والإرهاق، حيث يضطر أعضاء الفريق للقيام بمهام القابلة المتغيبة خاصة إذا فشلت المؤسسة في توفير من يعوضها، ما يؤدي إلى انخفاض في معنويات العاملات ينعكس ذلك سلبا على أدائهم.

العبرة رقم (33) الأجر الذي أتلغاه يتناسب مع الجهد الذي أقوم به خلال فترة الليل .

من الجدول نجد أن نسب الإجابات جاءت كالتالي: أعلى نسبة بلغت 81.8% وهي نسبة الخيار أبدا تليها نسب الخيارات نادرا 9.1% وغالبا 6.1% ودائما 3.1% والتي جاءت متقاربة نسبيا جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي 1.30 وانحراف معياري بلغ 0.728 والذي يؤكد الاتجاه الضعيف للمبحوثت نحو هذه العبارة.

من خلال المعطيات الرقمية يظهر لنا بأن غالبية القابلات ترى بأن الأجر الذي يتلقينه لا يتناسب مع الجهد المؤدى خلال فترة المناوبة الليلية، تؤكد هذه النتائج عدم عدالة الأجور لأن العامل يكافئ على أساس المنصب، وليس الجهد المبذول حيث نجد أحيانا قابلة تبذل أقصى جهدها في رعاية المريضات في حين قابلة أخرى تقوم بجهد قليل ، بحيث يكون مستوى أدائها في الحدود الدنيا وتتلقى نفس الأجر وهو عكس ما نجده في مؤسسات أخرى كالمصانع كلما يكون إنتاج أكبر يتضاعف الأجر، أو بالنسبة لسائقي

الشاحنات ونقل البضائع كلما تزداد المسافة يرتفع الأجر لكن ذلك غير موجود في القطاع الصحي التابع للتوظيف العمومي، لكن في المقابل هناك نسبة قليلة من القابلات ترى بأن الأجر يتناسب مع الجهد المؤدى خلال المناوبة الليلية ويرجع ذلك لكونه ن من القابلات ذوي الخبرة و الأقدمية في العمل فالمناصب التي يشغلونها لا تتطلب بذل جهد كبير إضافة لذلك كلما تزداد سنوات الأقدمية يزداد الأجر، أو أنهن من الموظفات الجدد اللواتي تخلصن من شبح البطالة وأصبح لديهن دخل مادي.

كما أن هناك من القابلات من تقضي الليل وهي نائمة متكلة على زميلاتها في انجاز الهام خاصة مع نقص الرقابة خلال هذه الفترة ،إن الاختلال الموجود بين الجهد والأجر يعتبر معوقا تنظيميا يؤثر سلبا على رضا ودافعية العاملات ورغبتهم في بذل مزيد من الجهد ، ويزيد من انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء فالعلاقة بين الأجر والجهد علاقة طردية كلما زاد الأجر يزداد الجهد والعكس صحيح فالحوافز المادية كالأجر لها دور مهم في تحديد سلوك العاملين ، لأنها هي من تحركهم وتدفعهم لبذل مزيد من الجهد وتزيد من كفاءة وفعالية انجازهم لمهامهم بالشكل ، الذي يحقق له إشباع حاجاتهم ويرفع من معنوياتهم وشعورهم بالرضا ويخفف عنهم تعب و إجهاد العمل خلال المناوبة الليلية، هذا ما يتوافق مع العديد من النظريات ، حيث يرى **دوغلاس ماجريجور** أن الأجر والمزايا المادية أهم حوافز العمل، وبالتالي فالفرد على استعداد للتضحية بأي شيء في سبيل الحصول على مزيد من المزايا والأجر، كما يرى **تايلور** أن المال أو الحافز المادي هو المخاطب الرئيسي للعامل ومن خلال الحافز المادي تتحقق الفعالية في العمل، كما يرى **فايول** بأن النظام العادل للحوافز يشجع العاملين على الخلق والإبداع وتحسين أوضاعهم.

ثالثا: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات.

1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى.

لدينا بيانات حول عنوان الدراسة تضمنت 36 عبارة موزعة على ثلاثة محاور حسب الفرضيات حيث تتعلق الفرضية الأولى بانعكاسات المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية. بينما الفرضية الثانية تتعلق بأثر المناوبة الليلية على كفاءة انجاز المهام. في حين الفرضية الثالثة تتعلق بأثر المناوبة الليلية على فعالية انجاز المهام.

وكانت هذه العبارات مغلقة ذات مقياس ربايعي ولتسهيل ذلك تم الاعتماد على برنامج المعالجة الإحصائية SPSS v20، ولمعرفة درجة اتجاه المبحوثات على بنود الاستمارة حددت الأوزان بأربعة نقاط من 1 إلى 4 و للحكم على المؤشرات الإحصائية خاصة المتوسط الحسابي الذي يعكس درجة القبول أو الرفض، حددت المجالات كالتالي :

- المدى :

03	,80951	3,0303	غالبا	13- أتقبل توجيهات زملائي في حل مشكلات العمل التي تواجهني في فترة المناوبة الليلية.
09	1,07485	2,3030	نادرا	14- أقوم بتعويض أحد الزملاء في حالة غيابه ليلا متى طلب ذلك.
11.5	,93643	1,5758	غالبا	15- تؤخذ مقترحاتي من طرف المسؤولين في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية.
11.5	,93643	1,5758	غالبا	16- تتم استشارتي في حال إحداث تغيير في فريق العمل بالمناوبة الليلية.
01	,92932	3,3636	دائما	17- وجود الدعم داخل فريق العمل يساعدني على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل.
10	1,05349	2,1212	نادرا	18- نزاعاتي خلال المناوبة الليلية تعود الى عدم تحمل زملائي مسؤوليتهم
//	0.957	2.53	غالبا	الدرجة الكلية لمحور سيرورة العلاقات المهنية

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

يتضح من خلال المعطيات الرقمية الموجودة في الجدول أن للمناوبة الليلية غالبا أثر ايجابي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية حيث يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات التي تعبر عن محور العلاقات المهنية كانت بتقدير غالبا و هي تتدرج ضمن مجال متوسط . ويرجع ذلك إلى أسباب تم ذكرها في تحليل البيانات حسب النسب المئوية والتكرارات والذي قام في الأساس بربط العبارات بمتغيرات الدراسة حيث حاولنا بالاستناد إلى ال طرح النظري المقدم في المذكرة تفسير مستويات النسب المتحصل عليها ، والذي عرف تباينا ملحوظا وذلك بقراءة رقمية متبوعة بتفسير

النسب المتحصل عليها لتقديم تحليل مبسط حول أثر المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية داخل المؤسسة الإستشفائية .

حيث أكدت البيانات الكمية والنسب المئوية على أن وجود الدعم المادي والمعنوي والمساندة والثقة والتعاون داخل فريق العمل المناوب ليلا ، هو الذي يرفع من معنويات القابلات ويمده ن بالطاقة ويسهل ويسرع من انجازه ن لمهامه ن، كما يساهم الدعم والتعاون في تنمية مهاراته ن بمشاركة الخبرات الشخصية وذلك بالاستفادة من امتيازات طبيعة العلاقات الإنسانية في المؤسسة المبنية على الاتصالات الغير رسمية ، كما بينته النتائج الكمية المتحصل عليها ما يرفع مستوى كفاءته ن وفعاليتته ن في انجاز المهام حيث أكدت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين التعاون بين القابلات وتحسين الأداء الوظيفي فالتعاون يسهل انجاز الأعمال ويذلل الصعوبات ويساهم في حل المشاكل التي تطرأ خلال الليل من خلال تبادل التوجيهات والنصائح فيما بينه ن بالرغم من اختلاف وتباين قدراته ن ومعتقداته ن فهن يتعاون فيما بينهن لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافه ن، إضافة لذلك فقد أظهرت النتائج بأن مستوى أداء القابلات يتأثر بطاقم العمل المناوب ليلا، فكلما كان المناخ وظيفي صحي في بيئة العمل انعكس ذلك إيجابا على كفاءة أدائه ن والعكس صحيح.

كما أظهرت المعطيات الرقمية والنسب أن أغلب القابلات يفضلن العمل بالمناوبة الليلية وراضين عنه ولم يرغبن عليه فالعمل في المناوبة الليلية اختياري وليس إجباري، فبالرغم من وجود الصعوبات والتعب الذي يواجه القابلات خلال العمل في المناوبة إلا أنه ن يفضلنه على العمل النهاري، ويرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى العلاقات الجيدة التي تجمعهم ن، وبالتالي وجود الدعم والمساندة والتماسك داخل فريق العمل يرجع للعلاقات الجيدة التي تجمعهم ن.

كما أكدت النتائج على أن العلاقة بين المسؤولين والقابلات غالبا ما تمتاز بالانسجام وهو ما يدفعهن لاختيار العمل في الليل ، كما أكدت النتائج على أن مناخ العمل في الليل يشجع على انجاز المهام بالمستوى المطلوب لغياب النزاعات نسبيا داخل الفريق المناوب .

2- النتيجة العامة للفرضية الأولى:

توجد علاقة عكسية بين العلاقات التي تجمع القابلات وانعكاسات المناوبة الليلية فكلما تزيد الانعكاسات تزداد العلاقات تماسكا وتلاحما ، و تقل بذلك الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية والعكس صحيح، فالصعوبات والمشاكل التي تواجه القابلات خلال المناوبة هي ما يدفعه ن للتعاون و بناء علاقات جيدة فيما بينه ن للخروج من هذه الفترة بأقل أضرار ، وبالتالي فانعكاس المناوبة على سيرورة العلاقات المهنية هو انعكاس إيجابي في الغالب على العلاقة بين القابلات حيث أكدت 42.4% من

القبالات أن تفضيلها للعمل في الليل يرجع غالبا إلى العلاقات الجيدة التي تجمعها ن كما أكدت 45.5 % من القبالات على وجود تعاون في حل المشكلات التي تواجههن خلال العمل في المناوبة الليلية، لكن في المقابل انعكاسات المناوبة الليلية على العلاقات المهنية بين القبالات والمسؤولين ليست ايجابية في الغالب، حيث تتسبب المناوبة الليلية في حدوث توترات وصراعات بين الطرفين.

جدول رقم: 14

المؤشرات المؤثرة على سيرورة العلاقات خلال المناوبة الليلية

المؤشرات السلبية	المؤشرات الايجابية
. غياب المشاركة في اتخاذ القرارات . النزاعات	. وجود الدعم . الثقة . العلاقات الجيدة . التعاون والمساندة

المصدر: استنتاجات من الاستبيان الموزع

3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

جدول رقم: 15

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الإجابات	العبرة
02	,85391	3,3333	دائما	19- خبرتي في العمل لها دور في رفع مستوى انجاز مهامي خلال الليل.
12	,84723	1,6970	نادرا	20- العمل في الليل يسمح لي بأخذ قسط كاف من الراحة والاستمرار في المناوبة.
5.5	1,08450	2,6364	غالبا	21- تعودي على قلة النوم في الليل يؤدي إلى استمراري في أداء مهامي الوظيفية.

03	,84611	3,1818	غالبا	22- قدراتي الفكرية تساعدني في إتقان مهامي في المناوبة الليلية.
01	,77728	3,6667	دائما	23- العمل في الليل يتطلب مني بذل جهد إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد.
09	1,10354	2,3030	نادرا	24- رغم أن مدة المناوبة الليلية طويلة لكن تأثيرها على القيام بمهامي ضعيف.
07	1,06334	2,5455	غالبا	25- يبقى مستوى أدائي بعد منتصف الليل ثابت حسب متطلبات المهام.
11	,83937	1,7273	أبدا	26- يبعثني العمل في المناوبة الليلية من المتابعات القضائية.
04	1,19262	2,8788	غالبا	27- انجازي لمهامي في الليل لا تختلف في دقتها بالمهام النهارية.
5.5	1,08450	2,6364	غالبا	28- العمل في الليل يفقدني المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.
10	,99810	1,9394	نادرا	29- العمل في الليل يزيدني تركيزا أكثر.
08	,99430	2,3636	نادرا	30- يقل وقوعي في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.
//	0.345	2.59	غالبا	الدرجة الكلية لمحور كفاءة انجاز المهام

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة

يتضح من خلال المعطيات الرقمية الموجودة في الجدول أن للمناوبة الليلية أثر على الأداء الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية، حيث يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات التي تعبر عن كفاءة انجاز المهام كانت بتقدير غالبا و هي تتدرج ضمن مجال متوسط.

ويرجع ذلك إلى ما تم تأكيده عند تحليل البيانات الكمية المتحصل عليها بالاعتماد على النسب المئوية بنفس طريقة الفرضية الأولى، حيث ترتبط الكفاءة التنظيمية بما يقدمه الفرد و ما تقدمه الجماعة من جهد لانجاز المهام ويكون ذلك باستخدام القدرات والمعارف والخبرة في تحقيق أهداف المؤسسة ينعكس ذلك على مستوى الخدمات الصحية ، التي تقدمها القابلات خلال المناوبة الليلية، فكلما كانت الجهود التي تقدمها القابلات كبيرة كلما زادت الكفاءة التنظيمية والعكس صحيح ، فعندما تكون هناك محدودية للجهود أو تكون هذه الجهود ضعيفة تنقص مستويات الكفاءة التنظيمية، حيث أكدت غالبية

القبالات بأن العمل في المناوبة الليلية يتطلب بذل جهد أكبر يفوق طاقة القبالات ، لتحقيق الكفاءة في انجاز المهام يتسبب ذلك في زيادة مستويات التعب والإجهاد وهو ما يؤكد أن القبالات العاملات في المناوبة الليلية يعانون من ضغط العمل .

أكدت النتائج على أن للخبرة والقدرات الفكرية دور كبير في رفع كفاءة انجاز المهام فكلما تزداد سنوات العمل بالمناوبة الليلية تزداد الدقة والسرعة ونقل الأخطاء والعكس صحيح ، كما أظهرت النتائج أن للقيم الأخلاقية والثقافية كالضمير المهني دور في إتقان العمل خاصة وأن العمل في المؤسسة الإستشفائية يتعلق بصحة وحياة الأفراد .

- أكدت النتائج على أن العمل في المناوبة الليلية يعرقل مشاركة القبالات في الدورات التدريبية لتحسين المستوى لأسباب تطرقنا إليها سابقا في التحليل ، إضافة لذلك فإن المسؤولين في المؤسسة الإستشفائية يساهمون كذلك في عرقلة المشاركة بشكل مقصود خوفا من اختلال برنامج العمل بسبب صعوبة تعويض نقص عدد القبالات في المناوبة الليلية .

- كما أظهرت النتائج أن مستوى اليقظة والتركيز خلال المناوبة غالبا ما ينخفض، فالنعاس والغفوات المفاجأة وفقدان التركيز من أكبر التحديات التي تواجه القبالات لأن طبيعة العمل تقتضي على القابلة الحفاظ على التركيز والبقاء مستيقظة في أغلب الأوقات ما يزيد من مستوى التعرض لضغوط العمل ، فعدم النوم لفترة كافية والسهر الطويل يسبب مضاعفات صحية كالشعور بالأرق القلق

أظهر النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى الأداء ومتطلبات العمل ، فكلما ازدادت المتطلبات يرتفع مستوى الأداء والعكس صحيح ، حيث أثبتت النتائج أن الفترة الممتدة من منتصف الليل إلى الخامسة صباحا تمتاز بتسارع انخفاض مستوى الأداء ، ما يدفع القبالات لأخذ فترات راحة لإعادة تجديد الطاقة ومواصلة العمل، كما أسفرت النتائج عن وجود حالات للنوم الخفيف كإستراتيجية للتخفيف من آثار المناوبة الليلية ، وضغط العمل نظرا لأن الحجم الساعي للمناوبة الليلية طويل ومجهد ويفوق طاقة العاملات، خاصة المتزوجات بسبب كثرة الوقوف ولأسباب أخرى تم التطرق إليها في التحليل ، وبالتالي فإن مدة المناوبة تتسبب في انخفاض مستوى الأداء ، كما أظهرت النتائج أن العمل في المناوبة الليلية يعرض القبالات للمتابعة القضائية بسبب انخفاض التركيز وطول مدة المناوبة

4- النتيجة العامة للفرضية الثانية :

الكفاءات الفردية أكثر تأثر بالمناوبة الليلية من الكفاءات الجماعية ، التي تنشأ من تضافر جهود الكفاءات الفردية وتعاونها في مواجهة الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية ، لانجاز المهام وهو ما يجعل آثار المناوبة أقل على مستوى الأداء ، لأن العاملين الذين لديهم كفاءة جيدة يكونون أقل استجابة

لانعكاسات المناوبة وهو ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور التي تساوي 2.59 بانحراف معياري قدره 0.345 حيث تقع في المجال المتوسط. لكن تحقيق مستوى جيد من الكفاءة يكون على حساب الصحة النفسية والجسدية للقابات .

جدول رقم: 16

المؤشرات المؤثرة على كفاءة القابات خلال المناوبة الليلية

المؤشرات السلبية	المؤشرات الايجابية
. الحجم الساعي للمناوبة الليلية	. الخبرة
. ثبات الأداء	. القدرات الفكرية
. المتابعات القضائية	. دقة انجاز العمل
. ضعف التركيز	. الجهود الجماعية
. غياب الدورات التدريبية	. مضاعفة الجهد

المصدر: استنتاجات من الاستبيان الموزع.

5 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.

جدول رقم: 17

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بدائل الإجابات	العبارات
05	,92728	2,8788	غالبا	31- التزامي الواضح في المناوبة الليلية يسهل انجاز واجباتي المهنية
09	1,08275	2,1212	نادرا	32- العدد المحدود لفريق العمل في الليل لا يزيد على مهامي شيء.
12	,72822	1,3030	أبدا	33- الأجر الذي أتلقيه يتناسب مع الجهد الذي أقوم به خلال فترة الليل.
06	,96629	2,6061	غالبا	34- تكيفي مع العمل في الليل زادني استقرارا في خطوات ممارسة مهامي

02	,89928	3,0606	غالبا	35- وضوح دوري في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة.
07	,96629	2,3939	نادرا	36- سرعتي في انجاز المهام في الليل ساهمت في تنمية المنافسة مع زملائي.
04	,78817	2,9394	غالبا	37- استعدادي للعمل في الليل جعلني أتغلب على صعوبات المهام الموكلة لي.
03	,93541	3,0000	غالبا	38- تمكيني في المناوبة الليلية يساعدني على انجاز العمل في الوقت المحدد
08	1,06423	2,1515	نادرا	39- إن وجود الرقابة المفاجئ في الليل يعزز من معالجة ممارستي لواجباتي.
11	,61699	1,5455	نادرا	40- التزاماتي العائلية تجاه الأسرة والأبناء يدفعني للتغيب خلال المناوبة الليلية.
01	,56071	3,5758	دائما	41- معرفتي بإجراءات العمل الليلي جعلتني أتحمّل مسؤولياتي كاملة.
10	,90139	2,0000	نادرا	42- تأخر زملائي عن العمل تأثيره ضعيف على أدائي لمهامي خلال المناوبة الليلية
//	0.869	2.46	نادرا	الدرجة الكلية لمحور كفاءة انجاز المهام

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة.

يتضح من خلال أرقام الجدول أن هناك انعكاس للمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي، حيث يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات التي تعبر عن محور الفعالية كانت بتقدير نادرا وهي تتدرج ضمن مجال ضعيف.

ويرجع ذلك إلى ما تم تأكيده عند تحليل البيانات الكمية المتحصل عليها بالاعتماد على النسب المئوية بنفس طريقة المحور الأول والثاني، حيث أكدت النتائج على فعالية انجاز المهام ويظهر ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات التي تمكننا من قياس فعالية القابلات ومن بينها، الفهم الجيد لإجراءات العمل ومتطلباته، قدرة القابلات على التكيف مع صعوبات العمل والحالات الطارئة والتغيرات المستمرة التي تطرأ خلال المناوبة الليلية حيث ساعدتهم القدرة على التكيف في انجاز مهامهم بفعالية وتحقيق

الأهداف التنظيمية المتمثلة في تقديم الخدمات الصحية لجميع المرضى، انتهاء جميع عمليات الولادة دون خسارة أي فرد أو إصابته بسوء سواء تعلق الأمر بالأمر أو الطفل
كما بينت النتائج أن القابلات العاملات في المؤسسة الإستشفائية يتميزون بدرجة عالية من الوعي والالتزام والمسؤولية المشتركة وهي قيمة خلقية تميز غالبية القابلات فلا يميلون للتغيب إلا في حالات الضرورة وبالتالي فالالتزام والتخلي بالمسؤولية يساهم في انجاز المهام يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، إضافة لذلك فوضوح الأدوار وإجراءات العمل هو ما يدفع القابلات للتخلي بالمسؤولية.

- كما أكدت النتائج على أن وضوح الدور و الاستعداد الدائم يساعد القابلات في التغلب على صعوبات المهام الموكلة لهن

- أظهرت النتائج أن التميز في انجاز المهام غالبا ما يساهم في تنمية المنافسة بين القابلات كما قد يساهم التميز في إثارة الصراع يرجع ذلك لما تم التطرق إليه سابقا في التحليل

- أظهرت النتائج أن للرقابة الذاتية والرقابة الغير رسمية دور في الالتزام بانجاز المهام خلال فترة المناوبة، لأن فترة الليلي تتميز بنقص الرقابة نسبيا حيث يكتفي المراقب الإداري بدورية يقوم بها على مختلف المصالح والأقسام في بداية الدوام وبعدها يجلس في مكتبه وهو ما أكدته المقابلة فالمراقب الإداري لا يظهر إلا عند وقوع المشاكل عكس المراقب الطبي حيث تقول القابلة "المراقب الطبي يستمع لانشغالاتنا ويكون حاضر خلال أدائنا للعمل في الغالب "

حيث أظهرت النتائج وجود قيادة غير رسمية متمثلة في فريق العمل وهي من تأخذ على عاتقها التسيير الحقيقي لهذه الفترة من خلال التوجيه و تقسيم العمل فيما بينهم عند بداية فترة العمل بحسب عدد الحالات الموجودة ولولا ذلك ما تمكنوا من تغطية الحجم الساعي لهذه الفترة، وهو ما يوضح وجود نوع من الاستقلالية بين السلطات المكلفة بتسيير العمل خلال فترة المناوبة الليلية، السلطة الإدارية الرسمية المتمثلة في مدير المناوبة، والسلطة التقنية الرسمية المتمثلة في المراقب الطبي، وسلطة فريق العمل وهي سلطة غير رسمية تنشأ لوجود علاقات رسمية والتي تنشأ هي أيضا بدورها عن العلاقات الرسمية، فالسلطة الغير رسمية هي التي تهيمن على تسيير الأوقات العصبية حيث تمتلك تركيبة قيادية وأحكام وأعراف تنظيمية غير رسمية تنظم وتتحكم في سلوكياتهم وأدائهم.

- أكدت النتائج أن تأثير العدد المحدود لفريق العمل على انجاز المهام يتأثر بحجم العمل، حيث كلما زاد حجم العمل تتضاعف المهام ويصعب العمل شاق لأن عدد فريق العمل غير كاف لتغطية هذا الحجم والعكس صحيح حيث تطرقنا لذلك سابقا في التحليل.

أظهرت النتائج أن تأخر الزملاء في الحضور للعمل لتأثيره قوي على القيام بالمهام حيث يعتبر التأخر من المظاهر و السلوكات السلبية التي تميز عمال المناوبة.

- أظهرت النتائج أن الغياب بسبب الظروف الأسرية والالتزامات العائلية للقابلة يؤثر على الأداء حيث يعتبر الغياب من المظاهر السلبية والعوامل التي تؤثر على الفعالية التنظيمية كما أظهرت النتائج عدم عدالة نظام الأجور لأن غالبية القابلات ترى بأن الجهد المبذول خلال المناوبة الليلية لا يتناسب مع الأجر وهو ما يعكس حالة من عدم الرضا حيث يؤثر ذلك على إنجاز المهام .

6- النتيجة العامة للفرضية الثالثة:

الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية تأثيرها ضعيف على فعالية إنجاز المهام وهو ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي للمحور وهي 2.46 وبانحراف معياري 0.869 وبالتالي فمستوى الفعالية مرتفع خلال المناوبة الليلية ويعزى ذلك إلى التعاون والالتزام وتحمل المسؤولية والاستعداد الدائم حيث أن % 60.6 من القابلات معرفتهم بإجراءات العمل جعلتهم يتحملون مسؤولياتهم كاملة، إضافة لذلك أكدت المعطيات الرقمية على توفر نسبة كبيرة من الالتزام لدى القابلات والمقدرة بـ 51.5% حيث يسهل الالتزام إنجاز مهامهم

جدول رقم: 18

المؤشرات المؤثرة على فعالية إنجاز المهام خلال المناوبة الليلية

المؤشرات السلبية	المؤشرات الايجابية
. الغياب	. فهم متطلبات وإجراءات العمل
. التأخر	. وضوح الدور
. نقص عدد القابلات خلال الليل	. الالتزام وتحمل المسؤولية
. تدني الأجر	. الاستعداد الدائم
. الصراع	. الرقابة الذاتية
. غموض الدور	. اتقان العمل
	. الضمير المهني
	. التكيف

المصدر: استنتاجات من الاستبيان الموزع

6 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية

جدول رقم 19:

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البدائل	مجال الحدة
العلاقات المهنية	2.53	0.957	غالبا	متوسط
كفاءة انجاز المهام	2.59	0.345	غالبا	متوسط
فعالية انجاز المهام	2.46	0.869	نادرا	ضعيف
للمناوبة الليلية أثر على الأداء الوظيفي	2.52	0.723	نادرا	ضعيف

المصدر: نتائج الاستبيان الموزع على مجتمع الدراسة.

من الجدول رقم 18 وبأخذ المتوسطات الحسابية للمحاور يتضح بأن انعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي للقابات ضعيفة.

- حيث احتل محور الكفاءة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.59 من حيث التأثير بالانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي
- بينما احتل محور العلاقات المهنية المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2.53
- أما المرتبة الثالثة فقد احتلها المحور المتعلق بالفعالية بمتوسط حسابي بلغ 2.46 ما يؤكد الأثر الضعيف لانعكاسات المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي

رابعاً: النتائج العامة للدراسة:

- توصلت الدراسة إلى أن للمناوبة الليلية آثار متباينة على الأداء الوظيفي يعزى ذلك إلى :
- اختلاف أهداف القابلات واختلاف الظروف والدوافع هو ما يفسر وجود تأثير متوسط للمناوبة الليلية على الأداء الوظيفي.
 - وجود الدعم والمساندة والتعاون هو ما يمد القابلات بالطاقة ويشجعهم على مواصلة العامل وتقديم العناية والرعاية للمرضى.
 - غياب التعاون يزيد من حدة الانعكاسات السلبية للمناوبة ما يؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء.
 - نظام العمل بالفرق له تأثير كبير على رفع مستويات الأداء خاصة إذا كانت العلاقات التي تجمع الأعضاء جيدة ويسودها التفاهم والثقة.
 - معظم العاملين في المناوبة الليلية يفضلون العمل في الليل حيث يعزى ذلك للمنافع المادية والمعنوية التي يستفيد منها عمال المناوبة الليلية إكمال الدراسة، الراحة، عمل إضافي خلال النهار.
 - العمل في المناوبة الليلية يؤثر على الكفاءة الفردية أكثر من الكفاءات الجماعية نتيجة التعاون وتكاتف الجهود
 - التمتع بمستوى عال من الكفاءة يجعل الآثار السلبية للمناوبة أقل.
 - استطاعت القابلات تجاوز الآثار السلبية للمناوبة الليلية بشكل أكثر كفاءة من خلال خلق وتطوير آليات دفاع وميكانيزمات ، تساعدهن في التخفيف من الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية كتبادل أوقات الراحة والعمل، التعاون في حل المشكلات، الدعم والمساندة، تبادل الخبرات.
 - تأثير الحجم الساعي للمناوبة الليلية يختلف باختلاف الفروقات الفردية .
 - للخبرة دور في رفع مستوى الانجاز والتقليل من الوقوع في الأخطاء
 - قلة النوم والسهر يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للقابلة العاملة من خلال الإصابة بعدد من الأمراض على المدى الطويل.
 - نقص الإمكانيات المادية والبشرية يؤثر سلباً على أداء القابلات مهامها بكفاءة وفعالية .
 - التميز في انجاز المهام يساهم غالباً في تنمية المنافسة.
 - المناوبة الليلية إحدى أهم مصادر الضغط التي تتعرض لها القابلات في العمل .
 - ضغوط العمل قد يكون لها أثر إيجابي كما قد يكون لها آثار سلبية.
 - مهنة القبالة من المهن التي تتسم بالأحداث الطارئة والتغيرات المفاجئة لذلك يجب أن تكون القابلات على استعداد دائم.
 - عدم توافق الأجر مع الجهد المبذول يؤثر سلباً على الأداء.
 - الغياب والتأخر يؤثر على أداء القابلات .

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي حاولنا من خلالها إلقاء الضوء على الانعكاسات السلبية الناجمة عن العمل بالمناوبة الليلية وأثرها على الأداء الوظيفي للقابات ، توصلنا إلى أن للعمل بالمناوبة الليلية آثار متباينة على الأداء الوظيفي ، تتباين هذه الآثار حسب تباين أبعاد ومحددات الأداء، حيث كان أثر المناوبة على سيرورة العلاقات وعلى كفاءة انجاز المهام في مجال متوسط، بينما جاء أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام ضعيفا يرجع ذلك إلى أن الاختلاف في الأهداف والظروف و الفروقات الفردية للقابات، يؤدي دورا هاما في استجابة القابات لهذه الانعكاسات وتكيفهن معها، كما أظهر النتائج أن انعكاسات المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية لم يأت سلبيا بل كان ايجابيا يؤكد ذلك إقرار القابات بأن وجود الدعم والمساندة والتعاون في حل المشكلات يسهل انجاز المهام بكفاءة وفعالية ، لكن هذا لا ينفي وجود الانعكاسات السلبية للمناوبة على الأداء والتي جاءت بنسبة أقل كالتأخر والغياب ضعف التركيز والوقوع في الأخطاء، حيث توصلنا من خلال النتائج الى أن آثار المناوبة الليلية كانت سلبية على الجانب الصحي للقابات لأن العمل في الليل يستغرق وقتا أطول وبالتالي يتطلب جهدا أكبر للاستمرار ومواصلة العمل ، فمع تزايد سنوات العمل والتقدم في العمر تبدأ الأمراض بالظهور ويزداد الشعور بالتعب و الإرهاق وتقل الرغبة في العمل.

قائمة

المراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: المعاجم والقواميس:

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي - فرنسي - عربي ، ط 1، مكتبة لبنان، لبنان، 1993.
2. محمد بن يعقوب الفيروز آبادي: قاموس المحيط، ط8، مؤسسة الرسالة، لبنان، 2005.
3. ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل ، بط، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

ثالثاً: الكتب

- 1- إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 2- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، ط8، الدار الجامعية، مصر، 2003.
- 3- بشير هدفي: الوجيز في شرح قانون العمل، ط2، جسور للنشر، الجزائر، 2003.
- 4- بلقاسم سلاطنية وآخرون: الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجي، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2013.
- 5- بوحفص مباركي: العمل البشري، ط2، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 6- حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، مصر، 1999.
- 7- حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، مصر، 1974.
- 8- خضير كاظم حمود، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن 2009.
- 9- داود بن درويش حلس: دليل الباحث في التنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية ، دون دار نشر، فلسطين ، 2006.
- 10- رشيد زرواتي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية منهجية) ، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.

قائمة المراجع

- 11- رونالدو ريجيو: علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ترجمة فارس حلمي، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 1999.
- 12- سعد الحاج بن جخل: العينة والمعاينة مقدمة منهجية قصيرة جدا، ط1 دار البداية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2019.
- 13- عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية . رؤية إستراتيجية ، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2003.
- 14- عادل هادي حسين البغدادي، هاشم فوزي دباس العبادي: التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 15- عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع المؤسسة، ط1، منظمة المرأة العربية، مصر، 2011.
- 16- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي ، التخطيط للبحث وجمع تحليل البيانات يدويا وباستخدام spss، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007.
- 17- عبد المنعم عبد الحي: علم اجتماع الصناعي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2017.
- 18- علي السلمي: السلوك الإنساني في الإدارة ، بط، دار غريب للطباعة، مصر.
- 19- علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة الهدى، قسنطينة، 2006 .
- فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط 9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 20- فضيل دليو: مدخل إلى منهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
- 21- مجيد الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 22- محمد الريس العامري: نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، ط1، الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، مصر، 2015.
- 23- محمد شحاته ربيع: علم النفس الصناعي والمهني ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 24- محمد فتحي عبد الهادي: الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ، ط1، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، مصر، 2015.
- 25- محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في المؤسسات الرياضية في القرن الواحد والعشرين (رؤية مستقبلية)، ط1، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر، 2015.

قائمة المراجع

- 26- مدثر حمد الشيخ التيجاني: أثر الدوافع على أداء العاملين، ط 1، دار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجزائر، مصر، 2015.
- 27- مدحت عبد الحميد أبو زيد: علم النفس المهني، ط1، الجزء الأول، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2012.
- 28- مصطفى يوسف: ادارة الأداء، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 29- منذر عبد الحميد الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2007.
- 30- مهدي بخدة: التنظيم القانوني لأوقات العمل في التشريع الجزائري دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2013.
- 31- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الجزائر.
- 32- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد : الوظائف الإستراتيجية في ادارة الموارد البشرية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- رابعاً: المجلات والدوريات.**
- 1- أرفيس مريم: الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية ، مجلة التغير الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس، جوان 2018.
- 2- بشير لعريط ، هناء بوحارة: الانعكاسات النفسية والسلوكية (الاكتئاب، القلق والاحترق النفسي) لنظام العمل بالمنابوية (3×8)، حوليات جامعة قلمة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18 ديسمبر 2016.
- 3- الشيخ الداودي: تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7 2010.2009.
- 4- مهاء عقاقنة: النوم والعمل الليلي في ضوء مقارنة علم النفس ، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز العربي الديمقراطي، برلين ألمانيا، العدد الثالث، جانفي 2019.
- خامساً: البحوث الرسائل الجامعية.**
- 1- أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008.

قائمة المراجع

- 2- آمنة ياسين: العمل بالنظام الليلي و التناوبي وأثره على التوافق العام ، دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجمارك والأمن الوطني، جامعة وهران، الجزائر .
- 3-بقادير عبد الرحمان: العمل الليلي وآثاره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال دراسة مقارنة بين العزاب والمتزوجين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 4- رحوي فؤاد: الراحة والعطلة القانونية في القانون الاجتماعي الجزائري ، رسالة ماجستير في القانون الاجتماعي(منشورة)، كلية الحقوق، وهران، 2006. 2007.
- 5- سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد صديق بن يحي جيجل، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية (منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة قسنطينة(2)، 2012. 2013.
- 6- سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013. 2014.
- 7- سهام بنت خضر الزهراني: العمل الليلي للمرأة العراقية المظاهر والمشكلات ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القادسية، العراق، 2015، ص61.
- 8- الصادق عثمان: واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه طبي أثناء المداومة الليلية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017- 2018.
- 9- عاشور خديجة: ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، 2015.
- 10- عبد الوهاب بلوضاح: الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018. 2019.
- 11- عزوي جيلالي: نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغوط المهني لدى عمال الحماية المدنية ، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم(منشورة) كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014.

قائمة المراجع

12- لعريط بشير: **الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8×3)**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس والعمل والتنظيم (منشورة) كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006. 2007.

13- محمد بن لكبير: **أثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2014. - 2015.

14- مريم أرفيس: **الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة** دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016. 2017.

سادسا: الملتقيات والمؤتمرات.

1- سناء عبد الكريم الخناق: **مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية** ، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة، 8. 9 مارس 2005.

2- عبد الحميد عيدوني، سليمة سايجي، صباح ساعد: **العمل الليلي ودوره في ظهور بعض اضطرابات النوم (الأرق، فرط النوم، اضطراب جدول النوم واليقظة) لدى عمال الورديات الليلية** ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل جامعة حمى لخضر الوادي، 2010.

سابعا: الجريدة الرسمية.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 17 أول شوال 1410، الموافق لـ 21 أبريل 1990.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية : العدد 46، 20 جمادى الثانية 1427، الموافق لـ 16 يوليو 2006.

ثامنا: المواقع الالكترونية.

موقع الكتروني: [http:// www.djazairess.com/alfadjr/ 199302](http://www.djazairess.com/alfadjr/199302)

http://scadawc.homestead.com/Effects_of_Shift_Work.pdf.(p32).

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم : 01

قائمة أسماء المحكمين.

الجامعة	الشعبة	الاسم واللقب	الرقم
بسكرة	علم الاجتماع	حنان مالكي	.1
بسكرة	علم الاجتماع	دياب زهية	.2
بسكرة	علم الاجتماع	بشقة سميرة	.3

ملحق رقم : 02



جامعة محمد خيضر * بسكرة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



استمارة استبيان صدق المحكمين

الأستاذ (ة) الدكتور (ة) الفاضل (ة):

التخصص :

في إطار تحضير مذكرة: ل. م. د. في علم اجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، يشرفني أن أضع بين أيديكم الاستمارة الخاصة بالمذكرة المعنونة بـ " عمل المناوبة الليلية للمرأة وانعكاسه على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية المختصة في طب النساء وطب الأطفال وجراحة الأطفال "قرقب عمار بن عمروس

وإشراف: البروفيسور

من :إعداد الطالبة

زرقة بولقواس

فدوى دبله

أرجو التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان فيما إذا كانت تقيس أو لا تقيس، ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأي اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، علما بأن بدائل الإجابة على الفقرات هي: (أبدا، نادرا، غالبا، دائما)، ويكون ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام، ولكم جزيل الشكر والامتنان

السنة الجامعية : 2019-2020

الملاحق

البيانات الشخصية:

1- السن:

2- سنوات العمل بالمناوبة الليلية:

3- الحالة العائلية : عزباء متزوجة مطلقة أرملة

4. عدد الأولاد:

5. المستوى الدراسي للزوج: متوسط ثانوي جامعي

6. مكان الإقامة: داخل مدينة بسكرة خارج مدينة بسكرة

الرقم	العبارات	البدائل				رأي المحكم	
		دائما 4	غالبا 3	نادرا 2	أبدا 1	يقبل	يرفض
المحور الأول: أثر عمل المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية							
7	إن مستوى أدائي لمهامي يرتبط بطاقم العمل المناوب ليلا.						
8	اختياري للعمل في الليل ينسجم مع عمل المسؤولين المباشرين لي.						
9	تفضيلي للعمل في الليل يعود الى علاقتي الجيدة مع زملائي.						
10	تدفعني الثقة داخل فريق العمل إلى الاتكال على الزملاء خلال فترة الليل.						
11	أقبل تدخلات زملائي في طريقة عملي أثناء المناوبة الليلية.						
12	ألقى المساندة من زملائي في فريق العمل الليلي وقت الحاجة.						
13	أقبل توجيهات زملائي في حل مشكلات العمل التي تواجهني في فترة المناوبة الليلية.						

الملاحق

			أقوم بتعويض أحد الزملاء في حالة غيابه ليلا متى طلب ذلك.	14
			تؤخذ مقترحاتي من طرف المسؤولين في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمنوبة الليلية.	15
			تتم استشارتي في حال إحداث تغيير في فريق العمل بالمنوبة الليلية.	16
			وجود الدعم داخل فريق العمل يساعدي على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل.	17
			نزاعاتي خلال المناوبة الليلية تعود الى عدم تحمل زملائي مسؤوليتهم.	18

المحور الثاني أثر المناوبة الليلية على كفاءة إنجاز المهام

			خبرتي في العمل لها دور في رفع مستوى انجاز مهامي خلال الليل.	19
			العمل في الليل يسمح لي بأخذ قسط كاف من الراحة والاستمرار في المناوبة.	20
			تعودي على قلة النوم في الليل يؤدي إلى استمرارتي في أداء مهامي الوظيفية.	21
			قدراتي الفكرية تساعدني في إتقان مهامي في المناوبة الليلية.	22
			العمل في الليل يتطلب مني بذل جهد إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد.	23
			رغم أن مدة المناوبة الليلية طويلة لكن تأثيرها على القيام بمهامي ضعيف.	24
			يبقى مستوى أدائي بعد منتصف الليل ثابت حسب متطلبات المهام.	25
			يبعدني العمل في المناوبة الليلية من المتابعات القضائية.	26
			انجازي لمهامي في الليل لا تختلف في دقتها بالمهام النهارية.	27
			العمل في الليل يفقدني المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.	28

الملاحق

			العمل في الليل يزيدني تركيزا أكثر.	29
			يقبل وقوعي في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.	30
المحور الثالث : أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام.				
			التزامي الواضح في المناوبة الليلية يسهل انجاز واجباتي المهنية .	31
			العدد المحدود لفريق العمل في الليل لا يزيد على مهامي شيء.	32
			الأجر الذي أتلقاه يتناسب مع الجهد الذي أقوم به خلال فترة الليل.	33
			تكيفي مع العمل في الليل زادني استقرارا في خطوات ممارسة مهامي.	34
			وضوح دوري في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة.	35
			سرعتي في انجاز المهام في الليل ساهمت في تنمية المنافسة مع زملائي.	36
			استعدادي للعمل في الليل جعلني أتغلب على صعوبات المهام الموكلة لي.	37
			تمكيني في المناوبة الليلية يساعدني على انجاز العمل في الوقت المحدد.	38
			إن وجود الرقابة المفاجئ في الليل يعزز من معالجة ممارستي لواجباتي.	39
			محافظة على تمام دوامي في المناوبة الليلية كثيرا ما يقابل بالمكافئة.	40
			معرفتي بإجراءات العمل الليلي جعلتني أتحمّل مسؤولياتي كاملة.	41
			إدراكي لمهامي في المناوبة الليلية يلزمني بإتقان عملي.	42

ملحق رقم : 03

الاستبيان في صورته النهائية



جامعة محمد خيضر * بسكرة *
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



عمل المناوبة الليلية للمرأة وانعكاسه على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية المختصة في طب النساء وطب
الأطفال وجراحة الأطفال "قرقب عمار بن عمرو"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع: تخصص تنظيم و عمل

تحت إشراف :

أ.د/زرقة

إعداد الطالب (ة) :

- فدوى دبلة

بولقواس

ملاحظة: ضع علامة x في الخانة التي تعبر عن قناعتك، مع العلم أن المعلومات سرية ولا
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الملاحق

السنة الجامعية : 2019- 2020

البيانات الشخصية:

1- السن:

2- سنوات العمل بالمناوبة الليلية:

3- الحالة العائلية : عزباء متزوجة مطلقة أرملة

4. عدد الأولاد:

5. المستوى الدراسي للزوج: متوسط ثانوي جامعي

6. مكان الإقامة: داخل مدينة بسكرة خارج مدينة

الرقم	العبارات	البدائل			
		دائما (4)	غالبا (3)	نادرا (2)	دائما (1)
المحور الأول : أثر عمل المناوبة الليلية على سيرورة العلاقات المهنية					
7	إن مستوى أدائي لمهامي يرتبط بطاقم العمل المناوب ليلا.				
8	اختياري للعمل في الليل ينسجم مع عمل المسؤولين المباشرين لي.				
9	تفضيلي للعمل في الليل يعود الى علاقاتي الجيدة مع زميلاتي.				
10	تدفعني الثقة داخل فريق العمل إلى الاتكال على الزميلات خلال فترة الليل.				
11	أقبل تدخلات زميلاتي في طريقة عملي أثناء المناوبة الليلية.				
12	أتلقي المساندة من زميلاتي في فريق العمل الليلي وقت				

الملاحق

				الحاجة.	
				أقبل توجهات زميلاتي في حل مشكلات العمل التي تواجهني في فترة المناوبة الليلية.	13
				أقوم بتعويض أحد الزميلات في حالة غيابها ليلا متى طلب ذلك.	14
				تؤخذ مقترحاتي من طرف المسؤولين في إعداد قوائم العمل الخاصة بالمناوبة الليلية.	15
				تتم استشارتي في حال إحداث تغيير في فريق العمل بالمناوبة الليلية.	16
				وجود الدعم داخل فريق العمل يساعدني على بذل مزيد من الجهد خلال العمل في الليل.	17
				نزاعاتي خلال المناوبة الليلية تعود الى عدم تحمل زميلاتي مسؤوليتي.	18
المحور الثاني أثر المناوبة الليلية على كفاءة إنجاز المهام					
				خبرتي في العمل لها دور في رفع مستوى إنجاز مهامي خلال الليل.	19
				العمل في الليل يسمح لي بأخذ قسط كاف من الراحة والاستمرار في المناوبة.	20
				تعودي على قلة النوم في الليل يؤدي إلى استمرارتي في تقديم مهامي الوظيفية.	21
				قدراتي الفكرية تساعدني في إتقان مهامي في المناوبة الليلية.	22

الملاحق

				العمل في الليل يتطلب مني بذل جهد إضافي لانجاز المهام بمستوى جيد.	23
				رغم أن مدة المناوبة الليلية طويلة لكن تأثيرها على القيام بمهامي ضعيف.	24
				يبقى مستوى أدائي بعد منتصف الليل ثابت حسب متطلبات المهام.	25
				يبعدني العمل في المناوبة الليلية من المتابعات القضائية.	26
				انجازي لمهامي في الليل لا تختلف في دقتها بالمهام النهارية.	27
				العمل في الليل يفقدي المشاركة في الدورات التدريبية لتحسين المستوى.	28
				العمل في الليل يزيدني تركيزا أكثر.	29
				يقل وقوعي في الأخطاء الطبية خلال المناوبة الليلية.	30
المحور الثالث : أثر المناوبة الليلية على فعالية إتمام المهام.					
				التزامي الواضح في المناوبة الليلية يسهل انجاز واجباتي المهنية .	31
				العدد المحدود لفريق العمل في الليل لا يزيد على مهامي شيء.	32
				الأجر الذي أتلقيه يتناسب مع الجهد الذي أقوم به خلال فترة الليل.	33
				تكيفي مع العمل في الليل زادني استقرارا في خطوات ممارسة مهامي.	34
				وضوح دوري في المناوبة الليلية يسهم في معالجة المشاكل الطارئة.	35

الملاحق

				سرعتي في انجاز المهام في الليل ساهمت في تنمية المنافسة مع زميلاتي.	36
				استعدادي للعمل في الليل جعلني أتغلب على صعوبات المهام الموكلة لي.	37
				تمكيني في المناوبة الليلية يساعدني على انجاز العمل في الوقت المحدد.	38
				إن وجود الرقابة المفاجئ في الليل يعزز من معالجة ممارستي لواجباتي.	39
				التزاماتي العائلية تجاه الأسرة والأبناء يدفعني للتغيب خلال المناوبة الليلية.	40
				معرفتي بإجراءات العمل الليلي جعلتني أتحمل مسؤولياتي كاملة.	41
				تأخر زملائي عن العمل تأثيره ضعيف على أدائي لمهامي خلال المناوبة الليلية.	42

شكرا على تعاونكم

الملاحق

ملحق رقم : 04

دليل المقابلة:

س1: العمل في المناوبة الليلية

اختياري إجباري

س2: ما هي مواقيت العمل في المناوبة الليلية

س3 ما هي مدة العمل في المناوبة الليلية ؟

س4: هل أجر العمل في المناوبة الليلية يزيد عن أجر العمل في الفترة النهارية ؟

س5: هل يتم تنظيم دورات تدريبية لفائدة العاملين في المناوبة الليلية ؟؟

س6: هل عدد العاملين في فريق المناوبة الليلية أقل من عدد فريق العمل النهاري؟

س7: هل يتلقى العاملين في المناوبة الليلية حوافز مادية أو حوافز معنوية ؟

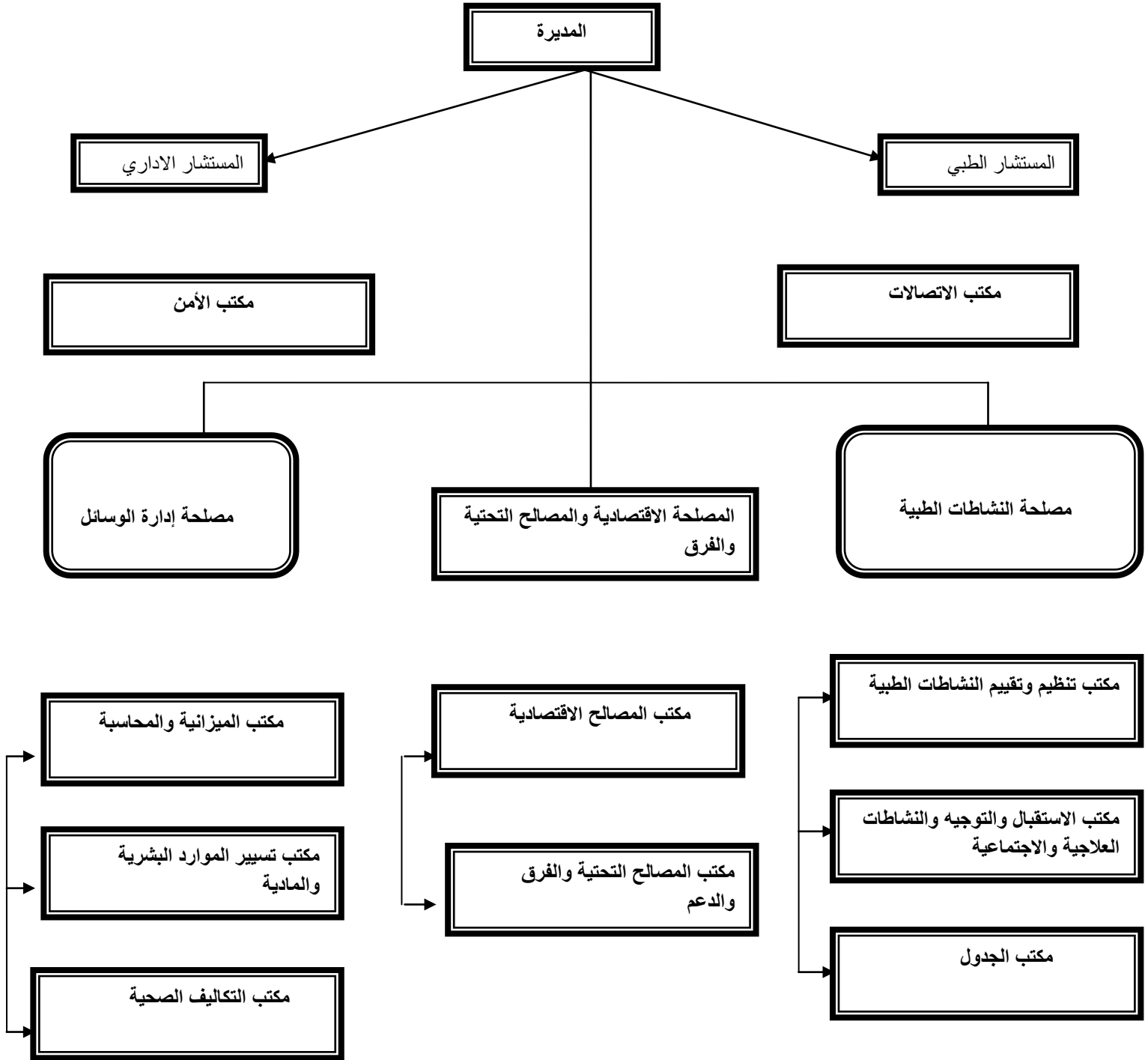
س8: ما هي الأوقات التي يزداد فيها حجم العمل ؟

س9: ما هي الصعوبات التي تواجهك خلال العمل في الليل ؟

س10: هل هناك تعاون في انجاز المهام ؟

س11: هل هناك شيء تود استزادته في الموضوع؟

ملحق رقم : 05



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على شريحة هامة من العاملين في المناوبة الليلية وتحديدًا النساء بهدف التعرف على أهم الانعكاسات السلبية للمناوبة الليلية وإبراز الصعوبات والمعوقات التي تواجه ن أثناء تأديتهن لمهامهن ونشاطاتهن ومعرفة تأثير ذلك على أدائهن. انطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

- العمل بالمناوبة الليلية يفرز آثار سلبية على مكونات الأداء في المؤسسة الإستشفائية. وانطلاقاً من هذه الفرضية صيغت الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى:

ينجم عن العمل بالمناوبة الليلية آثار على سيرورة العلاقات المهنية في المؤسسة الإستشفائية.

- الفرضية الثانية:

يفرز العمل بالمناوبة الليلية آثار على كفاءة انجاز المهام في المؤسسة الإستشفائية.

- الفرضية الثالثة:

يُبرز العمل بالمناوبة الليلية آثار على فعالية إتمام المهام في المؤسسة الإستشفائية.

وللإجابة على هذه الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، كما استخدمت كل من المقابلة والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة المقدر بـ 33 مفردة تم استخدام أسلوب الحصر الشامل مع القابلات العاملات بالمناوبة الليلية في المؤسسة الإستشفائية " قرقب عمار بن عمروس".

و توصلت الدراسة إلى:

- للعمل بالمناوبة الليلية انعكاسات متباينة على الأداء الوظيفي للقابلات حيث :

- للمناوبة الليلية أثر متوسط على سيرورة العلاقات المهنية في المؤسسة الإستشفائية.

- للمناوبة الليلية أثر متوسط على كفاءة انجاز المهام في المؤسسة الإستشفائية.

- للمناوبة الليلية أثر ضعيف على فعالية انجاز المهام.