



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع



اثر ظروف العمل على أداء العمال في القطاع الصحي

عينة على أطباء -المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب
النساء والتوليد وطب الأطفال -بسكرة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

اشراف الدكتورة :

د- سلامة امينة

اعداد الطالبة :

جرف إسمهان

السنة الجامعية :2025/2024

بَعْدَ الشُّكْرِ لِلَّهِ تَعَالَى

1. أتقدم بجزيل الشكر و اسمى عبارات التقدير للمشرفة و الأستاذة الفاضلة
والقديرة- سلامة امينة - التي لها الفضل الكبير في إتمام الدراسة بفضل
المعلومات القيمة والتوجيهات النيرة .

كما أتقدم بجزيل الشكر لمدير المؤسسة الاستشفائية العمومية - قرطب عمار
عروس - المتخصصة في طب الأطفال والنساء والتوليد - بسكرة على
قبوله طلب الدراسة الميدانية بصدر رحب وسرور .

كما لا أنسى رئيسة مصلحة قسم امراض النساء في المؤسسة ، على الوقوف
معي والمساعدة بتوجيهاتها ومعلوماتها ، وكافة القابلات والممرضات في
المؤسسة الاستشفائية قرطب عمار عروس- بسكرة .

وكل من ساعدني من قريب وبعيد ، لاتمام هذا العمل وانجازه في الصورة
النهائية .

جرف إسمهان



{ أَخِرُ دَعَوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ } .

الحمد لله الذي تكرمت نعمته عليّ، فانهيت هذه المرحلة ،ومع الختام وسطر المجد بعد سنوات كانت مزيجا من الجهد والدموع والفرح والانتصار، وان الانتصار يضاهي لذة الوصول بعد التعب، انا المسك الذي يختم نجاح العائلة .

- بكل فخر اهدي تخرجي الى :

اهدي تخرجي الى التي أنارت الطريق بدعاءها الى مصدر قوتي الى التي كان لها الفضل بما انا عليه اليوم - أمي - .

اهدي تخرجي وهذا النجاح الى روح ابي الطاهرة - ابي - .

الى السند في الحياة الى الاضلع الثابتة التي لا تنحني ، الى الذين سلكوا طريق النجاح فوصلوا وانا اليوم اتمم هذا الطريق - اخوتي ، أخواتي - .

الى كل الصديقات والأصدقاء ، الى من كل من جمعتني بهم مقاعد العلم والمعرفة ، وخاصة أصدقاء الدفعة ، { دفعة 2025 } .

الى كل العائلة الكريمة ، وكل من ساندني من بعيد ومن قريب ، اهديكم ثمرة هذا العمل وهذا النجاح .

جُرف إسمهان

- ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى تقييم واقع ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية قرقب عمار عروس بسكرة، من خلال التركيز على ظروف العمل التي يعاني منها عمال في المؤسسة الاستشفائية وتأثيرها على أداء العمال فكشفت الدراسة ان العمال في المؤسسة الاستشفائية يعانون من نقص في التجهيزات ووسائل الحماية وسوء في تنظيم لأوقات العمل وغياب التام للامن في المؤسسة الاستشفائية وغياب التحفيز والتشجيع كما أشار البعض الى التعرض للعنف في المؤسسة الاستشفائية من طرف مرافقي المرضى والزوار فمن خلال دراستنا تبقى الحاجة لتحسين في ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية من خلال خلق بيئة محفزة للعمال للاداء الجيد وصحة المرضى وسلامتهم وتعزيز من الامن في المؤسسة الاستشفائية وتوفير لوسائل الوقاية .

Summary :

This study aims to assess the reality of working conditions within the hospital institution by focusing on the challenges experienced by healthcare works and how these conditions impact their professional performance. The findings revealed that staff members face multiple difficulties including a shortage of equipment and protective resources, poor organization of working hours, a total absence of security measures and a lack of motivation and encouragement. These unfavorable conditions contribute significantly to increased work stress and reduced efficiency, ultimately affecting the quality of healthcare services provided. Some participants also reported being exposed to violence within the hospital, particularly from patients' companions. Based on our study, there remains a pressing need to improve working conditions in the hospital by creating a work environment that promotes high performance, protects the health and safety of patients, strengthens the institution and ensures the availability of adequate protective equipment.

• فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الملاحق
	فهرس الجداول
	مقدمة
	الفصل الأول : الاطار التمهيدي للدراسة
5	1 الإشكالية
7	2 أسباب اختيار الموضوع
7	3 اهداف الدراسة
8	4 أهمية الدراسة
8	5 الدراسات السابقة
16	6 تحديد مفاهيم للدراسة

17	7 النظرية المتبناة للدراسة
	الفصل الثاني : ظروف العمل
21	تمهيد
22	أولا : تعريف ظروف العمل
24	ثانيا : المفاهيم المشابهة لظروف العمل
26	ثالثا : التطور التاريخي لظروف العمل
28	رابعا : ابعاد ظروف العمل
30	خامسا : النظريات المفسرة لظروف العمل
33	سادسا : أهمية تحسين ظروف العمل
34	سابعا : برامج تحسين ظروف العمل على ضوء القانون الجزائري
37	خلاصة
	الفصل الثالث : الأداء الوظيفي
39	تمهيد

40	أولا : تعريف الأداء الوظيفي
43	ثانيا : عناصر الأداء الوظيفي
45	ثالثا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
46	رابعا : ابعاد الأداء الوظيفي
47	خامسا : أنواع الأداء الوظيفي
48	سادسا : أهمية الأداء الوظيفي
49	سابعا : محددات الأداء الوظيفي
51	خلاصة
	الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة
53	تمهيد
53	1 منهج الدراسة
54	2 مجالات الدراسة
55	3 عينة الدراسة وخصائصها

56	4 أدوات جمع البيانات
61	5 الأساليب الإحصائية
62	خلاصة
	الفصل الخامس :تحليل البيانات ومناقشتها
87	1 عرض نتائج الدراسة
89	2 توصيات
90	خاتمة
92	قائمة المصادر والمراجع

- جدول الملاحق :

الملحق 1	استمارة استبيان
الملحق 2	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية -قرقب عمار عروس - بسكرة -

- قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	دليل الملاحظة	54
2	جنس المبحوثين	64
3	العمر للمبحوثين	65
4	المناصب الوظيفية للمبحوثين	66
5	الخبرة المهنية للمبحوثين	67
6	رضا العمال عن ظروف العمل ووصفها	68
7	رضا عن حجم المهام للعمال	69
8	عدل نظام العمل للعمال	70
9	فترات الراحة للعمال	71
10	تغيير القطاع للعمال	72
11	توفر النقل للعمال	73
12	رضا العمال عن الحوافز	75

76	اشراك العمال في القرارات	13
77	اثر المناوبات على الاداء	14
78	المخاطر المهنية للعمال	15
79	تعرض العمال لحوادث العمل	16
80	توفير وسائل الحماية للعمال	17
81	نشر تعليمات الوقاية في المؤسسة	18
82	الحماية عند المناوبة الليلية	19
83	الحماية عند أداء امهام	20
84	تقيم الوقاية في المؤسسة	21
85	تعرض العمال للعنف	22
86	مواكبة الامن في المؤسسة للتكنولوجيا	23

مقدمة :

يعد العمل من الركائز الأساسية في المجتمع ، والتي تقوم عليه المجتمعات البشرية ، في تاريخ البشرية ، ويشكل محور أساسي لبناء الحضارات وتطورها في التاريخ فالعمل ليس نشاط ووسيلة لضمان البقاء وحسب بل يشكل مسرحا للعلاقات الاجتماعية بين الافراد ، ويعتبر فضاء لتجسيد العلاقات الاجتماعية للعاملين في المؤسسة ، غير ان مفهوم العمل تطور في ظهور المجتمعات الحديثة خلال الثورة الاقتصادية ، والتكنولوجية ، التي شهدتها العالم والتي غيرت من العمل و طبيعته الذي كان في القديم العمل عند الانسان البدائي وبأدوات بدائية وبسيطة وفي الريف ، كان الاعتماد على الزراعة والصناعة وكان العمل باليد اكثر لكي يستطيع ويضمن الحاجات الأساسية واليومية ، لم تكن هناك مؤسسات للعمل وقوانين وتنظيم في أداء العمل ، بل كان الفرد يضمن قوته اليومي من خلال جهوده الفردية وكان العمل في تلك الفترة عبارة عن ضرورة للبقاء للإنسان .

وهنا كان العمل نشاط اجتماعي بين الافراد ويتميز بالطابع التضامني وروح التعاون مع بعضهم ، ولم تعرف الفترة تقسيم الطبقات وساعات العمل الطويلة ، ولم تعرف الفوارق الطبقيّة في العمل ولم يظهر النظام الطي يعرف بالملكية الخاصة . التي جاءت مع ظهور الثورة الصناعية حين تطور العمل وكان العمل مرتبط بالاقطاع وظهرت الآلات في العمل وادى كذلك الى ظهور أنواع واشكال جديدة ومختلفة من العمل الجماعي ، واصبح العامل يتقاضى الاجر أي اصبح العامل اجير وظهرت المصانع والمؤسسات الاقتصادية وبدا في تقسيم العمل وظهور الطبقات ، الطبقة العليا والطبقة العاملة والطبقة الدنيا والعيبد وغيرها من طبقات و تغيرت العلاقات الاجتماعية التي يغلب عليها الطابع العقلاني وطابع التنظيم حيث ظهرت النقابات التي تضمن حقوق العمال والعاملين في المؤسسة .

- تطور العمل ، واصبح منظم ، وظهور فئات مهنية متعددة في جميع المجالات ، الصناعة ، والتجارة ، والإدارة ، وغيرها من مجالات وبدا الانسان يعيش في ظل النظام الإنتاجي يفرض الالتزام والانضباط والقوانين التي تحكمه في المؤسسة التي يعمل يعني انضباط في المكان والزمان ، وبعدها جاءت ما بعد الحداثة التي أعطت بعدا اخرًا للعمل وجانب اخر له بسبب التطور التكنولوجي الذي شهدته المرحلة والعولمة حيث جاء العمل في هذه الفترة بمرونة في الحياة والعمل وظهرت مهن كبيرة وعديدة متعلقة بالتكنولوجيا والاتصال والعلاقات بين العمال اصباحاءها بالاتصال والعمل عن بعد واصبح الاستقرار الوظيفي للعمال في المؤسسة اقل او شبه نادر واصبح العمال ينتقلون من وظيفة الى أخرى بسبب المتطلبات المهارية التي يحكمها التقدم التكنولوجي والتطور وسرعة التغيرات التكنولوجية وأصبحت عقود العمال مؤقتة ، من خلال العمل الذي اصبح عن بعد الذي نفى بعض العمال من وظائفها

وظهور مهن تكنولوجية لا تتطلب تشغيل العمال من خلال التكنولوجيا والابداع والعمل اصبح من المنزل وأصبحت المؤسسة لا تتطلب العمال في المؤسسة بل عامل او اثنان يسيرون العمل في مؤسسة أي ظهور الإدارة بالاهداف لا تتطلب كثرة العمال وهذا نتج عنه انعدام الامان وظيفي في المؤسسة ، وانعدام الاستقرار الوظيفي غياب الضمان الاجتماعي للعمال وإمكانية الفصل من العمل وأصبحت المؤسسة الحديثة تطلب العامل المرن وقادر مواكبة التطور التكنولوجي مع عدم ضمان الاستقرار الوظيفي على المدى البعيد .

- ان تطور العمل نتج عنه هشاشة في العمل ومحفوفة بالمخاطر والظروف في العمل من خلال ما اصبح عليه العمل في ظل اقتصاد السوق العالمي الذي اصبح مصدر للتوتر الاجتماعي أصبحت بيئة العمل مرنة ومتطورة لكن هشّة تفرض التكيف مع البيئة المهنة ولكن تفرض الضغط المهني وانعدام الأمان الوظيفي في المؤسسة وطبيعة العلاقات بين العمال وشروط الاجر و في ساعات العمل .

- تعتبر ظروف العمل في المؤسسة التي يعمل فيها الفرد عامل أساسي ومهم يؤثر على العمال ويؤثر على الإنتاجية في الأداء ، فالبيئة المهنية لا تقتصر على العامل واداءه فقط بل أيضا كل ما يحيط بالعامل وما يؤثر عليه ويتأثر به من حرارة وظروف مهنية وامن وامان في مكان العمل فظروف العمل اليوم تزايدت وأصبحت غير امنة وغير صحية للعامل سواء من حيث الجانب النفسي او الجانب العملي فالجانب النفسي الذي نتج عنه ضغوط للعمال بسبب عدم الاستقرار في الوظيفة انهم مهددون بالتسريح وغير قابلين للديمومة والضغوط النفسية بسبب المنافسة الشديدة والخوف من فقدان المنصب ، وضعف الروابط اصبح مبنية على المصلحة عكس ما كان في المؤسسات القديمة تقوم على التضامن والتعاون حسب رؤية بورديو الذي اعتبر للعامل انه يعيش نوع من الهشاشة الاجتماعية وانتقال بين عدة اعمال ومهام بدون استقرار وظيفي في المؤسسة والى جانبه مدرسة فرانكفورت كذلك التي اكدت ان ظروف العمل تنتج عن العامل المستلب ينجز العمل تحت ضغط الربح ويفقد بمعنى الإحساس بالعمل ،حيث أن المؤسسات صبحت تعامل العامل كرأس المال البشري يجب استغلاله واصبح يفقد الهوية بسبب العمل الذي يقوم به وكذلك عدم استقرار الوظيفي .

- ظروف العمل اليوم باتت تكشف لنا الازدواجية بين التكنولوجيا والتطور ومن جهة ومن جهة أخرى الهشاشة في العمل والضغط الذي يمس بالعامل وتدهور الروابط المهنية في العمل ، فالواقع اليوم يفرض لنا حتمية إعادة التفكير في النموذج الذي يعزز من حماية العامل في مكان العمل وجعل بيئة العمل صحية أكثر وسياسات تحمي العامل وتبني بيئة مهنية صحية عادلة ومحفزة وتضمن استمرارية الإنتاج وتحقيق منرفاهية العمال وسلامتهم الصحية سواء الجسمية الجسدية او النفسية نظرة

السوسيولوجيا تؤكد ان ظروف العمل الجيدة تساهم في بناء مجتمع يسوده التوازن بين متطلبات الحياة المهنية للعمال .

- لذلك استثمار والتحسين من ظروف العمل استراتيجية لكل مؤسسة تسعى لتحقيق النجاح في عالم متغير صحي خالي من بيئة العمل والمخاطر التي قد تمس بافراد المؤسسة .

الفصل الأول : الاطار التمهيدي للدراسة

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 أسباب اختيار الموضوع
- 3 أهمية الدراسة
- 4 اهداف الدراسة
- 5 الدراسات السابقة
- 6 التعقيب على الدراسات السابقة
- 7 تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

الإشكالية :

تعتبر المؤسسة الكيان المنظم الذي يهدف الى تلبية احتياجات الافراد اقتصادية كانت او اجتماعية حسب نشاطاتها الانتاجية و خدماتها المقدمة. ولها أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، بحيث أنها أخذت السيطرة على معظم نشاطات المجتمع تلعب، دور مهم في ضبط التفاعلات الاجتماعية وتنظيم العمل وفق معايير الكفاءة، والجودة، والفعالية لأنها تساهم في تحسين جودة الحياة، و خلقت فرص عمل في مختلف القطاعات، التجارية، والاقتصادية والصحية، وتعزز من الاستقرار الوظيفي من خلال التأمين الصحي، والضمان الاجتماعي، للعمال وباعتبار العنصر البشري مهم لقيام المؤسسة وادارتها وتوليها . لا يمكن تصور مؤسسة فعالة دون المورد البشري قادر على مواكبة كل ماهو جديد مستحدث من خلال جهوده واداءه فالاهتمام بالمورد البشري وتقدير جهوده التي يبذلها داخل المؤسسة من نشاطات واعمال تعتبر من الركائز الأساسية في المؤسسات وتذكر ان نجاحها مرهون بمدى الاستثمار الجيد للعامل من خلال التدريب والتحفيز والعمل هو المجال الذي يدرك فيه قيمته ويظهر فيه العامل خبراته ومهاراته من خلال الأداء الفعال والإنتاجية . فلا حاجة للالات والمعدات والتكنولوجيا ان لم تجد من يقوم بخدمتها وصيانتها وذلك يرجع للعنصر البشري الذي يسعى لاداء المهام والجهود وادوار مختلفة من خلال العمل .

يعد العمل من المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع باعتباره الركيزة الأساسية التي تنظم التفاعل الاجتماعي ، والترقي في السلم الاجتماعي عن طريق الترقيات التي ننتيجة للجودة في الأداء والمشاركة التي تزيد من الفعالية والكفاءة في العمل وكان **ايميل دوركايم** يرى ان العمل ليس مجرد نشاط بل هو أداة لخلق التضامن الاجتماعي ويؤدي الى تقسيم الأدوار بين الافراد وتعزيز الروابط بينهم . حيث كان العمل في العصر القديم عملا زراعيًا وحرفيًا و تطور في العصر الحديث الى اقتصاديا وصناعيا ، و صحيا ، و احدث تحولات في القطاعات بظهور التكنولوجيا ، والعولمة ، تطورا كبيرا وشهد تحولات كبيرة وتغييرات في جميع المجالات الاقتصادية و الاجتماعية والصناعية ، ويشمل التكنولوجيا والصحة والتعليم و هذا التغيير الذي جاء في طبيعة العمل تغيير في تأثيره على العامل وعلى ادائه ، الذي هو قدرتهم على تنفيذ المهام بكفاءة وجودة لانه مربوط بالمؤسسة ونجاحها ، والعكس صحيح فتسعى المؤسسات لتحسين أداء العمل من خلال المكافآت والحوافز وتوفير بيئة عمل صحية لتحفيز العمال والتقديم الأفضل في الأداء ، وبالرغم من هذا الا انه يؤثر على ادائهم السلبي من خلال ما جاءت به التكنولوجيا من تطورات في مجال العمل ، الذي اصبح بالالات تكنولوجية واثّر على استقرار العمال ، من حيث تقليل من العمال بسبب العمل عن بعد

وكذلك العمل الذي أصبح لساعات طويلة ، و العمل الليلي الذي ضرورته في بعض القطاعات كالصحة وكذلك الشركات التي تعمل بنظام المناوبة وبيئة العمل التي أصبحت غير ملائمة والظروف التي اثرت على العمل وأدائه بكفاءة ، و اكثر جودة الا ان العمل، لا يقتصر على الأداء فقط بل كذلك على الظروف المحيطة به ، التي يزداد عنها فرص استقرار وظيفي في المهنة للعمال فبيئة العمل الصحية، تزيد من شعور العامل بالرضى في العمل وهذا ما ينطبق على جميع القطاعات والاقتصادية والصناعية والقطاع الصحي .

تختلف ظروف العمل بحسب اختلاف نشاطها وخدماتها وطرق التعامل مع الظروف تختلف فالمؤسسات الاستشفائية تختلف على المؤسسات الأخرى من حيث طبيعة العمل لانه يرتبط ب سلامة الانسان وصحته . فالعمل في القطاع الصحي، من اكثر القطاعات حساسية ومن اكثر الفئات تعرضا للظروف والضغوط وعدم الامن ، واستقرار وذلك لطبيعة العمل لانها تتطلب التركيز، والجهد ، ومرتبطة بحياة اشخاص اخرين وتقديم رعاية للمرضى والحرص على سلامة المرضى، وحاجة العنصر البشري المؤهل تزداد أهمية خدماته المقدمة في قطاع الصحة من خلال النتيجة المرتبطة بالقطاع وحياة الافراد والتي تدفع بضرورة الجو الملائم والظروف الجيدة لاداء الخدمة الإنسانية بضمير وباكمل وجه ورغم الجهد المبذول من طرف الدولة وبعض الدول الأخرى الا انها لم ترقى للمستوى المطلوب في تطوير وتحسين من الخدمات الصحية والظروف الملائمة التي يجب ان يكون الحال عليها ، لان الظروف في القطاع الصحي تتداخل مع العوامل الاجتماعية والتي تؤثر على العاملين وصحتهم وقدرتهم على أداء مهامهم بفاعلية واكثر التزام وصرامة فعمال القطاع الصحي على السواء يواجهون ظروف عمل مرتبطة بساعات العمل الطويلة والعمل الليلي والتعامل مع مختلف الامراض ، ونوعية المخاطر التي تواجههم نتيجة عدم الامن على غرار الخطر المتعلق بالادوات المستعملة في العمل والنقص في المواد الطبية و الظروف بانواعها وكل هذا يرجع و يؤثر على الرضا الوظيفي لان اداؤهم يؤثر على الإنتاجية وينعكس على صحة المرضى بالدرجة الأولى .

- وهذا ما يدفع بنا للتساؤل عن هذه الظروف وكيف تؤثر على أداء العمال وعلى استقرارهم الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية ؟

- وبغرض البحث عن هذا صغنا الإشكالية التالية في التساؤل الرئيسي .

كيف تؤثر ظروف العمل على أداء عمال الطبي والشبه الطبي في القطاع الصحي ؟

• تساؤلات فرعية :

❖ كيف يؤثر الاستقرار الوظيفي على أداء عمال الشبه الطبي والطبي في القطاع الصحي ؟

❖ كيف يؤثر الامن على أداء عمال الشبه الطبي والطبي في القطاع الصحي ؟

أسباب اختيار الموضوع :

عملية اختيار الموضوع لم تكن عشوائية و بسيطة بل كان لها دوافع وأسباب للبحث والتطلع في هذه الدراسة ومن بين هذه الأسباب ما يلي :

أسباب ذاتية :

✓ الميول الشخصي للمواضيع الخاصة في المجال الصحي .

✓ اثرء البحث العلمي من خلال هذه الدراسة واعتمادها كمرجع للدراسات اللاحقة .

أسباب موضوعية :

✓ معرفة ظروف العمل التي تواجه العمال في القطاع الصحي .

✓ معرفة كيف تؤثر ظروف العمل والمناوبات الليلية و ساعات العمل الطويلة على تقديم الرعاية الصحية للمرضى بجودة عالية .

✓ التعرف على مضمون العمل في القطاع الصحي والمؤسسات الاستشفائية كون هذا القطاع قطاع حساس ويتعلق بحياة افراد .

الهدف من الدراسة :

• تهدف الدراسة في البحث عن الظروف الاجتماعية في القطاع الصحي التي تواجه العمال وتؤثر على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية .

• معرفة اثر ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية على الأطباء .

• تسليط الضوء على الأثر الذي ينتج عن ظروف العمل في القطاع الصحي على العمال الذي ينعكس بالضرورة على المرضى إيجابا او سلبا .

اهمية الدراسة :

- ❖ يعتبر موضوع ظروف العمل في القطاع الصحي من بين المواضيع التي لها تاثير على العمال أي الأطباء وكذلك على المرضى الذين يتلقون الرعاية الصحية والخدمات .
- ❖ المساعدة وتشجيع في وضع سياسات وتشريعات تضمن حماية العمال الأطباء و المرضى في القطاع الصحي .
- ❖ ضمان الامن في القطاع الصحي و توفير بيئة اكثر امانا .
- ❖ المساهمة في تحسين الجودة في الأداء من خلال ظروف العمل الجيدة .
- ❖ . استدامة القطاع الصحي على المدى البعيد وزيادة الكفاءة في العمل .

-

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

دراسة من اعداد الباحثة مومية عزري سنة 2007 م بعنوان **ظروف العمل والرضى المهني للمعلم** ,مذكرة مكملة لنيل الماجستير، في تنمية الموارد البشرية تحت اشراف الدكتور، صالح فيلاي، بجامعة قسنطينة .

حيث جاءت الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي :

- ❖ هل هناك علاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضى المهني للمعلم وهل لها تاثير على العملية التعليمية من وجهة نظر المعلم ؟

وتساؤلات فرعية :

ماهي اهم ظروف العمل الاجتماعية التي تؤثر على الرضى المهني للمعلم ؟
هل ظروف بيئة العمل الاجتماعية اشد تاثيرا من ظروف بيئة العمل المادية على الرضى المهني للمعلم ؟
هل مهنة التعليم تتميز بخصوصيات معينة ينتج ويتولد عنها الرضى المهني ؟
وتفرعت الى فرضيات :

الفرضية العامة :

هناك علاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضى المهني للمعلم .

الفرضيات الفرعية :

ظروف العمل الاجتماعية الجيدة تنعكس إيجابيا على الرضى المهني للمعلم .
ظروف العمل المادية السيئة تنعكس سلبا على الرضى المهني للمعلم .
ظروف العمل المادية اشد تاثيرا من ظروف العمل الاجتماعية على الرضى المهني للمعلم .
من اهم اهداف الدراسة :

محاولة الكشف عن ظروف العمل المهنية التي تساهم في تفعيل العملية التعليمية من وجهة نظر المعلم . واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي .

والعينة هي العينة العشوائية الطبقية المنتظمة لان مجتمع الدراسة مقسم الى مقاطعتين تضم في مجموعها 370 مفردة موزعة على 36 مدرسة ابتدائية .

واعتمدت في أدوات جمع البيانات على الاستمارة ، والمقابلة ، المقننة ، والحررة والملاحظة ، بالمشاركة البسيطة ، والسجلات والوثائق .

كانت نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات كالتالي :

الفرضية الأولى : أكدت بان الرضى المهني للمعلم يكون إيجابيا على الأداء المهني جزئيا اذا كانت ظروف العمل الاجتماعية جيدة او حسنة نوعا ما .

الفرضية الثانية : ظروف العمل المادية السيئة تنعكس سلبا على الرضى المهني للمعلم تحققت وبنسبة كبيرة ويمكن التأكيد ان الرضى المهني يكون سلبيا على الأداء المهني جزئيا اذا كانت ظروف العمل المادية سيئة .

الفرضية الثالثة: ظروف العمل اشد تأثيرا من ظروف العمل المادية الاجتماعية على الرضى المهني للمعلم يمكن القول ان ظروف العمل المادية اشد تأثيرا من

ظروف العمل الاجتماعية على الرضى المهني للمعلم كلما كانت العوائد المادية الأساسية لمهنة التعليم ضعيفة كانت العوائد المادية مخصصة لتحسين الظروف الفيزيائية غير كافية فان ذلك يؤثر سلبا على الأداء المهني ويخفض من الروح المعنوية .

الدراسة الثانية :

دراسة من اعداد الباحثة : سلمى لحمر بعنوان تحليل اثر ظروف العمل على أداء هيئة التمريض

بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2012 مذكرة لنيل شهادة

الماجستير في تنمية الموارد البشرية ، تحت اشراف الدكتور عبد الفتاح بوخمخم، بجامعة قسنطينة .

جاء التساؤل الرئيسي كالتالي :

❖ كيف يمكن ان تاتر ظروف العمل على أداء هيئة التمريض ؟

الأسئلة الفرعية :

ماهو المقصود بظروف العمل ؟

ماهي مختلف الإجراءات المستعملة في تهيئة ظروف العمل ؟

ماهي مختلف الإجراءات المتبعة في تهيئة ظروف العمل ؟

ماهو مفهوم أداء العامل وما العوامل المتحكمة فيه ؟
ماهي طبيعة العلاقة بين ظروف العمل وأداء هيئة التمريض ؟

الفرضيات :

تتميز ظروف العمل بالمؤسسة العمومية بعدم ملائمتها وفق لما تدركه هيئة التمريض
لا تتولى المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي تهيئة ظروف العمل بشكل دوري .
تؤثر ظروف العمل في مستوى أداء الممرضين عن طريق مجموعة من العوامل البسيطة .
تتميز ظروف العمل بعدم فعاليتها في التأثير على مستوى أداء الممرضين .

❖ ومن اهم اهداف الدراسة :

التعرف على مختلف ظروف العمل التي تحيط بالعامل في مكان عمله والوقوف على واقع ظروف العمل
في المؤسسة الاستشفائية .
اعتمدت الباحثة عن المنهج الوصفي التحليلي والعينة هي العينة الطبقية العشوائية تتمثل في جميع ممارسي
مهنة التمريض في المؤسسة الاستشفائية كانت تضم 292 ممرض في ديسمبر 2011 .
تم توزيع 59 استبيان استرجع 55 استبيان منه .
واعتمدت في أدوات جمع البيانات المقابلة والملاحظة والاستبيان .

❖ نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

الفرضية الثانية لا تتولى إدارة المستشفى تهيئة ظروف العمل بصفة دورية .
لا تؤثر ظروف العمل المادية بعدم فعاليتها بالتأثير على مستوى الأداء .
من نتائج الباحثة من خلال البعد او المؤشر الذي يهمننا هو علاقة الارتباط بظروف العمل الاجتماعية
والأداء حيث العلاقات الاجتماعية تؤثر على مستوى أداء هيئة التمريض بشكل كبير .

الدراسة الثالثة :

ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار
للباحث عزوي حمزة، سنة 2018 تحت اشراف الدكتور العقبي الازهر أطروحة مقدمة لنيل شهادة
الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل .

تساؤل الرئيسي :

كيف تؤثر ظروف العمل على استقرار الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

فرضيات الدراسة :

لظروف العمل الفيزيائية وخصوصات العمل تأثير كبير على مدى رغبة الموظفين في استمرار العمل بالمنظمة .

لظروف العمل المتغيرة علاقة مباشرة بمعدلات تأخر والتغيب عن العمل .

للظروف التنظيمية التي يشتغل في اطارها الموظفين علاقة بدرجة ارتباطهم وتواجدهم في المنظمة .

والهدف من الدراسة هو :

محاولة التعرف على مختلف أنواع ظروف العمل التي يواجهها العمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية والجنوبية خصوصا .

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي من اجل الحصول على نتائج علمية

العينة : هي عينة طبقية عشوائية كان الاختيار عشوائي للعينة التي عددها 262

مفردة منهم الأطباء العامون 28 والاختصاصيون 44 والشبه الطبي 19 مفردة .

واعتمد على أدوات جمع البيانات على الاستمارة والملاحظة والمقابلة .

نتائج فرضيات الدراسة :

للظروف الفيزيائية وخصوصيات مكان العمل تأثير كبير على مدى رغبة الموظفين في الاستمرار بالعمل في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا .

لظروف العمل المتغيرة علاقة مباشرة بمعدلات التأخر والتغيب عن العمل .

لظروف العمل التنظيمية التي تشغل في اطارها الموظفين علاقة بدرجة ارتباطهم وتواجدهم بالمنظمة .

الدراسة الرابعة :

بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين من كليات ومعاهد جامعة

باتنة ، من اعداد الباحثة **سهام بن رحمون** ، تحت اشراف الدكتور نور الدين زمام ،سنة 2014 ،أطروحة

مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم علم الاجتماع تخصص موارد بشرية .

جاءت الدراسة تحت السؤال الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة ؟

الهدف من الدراسة :

معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية .

التساؤلات الفرعية للدراسة :

مامدى استفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية و المادية في إدارة جامعة باتنة ؟

ما مدى مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر بيئة العمل الداخلية ؟

النتائج العامة للدراسة :

التساؤل الأول ان بيئة العمل الداخلية للإدارة جامعة باتنة لعناصرها الإدارية يشكل بشكل إيجابي وفعال وملائم .

وتوفير بيئة العمل المادية الإضاءة والحرارة والتهوية يشكل إيجابي وفعال وملائم للاداء الوظيفي .
نتيجة التساؤل الثاني التزام الاداريون بالقوانين واللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية التزام نسبي ويعكس ان الأداء الوظيفي للعمال نسبي .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لانه المنهج الأنسب والأكثر كفاءة وملاءمة والانسب في الدراسات الاجتماعية .

واستخدمت في أدوات جمع البيانات الاستمارة وتم اختيار الاستمارة البسيطة المقننة .
ومجتمع البحث الإداريين في جامعة باتنة في الكليات والمعاهد وتم عشوائيا قدر مجتمع البحث 526 إداريا.
العينة احتمالية عنقودية .

الدراسة الخامسة :

الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي دراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط ب تيارت من اعداد الباحث بلعربي عادل عبد الرحمان سنة 2018 تحت اشراف الدكتور منصوري مصطفى أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم علم النفس والاجتماع .

❖ التساؤل الرئيسي :

هل توجد علاقة بين العمل الجماعي ممثلا في فرق عمل تربوي والأداء الوظيفي لاساتذة التعليم المتوسط ؟

❖ التساؤلات الفرعية :

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فرق العمل التربوي والأداء الوظيفي لاساتذة ؟
هل تختلف مساهمة كل من ابعاد فرق العمل التربوي متمثلة في المرونة الوظيفية والقيادة والنزاع والجنس والمستوى التعليمي والفئات المهنية في التنبؤ بالعلاقات لدى الأساتذة ؟

❖ الفرضيات :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فرق العمل التربوي والأداء الوظيفي تختلف مساهمة كل من ابعاد فرق العمل التربوي متمثلة في المرونة الوظيفية .
والقيادة والنزاع والجنس والمستوى الدراسي والفئات المهنية في التنبؤ بالعلاقات لدى الأساتذة .

ملائمة إحصائية بين النموذج المقترح للعلاقات بين القيادة والمرونة الوظيفية والمستوى الدراسي والفئات المهنية ومهارات التدريس كما تعكسها مؤشرات الجودة المطابقة

❖ تهدف الدراسة الى :

معرفة مدى مساهمة كل من ابعاد فرق العمل التربوي والمستوى الدراسي والفئات المهنية في تباين الأداء الوظيفي

العينة : القصدية مجتمع الدراسة هو أساتذة التعليم المتوسط في مختلف المستويات

❖ نتائج الفرضيات :

الفرضية الأولى : وجود علاقة ارتباطية بين فرق العمل التربوي والأداء الوظيفي .

الفرضية الثانية : مساهمة بعد المرونة الوظيفية في التنبؤ بالعلاقات وعدم مساهمة المتغيرات الأخرى في التنبؤ .

الفرضية الثالثة : نستنتج مساهمة المستوى الدراسي في التنبؤ بمهارات التدريس وعدم مساهمة المتغيرات الأخرى في التنبؤ بنهارات التدريس .

الفرضية الرابعة : وجود اثر بين المستوى الدراسي ومهارات التدريس ووجود اثر مباشر بين القيادة ومهارات التدريس وعدم وجود اثر بين العلاقات والقيادة .

الدراسة السادسة :

اثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة على ملبة نوميديا قسنطينة من اعداد الطالبة : ايمان بن محمد تحت اشراف الدكتور فريد كورتل أطروحة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة المؤسسات قسم علوم التسيير جامعة سكيكدة سنة 2018 .

❖ جاءت الدراسة بالتساؤل الرئيسي ؟

ما اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في الملبة ؟

❖ تساؤلات الفرعية؟

ما المقصود بظغوط العمل وما اهم مصادرها ؟

ما المقصود بالاداء الوظيفي وماهي أساليب تقييمه ؟

❖ فرضيات الدراسة :

لظغوط العمل اثر ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي للعاملين

توجد فروق ذو دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين على الأداء الوظيفي للعاملين

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في لمصادر ظغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين .

منهج الدراسة: هو المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة المدروسة

❖ أدوات جمع البيانات :

الاستبيان ، الكتب ، والمراجع العربية ، والمقالات .

العينة: المسح الشامل 204 عامل .

❖ نتائج الدراسة :

- ان لظغوط العمل اثر على الأداء الوظيفي للعاملين .
- ان الخبرة والمستوى التعليمي دور كبير في ادراك الفرد لظغوط العمل التي يتعرض لها .

❖ نظرة على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة وجدت الباحثة ان الدراسة تميزت عن باقي الدراسات التي ركزت على الظروف الاجتماعية للعمال في القطاع الصحي وكيف تؤثر ظروف العمل الاجتماعية على الأداء للعمال في المؤسسة الاستشفائية وكذلك تم اهتمام في هذه الدراسة على دراسة الامن والاستقرار الوظيفي كمؤشرين للظروف الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية وكيف تؤثر على الجودة في الأداء . واهتمت ببيئة العمل التي يعيشها عمال القطاع الصحي ومعرفة ما يواجهونه في بيئة العمل .

❖ يمكن الاستفادة من دراسة **مومية عزري** من خلال الفرضيات التي اكدت ان :

ظروف العمل المادية اشد تاثير من ظروف العمل الاجتماعية الا انها الظروف الاجتماعية تعتبر اكثر تاثير لان هذه الظروف تمس الصحة النفسية للعامل ويعيش في جو مشحون ضغط من بيئة العمل ومن ارباب العمل وغيرها .

- هذا ما يتماشى مع دراسة الحالية ان ضغوط العمل تنتج من خلال الظروف الغير ملائمة في المؤسسات وخاصة الظروف المادية فانها تزيد من حدة ظروف العمل وتؤثر على أداء العمال في المؤسسات .

❖ يمكن الاستفادة من دراسة **سلمى لحر** من خلال نتائج الدراسة ان إدارة المستشفى لا تتولى

بصفة دورية بتهيئة ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية وان الإدارة من تتولى لظروف العمل وان الأداء يتاثر بالعلاقات الاجتماعية في العمل .

- وركزت على تهيئة ظروف العمل والسلامة المهنية لعمال المؤسسة الاستشفائية في

جيجل .

- وهذا ما يتماشى مع دراسة الحالية من خلال التحسين من ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية والعمل على إدارة تتولى لتهيئة ظروف العمل بصفة دورية والتحسين من هذه الظروف والتقليل

منها من خلال تدخل الإدارة في التحسين .

❖ يستفيد البحث الحالي من دراسة **عزاوي حمزة** التي من أهدافها التعرف على ظروف العمل التي تواجه عمال المؤسسات الاستشفائية الجزائرية عامة والجنوبية خاصة كون ان دراستنا في الجنوب في ولاية **بسكرة** والتعرف على عمال القطاع الصحي في المؤسسات الجنوبية وكيف تؤثر على اداءهم بفعالية .

- والتي جاء من خلال الفرضيات ان ظروف العمل الفيزيائية في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار و خصوصيات العمل تؤثر بشكل كبير على استمرارهم في العمل في المؤسسة الاستشفائية من خلال الحرارة ونقص الوسائل والتجهيزات وهذا يؤثر على العمل وهذا ما يتقاطع مع دراستنا عكس المؤسسات الاستشفائية الواقعة في الشمال والشرق .

❖ يمكن الاستفادة من دراسة **سهام بن رحمون** من خلال بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي ان توفير الاضاءة والتهوية تؤثر على الأداء في الإدارة لجامعة في باتنة وبيئة العمل الجيدة تاتر على الأداء للاداري .

- هذا ما يتماشى مع الدراسة الحالية ان بيئة العمل الخالية من الظروف يكون أداء العمال فيها بفعالية وكفاءة عكس التي يكون بها ظروف العمل .

❖ يمكن استفادة من دراسة عادل **بلعربي عبد الرحمان** من خلال وجود علاقة بين فرق العمل التربوي والأداء الوظيفي وان العمل في فرق العمل تساهم في أداء عمال القطاع التربوي في تحسين جودة التعليم من خلال العمل الجماعي .

- ويستفيد من هذا البعد دراسة الحالية في تحسين الرعاية الصحية للعمال في القطاع الصحي والتقليل من الأخطاء التي تحدث في العمل من خلال التبادل والتعاون من خلال المعلومات والتنسيق الجيد من خلال فرق العمل يساهم في التطور المؤسساتي وفرق العمل وروح التعاون بين العمال في المؤسسة الاستشفائية تؤدي لاداء المهام بكفاءة والتقليل من الأخطاء الطبية ، فالتعاون بين الممرض والطبيب واخصائي في العمليات يؤدي بأداء جيد وهذا ما جاءت به البنائية الوظيفية .

❖ يمكن الاستفادة من دراسة **ايمان بن محمد** من خلال ضغوط العمل وكيف تؤثر على الأداء في الملبنة وذلك من خلال بعد ضغوط العمل كونه عنصر من عناصر ظروف العمل التي هي موضوع الدراسة الحالية والتي اكدت الخبرة والمستوى التعليمي لهم دور كبير في ما يتعرض له العامل من ضغوط

وذلك من خلال التحكم في المواقف الصعبة الشخص الذي لديه خبرة في المجال يستطيع التعامل مع الحالات في المؤسسات الاستشفائية والتقليل من الأخطاء كلما زادت الخبرة كلما قلت الأخطاء الطبية في المؤسسة الاستشفائية وهذا ما يستفيد منه دراستنا الحالية .

- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة :

تعتبر المفاهيم الإجرائية في الدراسة أدوات أساسية لفهم الواقع الاجتماعي وتحليله وهو مفتاح لتفسير الظواهر الاجتماعية ولهذا تحديد المفاهيم الإجرائية ليس مجرد إجراء شكلي بل هو خطوة أساسية لضمان وانسجام البحث العلمي وتحقيق مصداقية النتائج المتوصل إليها .

ظروف العمل الاجتماعية : هي الظروف التي تكون في المؤسسة المرتبطة من جانب الاجتماعي بمعنى ان نتحدث ان التفاعل الذي يحدث في المؤسسة مع العمال والتعامل مع بعضهم البعض وطريقة تعامل المدير او الجانب الإداري مع العمال وجو العلاقات التي يعيشها في المؤسسة .
وبعبارة أخرى ان ظروف العمل الاجتماعية هي الحالة التي تؤثر على الموظف لاداء المهام والعلاقات مع الزملاء من احترام وتعاون ومعادلة عادلة بين جميع العمال والتواصل الداخلي المستمر واتخاذ القرارات بين العمال والمروسين ووجود الشفافية بين العمال في المؤسسة .
الاستقرار الوظيفي : ويقصد به هنا الاستقرار هو استقرار العامل في عمله دون تغيير في الأداء الذي يقوم به او ما يسمى بدوران العمل في المؤسسة .

فالاستقرار في العمل للموظف يساهم في أداء وظيفي جيد في المؤسسة عكس الذي كل يخضع للتغيير في الأداء وتغيير في المصلحة فان هذا يسبب له ظرف من ظروف العمل .
- فكلما كان الطاقم الطبي او الشبه الطبي في المؤسسة الاستشفائية مستقر كلما كانت جودة الأداء والرعاية الصحية المقدمة جيدة .

الأداء الوظيفي : التعريف الاجرائي للاداء هو النشاط الذي يقوم به العامل في مكان الذي يعمل به او القدرة المبذولة من المهام والخدمات ويعتبر الأداء في المؤسسة الصحية تقديم خدمات للمرضى ورعاية صحية للمرضى من قبل الممرضين والأطباء في المؤسسة الاستشفائية .

المؤسسة الصحية : هي كل مؤسسة تقدم خدمة في مجال الرعاية الصحية للمرضى وتتمثل في الفحوصات ،المعالجة الطبية ،الاستشارات الطبية، وغيرها من خدمات وقاية للمرضى وهي اما مراكز صحية او مؤسسة استشفائية او عيادات خاصة وهدفها هو ضمان لصحة الافراد و المساهمة في التقليل من المخاطر الصحية التي تمس بافراد المجتمع .

الامن الوظيفي: هو شعور العامل في المؤسسة بالاستقرار والاستمرارية في العمل مع وجود خطط امنية لحمايته في الوظيفة مع وجود الضمان والقوانين التي تحميه وتوفر الامن في مكان العمل وتوفر له حماية نفسية يعني ينجز مهمته دون الخوف من أي خطر قد يمس به من الخارج لان المؤسسة توفر الامن للعمال ووجود قوانين واطر في نظام الامن .

- الامن ضرورة حتمية في المؤسسات وخاصة المؤسسة الاستشفائية لان حماية افراد الامن الذي يقدمون الامن للمرضى والعكس لان الامن الوظيفي للمؤسسة يبدأ من حماية طاقمها الأمني أي (أعوان الامن) في الخارج .

كما اعتبرها انتوني غيدنز ان ظاهرة عدم الامن الوظيفي انها شكل من اشكال اغتراب العمال في العمل .

❖ النظرية المتبناة في الدراسة :

سيتم التطرق الى المقاربة النظرية في هذا المبحث والتي تتمثل في المقاربة البنائية الوظيفية .

• النظرية البنائية الوظيفية :

تعتبر البنائية الوظيفية هي من اهم النظريات في علم الاجتماع والتي تهدف من خلالها الى فهم عمل المجتمعات والاستقرار للمحافظة عليه تنظر البنائية الى المجتمع كنظام مترابط ومتكامل من الأجزاء المترابطة وكل جزء يؤدي وظيفة معينة تساهم في استمرار المجتمع وتحافظ على توازنه تعد من أوسع الاتجاهات انتشاراً في دراسة الظواهر الاجتماعية كما أنه أقدمها، وبوجه عام يعني مفهوم الوظيفية الإسهام الذي يقدمه الجزء للكل.

ويرى البعض أن ظهور الاتجاه الوظيفي هو نتيجة لنظرة العلماء إلى المجتمع على انه نسق واحد يتألف من عدد من العناصر المتساندة التي يؤثر بعضها في بعض ويعدل بعضها البعض: كما يقصد بمفهوم الوظيفية الاجتماعية الدور الذي يلعبه أو يؤديه النظام في البناء الاجتماعي (شبكة العلاقات المتبادلة من النظم او الوحدات) والذي يفسره البعض بأنه محاولة التعرف على مدى التفاعل والتشابك القائم بين النظم التي تؤلف حياة المجتمع ككل، ونصيب كل نظام منها في المحافظة على تماسك المجتمع ووحدته واستمراره.

ويستخدم مفهوم التحليل الوظيفي للتعبير عن دراسة الظواهر الاجتماعية كعمليات أو آثار لبناءات اجتماعية معينة، ومن هذا المفهوم كان مفهوم التحليل البنائي الوظيفي جاء بكثرة في أعمال تالكوت بارسونز وتلاميذه.

ويعتبر الاتجاه البنائي الوظيفي من أبرز الاتجاهات النظرية التي اهتمت بدراسة وتحليل وتفسير مختلف الظواهر الاجتماعية نتيجة للظروف وعوامل التغيير في النواحي السياسية و الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها . (سهام بنت خضر الزهراني ، 1432هـ ، ص40) .

- والمسلمة الأساسية التي تدور عليها النظرية البنائية الوظيفية والتي تدور حول : فكرة الأجزاء في كل واحد والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة للمجتمع ذهي التي كانت تدور حولها فكرة الانفاق العام عند كونت وفكرة التكامل الذب يصحب التمايز عند سبنسر ونضرة باريتو للمجتمع على انه في حالة توازن كما ان نفس هذه المسلمة كانت في اعمال دوركايم .

❖ الاتجاه الوظيفي يعتمد على ستة مسلمات أساسية :

- يمكن النظر الى أي كائن حي او اجتماعيا وسواء كان فرد او مجموعة صغيرة او تنظيما رسميا او مجتمعا او حتى العالم بأسره على انع نسق او نظام وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة .
- لكل نسق احتياجات أساسية لابد من الوفاء بها والا فان النسق يفنى او يتغير تغيير جوهريا .
- لابد ان يكون النسق في حالة توازن لكي يتحقق ذلك فلا بد ان تلبي اجزائه المختلفة احتياجاته .
- كل جزء من أجزاء النسق قد يكون وظيفيا أي يسهم في تحقيق توازن النسق وقد يكون ضارا وظيفيا أي يقلل من توازن النسق وقد يكون غير وظيفي .
- يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات او بدائل .
- وحدة التحليل يجب ان تكون الأنشطة والنماذج المتكررة فالتحليل الاجتماعي الوظيفي لا يشرح كيف ترعى الاسرة اطفالها لكن يهتم كيف تحقق الاسرة كنظام لهذا الهدف (سمير نعيم احمد ، 2006، ص 199-202) نظريات علم اجتماع .

فجاء استخدام البنائية الوظيفية في دراستنا لأننا امام مؤسسة استشفائية قائمة على تنظيم والدور والنسق وان المجتمع نظام مكون من مؤسسات ، كل منها تؤدي وظيفة ومهمة واي اختلال يوتر في اختلال توازن المجتمع .

فالمؤسسة الاستشفائية تتكيف مع البيئة من خلال تكوين الأطباء والمهنيين واستحداث لتقنيات جديدة في المؤسسة الاستشفائية ذلك لتحقيق الأهداف المسطرة من خلال الحفاظ والصحة والسلامة المهنية للمرضى والوقوف على صحتهم وسلامتهم والإدارة الطبية تخطط وتوجه لتحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية ويعمل على تنظيم العلاقات بين الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية والإداريين والمرضى من خلال القوانين الرسمية التي في المؤسسة والأدوار المحددة لكل فرد من الأفراد وهذا يضمن التماسك الداخلي للمؤسسة الاستشفائية ويركز على الحفاظ على احترام للقيم الصحية في المؤسسة الاستشفائية ويرسخ الثقافة في المؤسسة الاستشفائية .

ينظر للمؤسسة الاستشفائية أنها نسق منظم وله وظائف محددة تدعم في التوازن الذي في المجتمع من خلال تحقيق الأهداف التي تسعى من خلالها المؤسسة الاستشفائية لتأمين الاستقرار الوظيفي للعمال والموارد البشرية .

الفصل الثاني للدراسة : ظروف العمل

تمهيد

أولاً: تعريف ظروف العمل

ثانياً: المفاهيم المشابهة لظروف العمل

ثالثاً: التطور التاريخي لظروف العمل

رابعاً: أبعاد ظروف العمل

خامساً: نظريات مفسرة لظروف العمل

سادساً: أهمية تحسين ظروف العمل

سابعاً : برامج تحسين ظروف العمل على ضوء قانون الجزائر

خلاصة

تمهيد :

تعتبر ظروف العمل من العوامل المؤثرة على العامل في مكان عمله واثناء تادية مهماته في مكان العمل وتؤثر على عليه بشكل مباشر وغير مباشر وتشمل هذه الظروف العديد من جوانب منها ماهو اجتماعي وماهو تنظيمي كل هذا يؤثر على الأداء الجيد للعاملين ويؤثر على رضاهم الوظيفي في المؤسسة
اصبح من الضروري دراسة هذه الظروف لتحديد اثارها على العمال في المؤسسات وعلى مردود المؤسسة من خلال استقرار الوظيفي للعمال ورضاهم المهني .

وهذا ما سنوضحه في الفصل هذا بالتفصيل .

تعريف ظروف العمل :

ان العمل جزء اساسي من حياة الانسان فهو وسيلة يحقق بها أهدافه ورغباته ويؤمن بها حاجاته اليومية الا انه هناك مؤثرات في العمل تحتك به وتؤثر على الانسان وراحة عمله اثناء تادية مهامه واعماله ويطلق عليها بظروف العمل التي تعرقل اداءه في المؤسسة وتؤثر عليه .

❖ الظرف لغة :ظرف ، ظرفا ،كان كيس حسن الهيئة (ظرف هذا الشاب ووزنه).

❖ الظرف اصطلاحا : ظروف مجموعة وقائع خاصة ترافق حدث او تحيط بوضع . (أنطوان

نعمة واخرون ،2003،ص933-934) .

❖ العمل لغة :المهنة ، الفعل او جمع اعمال ، اعمله غيره واستعمله . (ابن المنظور، 2003،

ص445) .

❖ العمل اصطلاحا : قام مارس بنشاط وقام بجهد للحصول على منفعة او الوصول الى نتيجة

مجدية العمل بانتظام . (أنطوان نعمة واخرون ،2003،ص1020) .

- وجاء في كتاب سيكولوجية العمل والعمال ، ان العمل نشاط انساني هادف يمارس لتحقيق
الغايات الاقتصادية والاجتماعية ،

❖ ظروف العمل هي كافة الظروف السائدة داخل المنظمة، وخارجها والتي لها تاثير على سلوك

العاملين ، وتأثيرهم وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل ، فهي كل ما يحيط بالفرد في عمله ،ويؤثر في سلوكه
وفي ميوله تجاه عمله ، والمجموعة التي يعمل معها ويتبعها وهي ذات طبيعة مادية او اجتماعية (حنين
يونس زلوم ،2022،ص22) .

❖ ركز التعريف على الظروف التي تكون في المؤسسة وخارج المؤسسة والتي تؤثر على العمال

وكذلك على عملهم والاداء الذي يكون في العمل ويكون محيط بالعامل وهذه الظروف تؤثر على أداء
المجموعة ككل .

❖ يقصد بظروف العمل مجموع الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن ان تحيط بالعامل في مكان

العمل ويصعب حصرها بصورة نهائية اذ انها تختلف من صناعة الى أخرى ومن منطقة الى منطقة (احمد
زكي بدوي،1993،ص236) .

❖ حسب ما جاء في تعريف البدوي ، ان ظروف العمل هي الأحوال التي تكون في

الموسسة وكل ما يحيط حول العامل ويؤثر عليه في الموسسة التي يعمل فيها وهذه الظروف تختلف حسب طبيعة العمل وحسب المؤسسات ونشاطها الصناعي .

❖ ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من عوامل فيزيائية وفيزيائية تنظيمية اجتماعية في مكان

عمله بحيث تؤثر على صحته النفسية والجسمية وسلامته وتوجه سلوكه اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها وشعوره اتجاه الموسسة التي ينتمي اليها مما ينعكس على فعالية أدائه (سلمى لحر، 2013 ص24) .

❖ ركز هذا التعريف في تعريفه لظروف العمل على انها كل العوامل المحيط به في عمله وموسسة التي يعمل فيها والعوامل الفيزيائية التي تتمثل في الإضاءة في مكان العمل والتهوية التي في الموسسة او مكان العمل والنظافة التي تكون عليها الموسسة وجميع العوامل الفيزيائية الموجودة في مكان العمل والظروف الاجتماعية التي تتمثل في العلاقات في مكان العمل بين العمال والمدير والمرءوسين والزملاء في الموسسة وجميع أساليب التواصل داخل الموسسة وهذه الظروف تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعامل من خلال ساعات العمل الطويلة والتي تؤثر على جودة الأداء للعامل ورضاه داخل الموسسة .

من خلال التعاريف السابقة :

❖ نلاحظ ان ظروف العمل تقصد بها مجموعة العوامل التي تحيط بالعامل في الموسسة التي يعمل فيها وتؤثر عليه وتؤثر على الاداء المقدم من قبله وتؤثر على صحته وسلامته المهنية والصحية وكل ما يمسه من اضرار في مكان العمل وتشمل الظروف الاجتماعية التي تتمثل في العلاقات التي تقع داخل المؤسسات التي يكون فيها العمل والمادية والفيزيائية المتعلقة بالحرارة والتهوية في مكان العمل وكل ما يؤثر على العامل ويعرقل ادائه وغيرها من العوامل الأخرى التي تسبب في ظروف العمل .

❖ وتعتبر ظروف العمل من الجانب النفسي هي مجموعة العوامل النفسية التي يعيشها العامل في الموسسة في انجاز المهام والوظائف التي يقوم بها فيمكان العمل وتشمل جميع مستويات الضغط ، والرضا الوظيفي تجاه عمله والتحفيز المقدم من طرف الموسسة والمسؤولين اما ماديا او معنويا ، وشعور العامل بالاستقرار الوظيفي والمهني في الموسسة .

❖ فظروف العمل هي مجموعة الجوانب الاجتماعية والنفسية والإدارية والتنظيمية تتداخل مع بعضها البعض فتتشكل ظروف العمل .

- المفاهيم المشابهة لظروف العمل :

ظروف العمل من العوامل الأساسية التي تأثيرها بشكل كبير على أداء العمال في المؤسسات ، ومحورا أساسيا يشكل مجموعة عوامل تؤثر وتتأثر بالعامل فعند الحديث عن ظروف العمل ، لا يمكن اهمال المفاهيم التي تتشابه مع مفهوم ظروف العمل وتتقاطع مع مصطلح **ظروف العمل** فمن خلال البحث والاطلا عوجدنا المفاهيم الاتية من المفاهيم التي لها تحليل وفي مضمونها النظري تشابه مع مصطلح ظروف العمل وهي : **ظغوط العمل ، و معوقات العمل .**

❖ ظغوظ العمل :

الضغط لغة : هو اصل كلمة **stress** الى المصطلح اللاتيني **stringere** والذي يعني سحبه بشدة واستخدم في القرن الثامن عشر لتعني الاكراه والقسر والتوتر والاجهاد لقوة الانسان العقلية والجسدية (مكناسي محمد، 2017، ص210)

- ويقابل كلمة **stress** في اللغة العربية كلمات : كرب، ارهاق، جهد

ترجع كلمة الضغط في مفهومها (**ضَغَطٌ**)، فقد جاء في القاموس في المحيط للفيروز الابادي (**ضَغَطَهُ**) بمعنى عصره وزجه في شيء ما (ايمان بن محمد ، 2018، ص 04)

- **الضغط اصطلاحا :** هو حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية والنفسية السلوكية والناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف والاحداث الضاغطة في البيئة المحيطة وهو نمط معقد من حالة عاطفية وجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لضغوط خارجية (شلابي عمار، 2019، ص61) .

العمل لغة : يقصد به المعنى الشامل حيث يتضمن أي نوع من أنواع العمل البدني او العقلي عمل الالة او القوى الطبيعية (احمد زكي البدوي، 2009، ص447) .

- وكذلك جاء في معجم الوسيط ان العمل يعني المهنة .

العمل اصطلاحا: هو نشاط واع هادف يحفظ الذات و يؤدي للمحافظة على الحياة ويحقق الانسان من

خلاله قيما اجتماعية واخلاقية في المعاش (قشار محمد، 2017، ص1145) .

ضغوط العمل عرفها احمد ماهر: " بأنها حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم التوازن النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل" (عشاوي وهيبة، 2020، ص327) .

❖ ومن خلال التعاريف السابقة التي تطرقنا لها نستخلص :

✓ ضغوط العمل تعني في مفهومها انا حالة نفسية من التوتر، و القلق، والإحباط والاكتئاب او اضطرابات نفسية، التي يصل اليها العامل في المؤسسة، بسبب متطلبات العمل، الذي قد تفوق قدرته في العمل وامكاناته التي تتوفر فيه وقد تكون هذه الضغوط بسبب العمل الذي يصل اليه العامل في المؤسسة ويكون فوق طاقته في العمل ويكون عمل زايد وقد يؤثر على طاقته الجسدية والبدنية وتتسبب في عدة امراض للعامل بسبب الضغط في العمل .

✓ وحسب تعريف احمد ماهر ان الضغط عبارة عن حالة يصل اليها العامل في وضع توتر داخلي في المؤسسة التي تسيطر على العامل وعلى حالته الصحية والجسدية وعدم استقرار في العمل، ومع كل ما يحيط به في المؤسسة يوميا من اعمال ومهام والمشاكل التي قد تحدث بين الزملاء في العمل وضغوطات من ارباب العمل او المدير التي تواجهه في مكان العمل وفي مخلصتها ينتج عنها عامل مختل في الجانب النفسي او الجانب الجسدي وقد تمس به امراض و اختلالات صحية في نفسيته او صحته الجسدية .

❖ معوقات العمل :

المعوقات لغة: العائق العوق عاقه عن التحرك أي منعه منه وشغله عنه .

المعوقات اصطلاحا: العائق عبارة عن حاجز أو مانع مادي أو معنوي أو نفسي أو إجتماعي يقف كالسد بين طموحه وتحقيق حاجاته (فرحي عبد العزيز، 2019، ص7) .

✓ فالمعوقات هي كل ما يعيق العمل او يحجزه عن أداء المهمة والتي تعرقل الأداء الوظيفي في المؤسسة، تتماشى مع ظروف العمل من خلال ان كلاهما معوقات للاداء الوظيفي في انجاز المهام او الوظائف للعمال في المؤسسة وتؤثر على أداء العمال في المؤسسة، من خلال عدم انجاز الوظيفة على اكمل وجه .

❖ نستخلص من خلال التعريف أن :

المعوقات هي الحواجز او الموانع التي تمنع العامل من انجاز المهمة التي كلف بها بطريقة فعالة وهي عبارة عن أي شيء يعرقل أداء العمل في المؤسسة التي يقوم بها وقد تكون هذه العوائق بشرية تخص بضعف الكفاءات للعمال في العمل وإنجاز المهام وضعف التحفيز من فريق العمل او ارباب العمل و نقض الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة .

- التطور التاريخي لظروف العمل :

ان النظرة القديمة للعمل ومختلف الظروف المحيطة به والتي اعتمدها معظم الإداريين والسيكولوجيين الصناعيين نظرة بسيطة لا تعبر عن هذا قيمة هذا المصطلح بمعناه الصحيح الواسع وبالنظر الى طبيعة العمل .

فقد كان الانسان ومنذ زمن بعيد يعتقد ان العمل الجسماني او العضلي ماهو الا لعنة فرضت كعقاب له على خطاياه وان الانسان العاقل يعمل ليعيش واسرته فقط وبالنظر الى دوافع العمل نجد ان الحافز الإيجابي والاساسي للعمل هو المال والحافز السلبي هو التعطل عن العمل أي البطالة ، فالعمل يعتبر جزء أساسي في حياة الانسان مادام ذلك المنظر من الحياة الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع ونستطيع ان نقول ان العمل مرتبط بظروف يجب ان تحاط ببيئة العمل او موقعه ومع التغيرات الشاملة التي احدثتها الثورة الصناعية في التكوين الصناعي خاصة والذي كان نتيجة ظهور المصانع الضخمة التي تحتاج الى رؤوس أموال كثيرة يصعب على فرد او عدة افراد امتلاكها في مجال الصناعة .

نجد ان فكرة الاهتمام بالانسان في عمله ليست بالشيء الجديد في مجال إدارة الاعمال فاوليفر سلدن ذكر في كتابه فلسفة الإدارة انه ومنذ حوالي خمسون عام ان الصناعة ليست مجرد الات بل هي مجموعة من المجهودات البشرية

فماضيها وحاضرها يؤكد اهمية العنصر الإنساني بها .

ومصطلح ظروف العمل يعكس الصورة التي يعمل بها العامل داخل مجال عمله او المحيطة به فالتطور التاريخي لظروف العمل تطور مع تطور الإنسانية عبر الزمن وخاصة مع كبر حجم المؤسسات والتقدم الصناعي والتكنولوجي الذي غزى اغلب دول العالم وكبر حجم مؤسساتها ومصانعها واصبح عندها الاهتمام بالجانب البشري وبيئة العمل عموما يشغل بال السيكولوجيين والاداريين لان هذا الأخيرة هو القوة الكامنة للمحرركة للمؤسسة سواء داخل مجال الإدارة او على وعلى هذا الأساس نجد معظم الأبحاث والدراسات العلمية والاقتصادية والاجتماعية تهتم بالظروف المحيطة بالعامل في مجال عمله وتأثير بيئة

العمل وانعكاساتها على العامل والمؤسسة معا . (منية غريب ، 2013، ص707).

❖ نرى ان ظروف العمل كانت في تطور مستمر مع مرور الأزمنة والحقب الزمنية ففي البداية كانت ظروف العمل بدائية وكانت فيها طابع الصعوبة لانها كانت تعتمد في الصيد والزراعة والصناعة وكان العمل يعتمد على الحرف المهنية التي يستطيع العامل ضمان البقاء فقط كان اعتماد الكبير على الجهد البدني للإنسان .

حيث العامل كان لا يعرف نظام الراحة في العمل ولا حتى حماية الحقوق وحماية العامل من أي خطر يمس به ويهدد حياته للمخاطر المهنية من اجل العمل والأجور كانت ضعيفة وشبه منعدمة لا تغطي اهم اساسيات العامل وعدم الضمان الاجتماعي الذي اذا أصيب العامل لا يجد دعم او حتى تغطية لحمايته وكان العامل عبارة عن وسيلة للإنتاج فقط .

❖ وبعدها الثورة الصناعية مع بداية ظهورها زادت حدة المخاطر والظروف التي تلحق بالعامل في أداء مهمته مع ظهور المصانع والمؤسسات الاقتصادية واصبح نظام العمل لساعات طويلة وبيئة عمل خطيرة من خلال الآلات الحادة وعدم احترام لإجراءات السلامة المهنية والاصابات والحوادث التي تحدث في المؤسسات وغياب حقوق العاملين لان نظام النقابات كان في البداية ممنوع وعدم احتجاج العمال على ابسط الأمور في مجال التحسين ومطالبة بالحقوق .

❖ وبعد الثورة الصناعية وبدا العمال يناضلون ويساهمون في تحسين أوضاع التي عليها المؤسسات حيث صارت تغييرات في تحسين من ساعات العمل وتحديد ساعات العمل بشكل منظم وتحسين من نظام الأجور والرواتب التي أصبحت في تحسن ليستطيع الفرد العيش وضمان الحاجات الأساسية لبقاء وجوده وكذلك ظهرت القوانين والتشريعات في العمل التي تفرض وضع القوانين لحماية

العامل في المؤسسات التي يعمل بها ووضع شروط السلامة المهنية في المؤسسات وخاصة المصانع وظهور النقابات التي أصبحت تحمي العامل وحقوقهم في المؤسسة وكاننت النقابة تفرض قوة من خلال الضغط و حماية العاملين بالدرجة الأولى ومع تزايد الوعي الإنساني بدات المؤسسات في احترام لقواعد السلامة المهنية التي تحمي العامل وتوفر له بيئة مهنية اقل حدة من حيث المخاطر والظروف التي تمس به في المؤسسة .

- ابعاد ظروف العمل في المؤسسة :

تشمل ظروف العمل نواحي عديدة منها مادي وتنظيمي وأيضا اجتماعي .

- ظروف العمل المادية :

تعتبر ظروف العمل المادية من بين اهم المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية ويقصد بها البيئة الفيزيائية التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية، تحتويه من عوامل مثل مستوى الإضاءة ،درجة الحرارة ،الخدمات المساندة وسائل والصحة والوقاية من احتمال التعرض لاي مخاطر او امراض مهنية ،طريقة تصميم المكتب وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى اداءهم وحبهم لعملهم او النفور منه .

حيث ان الظروف العمل الغير ملائمة الغير مناسبة تؤدي الى نقص الرضا عن العمل والنفور منه .

ويمكن تلخيص اهم ظروف العمل المادية في الثلاث العناصر التالية :

- درجة الحرارة في مكان العمل .

- الضوضاء والاصوات العالية .

فالظروف العمل المادية هي بمثابة الظروف التي تحيط بالعامل في العمل والتي تؤثر عليه في مكان العمل من الحرارة التي قد تحيط به في العمل وخاصة في المصانع التي تستعمل الآلات وكذلك الأصوات العالية التي قد تؤثر على العامل وتحيط به وكذلك الآلات الحادة في العمل التي قد تؤثر خطر للعامل وتؤثر عليه من جانب الأداء في المؤسسة او النفور من العمل .

فظروف العمل المادية سبب رئيسي في المخاطر التي تسبب في المؤسسة للعامل لانها من العوامل التي تمس بالخطر للعامل

- ظروف العمل الاجتماعية :

كان تركيز الاهتمام عن الظروف الطبيعية في محيط العمل لاعتقاد ان أصحاب المشاريع بانها تنطوي على العوامل التي تؤثر في أداء العاملين ومع ابتداء تجارب مصانع هاوثورن بشيكاغو لم تستطع اثبات اية علاقة مباشرة بين الظروف المادية كمية الإنتاج لذلك اتجهت الى الظروف الاجتماعية وميول والاتجاهات الافراد والجماعات

✓ وتتمثل اهم عناصر الظروف الاجتماعية في :

الخدمات الاجتماعية : هي تلك الخدمات التي يمكن ان توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية تتمثل أساسا في خدمة طب العمل النقل الاطعام والسكن .

العلاقات الإنسانية :

هي العلاقات التي تهتم بالعلاقات الاجتماعية والنفسية بين الافراد في العمل حيث تتطلب جهودا من إدارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الإنساني من العلاقات بين العاملين فيما بينهم وبين وبين المؤسسة الرسمية ككل كما تعتبر احد الأساليب التي تعمل على تحفيز العمال وتعزز انتمائهم لمجموعات العمل يدخل في اطار العلاقات الإنسانية :

- علاقة العامل بنظام المؤسسة .
- علاقة العامل برؤسائه
- علاقة العامل بزملائه .

جماعات العمل : تعرف على انها مجموعة صغيرة من العمال يمتلكون مهارات متكاملة ويعملون مع بعضهم لتحقيق اهداف مشتركة .

ظروف العمل الاجتماعية هي التي تهتم لكل علاقات التي تحدث بين العامل والعمال والزملاء والمرءوسين في المؤسسة والتي من خلالها تعزز العمال من خلال التعاون والترابط الذي يحدث بين العمال ومن خلاله يؤدي الي مساهمة المؤسسة الى التميز المؤسساتي وتحقيق الرضا الوظيفي للعمال .

- ظروف العمل التنظيمية :

لا تقل أهمية ظروف العمل التنظيمية عن الظروف المادية والاجتماعية والتي تضم شقين —
:طبيعة العمل ، وإجراءات العمل ، ووقت العمل .

إجراءات العمل :

تشمل إجراءات العمل الى مجموعة الخطوات التفصيلية التي تقرر وتعتمد كمراحل يجب السير فيها لاتمام العملية أي ان لكل مهمة إجراءات محددة من اجل إنجازها وبالتالي تساعد إجراءات العمل على الإجابة على مجموعة طبيعة العمل ومتطلباته .

- أوقات العمل :

يقضي العامل معظم ساعات نهاره في مكان العمل مما يتطلب تنظيم هذه الساعات بالشكل الذي يريحه ويعزز انتمائه لمكان عمله ويؤثر عدد الساعات التي يقضيها العامل في عمله على أدائه وعلى مدى رضاه فكلما كانت المدة التي يقضيها العامل في عمله طويلة كلما كانت لها تأثير على ادائه وانتاجيته (فاطمة الزهراء عكازي ، 2018، ص51) .

- يتضح من خلال دراسة ابعاد ظروف العمل انها تشكل نظام متكامل مع بعض وتتفاعل فيما بينهم ويؤثر مباشرة على العامل وراحته وانتاجيته في المؤسسة وتجمع بين الجوانب المادية والاجتماعية

والتنظيمية وكل بعد من الابعاد يلعب دور مهم في توفير بيئة عمل مهمة مستقرة خالية من المخاطر ومحفزة للاداء في المؤسسة والدعم النفسي للعمال .

- يعتبر نجاح أي مؤسسة من المؤسسات ارتباط وثيقا بتحسين ظروف العمل في المؤسسة وذلك بالعامل الذي تتوفر له بظرووف مادية واجتماعية وتنظيمي في المؤسسة لتحقيق التميز المؤسساتي وتحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعاليها المؤسسات وتحقق البيئة المهنية المتوازنة التي يتفاعل فيها العامل ويحققان الاستقرار الوظيفي في المؤسسة وارتياح العمال في المؤسسة وعدم الشعور بالملل والتفكير في النفور من المؤسسة .

- النظريات المفسرة لظروف العمل :

- نظرا للاهمية الكبيرة التي تحتلها ظروف العمل ،في المؤسسة وفي تحديده الاداء العمال ،وسلوكاتهم، ومختلف نشاطاتهم ، داخل المؤسسة .اهتم الكثير من الباحثين السوسيولوجيين ، في دراسة ومعرفة ظروف العمل في المؤسسات وكيف تنتج وتفسرها ذلك بوضع نظريات مفسرة لمختلف ظروف العمل التي تحدث داخل المؤسسة .

- في هذا السياق سنتطرق الى ابرز النظريات التي فسرت مختلف ظروف العمل ومن جوانب وزوايا عديدة مثل : نظرية الإدارة العلمية ،ونظرية العلاقات الإنسانية ، وغيرها من نظريات أخرى .

- نظرية الإدارة العلمية :

- صاحب نظرية الإدارة العلمية ، - فريديريك تايلور- ووضع مبادئ الخاصة بدراسة الحركة والزمن، تخطيط مكان العمل، الرقابة على الإنتاج وتحديد نظام الأجر.

- وهذا ما دفعه لاجراء دراسات تهدف الى :

- البحث عن رفاهية العمال : حيث يرى ان السبب الرئيسي للإدارة هو تحقيق اقصى درجات

الرفاهية .

- البحث عن الطريقة الوحيدة والمثلى للاداء الاختيار العلمي للعمال (سلمى لحر، 2017 ،ص26)

.

اهتم تايلور واتباعه من المهندسين الصناعيين ، بدراسة الوقت ، والحركة ووضع افضل فنون واستعان بعلماء النفس ، لتقديم خدمتهم، في كيفية استغلال الطاقة الفيزيائية، المثلي للفرد :

- تجريد الفرد في موقع العمل من كل إحساس بالاستقلالية .
- ضمان ان يكون العامل مطيعا .
- اعتقاد الراسخ للإدارة ان الحوافز والمكاسب من اهتمامات العامل وتأتي في المقدمة وان الفرد قد يترك العمل اذا هيئت له ظروف عمل افضل .
- فرض علاقات إنسانية في موقع العمل مع ضرورة الحتمية التقنية لبقاء التنظيم اجتماعي .
- ضرورة تكيف الفرد مع متطلبات التنظيم .
- اختيار القيادات عن استحقاق الجدارة والمنافسة . (اعتماد محمد علام وآخرون، 2013، ص ص 69-70)

- فسرت نظرية الإدارة العلمية ظروف العمل بانها عامل تقني هدفه رفع من الإنتاجية وتحقيق أداء عالي وكفاءة في المؤسسة ، واهمل تايلور الجانب الإنساني للعامل والفرد في المؤسسة وركز على جعل البيئة أكثر تنظيم وفعالية وان العامل في المؤسسة يحتاج بيئة عمل منظمة وفعالة أكثر من الجانب النفسي والاجتماعي .

- نظرية العلاقات الإنسانية :

بزعامه التون مايو الذي بدا بتجارب الهاوثورن في المصنع الذي يختص بالنسيج وكان الهدف الرئيسي من اجراء ابحاثه دراسة مشكلات دوران العمل وزيادة تنقل العمال .(اعتماد محمد علام واجلال إسماعيل حلمي، 2013، ص 85) .

اهم مبادئ نظرية العلاقات الإنسانية :

- يتأثر الناس بسلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية .
- يشعر الناس باهميتهم وذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية ؟
- التخصص وتقسيم العمل والالية والروتينية يفقد العمل جانبه الاجتماعي . لإدارة تأخذ اهتمام

مشاعر العاملين (احمد ماهر ، 2013، ص 33) .

- اهتمت نظرية العلاقات الانسان لالتون مايو لتفسير ظروف العمل من المنظور الاجتماعي والنفسي وان ظروف العمل التي تنتج في داخل المؤسسة لا تقتصر على الالات والتنظيم فقط بل تعتمد على العلاقات الإنسانية بين العمال والتفاعل الذي يحدث بين العاملين في المؤسسة من تعاون واحترام متبادل وخلق جو اجتماعي إيجابي بين العمال وخلق والتواصل الفعال بين العاملين والإدارة ونظرية العلاقات الإنسانية بينت ان العامل ليس مجرد آلة للعمل بل يحتاج للجانب الاجتماعي في تفاعلاته مع العمال وذلك لخلق بيئة عمل اجتماعية داعمة .

النظرية البيروقراطية :

- بنى - ماكس فيبر- نظريته على :

التخصيص وتقسيم العمل:هو أساس الأداء الناجح للامال والوظائف .

التسلسل الرئاسي : ضروري لتحديد العلاقات بين الرؤوسين والمدير .

نظام القواعد : مطلوب لتحقيق واجبات وحقوق العمال .

نظام الإجراءات :ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة .

نظام من العلاقات غير شخصية :مطلوب لشيوع الموضوعية والحيادية في التعامل (عزوي حمزة ، 2018،ص83) .

- حسب نظرية البيروقراطية ، ان ظروف العمل الجيدة تقتصر على وجود التنظيم الرسمي

الصارم في المؤسسة ، وذلك من خلال تقسيم العمل بين العمال بشكل واضح بين العمال في المؤسسة واتباع القوانين والتعليمات الرسمية التي داخل المؤسسة ، واتباع ترقية العمال وتوظيفهم حسب الكفاءة ، وليس حسب العلاقات الشخصية بين العمال وهذا كامل لوجود وضمان عدالة فعالة ، واستقرار مهني في المؤسسة .

- برامج تحسين ظروف العمل :

هناك من البرامج ما يصون ويحفز العاملين عن طريق مجموعة إجراءات التي تستهدف عدم تدني مهارات وخبرات العاملين بالإضافة الى تطوير قابليتهم لأغراض الابداع والابتكار من امثلة ذلك نذكر البرامج الخاصة بالتدريب وتنمية المهارات الإبداعية وكذا البرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسة الأجور ، والحوافز .

وهناك من البرامج ما يستحدث تحسين بيئة العمل عن طريق :

تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة والاثاث معالجة حالات التعب والارهاق وذلك عن طريق إعادة النظر في ساعات العمل من خلال الابتعاد عن الأنماط التقليدية واللجوء الى الاعتماد على مبدا حاجة العاملين الراحة وتحديد نشاط فقط تلجا المنظمة الى استخدام ساعات العمل المرنة او الأسبوع العمل المضغوط تقليل مصادر الضوضاء وذلك عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر عنها الأصوات وتزويد السقوف والجدران بمواد عازلة للتقليل من رتابة الاعمال من خلال اللجوء الى برامج اثراء او التوسع الوظيفي سالفه الذكر .

ومن خلال برامج الامن والسلامة المهنية تسعى المنظمة الى حماية موظفيها وعتاد المنظمة من أي مخاطر قد تحدث به وتقع مسؤولية تطبيق برامج السلامة المهنية والصحية على كاهل كافة العاملين في المنظمة كل فرد حسب موقعه .

العاملون يقع عليهم جميعا تادية مهامهم في تحمل مسؤولية امن المنظمة وان يكونو على دراية بنظم وقواعد السلامة المهنية العامة .

الإدارات العليا :هي الجهة المسؤولة عن وسائل السلامة المهنية والصحية الخاصة بالموظفين .
مدراء الإدارات والمشرفين :عليهم مسؤولية الحفاظ السلامة المهنية والصحية الخاصة بموظفيهم (عزوي حمزة، 2019، ص ص 129-130) .

- تسعى برامج تحسين ظروف العمل في المؤسسات الصحية الى توفير في بيئة العمل الأكثر صحية واكثر استقرار في الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة وذلك من خلال تحسينها في بيئتها المادية بتوفير معدات والات حديثة تواكب التطور التكنولوجي والاهتمام الكبير من خلال السلامة المهنية للعمال الذي بات يهدد كل عمال القطاع الصحي وحماية الأطباء والموظفين وكذلك التحفيز الذي يكون في المؤسسة من خلال زيادة في الأجور والزيادة في الرواتب للاستمرار في الأداء وضمان الأداء الجيد للعمال القطاع الصحي .

فتحسين من ظروف العمل امر حتمي وخاصة في المؤسسات الاستشفائية فالعمال الذين يشعرون بالاستقرار الوظيفي لديهم القدرة اكبر للتركيز في العمل وأداء مهمة الرعاية الصحية للمرضى بكل دقة وبدون أخطاء في العمل فهذا يشجع العامل على استمرار الوظيفة فالامن الوظيفي كذلك له دور في التقليل من القلق الاجتماعي الذي ينتج في المؤسسة الاستشفائية من خلال ما يحدث امامهم كل يوم أثناء القيام بالعمل فتحسين ظروف العمل ووضع البرامج لتحسين ظروف العمل والبيئة الصحية في المؤسسات الاستشفائية لا تعزز فقط الأداء الوظيفي للأطباء والمرضى، بل تلعب دور أساسي كبير في تعزيز التماسك الاجتماعي وروح العدالة المهنية في المؤسسة الاستشفائية وبيئتها يسودها الاحترام والعدالة وأيضا تساهم وتحقق الرعاية الصحية للمرضى وأداء فعال لعمالها في القطاع الصحي مما يساهم في تحسين حياة العمال وبذلك ينعكس على المريض وتحقق المؤسسة بيئة مهنية خالية من الأخطاء الطبية وجو يسوده الظروف والضغوط التي قد تلحق بالطبيب والمريض معا وتؤثر عليهم من عدة جوانب وخلق مؤسسات اقل خطورة واقل صعوبة وضمان استقرار مهني وتحسين في جودة أداء الموظفين في المؤسسة الصحية وغيرها من مؤسسات أخرى وهذه البرامج التي تحسن من ظروف العمل لا تقتصر على التحسين في بيئة العمل للعمال فقط بل تتعداه للجانب النفسي والاجتماعي للعمال من خلال تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والعمال والمشاركة في اتخاذ القرارات هذا يساهم في التعبير عن احتياجاتهم ومشاكلهم في المؤسسة ويساهم في التقليل من الضغوط النفسية التي قد تلحق للفرد في الوظيفة .

- أهمية تحسين ظروف العمل في ضوء قانون الجزائر :

نظرا للدور الكبير الذي تلعبه ظروف العمل في المؤسسات وما يعرقل أداء العمال في المؤسسة وحمايتهم يشكل تحسين من ظروف العمل محورا أساسيا في العمل لذلك اهتم به التشريع الجزائري من خلال وضع قوانين تحمي العمال نظرا لارتباطه بحقوق الانسان وكفاءة المؤسسات وخاصة منها المؤسسات الاقتصادية .

✓ يعد التحسين من ظروف العمل ،من الوسائل الأساسية في المؤسسات لتحقيق العدالة الاجتماعية

بين العمال .

وقد عرف التشريع في الجزائر تطورا وارتقاء واسعا في مجال تحسين شروط وظروف العمل في المنظمة على اكثر من صعيد فقد صنف التشريع الناظم لعلاقات العمل وحقوق العاملين وواجباتهم في ضوء

القانون رقم 11 / 90 المتعلق بعلاقات العمل ف موادہ. (5،6،7) .

نصت المادتين (5 / 6) على حقوق العمال من خلال :

- ✓ ممارسة الحق النقابي
- ✓ التفاوض الجماعي
- ✓ المشاركة في الهيئة المستخدمة
- ✓ والضمان الاجتماعي والتقاعد
- ✓ الوقاية الصحية وطب العمل
- ✓ وأضافت المادة 6 من نفس القانون 90/11 أن :
- ✓ التشغيل الفعلي
- ✓ احترام السلامة البدنية والمعنوية وكراماتهم
- ✓ الحماية من أي تمييز لشغل المنصب
- ✓ التكوين المهني والترقيات
- ✓ الدفع المنتظم للاجر
- ✓ الخدمات الاجتماعية
- ✓ وفي نص المادة 7 أورد المشرع ان :
- ✓ ان يودوا جميع المهام المنوطة بهم بكل عناية
- ✓ ان يساهموا في الهيئة المستخدمة لتحسين الإنتاجية
- ✓ ان ينفذوا التنظيمات الصارمة عن السلطة السلمية
- ✓ ان يراعوا تدابير الوقاية الصحية والامن
- ✓ ان يتقبلوا جميع أنواع الرقابة الطبية
- ✓ ان يراعوا الالتزامات الناتجة عن عقد العمل (عزاي حمزة ، 2019، ص ص 127- 128)
- ✓ وكذلك جاء القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 يوليو سنة 1983 الذي يتعلق بحوادث العمل

والامراض المهنية .

والقانون رقم 88-07 المؤرخ في 06 مارس 2016 المتعلق بالتعديل الدستوري الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية رقم 14 المؤرخة في 07 مارس 2016

والقانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 يناير سنة 1988 المتعلق بالوقاية الصحية والامن والطب العمل

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 04، 1988،

✓ الذي يهدف الى تحديد سبل الوسائل الواجب اعتمادها قصد ضمان احسن ظروف في مجال

✓

الوقاية الصحية والامن وطب العمل لفائدة العمال .

تنصيب لجان للأمراض المهنية المنشأة في موجب القانون رقم 83-13 المتعلق بأهداف العمل

والهدف من نشاط الهيئات هي :

✓ المساهمة في الوقاية من الاخطار المهنية .

✓ وتكييف وسائل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية .

✓ وكذلك الجزائر وضعت مرسوم تنفيذي مؤرخ في 27 ماي سنة 1986 الذي يحدد قواعد حماية

العمال من الاخطار الذي يحدد قواعد حماية العمال من اخطار الاشعاعات الايونية والقواعد المتعلقة

بمراقبة حيازة المواد الاشعاعية والأجهزة التي تتولد عنها اشعاعات

✓ وكذلك مرسوم رقم 91-05 المؤرخ في جانفي سنة 1999 الذي يتعلق بقواعد الحماية التي تطبق

في حفظ الصحة زالامن في أماكن العمل .

✓ مرسوم التنفيذي رقم 96-209 مؤرخ في 05 جوان 1996 الذي يحدد تشكيل المجلس الوطني

للووقاية الصحية والامن وطب العمل (موقع الكتروني) .

وجاء في المادة 19 من قانون العقوبات العمل لتدابير الامن هي :

الحجز القضائي في المؤسسة الاستشفائية لأمراض العقلية

الوضع القضائي هي مؤسسة علاجية

نستخلص من خلال ما سبق :

✓ تحسين ظروف العمل في الجزائر من ركيزة أساسية لتحقيق بيئة مهنية سليمة خالية من المخاطر

تضمن حقوق العمال وحمايتهم في المؤسسة وذلك لتعزيز أداء المؤسسات الجزائرية .

✓ فقد عمل المشروع الجزائري على وضع قوانين العمل ومختلف تشريعات ودساتير مرتبطة

بالسلامة المهنية للعامل من خلال فرض السلامة المهنية وتأمين بيئة صحية يستطيع العامل أداء المهام

براحة ورفاهية . مع ذلك فان تطبيق هذه القوانين في الجزائر لا يزال يواجه تحديات ونقص وعي

وامكانيات وغياب الوعي لحقوق العمال فهذا يتطلب تعزيز اليات الرقابة في المؤسسات العامة والخاصة

ونشر ثقافة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات بين العمال وأرباب العمل .

خلاصة :

من خلال دراسة ظروف العمل ، يتبين ان تحقيق ظروف العمل الجيدة في المؤسسة أساس نجاح المؤسسات وتساهم في تحفيز العامل في الأداء الجيد بكفاءة وفعالية فالظروف السيئة في العمل تنعكس على العامل سلبا وتسبب التسرب المهني للعمال وعدم القدرة على الأداء وعدم الرضا الوظيفي للعمال

لضمان بيئة مهنية خالية من الظروف التي تعيق أداء العامل فيفي المؤسسة يجب العمل والتطوير على خلق بيئة امنة وصحية محفزة خالية من المخاطر والضغط تساهم بشكل مباشر على رفع من الإنتاج في المؤسسة واستقرار الوظيفي للعمال .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

ثانياً : عناصر الأداء الوظيفي

ثالثاً:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

رابعاً :ابعاد بالاداء الوظيفي

خامساً :انواع الأداء الوظيفي

سادساً :اهمية الأداء الوظيفي

سابعاً : محددات الأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من العوامل الضرورية في المؤسسة ومحورا أساسيا وهاما في المؤسسات كونه يساهم بامتياز في اهداف المؤسسات وقائم أساسي لنجاح مواردها البشرية حيث تظهر جودة المؤسسة في جودة أداء المورد البشري القائم في المؤسسة وضرورة حتمية وجوده في المؤسسة .
وكونه ركيزة من الركائز الأساسية في المؤسسات كونه يعبر عن أداء العمال لمهامهم الموكلة لهم في بيئة العمل .

وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل .

- تعريف الأداء الوظيفي :

يعتبر مصطلح الأداء الوظيفي من المصطلحات الأساسية التي حظيت باهتمام العديد من التخصصات أمثال السوسيولوجيين الذي كان الاهتمام الأكبر بالأداء الوظيفي الذي يعتبر محصلة تفاعل بين قدرة الفرد والجهد المبذول ، كما يعد الأداء من بين المعايير الأساسية في اتخاذ القرارات ويستخدم للتقييم وتحديد الكفاءات للعاملين في انجاز ما هو موكل لهم من مهام في المؤسسة وفقا لمعايير مثل الجودة والكفاءة والإنتاجية وغيرها من معايير أخرى .

عرف Nigel Harrison : الأداء يقصد به سلوك يحدث نتيجة واستجابة لمهمة معينة سواء تم فرضها من الآخرين أو يتم القيام بها من تلقاء الذات .

هنا الأداء جاء من فكرة ان الأداء هو عبارة عن سلوك يظهر من الفرد سواء كانت استجابة نابعة من الدافع الذاتي أو جاءت من تكليف خارجي مثلا من رب العمل أو المدير أو المسؤول في المؤسسة .

الأداء الوظيفي حسب الأداء تعريف James Baker : بأنه احد المحاور دعم الأداء الكلي للمنظمة وذلك يتطلب ضرورة اهتمام و اعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل ، ونتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل . (محمد الرئيس مثلش مسلم العامري ، 2015، ص 44) .

الأداء الوظيفي : هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة الذي يعمل لديها . (بن العائب محمد ، 2020، ص 333) .

وهنا ركز التعريف على التزام الموظف في تنفيذ مهامه في المؤسسة التي كلف بها في العمل والنتائج المحققة التي تتحقق في العمل وتتطلبها الوظيفة .

الأداء الوظيفي : هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقرارات ، وإدراك الدور (المهام) ، ويعني هذا ان الأداء في موقف معين يمكن ان ينظر اليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من : الجهد ، والقدرات ، وإدراك الدور (المهام) ويشير الجهد الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) الى الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته اما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ، ويشير إدراك الدور الى اتجاه الذي يوجه به الفرد جهده في العمل ويتمثل في الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهمته . (الزهرة بن بريكة، 2015، ص 141) .

ركز الأداء في هذا التعريف على انه اثر صافي ناتج من موظف والجهد الذي يبذله في أداء المهام

وهنا الأداء لا يقتصر على التنفيذ للمهام فقط بل يتعدى لادراك الفرد للمهام التي سيقوم بها ويحلل حجم المهام ووعيه بمسؤولياته، وهنا الجهد يمثل الحوافز التي يتحصل عليها الموظف التي تزيد وتساهم في رغبته في الأداء كلما كان الحوافز المقدمة كبيرة كلما كان الأداء من الموظف اكثر وبفعالية ويساهم في تحقيق مستوى أداء مهني ممتاز .

وبالتالي الأداء الوظيفي عبارة عن عمليات تبدأ بالوعي والادراك للعامل والموظف وتنتهي بانجازه الفعلي على ارض الواقع (المؤسسة) الذي ينعكس في نتائج محققة في المؤسسة وبمثابة مردودية للمؤسسة .

عرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الأداء انه : هو القيام باعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض اداؤه من الموظف الكفاء المدرب .(بوخاري محمد ،2011، ص 77) .

الأداء الوظيفي : هو مدى تحقيق الموظف لاهداف الموكلة اليه ، بفعالية وكفاءة ويشمل الأداء الوظيفي جودة وكفاءة العمل المنجز ، والقدرة على تحقيق النتائج المطلوبة والالتزام بالمعايير والوقت المحدد يرتبط الأداء الوظيفي بعدة عوامل منها : المهارات والمعرفة ،الدافع الشخصي ،والتدريب والتطوير ، وبيئة العمل . (جميلة ضوء علي المرزوقي،2024،ص 168) .

ركز هذا التعريف في تحديده لمفهوم الأداء الوظيفي على الأهداف التي يحققها الفرد في المؤسسة والمهام التي قام بها ونتائج المهام التي نسباليه ويقصد درجة النجاح التي وصل اليها الموظف في النتائج المحققة في الوقت المحدد وبجميع المعايير و المهارات في ادائه الوظيفي .

❖ وقد عرف الأداء على انه مخرجات العمل الفعلية ، ويقترح البعض على ان الأداء الوظيفي

هو ما يبقى في نهاية العمل (قمو سهيلة ، 2016 ، ص 167) .

❖ الأداء هو تحويل المدخلات التنظيمية ، كمواد الأولية والمواد النصف مصنعة ، والالات الى

مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ، ومعدلات محددة .(وفيقة علي ، 2022،ص 327)

❖ الأداء الوظيفي هو التفاعل بين السلوك او انجاز او انه مجموعة السلوك والنتائج التي تحقق معا

الميل الى ابراز الإنجاز والنتائج (عيسى إبراهيم المعشر ، 2009، ص32) .

❖ ويمكن استخلاص من مجموعة التعاريف المقدمة ان الأداء الوظيفي هو الطريقة التي ينجز بها

الموظف اعماله ومجهوداته في المؤسسة من خلال المهام المقدمة له .

كذلك هو عبارة عن حوصلة من التفاعلات والسلوكات التي التي ناتجة من الموظف ومتطلبات

الوظيفة والمهام والمهارات التي تحقق النتائج المطلوبة في المؤسسة وتساهم في التطور المؤسساتي

وننتائج تخدم المؤسسة وتحقق أهدافها والتميز الذي يساهم في الارتقاء بالمؤسسة من خلال الموارد

البشرية وما تحققه من كفاءات في الأداء وإنجاز المهام .

- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي :

من خلال التقديم لبعض التعاريف في الأداء الوظيفي والخوض والبحث في الأداء نجد هناك مفاهيم تستخدم للتعبير

عن الأداء الوظيفي ولها صلة بالأداء الوظيفي ومن أهمها نجد : الكفاءة ، الفعالية ، الانتاجية .

الفعالية : وهي القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة في المؤسسة والوصول اليها أي ان العملية الفعالة هي العملية

التي توصلت الى تحقيق النتائج المرجوة هنا المعيار الأساسي للحكم على مدى فعالية الأداء هي مقارنة عن ما سطر

من اهداف وما حقق منها .(بلعربي عادل عبد الرحمان ، 2018، ص60)

هي مستوى تحقيق الأهداف او القدرة على تحقيق الأهداف بأفضل صورة ضمن اطار الإمكانيات والمعايير

المتاحة (صليحة سلين ، 2020، ص85)

تعني الفعالية هي ما تحققه المؤسسة من اهداف ، ونواتج المحققة في الأداء ، او في العمل ، وتعتبر مقياس

لنجاح المؤسسة ككل او الفرد في انجاز الأهداف المحققة داخل المؤسسة ، والفعالية تختلف عن الكفاءة .

الكفاءة : هي احد اهم المصطلحات التي يحاول تحسينها كل مدير بغض النظر على المستوى والمنصب التنظيمي

من الناحية اللغوية تأتي الكفاءة من اللغة اللاتينية Performare ، وتعني إعطاء لشيء ما بشيء كامل ،

ومن الكلمة الإنجليزية Perfomonce ، وتعني اكمال المهمة او كيفية تحقيق اهداف المنظمة ، وتعرف بانها : طريقة

القيام باشياء معينة لتحقيق اهداف المؤسسة .(توانا فريد حسن ، 2022 ، ص 113) .

الإنتاجية : هي تعبير عن العلاقة بين مستويات الإنتاج وما استخدم من الموارد ، أي انها مرادف للكفاءة ،

فالانتاجية هي كمية المخرجات على كمية المدخلات أي ما نسبة تحقيق الأهداف في المؤسسة (عادل بلعربي ،2018،ص61) .

- عناصر الأداء الوظيفي :

يعتبر الأداء الوظيفي مهمة أساسية في كل مؤسسة وجزء لا يتجزأ من أي مؤسسة فالمؤسسات تقوم بالأداء الجيد لموظفيها وعاملها ، فالأداء الجيد و الناجح يأتي من انسجام وتوازن مجموعة من العناصر الأساسية ، وكل عنصر من العناصر يكمل الآخر ويساهم في وصول الى أداء يساهم في نجاح المؤسسة وتحقيق الأهداف وبناء صورة شاملة لكفاءة الفرد داخل المؤسسة .

فالأداء الوظيفي يحتاج لعناصر ليتحقق ويتكامل في المؤسسة للوصول الى عنصر فعال وهام يحقق ويساهم في نجاح العمل الناجح .

❖ يتكون الأداء الوظيفي من عناصر أهمها :

المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

وتعني المعرفة بمتطلبات الوظيفة ان يكون الموظف على دراية بجميع المهام التي يقوم بها في المؤسسة التي يعمل بها ، وجميع المهام بالشكل المطلوب منه ، وجميع القوانين التي تقوم عليها المؤسسة في العمل وكيف يكون تنفيذها بالشكل المناسب .
فالمعرفة بمتطلبات الوظيفة شرط أساسي لتحقيق المؤسسة أداء وظيفي بمعايير عالية من قبل العمال في المؤسسة .

نوعية العمل : وتتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ في العمل دون الوقوع في الأخطاء .

نوعية العمل تعني الجودة في الأداء ونوعية العمل باللغة الإنجليزية

Quality of work والتي تعني جودة العمل بمعنى ان ينجز العمل من قبل العمال في المؤسسة بدقة

عالية وتنجز المهام دون أخطاء والحرص الجيد على ان تكون المهام المنجزة ممتازة .

نوعية العمل مؤشر أساسي لقياس الأداء الوظيفي الجيد .

فنوعية العمل الجيدة = أداء وظيفي جيد وممتاز للعمال .

كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز .

تعني كمية العمل المنجز باللغة الإنجليزية **Quantity of work** معناه حجم المهام او عدد المهام التي

انجزها العامل في مدة معينة من العمل وكلما قام العامل بإنجاز كمية من المهام في وقت قصير وتكون الجودة عالية يعني الأداء جيد .

المثابرة والوثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ومدى حاجة الموظف للارشاد والتوجيه من قبل المشرفين (خلوف الزهرة، 2013، ص 270) .

المثابرة تعني القدرة التي يستطيع العامل أداء مهامه فيها بثبات رغم كل المشاكل التي قد تواجهه في مكان العمل من ظروف وضغوط مهنية متواجدة في المؤسسة .
وتعني محاولة العامل في العمل والوصول الى الهدف رغم كل صعوبات التي تمس به في مكان العمل .

والوثوق تعني الموظف مؤهل ويعتمد عليه لتنفيذ المهام بشكل دقيق وممتاز ويستطيع تحمل مسؤولياته وإنجاز اعماله المحددة له من قبل مشرفيه ورؤسائه في المؤسسة .
واستنادا لرؤية هانلز حدد ثلاث عناصر للاداء :

الموظف : من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .
يعني هنا الموظف الشخص او الفرد الذي يقوم بوظيفة معينة داخل المؤسسة وهو بمثابة العنصر الأساسي في عناصر الأداء الوظيفي والتي يتكلف بالمهام التي يكون عليها المؤسسة ومسؤوليات مقابل اجر معين تقاضاه الموظف مقابل الوظيفة .
وكذلك يعتبر الموظف هو الفاعل الأساسي في المؤسسة فالمؤسسة ترتبط جودتها بجودة عناصرها البشرية ومواردها التي تضمن بقاء المؤسسة من خلال الأداء بكفاءة ومساهمة في تحقيق وارتقاء بمؤسسة افضل في تحقيق اهداف تنظيمية .

الوظيفة : من حيث ما تتنصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد وتحتوي على عنصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه .
الوظيفة هنا تعني مجموعة المسؤوليات وجميع المهام التي يتكلف بها الفرد في ادائه داخل المؤسسة وتعني كذلك جميع الأطر العامة التي تنفذ بجودة في المهام .

الموقف : من حيث ما تتنصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي . (سهام بن رحمون، 2013، ص206)

وهنا يعتبر الموقف من العناصر المهمة في الأداء الوظيفي البيئية المهنية التي يتفاعل فيها الفرد مع العمل ومع زملاءه تجاه العمل وجميع المواقف والسلوكيات التي تعكس ادائه والتزاماته الإدارية .

✓ ولتحقيق هذا الأداء ينبغي تحقيق عنصرين هامين :

✓

✓ القدرة على الأداء والرغبة في الأداء (الهاني عاشور، 2018، ص 58)

✓ نستخلص من ان عناصر الأداء الوظيفي تمثل الدعائم والمؤشرات

الأساسية في نجاح الموظف في انجاز مهامه وتحقيق الكفاءة والجودة في العمل وكل هذا من خلال العناصر المتكاملة مع بعضها البعض حيث الاعتماد الجيد للعامل راجع للعناصر المتكاملة مع بعضها دون النقص لان أي نقص من العناصر يعرقل الأداء الجيد وهذا الأخير يستدعي من المؤسسات وضع استراتيجيات لتساهم وتحفز هذه الجوانب بشكل دائم ومستمر على المدى البعيد .
ان فهم العناصر بشكل جيد وفهمها تحقق التميز المؤسسي وتضمن استدامة للموارد البشرية وادائها .

- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

ان نجاح المنظمة مرتبط بنجاح الجهاز الإداري في تحقيق ما يطلب منه بكفاءة وفعالية وان نسبة عالية من نجاح المنظمة في هذا الشأن تعود الى اسهامات الفعالة للمورد البشري الذي يعتبر احد مقومات الإنتاج الأساسية لذا كان لزاما على إدارة المنظمة ان تولي أهمية بالغة للعنصر البشري والنظر اليه النظرة الإنسانية ان علاقة جيدة بين المروسين ورؤسائهم تقوم على أساس المودة والمهارة والثقة ومن ثم يكون التعاون والتماسك والمشاركة في اتخاذ القرارات والالتزام بتحقيق الأهداف والاعتقاد في قوة الجماعة والشعور بالمسؤولية والرقابة الذاتية فيما يساعد على تحقيق مستوى رفيع من الأداء هو جوهر العلاقة الإنسانية

✓ بعض العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

التسيب الإداري : يعتبر التسيب الإداري في المنظمات من الظواهر التي تهدد مستقبل المنظمات كما تساهم في انخفاض أداء العاملين فالتسيب الإداري هو ضياع ساعات من العمل يقضيها الموظف او المسؤول خارج نطاق العمل او في اعمال ليست لها صلة به ينشا التسيب نتيجة لاسباب عديدة منها أسلوب القيادة ونمط الاشراف .

غياب الأهداف المحددة : ان المنظمة التي تعمل دون ان يكون لها معلومات وتفاصيل الاعمال والوظائف لا تستطيع ان تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وانتاسب موظفيها وفي ظل غياب او محدودية استخدام معايير الأداء او مؤشرات النجاح . (بوخاري محمد ، 2011، ص، ص، 79-80)

• وهناك عوامل أخرى :

عوامل فنية وتشمل : التقدم التكنولوجي ، المواد الخام ، الهيكل التنظيمي ، للعمل وطرق وأساليب العمل .
عوامل إنسانية تشمل : القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتحدد بالاتي : المعرفة والتعليم والخبرة ، بالإضافة

الى التدريب ، والمهارة ، والقدرة الشخصية ، كما تشمل الرغبة في العمل .(صليحة سلين ، 2020، ص85 .)

نستخلص ان الأداء الوظيفي بمثابة قوه في المؤسسة الذي من خلالها يساهم ويتطور في المؤسسة وهذه العوامل تقتصر على المهارات والقدرات الشخصية للموظف في المؤسسة والتحفيز الذي يتلقاه الموظف من طرف المؤسسة من قبل الرؤساء او ارباب العمل والمدير .

كذلك عوامل إدارية وتنظيمية خاصة في المؤسسة مثل التسبب الذي يمس بالإدارة فالإدارة التي ليس لديها ثقافة المسؤولية والالتزام لا تصل الى أداء وظيفي ممتاز فمحاربة التسبب تتطلب تحسين وتحفيز للعاملين وتعزيز الالتزام وبث روح المسؤولية لدى الموظفين وغياب اهداف التي تسعى من خلالها المؤسسة يعرقل التنظيم المؤسساتي ويؤدي الى الفوضى بين العمال وينتج عنه تسبب في الأداء فالانضباط ركيزة أساسية لضمان حسن الأداء الوظيفي .

-ابعاد الأداء الوظيفي :

تتمثل ابعاد الأداء الوظيفي في :

البعد التنظيمي للأداء الوظيفي : يقصد بالأداء التنظيمي مدى توفر قدرة الإدارة في تطبيق الأساليب المعتمدة في المجال التنظيمي بمعنى قدرتها على تحقيق أهدافها التنظيمية والتي لا يمكن قياسها الا من خلال بناء معايير يتم على أساسها قياس الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على القياس .

البعد الاقتصادي للأداء الوظيفي : ان وجود مجموعة من الأهداف الاقتصادية يعني بوجود أداء اقتصادي يعتبر تحقيقه مهمة أساسية للمؤسسة والذي يتجسد بلوغه بالفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها من ظل ترشيد استغلال مواردها .

البعد الاجتماعي للأداء الوظيفي : يشير البعد الاجتماعي الى مستوى رضا عمال المؤسسة باختلاف مستوياتهم لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا عن ولاء العمال لمؤسساتهم وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يوتر سلبا على المدى البعيد اذا ما اقتصر تركيز المؤسسة على تحقيق الأهداف الاقتصادية (سلمي لحر ، 2013، ص، ص80-81) .

نستخلص من خلال ابعاد الأداء الوظيفي ان الأداء لا يقاس بجانب فقط بل بعدة جوانب التي مترابطة مع بعضها البعض فالبعد الاقتصادي للأداء يظهر في توفر المؤسسة من اساليب للمساهمة في الإنتاجية وتحقيق المردودية والعوائد الجيدة للمؤسسة والبعد الاجتماعي في العلاقات التي بين العمال والرؤساء والمرووسين والرضا الوظيفي الذي يكون بينهم ويوتر على الأداء والإنتاجية من خلال روح التعاون في فرق العمل بين العاملين واستقرارهم

الوظيفي في المؤسسة .

والبعد التنظيمي الذي يتمثل في الإجراءات التنظيمية التي تحدث في المؤسسة وتحقيق في رفع التطور المؤسسي وتعزيز من فعالية المؤسسة وهيكلها التنظيمي .

- أنواع الأداء الوظيفي :

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي لعدة أنواع حسب عدة معايير :

حسب معيار المصدر :

وفقا للمعيار المصدر يمكن تقسيم الأداء الى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي .

الأداء الداخلي: ويطلق هذا الأداء على أداء الوحدة أي انه ينتج نا تملكه المنظمة من موارد فهو ينتج أساسا ما يلي :

الأداء البشري: هو أداء افراد المنظمة التي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استعمال استثماراتها بشكل فعال .

الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمنظمة لا تسبب في إحداثه فالمحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب او بالسلب .

حسب معيار الشمولية :

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي .

الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف او الأنظمة الفرعية للمنظمة لتحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها الى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة .

الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة وينقسم الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة (أيمان بن محمد، 2018، صص 90-91) .

نستنتج من خلال عرض الأنواع للأداء الوظيفي انه عبارة عن نتائج علاقات اجتماعية بين العاملين والموظفين في المؤسسة وانساق منظمة وانه ليس مجرد جهد فردي بل تفاعل مع المحيط الخارجي الاجتماعي لينتج في وحدة متكاملة متمسكة متمثلة في الأداء الوظيفي .

فالمؤسسات التي اهتمتها بجميع الأنواع تتوصل الى تكامل اجتماعي في المؤسسة ويساهم في الارتفاع

بالموسسة وبمواردها البشرية ويكون المرود افضل فكل نوع من أنواع الموجودة تمثل جانب وتعكس ثقافة سائدة داخل الموسسة وتخلق روح الاستقرار الوظيفي بين العمال في الموسسة وتنشر ثقافة الإنتاج والابتكار والتطور في الأداء التعاوني بين الموظفين .

- أهمية الأداء الوظيفي :

للاداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها ما يأتي :

تتألف أي منظمة من عدة مراحل حيث تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق اهداف مصممة كما انها تحتاج الى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها وقد تكون العملية لموسسة مثل تقييم خدمات في المجالات المختلفة والأداء هو المكون الأساسي للعملية وهو الجزء الحي منها لانها مرتبط بالإنسان الذي بدر العملية ويحول مواد الخام المواد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة اعلى من قيمة الموارد التي استخدمت بها وعمل العنصر البشري وبذلك تحقق الربح .

تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فاذا كان الناتج مرتفع فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها في المنظمة .

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي في استثمار الوقت وذلك بانضباط الموظف ساعات العمل اين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته تجاه عمله ويتقن في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل .

يساعد الأداء على استخدام الخبرة والكفاءة والاستفادة منها لتقديم أداء وعمل دون قيمة أي ان يعمل الشخص الأفضل ويمكن من حصوله على الكفاءة المهارية .(شالا إبراهيم ،2022،ص106-107)

تحديد مدى كفاءة الفرد واهليته للوظيفة التي يشغلها .

زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعمال (ايمان بن محمد ،2020،ص 115) .

للاداء أهمية كبيرة داخل اية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة

جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فان كان هذا الناتج مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا

واضحاً للنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها .(ابططاحين غانية ،2015،ص214) .
✓ يعتبر القاسم المشترك لجميع لجهود التي تبذلها الإدارة والعاملين ويساعد على ترجمة النتائج وتكميمها (ريهام زيد الحلبي ،2016،ص74) .

يمكن ايجاز أهمية الأداء الوظيفي من خلال ما سبق :

ان الأداء يساهم في انضباط العامل في ادائه .

يساهم في الخبرة للعاملين من خلال الكفاءة المكتسبة في العمل .

يحفز العمال من خلال التقديم الأفضل في اجودة الأداء المقدم من طرفهم تجاه المؤسسة .

تحقق كفاءة الموارد البشرية التي تساهم في زيادة الإنتاجية التي تعتبر مؤشر نجاح المؤسسات .يشعر العمال من خلاله بالرضا الوظيفي والارتياح اثناء الأداء ودفعهم للإنتاج .

- محددات الأداء الوظيفي :

يشكل الأداء الوظيفي ركيزة من الركائز الأساسية في الفعالية في المؤسسات وبمثابة الحجر الاساسي الذي تقوم عليه أي مؤسسة من المؤسسات ،ومهما نوع نشاطاتها المقدمة ، فتحقيق اهداف المؤسسة واسهاماتها ،وتطوراتها ،مرهون بـ أداء مواردها البشرية بالدرجة الأولى .

غير ان الأداء الوظيفي لا يأتي عشوائيا بل بمعايير ومحددات يخضع لها الفرد ويخضع لها ويتأثر بها لضمان تطوير الأداء ومساهمة نحو تطور المؤسسة ، فالفهم الجيد لهذه المحددات بمثابة الخطوة الأساسية لضمان التمييز المؤسسي .

✓ فان محددات الأداء الوظيفي تتحدد بـ حسب نموذج بورتر ولولبير :

الجهد المبذول :

والمعبر عنه بدرجة الحماس الذي ينتاب العامل لاداء عمله ويقتر ما يزيد العامل من جهده بقدر ما يعبر ويعكس هذا درجة دافعيته لاداء العمل فالجهد المبذول يمثل حقيقة دافعية الفرد للاداء فهو بذلك مرشح لان يكون من احد محددات الأداء كما انه يعني كمية الطاقة التي يبذلها الفرد في أداء مهام عمله ، ويرى ان الجهد يختلف عن أداء العمل نفسه لان

الجهد يرتبط بقوة الدافع اكثر من ارتباطه بالاداء وكمية الجهد .

القدرات والخصائص الفردية :

يمثل هذا العنصر قدرات الفرد الشخصية التي يكتسبها عبر مراحل عمله ،وكذا الخبرات السابقة التي تحدد درجة فعاليته على عنصر الجهد المبذول .

✓ من خلال قدرة العامل البدنية او الفكرية التي يتمتع بها العامل او يكتسبها من خلال الخبرات المهنية ، من خلالها يتحدد فعالية العامل في المؤسسة التي يعمل بها .

ادراك العامل لدوره الوظيفي :

ان العامل يجب ان يكون على اطلاع تام بما يجري حوله وفي عمله بمعنى تتجسد في مخيلته مجموعة التصورات والانطباعات عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله الى جانب الكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المؤسسة (بودوح غنية، 2013، ص، ص 161-162) .

✓ نستخلص ان الأداء الوظيفي يتأثر بمجموعة من المحددات الأساسية التي تقيم اداءه المهني في المؤسسة وهذه المحددات التي تتمثل في جهد الذي ناتج عن العامل الذي يمثل قدرات الفرد ومهاراته المقدمة فهي محدد أساسي ليقوم به العامل في المؤسسة وكذلك يساهم ويحفز العاملين على التطور والابداع للوصول الى أداء وظيفي ممتاز وكذلك القدرات الفردية التي يخلها الفرد للعامل التي يكون مشحون بها كل موظف ويأتي بها للمؤسسة وتتمثل في السلوكات والخبرات والمهارات التي تساهم في رفع من الأداء الوظيفي في المؤسسة فهو يعتبر محدد رئيسي وضروري لتحسين الأداء الوظيفي فهو يساهم ويحدد مستوى كل موظف في المؤسسة .

و ادراك العامل لعمله يعني فهم العامل لمهامه في المؤسسة بعمق وفهم الدور الذي يؤديه داخل المؤسسة فمن خلال الفهم الجيد لاداءه فذلك يساهم في الأداء الجيد ويستطيع العامل من خلاله تادية كل عمل لديه دون التاخير والتماطل وذلك يؤثر على الأداء الوظيفي الجيد للعامل فيساهم في فهم مهامه المهنية وتاديتها بشكل دقيق وتحقيق أداء فعال يؤثر على المردودية والإنتاجية للعمال في اداءهم بشكل جيد من خلال انجاز المهام والوظائف التي موكلة له من خلال اداءه في المؤسسة .

- خاتمة :

في الأخير نستنتج ان الأداء الوظيفي عبارة عن علاقات اجتماعية وتنظيمية بالدرجة الأولى لان مستوى الأداء الجيد للعمال يرفع من بيئة العمل الإيجابية التي تدعو للتطور وتحقيق اهداف المؤسسة .
فالاداء الجيد ناتج عن حسن الموارد البشرية ومدى انسجامها مع المعايير والقيم المهنية والوظيفية داخل المؤسسة
فالاداء الفعال ذو الجودة العالية تساهم في نجاح المؤسسة وتحقيق التطور للمؤسسة .

الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة

تمهيد

1 منهج الدراسة

2 مجالات الدراسة

3 عينة الدراسة وخصائصها

4 أدوات جمع البيانات

5 الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد :

بعد تحديد مشكلة الدراسة وفهم اهم عناصرها والتطلع في جوانبها النظرية تأتي المرحلة الميدانية التي تعتبر الخطوة المكمل للدراسة واساسية في الدراسات السوسولوجية التي باعتبارها الخطوة التي توصلنا للإجابة عن اشكاليتنا المطروحة واسئلتنا المطروحة .
✓ وفي هذا الفصل سنشرح الإجراءات الميدانية في هذه الدراسة ،من المنهج المتبع في

الدراسة، وأدوات جمع البيانات المستخدمة ،وتحديد العينة وكيف تم اختيارها ،والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ،وبالتالي الوصول الى النتائج ،وتحقيق الهدف من الدراسة الذي تمثل في معرفة الظروف العمل ،في القطاعات الصحية واثارها الذي ناتج عنها .

✓ منهج الدراسة :

الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية التي تهدف إلى جمع المعطيات المتعلقة بالمجتمع الإحصائي. وباعتبار أن المنهج الوصفي بطبيعته مرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً . (سلامة امينة، 2018، ص161) .

والدراسة ضمن المنهج الوصفي لانه يصف الظاهرة المدروسة ومعرفة ظروف العمل التي في القطاع الصحي وذلك من خلال التعرف على الظروف التي في هذا القطاع وما تخلفه كون القطاع الصحي قطاع حساس بالدرجة الأولى من القطاعات الأخرى .

المنهج : هو الطريق المؤدي الى كشف عن الحقيقة ، في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يضل الى نتيجة معلومة (عبد الرحمان البدوي ،1977، ص06) .

✓ **المنهج الوصفي :** هو المنهج الذي يعتمد على وصف الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم

بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا وكميا . (سعد سلمان المشهداني، 2019، ص126)

❖ مجالات الدراسة :

ضرورة تحديد مجالات الدراسة في البحوث الاجتماعية لانها تتغير من مكان الى زمان اخر فتتغير الاحصائيات والنتائج المتوصل اليها بتغيير المكان الميداني للدراسة .

❖ المجال المكاني :

لان الدراسة في مجال القطاع الصحي تم اختيار مؤسسة استشفائية في الولاية ليمثل مكان الميداني للدراسة
تم اختيار المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في النساء والتوليد وطب الأطفال بسكرة نموذجا .

✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية للمتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال الشهيد قرقب
عمار بن عروس بسكرة .

✓ المجال الزماني :

بعد الانتهاء من الجانب النظري تاتي مرحلة النزول الى الميدان للمؤسسة الاستشفائية وذلك لملائمة
الموضوع للاجراء الجانب الميداني لدراسة وتمت الدراسة بعدة مراحل :

المرحلة الأولى :

والتي كانت الزيارة الأولى للمؤسسة في 27 فيفري 2025 والتواصل مع الإدارة، على الدراسة
وكيف تجري إجراءات النزول الى الميدان، والاجراء اللازم ، والتي تم فيها الشرح عن الموضوع، وما
الهدف من الدراسة ، لتسهيل إجراءات الدراسة الميدانية .

المرحلة الثانية :

والتي كانت يوم 19مارس 2025 تم فيها قبول المدير المؤسسة الاستشفائية ، والسماح بالدراسة الميدانية
في المؤسسة ، وإعطاء موعد للزيارات للمؤسسة الاستشفائية .

المرحلة الثالثة :

كانت الزيارة يوم 6 افريل 2025 استقبلنا المدير الفرعي للأطباء، على مستوى المؤسسة الاستشفائية
، بغرض التعرف على ظروف العمل داخل المؤسسة حيث كانت مبرمجة لمقابلة، وكان المدير حريص
على اعطائنا المعلومات الكافية للدراسة وبعدها، وجهنا الى المدير الفرعي للوسائل، الذي استقبلنا حسن
الاسقبال وتواصلنا معه، على العمل، وتطرق الى جوانب مهمة، وابرزها تم التعرف على الهيكل التنظيمي
للمؤسسة الاستشفائية ، وتوزيع المهام على مختلف المصالح ونظام ، المناوبات بالنسبة للأطباء ، وبعض
الأسئلة عن ظروف العمل .

المرحلة الرابعة:

كانت الزيارة يوم 16 افريل 2025 والتي تم فيها الشروع والبدء في توزيع الاستثمارات على العمال الشبه الطبي والطبي في المؤسسة الاستشفائية موزعين على ثلاث مصالح طبية في المؤسسة الاستشفائية :

✓ مصلحة امراض النساء

✓ قسم التوليد

✓ قسم طب الأطفال

❖ المجال البشري :

يتمثل في المجتمع الاحصائي للدراسة وهو عمال القطاع الصحي في المؤسسة أي الأطباء الشبه الطبي والطبي (بجميع الرتب والاصناف).

الأطباء العامون : 52

الأطباء المختصون : 16

أطباء الشبه طبي (قابلة و ممرضة) : 89

❖ عينة الدراسة وخصائصها :

العينة هي جزء من المجتمع المدروس واهميتها في البحث السوسيولوجي بالغة لانها تعبر عن الحقائق وكلما كان استخدام الصحيح للعينة كانت نتائج المتحصل عليها دقيقة ويمكن تعميمها .

✓ العينة هي جزء من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات.(محمد سلمان علي

المحمودي، 2019، ص160) .

❖ مجتمع الدراسة :

نضرا لصغر حجم المجتمع الدراسة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال - بسكرة - حيث قدر ب157 طبيب موزعين على مختلف الرتب في الشبه الطبي والطبي (ممرض، قابلة، طبيب مختص، طبيب) فتم اختيار العينة الطبقية العشوائية وتم اختيار مجموعة من عمال الشبه الطبي والطبي من كل مصلحة عن طريق الصدفة تم اختيار القابلات المتواجدين في يوم توزيع الاستثمار

والمرضات والطبيبات التي كان يوم عمل لهم بحيث لم يتم التوصل الى العينة ككل بسبب العمل وكان بعض الطبيبات في فترة ضغط في العمل واجراء لعمليات للمرضى

✓ تم توزيع 80 استمارة واسترجع منها 70 فقط .

✓ **العينة :** الطبقة القصدية العشوائية على عمال الشبه الطبي والطبي .

تعريف العينة الطبقة : حيث يقسم مجتمع البحث الى الشرائح ، والاقسام ، والطبقات ، التي يشتمل عليه مثال : يقسم مجتمع منطقة ما الى موظفين وأصحاب مهن حرة ، ومتقاعدين وطلبة ، وربات بيوت لغرض دراسة خدمات المستشفيات او المكتبات ، او المدارس . (محمد سرحان علي المحمودي، 2019، ص167) .

تحديد حجم العينة : بما ان العينة من عمال شبه الطبي والطبي ، تم تحديد عمال شبه الطبي ، القابلات والمرضات 50% والأطباء العامون 50% ، والطبيبات المختصين تم تحديدهم ككل نظرا لعدد افرادها الصغير قدر بـ 16 طبيب مختص .

✓ **أدوات جمع البيانات :**

الاستمارة استبيان :

مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات او اراء الباحثين حول ظاهرة او موقف معين (رجي مصطفى عليان، 2001، ص90)

✓ يعد الاستبيان أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم الاستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الافراد المعنيين بموضوع الاستبيان (ذوقان عبيدات وآخرون ، 2015، ص106) .

✓ كما يحلو للبعض تسميته بالاستفتاء لانه عادة يعبر عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات ممرتبطة ببعض يشكل هدف يحقق الأهداف التي يسعى من اجلها الباحث في الدراسة (عامر إبراهيم قنديلجي ، 2020، ص161) .

- بناء الاستبيان :

تم بناء الاستبيان وفقا للتساولات التي جاءت في الدراسة مع وضع البيانات الشخصية التي تساهم في تحليل المعطيات والتي لها علاقة بالموضوع مثل: الجنس ، والعمر ، والسن ، والخبرة المهنية، في القطاع الصحي .

❖ جاء الاستبيان بمحورين المحور الأول على الاستقرار الوظيفي والمحور الثاني على الامن في القطاع الصحي .

❖ جاء المحور الأول الذي يخص بالاستقرار الوظيفي يضم 14 سؤال يخص الاستقرار

الوظيفي من بينهم : الشعور بالرضا عن ظروف العمل في المؤسسة ؟

ونظام العمل وحجمه بين العمال في المؤسسة ؟

وهل المؤسسة توفر نقل للعمال ؟

❖ جاء المحور الثاني يضم 13 سؤال تخص الامن المتعلق بالوضع الأمني داخل المؤسسة

الاستشفائية .

✓ هل الحماية متوفرة اثناء تادية المهام كافية ؟

✓ هل تعرضت للعنف في المؤسسة ؟

✓ صدق الاستبيان :

بعد عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة و تمت المناقشة معها وضبط الأسئلة في كل محور وإزالة بعض الأسئلة وتعويضها بأسئلة أخرى ووضع اللمسة الأخيرة وعرضه على الأستاذة المحكمين في المجال وفي التخصص .

❖ بعد عرض الاستمارة على الأستاذة المحكمين :

الأستاذة حمي نبيلة : الذي صححت لي بعض العبارات التي كانت مكررة والاسئلة المكررة في المحور الأول والمحور الثاني ،والغيت السؤال الذي كان :

❖ متعلق بالسكن : هل توفر المؤسسة الاستشفائية السكن ؟

لان الممرض والقابلة ليس لديهم الحق في السكن وتم تعويضه واستبداله بسؤال: - هل المؤسسة الاستشفائية توفر النقل للعمال في الشبه الطبي والطبي ؟ .

وغيرت مصطلح في السؤال الثالث في المحور الأول الذي كان :

❖ مدى رضاك عن حجم المهام الموكلة عندك ؟

استبدل الى :

❖ مدى رضاك عن حجم المهام الموكلة لديك ؟

الأستاذة مازيا عيساوي : الذي صححت لنا العبارات والأسئلة المكررة الأولى والثانية في المحور الثاني المتعلق بالامن والذي تم وضعه لمعرفة مصداقية المبحوثين تم وضعه كسؤال تأكيد من قبل الباحثنة .

المقابلة :

ما تعد استبياننا شفويا يقوم من خلاله الباحث بجمع المعلومات وبيانات شفوية من المفحوص . أداة مهمة للحصول على معلومات من خلال مصادرها البشرية وإذا كان الباحث شخصا مدربا وموهلا فانه سيحصل على معلومات نفوق في أهميتها يمكن ان نحصل عليه من أدوات أخرى (ذوقان عبيدات وآخرون ،116، 2015) .

❖ تم استعان بتقنية المقابلة وذلك من خلال تعزيز الدراسة ، والفهم والتعميق في البيانات التي تخدم الموضوع ، وفرز إجابات المبحوثين ، من خلال طرح الأسئلة بطريقة الإجابة والتعميق الأكثر في النتائج المتحصل عليها في الاستمارة .

❖ حيث قمت باجراء مقابلة مع عديد من عمال الشبه الطبي وطرح أسئلة مباشرة لهم حول موضوع العمل وظروف العمل ، وكيف الأداء المقدم من طرفهم ، من خلال مقابلة رئيسة مصلحة قسم امراض النساء وطرح العديد من الأسئلة عليها فتوصلنا لنتائج تخدم دراستنا ، فكان موضوع الدراسة محل اهتمام العديد من الطبيبات والقابات واعجب بموضوع الدراسة لانه يهدف الى الواقع المعاش في المؤسسة ، وكذلك المدير الفرعي الذي تطرقنا لبعض الأسئلة عن المؤسسة وكيف سير نظام العمال في المؤسسة الاستشفائية واسئلة عن نظام المناوبات بالنسبة للقابات والممرضات ، واعوان الامن في المؤسسة .

- وكذلك مقابلة بعض القابات في قسم التوليد وطرح بعض الأسئلة عن اداءهم وظروف التي تحيط بهم

في القطاع الصحي ، وكيف تؤثر عليهم هذه الظروف التي كانت معظم الأجوبة ان هذه الظروف تنعكس على صحتنا كعمال بالدرجة الأولى وعلى أداءنا بالدرجة الثانية يعني تحصيل حاصل ان أداء غير مناسب ناتج عن ظروف عمل غير مناسبة في المؤسسة الاستشفائية .

- الملاحظة :

هي فحص الظاهرة بكل اهتمام وعناية وهي مرادفة للرغبة الإيجابية في الاطلاع التي يشعر به كل شخص ولكن بدرجات متفاوتة (موريس انجرس ، 2004، ص31)

❖ كذلك تم الاستعانة بالملاحظة من خلال الدراسات الاستطلاعية للمؤسسة الاستشفائية والزيارات للمؤسسة الاستشفائية لفحص بعض الضواهر التي لا نستطيع الوصول اليها من خلال المقابلة وبعض تصرفات العمال في المؤسسة الاستشفائية التي قد تفيدنا من خلال الفهم الجيد للدراسة والتحليل والتعميق في فهم الموضوع ووضوحه والتوصل الى المعلومات التي لا نستطيع التوصل اليها من خلال الاستمارة والمقابلة وعدم تصريح لها من خلال المقابلات والاستبيانات .

الجدول رقم 01 : دليل الملاحظة

عناصر الملاحظة	نعم	لا
وجود ظروف العمل الاجتماعية (الضغط، العلاقات المهنية في العمل)	X	
وجود وضوح في توزيع المهام بين العمال الشبه الطبي والطبي		X

	x	وجود المعدات والالات والتجهيزات المناسبة للعمال الشبه الطبي والطبي
x		وجود فترة راحة للعمال في الشبه الطبي والطبي
	x	وجود وقاية ونظافة في مختلف المصالح المختلفة في المؤسسة الاستشفائية
	x	وجود احترام لمعايير التعقيم في المؤسسة الاستشفائية
x		يوجد تدخل امني واضح لحماية الطاقم الطبي
	x	يوجد تعامل مع الحالات الحرجة او الاستعجالية بشكل واضح
	x	يوجد التزام في أداء العمال الشبه الطبي والطبي في مختلف المصالح
x		توجد علاقات بين مختلف الأصناف المهنية (المرضات ، والقابلات ، والأطباء)
x		هل توجد امن داخل المؤسسة كافي لحماية العمال في المؤسسة الاستشفائية

المصدر : من اعداد الباحثة

❖ فكان للملاحظة دور مهم في الدراسة وذلك لان موضوع الدراسة ومضمونه حدد بمعايير من

خلال ملاحظتنا للعمال الشبه الطبي والطبي لاداءهم في المؤسسة الاستشفائية في مختلف المصالح

المتواجدة في المؤسسة الاستشفائية والتوصل الى كل أسئلة التي كانت مضمون استماراتنا ومضمون

أسئلة الدراسة والموضوع المدروس من خلال ملاحظتنا لردود أفعال العمال الشبه الطبي والطبي في

المؤسسة وطريقة التعامل مع المرضى وكشف عن بعض الأسئلة من خلال الملاحظة في المؤسسة

✓ الأساليب الإحصائية :

التكرار النسبي :

❖ لا يكتفي الباحث في وصفه لظاهرة من الظواهر بما توصل اليه من توزيعه للقيم الخاصة بها في الجدول التكراري بل يحتاج الى جانب ان يعرف نسبة كل تكرار مقابل لكل فئة الى التكرار الكلي ويطلق على هذا التكرار النسبي .

$$\text{❖ التكرار النسبي} = \frac{\text{تكرار الفئة}}{\text{مجموع التكرارات}}$$

والى جانب التكرار النسبي يحتاج الباحث الى معرفة التكرار المئوي أي النسبة المئوية لكل تكرار مقابل لكل فئة من الفئات المختلفة (محمود السيد أبو النبيل ، 1997 ، ص، 51-52) .

$$\text{❖ التكرار المئوي} = \frac{\text{تكرار الفئة}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100$$

تم استخدام التكرارات المئوية والنسب المئوية لان الجداول بسيطة تحتاج الى تكرارات ونسب

مئوية لتفسير وتحديد النتائج والتحليل من خلال النسب المئوية والتكرارات المئوية ، ويعتبر استخدام النسب المئوية لتعميم النتائج على أوسع مختلف الشرائح الأخرى .

خلاصة :

من خلال الجانب الميداني للدراسة واعتماد على أدوات جمع البيانات الملاحظة والمقابلة توزيع الاستثمارات على العمال في المؤسسة الاستشفائية تم رصد الواقع الفعلي في المرسدة الاستشفائية والاختلالات التي تؤثر على اداءهم في المؤسسة الاستشفائية وتؤثر على نفسياتهم في المؤسسة الاستشفائية .

1 تحليل البيانات ومناقشتها
2 عرض نتائج الدراسة
3 توصيات
خاتمة

- الجدول رقم (02) :يمثل جنس المبحوثين

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	00	%00
انثى	70	%100
المجموع	70	%100

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان النسبة الكبيرة هي الاناث ومنعدمة بالنسبة لجنس الذكور، حيث بلغ عدد العنصر النسوي حوالي 70 بنسبة 100 % ، وهذا راجع للسبب الاكبر هو ان المؤسسة الاستشفائية قرقب عمار مؤسسة متخصصة لطب النساء والتوليد لهذا غلب عليها طابع الاناث ، الا أن المؤسسة الاستشفائية متواجد بها عنصر ذكور ، طبيب متخصص ، وكذلك امين التغذية ، من خلال الزيارة الاستكشافية للمؤسسة وتعرف على العينة وجدنا جنس الذكر لهذا وضع السؤال ، ولكن صعوبة الوصول الى العينة وعدم استرجاع العدد الإجمالي للاستمارات تمكننا للوصول الى القابلات والممرضات والطبيبات فقط .

❖ وكذلك من خلال الجدول نجد ان الاناث هن الجديرات في مثل هذه التخصصات ومثل هذه المؤسسة تخدم خدمة لنفس الجنس من خلال : القابلات وطب الأطفال ، وامراض النساء والأمومة وغيرها من تخصصات يحظى بهن العنصر النسوي على عنصر الذكورو يتم توجيههم لتخصصات أخرى غير هذه التخصصات .

- الجدول (03) : يمثل العمر للمبحوثين

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 25 الى 35	32	46%
من 35 الى 45	25	36%
اكثر من 45	13	18%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان سن المبحوثين الغالب هو ما بين 25 الى 35 سنة والذي بلغ عددهم حوالي 32 أي ما يعادل نسبة 46 % وهذا راجع من خلال التوظيف الحديث في مثل هذه التخصصات التي اصبح التوظيف بها فئة الشباب وفي هذا السن لذلك نجد ان سن معظم العمال في القطاع وخاصة القابلات والممرضات أي العينة التي تمتت دراستها في دراستنا .

✓ عكس اننا نرى ان اكثر من 45 سنة نسبتها قليلة بلغت حوالي 13 وبنسبة 18% لان في مثل هذا القطاع والمؤسسات الاستشفائية العاملات يخضعن للترقية للمناصب العليا مثلا رئيسة مصلحة ، او منصب اداري اعلى وسنين الخبرة التي تؤهلهم الى مناصب استشارية ومناصب اعلى في التدرج الوظيفي فالخبرة المهنية تحتسب في قرارات الانتقال الى مناصب عليا ، والعمال الذين اكثر من 45 سنة بحكم الخبرة يتم ادماجهم في مناصب عليا وعلى مستوى الاشراف والتسيير الإداري ، عكس السنوات الأخرى .

✓ لهذا نجد ان العاملات في هذا المؤسسات وفي مثل هذه المهن ، يتواجد اللواتي سنهم اصغر أي ما بين 25 الى 35 ففي مثل هذا السن يستطعن العمل وبكل فعالية وكفاءة في الأداء ويبذلن الجهد من اجل المرضى وهذا ما ينعكس على اداءهم في المؤسسة الاستشفائية .

- الجدول (04) : يمثل توزيع المناصب الوظيفية للمبحوثين

المنصب	التكرار	النسبة المئوية
ممرض	37	53%
قابلة	25	36%
طبيب	8	11%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ ان نسبة الممرضين هو الغالب في المؤسسة الاستشفائية حيث بلغ نسبة 53%

وعدهم 37 ممرض ، عكس القابلات الذي بلغ 25 قابلة ، وطبيبات الذي بلغ 8 طبيبة وذلك لان الممرضات ، كان لنا الحظ الأكبر في مصلحة قسم امراض النساء الذي يتواجد فيه الممرضات ذلك يرجع لعمل الممرضات الذي لم يكون فيه نوعا من الضغط عكس القابلات وهذا من خلال دليل الملاحظة ، للعمل في قسم امراض التوليد ، وقسم امراض النساء ، حيث ان الممرضات يتمتعن بنوع من اقلية في الضغط عكس القابلات الذين عندهم ضغط في العمل ومرضى يتالمن ، واخريات على وشك الولادة فنسبة استجابة وفترة راحة في بعض الأحيان لا توجد ، هذا من خلال دليل الملاحظة والتواجد في المؤسسة الاستشفائية مع العاملات .

❖ من خلال قراءتي للجدول نستنتج ان نسبة استجواب مع الاستثمارات وملا الاستثمارات كان من حظ الممرضات وذلك من خلال طبيعة العمل والسرعة في العمل عكس القابلات والطبيبات .

- الجدول (05): يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	38	54%
من 5 الى 10 سنوات	24	34%
اكثر من 10 سنوات	8	12%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الخبرة المهنية في المؤسسة الاستشفائية، يتراوح ما بين اقل من خمس سنوات ، وبنسبة 54% قدر حوالي 38 من العمال والذي ما بين خمس سنوات الى عشر سنوات قدر ب 24 من العمال أي بنسبة 34% ، وذلك راجع للتوظيف الحديث للقابات والممرضات من خلال دراسة والدخول للعمل مباشرة .

✓ فمن خلال الجدول و اثناء توزيع الاستثمارات في مصلحة امراض النساء المتواجدين فيها الممرضات ، وان معظم العمال (الممرضات والقابات) حديثي التوظيف بعد دراسة ب ثلاث سنوات (03) بالنسبة للممرضات وخمس سنوات (05) بالنسبة للقابلة ، والالتحاق بالوظيفة مباشرة ، لهذا كانت الإجابات في الخبرة من خمس سنوات اكثر (05) .

✓ ومن خلال المقابلة مع قابلة في المؤسسة الاستشفائية : ان نسبة من القابات يعانون من ضغوط كبيرة لطبيعة العمل الشاق والمسؤوليات العالية المرتبطة بالتكفل بالطفل والام والظروف الصعبة والارهاق المهني مما يدفع بالقابات الى تقديم استقالتهم .

- الجدول رقم (06) :يمثل رضا العمال عن ظروف العمل ووصفها .

الرضا عن ظروف العمل	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار			النسبة المئوية %		
			حسنة	متوسطة	جيدة	حسنة	متوسطة	جيدة
نعم	26	37%	38	18	14	54%	26%	20%
لا	44	63 %						
المجموع	70	100%	70			100%		

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة رضا العمال عن ظروف العمل في

الموسسة الاستشفائية نسبة 37% وحوالي 26 من العمال الذين صرحوا بانهم راضيين واكثر من نصف العمال صرحوا ان انهم غير راضيين ، عن ظروف العمل ، في الموسسة وذلك راجع لما يعيشونه من ظروف ، تهدد صحتهم وسلامتهم ، من خلال ان العمل في الموسسة غير ملائم ، وذلك من ظروف المادية والظروف الفيزيائية ، وكذلك تصريح بعض القابلات خلال مقابلتنا لهم ، ان العمل في القطاع الصحي غير ملائم بصفة عامة ، وفي الموسسة بصفة خاصة لان العمال يتعرضون لمخاطر وامراض قد تهدد سلامتهم وصحتهم ، وخاصة من بعض المرضى الذين لا يصرحون بالمرض الذي يعانون به ، الا من خلال التحاليل وهذا يؤثر على صحة العاملات والعمال في الموسسة الاستشفائية ، وكذلك بعض العمال الذين راضين عن ظروف العمل بسبب نظام المناوبات في القطاع لانه يمثل حاجز للعاملات ويؤثر عليهم وخاصة في حالة انعدام الامن في الموسسة الاستشفائية ، وكذلك دور الإدارة في الحد من ظروف العمل وان الادارو في الموسسة لا تقوم بصفة دورية للتقييمية ظروف العمل والسلامة المهنية في الموسسة وهذا ما جاء في دراسة سلمى لحر ، التي اكدت بتهئية ظروف العمل للعمال والسلامة المهنية لهم من خلال تهئية ظروف العمل بصفة دورية وذلك من خلال مراعاة ظروف العمل والعمل على تحسينها في المؤسسات ، وكذلك العلاقات الاجتماعية مع الادارة وساعات العمل التي يتم فيها التلاعب بين العمال ووجود التميز في توزيع المهام ، وساعات العمل ونظام المناوبة مثل ما جاء في دراسة مومية عزري ان الظروف الاجتماعية تثيرها اشد من الظروف العمل الأخرى لانها تؤثر على العامل وتؤثر على صحته النفسية ، ويعيش في جو مشحون بالضغط النفسي ، والعلاقات الاجتماعية لها دور كبير في أداء الوظيفي للعامل من خلال ما

جاء في النظري من ابعاد الأداء الوظيفي ، البعد الاجتماعي للاداء وان العلاقات الاجتماعية بين لعمال في المؤسسة يساهم في تحقيق رضا الوظيفي للعمال .
ومن خلال الجدول نلاحظ ان العمال الذين راضين عن ظروف العمل في المؤسسة لما وصفوها بالأغلبية انها حسنة بنسبة 54% ومتوسطة 26% مما يدل انهم غير راضيين بنسبة كبيرة عن ظروف العمل وهذا لان نسبة إجابة على جيدة جاء 20 % يعني ان نسبة قليلة وهذا ما يدل على عدم رضاهم عن ظروف العمل .

- الجدول (07): رضا عن حجم المهام للعمال .

حجم المهام	التكرار	النسبة المئوية
حسن	28	40%
متوسط	34	49%
جيد	8	11%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة رضا العمال عن حجم المهام في المؤسسة انها متوسطة وبنسبة 49% وذلك من خلال ان المهام الموكلة لهم في المؤسسة فوق جهدهم ، وهذا ما صرحت به قابلة اثناء المقابلة ، انهم يعانون من ساعات العمل الذي يفوق الحجم الساعي ، وخاصة ان المؤسسة الاستشفائية نوع العمل وطبيعته شاقة نوعا ما خاصة لقسم التوليد ، والقابلات ، وكذلك ان الحجم الساعي للعمال ، وتوزيعه غير عادل بين العمال وتتدخل فيه نوعا من التمييز ، و التحايل ، بين العاملات .
من خلال قراءتي للجدول ودليل الملاحظة في المؤسسة ان الطبيبات حجم الساعي لهم اقل من القابلات ، وكذلك من خلال الاستمارات ان نسبة إجابات المبحوثين الذين اجابوا ان حجم المهام جيد ، يرجع انهم طبيبات او ممرضات ، لان الطبيبات يتابعن فقط النساء بعد الولادة والعمل لديهم نوعا ما اقل من القابلات والممرضات ، وكذلك يستطيعن ان يتمتعن بنوعا من فترات الراحة حسب دليل الملاحظة عكس من القابلة وهذا يعود الى

اختلاف في طبيعة قدوم المرضى الى قسم التوليد ومصلحة امراض النساء كبير جدا مقارنة عن باقي المصالح .

✓ وهذا ما جاء في التراث الادبي للدراسة من خلال ابعاد ظروف العمل في المؤسسة حجم العمل والعمل لساعات طويلة يؤثر على أداء العامل في المؤسسة وهذا يؤثر على الأداء للمهام بفعالية وجودة عالية مما ينعكس على المريض ووقوع الأخطاء الطبية .

- الجدول (08) : يمثل عدل نظام العمل بين العمال .

نظام العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	2	3 %
لا	68	97 %
المجموع	70	100 %

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نظام العمل وحجم المهام غير عادل بين العمال في المؤسسة الاستشفائية وبنسبة كبيرة من خلال النسب المئوية التي في الجدول بنسبة 97% بمثابة 68 من العمال صرحوا ب عدم وجود عدل في نظام العمل فيما بينهم فبعض العمال غير راضيين تماما عن نظام العمل بين العمال وان نظام العمل وتوزيع المهام بين العمال تدخل فيه نوع من الوساطة وعدم الرضا لكثير من العمال شبه الطبي والطبي وخاصة في مصلحة قسم امراض ذات خطورة .

✓ وحسب ما جاء في مقابلة لرئيسة مصلحة قسم امراض النساء حيث صرحت ان يوجد تدخلات من الإداريين والمسؤولين الأكبر في تغيير عدد ساعات العمل ، للبعض العاملات وذلك راجع لتغيير لبعض العمال على حساب عمال اخرين في المؤسسة ، وفي بعض الأحيان تغيير في المصالح والعمل ، فيبحثون عن المصلحة العمل فيها اقل وخاصة في المناوبات الليلية التي ينفرون منها الجميع .

✓ ومن خلال دليل الملاحظة نجد ان بعض من العمال في المؤسسة الاستشفائية وبسبب الاستهتار والتهاون في أداء المهمة ، يضطر زملائهم في نفس المصلحة من أداء مهمتهم

شفقة ورحمة بالمرضى ، وهذا راجع الى الطابع الإنساني والمهني للمهنة والقسم الذي تنسم به مهنة الأطباء .

- الجدول (09) : يمثل فترات الراحة للعمال .

فترات الراحة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	38%
لا	40	62%
المجموع	64	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان العمال في المؤسسة الاستشفائية لا تتوفر لديهم فترات راحة بنسبة كبيرة من خلال عدد الذين صرحوا ب لا والذي قدر بـ 40 عامل ونسبة 62% وهيا لنسبة الأكبر ، عكس الذين صرحوا بنعم قدر عددهم بـ 24 والبعض الذين امتنعوا عن الإجابة عن السؤال ، ومن خلال المقابلة صرحت لنا قابلة ان العمال في المؤسسة لا توجد فترات راحة حتى وان كان فترات راحة وفترات الغداء ، للعمال الا انهم لا يعتبرون فترات راحة لان حين يكون عندنا عمل او مرآة على وشك الولادة او تتالم ، فاننا نتجه للعمل وهذا بالنسبة لنا لا يعتبر فترة راحة ، وكذلك من خلال استخدام دليل الملاحظة ، ان القابلات في قسم الولادة ، لا تتوفر لهم فترة راحة وذلك من خلال ملاحظتي وتواجدي في المؤسسة الاستشفائية لفترة الغداء وفترة الراحة بالنسبة للعمال ، الى ان القابلات وقسم امراض ذات خطورة لم يذهبن حتا للغداء وذلك لان فترة الراحة لهن في العمل تتزامن مع فترة الزيارة للمصلحة الولادة ، ويكون عليهم ضغط في العمل ، ويزيد اكثر ذلك لان هذا القسم يحتاج للسرعة في العمل وخاصة في هذه الفترة ، لذلك البعض صرحوا انهم لا يعتبروها فترة من فترات الراحة لهم .

❖ حسب قراءتي للجدول ان نسبة إجابات الذي صرحوا بهم ب لا انهم ينتمون لقسم الولادة ، وقسم امراض ذات خطورة ، والاجابات التي صرحوا ب نعم انهم طبيبات او ممرضات ، وذلك لحسب ملاحظة خلال التواجد في المؤسسة خلال الزيارات الاستطلاعية

للموسسة الاستشفائية .

❖ كذلك من خلال ان عند توزيع الاستثمارات الذي كان تواجدي معهم كان الحظ الأكبر من استثمارات التي وزعت في قسم امراض النساء والطبيبات ، وذلك لطبيعة العمل عند القابلات يتطلب سرعة في العمل من خلال الملاحظة ان بعض من القابلات كان ملا الاستثمارات بسرعة وعدم التركيز مع السؤال بدقة والاجابة على الأسئلة بمصادقية لان العمل يتطلب السرعة في أداء المهام .

- الجدول (10) : يمثل تغيير القطاع للعمال و السبب .

تغيير القطاع	التكرار	النسبة المئوية	السبب	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	%86	ضغط العمل	53	%82
لا	10	%14	حب المهنة	12	%18
المجموع	70	%100	المجموع	65	%100

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة العمال الذين يرغبون في تغيير القطاع الصحي و الموسسة الاستشفائية حيث قدر عددهم حوالي 60 من العمال ونسبة %86 والذين صرحوا من خلال المقابلة لبعض القابلات وممرضات وخاصة الذين لديهم سنوات العمل حوالي عشرة سنوات او اكثر انهم يرغبون وبشدة تغيير العمل في الموسسة ، لان العمل كبير ولكن المقابل المادي قليل .

✓ صرحت مقابلة مع رئيسة مصلحة قسم امراض النساء ان الاجر غير كافي ولا يعكس حجم العمل والمهام التي تقوم بها والامراض التي نتعرض لها من خلال العدوى ومن خلال العنف الذي نتعرض له يوميا .

وكذلك ان البعض تم العمل في القطاع الصحي راجع للتوظيف خوفا من البطالة ، بالنسبة للممرضات والقابلات ، غير انهم صرحوا انهم غير راضين بالعمل في المؤسسات الاستشفائية خاصة في ظل نظام المناوبات اليلية الذي يؤثر عليهم وعلى العاملات الذين لديهم مسؤوليات أخرى او الأطفال ، فانهم يرغبون في تغيير القطاع الصحي وبنسبة

كبيرة ودون التفات الى الورا حسب تصريح طبية في قسم الولادة ، وقطا التعليم بالدرجة الأولى بالنسبة لمعظم الإجابات التي جاءت خلال طرح السؤال عليهم من طرفي اثناء المقابلة لما فيه من عطل و نهاية الاسبوع .

❖ اما العمال الذين صرحوا ب لا قدر حوالي 10 أي 14 % و ذلك معظمهم من الفئة التي كانت تحب مهنة العمل في القطاع الصحي حب في المهنة من الصغر ، خاصة للقابلات من خلال المقابلة والتصريح ان حب الأطفال ، والأمومة من الصغر يراودني وعليه فحب المهنة وعدم تغيير القطاع الصحي ، والعمل فيه امر عادي ولا العمل فيه سهل .

من خلال قراءتي للجدول والملاحظة في المؤسسة الاستشفائية ان معظم العاملات يعانين من ضغط في القطاع الصحي لما فيه من تعب ومسؤولية كبيرة ومخاطر تهدد سلامتهم وامراض وعدوى تنتقل اليهم والى عائلاتهم لذلك يرغبون في تغيير المهنة والعمل في القطاع الصحي والتوجه الى قطاع اخر . واجحاف في الاجر لما يرونه ان عملهم شاق ومتعب عكس القطاعات الأخرى .

- الجدول (11) : يمثل توفر نقل العمال .

النقل للعمال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	00%
لا	70	70%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة الاستشفائية لا توفر نقل للعمال من خلال إجابات العمال التي جاءت نسبة 70 عامل باكملهم صرحوا انهم ينتقلون من خلال سياراتهم الخاصة ومن خلال وسائل النقل سواء عمال الذين في الولاية او خارجها .

✓ وهذا ما صرحت به رئيسة مصلحة قسم الامراض النساء من خلال مقابلة انهم يعانون في هذا المجال ، وانها منعدمة تماما وانهم يعانون من النقل في المؤسسة الاستشفائية .

✓ حيث صرح العمال انهم يعانون من هذا المشكل ، وان الذين ليس لديهم سيارات خاصة ، يجدون صعوبة في التنقل ، وخاصة عند المناوبة وانهم يخسرون أموال في التنقل ، وكذلك هو حال الذين يتنقلون من البلديات المجاورة ، خاصة في مرحلة التربص بنسبة للممرضات ، والقابلات . وهذا ينعكس على الأداء من خلال الوصول المتأخر للعمل ومن ابرز العوامل التي تؤثر سلبا على مردودهم والانتقل ايومي للعامل على حسابه يسبب له ضغوط في العمل وهذا يقلل من الكفاءة المهنية للعامل وهذا ما جاء في التراث الادبي للدراسة في ضغوط العمل انه حالة نفسية من التوتر والإحباط للعامل اثناء أداء المهام .

✓ من قراءتي للجدول يتبين ان غياب النقل في المؤسسة الاستشفائية يشعر العامل بعدم الانضباط والالتزام في المؤسسة الاستشفائية وان المؤسسة لا توفر له ادنى التسهيلات وغياب بعض من الطاقم الطبي يؤثر على الفريق الطبي وخاصة في الأقسام الحساسة مثل العمليات و قسم الطوارئ وهذا ما جاء من خلال تبني النظرية البنائية الوظيفية من خلال النسق وان كل فرد من الطاقم الطبي يمثل بنية ويؤدي الى وظيفة والمهام المترابطة بين الطبيب وكفاءة الطبيب وان كل خلل يؤدي الى خلل في البنى والى خلل في الوظيفة ويؤثر على أداء العمال في المؤسسة الاستشفائية وعلى حياة المريض وصحته وسلامته بالدرجة الأولى فكل ما كان توفر لادنى التسهيلات مثل النقل فكان أداء العمال في المؤسسة الاستشفائية بكفاءة وفعالية وجودة في الخدمات المقدمة وخاصة وان القطاع قطاع لع أهمية في حياة الافراد وصحتهم البدنية .

- الجدول (12) : يمثل رضا العمال عن الحوافز .

الحوافز	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	46	73%
متوسط	17	27%
جيد	00	00%
المجموع	63	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان رضا العمال عن الحوافز ، ضعيف جدا حيث قدر بنسبة 73% أي ما قدر بـ46 من العمال ومتوسط بنسبة 27% ومنعدم في الجيد ، وذلك من خلال ان العمال غير راضيين في المؤسسة عن الحوافز والعلاوات ، وانها شبه منعدمة حتا في عبارات الشكر والتقدير من خلال تصريحات اثناء المقابلة ، وان الاجر والرواتب الذي هو حق من حقوقهم ، ويجدون صعوبة فيه من خلال التأخر في صب الرواتب ، وعدم احترام الوقت المحدد لها ، وهذا يؤثر على العمال وعلى اداءهم في المؤسسة .

❖ كما جاء في الاطار النظري للدراسة في القانون القانون 90/11 والمادة 06 أن :

الدفع المنتظم للاجر للعمال في أي مؤسسة من المؤسسات الذي هو عبارة عن حق للعامل من خلال عمله الذي انجزه خلال الشهر او مدة العمل .
وحسب ما الجريدة الرسمية الجزائرية في الفصل الرابع المادة 98 :
يهدف تقييم الموظف الى الترقيات في الدرجات ، الترقية في الرتبة ،أهمها منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وتحسين الأداء ومنح الاوسمة التشريفية والمكافآت .

- الجدول (13) : يمثل اشراك العمال في القرارات .

اشراك في القرارات	ألتكرار	النسبة المئوية
نعم	10	15%
لا	58	85%
المجموع	68	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول : ان نسبة اشتراك العمال في المؤسسة الاستشفائية

قليل جدا حيث قدر بـ 15% من العمال والبعض الآخر الذي قدر بـ لا بنسبة 85% يعني ان العمال لا يتم اشراكهم في اخذ القرارات ، وان معظم القوانين تأتي من الإدارة بدون علم للعاملات ، فمن خلال المقابلة وتصريح رئيسية مصلحة لقسم امراض النساء ان في بعض الأحيان يتم تغيير في بعض من الممرضات في قسم الخاص بها ، بما انها هي المسؤولة على العاملات التي تحت كفالتها دون علمها ، فتأتي من الإدارة او من السلطات العليا دون علم ودراية وغيرها من قوانين وتعليمات وتغيير على مستوى المصالح لا يعلمون به ، وكذلك من خلال تصريح قابلة في قسم امراض ذات خطورة ان القرارات لا نعلم بها حتى وان كانت تخصصنا ، الا اذا كنت تتمتعين بشخصية فضولية وتواصل شخصي مع الإدارة ،

✓ فمن خلال ما جاء في التراث الادبي للدراسة ان اشتراك العمال في اخذ القرارات واحدة من ابرز العوامل التي تحفز العمال على الأداء الجيد للمؤسسة والشعور بالرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية والارتياح وعدم التفكير في النفور من المؤسسة

❖ من خلال قراءتي للجدول فان هذه واحدة من العوامل التي قد تؤدي بالعمال في

المؤسسة الاستشفائية في التفكير في تغيير القطاع الصحي حسب (الجدول رقم 10) فمعظم العمال يفكرون في التغيير من القطاع الصحي .

- الجدول (14) :يمثل أثر المناوبات على الأداء .

النسبة المئوية	التكرار	اثر المناوبة على الجودة في الاداء
59%	41	نعم
41%	29	لا
100%	70	المجموع

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان المناوبات تؤثر على أداء في المؤسسة الاستشفائية ذلك من خلال تصريح العمال ب نعم قدر بـ59% حوالي 41من العمال والباقي حوالي 41 % حيث ان العمال في القطاع الصحي تؤثر عليهم المناوبة عكس القطاعات الأخرى التي لا يوجد فيها المناوبة في الليل .

✓ وحسب ما صرح في المقابلة مع رئيسة مصلحة :

ان المناوبات في الليل تؤثر بشكل كبير على أداء القابلات والممرضات في المؤسسة الاستشفائية ، والذي يعملون المناوبة ليلة ويومين راحة ، غير انهم غير راضيين عنها تماما ويعبرون عن هذا بالغياب ، الذي بنسبة كبيرة في المناوبة ، خاصة من طرف القابلات لصعوبة العمل ، وانها في بعض الأحيان يكون غياب بنسب كبيرة للعاملات اثناء المناوبة . وخاصة في ظل غياب الامن في المؤسسة فمعظم العمال ينفرون من أداء المناوبات الليلية .

✓ وكذلك من خلال مقابلة مع رئيسة مصلحة : اكدت ان المناوبات الليلية تؤثر على أداء جميع العمال في المؤسسة الاستشفائية لعدم توفر مكان للراحة وخاص بالعمال ، ومكان للطعام وتوفر ابسط أمور فينفرون منها المناوبات الليلية بالغيابات المتكررة وبنسب كبيرة فصرحت رئيسة المصلحة في نفس السياق ان التعامل بالخصم من المردودية على الغيابات هذا هو الحل .

- الجدول (15) : يمثل المخاطر المهنية للعمال .

مخاطر مهنية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	64%
لا	25	36%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان معظم العمال في المؤسسة الاستشفائية تعرضون لمخاطر مهنية في المؤسسة الاستشفائية حيث قدر بـ45 من العمال وبنسبة 64% من العمال ونسبة شبه قليلة من العمال اخرين لم يتعرضوا لمخاطر مهنية قدر حوالي 36% منهم ، وذلك لما صرحت به قابلة ، انها المخاطر المهنية مثلا كامراض تاتي من العدوى نت المرضى الذين ياتون دون التصريح بالمرض ، وكذلك حين يتم ابلاغهم بالمرض وانه معدي ، وحجزهم في غرفة بعيدا عن المرضى الاخرين وضمانا لصحتهم وصحة الجميع ، فانهم لا يلتزمون به ويختلطون مع جميع المرضى ، فتنقل العدوى بين العمال والمرضى وتؤثر خطر للجميع ، وكذلك امراض صرحوا بها مجموعة من الممرضات انعدام النظافة ، تسبب خطر عليهم وعلى صحتهم وانهم معظمهم تعرضون للعدوى وامراض المتنقلة كالسسل مثلا ، كذلك من المخاطر التي تاتي من الاشعة التي يتعرض لها العمال في المؤسسة وتؤثر عليهم وكذلك ظروف المادية مثل ارضيات المؤسسة التي تؤدي الى انزلاق العمال .

حسب ما جاء في الجانب النظري فان ظروف العمل المادية لها دور كبير في الشعور بالعامل في المؤسسة بالارتياح وعدم النفور من المؤسسة .

وحسب ما جاء في دراسة عزاي حمزة ان ظروف العمل الفيزيائية والمادية لظروف العمل ا تأثير كبير على مدى رغبة الموظفين في استمرار العمل بالمؤسسة .

- الجدول (16) : يمثل تعرض العمال لحوادث العمل .

حوادث العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	71%
لا	20	29%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة تعرض العمال لحوادث العمل في المؤسسة كبيرة جدا وقدر حوالي 71% حوالي 50 عامل وذلك لظروف العمل في المؤسسة والمخاطر المهنية وعدم الوقاية ،

حسب ما جاء في المقابلة من خلال طرح سؤال عليهم انهم يتعرضون لحوادث العمل وخاصة في انعدام الامن في المؤسسة ، وخاصة من بعض الفئات التي يتجهجون عليهم اثناء الزيارات التي لها وقت محدد ، فمثلا في بعض الأحيان يأتون في وقت غير مناسب لزيارة ، ولكن يفرضون الدخول ، ويعرضون العمال الى الصراخ وفي بعض الأحيان حتى التهجم والضرب للعمال ، فهذا يعرض العمال للمخاطر المهنية في المؤسسة والعنف وحتى الضرب لبعض العمال

✓ فجاء في مقابلة مع ممرضة في قسم امراض النساء : ان نتعرض لحوادث العمل داخل المؤسسة الاستشفائية بشكل كبير خاصة في الليل فيأتون للزيارة وفرض الدخول وحين نرفض فيتهجمون علينا وفي مرة تم (ضربي بالكروسي) من قبل شاب بسبب الرفض وعدم الدخول ، وصرحوا انها هذه الحوادث راجع لعدم توفر امن وحماية في المؤسسة الاستشفائية .

- الجدول (17) : يمثل توفير وسائل الحماية للعمال .

توفير وسائل الحماية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	85%
لا	50	15%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان وسائل الحماية للعمال غير موجودة وذلك من خلال تصريحات العمال من خلال الإجابة بـ لا وبنسبة 85% يعني نسبة ، كبيرة مقارنة بالمصرحين بـ نعم نسبة 15% وذلك من خلال غياب الامن فهذا ما صرحوا به العمال انهم يطالبون بوضع الامن وعناصر الشرطة امام مقر المؤسسة الاستشفائية لانهم في الغالب هذه الوسيلة التي من خلالها تأتي الحماية للعمال في المؤسسة وتعتبر وسيلة هامة . وغياب في الألبسة الواقية والقفازات والكمادات ، يعرضهم للتعرض للعدوى مثل فيروس السل الذي منتشر في هذه الفترة ،

وحسب ما جاء في مقابلة مع طبيبة اكدت عدم توفر الأحذية الواقية الخاصة بالمستشفيات لانها تحمينا من الانزلاق وفي بعض الأحيان نقتنيها من مالنا الخاص .

✓ وكذلك اكدوا ان فضاءات العمل وبيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية ضيقة وعدد الاسرة والغرف غير كافي للمرضى وخاصة في قسم امراض النساء راجع لمكوث النساء لفترة طويلة اكثر من شهر عكس المصالح الأخرى مثل (قسم التوليد) وغياب في الملابس الخاصة بغرف العمليات .

✓ وهذا ما أكدته دراسة سهام بن رحمون ان بيئة العمل الجيدة تساهم في أداء العمال في المؤسسة بكفاءة وفعالية وفي المؤسسات الاستشفائية الأداء الجيد ينعكس على صحة العمال وسلامتهم وحمايتهم والتقليل من الاخطار الطبية في المؤسسات الاستشفائية .

- الجدول (18): يمثل نشر تعليمات الوقاية في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار	نشر تعليمات الوقاية
22%	15	نعم
4%	3	لا
74%	50	أحيانا
100%	68	المجموع

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان نشر الوقاية وتعليمات الوقاية في المؤسسة موجودة لكن أحيانا حسب اجاباتهم التي كانت نسبة 74% أحيانا ونعم بنسبة 22% يعني حسب قراءتنا للجدول أحيانا ، او في أوقات محددة حسب تصريحات قابلة اثناء المقابلة ، انها تكون في فترة مثلا في فترة الزكام و الحمى الموسمية ، وكذلك في فترة كورونا ،وكوفيد 20 ، وعندما تكون مرض موسمي او منتشر يتم نشر الوقاية والتعليمات وتعليقها على الجدران للمؤسسة ، وتوزيعها على العمال في المؤسسة الاستشفائية .

✓ فمن خلال المقابلة مع رئيسة مصلحة ان نشر الوقاية والتعليمات يوجد ولكن بصفة غير دائمة واحيانا فمثلا في بعض الأحيان وبعد التعرض لحالات كبيرة من الزكام والحمى الموسمية توفر المؤسسة ندوات تحسيسية حول مواضيع الحماية والوقاية وكيفية التعامل مع الحالات وكذلك نشر مطويات على الممرضات والقابلات والطبيبات حول مواضيع النظافة واستعمال احتياطات اللازمة في المؤسسة لنشر الوعي بالوقاية لانها تسبب في العدوى للعمال والى امراض تمس بصحة العمال في القطاع الصحي وكذلك المرضى .

- الجدول (19) : يمثل الحماية عند المناوبة الليلية .

الحماية عند المناوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	39%
لا	43	61%
المجموع	70	100%

❖ نلاحظ من خلال الجدول ان الحماية غير متوفرة في المؤسسة اثناء المناوبة الليلية من خلال

جابه العمال بـ لا وقدر بـ 43 من العمال ونسبة 61% مما يعني ان الحماية غير متوفرة في المناوبة ، من خلال المقابلة صرحت لنا قابلة ان المؤسسة الاستشفائية غير مزودة باعوان الحماية وخاصة في الليل ، أي ما يقارب 4 اعوان امن في المؤسسة الاستشفائية ككل ، ونظام الحماية في الليل ، يحتاج الى حماية اكثر لانه ، عامل مهم في المؤسسة الاستشفائية ويجب الإدارة تتولى هذه المهمة وتزويد المؤسسة باعوان امن في المؤسسة بصفة كبيرة وخاصة في نظام المناوبة .

وحسب ما جاء في القانون العمومي للمرسوم (06-03) الذي ينص على حماية العامل في أداء المهام وحقه في الامن والسلامة الجسدية ،

من خلال المقابلة مع قابلة في قسم التوليد : صرحت ان أداء المهام في المناوبة اليلية متعب خاصة في غياب الامن وعدم وجود الرقابة الداخلية واربع أعوان غير كاف لتغطية جميع المصالح وخاصة في قسم الاستجالات والتوليد وان الاعوان المتواجدين في المؤسسة الاستشفائية غير مؤهلين للتعامل مع الظروف الحساسة وحالات العنف وخاصة في غياب لكاميرات المراقبة في جميع المصالح وخارج المؤسسة الاستشفائية .

وحسب ما جاء في دراسة سلمى لحمر والتي ركزت على تهيئة ظروف العمل والسلامة المهنية لعمال المؤسسة الاستشفائية وان بيئة العمل الامنة من العناصر الأساسية لضمان الأداء الجيد للعمال في المؤسسة الاستشفائية والذي ينعكس على صحة المرضى سلامتهم وتحقيق التميز المؤسساتي من خلال الأداء الجيد واستقرار الوظيفي للعمال الطبي والشبه الطبي .

- الجدول (20) : يمثل الحماية عند أداء المهام .

الحماية اثناء الأداء	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	10%
لا	63	90%
المجموع	70	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة لا توفر حماية كافية للعمال في المؤسسة من خلال تصريحات العمال في المؤسسة ، بنسبة 90% ان الحماية غير متوفرة وغير راضيين عن واقع الامن في المؤسسة وبنسب كبيرة ، وانهم يؤدون المهام وانهم غير محميين ، وهذا يؤثر على اداءهم في المؤسسة .

من خلال مقابلة مع رئيسة مصلحة في المؤسسة الاستشفائية ان المؤسسة لا توفر حماية للعمال بشكل جيد ، عدم توفر مصلحة لطب العمال وخاصة بالعمال في المؤسسة الاستشفائية لحماية العمال واجراء فحوصات للعمال في المؤسسة والتلقيح للعمال خاصة اننا عرضة للأمراض والعدوى في المؤسسة الاستشفائية لهذا يجب ان تكون الحماية من أولويات الإدارة والمؤسسة الاستشفائية .

ومن خلال دليل الملاحظة ان المؤسسة الاستشفائية تعاني من نقص في أعوان الامن عند الباب الرئيسي للمؤسسة وكافة عمال الامن من فئة عمرية كبيرة اكثر من 45 سنة ، بما يعني انه غير قادر لحماية المؤسسة وخاصة حين دخول الغرباء او اشخاص عدوانيين ، وغياب التام لنظام الدخول وترقب كل من يدخل للمؤسسة من الباب الرئيسي للمؤسسة ولا يوجد بطاقات لتحديد كل من يدخل وغياب التام لصرامة في تطبيق منع الدخول أي شخص للمؤسسة الاستشفائية .

- الجدول (21) : يمثل تقييم الوقاية في المؤسسة .

تقييم الوقاية	التكرار	النسبة المئوية
حسن	9	13%
متوسط	58	87%
جيد	00	00%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الوقاية في المؤسسة ،متوسطة وذلك من خلال تصريحات العمال الذي قدر بـ87% ،ومنعدمة في جيدة حيث لم يتم الإجابة ابدأ عن خانة الجيد ومنهنا نلاحظ ان المؤسسة الاستشفائية الوقاية فيها في فترات فقط ، وليس دائما يتم الوقاية للعمال وحسب الملاحظة من خلال دليل الملاحظة ان المؤسسة، توفر وقاية للعمال من خلال عمال النظافة الذين متواجدين اثناء العمل وتنظيف جميع المرافق التي فيها المرضى ونظافة الارضيات للمؤسسة الاستشفائية ، وتنظيف غرف العمليات من خلال الملاحظة مع رئيسة المصلحة لامراض النساء ، وجميع غرف تواجد المرضى .

✓ من خلال المقابلة صرحت قابلة ان : الوقاية في المؤسسة الاستشفائية توجد بنسبة متوسطة غير جيدة فنعاني من المرضى الذيم لديهم نقص في الوعي فمثلا مريضة لديها مرض معدي او خطير توجد إجراءات لعزل الحالات المعدية وامراض ذات خطورة وعدم الاختلاط بالمرضى الآخرين والعمال الا ان المريضة لا تقبل وضع انها تبقى معزولة وهذا الاختلاط يسبب خطر علينا وعلى المرضى الآخرين .

خلال المقابلة مع بعض ممرضات صرحوا ان المؤسسة لا توفر حملات للوقاية وندوات للعمال والوعي حول الوقاية في المؤسسة وغياب التام للجان الوقاية والحماية المتوفرة في المؤسسة من خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة الاستشفائية بشكل دوري للإجراءات الصارمة في تطبيق قواعد الوقاية على العمال وعلى المرضى .

- الجدول (22) : يمثل تعرض العمال للعنف .

تعرض العمال للعنف	التكرار	النسبة المئوية
لفظي	48	89%
جسدي	6	11%
المجموع	54	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان العمال يتعرضون للعنف اللفظي في المؤسسة وذلك بنسبة

89% من العمال وبالنسبة للجسدي بنسبة 11% أي منخفض نوعا ما .

فمن خلال المقابلة ان العمال يتعرضون للعنف بصفة كبيرة ، وخاصة من مرافقين المرضى وليس المرضى ومن خلال رد الفعل حين يكون المريض يتعرض لشيء في المؤسسة، من خلال مقابلة المدير الفرعي للموارد البشرية حيث صرح لنا ان نحن نتعرض للعنف من خلال أهالي المرضى ، ونصل الى العدالة معهم والضرب في بعض الأحيان حتى لدرجة حرق المؤسسة الاستشفائية .

وكثير من عمال لم يجيبوا على السؤال وتركه فارغ انهم لم يتعرضوا للعنف بما يعني ان البعض من العمال لم يتعرضوا لا للعنف اللفظي ولا العنف الجسدي وهذا راجع لطبيعة العمل نوعا ما خاصة عند الطبيبات (من خلال استمارة) لان مهمة الطبيبة المتابعة ووصف علاج لا اكثر و المقابلة مع الطبيبة غالبا منظم ومحدد .

وهذا راجع للتصور الثقافي ان المريض وأهله يحترموا المريض هذا ما صرحت به طبيبة في المؤسسة الاستشفائية لانها لم تتعرض لاحد من أنواع العنف .

وحسب ما جاء في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية في العدد 46 من المادة 30 :

ان يجب الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض اليه من تهديد او إهانة او شتم او قذف او اعتداء من أي طبيعة كانت اثناء ممارسة وظيفته ، وتحل الدولة في هذه الظروف محل الموظف للحصول على التعويض من مرتكب الافعال.

- الجدول (23) : يمثل مواكبة الامن في المؤسسة للتكنولوجيا .

الامن التكنولوجي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	17%
لا	58	83%
المجموع	70	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الامن المتطور في المؤسسة بنسبة قليلة من خلال إجابات التي بـ لا كانت نسبتها 83% وان الامن في المؤسسة غير متطور وغير كافي للمؤسسة ، وقليل جدا وان أعوان الامن لا يتوفر لهم ، أي تطور وان الملابس التي بيها الامن يتم اقتناءها أعوان الامن من طرفهم ، وكذلك احذية الوقاية التي يعمل بها أعوان الامن من طرفهم كذلك .

فمن خلال الملاحظة للمؤسسة ان المؤسسة تتوفر على مخارج النجدة والطوارئ وغياب لكاميرات المراقبة في المؤسسة الاستشفائية وخاصة عند قاعات الانتظار وحتى المصالح داخل المؤسسة الاستشفائية وازرار الإنذار السرية وأجهزة الإنذار في مكاتب الاستقبال .

- من خلال قراءتي للجدول ان المؤسسة الاستشفائية ان ادنى وابسط وسائل الامن والحماية غير موجودة فالامن المتطور يساهم في حماية الطاقم الطبي من جميع أنواع العنف والاعتداءات في المؤسسة الاستشفائية وكذلك تحقيق الاستجابة السريعة في حالات الطوارئ وكذلك التنظيم في أوقات الزيارات والتحكم في الزوار ومتابعتهم وخلق بيئة عمل امنة للعمال في المؤسسة الاستشفائية وأداء جيد للعمال ورفع من مستوى تحسين من ظروف العمل وهذا ما جاء في التراث الادبي للدراسة التحسين من ظروف العمل احترام فترات الراحة والتقليل من الضغط على العمال .

- النتائج العامة :

وبصفة عامة ومن خلال التساؤل الرئيسي تأثير ظروف العمل على أداء العمال في القطاع الصحي فان الدراسة الميدانية توصلت الى ان **ظروف العمل** في المؤسسة الاستشفائية موجودة و تؤثر على أداء العمال الشبه الطبي والطبي في المؤسسة الاستشفائية وذلك يعكس على الأداء الوظيفي للعمال من خلال معاناة العمال في المؤسسة الاستشفائية من غياب التام للامن في المؤسسة وغياب للحراسة والامن الداخلي لحماية العمال من العنف الذي يتعرض له العمال بنسب كبيرة ، وعدم رضا العمال عن غياب توفرو وسائل الوقاية والوعي بالوقاية للعمال والمرضى وسوء تنظيم وتوزيع لاقوات العمل والمناوبات انه يتم عند طريق الوساطة والمحابة وغياب لتحفيزات المادية والمعنوية وضعف في التحفيز للعمال من خلال نتائج الدراسة تبين ان العمال في المؤسسة غير راضيين عن ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية ووصفوها ب **متوسطة** بنسبة % 26 ، ومن وجهة بعض العمال كانت جيدة نسبة %20 مما يعني ان اغلبية العمال غير راضيين عن ظروف العمل في المؤسسة مما يؤدي بالعمال الى التغير من القطاع الصحي لكثرة الضغط المني والوظيفي الذي يواجهه العمال في المؤسسة الاستشفائية .

✓ كذلك من خلال ما كشفته الدراسة ان حجم المهام ونظام العمل بين العمال غير عادل في توزيعه بين العمال في المؤسسة الاستشفائية من خلال الإجابات المعبر عنها عن رضا العمال عن عدل بين نظام العمل والمهام بنسبة %97 اي نسبة كبيرة من العمال في المؤسسة الاستشفائية اكدوا ان نظام العمل غير عادل بين جميع العمال في المؤسسة الاستشفائية .

✓ كما كشفت النتيجة الجزئية التي جاءت : بتاثير الاستقرار الوظيفي يؤثر على أداء العمال في المؤسسة الاستشفائية العمال و غير راضين ومن خلال التساؤل الفرعي أن الاستقرار الوظيفي يؤثر على أداء العمال في المؤسسة الاستشفائية من خلال نقص في التحفيز والتشجيع من إدارة المؤسسة الاستشفائية يشعر العمال غياب الاستقرار يولد عند العمال الطبي والشبه الطبي تراجع في المبادرة للاداء مما ينعكس على صحة المرضى ووقايتهم وخاصة التحفيز معنوي الذي يساهم في الدافع الأساسي لتقديم الأداء الجيد للعمال المؤسسة الاستشفائية وهذا الغياب يوصل بالعمال الى اللامبالاة في العمل يصبح براغماتي في العمل وعدم التطوير والتقديم الحيد في الأداء المقدم وهذا يهدد المؤسسة الاستشفائية من استمرارية جودة خدماتها المقدمة والخدمة الصحية التي هي مرتبطة بحياة اشخاص وافراد وعائلات .

فهذا ينتج توتر في في الأداء المقدم من العمال في المؤسسة الاستشفائية وضرورة تحسين من ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية وخلق بيئة عمل محفزة للعمال المؤسسة الاستشفائية .

✓ تتمحور النتيجة الجزئية الثانية خلال الدراسة الميدانية تاثير الامن يؤثر على أداء عمال الشبه الطبي و الطبي في المؤسسة الاستشفائية . غياب الامن الوظيفي من اهم الشروط التي تضمن بيئة عمل امنة ، ويؤثر هذا العامل على الأداء بشكل مباشر وسلبى من الناحية النفسية والاجتماعية يؤدي بالعمال الى الضغط والتوتر في العمل والذي ينعكس مباشرة على الأداء للعامل في تقديم الخدمة الجيدة للمرضى ، فغياب الامن يعرض العمال في المؤسسة الاستشفائية عرضة للعديد من التهجمات والعنف الذي يمس من الحالة النفسية للعامل في القطاع الصحي .

ويؤدي الى الخلل في الأدوار من خلال تركيز العمال في المؤسسة الاستشفائية على حماية ذاته وفقط ويؤثر على الخلل في المؤسسة من خلال الأخطاء الطبية التي تزيد عند عمال القطاع الصحي وهذا الغياب ينعكس سلبا على عما المؤسسة الاستشفائية وغياب روح العمل بحماس وتقديم أداء يرفع من المؤسسة الاستشفائية .

التوصيات :

- على ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية ، فنتوصل الى توصيات منها :

✓ ضرورة تحسين من ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية من خلال تجهيز المؤسسة بوسائل للوقاية والحماية من المخاطر المهنية كالعدي وغيرها .

✓ اعداد على تعديل في حجم المهام الموكلة للعمال في المؤسسة الاستشفائية لتفادي الإرهاق والضغط للعمال في المؤسسة الاستشفائية والعدل في توزيع المهام بين العمال وخاصة في المناوبات الليلية ، وضمان فترات راحة للطاقم الطبي .

✓ تعزيز الامن الداخلي في المؤسسة لاستشفائية وتوفير عدد كافي من أعوان الامن وخاصة عند المناوبة الليلية واعوان حراسة لحراسة العمال ونظام حراسة فعال .

✓ تزويد المؤسسة الاستشفائية بكاميرات مراقبة ونظام امني متطور للحد من العنف الذي يواجهه العمال في المؤسسة الاستشفائية لمراقبة كل من يدخل للمؤسسة من غرباء وغيرها

✓ ضرورة توفير الامن المهني للعمال وتخصيص وسائل نقل للعمال خاصة والعمال القاطنين في خارج الولاية لضمان وصول العمال في الوقت وعدم التأخر عن أداء المهام في المؤسسة الاستشفائية وهذا ما يزيد من الاستقرار الوظيفي للعمال وأداء بكفاءة .

الخلاصة :

من خلال دراستنا عن ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي للعمال القطاع الصحي ان عمال المؤسسات الاستشفائية يعانون من ظروف عمل غير ملائمة لا تساعدهم على تقديم الخدمة على اكمل وجه وتعرقل على اداؤهم الوظيفي .

- أظهرت النتائج من خلال الدراسة الميدانية ان النقائص التي يعاني منها عمال الشبه الطبي والطبي في المؤسسة الاستشفائية قرقب عمار عروس التي تتمثل في الضغط المهني للعمال ونقص في وسائل الحماية والوقاية للعمال يخلق حالة من عدم الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة الاستشفائية مما ينعكس على أداء العاملين ويؤثر على الرعاية الصحية المقدمة للمرضى .
- من خلال التحليل بينت النتائج ابرز مشكلة يعاني منها عمال المؤسسة الاستشفائية مسألة غياب التام للعدل في توزيع المهام بين العمال والتي تشكل للعديد من العمال في المؤسسة الاستشفائية مصدر للضغط المهني وتوتر ، مما يخلق جو وسط العمال غير صحي وعدم الاستقرار الوظيفي هذا التفاوت بين العمال يضعف ضعف تسيير المؤسسة وغياب لمبدأ تكافؤ الفرص بين جميع العمال في المؤسسة الاستشفائية ويؤثر على أداء عمال الشبه الطبي والطبي الذي ينعكس على صحة المرضى وسلامتهم .
- بعد التحليل المعمق توصلت دراستنا الميدانية في المؤسسة الاستشفائية ان ابرز عامل يؤثر علي أداء العمال والجودة في الأداء غياب التحفيز وخاصة لعمال الشبه الطبي التهميش وعدم التقدير معنويا وماديا ، وان المؤسسة تفتقر الى اليات فعالة لتحفيزه وحتى الترقية العادلة و الاعتراف الرمزي بمجهوداته والتهميش الإداري يمنتج عنه نوع من الاغتراب المهني للعمال في المؤسسة الاستشفائية وضعف علاقة العامل مع المؤسسة الاستشفائية .

- تبين ان الظروف التي تهدد عمال المؤسسة الاستشفائية وخاصة المؤسسات الجزائية لا تزال تعاني من الاختلالات التي تمس بالبعد الإنساني من خلال العنف الذي يتعرضون له العمال الطبي و الشبه الطبي خاصة سواء من المرضى او مرافقيهم وهذا العنف الذي يتجلى في صور متعددة منها اللفظي والجسدي ، واصبح جزء من الحياة المهنية للعمال المؤسسات الاستشفائية على السواء ما تولد عنه عدم الشعور بالأمان اثناء أداء المهام وان هذا الواقع يترك اثر سلبي عميق على توازنهم النفسي ويهدد على جودة الأداء بكفاءة وفعالية في تقديم المهام الذي تنعكس على المرضى وعلى صحتهم

وسلامتهم والجودة في الرعاية المقدمة من طرفهم للمرضى وتهدد بالتماسك التنظيمي للمؤسسة
الاستشفائية وعدم تقديم خدمة جيدة للمرضى .

- قائمة المصادر والمراجع :

الكتب :

- 1- احمد ماهر ، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية للنشر ، دون طبعة ، 2001.
- 2- اعتماد احمد علام ،اجلال احمد علمي ، علم اجتماع التنظيم ، مداخل النظرية ودراسات ميدانية ، بيروت ، الطبعة 8 ، دون سنة النشر .
- 3- ذوقان عبيدات واخرون، البحث العلمي ، مفهومه ،ادواته ،اساليبه ،عمان الأردن ، 2015 .
- 4- ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي اسسه ومناهجه واساليبه واجراءاته ، الأردن ، 2001 .
- 5- سمير نعيم احمد ، النظرية في علم الاجتماع ،دار الوادي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، دون سنة النشر.
- 6- سعد سلمان المشهداني ، منهجية البحث العلمي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2019 .
- 7- عامر إبراهيم قنديلجي ، منهجية البحث العلمي ، دون دار النشر ، الطبعة الأولى ، 2020 .
- 8- عبد الرحمان البدوي ، مناهج البحث العلمي ، وكالة المطبوعات للنشر شارع فهد سالم ، الكويت ، الطبعة الثالثة ، 1977 .
- 9- عبد الرحمان العيساوي ، سيكولوجية العمل والعمال ، دار الراتب الجامعية ، لبنان ، الطبعة الأولى ، 1997 .
- 10- محمد الرئيس مشلش مسلم العامري ، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين ، المؤسسة الجزائرية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015 .
- 11- محمد عبيدات ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999 .
- 12- محمود السيد أبو نبيل ، الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي ، دار النهضة

العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، الأردن ، الطبعة 08 ، دون سنة النشر .

13- محمد سرحان علي المحمودي ، **مناهج البحث العلمي** ، مكتبة الوسطية للنشر والتوزيع ، صنعاء ، الطبعة الثالثة 03 ، 2019 .

14- مورييس انجرس ، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية** ، تدريبات عملية ميدانية ،.، دار القصبة للنشر ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دون طبعة ، الجزائر ، 2004 .

الاطروحات والرسائل الجامعية :

15- ايظطاحن غانية ، **القرار الإداري وعلاقته بأداء العمال داخل المنظمة** ، دراسة ميدانية بكل من الإقامة الجامعية العناصر ببرج بوعريريج - والإقامة الجامعية خميس مليانة ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر 2 ، 2015 .

16- ايمان بن محمد ، **اثر ظغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين** ، دراسة حالة الملينة ولاية قسنطينة ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الدكتوراه ، جامعة سكيكدة ، 2018 .

17- بلعربي عادل عبد الرحمان ، **الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي** ، دراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط - تيارت - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة وهران، 2018 .

18- بوخاري محمد ، **فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية** - دراسة ميدانية بمتوسطات غرداية - ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، ورقلة ، 2011 .

19- بودوح غنية ، **استراتيجية التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء لموارد البشرية** ، المؤسسة الاستشفائية العمومية ببسكرة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، في علم اجتماع ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2013 .

20- حنين يونس زلوم ، **تطبيقات نموذج الخصائص الوظيفية وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على القطاع الصحي الفلسطيني الخليل** ، رسالة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير ، 2022 .

21- ريهام زيد الحلبي ، **مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس ، جامعة دمشق ، 2016 .

- 22-** سلامة امينة ، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية مؤسسة صناعة الكوابل ، أطروحة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراه ، جامعة بسكرة ، 2017 .
- 23-** سلمى لحمر ، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض ، بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ، محمد الصديق بن يحي جيجل ، مذكرة ضمن متطلبات الماجستير ، في تسيير الموارد البشرية ، جامعة قسنطينة ، 2018 .
- 24-** سهام بنت خصر الزهراني ، المعوقات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الصحي ، دراسة استطلاعية على عينة من الموظفات العاملين في المستشفيات بالقطاعين العام والخاص لمحافظة جدة ، مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماجستير ، 1432هـ ، جامعة الملك عبد العزيز ، المملكة العربية السعودية ، 1432هـ .
- 25-** شالا إبراهيم ، الراسمال الثقافي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية ، مؤسسة سونلغاز ولاية تندوف ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة سيدي بلعباس ، 2022 .
- 26-** عزاوي حمزة ، ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل ، دراسة ميدانية المؤسسة الاستشفائية ابن سينا ادرار ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، علوم في علم الاجتماع ، جامعة بسكرة ، 2018 .
- 27-** عيسى إبراهيم المعشر ، اثر ظغوط العمل على أداء العاملين ، دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية ، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2009 .
- 28-** فرحي عبد العزيز ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بمديريات الشباب والرياضة في الجزائر من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها ، دراسة ميدانية على مستوى مديريات الشباب والرياضة (المسيلة - بسكرة - الجلفة - الاغواط) ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة المسيلة ، 2019 .
- 29-** الهاني عاشور ، اثر سياسات التشغيل على أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، دراسة ميدانية على عينة من فئة العاملين في اطار جهاز مساعدة الادماج في المؤسسة الوطنية ، بمؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2018 .

المقالات والمجلات :

- 30-** بن العائب محمد ، تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة ، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بالادريسية ، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ، المجلد رقم 06 ، العدد 01 ، جامعة الاغواط ، الجزائر .
- 31-** توانا فريدون حسن ، الامن الوظيفي ودوره في كفاءة الموظفين دراسة ميدانية في جامعة السليمانية ، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية ، المجلد 30 ، العدد 11 ، العراق ، 2022 .
- 32-** جميلة ضوء علي المرزوقي ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدرسة العقربية ، الجمعية الليبية للعلوم التربوية والإنسانية ، مجلة القرطاس ، العدد الخامس والعشرون 25 ، المجلد الأول 01 ، سبتمبر 2024 .
- 33-** خلوف الزهرة ، الثقافة التنظيمية كاحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد التاسع 09 ، سبتمبر 2013 .
- 34-** سهام بن رحمون ، بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية في كليات جامعة باتنة ، مجلة علوم انسان والمجتمع ، العدد 8 ، ديسمبر 2013 .
- 35-** صليحة سيلين ، واقع الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي ، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع ، المجلد 04 ، العدد 01 ، جامعة برج بوعريريج - الجزائر ، 2020 .
- 36-** علوان كريمة ، اثر ظروف العمل على سلوك المهنيين واشراكهم في العمل والمؤسسة ، العدد 12 ، دراسات الاجتماعية ، دون سنة النشر .
- 37-** عمار شلابي ، اثر ظغوط العمل على أداء العاملين ، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، المجلد 09 ، العدد 18 ، سكيكدة ، 2018 .
- 38-** فاطمة الزهراء العكازي ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة حالة مؤسسة Trans canal ، وادي الفضة ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات السابقة الاقتصادية ، المجلد الرابع ، العدد الثاني ، ديسمبر 2018 .
- 39-** قشار محمد ، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، المجلد العاشر 10 ، العدد الثاني 02 ، جامعة الجزائر 02 ، 2017 .
- 40-** قمو سهيلة ، اثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة بين موسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقريت ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، عدد 02 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016 .
- 41-** منية غريب ، ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية : مفهومها ، عناصرها ، أنواعها ، اثارها نتائجها ، دراسة ميدانية بمؤسسة التجارة الكبرى الطارف ، الملتقى

الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسيولوجي ، جانفي ، 2013 .

42- مكناسي محمد ، مصادر ضغوط العمل تحليل ومناقشة ، مجلة الأبحاث النفسية والتربوية ، المجلد الرابع ، العدد العاشر ، قالمة ، 2017 .

43- وفيقة علي ، اثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي لدى معلمات الرياض الأطفال ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية ، المجلد 38 ، العدد الأول 01 ، جامعة تشرين ، 2022 .

44- وهيبة عيشاوي ، ضغوط العمل واثرها على أداء العاملين ، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 20 ، العدد 01 ، 2020 .

45- الزهرة بن بريكة ، محددات الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عميرات ببريكة ، مجلة الباحث ، العدد 15 ، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر ، بسكرة ، 2013 .

المعاجم والقواميس :

46- احمد زكي البدوي ، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار علم الكتاب ، الطبعة الأولى ، الرياض ، السعودية ، 1993 .

47- أنطوان نعمة وآخرون ، المنجد في اللغة العربية المعاصرة ، دار علم الكتاب ، الطبعة الثانية ، الرياض ، السعودية ، 2001 .

48- ابن منظور ، لسان العرب ، دار الحديث للطباعة والنشر ، دون طبعة ، القاهرة ، مصر ، 2003 .

49- محمد البدوي ، قاموس اكسفورد عربي انجليزي ، الاكاديمية للطبع والنشر ، لبنان ، دون سنة .

50- مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، الطبعة الرابعة 04 ، دون بلد النشر ، 2005 .

المراسيم والقوانين :

51- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 46 ، المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 ، الموافق لـ يوليو 2006 ، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .

-52 قانون العقوبات ، المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق لـ 8 يونيو سنة 1966 ، المتضمن للتنظيم القضائي .

المواقع الالكترونية :

-53 [https:// www.metess.gov.dz](https://www.metess.gov.dz) موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان

الاجتماعي 20.05.2025

-54 www.oprebat.org.dz المراسيم التنفيذية لقوانين الصحة والامن وهيئة
الوقاية من الاخطار المهنية 20.05.2025

الملاحق :



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



قسم علم اجتماع

استمارة بحث

اثر ظروف العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال
- بسكرة - نموذج -

اشراف الأستاذة :

د سلامة امينة

اعداد الطالبة :

جرف اسمهان

في اطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع عمل وتنظيم حول
موضوع بحثنا يسرني ان اضع بين ايديكم هذا الاستبيان بهدف مشاركتكم في دراستنا من اجل
الاجوبة على الأسئلة و نثمن صدقكم في الاجابة لان معلوماتك تساهم في تحقيق نتائج دقيقة
وستعامل بسرية بوضع علامة (x) امام الإجابة

السنة الجامعية:

2024/ 2025

محاور الاستبيان :

المحور الأول / البيانات الشخصية

1) الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2) العمر :

من ☐ 25 إلى 35 سنة ☐ من 35 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3) المنصب الوظيفي ؟

قابلة ☐ ممرض ☐ طبيب ☐

4) الخبرة المهنية ؟

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني: تأثير الاستقرار الوظيفي على أداء العمال الطبي والشبه طبي (في القطاع الصحي)

5) هل تشعر بالرضا عن ظروف عملك في المؤسسة

نعم ☐ لا ☐

6) إذا كان نعم كيف ذلك ؟

حسنة ☐ متوسطة ☐ جيدة ☐

7) مدى رضاك عن حجم المهام الموكلة لديك ؟

حسن ☐ متوسط ☐ جيد ☐

8) هل نظام العمل وحجمه عادل بين العمال ؟ نعم

نعم ☐ لا ☐

9) هل تحصل على فترات راحة أثناء العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

10) إذا اتاحت لك فرصة تغيير عمل في قطاع آخر ستفكر في الانتقال ؟

نعم ☐ لا ☐

11) إذا كان نعم ما السبب ؟

12) هل المؤسسة الاستشفائية توفر نقل للعمال ؟

نعم ☐ لا ☐

13) إذا كان نعم هل استفدت منه ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

14) مدى رضاك عن الحوافز ؟

ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐

15) هل يتم اشراكك في اخذ القرارات الطبية داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم ☐ لا ☐

16) هل تؤثر المناوبات الليلية على جودتك في الأداء

نعم ☐ لا ☐

محور الثالث/ تأثير الامن على أداء العمال الطبي والشبه طبي في القطاع الصحي

17- هل تعرضت لمخاطر مهنية كالعدي

نعم ☐ لا ☐

18- هل تعرضت لحادث عمل داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم ☐ لا ☐

19- هل توفر المؤسسة وسائل كفيلة لحماية الطاقم الطبي والشبه الطبي

نعم ☐ لا ☐

20- هل يتم نشر تعليمات وارشادات الوقاية داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

21- هل يتم توفير حماية مناسبة عند نظام المناوبة الليلية ؟

نعم ☐ لا ☐

22 - هل الحماية المتوفرة أثناء أداء المهام كافية؟؟

☐

لا

☐

نعم

23- ما مدى تقييمك الوقاية في المؤسسة الاستشفائية ؟

☐

جيد

☐

متوسط

☐

حسن

24- هل تعرضت لعنف من قبل المرضى اوالعمال المسؤولين ؟

☐

جسدي

☐

لفظي

25- هل الامن الحالي داخل المؤسسة الاستشفائية يواكب التطور التكنولوجي ؟

☐

لا

☐

نعم

Biskra
Hôpital Spécialisé en Gynécologie,
Pédiatrie et Chirurgie pédiatrique de Biskra

**Organigramme général des établissements hospitaliers spécialisés
suivant l'arrêté interministériel du 29 Dhou El Hidja 1418 correspondant au 26 avril 1998**

