

قسم: علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية

"دراسة ميدانية على الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية بوقرة بولعراس. تبسة."

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

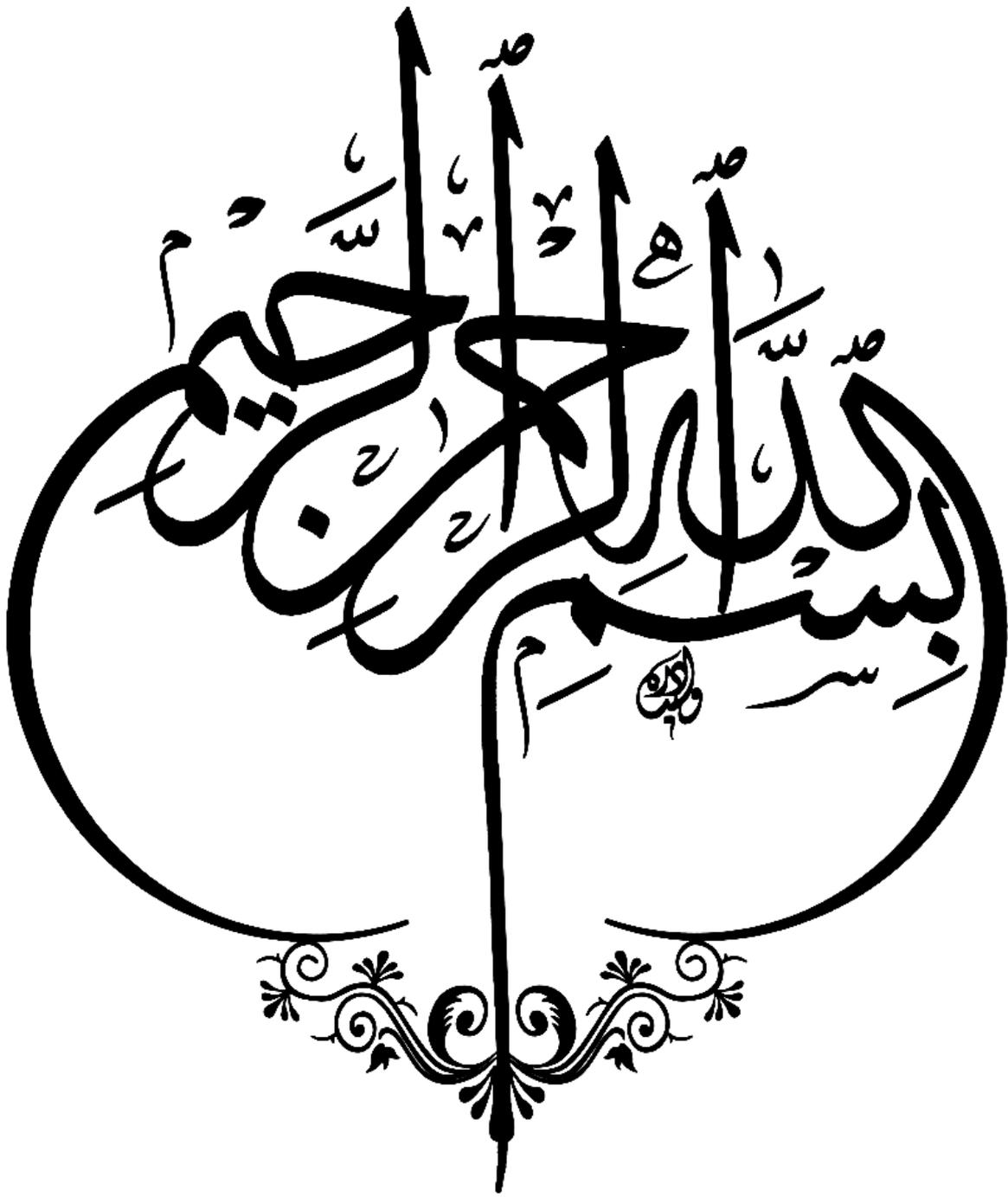
إشراف الأستاذة:
د. لبني فتيحة

من إعداد الطالبتين:

مقاق سناء
مرغادي فردوس

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مكلاتي فاطمة الزهراء	أستاذة محاضرة - أ -	رئيسة
لبني فتيحة	أستاذة محاضرة - أ -	مشرفا ومقررا
بن زاوي إبراهيم	أستاذ محاضر - ب -	عضوا ممتحنا



شكر و عرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

قال الله تعالى: "وإن تآذن ربكم لئن شكرتكم لأزيدنكم."

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذتنا الفاضلة "د. لبني فتيحة"

على مرافقتها لنا وإشرافها على إنجاز هذه المذكرة والتي لم تبخل علينا

بتوجيهاتها وإرشاداتها.

ونتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذة التخصص لقسم علم الاجتماع.

الإهداء:

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات، لكنني فعلتها فالحمد لله الذي سير البدايات وبلغنا النهايات بفضلِهِ.

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا التي كانت أهلا لكل المصاعب والتحديات لإكمال المسار بكل جهد وتقاني في سبيل الحلم والعلم فقد حملت في طياتها أمنيات الليالي وأصبح عنائي اليوم للعين قرّة، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي فإللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفققتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي.

ويكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

إلى سندي في هذه الحياة ومصدر الأمان إلى من أستمد منه قوتي إلى من شاب رأسه وضحى من أجلي إلى من أحسن تربيته وعلمي، إلى رفيق دربي إلى من أراه خالدا وسط قلبي وصدري، إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل. إليك أبي الحبيب عبد العزيز.

إلى أمي العظيمة إلى روحي ونفسي في هذه الحياة أهديك ما وصلت إليه من نجاح يا عزمي حين أثقلتني الحياة فوجودك هو سبب ما أنا به اليوم من نجاح شكرا لوجودك وإيمانك بي هذا النجاح لكي أمي أنا مجرد وسيلة. إليك أمي خديجة

إلى الأيادي التي أزلت أشواك الفشل من طريقي من ساندوني عند ضعفي وبالتشجيع سقيتموني لطالما كنتم الظل لهذا النجاح إليكم أخي وحيد قلبي عبد الحليم وأخواتي أمينة ورندة.

إلى صديقتي ورفيقة دربي منذ 10 سنوات نحن اليوم حققنا ما كان بالأمر حلقا لنا مع بعضا أهدي إليك هذا النجاح فردوس

وأیضا وفاء وتقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة الفاضلة "لبنى فتيحة" التي ساعدتني في مجال البحث العلمي ولم تبخل علينا بشيء، جزاها الله كل خير.

وأخيرا من قال أنالها "نالها" وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها. فالحمد لله ربي العالمين

مقاق سناء

congratulations



الإهداء:

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام

وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

من قال أنا لها "نالها" لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات
لكنني فعلتها ونلتها

بعد تعب ومشقة خمسة سنوات في سبيل الحلم والعلم حملت في طياتها آمنيات الليلي، وها أنا اليوم واقفت على عتبة
تخرجي أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعة تخرجي بكل فخر، فالله ملك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد
بعد الرضا، لأنك وفقتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي.

وبكل حب أهدي نجاحي وتخرجي

إلى من ساندني بكل خطوة أخطوها إلى فخري وعزتي ومنبع قوتي وقرّة عيني "والدي".

إلى التي نسجت مساري الدراسي بإبرتها ومهنتها من أجل أن تراني على منصة التخرج، التي دعمتني دون حدود، فهي
قوتي وملاذي بعد الله، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى
"والدي".

إلى من كان بجانبني بكل حب عند ضعفي وأزاح عن طريقي المتاعب إلى رجل البيت الصغير وكتفي التي اتكأ عليه إلى
الذي شد الله به عضدي فكان خير معين "أخي هيثم".

إلى الشمعة التي نورت حياتي وأمنت بقدراتي وأمان أيامي إلى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي "أختي ليندة".

إلى صديقتي ورفيقة دربي من كانت لي ونيسة طيلة مشواري الدراسي إلى التي إخترتها منذ عشر سنوات "صديقتي سناء"

أود أن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في رحلتي التعليمية من أساتذتي الكرام ومشرفتي جزاكم الله خيرا.

وأخير أود أن أؤكد على أن هذه ليست النهاية.



مرغوي فرووس

congratulations

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرقان
	إهداء
I	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة	
2	أولا: إشكالية الدراسة.
6	ثانيا: فرضيات الدراسة.
6	ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.
7	رابعا: أهداف الدراسة.
8	خامسا: أهمية الدراسة.
8	سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة.
17	سابعا: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للعدالة التنظيمية	
47	تمهيد
48	أولا: نشأة العدالة التنظيمية.
50	ثانيا: أبعاد العدالة التنظيمية.
52	ثالثا: أشكال العدالة التنظيمية.
54	رابعا: أهمية العدالة التنظيمية.
57	خامسا: نظريات العدالة التنظيمية
61	سادسا: المتغيرات الخارجية وتأثيرها على العدالة التنظيمية.
63	سابعا: مقومات العدالة التنظيمية.
64	ثامنا: الآثار المترتبة عن غياب العدالة التنظيمية.

67	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: الإطار النظري لجودة الحياة المهنية	
70	تمهيد
71	أولاً: نشأة وتطور جودة الحياة المهنية.
74	ثانياً: خصائص جودة الحياة المهنية
75	ثالثاً: أهمية جودة الحياة المهنية.
76	رابعاً: أهداف جودة الحياة المهنية.
77	خامساً: أبعاد جودة الحياة المهنية.
80	سادساً: مراحل جودة الحياة المهنية.
81	سابعاً: المداخل النظرية المفسرة لجودة الحياة المهنية.
83	ثامناً: طرق قياس وتحسين جودة الحياة المهنية.
86	تاسعاً: معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية.
87	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
90	تمهيد
91	أولاً: مجالات الدراسة
105	ثانياً: منهج الدراسة
106	ثالثاً: مجتمع الدراسة
107	رابعاً: أدوات جمع البيانات
112	خامساً: أساليب تحليل البيانات
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
115	تمهيد
116	أولاً: عرض وتحليل بيانات محاور الاستمارة
116	1/. عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية
123	2/. عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور الفرضيات

123	أ./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى
137	ب./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية
146	ج./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة
157	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة
165	ثالثا: النتائج العامة للدراسة
168	خاتمة
171	قائمة المصادر والمراجع
179	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	التغطية الصحية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس-تبسة- لبلديات ولاية تبسة	93
02	تصنيف الممرضين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة	102
03	أسماء الأساتذة المُحكّمين وتخصصاتهم وتواريخ التحكيم	109
04	عدد الاستثمارات المُوزعة على الممرضين الشبه الطبيين بالمستشفى	112
05	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	116
06	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن	117
07	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	119
08	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي	120
09	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة	121
10	توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بين الممرضين	123
11	نسبة العدل في توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين لأداء وظائفهم	124
12	نظام الترقية في المستشفى	126
13	تحفيز المؤسسة الاستشفائية للعاملين في حالة إنجازهم لعمل جيد	127
14	التدريب الكافي للممرضين يعزز من	129
15	نظام الأجور بالمؤسسة وتلبية الحاجات المعيشية للممرضين بالمؤسسة	130
16	تناسب الراتب الشهري وساعات العمل مع المهام الوظيفية	132
17	تقدم المؤسسة فرصا متساوية من الامتيازات والتدريب لجميع ممرضيهما في نفس المستوى الوظيفي	133
18	تماشي الواجبات الوظيفية مع المستوى التعليمي والقدرات الشخصية	134
19	توزيع العلاوات والمردودية على الراتب الأساسي للممرضين، وعلاقته بتساوي الأجر بين الممرضين في مستشفيات أخرى	136
20	قيام رئيس العمل بتوضيح الأهداف وما يتطلب إنجازها من الممرضين.	137

139	التزام الممرضين بالقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية	21
140	الوقت بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية	22
142	المعاملات من طرف الرؤساء وتطبيق معايير الحصول على الإجازات على جميع الممرضين	23
143	يوضح منح الرئيس الحرية أثناء أداء العمل ومغادرة مكان العمل خلال ساعات العمل الرسمية للضرورة الشخصية	24
144	المهام الوظيفية وتأثيرات الحياة الشخصية وتقييم الأداء	25
146	أسلوب الرئيس المباشر عند اتخاذ قرارات متعلقة بالممرضين	26
147	حسم الرئيس للنزاعات بنزاهة وعدالة	27
148	مراعاة الرئيس المباشر لمصلحة الممرضين الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم	28
150	تقديم المستشفى للتوعية اللازمة للممرضين بشأن سلامتهم المهنية	29
151	تقديم إدارة المستشفى للتأمينات والتعويضات في حال تعرض الممرضين لحوادث العمل، والاهتمام بالطعون الموجهة لها	30
153	ظروف العمل الفيزيائية المساعدة على الاستمرار في العمل والمناخ التنظيمي المشجع للتواصل مع الرئيس والزملاء	31
154	توفر المستشفى بيئة عمل آمنة وصحية للممرضين والتزامها بتقديم الإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية	32
156	العلاقات بين الرئيس والزملاء العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية	33

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	بناء إدراكات العدالة	63
02	أبعاد جودة الحياة المهنية	79
03	المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل	80
04	طرق قياس جودة الحياة المهنية	84
05	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-	95
06	الهيكل التنظيمي للمصالح الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس-تبسة- لسنة 2021/2020.	99
07	الهيكل التنظيمي للمصالح التقنية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- لسنة 2021/2020	100
08	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	116
09	مدرج تكراري يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن	118
10	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	119
11	دائرة نسبية تمثل التوزيع البياني لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي	120
12	منحنى بياني يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الاستشفائية	122
13	دائرة نسبية تمثل توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بين الممرضين	124
14	دائرة نسبية تمثل نسبة العدل في توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين لأداء وظائفهم	126
15	أعمدة بيانية تشمل نظام الترقية في المستشفى	127
16	أعمدة بيانية تمثل تحفيز المؤسسة الاستشفائية للعاملين في حالة إنجازهم لعمل جيد	128
17	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول التدريب الكافي للممرضين	130

138	دائرة نسبية توضح قيام رئيس العمل بتوضيح الأهداف وما يتطلب إنجازه من الممرضين	18
140	أعمدة بيانية توضح التزام الممرضين بالقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية	19
141	أعمدة بيانية توضح الوقت بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية	20
147	أعمدة بيانية توضح أسلوب الرئيس المباشر عند اتخاذ قرارات متعلقة بالممرضين	21
148	حسم الرئيس للنزاعات بنزاهة وعدالة	22
149	دائرة نسبية تمثل مراعاة الرئيس المباشر لمصلحة الممرضين الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم	23
151	دائرة نسبية يوضح تقديم المستشفى للتوعية اللازمة للممرضين بشأن سلامتهم المهنية	24

مقدمة

تسعى المؤسسات بأشكالها المتنوعة إلى المشاركة الفعالة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأيضاً الثقافية، بالإضافة إلى توفيرها بيئة ملائمة للعاملين من خلال تحقيق المساواة بينهم، وباعتبار أن الموارد البشرية عمودها الأساسي والعامل الذي يسهم في نجاحها وتحقيقها لأهدافها، فقد سعت العديد من المنظمات إلى بناء كفاءات مهنية متميزة وذلك من خلال تشجيع السلوك الإبداعي والمبادرة والتفكير الخلاق للموظفين أيضاً ضمانها توافر جميع متطلبات الوظيفة بالإضافة إلى تعزيزها لجودة الحياة المهنية وتحقيق أهداف المنظمة بنجاح، فالعدالة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في هيكل المؤسسة وتأثيرها على العاملين، حيث أصبحت أكثر اهتماماً من الجوانب المادية، إذ يركز الباحثون بشكل كبير على دراستها كما يعتبرون أن تجسيدها داخل المؤسسة عاملاً أساسياً للنجاح والتي ينجر عنها سمعة طيبة تستقطب الموارد البشرية المؤهلة والطموحة، كما أن المنظمات الحديثة أصبحت تركز على العلاقة بين الفرد والمنظمة وتهتم بجهود الموظفين المقدمة في العمل كما تسمح لهم بالمشاركة في عمليات صنع القرارات المسعى الذي هو بدوره يعزز جودة سياستهم العملية ويزيد من انتمائهم للمنظمة، وفي ضوء ما سبق فإن العدالة التنظيمية وجودة الحياة المهنية مرتبطان بشكل متبادل إذ يؤثر الأول في تحسين الثاني والعكس صحيح، حيث لا يمكن تحقيق جودة الحياة المهنية بدون العدالة التنظيمية وبالتالي يجب تفعيل العدالة التنظيمية للتحسين من جودة حياة العمل وكذلك جوانبه المختلفة، بالنظر لأهمية العدالة التنظيمية وأثرها على الموظفين ومنه المؤسسة، فإن هذه الدراسة جاءت في إطار تتبع اتجاهات الموظفين نحو العدالة التنظيمية في المؤسسة العمومية الاستشفائية " بوقرة بولعراس ببحارية" ، وفي ضوء ما تم طرحه قمنا بتسليط الضوء على أهم التحديات التي تواجه المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية خاصة مع تنوع مواردها البشرية واختلاف اتجاهاتهم ومعتقداتهم.

وفي هذا الإطار حاولنا من خلال هذه الدراسة والموسومة بعنوان "العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية" وبناء على ما تم تقديمه تقسيم خطة العمل على خمسة فصول هي:

• **الفصل الأول: بعنوان الإطار النظري والتصوري للدراسة،** إذ خصص لإشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، تم التطرق لأسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة وعرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

• **الفصل الثاني: بعنوان الإطار النظري للعدالة التنظيمية،** بدايتنا بتمهيد ثم تناولنا فيه نشأة العدالة التنظيمية، أبعادها، أشكال العدالة التنظيمية، أهميتها، نظرياتها، المتغيرات الخارجية وتأثيرها على العدالة التنظيمية، مقوماتها، الآثار المترتبة عن غياب العدالة التنظيمية، وخلاصة الفصل.

• **الفصل الثالث: بعنوان الإطار النظري لجودة الحياة المهنية،** حيث تم فتح هذا الفصل بتمهيد ثم نشأة وتطور جودة الحياة المهنية يليه التطرق إلى خصائصها، أهميتها، أهدافها، مراحلها، كما تناولنا المداخل النظرية المفسرة لجودة الحياة المهنية، ثم معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية وخلاصة الفصل.

• **الفصل الرابع: بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة،** تضمن تحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري)، كذلك منهج الدراسة الذي استخدمناه، مجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات، أساليب تحليل البيانات.

• **الفصل الخامس: بعنوان عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة،** حيث بدأنا فرصنا هذا بتمهيد، ثم تطرقنا إلى عرض وتحليل بيانات محاور الاستمارة، ثم مناقشة نتائج الدراسة ووضع النتائج العامة للدراسة.

• **وفي الأخير انتهينا بخاتمة وملخص الدراسة.**

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

تعد المؤسسة من بين أسس نمو المجتمع وتطوره، حيث تحاول هذه الأخيرة التكيف مع التحولات السريعة والتغيرات الجذرية التي يعرفها عصرنا الحالي، والذي أفضى انعكاسات على بنائها باختلاف طبيعتها وتوجهاتها، فالمؤسسة باعتبارها نظام مفتوح تسعى جاهدة في الوقت الراهن إلى محاولة مواكبة التطورات العلمية والتقنية والاحتكاك بمحاولتها إدماج الأساليب والبرامج الرقمية في تعاملاتها وداخل بنائها التنظيمي، وذلك في إطار سعيها الدائم لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها وحفاظاً على كيانها بالاعتماد على الموارد المادية والبشرية المتاحة لديها، فالتطور المتسارع الحاصل يفرض على المؤسسة ضرورة التأقلم مع التغيرات والأوضاع المختلفة المحيطة بها على المستوى الداخلي والخارجي، هذا ما يدفعها إلى الاهتمام بالموارد البشرية الذي يعتبر ثروة نابضة لها وأصلاً من أصولها فهو الفاعل الرئيسي في تحويل مدخلاتها ومخرجاتها باعتباره رأس مال تنظيمي وفكري يطمح للإبداع والتميز والذي من الضروري على المؤسسة مراعاة احتياجاته ومتطلباته بمحاولة توفير البيئة التنظيمية الملائمة التي تساعد على استثمار قدراته.

حيث تشكل المؤسسة الجزائرية بمختلف هياكلها دوراً هاماً وركيزة أساسية لتحريك عجلة التنمية، إلا أنها ليست بمعزل عن التحديات والرهانات التي تفرضها التغيرات والتطورات السريعة المحيطة بها، هذا ما يجبرها على التغيير الدائم لأولوياتها وإستراتيجياتها كمحاولة للاندماج والتحكم في المحيط الخارجي، فهي مطالبة باستمرار مراقبة ومتابعة محيطها وما يطرأ عليه من تغيرات كمحاولة للتكيف معه، وذلك للحد من التأثيرات السلبية والمفاجئة التي قد تنجم عن البيئة الخارجية، فتفاعل المؤسسة مع المتغيرات النابعة من البيئة الخارجية قد يساعدها على التحكم في التحديات والصعوبات بشكل فعال لضمان نجاحها وتحقيق أهدافها، ورغم ذلك فعلى المؤسسة أيضاً أن تراعي المحيط الداخلي لها والمرتبط بالأخص على التفاعل المباشر بين إدارة المؤسسة والأفراد العاملين فيها، فالعديد من المؤسسات تواجه تحدي الربط

بين متطلباتها كمؤسسة باحتياجات وتطلعات العاملين بها، حيث يعود هذا التحدي إلى نظرة الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأساليب الروتينية والقديمة في إدارتها وتعاملاتها، حيث تجعل من الرئيس المباشر هو متخذ وموجه القرار ومهمل ومقلد من دور الأفراد العاملين ومشاركتهم للشعور بالانتماء والمسؤولية، هذا الذي أصبح لا يتلاءم مع مقتضيات عصرنا الجديد، لذا يتطلب من المؤسسة خاصة في الوقت الحالي التعامل مع هذا التحدي بمحاولة للفهم العميق للعوامل التي تؤثر على سلوك وأداء الأفراد سواء كانت متعلقة بالبيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة، فهذه الأخيرة لا بد أن تسعى إلى تبني إستراتيجيات تحقق التوازن بين أهدافها كمؤسسة ومتطلبات العاملين بها كعنصر أساسي، فنمو ونجاح المؤسسة مرهون بمدى قدرتها على خلق ممارسة تنظيمية توفر تفاعل إيجابي يضمن استثمار قدرات وطاقات الفاعلين فيها، وذلك من خلال محاولة تبني سياسات وأساليب تنظيمية ناجعة وقادرة على تحقيق قيم العدالة التنظيمية.

فتنفيذ قيم المساواة والعدالة وتطبيقها يعد أحد الأسس الضرورية لتكيف واندماج المؤسسة والعاملين بها مع التغيرات الحاصلة سواء داخل البناء التنظيمي أو خارجه، مما يبين بأن تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين يشكل تحديا بارز يواجه المؤسسة الحديثة خاصة في ظل ما تطمح إليه من أجل حاجتها للتخلي عن السياسات الكلاسيكية القائمة أساسا على البيروقراطية بجانبها السلبي وتبني سياسات وأساليب تنظيمية جديدة تتسم بالعدالة والنزاهة، وذلك نظرا لتنوع مواردها وتباين ثقافات وخلفيات العاملين بها، فمعيار نجاح المؤسسة وتقييم أدائها يبنى على مدى احترامها وتطبيقها لمبادئ ومعايير العدالة التنظيمية، ما يجعل على عاتقها ضرورة تنسيق قراراتها وسياساتها مع معايير ومبادئ العدالة التنظيمية في جميع جوانب وأساليب العمل، حيث تنتوع أبعاد العدالة التنظيمية لتشمل عدالة التوزيعات والتي تتعلق بتوزيع المخرجات كالأجور والمنح والمردودية بناءً القدرات والمهارات والمجهودات المبذولة ..، كما تشمل عدالة الإجراءات التي تتعلق بآليات وعمليات توزيع المهام واتخاذ القرارات حيث يتم إتباع

التعليمات والإجراءات بشكل منصف بالإضافة إلى ذلك عدالة المعاملات التي تعني معاملة الموظفين بطريقة مؤدبة ومحترمة وأكثر إنسانية تشجع روح التعاون بينهم. وبالتالي فمن المفروض على كل مؤسسة أن تحرص على تحقيق العدالة بين العاملين بها في كل إجراء أو قرار تتخذه، والذي يؤثر بطبيعة الحال على مستوى جودة حياتهم المهنية.

حيث تعد جودة الحياة المهنية من المواضيع الرائجة في الفكر السوسيوتنظيمي المعاصر، فهي من المفاهيم الحديثة في تطوير السلوك التنظيمي للمؤسسة، حيث تم الاهتمام بالحياة الوظيفية وجودتها في سبعينات القرن الماضي، والتي وجب تفعيلها والوعي بها كثقافة، والاهتمام بها كبرنامج ومقياس للارتقاء بالموارد البشري، حيث أكدت مدرسة العلاقات الإنسانية على أهميتها، حيث يتوجب على المؤسسة ككيان مفتوح يتأثر بمحيطه الخارجي من خلال تبادل المدخلات والمخرجات، العمل على تعزيز وإثارة موضوع جودة الحياة المهنية داخل المؤسسة للعودة بالنفع على كلا الجانبين وهذا في حالة سعي المؤسسة الدائم من أجل مراعاة متطلبات العاملين وتوفير احتياجاتهم التي تجعلهم في أريحية أثناء أداء مهامهم، حيث يجب على المؤسسة في ظل الواقع التنظيمي الصعب الذي تواجهه ضرورة تبني برامج نوعية لجودة الحياة المهنية، تهدف إلى تحقيق التوازن بين احتياجات الموظف وأهداف المؤسسة، بمحاولة تنظيم الأجور والمكافآت بشكل جيد، وتوفير الأمن والصحة المهنية، وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات الهامة، إلى جانب توفير بيئة عمل مستقرة ومحفزة تشجع على التطور والتقدم، بالإضافة إلى ذلك تشمل هذه البرامج التدريب والتعليم المستمر، وتعزيز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، هذه الجهود تساعد على استثمار طاقات العاملين بشكل إيجابي وتعزز الرغبة للاستمرارية في المؤسسة ورفع الكفاءة التنظيمية.

وبالرجوع إلى المؤسسات الجزائرية فإن قطاع الصحة فيها يواجه تحديات كبيرة في ظل سياسة الإصلاحات التي دعا إليها عدد من الوزراء الذين تولوا المسؤولية في هذا القطاع، بدعم من خزينة الدولة مع التركيز على الاستثمار فيه كقطاع خدماتي اجتماعي وحيوي يعاني من

ضغوطات ومشاكل تنظيمية صعبة في بعض الأحيان، تؤثر على الاستجابة لتطلعات العاملين والمرضى على حد سواء، ومع الانتشار الواسع للأمراض المزمنة والوبائية، زادت الضغوط على المؤسسات الصحية وخاصة المؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس بولاية تبسة، مما يستوجب من القائمين على إدارة الخدمات الصحية البحث عن وسائل جديدة لتلبية هذه التحديات والاستجابة لها بفاعلية، وباعتبار أن العاملين يمثلون أحد أهم الموارد التي تتمتع بها المؤسسة الصحية، يستوجب عليها تبني وسائل إدارية حديثة لتحقيق الاستغلال الأمثل لهذه الموارد، وذلك بمراعاة تطبيق مبادئ العدالة والنزاهة بمختلف أبعادها بشفافية تامة، لضمان تحقيق جودة حياة مهنية مستقرة للعاملين، ومنه فقد جاءت دراستنا الحالية المركزة على العدالة التنظيمية وجودة الحياة المهنية اللتان عرفتا كما هائلا من التنظير والبحث خلال السنوات الأخيرة، حيث قمنا بإسقاط هذين المفهومين على فئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس بولاية تبسة، للتعرف والوقوف على واقع تطبيق العدالة التنظيمية ومدى تأثيرها على جودة الحياة المهنية .

وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق العدالة التنظيمية على مستوى تحقيق جودة الحياة المهنية لدى فئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس . تبسة .؟.

وللإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقسيمها إلى أسئلة فرعية على النحو التالي:

1. ما انعكاس تطبيق عدالة التوزيعات على تطوير المسار المهني للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية؟
2. هل تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية؟
3. هل تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

"يؤثر تطبيق العدالة التنظيمية إيجابا على مستوى جودة الحياة المهنية لفئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية".

الفرضيات الفرعية:

- ينعكس تطبيق عدالة التوزيعات إيجابا على تطوير المسار المهني للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية.
- تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية.
- تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

- ظاهرة قابلة للدراسة العلمية باعتبار متغيرات الدراسة من المواضيع السوسيوتنظيمية الإدارية.
- العمل على التأكد من وجود عدالة تنظيمية مطبقة فعليا بمختلف أبعادها (عدالة التوزيعات، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات)، في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس . تبسة .
- الحاجة إلى معرفة تطبيق العدالة التنظيمية من عدمها ومدى انعكاس وأثره على جودة الحياة المهنية لدى فئة الممرضين شبه الطبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة.

- رؤيتنا لهذا الموضوع على اعتباره دراسة تشكل إضافة نوعية لتخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بصفة عامة وكإثراء للمكتبة الجامعية على وجه الخصوص.
- فتح المجال أمام الباحثين في علم الاجتماع مستقبلا للاستفادة والانطلاق من هذه الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة

. لأي بحث علمي أهداف يسعى لتحقيقها من خلال الكشف عن حقائق ترتبط بالمجتمع، وكذلك أهداف عملية تساهم في تبيان أثر العدالة التنظيمية على جودة الحياة المهنية لدى الممرضين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس . تبسة.

حيث يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- الكشف عن مستوى إدراك العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية) من وجهة نظر عينة البحث.
- التعرف على مستوى تحقيق جودة الحياة المهنية لدى أفراد عينة البحث.
- توضيح مفهومي العدالة التنظيمية وجودة الحياة المهنية من خلال تتبع الخلفية النظرية لهذين المفهومين والاطلاع على أبعاد ومؤشرات كلا المتغيرين.
- التعرف على واقع العدالة التنظيمية وأثرها في تحقيق جودة الحياة المهنية لدى أفراد عينة البحث محل الدراسة.
- التعرف على العوامل التي تؤثر على تحقيق جودة الحياة المهنية.

التعرف على مدى تطبيق أبعاد العدالة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية وانعكاسها على مستوى جودة الحياة المهنية لدى الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

خامسا: أهمية الدراسة

يعتبر موضوع العدالة التنظيمية وجودة الحياة المهنية من بين الموضوعات الحديثة والبارزة في عصرنا الحالي، والتي حظيت باهتمام الباحثين، حيث تكمن دراستنا لهذا الموضوع في محاولة إيجاد أفضل الأساليب والإستراتيجيات التسييرية التي يمكن الاعتماد عليها في تطبيق العدالة التنظيمية لرفع درجة تحقيق جودة الحياة المهنية التي تنعكس على السلوكيات التنظيمية لدى الممرضين الشبه طبيين، وكذا بتوضيح مفهوم جودة الحياة المهنية وإظهار أبعادها الأساسية التي يمكن من خلالها الرفع من درجة ومستوى ولاء وانتماء الممرضين الشبه طبيين، حيث تسهم هذه الدراسة في تقديم إرشادات وتوجيهات لصانعي القرار في المؤسسة لأجل معرفة المشاكل والتحديات الحاصلة التي قد لا تكون ظاهرة في المؤسسة والذي يستدعي تطوير آلياتها واتخاذ الإجراءات اللازمة لفرض تطبيق وإدراك مبادئ وأبعاد كل من العدالة التنظيمية وبرامج وإستراتيجيات تحقيق جودة الحياة المهنية ومعرفة العوامل التي قد تؤثر فيها، إضافة إلى تسليط الضوء على الجوانب التنظيمية داخل المؤسسة الاستشفائية، ومدى انعكاسها على جودة وكفاءة عاملها بصفة عامة وممرضها بصفة خاصة.

ومن بين ما يميز دراستنا لهذا الموضوع هو تناوله كدراسة سوسيوتنظيمية، ومعرفة مدى إدراك وتطبيق مبادئ وأبعاد العدالة التنظيمية وتأثيرها على تحقيق جودة الحياة المهنية.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة

1. العدالة التنظيمية:

أ./ العدل:

. لغة: العدل ضد الجور يقال عدل عليه في القضية من باب ضرب فهو عادل وبسط

الوالي عدله ومعدلته بكسر الدال وفتحها.¹

¹ - محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، معجم مختار الصحاح، دار صادر للنشر، د ط، لبنان، 2008، ص 176

كما ذكر العدل في القرآن الكريم وذلك في قوله تعالى: "لقد أرسلنا رسلنا بالبينات وأنزلنا معهم الكتاب والميزان ليقوم الناس بالقسط". (سورة الحديد الآية 25).¹

. اصطلاحاً:

عرف أحمد زكي بدوي العدل على أنه ما يطابق الحق ويتنزه بإعطاء كل ذي حق حقه ويهتدي به القضاة في أحكامهم ويقال عدالة المعارضة أو التبادل.²

. تعريف إجرائي للعدل:

العدل هو الإنصاف والمساواة في جميع الحقوق وذلك دون تمييز والميل الى المصالح الشخصية والاجتماعية.

ب / . التنظيم:

. لغة: تنظيم العمل، ترتيبه وتديره ليأخذ نسفاً معيناً.³

. اصطلاحاً:

عرف اميتيائي اتريني: التنظيم بأنه وحدة اجتماعية يتم إنشائها من أجل تحقيق هدف معين ويرى ان التنظيم عندما ينشأ تكون له أهداف واحتياجات تتعارض أحياناً مع أهداف واحتياجات أعضاء التنظيم.⁴

التعريف الإجرائي:

يقصد بهذا التعريف ان التنظيم يتم تطبيقه من أجل الوصول الى هدف معين وأحياناً ما يكون تناقض بين احتياجات وأفراد التنظيم.

¹ - القرآن الكريم، الآية 25، سورة الحديد.

² - أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، د طبعة، بيروت، 2008، ص 263

³ - www.almaany.com معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، التاريخ: 2024/02/19، التوقيت: 18:39،

⁴ - طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، د سنة، ص 23.

ج./ تعريف العدالة التنظيمية:

ان مفهوم العدالة التنظيمية يمكن أن يفسر العديد من المتغيرات المؤثرة على السلوك التنظيمي للعاملين، نظرا لأن العدالة التنظيمية تعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستوى الوظيفي والمستوى الانساني.¹

يعرفها (Adams) أدامز العدالة التنظيمية على أنها هي: "المساواة التي تضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين، نسبة إلى مدخلاتهم وعندما يساوي المعدلان تتحقق العدالة وحيث لا يتساوى المعدلان يقع الحيف ويشعر الفرد حينئذ بالظلم".²

يعرفها العتبي على أنها: "إدراك العاملين للعدالة في مكان العمل من خلال علاقاتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل".³

التعريف الإجرائي للعدالة التنظيمية: يمكن تعريفها على أنها، فهم الموظفين للعدالة والنزاهة في بيئة العمل، من خلال تفاعلهم مع رؤسائهم المباشرين والالتزام بالحقوق والواجبات وكذا مدى تطبيق المؤسسة لعدالة التوزيعات والإجراءات والتعاملات داخل بيئة العمل، مما ينعكس بالإيجاب على سلوكيات العاملين، من خلال منح كل موظف حقوقه المستحقة على أدائه، وما يولده له هذا من شعور بالرضا والالتزام والولاء للمؤسسة من جهة، وما يدفعه إلى المزيد من بذل للجهد ولتحسين في الأداء و تحقيق أعلى مردودية في الإنتاج من جهة أخرى.

¹ - عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2008، ص30.

² - محمودي محجوبة، بالحسي رحوى، العدالة التنظيمية والروح المعنوية لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، "دراسة ميدانية بمجمع فاكوتو حليب"، مجلة المحترف للعلوم الرياضية والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 08، العدد02، الجزائر، 2021، ص219.

³ - محمد لمين تيش تيش، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية . دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد10، تيارت، 2016، ص498.

2./ جودة الحياة المهنية:

أ./ الجودة:

. لغة: كما ورد في لسان العرب لابن منظور: من جود، الجيد: نقيض الرديء على فعيل... و أصله جيود فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء، وجاد الشيء جودة أي صار جيدا.¹

. إصطلاحا: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة صلابته ..²

ب./ الحياة المهنية:

. إصطلاحا: بالبحث في الأدبيات الإدارية والتنظيمية نجد أن هناك تعاريف متعددة لمفهوم الحياة المهنية:³

. تعرف لدى عموم الباحثين بأنها مجموعة من الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي والتي تتأثر باتجاهاته وطموحاته وأهدافه ومشاعره التي لا تنفصل عن المراحل المتتالية لحياته الوظيفية.

. كما ينظر إليها بأنها كافة الوظائف التي تقلدها الفرد خلال حياته الوظيفية صاعدا بالتطور والتنمية والترقية في إطار مهنة محددة دون الارتباط بمكان معين، كما تشير إلى مجموعة الوظائف التي تعطي إطارا واضحا لتقدم منظم.

¹ - ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف للنشر، دس، ص 721.

² - إسماعيل محمد عيسى شاهين، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي ، إدارة الجودة الشاملة . من منظور تأصيلي إسلامي الخامس عشر، 2015، ص 202.

³ - مصطفى داسة، أحمد مداس، الحياة المهنية للموظفين في الإدارات العمومية: مقاربة معرفية، مجلة أفق للعلوم، المجلد 06، العدد03، الجزائر، 2021، ص 350.

. وهناك من يعرفها بأنها " مجموع الأدوار أو الوظائف التي يتدرج فيها الفرد خلال حياته الوظيفية والتي من المفروض أن تكون متوافقة مع قدراته واهتماماته وتساعد في نفس الوقت على إشباع طموحاته و آماله الشخصي".

التعريف الإجرائي للحياة المهنية: من خلال الاستقادة من التعريفات السابقة لمفهوم الحياة المهنية، يمكن تعريفها بأنها المسار الذي يسلكه الفرد في مجال عمله منذ بداية دخوله وحتى نهاية مسيرته الوظيفية، قد يتضمن تغيرات في موقعه الوظيفي، تطوير للمهارات، وبناء للخبرات، زيادة في المسؤوليات، وما ينتجه من تحقيق مكاسب وعوائد مالية، ونجاح مهني وشخصي.

ج./ جودة الحياة المهنية:

. أشار محمد حسين إلى جودة الحياة الوظيفية بأنها: "مجموعة العمليات المخططة والمتكاملة والمستمرة في الأجلين القصير والطويل والناعبة من ثقافة المنظمة والتي تستهدف تحقيق التوازن ما بين أهداف العاملين الشخصية والأهداف التنظيمية".¹

. يرى " Anderon " أن جودة الحياة الوظيفية تتمثل في زيادة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي كان يقوم بها المديرون مما ينعكس إيجابيا في تحسين الإنتاج من خلال الاستغلال الجيد للأفراد بصورة أكثر من الاموال إضافة الى تحسين الامن والصحة الوظيفية وتقسيم العائد وتحسين الرضا الوظيفي.²

. ويعرف العزيزي وزيد جودة الحياة المهنية على أنها: " العمليات والسياسات التي تحسن وتطور من بيئة العمل، وتجعلها بيئة عمل محفزة ومشجعة وإيجابية مما يؤدي إلى تعزيز

¹ - مصطفى علي محمود، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص 23.

² - أنظر: بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بن أحمد وهران، 2017، ص 11 (بتصرف).

السلوكيات الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم الوظيفي وشعورهم بالأمان الوظيفي، وتجعلهم أكثر إقبالا على العمل لتنفيذ كل ما يقومون به من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها.¹

التعريف الإجرائي لجودة الحياة المهنية: من خلال الاستفادة من التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة المهنية على أنها تعني خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة تساعد على تحقيق رضا وسعادة الموظفين، وتعزيز أدواؤهم و إنتاجيتهم من خلال توفير فرص تطوير المسار المهني، و تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، وتعزيز التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، حيث يعمل كل هذا على تحقيق توازن متساوي بين إحتياجات الموظفين من جهة وبين أهداف المؤسسة من جهة أخرى، مما يساهم في تحقيق النجاح والاستدامة للطرفين معا.

المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

. عدالة التوزيعات:

تعرف العدالة التوزيعية على أنها عدالة المخرجات أو العوائد التي يحصل عليها الموظف والتي تتمثل في الأجور، الحوافز وفرص الترقية وعدد ساعات العمل وأعباء وواجبات الوظيفة، وهي العدالة المدركة من المخرجات أو النتائج أو التوزيعات التي يحصل عليها الفرد في البيئة التنظيمية.²

التعريف الإجرائي لعدالة التوزيعات: هي العدالة المدركة من المخرجات أو النتائج التي يحصل عليها الموظف في سياق العمل، وأيضا العدالة التوزيعية تشير إلى العدالة في توزيع المخرجات والعوائد للأفراد داخل البيئة التنظيمية، وتشمل الأجور والحوافز، فرص الترقية، وعدد ساعات العمل، والمسؤوليات الوظيفية

¹ - أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران: دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران،(jthh)، المجلد 03، العدد 01، 2021، ص174.

² - عمر محمد دره، المرجع السابق، ص38.

. عدالة الإجراءات:

تشير العدالة الإجرائية لقضايا العدالة بشأن الأساليب والآليات والعمليات المستخدمة لتحديد النتائج على سبيل المثال هذه المسائل قد تنطوي على اعتبارات حول الطريقة الصحيحة للقيام بعملية صنع القرار، وعملية تسوية النزاعات، أو عملية تخصيص في المنظمة.¹

التعريف الإجرائي للعدالة الإجرائية: تقتضي عدالة الإجراءات في المؤسسة الاستشفائية تحديد وتطبيق إجراءات متساوية وشفافة في الترقيات والإستيداع والإنتداب، وضمان حق الموظفين في الاعتراض على القرارات وتقييم الأداء وتوزيع المكافآت بشكل عادل.

. عدالة التعاملات:

تعني درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملة الإنسانية والتنظيمية التي يحصلون عليها عند تطبيقهم للإجراءات، وتتمركز حول المعاملة الشخصية التي يتلقاها الأفراد المتأثرون بالقرارات أثناء تعاملهم مع صانعي القرارات، وفيها إذا كانت هذه المعاملة مبنية على الاحترام والتقدير.²

التعريف الإجرائي للعدالة التعاملية: تتجلى عدالة التعاملات في المؤسسة الاستشفائية من خلال تفسير القرارات بوضوح ومشاركة الموظفين في صنع القرارات، والاهتمام بانشغالاتهم، وعدم التحيز في القرارات الإدارية، وتوفير المعلومات بشفافية.

. تطوير المسار المهني:

يعرف تطوير المسار الوظيفي وفقا لـ (Edgar Schein) بأنه: "عملية مستمرة من الاكتشاف، بحيث يقوم الفرد ببطء بتطوير مفهومه المهني الخاص نتيجة المهارات أو القدرات،

¹ حمزة فرطاس، عائشة نجوى، العدالة التنظيمية (الأبعاد والنظريات المفسرة لها)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 26، الجزء الأول، الجزائر، مارس 2018، ص350.

² سارة زويتي، مقارنة نظرية لمفهوم العدالة في العمل في ضوء بعض الدراسات، مجلة الأفق للعلوم، العدد الخامس الجلفة، 2016، ص114.

الاحتياجات، الدوافع والتطلعات، وهو عملية منهجية وشاملة تستهدف التطوير الوظيفي وتنفيذ الإستراتيجيات والتقييم الذاتي وتحليل الفرص وتقييم النتائج".¹

. كما يمكن تعريفه بأنه: "ذلك النشاط المنظم والرسمي الذي تضعه المؤسسة لأفرادها، لزيادة وصل وتعميق المعلومات والقدرات والمهارات والتي تؤثر على مستقبلهم الوظيفي نوعاً و اتجاهاً".²

التعريف الإجرائي لتطوير المسار المهني:

هو عملية تهدف إلى تنظيم وتطوير مسارات العمل والمهارات لدى الموظفين في المؤسسة، بحيث يتماشى ذلك مع إحتياجات المؤسسة وأهدافها، وفي نفس الوقت يلبي طموحات وتطلعات الموظفين.

. التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية:

غالبا ما يوصف التوازن بين العمل والحياة بأنه تكافؤ أو تناسق بين مقدار الوقت والطاقة التي يكرسها الفرد للمجالات الشخصية والمهنية، بقصد خلق شعور بالسلام أو التوازن بين جوانب الحياة المتعددة.³

ويشير التوازن بينهما إلى عدم وجود تعارض بين العمل أو الأنشطة المهنية مع دور الحياة الخاصة، إنها حالة التكافؤ بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية والأسرية، وهو تصور يحدد نموذج تقسيم وقت الأفراد وطاقاتهم الإنتاجية بين العمل و مساعي الحياة الأخرى.⁴

¹ - بوزورين فيروز، تطوير المسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 09، العدد4، سطيف، ديسمبر 2018، ص56.

² - المرجع نفسه، ص 56.

³ - محمد لطرش، وسيلة واعر، تأثير التوازن بين العمل و الحياة في الإستغراق الوظيفي للعاملين" دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد06، العدد02، الجزائر، 2021، ص196.

⁴ - محمد لطرش، وسيلة واعر، المرجع نفسه، ص197.

التعريف الإجرائي للتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية:

والذي يعني تحقيق تناسق بين الوقت والطاقة المخصصة للعمل والحياة الشخصية، بهدف تحقيق شعور بالرضا والاستقرار بين مختلف جوانب الحياة.

. الصحة والسلامة المهنية:

تعني: "توفير ظروف عمل آمنة ومناسبة لكل من العامل وأداة العمل"، من خلال تقديم خدمات وقائية واحتياطات كفيلة لحماية الفرد من مخاطر العمل (إصابات العمل والأمراض المهنية)، التي تنتج من جراء ممارستهم لعمل معين، كما تهدف إلى حماية الآلات والمعدات عن طريق الصيانة الدائمة والصيانة الدورية لكي تحتفظ الآلات دائما بطاقتها الإنتاجية الجيدة لفترة أطول...¹

التعريف الإجرائي للصحة والسلامة المهنية: تعني توفير بيئة عمل آمنة وصحية

للعاملين و المعدات، من خلال تقديم خدمات واحتياطات وقائية لحماية الأفراد من الإصابات والأمراض المهنية، و ضمان صيانة للأجهزة للحفاظ على أدائها الجيد وتدريب وتوعية العاملين في المؤسسة حول مخاطر العمل وكيفية تجنبها.

. المؤسسة العمومية الاستشفائية:

تعريف المؤسسة:

اعتبرها عالم الاجتماع الأمريكي "تالكوت بارسونز" Talcott Parsons بأنها: "مجموعة معقدة من القيم والمعايير التي تشترك فيها مجموعة من الأفراد".²

¹ - عتيقة حرارية، الصحة و السلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية العدد17، الجزائر، جوان 2017، ص04.

² - عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، ط1، مصر، 2011، ص64.

المؤسسة نسق اجتماعي واقتصادي مفتوح، يتكون من مجموعة من العناصر تؤثر وتتأثر بالمحيط الذي توجد فيه.¹

تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

المادة 2: المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي.²

سابعاً: الدراسات السابقة

1- الدراسات المتعلقة بالعدالة التنظيمية:

1-1- الدراسات المحلية:

أ- الدراسة الأولى:³

عنوان الدراسة: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علم النفس العمل والتنظيم).

صاحب الدراسة: حمزة معمري

تاريخ المناقشة: 2014/2013.

جامعة التخرج: قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة.

دراسة أجريت لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة ولقد سلطت الدراسة الضوء للتعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي،

¹ - عائشة التايب، المرجع السابق، ص 65.

² - المرسوم التنفيذي رقم 07 . 140 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007، يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

³ - حمزة معمري: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013م.

وكذا التعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لأنها أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوكيات الأفراد وفي درجة إدراكهم للعدالة التنظيمية، إذ لا يمكن تحسين المؤسسات التعليمية الجزائرية إلا بالقيام بالمزيد من الدراسات والتي قد تسهم إلى حد ما في وضع إستراتيجيات جديدة وواضحة وفعالة، قد تكون كفيلة بإخراجها من وضعها الحالي إلى ما هو أفضل .

حيث تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

. ما مستوى إدراك العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي؟
. هل توجد فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية)؟

. هل توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية؟
. هل هناك علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) وسلوك المواطنة التنظيمية؟

وقد تمت صياغة الفرضيات على الشكل التالي:

. مستوى إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة التنظيمية متوسط.
. هنالك فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية).

. توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية.
. توجد علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) وسلوك المواطنة التنظيمية.

الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة:

ولتحقيق هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية مقدرة بـ 280 أستاذ من التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، ولقد لجأ الباحث في هذه الدراسة إلى بناء استبيانين : (استبيان حول العدالة التنظيمية المدركة، واستبيان حول سلوك المواطنة التنظيمية)، والتي تم تحليلها بالاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22.0)، ومن بين الأساليب الإحصائية التي اعتمدها الباحث هي: اختبار كاي مربع، اختبار "ت"، اختبار التباين الثلاثي، معامل الارتباط بيرسون، معامل " ألفا كرونباخ" لقياس ثبات أداتي الدراسة ... وبعد التفسير والمناقشة خلصت الدراسة إلى أن : مستوى إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة متوسط فعلا، كذلك بأنه لا توجد فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية)، وتم التوصل أيضا إلى أنه توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية، وأن هنالك علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) وسلوك المواطنة التنظيمية .

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث حمزة معمري، في بناء خطة المذكرة لموضوع دراستنا الحالي وكذلك تكوين خلفية نظرية حول العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها (التوزيعية، الإجرائية، المعاملات) والاستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري بالتعرف أكثر على محتوى العدالة التنظيمية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله والاستفادة من المراجع التي استعملها الباحث.

ب- الدراسة الثانية: ¹

عنوان الدراسة: دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل)

¹ - مراد رمزي خرموش: دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، دراسة ميدانية بولاية سطيف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر . بسكرة، 2013/2014م.

صاحب الدراسة: مراد رمزي خرموش

سنة الدراسة: 2014/2013.

جامعة التخرج: قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر . بسكرة.

دراسة أجريت على شريحة من العاملين المنتقلين من العمل في القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام بولاية سطيف، ولقد سلطت الدراسة الضوء على محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين بين قطاعات العمل كمتغير يمكن لأبعاده الثلاثة (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات) أن تحيط بكل ما يمكن أن يفسر هذا الحراك.

التساؤل الرئيسي:

هل للعدالة التنظيمية دور كبير في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام؟

التساؤلات الفرعية:

. هل للعدالة التوزيعية دور كبير في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام؟

. هل للعدالة الإجرائية دور كبير في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام؟

. هل للعدالة التعاملية دور كبير في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام؟

الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة:

ولتحقيق هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واختار الباحث في دراسته على عينة غير احتمالية (قصديه) والمتمثلة في عينة كرة الثلج تكونت من 95 مبحوث من العاملين الذين سبق لهم الانتقال من العمل بالقطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على اختيار الاستمارة كأداة لجمع البيانات مقسمة إلى 04 محاور تضمن 36 سؤالاً، تم تفريغ البيانات بواسطة استخدام برنامج SPSS النسخة 17، بينما استخدم الباحث جملة من الأساليب الإحصائية تمثلت في جداول التكرارات الإحصائية والنسب المئوية وأسلوب التحليل الكمي والكيفي.

نتائج الدراسة:

وفي الأخير كشفت الدراسة على أن للعدالة التنظيمية دوراً كبيراً في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام وبالتحديد لكل بعد من عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، عدالة التعاملات دوراً كبيراً في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص إلى القطاع العام.

وجه الاستفادة من هذه الدراسة:

ساعدتنا هذه الدراسة في إشكالية موضوع دراستنا الحالي وكذلك تكوين خلفية نظرية حول العدالة التنظيمية ومعرفة المراجع التي يمكن الاستفادة منها، وكذلك الاستفادة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.

1-2- الدراسات العربية:

أ- الدراسة الأولى:¹

عنوان الدراسة: أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية (رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة)

صاحب الدراسة: محمد عوض العمري.

سنة المناقشة: 2011.

جامعة التخرج: قسم الإدارة العامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.

تسعى هذه الدراسة إلى اكتشاف تأثير العدالة التنظيمية على تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في الدوائر الحكومية بمنطقة تبوك في المملكة العربية السعودية، من خلال تركيز الباحث على أهمية ضوابط العدالة التنظيمية في إيجاد توازن مناسب بين مسؤوليات الموظفين وحقوقهم، وبين الجهود المبذولة والمكافآت المقدمة، وبالتالي تعزيز التوافق بين الرؤى الإنسانية والتوجهات التنظيمية داخل هذه المؤسسات.

وسعى الباحث للإجابة على مشكلة دراسته في أسئلة من بينها نذكر:

. ما هي تصورات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملات،

التقييمية، الأخلاقية) في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك؟

ومن بين فرضيات الدراسة التي صاغها الباحث نذكر ما يلي:

¹ - محمد عوض العمري: أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، "من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة مؤتة .الأردن، 2011م.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العدالة التنظيمية (التوزيعية، الإجرائية، التعاملات، التقييمية، الأخلاقية) في سلوكيات المواطنة التنظيمية في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك.

الإجراءات المنهجية التي استخدمها الباحث في دراسته:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تغطية متطلبات الإطار النظري، كما قدر مجتمع الدراسة بـ 5742 موظفاً في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة وتم التحصل على 574 مفردة كعينة للدراسة، وتم توزيع استبيان كأداة لجمع البيانات على عينة الدراسة واسترجاع 529 منها، وكان الصالح منها للتحليل الإحصائي 516 استبانة، واعتمد الباحث على استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. (SPSS V16.1) لتحليل بيانات الاستبانة.

نتائج الدراسة: وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها أن مستوى إدراك العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك لكل من أبعاد العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة، كذلك، وجود أثر لأبعاد العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن العدالة التنظيمية تفسر ما مقداره (62,3%) من التباين في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث محمد عوض العمري، إثراء خلفية فكرية ونظرية حول العدالة التنظيمية وتحديد أبعادها ومعرفة المراجع التي يمكن الاستفادة منها، وكذلك الاستفادة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها.

ب- الدراسة الثانية: ¹

عنوان الدراسة: أثر العدالة التنظيمية في أداء العاملين بالتطبيق على جامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية.

صاحب الدراسة: صالح علي يحيى جماله

سنة الدراسة: 2022.

جامعة التخرج: قسم الدراسات النظرية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية.

مشكلة الدراسة تتبع من الحاجة إلى فهم الارتباط بين مفهوم العدالة التنظيمية وأداء العاملين داخل المؤسسات الحكومية في إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية، حيث حاول الباحث استكشاف كيفية تأثير مستوى العدالة التنظيمية على أداء العاملين وفعاليتهم في القطاع الحكومي، بهدف تحديد التحديات والفرص التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء والفاعلية المؤسسية في هذا السياق الخاص.

تم تحديد مشكلة البحث في السؤال التالي:

ما العلاقة بين العدالة التنظيمية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية؟

ومن بين الأسئلة الفرعية التي صاغها الباحث نطرح ما يلي:

. ما أثر العدالة التوزيعية على أداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية؟

. ما أثر العدالة الإجرائية على أداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية

. ما أثر العدالة التعاملية على أداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية؟

¹ - صالح علي يحيى جماله: أثر العدالة التنظيمية في أداء العاملين بالتطبيق على جامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية، قسم الدراسات النظرية، جامعة أم درمان الإسلامية، اليمن، 2022

. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات العاملين لمستوى العدالة التنظيمية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية تعزى إلى السمات الشخصية للمبحوثين: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

ومن بين فرضيات الدراسة التي صاغها الباحث نذكر ما يلي:

. الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية، ومن بين الفرضيات التي تتفرع منها نذكر ما يلي:

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية.

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية.

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التعاملية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات العاملين لمستوى العدالة التنظيمية وأداء العاملين بجامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية تعزى إلى السمات الشخصية للمبحوثين: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

الإجراءات المنهجية:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع دراسته، ويتكون مجتمع الدراسة من (411) موظف إداري وعضو هيئة تدريس في الجامعة، وتم اختيار مفردات عينة البحث من مجتمع الدراسة بطريقة الاختيار العشوائي لـ 70% من العاملين، واستخدم الباحث الاستمارة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع (270) إستبانة لعينة الدراسة وتم استرجاع

(241) استمارة بنسبة (89%)، منها (227) استمارة صحيحة بنسبة (84%) من الاستمارات الموزعة، وتم تحليل بيانات الاستبيان إحصائياً باستخدام برنامج SPSS.

نتائج الدراسة:

وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى جملة من النتائج من بينها:

. بينت الدراسة أن علاقة العدالة التنظيمية وأداء العاملين علاقة قوية في قوتها وموجبة وطرديّة في اتجاهها.

. بينت الدراسة أن علاقة العدالة التوزيعية وأداء العاملين علاقة متوسطة في قوتها وموجبة وطرديّة في اتجاهها.

. كشفت الدراسة أن علاقة العدالة الإجرائية مع أداء العاملين علاقة متوسطة في قوتها وموجبة وطرديّة في اتجاهها.

. اتضح أن علاقة العدالة التعاملية مع أداء العاملين علاقة قوية في قوتها وموجبة وطرديّة في اتجاهاتها.

كما كشفت النتائج العامة للدراسة على وجود أثر للعدالة التنظيمية في أداء العاملين ويشعر العاملون بضعف في مستويات العدالة التنظيمية وأن الرواتب والحوافز وجميع الاستحقاقات التي يحصلون عليها لا توازي الجهد المبذول وأن زملائهم في الجامعات الأخرى يحصلون على امتيازات أفضل، ويصف بعض العاملين سلوك قيادة الجامعة بغير المنصف، كما يرى بعض العاملين تحيز في التقييم وأنهم لا يحصلون على تغذية راجعة عن أدائهم، وأن هناك ضعف في رعاية المنافع الشخصية لهم.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث، صالح علي يحيى جماله على إثراء خلفية فكرية ونظرية حول العدالة التنظيمية، وكذلك في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير

العدالة التنظيمية، كما أن الباحث اعتمد على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استفدنا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

1-3- الدراسات الأجنبية:

أ- الدراسة الأولى:¹

عنوان الدراسة: العلاقة بين العدالة التنظيمية والثقة والكفاءة الذاتية في توسع الدور

صاحب الدراسة: " جاري. ج . رودر " (Gary.J.Ruder)

سنة الدراسة: 2003

المشكلة التي تناولتها هذه الدراسة تتمثل في الاهتمام بكيفية تأثير العدالة التنظيمية داخل المؤسسات على مستوى الثقة لدى الأفراد وقدرتهم على تحمل مسؤوليات متعددة وتنوع الأدوار، حيث تبحث هذه الدراسة في كيفية تأثير مستويات العدالة التنظيمية داخل المنظمة على مدى الثقة لدى أفرادها وكذلك قدرتهم على تحمل مسؤوليات وظيفية متعددة بنجاح.

وتتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر العدالة التنظيمية والثقة في دور الكفاءة الذاتية؟

ومن بين الفرضيات التي سعت هذه الدراسة إلى التحقق من صحتها نذكر ما يلي:

. العدالة الإجرائية لها تأثير مباشر على الثقة في المنظمة.

. العدالة الإجرائية لها تأثير غير مباشر على دور الكفاءة الذاتية من خلال الثقة في

المنظمة.

. العدالة التفاعلية لها تأثير مباشر على دور الثقة في المشرف.

1- Gary. J. Ruder, the Relation Ship . among Organizational. Justice, trust , and Role Breadth. Self-Efficacy, Unpublis , hed . Dissertation , Pa . culty , of the Virginia . poly technic, Institute and . state University falls. Church , Virginia , March, 2003.

. العدالة التفاعلية لها تأثير غير مباشر على دور الكفاءة الذاتية من خلال الثقة في المشرف.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

واعتمد الباحث في هذه الدراسة على أخذ عينة الدراسة من الموظفين المهنيين وذو الياقات البيضاء في المنظمات العامة والخاصة الكبيرة والصغيرة، البالغ عددهم أكثر من 5000 موظف وبلغ حجم العينة 350 موظف، واعتمد الباحث على أداة القياس لجمع البيانات من الميدان.

نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة الإجرائية والثقة في المنظمة.

. العلاقات بين العدالة الإجرائية ودور الكفاءة الذاتية والثقة في المنظمة لم تكن ذات دلالة.

. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التفاعلية والثقة في المشرف.

. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التفاعلية ودور الكفاءة الذاتية.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا هذه الدراسة في إشكالية موضوع دراستنا الحالي وكذلك تكوين خلفية نظرية حول العدالة التنظيمية ومعرفة المراجع التي يمكن الاستفادة منها، وكذلك الاستفادة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.

ب- الدراسة الثانية:¹

عنوان الدراسة: العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ورضا العمل: " نموذج شامل في الإطار التنظيمي الروماني"، رومانيا.

أصحاب الدراسة: Alin Gavreliuc / Zsolt Everess

سنة الدراسة: 2018

تتعلق هذه الدراسة في فهم كيفية تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي وكيف يتداخل ذلك مع رضا العمل وذلك من خلال وساطة رضا العمل، فهذه الدراسة مهمة من ناحية سببين الأول وهو أن هناك فجوة في الأدب العلمي فيما يتعلق بالدراسات التي تكتشف العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وثانياً فعلى الرغم من أن التفاعل بين العدالة التنظيمية ورضا العمل والالتزام التنظيمي موثق جيداً إلا أن الدراسات التي تعتبر رضا العمل وسيطا بدلاً من متغير ناتج قليلة.

ومن بين الفرضيات التي وضعت في هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- رضا العمل سوف يتوسط العلاقة بين العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمي.
- رضا العمل سوف يتوسط العلاقة بين العدالة التوزيعية والالتزام التنظيمي.
- رضا العمل سوف يتوسط العلاقة بين العدالة التفاعلية والالتزام التنظيمي.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

تم إجراء البحث في منطمتين رومانيتين للتصنيع في مقاطعتي هارغيتا وبراشوف على (N= 676)، وتم تفسير البيانات المجمعة باستخدام تحليل العوامل الاستكشافي ونمذجة المعادلة الهيكلية.

1- Zsolt E Veress , Alin gavreliuc , **Organizational Commitment , Organizational Justice and work satisfaction**, Romanian journal of Applied Psychology, Vole 20 , no 2, Western University of Timisoara, Romania, 2018.

وتوصلت الدراسة إلى أن النموذج الذي تم التحصل عليه لا يعزز فقط المعرفة الحالية بشأن العلاقة القوية بين العدالة التنظيمية والالتزام، ولكنه يقترح أيضا طريقة يمكن لأبعاد هذين المفهومين أن تتعلق بعضها البعض، وهي علاقة يتم التوسط فيها بواسطة رضا العمل، فيظهر النموذج المقترح أن ثلاثة من الأبعاد للعدالة التنظيمية (العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، العدالة التفاعلية) يتم التوسط فيها من قبل رضا العمل (العدالة التوزيعية)، وأحد الأبعاد يتم التوسط فيه جزئيا (العدالة الإجرائية).

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا هذه الدراسة في إشكالية موضوع دراستنا الحالي وكذلك تكوين خلفية نظرية حول العدالة التنظيمية ومعرفة المراجع التي يمكن الاستفادة منها، وكذلك الاستفادة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.

2- الدراسات المتعلقة بجودة الحياة المهنية:

2-1- الدراسات المحلية:

أ- الدراسة الأولى:¹

عنوان الدراسة: قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة وأثره في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة، دراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور - الجلفة.

صاحب الدراسة: حيرش أمينة.

تاريخ المناقشة: 2023/2022

جامعة التخرج: قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

¹ - حيرش أمينة: " قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة وأثره في تحقيق خصائص المنظمة المتعلقة بدراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور بالجلفة"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث بتخصص إدارة الأعمال منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2023/2022م.

انطلقت الدراسة من أهمية تبني خصائص المنظمة المتعلمة في المنظمات التي تسعى إلى التميز، وهذا لا يتحقق إلا بمراد بشرية قادرة على التعلم المستمر في ظل تحقيق جودة الحياة الوظيفية الأفضل، وبناءً على هذا جاءت هذه الدراسة من منطلق قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة بجامعة زيان عاشور بولاية الجلفة وأثره في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة حيث تبلورت إشكالية الدراسة في السؤال المركزي الآتي: " ما أثر جودة الحياة الوظيفية المدركة في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة؟ "

ومن بين الأسئلة الفرعية التي صاغتها الباحثة نطرح ما يلي :

. كيف ظهر مصطلح جودة الحياة الوظيفية، وفيما تكمن أهم العوامل المؤثرة فيه؟

. فيما تكمن العلاقة بين عوامل جودة الحياة الوظيفية المدركة وخصائص المنظمة

المتعلمة حسب مراجعة الأدبيات السابقة؟

. ما هو مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية المدركة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور -

الجلفة؟

. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية في اتجاهات في مستوى

إدراك جودة الحياة الوظيفية والمنظمة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة، وفقا للمتغيرات

الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، آخر شهادة، سنوات الخبرة، الرتبة الوظيفية)؟

. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة

الوظيفية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم

الوظيفي، السلوك القيادي والإشرافي، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، نظام الأجور

والمكافآت، الصحة والسلامة المهنية) في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة لدى أساتذة

جامعة زيان عاشور بالجلفة؟

ولقد تمت صياغة فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي:

الفرضية النظرية: يعتبر تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية مطلباً للمنظمات من أجل الوصول للرضا عن وضع الفرد في المنظمة وخارجها، وذلك من خلال تفعيل التعليم المستمر الذي يحفز على اكتشاف الفرص واغتنامها وبالتالي تحقيق ممارسات لخصائص المنظمة المتعلمة.

ومن بين الفرضيات الإحصائية الرئيسية التي صاغتها الباحثة للدراسة الميدانية نذكر ما يلي:

. **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، آخر شهادة، سنوات الخبرة، الرتبة الوظيفية).

. **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، السلوك القيادي والإشرافي، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، نظام الأجور والمكافآت، الصحة والسلامة المهنية) في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة.

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة وأثره في تحقيق خصائص المنظمة المتعلقة بالجامعة الجزائرية، متخذين من جامعة زيان عاشور بالجلفة نموذجاً للدراسة الميدانية.

الإجراءات المنهجية:

ومن أجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في عرض الأدبيات لكل من مفهوم جودة الحياة الوظيفية والمنظمة المتعلمة، وأسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية؛ كما اعتمدت الباحثة على عينة طبقية عشوائية بلغ عددها 280 أستاذًا جامعيًا من أصل مجتمع مُكوّن من 1032 أستاذًا جامعيًا على اختلاف رتبهم الوظيفية ... وبعد إجراء عدة اختبارات إحصائية وتحليلها عبر برنامج (SPSS.V.26) وأسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية وفق برنامج (Smart Pls 4).

نتائج الدراسة: حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

. أن مستوى واقع جودة الحياة الوظيفية وأبعادها لدى عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة.
 . وبالنسبة لنتائج الفروق فأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو جودة الحياة الوظيفية بمحل الدراسة تعزى لمتغير (العمر، آخر شهادة، سنوات الخبرة، الرتبة الوظيفية) في حين لا توجد فروق تعزى لمتغير الجنس.

. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها (المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، السلوك القيادي والإشرافي، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، نظام الأجور والمكافآت، الصحة والسلامة المهنية) في تحقيق خصائص المنظمة المتعلمة لدى أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحثة حيرش أمينة، في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير جودة الحياة المهنية، خاصة في أن دراستنا تشترك مع دراسة هذه الباحثة

في بعدي التوازن بين الحياة والعمل، والصحة والسلامة المهنية، كما فادتنا هذه الدراسة بالتعرف أكثر على محتوى جودة الحياة المهنية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله، الباحثة اعتمدت على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استقننا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

ب- الدراسة الثانية: ¹

عنوان الدراسة: دورة جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر - قامة.

صاحبة الدراسة: حدة سلطاني.

سنة الدراسة: 2022/2021

مشكلة الدراسة: تعد جودة الحياة الوظيفية من أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي أثبتت نجاعتها في تحسين بيئة العمل والظروف المحيطة بالعمال معبرة عن اهتمام القادة بتوفير كل وسائل الراحة لعمالها بما يضمن ولائهم وانتمائهم لمؤسساتهم... ليأتي سلوك المواطنة التنظيمية كنتيجة حتمية لشعور العمال بالرضا والسعادة والاطمئنان في حياتهم الوظيفية... وتضم مؤسسة عمر بن عمر شريحة عمالية كبيرة مقارنة بمثيلاتها في هذا المجال. ولها أيضا أسلوبها الخاص في تحسين وترسيخ مبادئ جودة الحياة الوظيفية بين عمالها حيث وبعد التقرب والإطلاع على هذه المؤسسة قصد التعرف أكثر على عينة البحث تبلورت لدى الباحثة الإشكالية التالية: " ما هو واقع تطبيق معايير وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟ وما مدى مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين لديها؟"

¹ - حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة في المؤسسة " دراسة حالة بمؤسسة عمر بن قامة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2022-2021.

انطلاقاً من التساؤل الرئيسي يمكننا طرح البعض من التساؤلات الفرعية التالية:

. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟

. ما هي أهم مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة قيد الدراسة؟

. هل هناك أثر لتطبيق جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة

عمر بن عمر؟

. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء

عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس،

المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة)؟

ومن بين الفرضيات الفرعية التي صاغتها الباحثة نذكر:

. تولي المؤسسة محل الدراسة اهتماماً لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أبعاد جودة

الحياة الوظيفية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي وإدارات مؤسسة

عمر بن عمر.

. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0,05 في آراء عينة

الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر،

المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دورة جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة

التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر.

الإجراءات المنهجية التي استخدمتها الباحثة في دراستها:

وبغرض تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت هذه الدراسة على جانبين: جانب نظري يتناول مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، ثم التطرق إلى العلاقة بينهما. وجانب آخر تطبيقي تم من خلاله إسقاط الدراسة النظرية على عينة عشوائية من عمال وإطارات يعملون بالمؤسسة محل الدراسة.

وبالرجوع إلى الجانب الميداني للدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة عمر بن عمر - قالمة والبالغ عددهم 1200 عامل باختلاف تصنيفهم الوظيفي، الاعتماد على عينة عشوائية بتوزيع 340 استمارة (إستبانة) على عينة الدراسة والتمكن من استرجاع 310 استمارة، وكان الصالح منها للتحليل الإحصائي يساوي 291 استمارة أي بنسبة 85,58% ؛ وتم معالجة بيانات هذه الإستبانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بالإضافة إلى الاستعانة بالملاحظة والمقابلة في أدوات جمع البيانات.

وقد توصلت الباحثة حدة سلطاني إلى النتائج التالية:

. توجد العديد من المداخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة كالتمكن، إدارة الجودة الشاملة، المسؤولية الاجتماعية، القيادة الأخلاقية، القيادة الخادمة... وغيرها مما يفتح المجال أمام المؤسسات للتنوع والتعدد في مجالات تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية للعمال.

. تولي مؤسسة عمر بن عمر - قالمة، أهمية كبيرة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين لديها. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المُسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، في حين توجد فروق في آراء ذات العينة تعزى لمتغير العمر.

وجه الإستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحثة حدة سلطاني، في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير جودة الحياة المهنية، كما فادتنا هذه الدراسة بالتعرف أكثر على محتوى جودة الحياة المهنية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله، الباحثة اعتمدت على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استفدنا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

2-2- الدراسات العربية:

أ- الدراسة الأولى:¹

عنوان الدراسة : أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة - القاهرة.

صاحب الدراسة: نور الدين رأفت عبد الصمد محمد.

سنة الدراسة: 2019.

بلور الباحث مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

. ما مدى توافر وإدراك العاملين بالهيئة لأبعاد جودة حياة العمل؟. هل هناك ارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى أداء العاملين بالهيئة؟ وأي من هذه الأبعاد أكثر ارتباطاً بأداء العاملين؟

. ما مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على أداء العاملين بالهيئة؟ وأي من هذه الأبعاد أكثر تأثيراً على أداء العاملين؟

كما صاغ الباحث فروض الدراسة كالاتي:

¹ - نور الدين رأفت عبد الصمد: أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة؛ أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة - مصر، 2019.

. لا توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة.

. لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل على مستوى الأداء الوظيفي، للعاملين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة.

كما هدفت دراسته إلى: التعرف على واقع جودة حياة العمل في الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة محل الدراسة...

الإجراءات المنهجية:

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد تكون مجتمع من جميع العاملين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة والبالغ عددهم 2526 موظف، وطبقت الدراسة على 330 موظف أي 13% من مجتمع الدراسة الأصلي؛ والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية كما استخدم الباحث الإستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات والتي عند توزيعها على عينة الدراسة تم استرداد 265 إستبانة

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن هناك توافر وإدراك الأبعاد المختلفة لجودة حياة العمل لدى العاملين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة؛ وكذلك وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة حياة العمل بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها، كما أن الأبعاد (خصائص الوظيفة، المشاركة في القرارات، الأجور والمكافآت) أهم وأكثر أبعاد جودة حياة العمل تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث نور الدين رأفت عبد الصمد محمد، في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير جودة الحياة المهنية، كما فادتنا هذه الدراسة بالتعرف

أكثر على محتوى جودة الحياة المهنية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله، الباحثة اعتمدت على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استفدنا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

ب- الدراسة الثانية:¹

عنوان الدراسة: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية.

صاحب الدراسة: خليل إسماعيل إبراهيم ماضي.

سنة الدراسة: 2014

إشكالية الدراسة: سعى الباحث من خلال دراسته إلى كشف طبيعة وحجم وتأثير أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، والتي تسعى لتقديم الخدمات التعليمية والارتقاء بهذه الخدمات...؛ ومنه صاغ الباحث مشكلة البحث على النحو التالي: " هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟ وما هي درجة ونوعية هذه العلاقة؟"

ويشتق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية والوظيفية (المشاركة في اتخاذ القرارات، السلوك القيادي والإشرافي بالعمل، الالتزام التنظيمي، الاستقرار والأمن الوظيفي، برامج التدريب والتعلم) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

. هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب المالية والاقتصادية (الأجور والمكافآت المادية والمعنوية، فرص الترقية والتقدم الوظيفي) والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية؟

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، أطروحة دكتوراه، الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014.

ومن بين فرضيات الدراسة نذكر ما يلي:

. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة معاً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

الهدف من الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية والجوانب الأساسية لها في الجامعات الفلسطينية وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ومدى دعم إدارة الجامعات لذلك الأمر والتعرف على جوانب القصور في أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ووضع الأساليب والطرق المناسبة للسيطرة عليها.

الدراسات والبحوث السابقة التي ركزت على موضوع البحث:

تناول الباحث فصل به مجموعة دراسات وبحوث تناولت موضوع البحث بكافة عناصره بشكل مباشر وغير مباشر، وتم تقسيم هذه الدراسات والبحوث إلى مجموعات رئيسية من بينها:

. مجموعة الدراسات التي ركزت على جودة الحياة الوظيفية.

. مجموعة الدراسات التي ركزت على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي والتي تشمل كل منها عنوان الدراسة والأهداف المقصودة منها والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات وتحليلها ونقدها.

حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعطيات حول موضوع الدراسة، موزعة على عينة مكونة من 344 فرد تم استرداد 308 إستبانة بنسبة 89,5% تقريباً، باستخدام العينة العشوائية الطبقية حسب الجامعة، وبناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

. أنه يوجد لدى العاملين درجة عالية من الالتزام التنظيمي في العمل، وأنهم يشعرون بالفخر والانتماء إلى الجامعة التي يعملون فيها.

. أن العاملين يشعرون بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يرغبون بالبحث عن فرص عمل بديلة.

. يوجد حالة عدم رضا لدى العاملين فيما يتعلق ببرامج التدريب والتعليم التي تقدمها الجامعات، ويرى الباحث أن هذا نتيجة لضعف وقلة التسهيلات والإمكانيات المادية التي توفرها الجامعات.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير جودة الحياة المهنية، كما فادتنا هذه الدراسة بالتعرف أكثر على محتوى جودة الحياة المهنية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله، الباحثة اعتمدت على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استفدنا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

2-3- الدراسات الأجنبية:

أ- الدراسة الأولى:¹

عنوان الدراسة: العلاقة بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي بين الموظفين في الشركات الماليزية - ماليزيا، 2010.

صاحب الدراسة: نور مالا داود Normala .Daud .

¹- Normala.Daud, **Investigating the Relationship between Quality of work life and Organizational commitment amongst Employers in Malaysian firms**, International journal of Business and management, University Technology MARA 40450 Shah Alma, Selangor, Malaysia, Vol.5,No.10,2010.

سنة الدراسة: 2010.

تمحورت مشكلة الدراسة حول سؤالين وهما:

" . ما هي الأبعاد التي تمثل جودة حياة العمل؟

. هل هناك أي علاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي؟ "

الهدف من الدراسة: حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي، وذلك لعينة من الموظفين في ماليزيا من خلال فحص 7 متغيرات (النمو، التطوير، المشاركة، البيئة المادية، الإشراف، الأجور والمزايا، الأهمية الاجتماعية) لتحديد علاقتها بالالتزام التنظيمي.

تم اعتماد المنهج الكمي في هذه الدراسة، وتم اختيار المؤسسات بشكل عشوائي، وقد تم تحديد 60 مؤسسة للدراسة؛ لكن الموافقة كانت من طرف 50 مؤسسة فقط للمشاركة في الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 500 موظف في المستويين الإشرافي والتنفيذي في مختلف الشركات في ماليزيا، تم إرجاع 360 إجابة قابلة للتحليل أي ما يُعادل 72% كمعدل الاستجابة

حيث تضمن الاستبيان 28 سؤال لقياس جودة حياة العمل و20 سؤال لقياس الالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

. وجود علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

. المشاركة والإشراف علاقة إيجابية كبيرة على الالتزامات.

. تتكون جودة حياة العمل من خمسة أبعاد.

. كما توفر هذه الدراسة معلومات قيمة حول كيفية رؤية الموظفين في المنظمات لبيئة

عملهم.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث نور مالا داود Normala, Daud في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، والاستفادة من هذه الدراسة بتكوين خلفية نظرية للدراسة ومعرفة المراجع الأجنبية التي يمكن الاستفادة منها وكذلك مكنتنا هذه الدراسة من الاطلاع على الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.

ب- الدراسة الثانية:¹

عنوان الدراسة: جودة حياة العمل وديناميكيات الرفاهية المرتبطة بالعمل: دراسة استكشافية لموظفي النسيج، كوروكشتر، 2019

صاحب الدراسة: Normala Chaudlary

سنة الدراسة: 2019.

مشكلة الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرفاهية في العمل ومحاولة التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية وكيف تنعكس على جودة الحياة المهنية والرفاهية في وسط العمل.

حيث تم صياغة جملة من الفرضيات من بينها ما يلي:

. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة العملية والرفاهية في العمل.

منهجية الدراسة: تم إجراء الدراسة من خلال أخذ 100 مشارك من ثلاثة مصانع لتصنيع المنسوجات في ولاية أوتار براديش الغربية، حيث تم اختيار الموظفين من خلال طريقة أخذ عينات بطريقة عينة كرة الثلج بالاستعانة بالمنهج الوصفي (الاستكشافي).

¹- Sirgy , S . , § Chaudhary, N. **Quality of work Life and Dynamics of work related wellbeing : An Exploratory Study of Textile Employees.** International Management Review, 15(02), pp. 77-84.

أدوات جمع البيانات: تم جمع البيانات من خلال طريقة مسح الجدول الزمني نظرا لانخفاض مستوى محو الأمية بين الموظفين، لهذا تم تطوير استبيان ذاتي وتم قياس البيانات على مقياس ليكرت المكون من 5 نقاط (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة).

حيث تم تقسيم الجدول الزمني إلى قسمين يتكونان من المتغيرات الديمغرافية وجوانب جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: " التعويض المناسب، فرص النمو في مكان العمل، تدابير السلامة، الأمن الوظيفي، الضغوط المهنية، المشاركة في صنع القرار".

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

. وفقا لنتائج الانحدار المتعدد فإن جميع أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها تأثير كبير على الرفاهية في العمل.

. هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة العملية والرفاهية في العمل مما يزيد من إنتاجية الموظف.

. عندما يكون الموظفون راضين عن جودة الحياة الوظيفية، فسيكونون راضين عن الرفاهية البدنية والعقلية والنفسية في مكان العمل مما يجعلهم مُنتجين.

وجه الاستفادة من الدراسة:

ساعدتنا دراسة الباحث، في بناء خطة مذكرة دراستنا الحالية، وتكوين خلفية نظرية حول متغير جودة الحياة المهنية، كما فادتنا هذه الدراسة بالتعرف أكثر على محتوى جودة الحياة المهنية وتكوين خلفية نظرية وعلمية حوله، الباحث اعتمدت على مراجع ثرية بالزاد العلمي والمعرفي والتي استفدنا منها بتحصيلنا لجملة من المقالات والرسائل والكتب.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للعدالة التنظيمية

الفصل الثاني: الإطار النظري للعدالة التنظيمية

تمهيد

أولاً: نشأة العدالة التنظيمية.

ثانياً: أبعاد العدالة التنظيمية.

ثالثاً: أشكال العدالة التنظيمية.

رابعاً: أهمية العدالة التنظيمية.

خامساً: نظريات العدالة التنظيمية

سادساً: المتغيرات الخارجية وتأثيرها على العدالة التنظيمية.

سابعاً: مقومات العدالة التنظيمية.

ثامناً: الآثار المترتبة عن غياب العدالة التنظيمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر العدالة التنظيمية من الموضوعات الهامة في الحقل السوسولوجي والإداري، حيث حظيت باهتمام العديد من الأبحاث وحتى الدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي، وبالتطوير المعرفي والأدائي للموارد البشرية في المؤسسات، وذلك من خلال ما تخلقه من ثقافة تنظيمية مناسبة لخدمة الأهداف المجتمعية والإنسانية، وكذلك تحقيق أهداف المؤسسة من جهة وتطلعات الأفراد العاملين من جهة أخرى.

إذ تعتبر العدالة التنظيمية ركيزة من ركائز البناء الاجتماعي والنفسي للمؤسسة، حيث أن تطبيقها في المؤسسة يحقق قيمة ونمط تنظيمي يتمتع بالشفافية والنزاهة وغيابها يترتب عليه آثار سلبية عائدة من جهة على العاملين ومن جهة أخرى على المؤسسة.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى التعرف على العدالة التنظيمية بدأ بالنشأة والتطور، ثم الأهمية، والأبعاد، أشكالها، النظريات المفسرة لها، مقوماتها، الآثار المترتبة عن غيابها.

أولاً: نشأة العدالة التنظيمية:

ظهر مفهوم العدالة في بادئ الأمر في كتابات علم النفس لتعبر عن آراء الفلاسفة بشأن هذا المفهوم، ثم ظهر في كتابات علم الاجتماع ليعكس طبيعة الأخلاقيات الإنسانية، حيث أن العدالة التنظيمية تركّز على اعتبار انعكاس لعمليات التبادل الاجتماعي بين المنظمة والعاملين. وقد ناقش كلاً من كتابات العديد من الفلاسفة بشأن مفهوم العدالة، ومن الكتابات التي ناقشها الكاتبان ما يلي:

- كتابات في مجال التساوي النسبي كتابات "أرسطو": التي تمثل جذور مفهوم العدالة الآن، ويدخل في صميم مفهوم التساوي النسبي آخر وهو الجدارة / الإستحقاق وعُني جدارة كل فرد يحصل عليه من عوائد، والذي يرى أن العدالة تعتمد أساساً على الإتفاقيات التعاقدية بين الأطراف. وبعبارة أخرى فإن العقد هو شريعة المتعاقدين فإذا رضي أحد الأطراف بمقابل مادّي أقل مما يستحق عند التعاقد أو رضي بأن يملي الطرف الآخر عليه إجراءات معينة أو معاملة سيئة فهنا لا يجوز للطرف الأول أن يشتكي من عدم العدالة لأنه هو الذي تسبب في إحداثها عند التعاقد.

- كتابات في مجال منهج المنفعة: حيث يقوم هذا الأخير على النواحي التالية: اعتماد المعاملة المتساوية بما ينسجم مع كل فرد كنمط من أنماط الحقوق الاجتماعية وعلى قاعدة المنفعة وتعني الخير أو الفائدة الأعظم للعدد الأكبر حيث تمثل هذه القاعدة الأساس لاتخاذ القرارات التي تمس أو تؤثر في عدد كبير من الأفراد.

فضلاً عن ذلك فقد قام (1971.rawls) بإجراء مناقشات فلسفية في مجال العدالة حيث وضع مبدأين للعدالة أوصى بتطبيقهما على الهيكل الأساسي للمجتمع.¹

¹ - هاني نهاد عساف، أثر العدالة التنظيمية والدور الوسيط للإحترق الوظيفي، دراسة ميدانية على القطاع المصرفي السوري، رسالة ماجستير في علوم الإدارة، قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا، 2021/2022، ص13-14.

▪ **المبدأ الأول:** الإمتيازات أو الحريات المتساوية: ويدخل في ذلك كافة الحريات التي يجب أن يتمتع بها كافة أفراد المجتمع دون تفرقة كحرية التعبير عن الرأي، حرية التصرف بما لا يضرّ الغير.

▪ **المبدأ الثاني:** عدم التساوي العادل في توزيع المخرجات أو النتائج: ويعني ذلك ألا يتوقف توزيع المخرجات أو النتائج على الجهد فقط، ولكن يجب أخذ العوامل الإنسانية والاجتماعية كالمرض والفقر في الاعتبار عند إجراء عملية التوزيع هنا غير عادل من المنظور الاقتصادي إلا أنه عادل من المنظور الإنساني والاجتماعي.

ثم طوّر (NOZICK & STARKE) نظرية الإستحقاق والأهلية للعدالة، حيث تقوم هذه النظرية على الأسس التالية:

- ضرورة إستحقاق الفرد لما يحصل عليه من عدالة المخرجات.
- ضرورة تقييم المخرجات في ضوء الإجراءات المستحقة.¹

بناءً على ما تم ذكره سابقاً نجد: أن العدالة التنظيمية ظهرت في أدبيات علم الفلسفة وعلم الاجتماع، حيث تركز العدالة على العمل وعلى القيم الأخلاقية، نظراً لتأثيرها على عمليات التبادل الاجتماعي بين الفئة العاملة والمنظمة.

وقد تمت مناقشة العديد من كتابات الفلاسفة البارزين مثل: أرسطو-Hobbes وحتى Mill، أما Rawls وضع مبادئ الأول يتعلق بضمان جميع الحريات الأساسية لأفراد المجتمع دون تفرقة، بينما يتعلق المبدأ الثاني بعدم توزيع الموارد بطريقة عادلة.

العدالة التنظيمية بدأت بوادرها الأولى في علم الفلسفة ثم انتقلت لمجالات القانون والسياسة وعلم الاجتماع والنفس والإدارة، وفكرتها تعود إلى التسعينات الميلادية حيث ظهرت نظرية المساواة لآدمز Adams عام 1963 والذي قدّم الإطار الفكري المفاهيمي المركب لنظرية العدالة التنظيمية وقد خصّ:

¹ - هاني نهاد عساف، المرجع السابق، ص14.

✓ **العدالة التوزيعية:** والتي تتضمن قيام الفرد بمقارنة معدل مخرجاته (والمتمثلة مثلا في: الحوافز - الرواتب -..) نسبة إلى مدخلاته (والمتمثلة مثلا في: ساعات العمل - الخبرة - الجهد -..) مع معدل مخرجات زملائه في العمل بالنسبة إلى مدخلاتهم. فإن تساوت النتائج فليس هناك أحساس بالظلم وعدم العدل، أما في حالة عدم تساوي المعدلات فيكون هناك توتر وعدم الارتياح.

✓ **العدالة الإجرائية:** وهي دراسة العدالة في صنع القرارات المتعلقة بتحديد كمية المخرجات، فقد بينت الأبحاث بأن الأفراد حين يتلقون مخرجات غير مرغوبة فإنهم يتلقونها بإيجابية حين يؤمن أنها اعتمدت على أسس تحلت بالعدالة.

✓ **العدالة التعاملية:** والتي تتمثل في العلاقات الإنسانية والاحترام المتبادل بين بعضهم البعض، أي لا يوجد اختلاف بين عامل وآخر.

ثانيا: أبعاد العدالة التنظيمية:

وتتمثل في:

❖ **عدالة التوزيعات:** يعكس مفهوم عدالة التوزيع شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يحصلون عليه من مخرجات قد تكون على شكل أجور وترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها بل يهتمون كذلك بعدالة المخرجات، وتشير أيضا إلى إدراك الفرد بعدالة المخرجات التي يتسلمها، حيث يقارن بين ما يبذله من جهد وما يحصل عليه من جهة وبين ما يبذله الآخرون وما يحصلون عليه من جهة أخرى، كما تركز على عدالة المخرجات المستلمة نسبة إلى العمل المؤدى، ويتناول البعض عدالة التوزيعات على أنها العدالة في توزيع المكافآت والموارد بين الموظفين في المنظمة، ويتناولها آخرون على أنها ترتبط برضا الموظفين عن مخرجات العمل الخاصة بهم.¹

¹ - مدياني محمد، دور العدالة التنظيمية في تحقيق انضباط العاملين في المؤسسة الصحية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 12، العدد 04، الجزائر، 2021، ص 06

ومنه فإن عدالة التوزيعات هي عدالة الإجراءات وما يتحصل عليه الفرد من عوائد والتي تتمثل في الأجور والحوافز والمكافآت وحتى فرص الترقية، ولكي تتحقق عدالة التوزيعات يجب أن يتعادل ما يتحصل عليه الفرد فعلا من مكافآت مع ما كان يتوقع الحصول عليه وذلك وفقا للمعايير الشخصية والمعايير الاجتماعية.

❖ **عدالة الإجراءات:** وهي عبارة عن مدى إحساس العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، بمعنى أنها عبارة عن التصور الذهني للعدالة الإجرائية المتبعة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد، فإذا كانت عدالة التوزيعات تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف.

فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، مع العلم أن أهم مكونات العدالة الإجرائية تتمثل في ثبات وأخلاقية الإجراءات وعدم التحيز.¹ ويمكن القول أن عدالة الإجراءات هي عدالة الوسائل المستخدمة لاتخاذ القرارات وتطبيق الإجراءات وتوزيع الأعباء وذلك تحديد المخرجات.

❖ **عدالة التعاملات (التفاعلات):** هي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق الإجراءات الرسمية، أو معرفة الأسباب التي أدت إلى تطبيقها، وهذا يعني أهمية التعامل مع الموظفين عند تطبيق الإجراءات والأنظمة والقوانين.² بمعنى أن عدالة التعاملات هي درجة شعور الفرد بعدالة المعاملة الإنسانية وكذلك التنظيمية، كما يمكن القول أنها مدى إدراك العاملين لعدالة المعاملات أثناء تطبيق الإجراءات.

وبناء على ما سبق يمكن القول: تُعدّ أبعاد العدالة التنظيمية مفهوماً هاماً في مجال إدارة المؤسسات والعلوم السلوكية. تعني هذه الأبعاد عادة الأسس والمعايير التي يتم اعتمادها لتوزيع الموارد وتنظيم العمل واتخاذ القرارات ومعاملة الموظفين في المؤسسة.

¹ عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة بومرداس، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، 2021، ص 1018-1019.

² صالح علي يحيى جماله، المرجع السابق، ص 43.

تشمل أبعاد العدالة التنظيمية: "العدالة التوزيعية" حيث يتم توزيع الفرص والمكافآت بشكل عادل بين أفراد المؤسسة، كما تشمل "العدالة الإجرائية" حيث يتم تطبيق القوانين والإجراءات بشفافية ومن دون تحيز، وأيضًا تشمل "العدالة التفاعلية" حيث يتم التعامل مع الموظفين بمثابة أفراد محترمة وعادلة وتكافؤ.

ومنه يهدف فهم أبعاد العدالة التنظيمية لتحقيق بيئة عمل مثالية وتعزيز رضا الموظفين واستقرار المؤسسة بشكل عام.

ثالثًا: أشكال العدالة التنظيمية:

تتعدد وتختلف الأوجه والأشكال التي تظهر وتبرز من خلالها العدالة التنظيمية التي كانت ومازالت وستبقى الشغل الشاغل للموارد البشرية، من خلال تطلعهم الدائم للإحساس بها ولأصحاب صانعي ومتخذي القرارات في كيفية تطبيقها، وعلى هذا الأساس كانت أشكال العدالة التنظيمية كالتالي:¹

(1) العدالة الداخلية:

يعرف هذا الشكل من العدالة التنظيمية من خلال التداخل الحاصل بين وظائف المؤسسة الواحدة، إذ يتم على أساسها تقييم وظيفة معينة بالمقارنة مع وظيفة أخرى داخل المؤسسة الواحدة، فالعاملون يتوقعون مثلاً أن يحصل رئيس المؤسسة على مخرجات تفوق تلك التي يحصل عليها نائبه، وأن يحصل هذا الأخير على مخرجات تزيد عن مخرجات مساعدة وهكذا. وبمعنى آخر فهذا الشكل من أشكال العدالة التنظيمية يشير إلى العدالة الوظيفية ذاتها، إذ يجب أن يكون مبلغ الأجر عادلاً في المكافآت - المؤهلات - الخبرة الضرورية لشغل الوظيفة، كان يجعل مثلاً: راتب المحاسب يتناسب مع المؤهلات العلمية والجهود التي تتطلبها هذه الوظيفة، فمن هنا يتحدد إدراك العاملين لمدى وجود عدالة تنظيمية من عدمه.

¹ - مراد رمزي خرموش، المرجع السابق، ص 57-58.

(2) العدالة الخارجية:

يرتكز هذا الشكل من العدالة التنظيمية على مقارنة التشابه بين الوظائف ضمن مؤسسات مختلفة، فمثلاً يمكن المقارنة بين مخرجات رؤساء يعملون لصالح عدد من مؤسسات تعمل في صناعة الأدوية والصيدلة، والمهم في هذا الشكل من العدالة التنظيمية أنها تكشف مواقع سياسات المؤسسات الإستراتيجية للمخرجات، إذ يمكن أن نقارن بين موقع قيادي لجهاز المخرجات في المؤسسة الأولى وبين جهاز مخرجات آخر تجانسي يعمل في المؤسسة الثانية، بمعنى أن المقارنة تتم من عدة منظمات لتعيين الوظيفة حيث يمكن التواصل إلى مدى وجود عدالة تنظيمية في مؤسسة معينة دون غيرها من المؤسسات.

(3) العدالة الفردية:

تعرف من خلال المقارنة التي يعتمدها الأفراد العاملون في نفس الوظيفة داخل المؤسسة الواحدة، ولكن لا يمكن الحديث عن هذا الشكل من العدالة التنظيمية بمعزل عن جملة من الشروط والمتغيرات الوظيفية التي قد تباعد بين المساهمات التي يعطيها الأفراد والتي يمكن تجاهلها من قبل الجهاز الإداري للمؤسسة الواحدة، إن هذه المقارنة التي يقوم بها الفرد تكون على عدة مستويات، كأن يقارن بين المكافآت التي أن يتلقاها فيما لو عمل بين موقع أو آخر داخل المنظمة ويقارن ما يحصل عليه أيضاً من حوافز بينه وبين بقية الأفراد والعاملين في نفس القسم (يعقد مقارنات بين أداء العاملين الآخرين وما يتلقونه من حوافز).¹

ومن هنا يستطيع الفرد العامل تقييم ما يحصل عليه هو وما يحصل عليه غيره من تكافؤ معهم جهداً وعملاً، ويحكم على عدالة ولا عدالة الجهاز الإداري الذي يعمل تحت إدارته.

¹ - مراد رمزي خرموش، المرجع السابق، ص58.

ومن خلال ما ذكر سالفا نجد أن العدالة الداخلية هي مقارنة الفرد مع العمل مع زملائه داخل المنظمة وفيما بينهم، أما العدالة الخارجية عكس الداخلية حيث أنها مقارنة ما يحصل عليه الفرد من عمل لكن يكون خارج المنظمة، أما العدالة الفردية هي المقارنة التي تكمن بين الأفراد وتكون في نفس الوظيفة.

تُعدّ أشكال العدالة التنظيمية مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تعمل على ضمان توزيع العدل والمساواة داخل المؤسسات والمنظمات. تهدف هذه الأشكال إلى إقامة ترتيب سليم وفعال يحقق التوازن والعدالة بين جميع أفراد المجتمع التنظيمي.

رابعا: أهمية العدالة التنظيمية:

إن مفهوم العدالة التنظيمية من الموضوعات الفعالة والمهمة في حقل الإدارة، فهي متغير مؤثر في عمليات الإدارة ووظائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير الكبير على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، ويمكن إدراك أهمية العدالة التنظيمية من خلال المؤشرات التالية:¹

- إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة، وذلك من خلال العدالة التوزيعية.
- تتعكس العدالة التنظيمية سلوكيا على حالات الرضا عن الرؤساء ونظم القرار، وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- إن العدالة التنظيمية تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة وهنا يبرز بُعد العدالة في التعاملات.

¹ - سمية جعيدل، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الأغواط، مذكرة نيل شهادة الماجستير في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014/2015. ص 41/40.

- إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة بشكل يكفل جودة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.

- إن العدالة التنظيمية تبرز منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند الأفراد، وتحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.

كما أثبتت دراسات العدالة التنظيمية خطورة غياب أي بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية وذلك على النحو التالي:

بالنسبة لبُعد العدالة التوزيعية: توصلت الدراسات إلى أن انخفاض مدركات العاملين لهذا البُعد يمكن أن يسبب نتائج سلبية مثل: انخفاض مستوى الأداء الوظيفي.

بالنسبة لبُعد العدالة الإجرائية: توصلت الدراسات إلى أن عمليات صنع القرارات غير العادلة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض التقييم الكلي للمنظمة ونقص الرضا الوظيفي، انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي وانخفاض الأداء الوظيفي وضعف المواطنة التنظيمية.

أما **بالنسبة لبُعد عدالة التعاملات:** فقد أشارت الدراسات أن عدم مراعات الحساسية الشخصية (المُكوّن الأول لعدالة التعامل) يترتب عليه نشأة الصراعات التنظيمية، وزيادة الاتجاهات السلبية نحو المنظمة والعمل.

ووفقاً لنظرية العدالة فإن الفرد ما يقدمه من مساهمات وما يحصل عليه من نواتج مع فرد أو أفراد مرجعيين وبناءً على ذلك يتحدد إدراك الفرد للعدالة أو لعدم العدالة التوزيعية، كما يرى بعض الباحثين أن هناك اختلاف بين الأفراد في مدى حساسيتهم للعدالة أو لمدى توازن معادلة العوائد والمساهمات، حيث يرى أنه يمكن تقسيم الأفراد إلى ثلاث مجموعات طبقاً لحساسيتهم للعدالة.¹

¹ - سمية جقيدل، المرجع السابق، ص 41.

بناءً على ما تم ذكره سابقاً، فإن العدالة التنظيمية تتبنى دوراً هاماً وبارزاً في تأثيرها على العاملين داخل المنظمة، وذلك من خلال أن العدالة التوزيعية يمكن أن تحدد مدى توافق نظام المنظمة في توزيع الرواتب والأجور شكل عادل ومتساوي، كما أن العدالة التنظيمية تعتبر السبب الرئيسي في تبني نظام المراقبة وتساهم كذلك في توجيه طرق التفاعل للعاملين ومعرفة تصورهم لمفهوم العدالة الشائعة داخل بيئة العمل. وغياب بُعد من أبعاد العدالة التنظيمية يسبب عائق وذلك راجع لأهمية التناسق بينهما حيث يمكن أن يؤثر على توازن العدالة التنظيمية.

- قد حظي موضوع العدالة بالاهتمام المتزايد عبر الكثير من الدراسات والأبحاث في مجال إدارة الأعمال، فشعور العاملين بالمعاملة العادلة والمتساوية من قبل رؤسائهم في المؤسسة يؤدي إلى تعديل اتجاهاتهم بشكل إيجابي ويؤثر في سلوكهم وتصرفاتهم وبالتالي على أدائهم في العمل، إضافة إلى تعزيز ثقتهم في إدارتهم وتمنحهم حافزاً للتعاون مع رؤسائهم وبالتالي يؤدي إلى حدوث ارتفاع في مستويات أداء المؤسسة.¹

- ويعود الاهتمام بالعدالة التنظيمية إلى العديد من الأسباب أبرزها: الحاجة إلى التخلي عن السياسات التنظيمية القائمة على البيروقراطية وتبني سياسات أخلاقية أخرى تتسم بالعدالة التنظيمية والدعم التنظيمي بما يكفل الاستمرارية والفعالية التنظيمية في الأجل البعيد. كما يعود الاهتمام بالعدالة التنظيمية إلى وجود تحد في السعي لتقليل أو منع السلوكيات المعادية للمجتمع الصادرة عن الموظفين الناتجة أساساً على غياب العدالة التنظيمية.²

تُعَدّ العدالة التنظيمية أمراً ضرورياً وحاسماً في أي مؤسسة، إذ تسهم في إقامة بيئة عمل عادلة ومتكافئة لجميع أفراد المؤسسة. حيث لها العديد من الفوائد الهامة، بما في ذلك تحفيز العاملين وزيادة رضاهم عن الوظيفة والمؤسسة بشكل عام. وبفضل العدالة التنظيمية يشعر الأفراد بأنهم يُعاملون بإنصاف ويحظون بالفرص المتساوية للتقدم في العمل وتحقيق الترقّيات،

¹ ناصر بن سيف شنار الظهيري السهلي، العدالة التنظيمية وأثرها على الولاء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2021/2020، ص 08-09.

² محمد عوض العمري، المرجع السابق، ص 10-11.

وهذا بدوره يعزز الدافعية والالتزام بالعمل والإنتاجية في المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك تعزز العدالة التنظيمية الثقة والتعاون بين أعضاء المؤسسة، مما يسهم في تعزيز الفريق وزيادة فاعلية العمل الجماعي، فإن العدالة التنظيمية هي أساس أي مؤسسة ناجحة ومزدهرة، حيث تؤثر على رضا العاملين وأدائهم وتعزز البيئة الجيدة والإنتاجية.

خامسا: نظريات العدالة التنظيمية:

1) نظرية المساواة: (E QuityThzor y-A Dams Stacey: 1963/1965)¹

ظهرت محاولات التنظير المبكرة في أعمال "آدمز ستاتي 1963"، والذي قد قدم الإطار الفكري المفاهيمي المركب لنظرية العدالة التنظيمية وأصل الجذور التاريخية لهذا المفهوم، وحسب "آدمز" فإن النظرية سهلة المضمون لكن صعوبة التطبيق نظرا لوجود متغيرات عدة تتحكم بوضعها محل التنفيذ، فسهولة هذه النظرية تنطلق من عنصرين أساسيين: المدخل (Input) والنتائج (Outcomes) بحيث يشكلان معا معدلة العدالة أو الإنصاف والمساواة في العمل، حيث يعتقد "آدمز" أن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسه بالمساواة في التوزيع بين العوائد (Benefits) التي يحصلون عليها والتكاليف (Costs) التي يقدمونها ضمن المجموعة التي ينتمي إليها الأفراد، وعليه فإن هذه النظرية درست التوازن الذي يجب أن يحصل ما بين المدخلات التي يحملها معه الفرد عن العمل بالمقابل قيمة المخرجات مقارنة فيما تعلق بأربعة عناصر هي:

أ. الإنسان: ممثل في الفرد العامل الذي يدرك أو يشعر بالعدالة أو عدمها.

ب. المدخلات: تشير إلى إسهامات وخصائص العمل، أي كل ما يمنحه أو يضعه الفرد داخل المنظمة وتشمل مستوى التعليم-المهارة-الجهد-الخبرة-القدرة-...إلخ، وهي تلك العوامل التي تجعل العامل يعتقد بإستحقاقه الحصول على الأجر أو المكافآت.

¹ - عائشة بولكل، العدالة التنظيمية كمدخل لتعزيز سلوك الإستغراق الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الإستشفائية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، 2022/2021، ص38-39.

ج. **المرجع المقارن:** أي فرد أو مجموعة من الأفراد الذي يحاول الإنسان أن يقارن نفسه به، فبالنسبة للفرد أو المجموعة فقد يكونون أشخاصا يقومون بنفس المهام التي يقوم بها الفرد في المنظمة، كما قد يكونون جيرانه أو أصدقائه في المهنة فيحاول الإنسان أن يقارن نفسه بهم، أما بالنسبة للنظام فيشمل سياسات الأجور وسياسات الجدارة نفسها وإجراءاتها فيحاول الفرد مقارنة نفسه بها.

د. **المخرجات:** تشمل جميع العوائد التي يحصل عليها الفرد كمقابل للمدخلات التي قدمها هذا الأخير في العمل كالأجر-الحوافز المادية-الأرباح الموزعة-العلاوات-التقدير-المعاملة الحسنة-الامتيازات... وغيرها.¹

ومن خلال ما تطرقنا إليه سابقا يمكن القول: حاولت نظرية المساواة في إعطاء تفسير للعدالة التنظيمية وذلك من خلال التطرق إلى أول بُعد من أبعادها ألا وهو العدالة التوزيعية، حيث تفسر مدى إدراك العدالة التنظيمية وذلك من خلال المقارنات التي يقوم بها الفرد مع الآخرين في بيئة العمل فيما يخص مدخلاته ومرجاته، حيث تكمن العدالة التنظيمية عندما يرى الفرد بأن نتائج المقارنة التي أجراها مع الآخرين عادلة وتحمل المساواة.

(2) نظرية العدالة لرولز "Rawls":

توجد ثلاث تصورات في المعاملة حسب نظرية العدالة عند "Rawls" هي:

- (أ) **التصور الشخصي:** ويعني تساوي الأشخاص في المعاملة.
- (ب) **تصور العلاقات بين الأشخاص:** ويعني النظرة إلى الآخرين وتكون مبنية على اعتقادات متعارضة دينيا، فلسفيا، أخلاقيا...
- (ج) **تصورات التعاون الاجتماعي:** ويكون مبني على أساس الحريات السياسة والحقوق الشخصية والفرص الاقتصادية والاجتماعية.

ويقول "Rawls" أن فكرة العدالة الإجرائية تكون لمعالجة الظروف الطارئة كحالات خاصة، ويتوجب تصميم النظام الاجتماعي بحيث يكون التوزيع الناتج عادلاً حتى ولو انقلبت

¹ - عائشة بولكل، المرجع السابق، 39.

الأشياء، ولتحقيق هذه الغاية لا بُدَّ من تأسيس العملية الاجتماعية والاقتصادية ضمن محيط المؤسسات السياسية والقانونية المناسبة، فبدون مخطط مناسب لهذه المؤسسات لن تكون مخرجات العملية التوزيعية العادلة.¹

إن العدالة تحقق الانسجام بين الإنسان والإنسان الآخر، وبين الإنسان ونفسه.

تتضح مبادئ العدالة عند "Rawls" في مبدأين هما:

- أ. **المبدأ الأول:** هو مبدأ الحرية المتساوية ويهدف إلى منح كل شخص حقه الكامل.
- ب. **المبدأ الثاني:** يقتضي بحصول الجميع على فرص متكافئة للمنافسة على شتى المناصب.

ومن خلال ما ذكر سالفاً، نرى أن "Rawls" عالج في نظريته أبعاد العدالة التنظيمية حيث استهل بعدالة المعاملات وصنّفها إلى مجموعة من التصورات، تحمل في معناها التساوي في المعاملة وكذلك الحريات السياسية، ثم تطرق إلى عدالة التوزيعات وذلك من خلال وضع مخطط مناسب للمؤسسة من أجل ضمان هذه الأخيرة، كما أنه يرى أن عدالة الإجراءات تكون إلا في أوضاع طارئة لا أكثر.

(3) نظرية العدالة لبوتر ولولر "Porter & Lawler":

تفترض النظرية بأن مقدار الجهد الذي يبذله الفرد في عمله تعتمد على قيمة المكافآت التي يتوقع الحصول عليها مقابل هذا الجهد، والذي يعتقد الفرد بأنه يستحقها؛ فإذا كانت العوائد الحقيقية تُعادل أو تزيد عن العوائد المتوقعة فسوف يتحقق الشعور بالرضا عند الفرد فسوف يُصاب بحالة من عدم الرضا وستنخفض دافعيته في بذل الجهد.

¹ - حمزة فرطاس، العدالة التنظيمية "الأبعاد والنظريات المفسرة لها"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد 26، الجزء الأول، الجزائر، 2018، ص 357.

ومنه فنظرية "Porter & Lawler" ركزت على العمل أو الجهد الذي يقوم به الفرد، وعلى توقعات قيمة المكافآت التي ستمنح له مقابل جهده.¹

(4) نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory):

وضع Blau 1964 بالإعتماد على الفرضيتين التاليتين:

- طالما الإنسان هو مخلوق اجتماعي لا يمكنه العيش بمفرده، فإن البشر في حالة تفاعل أو تبادل اجتماعي مستمر، وعند النظر لعلاقة التبادل الاجتماعي في شكلها البسيط بين الطرفين نجد أنها علاقة أخذ وعطاء متبادل، وبعبارة أخرى فإن الطرف الأول يحصل على فوائد من الطرف الآخر (مخرجات الطرف الأول) مقابل التزامات يتم تقديمها للطرف الآخر (مدخلات الطرف الأول) وبناءً على ذلك يقارن كل طرف مدخلاته مع مخرجاته لتحديد عدالة أو عدم عدالة التبادل الاجتماعي.

- عندما يدرك الفرد عدم العدالة فإنه يكون مدفوعاً للقيام بعمل ما يساعده على إدراك العدالة في الموقف، أما إذا كان الفرد في حالة عدالة فإنه يكون في وضع إستقرار من زاوية التبادل الاجتماعي، وليس مدفوعاً لأي عمل لأنه يشعر.²

من خلال ما تطرقنا إليه سابقاً يمكن القول: أن الفرد كائن اجتماعي بطبيعته، حيث يتفاعل مع الآخرين في علاقات تبادلية تقوم على العطاء والإستفادة المتبادلة، وفي هذه العلاقات يحصل كل طرف على فوائد معينة بناءً على التزامات يقدمها الطرف الآخر، وتتمثل في العدالة أو عدم في التبادل الاجتماعي وذلك من خلال مقارنة المدخلات والمخرجات لكل طرف.

¹ - ناهد ناصر فلميان، أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض، المجلة العربية للعلوم والنشر، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد الرابع، العدد الرابع، السعودية، 2020، ص 25.

² - حمزة معمري، المرجع السابق، ص 81.

سادسا: المتغيرات الخارجية وتأثيرها على العدالة التنظيمية:

قد يعتقد البعض أن فهم العدالة التنظيمية يقتصر فقط على فهم ما يحدث داخل المنظمة، إلا أن مثل هذا الفهم يبقى ناقصا لأن هناك عوامل أخرى خارجية لها علاقة وتأثير كبير على إدراك العدالة التنظيمية باعتبار المنظمات وليدة البيئة، فالموارد المادية والبشرية الموجودة بداخلها مصدرها الأول هو البيئة الخارجية وفي المقابل كل النواتج المحصلة في الأخير تصدر لهذه البيئة الخارجية، فهناك علاقة تفاعل بينهما، ومن هذا المنطلق كان لزاماً التركيز على تحليل أثر هذه المتغيرات والقوى الخارجية على العدالة التنظيمية باعتبارها هدفاً من أهداف المنظمة، وينصبّ التحليل إلى أربعة متغيرات أساسية:¹

(1) المتغيرات السياسية: يقصد بها المناخ السياسي السائد في الدولة التي تتولى تنظيم العلاقات الخارجية والداخلية، حيث تعمل القوى السياسية على خلق المناخ الملائم للعمل داخل المنظمات من خلال سنّها للقوانين والتشريعات المنظمة للأعمال والقوانين واللوائح الحكومية المختلفة كقانون العمل الذي ينظم علاقات العمل بين الأفراد والمنظمات وتهدف من ورائها إلى حماية مصالح العاملين ومن ثم شعورهم بالعدالة.

(2) المتغيرات الاقتصادية: تعكس تركيبة المنظمات العاملة في الدولة (القطاع العام والخاص) ومنها قوانين خصخصة الشركات التي تعتبر وسيلة أساسية للتوجه نحو اقتصاد السوق الحرّ، وهذا التوجه في الفكر الاقتصادي أدّى إلى إعادة في العديد من جوانب العدالة التنظيمية خاصة فيما يتعلق بنُظُم الإسقطاب، الأجور، الحوافز...، والعديد من الممارسات الأخرى ذات التأثير المباشر على إحساس العاملين بالعدالة.

(3) المتغيرات الاجتماعية: تمثل متغيرات القيم، العادات والتقاليد، الثقافة السائدة في المجتمع والتي تؤثر على سلوكيات العاملين والعلاقات الشخصية فيما بينهم ونظرتهم للقيادات التنظيمية، ومن بين هذه المتغيرات المؤثرة على العدالة التنظيمية نجد: عدد السكان، معدلات المواليد والوفيات، متوسط دخل الفرد، مستوى التعليم...، فالعدالة السائدة في المجتمع الأكبر

¹ - مراد رمزي خرموشى، المرجع السابق، ص 60.

هي نفسها التي تسود المنظمات، وتعد وتطور العدالة السائدة في المجتمع ينعكس بشكل مباشر على تعدد نظم العدالة في المنظمات.

(4) المتغيرات التكنولوجية: تمثل إنعكاس لمستوى تطبيق المعارف العلمية في المجتمع وداخل المنظمة لإنتاج السلع والخدمات، وتتضمن التكنولوجيا جوانب مادية (المصانع-الآلات-...) والجانب المعرفي (المعلومات) ومدى القدرة على تطبيقها في الحياة العملية، وبصفة عامة فإن للمتغيرات التكنولوجية تأثير على هيكل وفعالية المنظمة وعلى العدالة التنظيمية من خلال الأثر الذي يمكن أن تحدثه تكنولوجيا المعلومات على نوعية العمالة.¹

وبناءً على ذلك يمكن القول: أن كل المتغيرات التي ذُكرت لها تأثير واضح على العدالة التنظيمية، لأن هذه الأخيرة تحمل في طياتها أهداف المنظمة. وكما نعرف أنه هناك تفاعل مستمر بين المنظمة والبيئة الخارجية، وبالتالي حتماً لوجود هذا التأثير لهذه المتغيرات على شعور العاملين للعدالة التنظيمية.

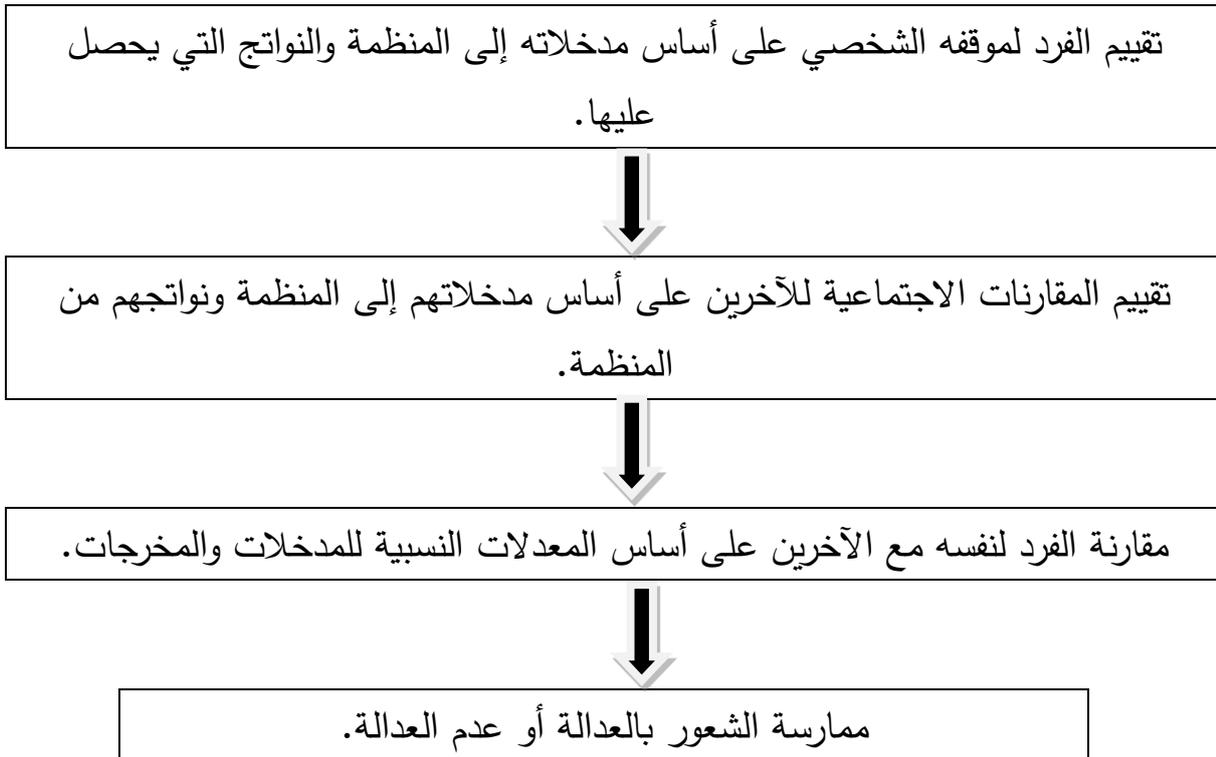
تعتبر المتغيرات الخارجية عناصر أو عوامل تأثير على العدالة التنظيمية في المؤسسات والشركات، وتشمل هذه المتغيرات العديد من العوامل المهمة مثل: الظروف الاقتصادية والسوقية، التكنولوجية، السياسية. فعلى سبيل المثال، قد تؤثر الأوضاع الاقتصادية في القدرة التنافسية للمؤسسات وبالتالي في درجة العدالة التنظيمية داخلها. وبالمثل؛ تؤثر التطورات التكنولوجية المتسارعة في سرعة التغيرات في البيئة العملية وتحديث العمليات الإدارية، مما قد يؤثر في توزيع العدالة التنظيمية. لذلك يعتبر فهم هذه المتغيرات الخارجية وتأثيرها الحقيقي على العدالة التنظيمية أمراً ضرورياً للقيام بعمليات تحسين وتطوير فعالة في المؤسسات.

¹ - مراد رمزي خرموشى، المرجع السابق، ص 60.

سابعاً: مقومات العدالة التنظيمية:

تستند العدالة التنظيمية إلى جملة من المقومات الأساسية والهامة، تقوم على مُسَلِّمة أساسية وهي رغبة العاملين بالمنظمات في الحصول على معاملة عادلة، وتركز على إعتقاد العامل بأنه يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين. وعليه فإن مقومات وأسس العدالة التنظيمية تعتمد على حقيقة المقارنات التي يمكن بناؤها إستناداً إلى مقتضيات الدافعية والتحفيز في السلوك التنظيمي والإداري، حيث أن هذه المقومات نصب في كيفية إدراك العمال للعدالة التنظيمية في منظماتهم بحسب الصيغة الإدراكية لتشكيل العدالة وعلى نحو ما يبينه الشكل التالي:¹

الشكل (1): بناء إدراكات العدالة.



¹ - حمزة معمري، المرجع السابق، ص 63.

حيث يُعدّ أهم ما تمتلكه المنظمة من رصيد فعال يُمكنُها من الصمود والمنافسة هو مدى إمكانية تحقيقها لمجتمع عادل يضمن الحرية وتكافؤ الفرص والمساواة لأفراده، وعلى ما تمتلكه من طاقات وموارد مادية ومدخلات بشرية مجهزة ومدربة قادرة على إحداث طفرة نوعية وتحقيق نتائج مُرضية، ولا يتحقق هذا التميز إلا بتوفر عدة مقومات نذكر منها:

(أ) **المقوم الاقتصادي:** وهو الذي يعني بتوفير الحد الأدنى لمتطلبات المعيشة الكريمة مع توفير سياسة عامة للثروات سواء المادية منها أو اللامادية (المعنوية)، مع كيفية التصرف فيها.

(ب) **المقوم القانوني:** وهو الذي يضمن الحقوق الخاصة بالأفراد في نصوص واضحة للحد من استغلال السلطة كي يحصل الانسجام وتُتَجَزَّ الأعمال، وبالتالي تحقيق التلازم بين الحقوق والواجبات.

(ج) **المقوم الفكري والثقافي:** إن العدل والحرية قيمتان تتبعان من أصل واحد، فهما يسهمان في تنمية الشعور بالمسؤولية ومراعاة الحقوق المادية والمعنوية، وتقع هذه المسؤولية على كافة الجهات والمؤسسات حتى تصير ثقافة العدالة هي السائدة، فالمقوم الفكري يعمق إدراك الفرد لأبعاد وجوده مما يسهل عملية تحقيق الأهداف المرجوة منه، وبالتالي تحقيق مجتمع عادل يضمن لأفراده الحرية والمساواة والمعاملة العادلة مع توفير حصة تشاركية من خيارات المجتمع وغيرها الدالة على مدنيته وتحضره.¹

ثامنا: الآثار المترتبة عن غياب العدالة التنظيمية:

أكدت معظم الدراسات أن غياب العدالة التنظيمية أو عدم توفر أي بُعد من أبعادها له تأثير واضح على بعض المتغيرات التنظيمية وذلك لوجود علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية وعدد من المتغيرات التنظيمية ذلت العلاقة الوثيقة بأداء العاملين:²

¹ - حمزة معمري، المرجع السابق، ص 64/63.

² - داسه مصطفى، شيبلي بلقاسم، العدالة التنظيمية في قراءة سوسيولوجية، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد الثامن، الجلفة، سبتمبر 2020، ص 437.

أ) بالنسبة لبُعد العدالة التوزيعية: توصلت بعض الدراسات إلى أن انخفاض مدركات العاملين لهذا البُعد قد يسبب العديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض كمية الأداء الوظيفي وانخفاض جودة الأداء ونقص التعاون مع زملاء العمل، ويمكن فهم كيفية تأثير إنعدام البُعد وذلك من خلال إدراك كيف ينظر الفرد لعلاقاته مع المنظمة، فإذا كان الفرد ينظر لهذه العلاقة على أساس اقتصادي فقط فإن العدالة التوزيعية سيكون لها تأثير بسيط جدًا على انتماءه للمنظمة، وسيكون التعويض على العوامل الاقتصادية مقتصرًا على السلوك الوظيفي، لأن الفرد لا يرى أي ضرورة للقيام بأي عمل أكثر مما هو مطلوب منه رسمياً، لكن لو كان هذا الفرد ينظر لعلاقاته مع المنظمة على أساس اجتماعي فإن ذلك سيؤدي إلى ظهور سلوكيات وظيفية خارج إطار متطلبات العمل، فهو سيزيد من انتمائه التنظيمي لأنه يرى فيه رد الفعل المناسب لعدالة التوزيع.

ب) بالنسبة لبُعد عدالة الإجراءات: قد توصلت بعض الدراسات إلى أن عمليات صناعة القرارات غير العدالة ترتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض التقييم الكلي للمنظمة، نقص الرضا والالتزام الوظيفي.

والسبب يعود إلى أن العدالة الإجرائية تحدد مدى عدالة المنظمة في معاملة العاملين، فالعامل عندما يرى بأن الإجراءات المتبعة في المنظمة عادلة سينعكس ذلك إيجاباً على انتمائه للمنظمة حتى وإن كان غير راضٍ عن المخرجات التي يحصل عليها من المنظمة (كقَلّة الراتب)، بمعنى أن العدالة الإجرائية قد تؤثر على انتمائه التنظيمي بشكل مُستقل عن أي تأثير للشعور بالعدالة التوزيعية، فالعدالة الإجرائية لها علاقة بشعور الفرد بالانتماء للمنظمة وثقته في عدالة الإجراءات المتخذة تجاهه، خلاف عدم شعوره بهذا الأُعد مما يولد لديه شعورًا بالإحباط وعدم الاتزان النفسي والانفعالي مما يدفعه ربما لإتباع أنماط سلوكية ضارة بمساره الوظيفي أو المنظمة:¹

¹ - داسه مصطفى، شيبلي بلقاسم، المرجع السابق، ص 437-438.

- كالميل إلى خفض مستوى الجُهد.
 - تعويض عدم العدالة إلى نهج سلوك غير شريف مثل الرشوة أو الاختلاس.
 - السعي إلى ترك العمل والالتحاق بالجهة الأكثر سخاءً وعدالة.
- فمثلاً إعطاء الفرصة للفرد لإبداء رأيه في تقييم أدائه أو أداء المنظمة يعتبر إجراء عدالة بالنسبة له، لأنه يعطيه الشعور بأنه شخص محترم وعضو فعّال ذو قيمة ضمن جماعة العمل.

ج) بالنسبة لعدالة المعاملات: إن انخفاض مُدركات العاملين لُبعد عدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل:

- زيادة النزوح لترك العمل.
- زيادة الضغوط الوظيفية.
- الصراع التنظيمي بين الأفراد.

إن جو العمل المكهرب والروتيني القاتل يجعل العامل يعيش حالة من الكسل ما يقتل فيه روح الإبداع والمبادرة ويجعله يكره عمله ودائم التفكير والرغبة في تركه.

بخلاف العمال الذين يُعاملون باحترام وتقدير فهذا بالنسبة لهم مؤشر إيجابي للشعور بالرضا والارتياح، فتقدير الجهد المبذول في صيغته المباشرة هو رفع معنوي وتحفيز للعطاء مما يشعر العمال بالعدالة.

وعليه إن تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين هو أحد التحديات التي تُواجهها المؤسسات اليوم، وذلك لتنوع مواردها واختلاف ثقافتهم وخلفياتهم المعرفية والاقتصادية، ومن أجل تحقيقها يجب التخلي على السياسات الهدامة القائمة على البيروقراطية ومشاعر الظلم والتهديد واستغلال العاملين، ويني سياسات تتسم بالدعم التنظيمي بما يضمن الاستمرارية والفعالية لترسيخ مبادئ العدالة.¹

¹ - داسه مصطفى، شيبلي بلقاسم، المرجع السابق، ص 437-438.

خلاصة الفصل:

وفي ظل ما تطرقنا إليه سابقاً، يمكن القول أن الركيزة الأساسية لفهم العدالة التنظيمية تكمن في الفهم الصحيح للمؤسسة وخصائصها، وعليه فإن تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين هو أحد الصعوبات التي تواجهها المؤسسات اليوم وذلك لاختلاف مواردها وحتى ثقافتهم، ومن أجل تحقيقها يجب الابتعاد عن السياسات ذات الأسلوب البيروقراطي وتبني سياسات تقوم على الدعم التنظيمي القائم على الحرية والشفافية والمساواة بما يضمن الفاعلية والاستمرارية التنظيمية، إلى أبعد حد.

الفصل الثالث:

الإطار النظري لجودة الحياة المهنية

الفصل الثالث: الإطار النظري لجودة الحياة المهنية

تمهيد

أولاً: نشأة وتطور جودة الحياة المهنية.

ثانياً: خصائص جودة الحياة المهنية

ثالثاً: أهمية جودة الحياة المهنية.

رابعاً: أهداف جودة الحياة المهنية.

خامساً: أبعاد جودة الحياة المهنية.

سادساً: مراحل جودة الحياة المهنية.

سابعاً: المداخل النظرية المفسرة لجودة الحياة المهنية.

ثامناً: طرق قياس وتحسين جودة الحياة المهنية.

تاسعاً: معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد جودة الحياة المهنية من المواضيع السوسيوتنظيمية الإدارية الهامة، والتي تهتم بالعنصر البشري الذي يعد الركيزة الأساسية لأي مؤسسة، بغرض الرفع من مستواه الأدائي والمعرفي، وزيادة مستوى الولاء والانتماء لدى الممرضين والمؤسسة الاستشفائية، بحيث يجب توفر بيئة عمل ملائمة تضمن له جودة حياة مهنية تتناسب مع مهامه وأدائه لتجعله يشعر بنوع من الاستقرار الوظيفي وبالرضا الوظيفي ما يدفعه لتقديم الأفضل، وهذا ما سنحاول تناوله في هذا الجانب النظري، بدراسة جودة الحياة لمهنية من خلال التطرق إلى تاريخ وجودها، وخصائصها، وعرض أهدافها وأهميتها، وأهم الدراسات التي تناولتها، وأساليب قياسها والإجراءات التي تتخذها المؤسسة من أجل نجاحها.

أولاً: نشأة وتطور جودة الحياة المهنية

تعود جذور جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة والتي ظهرت مرتبطة بتيار مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (Elton Mayo, 1933) خاصة وأن هذه المدرسة اهتمت بالجانب الإنساني داخل المؤسسة، وذلك لزيادة الكفاءة والإنتاجية، فبعد أن أثبتت تجارب هوثرون أن المورد البشري هو الركيزة الأساسية لقوة المؤسسة وليس مجرد آلة مهمته الإنتاج وتقديم الأرباح فقط كما اعتبره رواد المدرسة العلمية، ما أدى إلى توجه كل الأنظار نحو معالجة الواقع الإنساني داخل البناء التنظيمي، وتدريبه على زيادة فعاليته وإبرازه دوره ومكانته داخل المؤسسة.¹

حيث ظهر مفهوم جودة الحياة المهنية ليواكب سياسات وتحديات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات القلق والتوتر للمؤسسات التي تواجه مشاكل تنظيمية مع محيطها الخارجي بصفة عاملة وداخل بنائها التنظيمي وعمالها بصفة خاصة، بالإضافة إلى ما ساد في الغرب من طرف العاملين وذلك خوفاً من فكرة الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للمزايا والخدمات الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية ترشيد واستخدام أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات ذات الفاعلية في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال.²

وفي هذا السياق (Bergeron) صرح بوجود خمس محاور تعالجها جودة الحياة المهنية، في فتراتها الأولى للظهور وهي: فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط

¹ - شادن بنت عبد الله بن عبد العزيز آل جمعان، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية " في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2022، ص 15 - 16.

² - أماني محمد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي "دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي"، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2016/2017 ص53.

المهني، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضعية الجديدة المراد إنشائها، والأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تسعى إلى تعديل الأبعاد الخاصة بالوسط المهني بغاية خلق بيئة جديدة ومناخ يكون أكثر إرضاء للعاملين في المؤسسة ولقد ظهرت بوادر مفهوم جودة الحياة المهنية لأول مرة في أوروبا نتيجة لي الجهود المبذولة من طرف الحركات السياسية، والتي تطالب بالديمقراطية الصناعية من جهة المنظمات النقابية الاجتماعية وذلك بزيادة الضغط على البرلمان، وعقد قسم في كل البلدان الأوروبية تقريبا بهدف سن القوانين التي تدعو إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، والاتجاه إلى منحى تعديل ظروف العمل...¹

وفي سنوات الستينات من القرن الماضي تبنت في السويد كل من النقابات والأحزاب السياسية المختلفة والعمال هذه المقاربة، وأما باقي الدول الغربية فقد دعت الحاجة هناك إلى إعادة تنظيم العمل، في حين بدأت هولندا بعد الحرب العالمية الثانية في سنة 1947، بدراسة البحوث التطبيقية المتعلقة بجودة الحياة المهنية، والتي تركز على زيادة الروح المعنوية والرضا الوظيفي للموارد البشرية، وذلك لتأثر باحثيها بمدرسة العلاقات الإنسانية وتركيز بحوثهم التطبيقية في تلك الفترة على مشاكل اندماج الأفراد وغياباتهم في العمل. أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد قامت حركتها على أساس النظريات الاجتماعية والمرجعيات التي تنادي بإنسانية المحيط المهني، ما استدعى ضرورة تبني أسلوب التضامن في تسيير محيط العمل، وتكوين لجان مختلفة موزعة على جميع المستويات والأصعدة مختصة في إيجاد حلول للصعوبات والمشاكل الحاصلة، مثل وضع برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض...، وبالتالي بروز مفهوم جودة الحياة المهنية والذي يهدف إلى تطوير العاملين في إطار بيئة عملهم، وإرضاء طموحاتهم.

¹ - بن خالد عبد الكريم، المرجع السابق، ص22.

تعتبر بداية مرحلة السبعينيات 1970، الفترة الخصبة في البحث والاستطلاع بمحاولة وضع وبناء تعريف واضح ومناسب لجودة الحياة المهنية، حيث بلغ هذا المفهوم ذروته في مجال البحث خاصة في الاجتماع الدولي المنعقد في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي خرج بتوصيات حول توحيد وتنسيق جهود المنظمات المعنية والباحثين لبناء إطار نظري متين متعلق بمجال البحث في جودة الحياة المهنية، وذلك بتأسيس المجلس الدولي لهذا المفهوم، مهمته الإشراف وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والمرتبطة ارتباطاً وثيقاً بجودة الحياة المهنية، وبذلك نال هذا المفهوم اهتماماً واسعاً لدى المؤسسات بغرض تحسين وإصلاح بيئة وظروف عملهم، وطرح برامج تبرز أهمية المورد البشري في المؤسسة.

ومع بداية مرحلة الثمانينات أجريت إصلاحات وتغييرات في مفهوم جودة الحياة المهنية، حيث تم التركيز فيه على سلامة العامل وظروف البيئة الداخلية والخارجية للعمل، وتبني العدالة في التنظيم، ثم بدأ هذا المفهوم في الاتساع والنمو ليشمل ظروف العمل ومبادئ تكافؤ الفرص في التوظيف، حيث تم الإعلان عن مشروع لتحسين العمل كمفهوم سياسي طرحته الفيدرالية السويدية تحت شعار "العمل الجيد يجسد أرضية جودة العمل والعيش الكريم".

ومنذ منتصف الثمانينيات تقريبا زاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة المهنية في المؤسسات والشركات الأمريكية وذلك لأسباب داخلية وأخرى خارجية.

ومع بداية مرحلة التسعينيات قامت مؤسسات وشركات عالمية لديها انتشار واسع في دول العالم بتطبيق برامج جودة الحياة المهنية بمختلف الأشكال، وبرز الاهتمام المتزايد بها باعتبارها تركز على إشباع متطلبات وحاجات العميل الداخلية والخارجية منها، وكذا تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متعددة وخبرات متنوعة، واعتبارها كإحدى الإستراتيجيات التنافسية.¹

¹ - بن خالد عبد الكريم، المرجع السابق، ص 22 - 26.

وفي الأخير يمكن القول بأن الانتشار الواسع لجودة الحياة المهنية كان في الخمس وثلاثين سنة الأخيرة من القرن الماضي، بحيث عرف مفهوم جودة الحياة المهنية تطور وانتشار من خلال تركيز باحثيه على النقاط التالية:

- التصور الذاتي لمفهوم جودة الحياة المهنية.
- إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسولوجية على هذا المفهوم.
- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية.

ثانياً: خصائص جودة الحياة المهنية

تتميز جودة الحياة المهنية بالخصائص التالية:¹

- لا تقتصر جودة الحياة المهنية على جانب دون آخر بل هي عمليات تتحد في إحداثها وتنفيذها جميع المصالح الإدارية الموجودة داخل البيئة التنظيمية للمؤسسة.
- جودة الحياة المهنية ليست برنامجاً ينتهي بعد مدة زمنية معينة، بل تسير وفق قواعد مخططة في الأجلين قصير وطويل المدى، كما أن برامجها تتماشى مع إستراتيجيات المؤسسة وتساعد على تنفيذها.
- تعتبر جودة الحياة المهنية عملية مستمرة، ما يجعلها جزءاً من ثقافة المؤسسة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- تحوي تركيبتها وعناصرها جميع الجوانب المادية والمعنوية.
- تعمل على تحقيق التوافق بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين.
- تعتبر جودة الحياة المهنية، مفهوم شامل يساهم في تحقيق مصالح وأهداف العاملين والمؤسسة.

¹ - غليط شافية، مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 10، العدد 1، جامعة وهران 2، 2021، ص 148.

- تساهم في زيادة معدلات الولاء والرضا الوظيفي للعاملين وتعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، وتلبية متطلبات أفراد المجتمع.
- تأييد ودعم تطبيق برامج جودة الحياة المهنية من طرف المؤسسة يؤدي إلى إتاحة الفرص لتنمية وتطوير مهارات العاملين لمعرفة مسؤولياتهم وحقوقهم تجاه مؤسساتهم.¹

ثالثاً: أهمية جودة الحياة المهنية

تكمن أهمية جودة الحياة المهنية فيما يلي:²

- ✓ تخفيض معدلات الغياب والتأخر عن العمل.
- ✓ تقليل معدل دوران العمل.
- ✓ التقليل من سلوكيات الانسحاب الوظيفي (الانسحاب العاطفي والانسحاب النفسي)
- ✓ تحقق جودة الحياة المهنية زيادة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وكذا اندماجهم في وضع الأهداف وإستراتيجيات تنفيذها، وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات، ما ينعكس إيجاباً على سلوكياتهم واتجاهاتهم داخل بيئة عملهم.
- ✓ تساهم جودة الحياة المهنية في تحسين وتطوير بيئة العمل بما يتناسب مع متطلبات العاملين فيها، وتعزيزها لولائهم وانتمائهم الوظيفي.
- ✓ تعمل جودة الحياة المهنية بشكل فعال في تحقيق الأهداف والخطط الإستراتيجية للمؤسسات، كما أنها تساعد في تحسين وتعزيز أداء العاملين وزيادة دوافعهم وإنتاجياتهم في العمل.
- ✓ تعزز جودة الحياة المهنية من مستويات الإبداع الإداري، وزيادة ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وتحقيق السعادة الوظيفية إضافة إلى تعزيز رفاهية العاملين، والحد من الضغوط والصراعات في العمل، وتحقيق الإستدامة التنظيمية.

¹ - غليط شافية، المرجع السابق، ص148.

² - أسماء عبد العاطي محمد، المرجع السابق، ص175.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن توضيح أهمية جودة الحياة المهنية في مساهمتها بتطوير وتعزيز أداء الممرضين، فينبغي على المؤسسة الاستشفائية هنا التركيز على توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة، سواء على الصعيد المادي أو المعنوي، لضمان استمرارية تقديم الخدمات الصحية بأعلى مستويات الجودة والكفاءة.

رابعاً: أهداف جودة الحياة المهنية

- تتعدد وتتنوع أهداف جودة الحياة المهنية والتي يمكن طرحها في النقاط التالية:¹
- تحقق جودة الحياة المهنية مستويات عالية من رضا الأفراد والبيئة الخارجية للمؤسسة، ما ساهم في الرفع من فاعلية المؤسسة ما يعود بالنفع عليها وعلى المجتمع ككل.
 - تعمل على تحقيق الفاعلية التنظيمية للمؤسسة، وذلك عن طريق تطوير وتنمية السياسات في جميع المجالات الإدارية، مثل: إدارة المواهب والمعرفة، وإيجاد بيئة عمل تنظيمية ملائمة.
 - توفير بيئة عمل ملائمة تكون مصدر جذب للعاملين، وتساعد على زيادة انتمائهم للمؤسسة وعدم انتقالهم لمؤسسات أخرى، وتحقيق التفاعل والتوازن بين أهداف العاملين والمؤسسة، ما يساهم في زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتعزيز الإبداع والتعليم وزيادة الجودة بمؤسساتهم.
 - منح العاملين الشعور بالثقة في المؤسسة من خلال ما تحققه المؤسسة من ظروف عمل آمنة وصحية، حفظ كرامتهم وتوفير فرص النمو الوظيفي وإضفاء الجانب الإنساني داخل البيئة التنظيمية للعمل.

¹ - ميادة ممدوح السيد الزيني، جودة الحياة المهنية مدخل للحد من المشكلات المهنية لمعلمات رياض الأطفال، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 15، العدد 1، 2021، ص 187.

• توفير الجوانب المالية من أجور ومزايا، وتعزيز الأمان الوظيفي ومنح الفرد حرية التعبير عن آرائه، وجعل محيط العمل أكثر ولاء ومرونة ودافعية لتعزيز القدرات الإبداعية والاجتهادية داخل المؤسسة.

• زيادة تعزيز الالتزام الوظيفي للعاملين من خلال السياسات والإستراتيجيات التي تمنح للعامل قيمة معنوية، وكذا منح المكافآت المناسبة لإنجازاتهم وأعمالهم لزيادة انتمائهم للمؤسسة، مما يساعد على الرفع من الإنتاجية.

• جعل العمل أكثر ولاء ومرونة ودافعية لتعزيز القدرات التنافسية، إشباع الاحتياجات المهنية والشخصية، وتوفير المرونة والريادة التكنولوجية قدر المستطاع.¹

ومن خلال ما تم ذكره سابقا حول أهداف جودة الحياة المهنية يمكن القول بأن لجودة الحياة المهنية بصمة واضحة ووجودها ضروري لتحقيق التنمية والتقدم لدى المؤسسة الاستشفائية بصفة عامة والمرضى بصفة خاصة، حيث ينبغي أن تكون جزءا لكافة برامج ولخطط التي تضعها إدارة المستشفى، حيث يكمن الهدف الأساسي لجودة الحياة المهنية في محاولة إحداثها توازن وانسجام قدر المستطاع بين الحياة الوظيفية للمرضى داخل المستشفى وبين حياتهم الشخصية والعائلية خارجه، ما ينعكس بزيادة ثقة المرضى وارتياحهم وتقليص المشكلات وشعورهم بالرضا الوظيفي مما يدفع بزيادة الاتصال والتواصل وتقوية الروابط.

خامسا: أبعاد جودة الحياة المهنية

لقد اختلف الباحثون في وضع وتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، أين سنعتمد في دراستنا هذه على ثلاث أبعاد رئيسية، مقسمة إلى جملة من الأبعاد الفرعية، والتي يمكن عرضها على النحو الآتي:²

¹ - ميادة ممدوح السيد الزيني، المرجع السابق، ص 187.

² - أحلام خان، وسيلة جغبلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية"دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، بسكرة، 2020، ص 425-426.

1./ الجوانب الوظيفية والتنظيمية للمؤسسة: والمتمثلة فيما يلي:

أ./ تصميم الوظيفة: وهو الهيكل المخططة والواعية لجهود العاملين وفرق العمل داخل البيئة التنظيمية للعمل، حيث يساهم تصميم الوظيفة على تحديد المهام الواجب القيام بها وتنفيذها وكيف تتم عملية التنفيذ ... فالتصميم الوظيفي يهدف إلى تطوير مهام العمل لتلبية إحتياجات ومتطلبات المؤسسة والعاملين بها.

ب./ الاستقرار والأمان الوظيفي: نعني به بقاء الفرد العامل في تلك المؤسسة برغبة منه بالرغم من أن لديه البدائل، وهذا يرتبط بعوامل بالرضا عن العمل، سواء كانت هذه العوامل اجتماعية، نفسية أو مادية حيث تكمن مظاهر الاستقرار والأمان الوظيفي في: قلة حوادث العمل والشكاوي، المواظبة على العمل الشعور بالأمان والراحة النفسية، الانسجام مع جماعات وفرق العمل.

ج./ فرق العمل: ... تساهم فرق العمل في توجيه المؤسسة نحو فهم التغيرات والتعامل مع التقنيات وتطوير أساليب الأداء، كما تسهم في التخلص من العراقيل التي تتخلل أنشطة المؤسسة وتكون لها طرائق من الجودة في أداء الخدمات على الصعيدين النوعي والكمي.

2./ الجوانب المالية والاقتصادية للمؤسسة: والمتمثلة في:

أ./ نظام الأجور: والتي تعد عوامل الدافع الذاتية التي يحصل عليها العاملون في المؤسسة، حيث توفر لهم شعورا إيجابيا وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي بما يدفعهم للمزيد من بذل للجهد وتقديم دعمهم لتحسين الإنتاجية وتقليل من حالة عدم الرضا والتمرد والإضراب.

ب./ فرص الترقى والتقدم الوظيفي: حيث تتم الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو تكون كبرامج للتطوير الوظيفي، أو كفرص للتدريب...، حيث تعمل المؤسسات على توسيع دائرة مسؤوليات موظفيها من خلال الترقيات، ما يولد لدى العاملين شعورا قويا بالولاء والانتماء للمؤسسة.¹

¹ - أحلام خان، وسيلة جغبلو، المرجع السابق، ص 426.

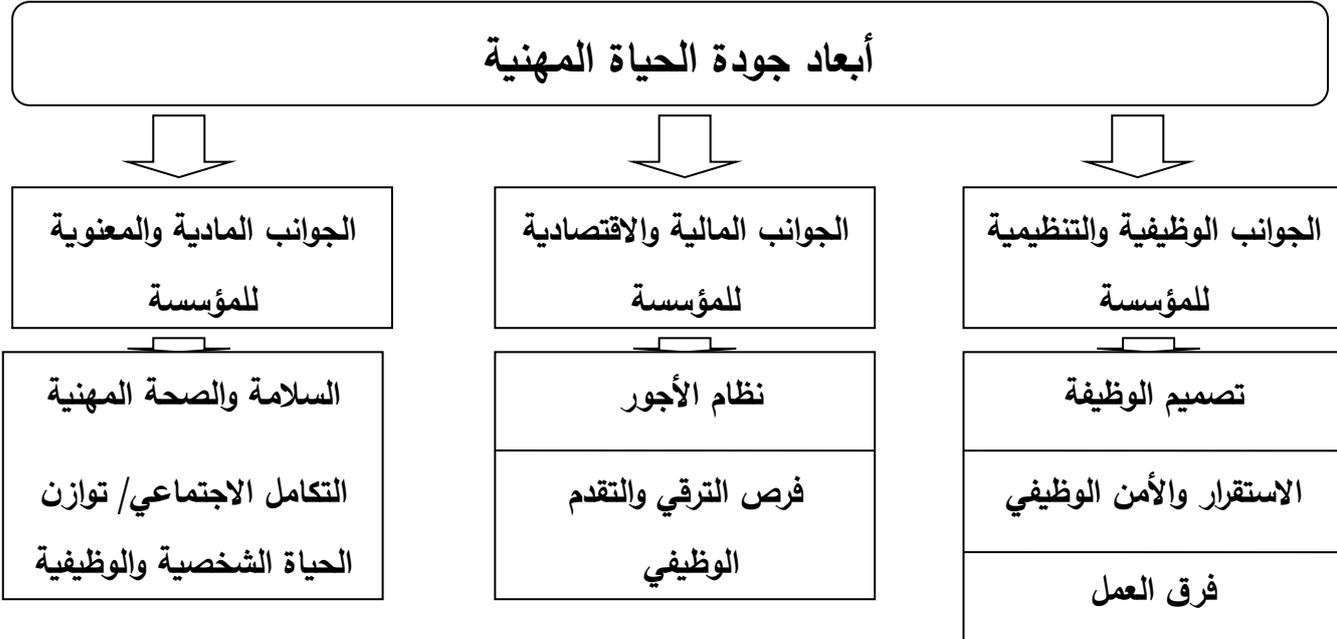
3/. الجوانب المادية والمعنوية للمؤسسة: والمتمثلة في:

أ/. السلامة والصحة المهنية: هي " مجموعة من الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر الآلات والمعدات على الموظفين والمنشأة، وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد الموظفين على العمل".

ب/. التكامل الاجتماعي: ... يقوم التكامل الاجتماعي في المؤسسة على تنظيم وإعداد مجموعة من الأفراد يحكمون أنفسهم ذاتياً، ويسعون لحل معيقات ومشكلات العمل فيها إتحاداً وبالمشاركة مع الإدارة.

ج/. توازن الحياة الشخصية والوظيفية: وهو من أكبر التحديات التي يواجهها العاملون والمؤسسة، فالعامل يواجه تحدياته في سعيه لتلبية الالتزامات الشخصية له ولأسرته، والمؤسسة تواجه تحدياً في تلبية العامل لواجباته في العمل وتحديد الأجر العادل الذي يلبي احتياجاته وتطلعاته وذلك توازياً مع الإمكانيات التي تملكها المؤسسة ما يسعدها بذلك في تحقيق أهدافها.¹

الشكل رقم (02): يوضح أبعاد جودة الحياة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ - أحلام خان، وسيلة جغبلو، المرجع السابق، ص 426-427.

سادسا: مراحل جودة الحياة المهنية:

وضع (Gilbert) النموذج الآتي الذي يعد من أحسن نماذج التغيير التنظيمي التي يمكن أن تصنف المراحل الأساسية التي تمر بها عملية تطبيق جودة الحياة المهنية، والذي يتشابه في مراحل منه مع ما قدمه (French & Bell).

ويتبين من الشكل الذي سوف نطرحه بأن تنفيذ برامج جودة الحياة المهنية عملية متكاملة تتطلب تعاون وتضافر للجهود في المؤسسة ومشاركة جميع العاملين، وأنها عملية تطوير مستمرة تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة أثر تطبيق البرامج على المؤسسة والعاملين، للوقوف على درجة التقدم لاتخاذ القرارات المناسبة بشأن تطبيق برامج الجودة المناسبة.¹

شكل رقم (3): يوضح المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل

1. إلقاء الإدارة والنقابة نظرة مبدئية على جودة الحياة المهنية في مكان العمل.
2. اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة المهنية في مكان العمل.
3. برنامج جودة الحياة المهنية ويتضمن: ✓ تشكيل لجنة مشتركة. ✓ المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل. ✓ التشخيص، وتحديد الوضع الحالي، والوضع المرغوب فيه. ✓ التصميم (النطاق . الهيكل . المكان). ✓ التدريب.
4. تقديم برامج جودة الحياة المهنية للموظفين.
5. التعرف على رد فعل الموظفين.
6. نقل برنامج جودة الحياة المهنية إلى المستويات الدنيا في المؤسسة عن طريق الاتصال، والتدريب، والاتفاق الجماعي.

¹ - أحمد محمد الدمراش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018، ص19.

7. متابعة سلوك برنامج جودة الحياة المهنية في بيئة العمل.
8. متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة، والتدريب المستمر، والتصحيح، وتقليل التوتر، والالتزام، وتحديد المكافآت، والتقييم.
9. قياس نتائج تطبيق برامج جودة الحياة المهنية من خلال الإنتاجية والاتصالات.
10. إتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل.

المصدر: أحمد محمد الدمرداش، المرجع السابق، ص20.

سابعا: المداخل النظرية المفسرة لجودة الحياة المهنية

يقوم مفهوم جودة الحياة المهنية على مدرستين أساسيتين، بحيث تركز كل واحدة منها على جوانب معينة أثناء معالجتهما لهذا الموضوع، فالإتجاه الأول لمدرسة الموارد البشرية يقوم على ضرورة إشباع حاجات الأفراد الداخلية والخارجية، أما الثاني فيقوم على التقنية الاجتماعية، وسوف نحاول التطرق إلى كل منهما على حدا فيما يلي:¹

1. مدرسة الموارد البشرية:

يقوم هذا الإتجاه على ضرورة توفير وإشباع حاجات أفراده الداخلية منها والخارجية، ويبين أهمية دور الفرد في المؤسسة من خلال الاستقلالية والمشاركة في اتخاذ القرار، مما يجعل الفرد أكثر ارتياحا وولاء في بيئة عمله، كما أن فلسفة الإدارة تؤكد رغبتها في الانتماء والانضمام إلى الجماعة عن طريق تبادل المعلومات فيما بينهم، ومنح العامل أكثر حرية من التعبير، والتعرف على المشاكل ومحاولة إيجاد حلول لها بجهد، وكذا الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي لزيادة الشعور بالانتماء لدى الأفراد، كما وضع (Guérin, 1996) على أن الوسط المهني يمثل فضاء لتنشئة الفرد والاندماج، يسمح له بتشكيل علاقات اجتماعية ويساعده في الانتماء إلى المؤسسة والمجتمع ككل.

¹ - عبد الكريم بن خالد، فلسفة إدارة جودة الحياة المهنية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد20، الجزائر، 2015، ص121.

أما (SANDESON) فمن وجهة نظره فالأهمية هنا تتعلق بتقدير الذات وتلبية وإشباع الحاجات وتنشيط الفرد وإشراكه في اتخاذ القرارات، ما يزيد من المسؤولية الجماعية والفردية داخل المؤسسة، وكذا يساهم في تسيير الوظائف والمهام الموكلة بصفة منظمة، ما يجعل بروز القدرة على التطوير المعرفي وإثراء للعمل.

2. المدرسة التقنية- الاجتماعية:

تطور هذا الاتجاه على يد (Fred Emery ET Eric Trist 1982) وزملائهم بلندن وتم نشره من طرف (Louis E, David 1977) ويصرح هذا الأخير بأن مفهوم جودة الحياة المهنية يجب أن يراعي العاملين ومحيطهم العام والاهتمام بمنظمات العمل وأيضاً بالجانب الإنساني الذي يمثل النسق التقني الاجتماعي.

أما (Lareau ET Johnston, Alexander ET Robin 1978) ينظرون إلى أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء طرق العمل ونماذجها، والانسجام الإلكتروني بالإضافة إلى ترتيب النسق التنظيمي للعمل، ومن جهة نظرهم فإن جودة الحياة المهنية يجب أن تراعي التعاون في المحيط المهني، ما يجعل المسؤوليات تصبح أكبر حجماً، وهذا ما يتوافق إلى حد ما مع الطرح الذي وضعه (Srinivas,1980) والذي يتمحور حول تحسين جودة حياة العمل على النحو الجشطلتي، والذي يراعي الجوانب الاجتماعية والتكنولوجية والتي لا تتحقق إلا بتدخل العنصر البشري فيها.

وعلى حسب هذا الطرح فإن فعالية الأداء تتم باتحاد كلى الجانبين الاجتماعي والتقني لكل مؤسسة، فالجانب الاجتماعي عي يضم العامل البشري والعلاقات والأدوار والمسؤوليات، السلطة، ميكانيزمات التكيف واندماج الفرد داخل التنظيم، أما الجانب التقني فيضم الإجراءات، البرامج، التجهيزات، البرامج.. وجودة الحياة المهنية تعزز وتبرز عند التفاعل والربط بين هذين المفهومين.¹

¹ - عبد الكريم بن خالد، المرجع السابق، ص121 - 122.

وبذلك تستند معايير جودة الحياة المهنية حول إعادة تنسيق وتنظيم العمل والمؤسسة، وذلك بهدف التعايش والانسجام داخل المؤسسة، حيث أن الفاعلية تتطلب استعمال وملازمة جوانب عدة خاصة بالمؤسسة، لأهداف عديدة أبعادها، والتي تؤدي إلى الديمقراطية والعدالة داخل المحيط المهني، وتشجيع التشاور والتحكم في المشاكل السائدة في العمل.¹

ثامنا: طرق قياس وتحسين جودة الحياة المهنية

1./ طرق قياس جودة الحياة المهنية:

هناك العديد من الأبحاث أكدت استخدام وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة المهنية، استنادا إلى أعمال (Martel et Dupuis) وأعمال (Martel) والتي تعد أداة لقياس جودة الحياة المهنية وتسمح بالتشخيص التنظيمي وطرح الحلول المناسبة لمختلف المعوقات التي يتم العثور عليها، حيث تتضمن مكوناتها حسب (Gilles Dupuis 1994):²

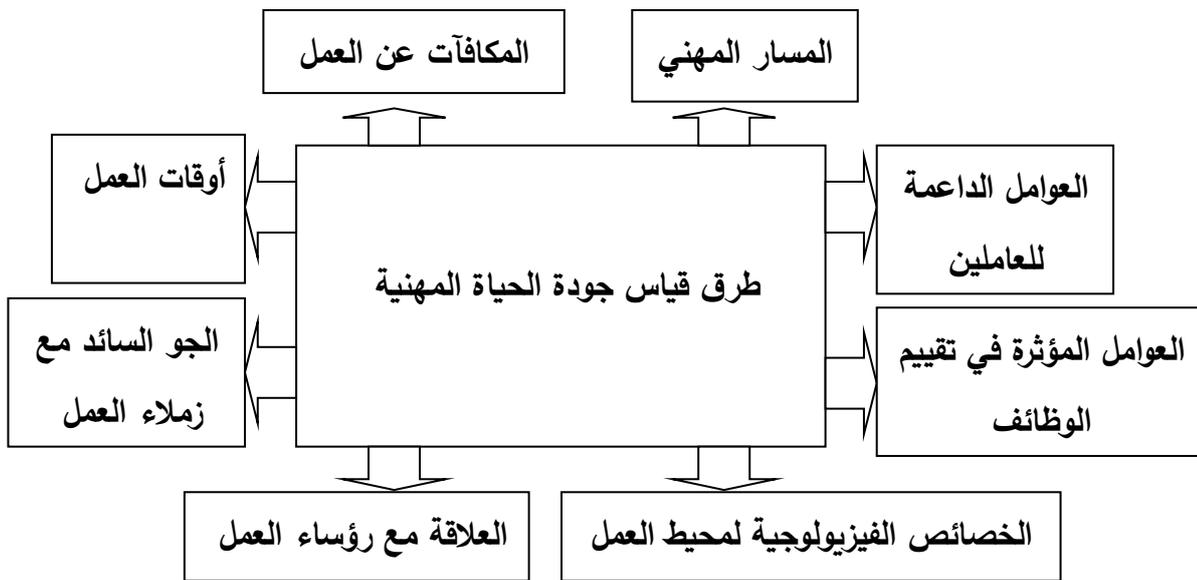
- المكافآت عن العمل: الأجور، ضمان المكافآت، الأرباح الهامشية.
- المسار المهني: الإتقان والتكوين، التطوير، التحويل من مكان العمل.
- أوقات العمل: ساعات العمل، الساعات الإضافية للعمل، التغيب لأسباب عائلية.
- العلاقة مع رؤساء العمل: العلاقة المتبادلة مع المرؤوسين، العلاقة السائدة مع الرئيس، العلاقة مع العمال الآخرين، الملاحظات والتقييم...
- الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء، المنافسة، صراع الأدوار، العلاقة مع الزملاء والزميلات.
- الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: وسائل ومعدات العمل، مكان العمل.

¹ عبد الكريم بن خالد، المرجع السابق، ص 122.

² عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015، ص 123.

- العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف: نوع الوظيفة، فعالية العمل، الكفاءة والعمل، تنوع المهام، الاستقلالية، الانجاز على ارض الواقع، تبادل الأحاسيس والمشاعر، فارق الدور، المشاركة في اتخاذ القرار.
- العوامل الداعمة للعاملين: تقسيم المهام، التكفل أثناء الغياب...

الشكل رقم (04): يوضح طرق قياس جودة الحياة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين

2./ طرق تحسين جودة الحياة المهنية:

إن الهدف الجوهرى من وراء تحسين جودة الحياة المهنية يتمثل في تكوين يد عاملة محفزة وراضية وذات ولاء وانتماء عالى لمؤسستها وعلى درجة مرتفعة من الإبداع والكفاءة. فمفهوم تحسين جودة الحياة المهنية يولي إلى ترجمة مختلف الأنشطة التي تتولها المؤسسة وذلك بغرض تعزيز الظروف الاجتماعية والنفسية للعاملين بالإضافة إلى التقدم والنمو في المسار الوظيفي... وبذلك فإن تحسين جودة الحياة المهنية يتحقق بتوفر المؤشرات التالية:¹

¹ سميرة عبد الصمد، فوزية برسولي، الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 85-86.

- ❖ توفير أسلوب جيد للإشراف على العاملين.
 - ❖ أن تكون بيئة العمل ملائمة وذات تأثير نفسي واجتماعي إيجابي على العاملين.
 - ❖ العمل على منح وتقديم مكافآت للعاملين عند تميزهم في عملهم.
 - ❖ يجب أن تكون العلاقات داخل بيئة العمل جيدة.
 - ❖ إشراك العاملين في اتخاذ القرار.
 - ❖ التكيف مع جميع الضغوط الموجودة في بيئة العمل.
- فطبيق برامج تحسين جودة الحياة المهنية، يعتمد على جهود الأفراد العاملين من ناحية وكفاءة الطاقم الإداري ورؤسائه من ناحية أخرى، إضافة إلى الدعم المعنوي والمادي المقدم للبرامج، فطبيق برامج تحسين جودة الحياة المهنية فيستلزم ما يلي:
- ❖ تحسين العلاقات داخل البناء التنظيمي.
 - ❖ الدعم المالي والمعنوي لهذه البرامج.
 - ❖ الاهتمام بحقوق ومصالح العاملين.
 - ❖ وضع قنوات اتصال واضحة.
 - ❖ زرع روح التعاون وزيادة الثقة بين الإدارة والعاملين.
 - ❖ إشراك العاملين في القرارات وقبول الاقتراحات.
 - ❖ تحسين نظام الحوافز والأجور.
 - ❖ إعادة تصميم وهيكله الوظائف وإثرائها لمواكبة التطورات وإشباعا لتطلعات العاملين.
 - ❖ إشراك العاملين في برامج السلامة المهنية والتوعية الصحية.¹

¹ - سميرة عبد الصمد، فوزية برسولي، المرجع السابق، ص 86.

تاسعا: معوقات تطبيق جودة الحياة المهنية

بالرغم من مدى أهمية جودة الحياة المهنية إلا أنها تعترضها جملة من الصعوبات تحول دون تطوير وتطبيق هذا البرنامج وذلك نظرا للنظرة قصيرة الأمد ذات الغاية المحدودة في تحقيق الإيرادات والعوائد، حتى وإن كانت على حساب سلامة العاملين وصحتهم، وبالتالي هنالك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة المهنية وتم اعتبارها كعوائق ومنها نذكر:¹

- ❖ ضعف ثقافة المؤسسة والتي تصنف جودة الحياة المهنية كبرنامج وفلسفة غير أساسية وتضعها في قائمة البرامج الثانوية وذلك راجع إلى الإدارة لنقص التوعية ومركزية السلطة وعد القدرة على الخروج من النظام التقليدي السائد.
- ❖ عدم القدرة على توفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة للعمل وذلك راجع لارتفاع التكلفة والتي أثرت أيضا على عدم القدرة على تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة المكافآت والأجور.
- ❖ عدم وجود توازن بين تعلم الأفراد العاملين وبين برامج جودة الحياة المهنية، وذلك راجع لإهمال الإدارة لبرامج التدريب والتطوير لفائدة العاملين.
- ❖ سيادة القيادة التقليدية غير داعمة للبرامج الجودة الجديدة وكذا وجود هياكل وتسيير تنظيمي معقد.

¹ - عادل بومجان، أقطي جوهره، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 2018، ص 126.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في الطرح السابق، لجودة الحياة المهنية يمكننا القول بأن هذه الأخيرة تشير في مجملها إلى كل ما يؤدي إلى زيادة وتعزيز رضا وولاء العاملين بصفة عامة والمرضى بصفة خاصة، عن العمل الذين يؤدونه وظروف بيئة العمل التنظيمية والمحيطه منها، وذلك في كونهم يمثلون العنصر الأساسي في تحقيق وبلوغ أهداف المؤسسة واستمرارها بغرض توفير بيئة ملائمة من الناحية المعنوية والمادية، تفضي لحياة مهنية أفضل للمرضى وتحقق إشباع لرغباتهم وتطلعاتهم من جهة، وموازة لاهتمامهم بعملهم من جهة أخرى.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: مجتمع الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: أساليب تحليل البيانات

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الجانب النظري لمتغيرات الدراسة واستفادتنا منها ويعد إطارا مرجعيا للدراسة الميدانية، حيث جاء هذا الفصل ليعكس محتواه على أرض الواقع من أجل الوصول للأثر الذي يخلفه تطبيق العدالة التنظيمية على جودة الحياة المهنية وقد وقع اختيارنا على المرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس . تبسه . التي كانت محل لتطبيق دراستنا الحالية، ومنه فسوف نتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة

إن مرحلة تحديد مجالات الدراسة تعد من المراحل المنهجية البارزة في كافة البحوث العلمية وعليه كانت مجالات دراستنا الحالية على النحو التالي:

1/. المجال المكاني:

يقصد بالمجال المكاني تلك الحدود المكانية لإجراء البحث الميداني والذي تمثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس ا في ولاية تبسة بالتحديد في بلدية بكارية.

❖ التعريف بالمؤسسة:

المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة (بكارية) هي مؤسسة ذات منفعة عامة تقوم بتوفير خدمات الرعاية الكاملة حسب احتياجات سكان بلدية بكارية وما جاورها، أيضا هي مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.¹

تم إنشاءها تطبيقا للمرسوم التنفيذي رقم 08-61 المؤرخ في 17 صفر 1429 الموافق لـ 24 فبراير 2008 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 07-140، المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428، الموافق لـ 19 مايو 2007² والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

تتكون المؤسسة من هيكل للتشخيص والعلاج وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان مجموعة من البلديات، وتحدد الاحتياجات المادية للمؤسسة بقرار من الوزير المكلف بها ويرأسها مدير.

¹ - بناء على الوثائق والمستندات المقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية، بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة.

² - المرسوم التنفيذي رقم 08/61 المؤرخ في 24 فبراير 2008 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 07/140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق لـ 19 مايو 2007 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 10، رقم 43.

❖ مهام المؤسسة:¹

تتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية:

✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

✓ تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

✓ ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

✓ يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

✓ وأهم ما يميزها هي الخدمة الدائمة والمستمرة 24/24 ساعة و 07/07 أيام.

❖ تسمية المؤسسة:

سميت المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة، على إسم المجاهد بوقرة بولعراس الذي ولد في 01 جويلية 1925، بدأ العمل بالمستشفى في مدينة تبسة سنة 1948م، وكان مناضلا في حزب الشعب الجزائري ثم في جبهة التحرير الوطني، التحق بجيش التحرير الوطني 1956م، كلف بالصحة العسكرية في المنطقة الرابعة، الخامسة والسادسة برتبة ملازم، وبعد الاستقلال عمل كمسؤول بمديرية الصحة والسكان بولاية عنابة إلى غاية التقاعد، وتوفي في 14 ديسمبر سنة 2000م.

¹ - إستنادا إلى معلومات مقدمة من طرف المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة.

❖ موقع المؤسسة:

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة ببلدية بكارية ولاية تبسة، والتي تبعد عن مقر الولاية بـ (10كم) وتتربع على مساحة 07 هكتارات.

التغطية الصحية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس - تبسة - تضم 08 بلديات بمجموع سكان 296493 نسمة موزعة بالنسبة للبلديات على النحو الآتي:

الجدول رقم(01): يبين التغطية الصحية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- لبلديات ولاية تبسة:

البلديات	تبسة	الكويف	بكارية	بولحاف الدير	الماء الابيض	الحويجات	الحمامات	بئر الذهب
عدد السكان	2514451	18713	10904	5131	12362	5145	22091	7696
	نسمة	نسمة	نسمة	نسمة	نسمة	نسمة	نسمة	نسمة

المصدر: من إعداد الطالبان إستنادا على المعلومات المقدمة من طرف مكتب الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

❖ الإطار التنظيمي للمؤسسة:

يبرز التنظيم في المؤسسات العمومية الاستشفائية في عملية تحديد المهام والواجبات وفي إختيار الشخص المناسب بوضعه في المكان الملائم له، بتوفير عناصر بشرية مؤهلة علميا من أجل تنفيذ الأنشطة والأعمال اليومية والمصالح في المؤسسة الاستشفائية يمكن أن تنقسم إلى مجموعتين رئيسيتين:

. **المصالح المهنية:** وهي المصالح المكلفة بتقديم الرعاية المهنية للمرضى، وتشمل الوحدات والمصالح الطبية وخدمات التشخيص والمعالجة وخدمات التمريض.. إلى غير ذلك.
. **المصالح الإدارية:** تقدم هذه المصالح خدمات طبيعتها غير طبية أو ترميضية بل تعمل على مساعدة المصالح المهنية.

يعتمد مجلس الإدارة على المجلس الطبي "الهيئة الطبية" و التي تتولى مسؤوليتها في تقديم خدمات الرعاية الطبية وتقييم الخدمات والمحافظة على مستواها وجودتها، حيث ينظم هذا المجلس من خلال لجان متخصصة تبعا لحجم الخدمات والأنشطة التي تقدمها المؤسسة كما أن المجلس الطبي مرتبط رسميا بالهيكل الإداري للمؤسسة في لا تملك السلطة على المدير بل تتعاون معه وتتصل بمجلس الإدارة من خلالها باعتباره وكيلا للمجلس.

وبذلك نجد التنظيم الهيكلي للمؤسسة والذي يتكون من:

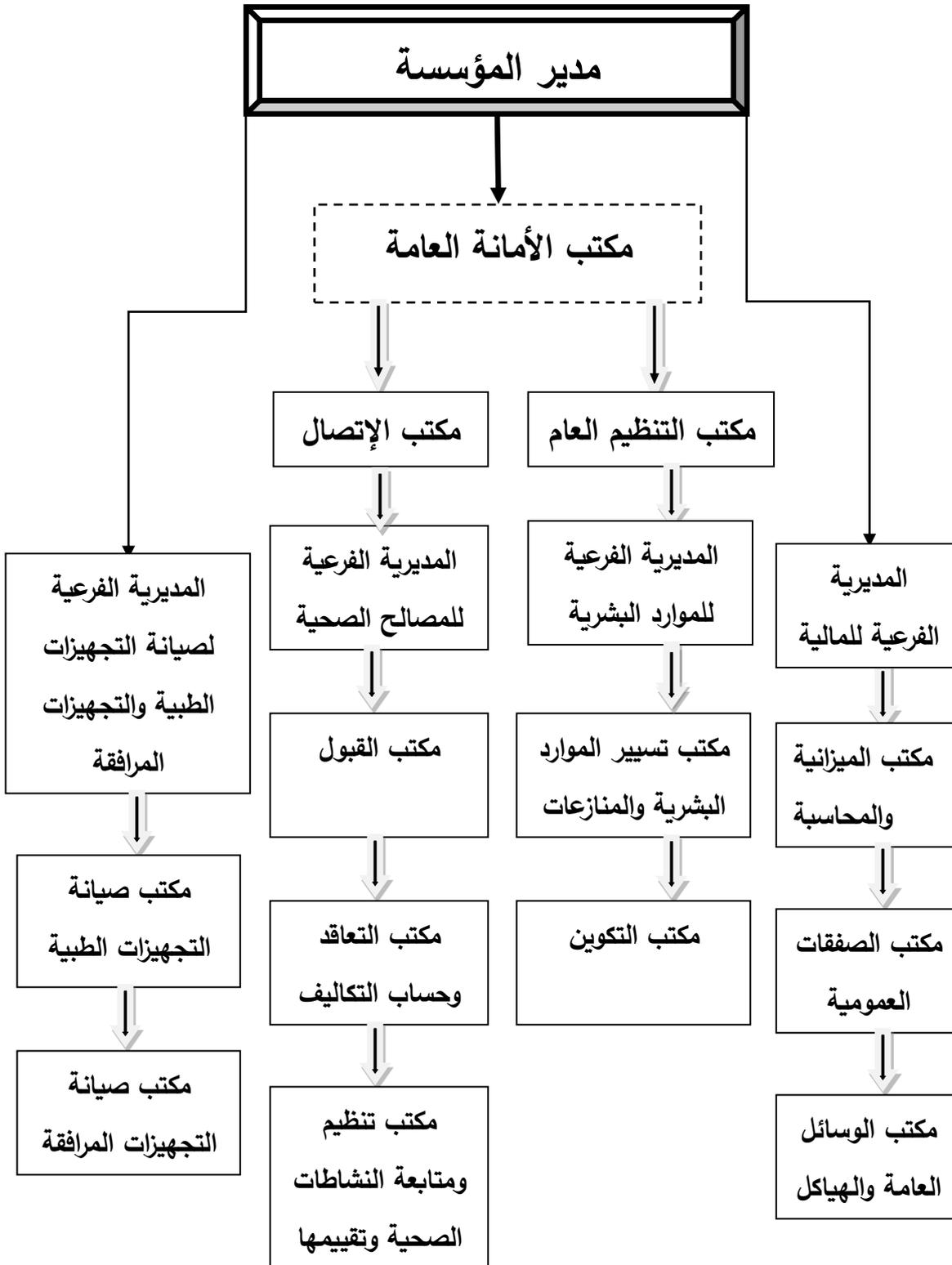
1/. التنظيم الهيكلي للمؤسسة:

يعد الهيكل التنظيمي للمؤسسة الركيزة الأساسية التي تدير بالمؤسسة نحو تحقيق أهدافها، فهو يحدد المسؤوليات ويظهر الوظائف، وسوف نعرض فيما يلي الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس . تبسة.

➤ الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس – تبسة :-

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- يأخذ شكل هرم مترابط بحيث ترتبط كل درجة من هذا السلم وبداخل هذا الهرم عدة أنساق مؤلفة من وظائف متفرقة أفقيا وهذا ما سوف نوضحه في الشكل الآتي:

الشكل رقم (05): يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس
-تبسة-



المصدر: من إعداد الطالبان استنادا لوثائق متعلقة بالمديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة.

2/. هياكل التنظيم الإداري للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

تتشكل مديرية المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس - تبسة - من:

✓ مدير المؤسسة: وتلخص مهامه في تخطيط وإدارة الموارد البشرية، تنظيم وإدارة العمليات اليومية، تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات، إدارة الميزانية والموارد المالية، التواصل والتعاون مع الجهات الخارجية.

✓ مكتب الأمانة العامة: ترتيب وتنظيم كل الوثائق، متابعة البريد الوارد والصادر، استقبال المكالمات الهاتفية، تحرير المحاضر، تنظيم وبرمجة الاجتماعات.

✓ المدراء الفرعيين المساعدين لعمل المدير: يلعب المدراء الفرعيين المساعدين دورًا حيويًا في إدارة المستشفى، حيث يقومون بتطبيق سياسات وإجراءات المستشفى وضمان تنفيذها بشكل صحيح وفعال

✓ المديرية الفرعية: تشمل المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- على أربع مديريات فرعية مساعدة لعمل المدير، تتمثل في:

أولاً: المديرية الفرعية للموارد البشرية: تقوم هذه المديرية بنشاطات تسيير الموارد البشرية، حيث تضم المكاتب التالية:

1- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات: يتكفل هذا المكتب بنشاطات تسيير الحياة المهنية للموظفين (المتتمثلة في: الترقية، الأجور، الإحالة إلى التقاعد..) ويتم ذلك بتحديد مهام ومسؤوليات ومتطلبات كل وظيفة في المؤسسة، التخطيط الوظيفي من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ومساعدة الموظف في تخطيط حياته الوظيفية، متابعة القضايا الخاصة بالمؤسسة.

2- مكتب التكوين: يتكفل بتنظيم وتسيير كافة الدورات التكوينية المبرمجة من طرف المؤسسة سواء داخل أو خارج الوطن، السهر على سيرها الحسن والتكوين نوعان: " تكوين قصير المدى، تكوين طويل المدى" ويكون ذلك حسب الحاجة.

ثانيا: المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تهتم بكل ما يتعلق بالنشاطات والأعمال الصحية "الوثائق العلاجية" التي تُقام داخل المؤسسة، كما تعتبر عنصرا أساسيا لتطبيق نظام التعااضدية في تمويل المؤسسة وتضم المكاتب التالية:

1- مكتب القبول: يُعد مكتب القبول في المستشفى الجهة المسؤولة عن استقبال المرضى وتسجيلهم في النظام الإلكتروني للمستشفى. حيث يقوم بتلقي المعلومات الشخصية للمرضى وتحديد الهوية الخاصة بهم وبيانات التأمين الصحي الخاصة بهم. يقدم أيضًا إرشادات للمرضى حول الإجراءات اللازمة لتسجيلهم والمستندات المطلوبة لذلك. بالإضافة إلى ذلك، يتولى إصدار بطاقات المستشفى للمرضى لضمان الدخول المناسب إلى مناطق العلاج المختلفة داخل المستشفى. تُعد وظائف مكتب القبول في المستشفى حاسمة لتسهيل عملية استقبال المرضى وتنظيمها بشكل فعال.

2- مكتب التعاقد وحساب التكاليف: يقوم بإدارة إجراءات التعاقد مع الموردين والشركات الخارجية. يقوم المكتب بتحليل العروض وتقييمها لضمان الجودة والتكلفة الفعالة قبل إبرام العقود. كما يقوم أيضًا بإدارة المفاوضات والمناقشات مع الموردين وتوثيق الاتفاقيات وتعديلها حسب الحاجة. بالإضافة إلى ذلك، يتحمل مكتب التعاقد مسؤولية مراقبة الأداء وتقييم الشركات المتعاقد معها لضمان تنفيذ العقود بشكل صحيح وفقًا للمعايير المطلوبة. يسهم دور مكتب التعاقد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في المستشفى وتحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة.

3- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها: يقوم هذا المكتب بتنظيم وتنسيق جميع الأنشطة والعمليات الصحية داخل المستشفى، حيث تشمل هذه الأنشطة: تنظيم مواعيد المرضى وجدولهم الزمنية، التعاون مع الأطباء والمرضى في تنسيق عمليات العلاج والرعاية،

ضمان توافر المعدات والمستلزمات الطبية الضرورية. وبذلك، يلعب هذا المكتب دوراً فعالاً في تطوير وتحسين الجودة العامة للرعاية الصحية في المستشفى.

ثالثاً: المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:

حيث تتولى الإشراف على استلام التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة، الإمضاء على محاضر الاستلام، الإشراف على التشغيل الأولى لها، إبرام اتفاقيات الصيانة، تدوين التدخلات التي تنفذها المصلحة على التجهيزات الطبية والمرافقة، تكوين ملف لكل جهاز طبي (من حيث: بطاقات الجرد، محاضر التشغيل، تقارير الصيانة، الفواتير...)، متابعة كافة العمليات المتعلقة بإلغاء استعمال العتاد والتجهيزات بالتنسيق مع مفتشية الدولة. تضم هذه المديرية مكتبين:

1- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

2- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

وتلخص مهام كلا المكتبين في القيام بالصيانة الوقائية قبل وقوع خلل حيث يقوم بعملية مراقبة المعدات من أجل تجنب الأعطاب، والصيانة العلاجية بعد وقوع الخلل.

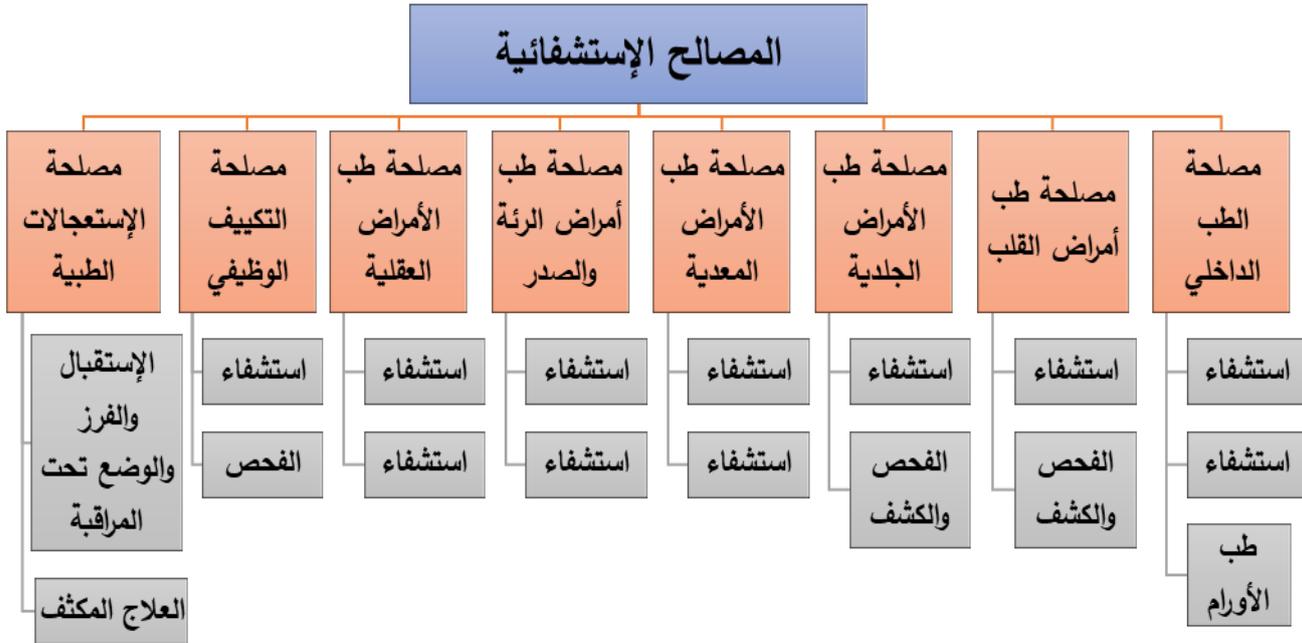
رابعاً: المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تُعدُّ المديرية الفرعية للمالية والوسائل في

المستشفى من الأقسام الحيوية والرئيسية التي تسهم بشكل كبير في تطوير وتحسين الأداء المالي للمستشفى. فهي المسؤولة عن كافة الأعمال المالية والإدارية التي تتضمن مراقبة الموارد المالية المتاحة وإدارتها بشكل ملائم، بالإضافة إلى تنظيم ومراقبة المشتريات والمخزون وأصول الشركة. تسهم هذه المديرية في تحقيق الموارد المالية المطلوبة لسير عمل المستشفى، وتعتبر أساسية في التخطيط والتنفيذ المالي للمشاريع والاستثمارات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، تلعب هذه المديرية دوراً حيوياً في التحكم في التكاليف ومراقبتها، وتطبيق سياسات وإجراءات مالية صارمة لضمان الاستدامة المالية للمستشفى وتحقيق التوازن بين الإيرادات والنفقات. وبالتالي،

فإن وجود هذه المديرية يضمن التحكم الفعال في الجوانب المالية والمالية في المستشفى وتحقيق الأهداف المالية والإدارية بكفاءة وفاعلية.

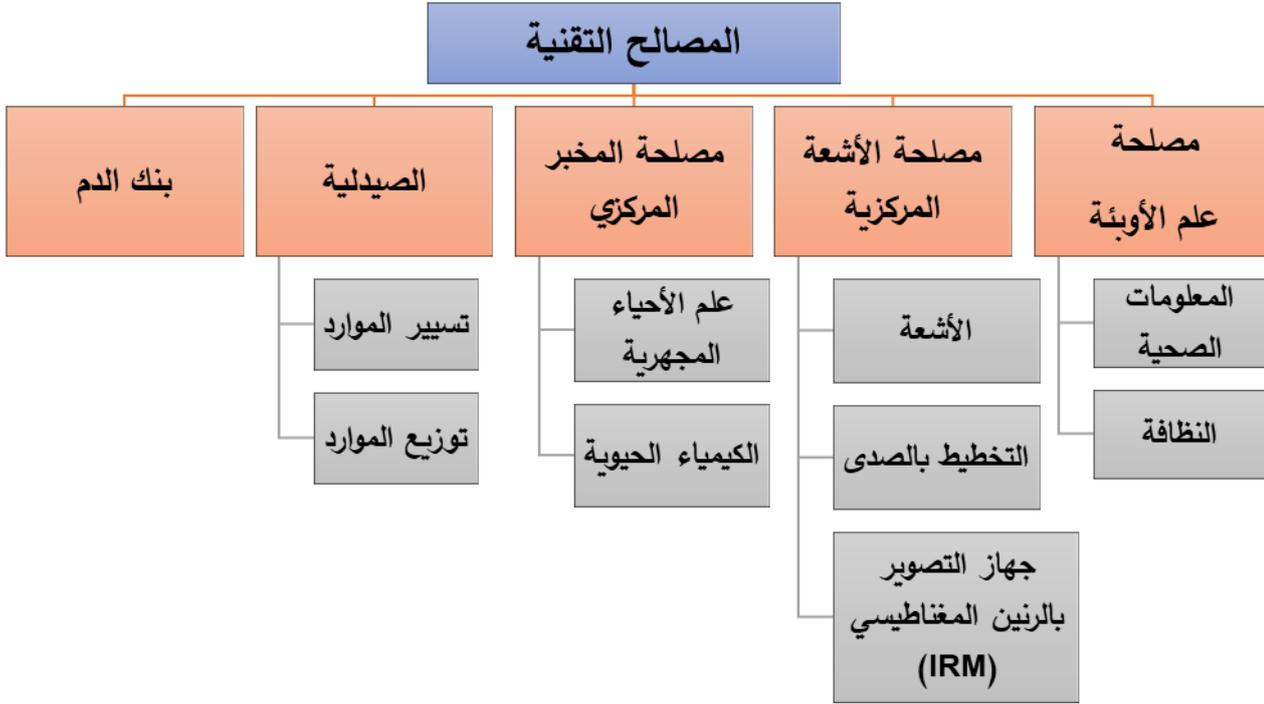
تم تقسيم المصالح الإستشفائية للمؤسسة من خلال عدد الأسرة الموجودة وفقا للجدول الوزاري الموضوع من طرف الوزارة -وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات- المقدرة ب 252 سرير، وتكون مقسمة حسب الجنس.

شكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمصالح الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس-تبسة- لسنة 2020/2021.



المصدر: إعداد الطالبتان إستنادًا لوثائق متعلقة بالمديرية الفرعية للمصالح الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

شكل رقم (): الهيكل التنظيمي للمصالح التقنية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- لسنة 2021/2020



المصدر: إعداد الطالبتين إستنادًا لوثائق متعلقة بالمديرية الفرعية للمصالح الصحية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

2/ المجال الزمني للدراسة:

يشير المجال الزمني للدراسة إلى الفترة التي تم استغراقها في هذه الدراسة، ابتداءً من اختيار عنوان الدراسة إلى غاية الوصول إلى نتائج الدراسة. وعليه فقد مرّت دراستنا بعدة مراحل يمكن اختصارها فيما يلي:

1. اختيار موضوع الدراسة ومناقشته مع الأستاذة المشرفة في 2023/10/29، ثم موافقة اللجنة وفريق التكوين عليه، تلتها مرحلة قراءات معمقة حول موضوع الدراسة وتحديد مشكلة الدراسة واستخراج الأبعاد والمؤشرات بتوجيه من الأستاذة المشرفة.

2. بتاريخ 2024/01/31 على الساعة 9:15؛ تمت الزيارة الاستطلاعية لميدان الدراسة والتي كانت من أجل التعرف على مدى ملائمة الميدان مع موضوع دراستنا، حيث تم توجيهنا من طرف المسؤولين في ميدان الدراسة إلى الجهة التي سنتعامل معها.
3. بدأت حصصنا الإشرافية بمقابلتنا للأستاذة المشرفة، حيث تم التحاور معها حول أساسيات إنجاز المذكرة ومراقبة سير عملنا في المذكرة.
4. بتاريخ 2024/02/21 تم زيارة ميدان الدراسة " المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-"، حيث قابلنا المدير الفرعي لتسيير الموارد البشرية من أجل الحصول على معلومات تخص المؤسسة.
5. في الفترة الممتدة من 02/21 إلى 2024/04/01 تم إعداد استبيان بالتواصل مع الأستاذة المشرفة ثم قُمنّا بتوزيعها على 4 أساتذة من أجل تحكيمها وإبداء رأيهم حول بنود الاستبانة سواء كان ذلك بإعادة صياغة أو تعديل أو إلغاء، ووفقا إلى ما تمّ تحكيمه قُمنّا بتعديل الاستبانة وفق توجيهات الأساتذة المُحكّمين.
6. في 04/24 قُمنّا بإجراء ملاحظات ومقابلات غير مباشرة مع بعض الممرضين بالمؤسسة من الساعة 8:30 صباحًا إلى غاية 14:00 مساءً.
7. بتاريخ 05/02 تمّ توزيع الاستبانة في صورتها النهائية على عينة الدراسة وجمعها في نفس اليوم مع استمرار ملاحظتنا.
8. في الفترة الممتدة من 05/04 إلى 05/10 تمّ تفريغ بيانات الاستبانة آليا عن طريق برنامج الحزم الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية ثم في 05/01 بدأنا في تحليل وقرءة النتائج بدلالة سوسيوتنظيمية ومن ثم استخلاص النتائج.

3/ المجال البشري للدراسة:

لقد ضمّ مجالنا البشري فئة الممرضين الشبه الطبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- والمقدر عددهم ب 160 ممرض مصنّفين إلى 5 فئات سوسيو مهنية نذكرها على النحو التالي:

- 15 ممرض ممتاز للصحة العمومية.

- 13 ممرض متخصص للصحة العمومية.

- 44 ممرض للصحة العمومية.

- 60 مُساعد تـمريض.

- 28 مُساعد تـمريض رئيسي.

حسب المرسوم التنفيذي رقم 11-121 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين

المنتـمـين لأسلاك شبه الطبيين للصحة العمومية.

الجدول رقم (02): يمثل تصنيف الممرضين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية

الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة.

التصنيف		المهام	شروط التوظيف والترقية	الرتب	الأسلاك
الرقم الإستدلالي الأدنى	الصف				
379	8	حسب المادة 22: يكلف مساعدو التمريض للصحة العمومية بالنظافة الجسمية للمرضى ومحيطهم وتقديم علاجات التمريض الأساسية كما يشاركون في صيانة التجهيزات وترتيب العتاد.	- حسب المادة 24: يوظف مساعدو التمريض للصحة العمومية على أساس الشهادة، من بين المرشحين الذين تابعوا بنجاح تكويننا متخصصا لمدة سنتين(2) في مؤسسات التكوين التابعة للوزارة المكلفة بالصحة. - يتم الالتحاق بالتكوين عن طريق مسابقة على أساس	مساعد التمريض للصحة العمومية	مساعدو التمريض للصحة العمومية

			<p>الاختبارات / بشرط أن المرشحين يثبتون السنة الثالثة (3) من التعليم الثانوي. الترقية: حسب المادة 25 : يرقى بصفة مساعد تلميذ رئيسي للصحة العمومية</p> <p>1. عن طريق امتحان مهني، من بين مساعدي التلميذ للصحة العمومية الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية.</p> <p>2. على سبيل الاختبار 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.</p>		
418	9	<p>المادة 23: يكلف مساعدي التلميذ الرئيسيون للصحة العمومية لاسيما بملاحظة وجمع المعطيات المتعلقة بالحالة الصحية للمريض وتبليغ الملاحظات كتابيا وشفويا من أجل ضمان استمرارية العلاج.</p>		<p>مساعد تلميذ رئيسي للصحة العمومية</p>	
498	11	<p>المادة 41: يكلف الممرضون للصحة العمومية لاسيما بما يأتي: . المساهمة في حماية الصحة الجسمية والعقلية للأشخاص واسترجاعها وترقيتها. . إنجاز علاجات</p>	<p>المادة 45: يوظف ويرقى بصفة ممرض للصحة العمومية:</p> <p>1. على أساس الشهادة، الحائزون شهادات المعاهد الوطنية للتكوين العالي شبه الطبي، شعبة العلاج، تخصص العلاجات العامة. يتم الالتحاق بالتكوين من بين المرشحين الحائزين على شهادة</p>	<p>ممرض للصحة العمومية</p>	<p>ممرضين للصحة العمومية</p>

		<p>المرتبطة التمريض المرتبطة بمهامهم على أساس وصفة طبية أو بحضور طبيب وبناء على بروتوكولات إستجالية مكتوبة في الحالات الإستجالية القصوى، - مراقبة تطور الحالة الصحية للمرضى وتقييمها ومتابعتها. - القيام بمشروع العلاج وتخطيط النشاطات المرتبطة به ومراقبة الملف العلاجي للمريض. - استقبال الطلبة والمرتبطين ومتابعتهم بيداغوجيا.</p>	<p>البكالوريا للتعليم الثانوي. 2. عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات، في حدود المناصب المطلوب شغلها.</p>	
537	12	<p>المادة 42: يكلف المرضى المتخصصون للصحة العمومية حسب تخصصاتهم : . تنفيذ الوصفات الطبية التي تتطلب تأهيلا عاليا لاسيما العلاج المعقد والمتخصص. . المشاركة في تكوين شبه الطبيين.</p>	<p>المادة 46: يرقى بصفة ممرض متخصص للصحة العمومية عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات في حدود المناصب المطلوب شغلها، الممرضون للصحة العمومية الذين يثبتون (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة وتابعوا بنجاح تكويننا مدته من 12 إلى 18 شهرا، حسب التخصصات.</p>	<p>ممرض متخصص للصحة العمومية</p>
578	13	<p>المادة 43: يكلف المرضى الممتازون للصحة العمومية بما يأتي: . ضمان متابعة نشاطات العلاج وتقييمها. . مراقبة نوعية وسلامة</p>	<p>المادة 47: يرقى بصفة ممرض ممتاز للصحة العمومية عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات في حدود المناصب المطلوب شغلها، الممرضون المتخصصون للصحة العمومية الذين يثبتون (5) سنوات من</p>	<p>ممرض ممتاز للصحة العمومية</p>

	الخدمات الفعلية بهذه الصفة وتابعوا بنجاح تكويننا تحدد مدته ومحتوى برنامجه وكذا كفاءات وتنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالصحة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.	العلاجات والنشاطات شبه الطبية. - ضمان تسيير المعلومة المتعلقة بالعلاج والنشاطات شبه الطبية.	
--	---	---	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإستعانة بالمواد القانونية المنصوص عليها بالجريدة الرسمية، العدد 17¹ / متضمنة المرسوم التنفيذي رقم 11-121 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه الطبيين للصحة العمومية.

ثانيا: منهج الدراسة

المنهج وهو يعني مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.²

ومع تعدد واختلاف تعريف المنهج تعددت أيضا أنواعه، فمن أبرزها "المنهج الوصفي". والذي يمكن تعريفه على أنه:³

- هو طريقة غايتها وصف موضوع الدراسة، إستنادًا على منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتوصل إليها على هيئة أشكال رقمية يمكن تفسيرها.
- هو محاولة الوصول إلى معارف دقيقة لعناصر الموضوع المدروس من أجل السعي لفهم أفضل ووضع إستراتيجيات وعمليات مستقبلية لهذه الظاهرة.

¹ - الجريدة الرسمية رقم (17) الصادرة بتاريخ 15 ربيع الثاني عام 1432هـ، الموافق لـ 20 مارس سنة 2011، المتضمن مرسوم تنفيذي رقم 11-121 مؤرخ في 15 ربيع الثاني عام 1432 الموافق 20 مارس سنة 2011، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه الطبيين للصحة العمومية.

² - عمار بوحوش؛ محمد محمود الذنبيات، *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث*، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر 2007، ص 99.

³ - محمد سرحان؛ علي المحمودي، *مناهج البحث العلمي*، دار الكتب، ط3، 2019، ص46.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نعرف المنهج الوصفي على أنه: عملية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ومشكلة معينة بوصف الموضوع بطريقة علمية للوصول إلى نتائج وتفسيرات منطقية، وعليه توجهنا في دراستنا الراهنة إلى إتباع المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع موضوع دراستنا ويساعدنا في وصف الأثر الذي يخلقه تطبيق العدالة التنظيمية من عدمها على جودة الحياة المهنية للمرضين الشبه طبيين داخل المؤسسة الإستشفائية وخارجها، ومن خلال تحديد أبعاد كلتا المتغيرين ومفاهيم الدراسة ومحاولة معرفة العلاقة القائمة بينهما ومن ثم تحليلها لمعرفة كل ما قد يمكن أن يصعب عليهم عملهم ويجعلهم في عدم أريحية.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة وسيلة اختيار ومن أهم الخطوات في الدراسات الميدانية الخاصة بحقل العلوم الاجتماعية وذلك لدراسته الظاهرة وأفرادها كما هي على أرض الواقع، ويمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه: "المجتمع الذي يدرسه الباحث سواء تكون هذه الدراسة شاملة لجميع وحدات هذا المجتمع؛ أو جزء منه (أي من خلال العينة)، وتعم نتائج البحث عليه".¹

حيث فُمنّا باستخدام أسلوب المُعَايَنة (العينة) في دراستنا والذي يُعد: "أسلوباً هاماً في عمليات البحث الميدانية، ونعني به طريقة جمع المعلومات والبيانات من عناصر محددة يتم اختيارها بطريقة معينة من جميع مفردات وعناصر مجتمع الدراسة بما يخدم أهداف الدراسة".²

ويتم الحصول على عينة الدراسة بطرق مختلفة تبعاً لطبيعة موضوع الدراسة، وحسب موضوع دراستنا اخترنا العينة الطبقية حيث يتم استخدام هذا النوع من العينات عند تباين وعدم تجانس في مجتمع الدراسة، ومجتمع دراستنا المتمثل في فئة الممرضين الشبه طبيين مقسم إلى طبقات سوسيو مهنية تم ذكرها سابقاً في المجال البشري للدراسة.

¹ - ظاهر حسو الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان 2011، ص112.

² - المرجع نفسه، ص116.

طريقة اختيار العينة:

لقد قُمنَا باختيار عينة طبقية من مجتمع الدراسة ككل وهذا وفقا لمتغيرات الدراسة التي تفرض أن تكون عينة البحث من جميع الممرضين الشبه طبيين العاملين في كل المستويات الوظيفية، حيث تضم المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة- التي أُجريت فيها الدراسة الميدانية 160 ممرض شبه طبي، تم سحب عينة تُقدَّر ب 50% من مجتمع الدراسة للحصول على عينة عددها 80 ممرض شبه طبي التي سوف تُجرى عليهم الدراسة.

وذلك بإتباع الطريقة الثلاثية وهي كالآتي:

$$160 \rightarrow 100\%$$

$$x \rightarrow 50\%$$

$$x = \frac{160 \times 50}{100} = 80 \text{ ممرض شبه طبي}$$

داخل فئة الشبه الممرضين الطبيين نجد 5 فئات مهنية أخرى نحدد نسبة التمثيل في كل تصنيف على النحو التالي:

$$x = \frac{15 \times 50}{100} \cong 8 \quad \rightarrow \text{ممرض مُمتاز للصحة العمومية:}$$

$$x = \frac{13 \times 50}{100} = 6 \quad \rightarrow \text{ممرض مُتخصّص للصحة العمومية:}$$

$$x = \frac{44 \times 50}{100} = 22 \quad \rightarrow \text{ممرض للصحة العمومية:}$$

$$x = \frac{60 \times 50}{100} = 30 \quad \rightarrow \text{مُساعد تمريض:}$$

$$x = \frac{28 \times 50}{100} = 14 \quad \rightarrow \text{مُساعد تمريض رئيسي:}$$

رابعا: أدوات جمع البيانات

تتنوع وتتعدد وسائل وأدوات جمع البيانات في البحث الاجتماعي، إذ يسمح هذا التنوع والتعدد للباحث بأن يستخدم أكثر من أداة لجمع البيانات والوسائل حول مشكلة الدراسة وهذا

تماشياً مع طبيعة موضوع الدراسة وكذا نوعية البيانات التي يُراد جمعها والوقت المخصص في ميدان الدراسة حيث تمّ الاستعانة بالأدوات المنهجية التالية:

1/ الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أبرز الأدوات المستخدمة في الدراسات الوضعية بكونها تجعل الباحث أكثر اتصالاً بالمبجوثين، وتعرف على أنها: "قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان الدراسة وتسجيل ملاحظاته وتجميعها لاستخلاص المؤشرات منها".¹

وتم الاعتماد على الملاحظة بغرض ملاحظة مدى تواصل وتعاون الممرضين فيما بينهم من جهة وعلاقتهم ببعضهم البعض وبرؤسائهم وتصرفاتهم مع المرض وشعورهم في مكان العمل، وكذا رؤيتهم عند تأدية مهامهم وعند دخولهم وخروجهم من المستشفى ومدى تحقيق جودة الحياة المهنية لديهم وأثر تطبيق العدالة التنظيمية بأبعادها على جودة الحياة المهنية للممرضين. (أنظر الملحق)

2/ الاستمارة:

بناءً على البيانات التي تُريد جمعها وعلى المنهج المُتبع في الدراسة، تمّ الاستعانة بالاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تمّ تعريف الاستمارة على أنها: " مجموعة من الأسئلة مُنظمة ومُرتبة حول موضوع الدراسة، يتم وضعها في استمارة وإرسالها أو توزيعها إلى الأشخاص المعنيين سواء بالبريد أو يدوياً".²

لقد قُمنّا بوضع أسئلة الاستمارة وفق معايير علمية وأسلوب منهجي، حيث وضعنا أسئلة الاستمارة الأولية ضمن إطار الدراسة الاستطلاعية لمعالجتها وتبيان مدى مصداقيتها للخروج باستمارة نهائية.

¹ - سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2019، ص150.

² - بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، 2019، ص71.

ولقد مرّت بعدة مراحل لبنائها حتى وضعت في صورتها النهائية وتم توزيعها على أفراد العينة ومن بين المراحل التي مرّت بها نذكر ما يلي:

- (1) مرحلة الصياغة الأولية: تمّ عرض الاستمارة في صورتها الأولى على الأستاذة المُشرفة ومناقشتها معنا وتصحيحها من الناحيتين الموضوعية والمنهجية.
- (2) مرحلة عرضها على المُحكّمين: (إخضاعها للصدق الظاهري)

الصدق والمُرَاد به معرفة مدى نجاعة أداة جمع البيانات على قياس ما وضعت لقياسه وذلك بالتعرف على مدى ملائمة عبارات الاستبيان التي تمّ وضعها مع الموضوع المُراد دراسته، حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة والكفاءة في تقنيات بناء أداة الاستبيان وذلك بهدف معرفة آرائهم وتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

جدول رقم (03): يبين أسماء الأساتذة المُحكّمين وتخصصاتهم وتواريخ التحكيم.

المُحكّمين	القسم	تاريخ التّحكيم
د.مكلاتي فاطمة الزهراء	علم الاجتماع	2024/03/23
د.شبايكي حاتم	علم الاجتماع	2024/04/01
د.توايحية راجح	علم الاجتماع	2024/04/20
د.جبلي فاتح	علم الاجتماع	2024/04/30

المصدر: من إعداد الطالبتين.

فيما بعد تمّ استرجاع الاستبيانات المُوزّعة على الأساتذة المُحكّمين والبالغ عددهم 5 مُحكّمين، والذين أبدوا بدورهم جملة من التعديلات والاقتراحات النافعة والخادمة لموضوع الدراسة؛ ومن بين أهم هذه الملاحظات نجد:

✓ اقتراح الأستاذة د.مكلاتي فاطمة الزهراء حول نزع عنصر الوضعية المهنية والحالة الاجتماعية من محور البيانات الشخصية مُبررة في ذلك أن الشبه طبيين عند انتهاء تربصهم يتم مباشرة عملهم في المستشفى وليسوا بوضعية مُتعاقد أو مُتربص، أيضًا قدّمت ملاحظة في

نهاية التحكيم مفادها أن: "الاستمارة خدمت الموضوع وغطت جوانب الدراسة بشكل كاف؛ فقط يجب استعمال كل الأسئلة في التحليل لأنها ثرية وتساعد على القراءة السوسولوجية للموضوع".
 ✓ الأستاذ د، شبايكي حاتم اقترح جملة من التعديلات على الأسئلة، ووضع اقتراحات نذكر منها ما يلي:

- عند الانتقال من محور إلى محور وجب التسلسل في ترقيم الأسئلة.
 - السؤال (4) من المحور الثاني، الأجر ثابت في كل رتبة يختلف فقط باختلاف الدرجات ولا يمكن التمييز في هذا الأمر لذا وجب تعويض هذا السؤال بإمكانية حصول المبحوث على نفس الامتيازات التي يتحصل عليها زملائه من نفس الرتبة من عدمها.
 - السؤال (7) من المحور الثاني، المردودية حق ثابت لكل موظف لذا يجب سؤال المبحوث عن تلقيه للمردودية بنسبة كاملة أم لا وهذا لمعرفة ما إذا كان المبحوث يقوم بمهامه الثانوية كاملة أم لا.

- السؤال (43) يجب تحديد نوع الظروف "ظروف العمل الفيزيقية".
 ✓ الأستاذ د، توايحية رابح: قدم جملة من الملاحظات والاقتراحات تمثلت فيما يلي:
 الأسئلة جيدة، لكن الأمر الأهم هي بدائل كل سؤال والخيارات التي يمكن أن تجعل من الاستمارة ذات فاعلية. كان لا بد من وضع خيارات متعددة لكل سؤال وبهذا تتحصلين على استمارة جيدة وإلا فطريقتك هذه يمكن اختصارها إلى استمارة اتجاه من خلال خيارتك "نعم/ لا / أحيانا /...".

الأولى أن تكون استمارة رأي بخيارات متعددة لكل سؤال حتى يتم الإحاطة بالموضوع.
 ✓ الأستاذ د، جبلي فاتح: تقديم ملاحظات حول الفئات العمرية بأنها غير متجانسة، وتم تعديلها.

بعد تعديل الاستمارة في ضوء التوجيهات التي أبدأها كل من الأستاذة المشرفة والأساتذة المحكّمين وذلك بتعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها وحذف البعض منها.

على ضوء هذه الخطوات توصلت الاستمارة إلى شكلها النهائي والتي تضمنت 43 سؤالاً موزعة بين أسئلة مغلقة وأسئلة تحتوي على عدة بدائل، ووضع أسئلة بخيارات يُطلب من المبحوث اختيار واحد منها وكل سؤال يرتبط بمحور من المحاور الأربعة التي كملتها هذه الاستمارة.

تحتوي الاستمارة على 43 سؤال مقسمين على 4 محاور معبرةً عن فرضيات البحث على الشكل التالي:

- **المحور الأول:** عبارة عن أسئلة حول البيانات الشخصية، حيث يحتوي على 5 أسئلة مُرقمة من (1) إلى (5).
- **المحور الثاني:** عبارة عن أسئلة فيما يخص انعكاس تطبيق عدالة التوزيعات إيجاباً على تطوير المسار المهني للمرضين الشبه طبيين بالمؤسسة، حيث يحتوي على 16 سؤال مُرقم من (6) إلى (21).
- **المحور الثالث:** عبارة عن أسئلة فيما يخص مساهمة عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للمرضين الشبه طبيين بالمؤسسة، حيث يحتوي على 11 سؤال مُرقم من (22) إلى (32).
- **المحور الرابع:** عبارة عن أسئلة فيما يخص تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة، حيث يحتوي على 11 سؤال مُرقم من (33) إلى (43).

بعد التعديل النهائي لاستبيان الدراسة تأتي مرحلة توزيعه على مجتمع الدراسة، حيث تم تسليمه باليد من طرف الطالبتين للإجابة على أسئلته.

جدول رقم(04): يوضح عدد الاستمارات الموزعة على المُمرضين الشبه الطبيين
بالمستشفى.

الاستمارات المفقودة	الاستمارات المسترجعة	مجموع الاستمارات	
2	78	80	العدد

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أنه قد تمّ توزيع 80 استمارة وتم استرجاع 78، وأما الاستمارات المفقودة فقد وُزعت على مُمرضتين قامتا بإخبارنا أنهما سوف يملئان الاستمارة ويضعونها في الصيدلية لكن لم يضعها.

خامساً: أساليب تحليل البيانات:

بعد قيامنا بجمع البيانات حول متغيرات الدراسة المراد قياسها، قمنا بعملية تفرغ ومعالجة البيانات إحصائياً وهذا بغية الإجابة على فرضيات الدراسة، بالاعتماد على البرنامج الإحصائي .spss

- حيث استخدمنا التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل بيانات محاور الاستمارة

1/. عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية

2/. عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور الفرضيات

أ/. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

ب/. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

ج/. عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

تضمن هذا الفصل عرض للبيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة، من الممرضين الشبه طبيين بجمع معلومات ذات صلة بالعدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS كبرنامج للمعالجة الإحصائية في العلوم الاجتماعية، لنتقل بعدها لمناقشة هذه النتائج على ضوء فرضيات الدراسة ثم الوصول إلى النتائج النهائية.

أولاً: عرض وتحليل بيانات محاور الاستمارة

تحليل البيانات وتفسير النتائج يعتبران جزءاً أساسياً من عملية البحث، حيث يساعدان في توضيح النتائج واستخلاص استنتاجات ذات معنى، تنظم في شكل جداول ورسومات بيانية باستخدام التقنيات الإحصائية لتفسير وترجمة هذه البيانات إلى مؤشرات تعكس الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية، وفيما يلي سنستعرض ونناقش الاستنتاجات التي تم الوصول إليها بناءً على مساهمات الممرضين كعينة للدراسة كما يلي:

1/. عرض وقراءة نتائج محور البيانات الشخصية

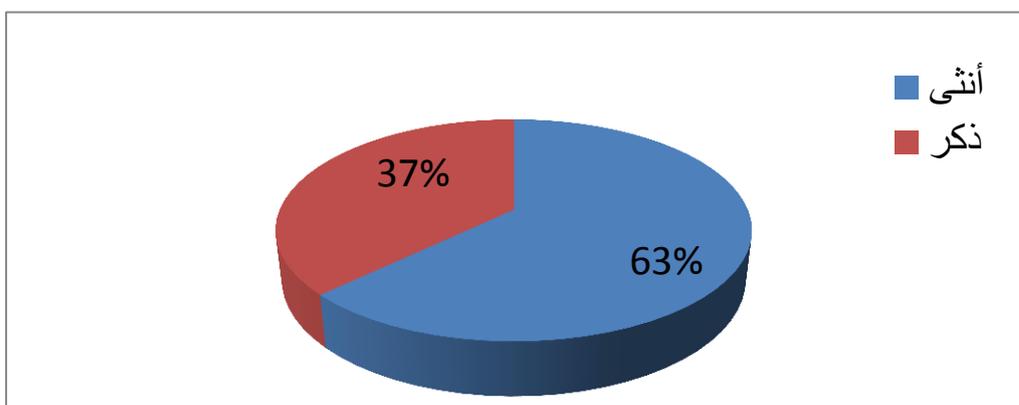
أ/. حسب متغير الجنس:

الجدول رقم(05): يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة (%)
ذكر	29	37,2
أنثى	49	62,8
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الشكل(08): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يبين الجدول أعلاه والشكل الموضح، أن نسبة الإناث بـ (62,8%)، بينما قدرت نسبة الذكور بـ(37,2%) ويمكن تفسير ذلك على أن القطاع الصحي يجذب توظيف فئة النساء وذلك لقدرتهم على التأقلم وتحمل ضغوط العمل والصبر باعتبار مجال التمريض مجالاً حساساً، فبرجوع إلى النتائج التي تم إصدارها عام 2018، من طرف المنصة الإنتاجية "هايف" (Hive) بينت بأن النساء أكثر إنتاجية من الرجال رغم تكليفهن بأعمال تكون حتى خارج وقت الخدمة، وصبرهم يظهر رغم تعرضهم إلى العديد من الإنقطاعات التي تجعل من الصعب العودة إلى سير العمل سريعاً، إلا أن النساء يحققن نتائج أكثر من الرجال، وذلك لأنهن يتحملن تعدد المهام وأقل عرضة للإلهاة، ويعملن بمرونة، ولديهن توازن بين العمل والأسرة، ووفقاً للدراسة التي أجراها معهد بونتيون وهو شركة استشارية بحثية مستقلة أقرت بأن تشتت انتباه النساء يقل خاصة أثناء العمل حيث يكمن للمرأة العمل لفترات أطول من دون تشتت الانتباه.¹

أما بالنسبة للذكور فنسبتهم كانت أقل من الإناث و قدرت بـ(37,2%) ويمكن إرجاع انخفاضها في المستشفى قد يعود إلى نقص مناصب العمل مباشرة بعد التخرج أو وجوب تخطي عقبة إنهاء الالتزام اتجاه الخدمة الوطنية.

ب./ حسب متغير السن

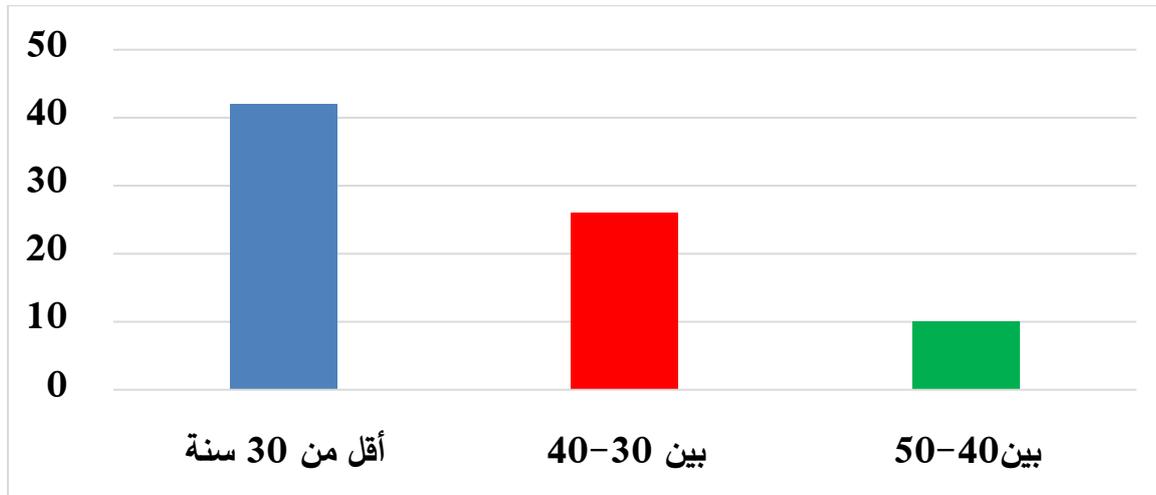
جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن

متغير السن	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	42	53,8
بين 30-40	26	33,3
بين 40-50	10	12,8
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

¹: ليلي علي، (2022/5/11)، دراسات: النساء أكثر إنتاجية من الرجال في أماكن العمل.. إليك الأسباب، تم الإطلاع عليه في (2024/5/11)، رابط الموقع <https://www.aljazeera.net>

شكل رقم(09): مدرج تكراري يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

بينت نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة هم ضمن الشريحة العمرية التي تنتمي إلى المجال (أقل من 30 سنة) حيث بلغت نسبتهم (53,8%) وذلك باعتبار المؤسسة الاستشفائية تتمتع بطاقة بشرية شبابية وهذا ما أكدته لنا ملاحظتنا الميدانية، باعتبار أن فئة الشباب في هذه المرحلة يكونون أكثر قدرة على العطاء وأداء للمهام بكل حيوية ونشاط وفق ما يتطلبه طبيعة مجال التمريض، كما تجدر الإشارة إلى أن "هذه الفئة تضم أفرادا ليس لديهم تكوين واسع أو خبرة مهنية سابقة، حيث أن معظمهم بعد تكوينهم تم توظيفهم مباشرة بالمستشفى، وبذلك يعد دخولهم إلى العمل بعد انتهاء فترة التربص مباشرة أول تجربة مهنية لهم"، ومن تلي هذه الشريحة العمرية نسبة (33,3%) من الممرضين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 و 40 سنة) وهي الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة المهنية والكفاءة، ثم نسبة (12,8%) تمثل ممرضين تتراوح أعمارهم بين (40 و 50 سنة) وتعود نسبتهم القليلة هذه إلى إحالة عدد كبير منهم إلى التقاعد وتركوا مناصب شاغرة تولت فيها المؤسسة التصرف بفتحها كمناصب جديدة للشباب¹، كما أن هذه الفئة يعتبر وجودها مهما جدا في المستشفى وفي فئة الشبه طبيين

¹: معزوي عتيقة، نعيمة رضا، الإختيار المهني ودوره في توجيه مسار الهوية المهنية للممرض، مجلة دراسات إنسانية وإجتماعية، المجلد 09، العدد02، وهران، 2020، ص269.

باعتبارهم ذوي خبرة كبيرة وكوادر يعتمد عليها في تدريب فئة الشباب الممرضين الجدد لاكتسابهم المهارات والخبرات اللازمة التي يحتاجونها في مجال التمريض ومهامه.

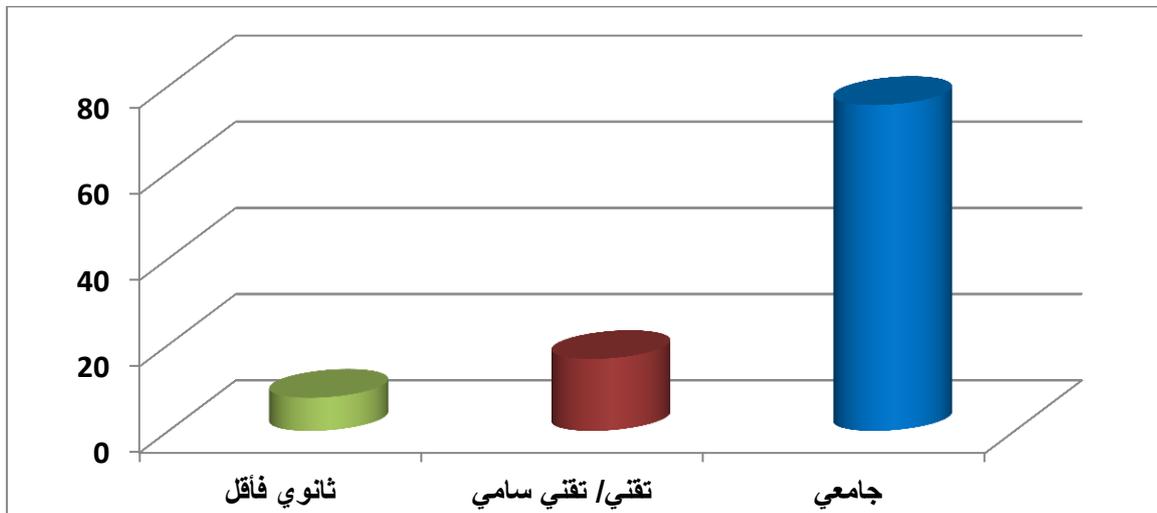
ج./ حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم(07): يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي	التكرار	النسبة(%)
ثانوي فأقل	6	7,7
تقني/تقني سامي	13	16,7
جامعي	59	75,6
المجموع	78	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

شكل رقم(10): أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه والشكل الموضح أن الفئة الغالبة في مجتمع الدراسة هي فئة الجامعيين، حيث بلغت نسبتهم (75,6%) من إجمالي النسب ثم تليها فئة المستوى تقني/تقني سامي بـ(16,7%)، وأخيرا فئة الثانوي فأقل بنسبة بـ(7,7%)، فالملاحظ هنا أن أغلبية مجتمع الدراسة من العينة المبحوثة يحملون مؤهلات جامعية وتكوينات عالية المستوى، وذلك لأن

المستوى التعليمي العالي من أهم متطلبات العمل التمريضي الذي يعد من الوظائف الحساسة التي تتطلب التركيز والتخصص لتشخيص الحالات وعلاجها.

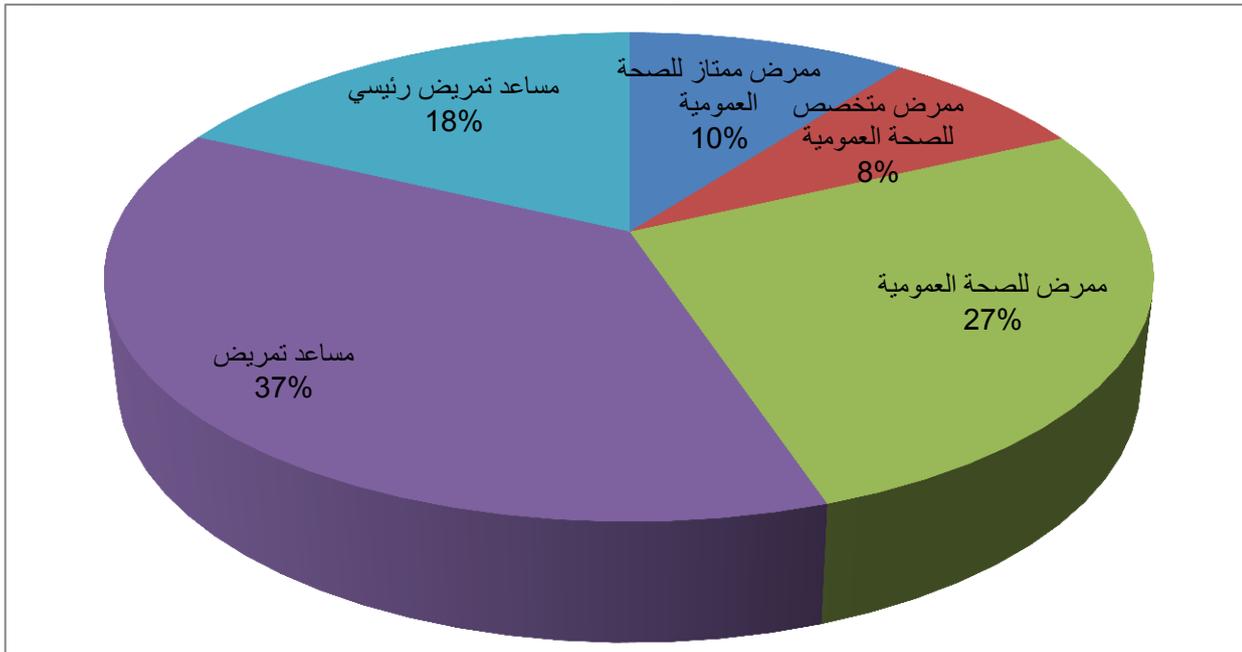
د/. حسب متغير التصنيف الوظيفي:

جدول رقم(08): يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي

النسبة(%)	التكرار	العبارات
10,3	8	ممرض ممتاز للصحة العمومية
7,7	6	ممرض متخصص للصحة العمومية
26,9	21	ممرض للصحة العمومية
37,2	29	مساعد تمريض
17,9	14	مساعد تمريض رئيسي
100	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

شكل رقم(11): دائرة نسبية تمثل التوزيع البياني لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss .

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح توزيع عمال شبه الطبي بالمؤسسات العمومية الاستشفائية حسب متغير الرتبة المهنية تراتبيا من أعلى رتبة (ممرض ممتاز للصحة العمومية) إلى أدنى رتبة (مساعد تمريض)، حيث تشير معطيات الجدول إلى أن أغلب العاملين هم برتبة مساعد تمريض بنسبة (37,2%)، وتليها رتبة ممرض للصحة العمومية بنسبة (26,9%) ويعود ذلك إلى أن هاتين الرتبتين هما أول ما يحصل عليه الموظف الجديد مباشرة عند دخوله المؤسسة الإستشفائية بعد التخرج، ويحصل الممرض شبه طبي على رتبة مهنية أعلى عند بلوغه الشروط التي تؤهله إلى الترقية من رتبة مهنية إلى أخرى، كما يرقى ممرض للصحة العمومية إلى رتبة ممرض متخصص للصحة العمومية و التي مثلت نسبة (7,7%) ثم إلى ممرض ممتاز للصحة العمومية، وهي بنسبة (10,3%) أما مساعد التمريض فيرقى إلى مساعد تمريض رئيسي بنسبة (17,9%)¹، وبذلك فإن حصول الممرض على رتبة مهنية معينة تشترط تعيينه في منصب عمل محدد، حيث كلما كانت الرتبة المهنية أعلى كلما تقلد العامل مناصب أكثر مسؤولية، ومنه يتطلب وضع العامل في رتبة مهنية محددة تتلاءم مع مؤهلاته وتتوافق مع كفاءته، بوضعه في المكان المناسب.

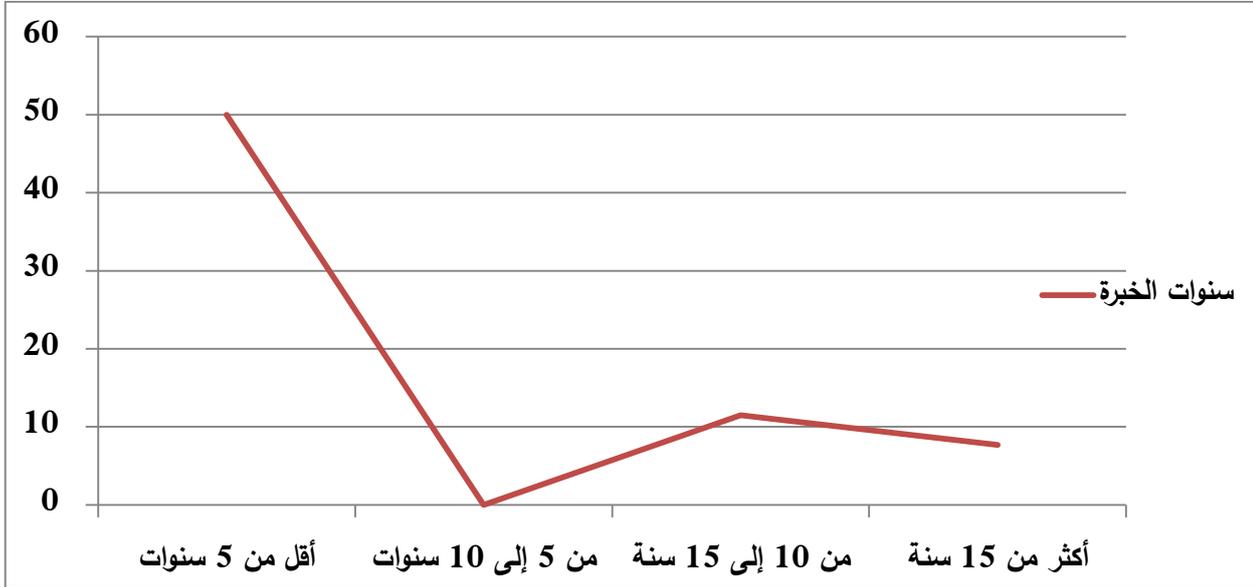
هـ./ حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة:

جدول رقم(09) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة

النسبة(%)	التكرار	سنوات الخبرة
50,0	39	أقل من 5 سنوات
30,8	24	من 5-10
11,5	9	من 10-15
7,7	6	أكثر من 15 سنة
100	78	المجموع

¹: معزوي عتيقة، آليات تشكيل الهوية المهنية لدى عمال شبه طبي " دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشار"، رسالة دكتوراه، دراسة دكتوراه، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2019م، ص200.

شكل رقم (12): منحنى بياني يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الاستشفائية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يشير الجدول أعلاه والشكل الموضح إلى أن الخيار الأكثر تكرارا كان من فئة (أقل من 5 سنوات خبرة) حيث حقق هذا الخيار نسبة مرتفعة قدرت بـ(50%)، حيث يعود ذلك إلى التوظيف المباشر للممرضين بعد تخرجهم، وذلك كعملية وسياسة يتم انتهاجها من طرف مسؤولي المؤسسة الاستشفائية لتغطية المناصب الشاغرة، ثم تليها فئة الممرضين الذين لديهم ما بين (5 و 10 سنوات) أقدمية حيث قدرت نسبتهم بـ(30,8%) ثم فئة الممرضين ما بين (10 و 15 سنة) بنسبة (11,5%) والذين يمتلكون الخبرة، وفي الأخير نجد فئة الممرضين الذين هم في نهاية مسارهـم الوظيفي والذين يمثلون فئة الممرضين ذوي الكفاءة العالية والخبرة حيث أن نجلهم يشغلون تصنيفات وظيفية ذات مسؤولية ورتبة عالية، وهم فئة الممرضين التي تزيد خبرتهم (لأكثر من 15 سنة).

ومنه يمكن القول بأن التنوع في سنوات الخبرة للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية يعتبر كمؤشر جيد، فهذا التعدد يجعل من العناصر التي تمتلك الخبرة المهنية

لسنوات طوال يعكسون خبرتهم ويستفيد منها من هم أقل خبرة، أما بقية الممرضين فتعتبر تلك السنوات المحدودة نوعاً ما فرصة تكوينية ممتازة لهم ليزيدوا من رصيدهم المعرفي فيما يخص مهامهم الوظيفية.

2./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى: ينعكس تطبيق عدالة التوزيعات إيجاباً على تطوير المسار المهني للممرضين الشبه طبي بالمؤسسة.

التساؤل: 12

الجدول رقم (10): توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بين الممرضين

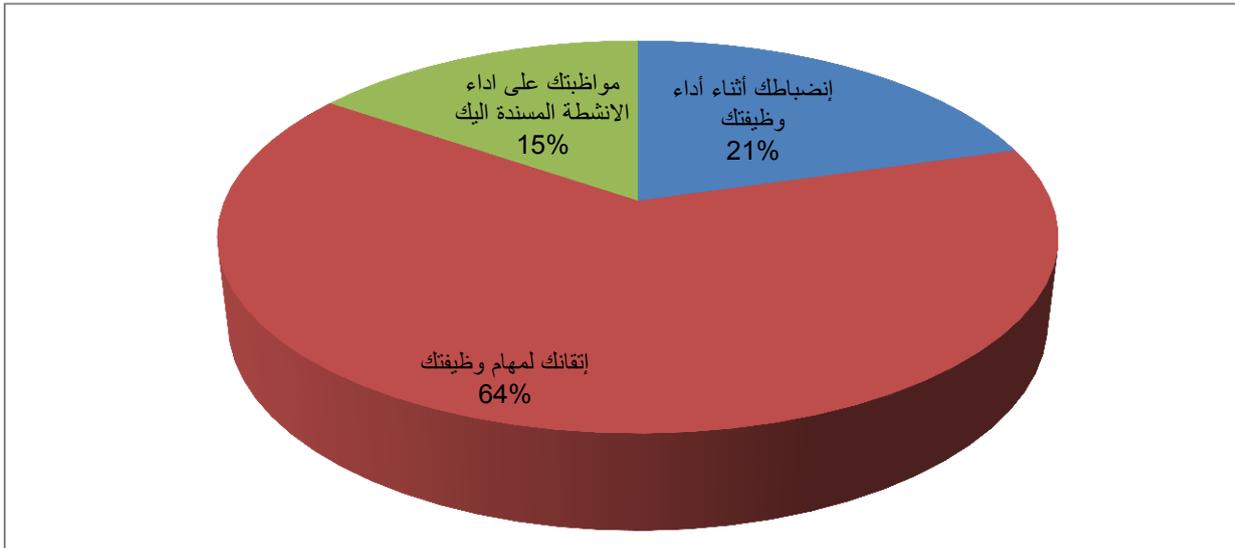
النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
20,5	16	انضباط أثناء أداء وظيفتك
64,1	50	إتقانك لمهام وظيفتك
15,4	12	مواظبتك على أداء الأنشطة المسندة إليك
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح إلى أن نسبة (64,1%) من الممرضين يتقنون مهام وظيفتهم التي أسندت لهم من طرف المؤسسة الاستشفائية وهذا قد يعكس فعالية لبرامج التطوير والتدريب المهني، وكذلك رفع مستوى التحفيز الداخلي لدى الأفراد بوضعهم في المكان المناسب مع المهام التي يتقنونها أيضاً يمكن ربط هذا بالثقافة التنظيمية التي تشجع على الكفاءة والتميز في الأداء الوظيفي، فشعورهم بأن المؤسسة منحتهم حق العدالة في أداء المهام دون تفریق أو تمييز يدفعهم إلى إتقان العمل والتفاني فيه، تليها نسبة (20,5%) من الممرضين بأن توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بينهم وبين زملائهم يعزز من انضباطهم أثناء أداء وظائفهم منخفضة نسبياً وهذا يمكن أن يشير إلى تحديات في توزيع المهام بطريقة عادلة، أو قد يكون مرتبطاً بعوامل أخرى ضغط العمل، أو حتى وجود سياسات غير

فعالة، أو نقص التحفيز، ثم آخر نسبة المتمثلة في (15,4%) وهي النسبة التي صرح فيها الممرضين بأن توزيع المهام بطريقة عادلة من طرف المؤسسة الاستشفائية يعزز من المواظبة على أداء الأنشطة الموكلة إلا أن نسبتها منخفضة مما قد يعكس شعورا بعدم العدالة في توزيع المهام وتراجع في الانضباط والالتزام للممرضين.

الشكل(13): دائرة نسبية تمثل توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بين الممرضين



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل spss

❖ التساؤل: س14

الجدول رقم (11): يوضح نسبة العدل في توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين لأداء وظائفهم

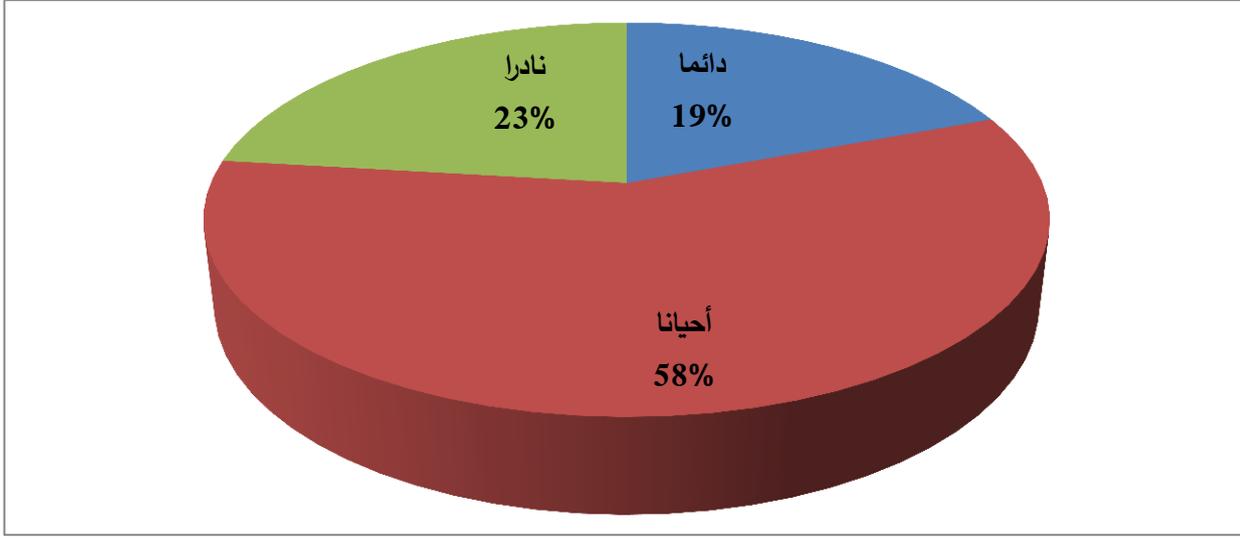
النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
19,2	15	دائما
57,7	45	أحيانا
23,1	18	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح إلى أن نسبة (57,7%) من الممرضين أدلوا بأن المؤسسة الاستشفائية أحيانا توزع اللوازم والمعدات بين الممرضين بشكل عادل، هذا ما قد يؤدي إلى تذبذب في جودة الرعاية الصحية المقدمة فعندما تكون اللوازم والمعدات متاحة أحيانا فقط، يواجه الممرضون صعوبة في أداء وإتقان وتقديم واجباتهم بصورة كاملة، وهذا

ما تم ملاحظته (أنظر لشبكة الملاحظة في الملاحق) حيث أن الممرضين في بعض الأحيان يقومون هم بشراء المعدات والأدوات التي يحتاجونها في العمل (مثل: الزى الطبي، أغطية الأحذية، دفاتر، أقلام...) كذلك نجد نسبة (23,1%) من الممرضين يرون بأنه نادرا ما يتم التوزيع بشكل عادل وهذا ما يبين وجود مشكلة في العدالة التنظيمية داخل المؤسسة الاستشفائية ، فعدم توزيع اللوازم بشكل عادل يمكن أن يؤدي إلى شعور بالظلم بين الممرضين، ما يؤثر سلبا على روح الفريق ويخلق بيئة تنافسية سلبية بدلا من بيئة تعاونية حيث يقل الدعم المتبادل بينهم ويزيد من الفجوة بين الممرضين من حيث الإمكانيات والقدرات المتاحة لهم مما يؤدي إلى تفاوت الكفاءة والأداء، ما يجعل الممرضين يفقدون الثقة في إدارة المستشفى ما يؤثر سلبا على الانضباط والالتزام. فيما نجد جزء من الممرضين نسبتهم (19,2%) يرون بأنه دائما يتم توزيع اللوازم والمعدات بشكل عادل من طرف المؤسسة الاستشفائية مما يعكس قدرة الإدارة على توفير بيئة عمل منصفة، مما يعزز الرضا الوظيفي والثقة بالإدارة، مما يولد شعور لدى الممرضين بأنهم يحصلون على فرص متساوية لأداء مهامهم بكفاءة بتوفر الأدوات واللوازم لأداء وظائفهم بفاعلية.

الشكل (14): دائرة نسبية تمثل نسبة العدل في توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين لأداء وظائفهم



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي spss

❖ التساؤل: س 18

الجدول رقم (12): يوضح نظام الترقية في المستشفى

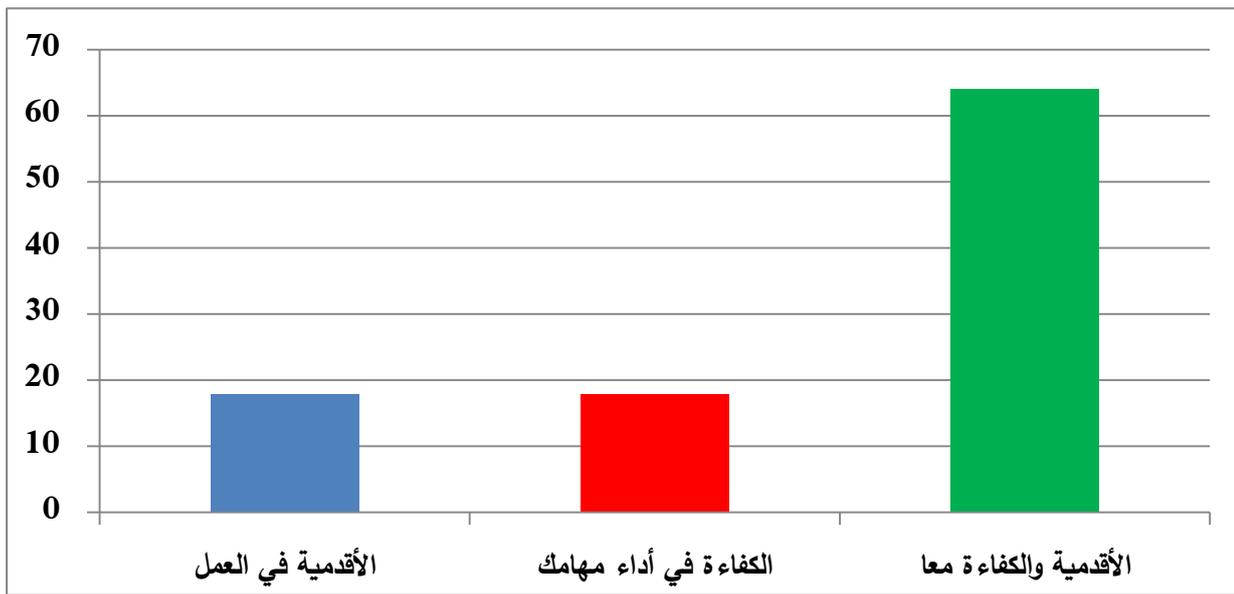
النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
17,9	14	الأقدمية في العمل
17,9	14	الكفاءة في أداء مهامك
64,1	50	الأقدمية والكفاءة معا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح إلى أن نسبة (64,1%) من الممرضين يرون بأن نظام الترقية في المستشفى يعتمد على الأقدمية والكفاءة معا ما يشير إلى أن أغلبية الممرضين يرون أن الأداء الأمثل يتحقق من خلال التوازن بين الخبرة والكفاءة، فالتمتع بالخبرة العلمية مع المهارات والكفاءة يحقق الأداء العالي لمهنة التمريض، تليها نسبة (17,9%) من الممرضين الذين يرون نظام الترقية في المستشفى قائم على الأقدمية في العمل، وبذلك فنسبتهم

تساوي نسبة الممرضين الذين أدلوا بأن النظام قائم الكفاءة في أداء المهام وبالتالي فالجدول يعكس بأهمية التكامل بين الخبرة المكتسبة عبر السنوات وبين المهارات اللازمة لأداء المهام بكفاءة وفاعلية، كما يتطلب من المؤسسة الاستشفائية مراعاة كلا الجانبين عند توزيع المسؤوليات والمهام، فالممرضين الذين يمتلكون كفاءة عالية لكن خبرتهم محدودة يجب أن يتم دعمهم وتوجيههم من طرف زملائهم الأكثر خبرة.

الشكل (15): أعمدة بيانية تشمل نظام الترقية في المستشفى



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي spss

❖ التساؤل: س19

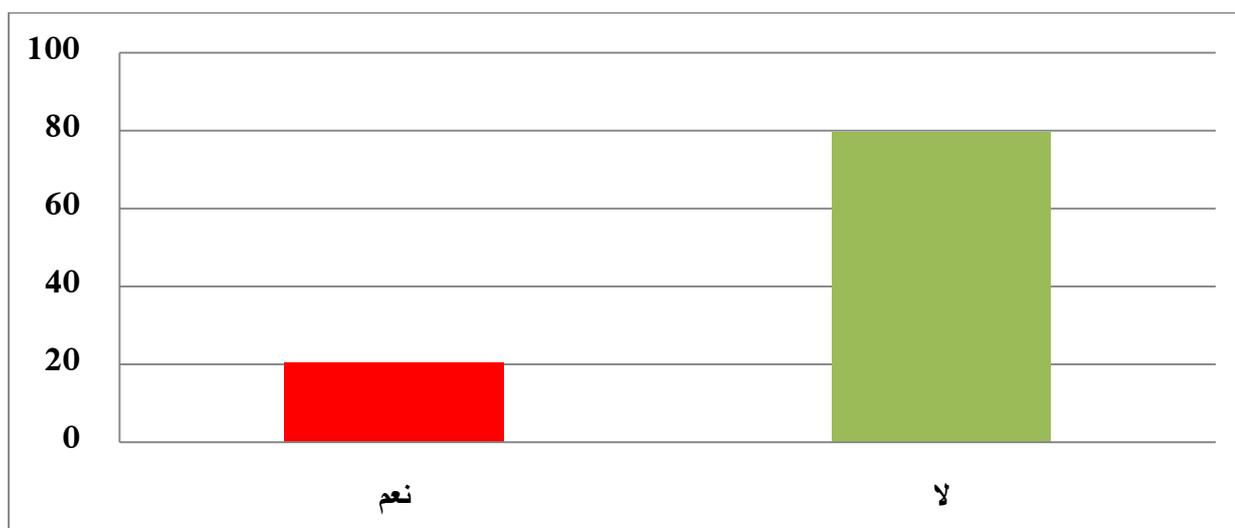
الجدول رقم (13): يوضح تحفيز المؤسسة الاستشفائية للعاملين في حالة إنجازهم لعمل جيد

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
10,3	8	مادي
10,3	8	معنوي
20,5	16	المجموع
79,5	62	لا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح بأن نسبة (79,5%) من الممرضين يرون بأنه في حالة إنجازهم للعمل لا تقوم المؤسسة بتحفيزهم مما قد يسبب شعور الممرضين بالإحباط مما قد يؤدي إلى تدهور الجانب النفسي واللامبالاة وعدم الرغبة في العمل، فيصبحون أقل التزاماً بمهنتهم وذلك لغياب الحافز الذي يدفعهم من أجل بذل المزيد من الجهد للوصول إلى تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة التي سوف تتأثر أيضاً لان عدم تحفيز الممرضين خاصة في مجال التمريض باعتباره مجال حساس يتطلب الكثير من الجهد يؤثر مباشرة على جودة تقديمهم لخدمات الرعاية الصحية للمرضى، وتركز نظرية العدالة لآدمز على مدى إحساس الأفراد بالعدالة في بيئة العمل، فالعاملون يقارنون بين ما يقدمونه من مجهود وما يحصلون عليه من مكافآت وعوائد. وبذلك فالممرضين إذا شعور بأنهم لا يحصلون على مكافآت عادلة مقابل ما يقومون به ومقارنة مع زملائهم الذين يحصلون على حوافز يؤدي بهم ذلك إلى الإحباط وعدم الرضا. ومن جهة أخرى نجد نسبة (20,5%) من الممرضين عند إنجازهم لعملهم تقوم المؤسسة بتحفيزهم بحيث تساوى التحفيز المادي والمعنوي في نسبة (10,3) لكل نوع منهما.

الشكل(16): أعمدة بيانية تمثل تحفيز المؤسسة الاستشفائية للعاملين في حالة إنجازهم لعمل جيد



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

❖ التساؤل: س20

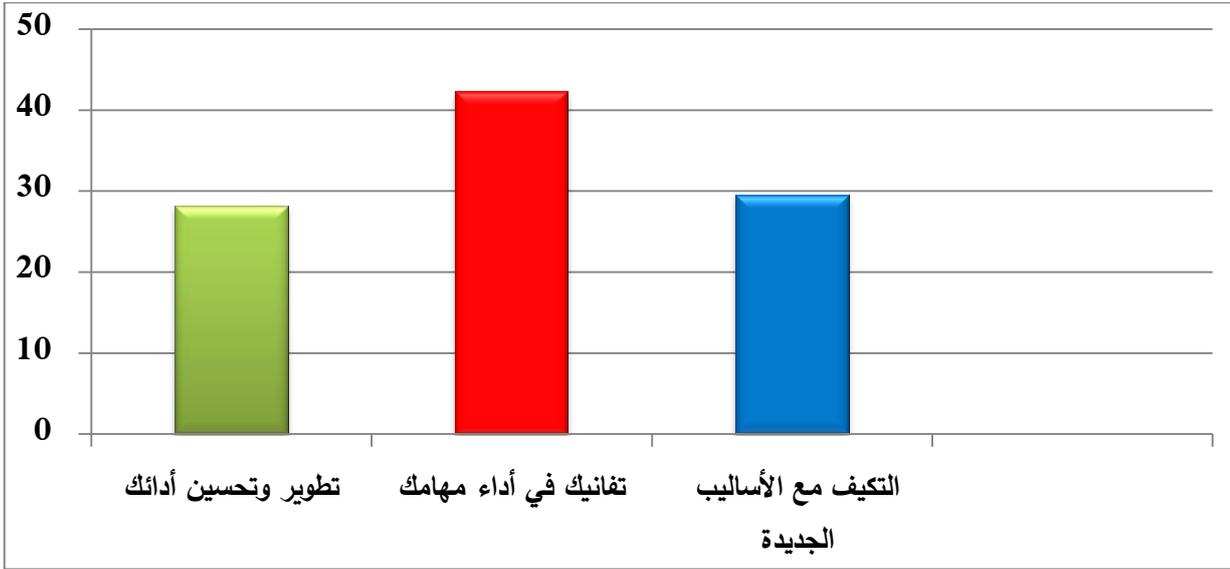
الجدول رقم (14): التدريب الكافي للممرضين يعزز من:

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
28,2	22	تطوير وتحسين أدائك
42,3	33	تفانيك في أداء مهامك
29,5	23	التكيف مع الأساليب الجديدة
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه والشكل الموضح بأن نسبة (42,3%) من الممرضين يعتقدون أن التدريب الكافي يعزز من تفانيهم في أداء مهامهم الوظيفية، و(29,2%) منهم يرونه بأنه يعزز في التكيف مع الأساليب الجديدة، كما أن (28,2%) منهم يرون بأن التدريب الكافي يساعد على تطوير وتحسين الأداء ويمكن تفسير هذه المعطيات سوسيولوجيا بأن وجود التدريب ضمن برامج المؤسسة الاستشفائية أمر ضروري لتطوير الممرضين والرفع من كفاءة أدائهم أمر جوهري لوصول المؤسسة إلى أهدافها، كما نجد ضمن هذا السياق " إلتون مايو " من خلال نظرية العلاقات الإنسانية قد دعا إلى ضرورة إتاحة فرص التعليم والتدريب للعاملين من أجل إكسابهم قدرات ومهارات تمكنهم من زيادة دافعيتهم نحو فرض وجودهم داخل جماعات العمل، فالتدريب حسبه يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الفاعلية والتوازن في المؤسسة.

الشكل (17): أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول التدريب الكافي للمرضين



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss .

التساؤل: س6*س9

الجدول رقم (15): نظام الأجور بالمؤسسة وتلبية الحاجات المعيشية للمرضين بالمؤسسة

هل أجرك الذي تتقاضاه كافي لتلبية حاجاتك المعيشية؟				
المجموع	لا	نعم		
14	2	12	التكرارات	معقول ويعكس الجهد والأداء بشكل عادل
17,9%	2,6%	15,4%	النسبة المئوية	
38	11	27	التكرارات	يحتاج الى تعديلات طفيفة لتحسن توازن الاجور بين المرضين
48,7%	14,1%	34,6%	النسبة المئوية	
7	2	5	التكرارات	يفتقر إلى الشفافية في معايير التقييم والترقيات
9,0%	2,6%	6,4%	النسبة المئوية	
19	17	2	التكرارات	غير منصف ويحتاج إلى إعادة هيكلة شاملة
24,4%	21,8%	2,6%	النسبة المئوية	
78	32	46	التكرارات	المجموع
100,0%	41,0%	59,0%	النسبة المئوية	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تبين نتائج المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة (59,0%) من الممرضين يرون بأن الأجر الذي يتقاضونه كافي لتلبية حاجاتهم المعيشية مما يعكس شعورهم بالعدالة والنزاهة في توزيع الأجر ويعزز من التزامهم التنظيمي ورضاهم الوظيفي، في مقابل ذلك نجد (41%) يرون بأن الأجر التي يتقاضونها غير كافية لتلبية حاجاتهم المعيشية، هذا ما يؤدي إلى تراجع أدائهم، كما أن نسبة (48,7%) بأن نظام الأجر بالمؤسسة الاستشفائية يحتاج إلى تعديلات طفيفة لتحسين توازن الأجر بين الممرضين، أي شعور الممرضين بأن نظام الأجر يحتاج إلى تعديلات طفيفة في توزيع الأجر لتحقيق التوازن الكامل كما يمكن أن تكون الاختلافات في الأجر ناجمة عن التفاوت في الأدوار والمسؤوليات أو اختلاف في الخبرات والمهارات ويمكن تدعيم هذه الفكرة بنظرية سلم الحاجات لـ "إبراهام ماسلو" فتحسين نظام الأجر يمكن أن يساعد الممرضين في تحقيق مستويات أعلى من الحاجات مثل تحقيق الذات والتقدير، فتحقيق توازن أفضل في الأجر يمكن أن يزيد من دافعية الممرضين ويعزز من رضاهم الوظيفي مما يؤثر إيجاباً على جودة الرعاية الصحية وخدماتها المقدمة، ونجد نسبة (24,4%) من الممرضين يرون بأن نظام الأجر بالمؤسسة الاستشفائية غير منصف ويحتاج إلى إعادة هيكلة شاملة، وقد يرجع ذلك إلى غياب سياسات واضحة ومنصفة في تحديد الأجر بين الممرضين، ونجد نسبة (17,9%) من الممرضين يرون بأن نظام الأجر بالمؤسسة الاستشفائية معقول ويعكس الجهد والأداء بشكل عادل، إضافة إلى نسبة (9%) من الممرضين يرون بأن نظام الأجر بالمؤسسة يفتقر إلى الشفافية في معايير التقييم والترقيات.

❖ التساؤل: س7 * س15

الجدول رقم (16): تناسب الراتب الشهري وساعات العمل مع المهام الوظيفية

هل ساعات عملك تتناسب مع مقدار المهام التي تقوم بها؟					
المجموع	لا	نعم			
35	19	16	التكرارات	نعم	هل يتناسب راتبك الشهري مع المهام الوظيفية التي تتحملها في العمل؟
44,9%	24,4%	20,5%	النسبة المئوية		
43	34	9	التكرارات	لا	
55,1%	43,6%	11,5%	النسبة المئوية		
78	53	25	التكرارات	المجموع	
100,0%	67,9%	32,1%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه تم تسجيل أعلى نسبة لدى الممرضين الشبه طبيين الذين يرون بأن ساعات عملهم لا تتناسب مع مقدار المهام التي يقومون بها بنسبة (55,1%) حيث سجلنا فيها نسبة (43,6%) من الذين أدلوا بـ لا أي أن راتبهم الشهري لا يتناسب مع المهام الوظيفية التي يتحملونها في العمل، ويمكن تفسير هذه النتائج سوسيوولوجيا من خلال إرجاع سبب عدم تناسب الراتب الشهري مع المهام الموكلة للممرضين في العمل إلى اختلاف التصنيفات الوظيفية لدى فئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية حيث أنه كلما ترقى الممرض في التصنيف الوظيفي كلما ارتفع الراتب الخاص به، فالمهام الوظيفية تؤثر في عملية تحديد الراتب وذلك لطبيعة الجهود المبذولة في كل مهمة، كما أن للخبرات المهنية والمؤهلات العلمية دور أساسي في تحديد رواتب الممرضين، ففروق الرواتب بين الممرضين تكون تبعا لاختلاف التصنيفات وعلاوات الخبرة والرقم الاستدلالي. كما أن هناك من الممرضين من اعتبروا بأن ساعات العمل لا تتناسب مع المهام الوظيفية المسندة، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى عدم رضاهم على أوقات وساعات العمل باعتبار أن المؤسسة الإستشفائية تعتمد على

قسمين من الدوام الأول يكون دوام كامل والثاني يكون دوام جزئي وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال المكلفون بها.

❖ التساؤل: س 8 * س 16

الجدول رقم (17): تقدم المؤسسة فرصا متساوية من الامتيازات والتدريب لجميع مرضيها في نفس المستوى الوظيفي.

هل مؤسستك تقدم فرصا متساوية للتدريب لجميع مرضيها؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
28	0	21	7	التكرارات	نعم	هل تتوافق الامتيازات التي تحصل عليها مع امتيازات الممرضين الذين لديهم نفس المستوى الوظيفي؟
35,9%	0,0%	26,9%	9,0%	النسبة المئوية		
50	7	41	2	التكرارات	لا	
64,1%	9,0%	52,6%	2,6%	النسبة المئوية		
78	7	62	9	التكرارات	المجموع	
100,0%	9,0%	79,5%	11,5%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

توضح معطيات الجدول أعلاه أنه تم تسجيل نسبة (64,1%) لدى الممرضين الذين لا تقدم لهم المؤسسة الإستشفائية فرصا متساوية للتدريب حيث سجلنا فيها نسبة (52,6%) من الممرضين الذين أدلوا بـ أحيانا ما تتوافق الامتيازات التي يحصلون عليها مع زملائهم الذين لديهم نفس مستواهم الوظيفي، تليها نسبة (9,0%) من الممرضين الذين أجابوا بـ نادرا، ومن ثم تليها نسبة (2,6%) من الممرضين الذين صرحوا بـ دائما ما تتوافق.

حيث يمكن تفسير هذه النتائج أعلاه سوسيولوجيا من خلال أن المؤسسة الإستشفائية تقوم بتدريب الممرضين حسب متطلبات تصنيفهم الوظيفي الذي يشغلونه، فهناك مهام في مجال التمريض تستدعي جهدا فكريا وفطنة وخبرة مهنية، وهناك مهام أخرى تتطلب مهارات تقنية

تستدعي التدريب لمواكبة التطورات ودعم للمهارات والمكتسبات، أما الممرضين الذين لاحظوا أن البرامج التدريبية لا توزع بطرق متكافئة فيمكن إرجاع ذلك إما لأن مهامهم لا تستدعي التدريب أو أن الغلاف المالي للمؤسسة الإستشفائية لا يمكنها من تحمل تكاليف التدريب.

❖ التساؤل: المستوى التعليمي * س10

الجدول رقم (18): تماشي الواجبات الوظيفية مع المستوى التعليمي والقدرات الشخصية

المستوى التعليمي				التكرارات	النسبة المئوية	هل تتماشى الواجبات الوظيفية التي يتم تكليفك بها مع مؤهلاتك العلمية وقدراتك الشخصية؟
المجموع	جامعي	تقني/تقني سامي	ثانوي فأقل			
22	16	6	0	التكرارات	النسبة المئوية	دائما
28,2%	20,5%	7,7%	0,0%	التكرارات	النسبة المئوية	
50	37	7	6	التكرارات	النسبة المئوية	أحيانا
64,1%	47,4%	9,0%	7,7%	التكرارات	النسبة المئوية	
6	6	0	0	التكرارات	النسبة المئوية	نادرا
7,7%	7,7%	0,0%	0,0%	التكرارات	النسبة المئوية	
78	59	13	6	التكرارات	النسبة المئوية	المجموع
100,0%	75,6%	16,7%	7,7%	التكرارات	النسبة المئوية	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه تم تسجيل أعلى نسبة لدى الممرضين الشبه طبيين والتي مثلت نسبة (64,1%) يرون بأنه أحيانا ما تتماشى الواجبات الوظيفية التي يتم تكليف الممرضين بها مع مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم الشخصية والذين كان مستواهم التعليمي موزع على النسب التالية (جامعي بنسبة 47,4% - تقني/تقني سامي بنسبة 9,0% - ثانوي فأقل بنسبة 7,7%) وبالتالي فالجامعيين هم أكبر نسبة من حيث رؤيتهم بأنه أحيانا ما يتم توظيف الممرضين الذين يملكون مستوى تعليمي مناسب لمتطلبات الوظيفة، وتليها نسبة (28,2%) من الممرضين الذين يرون بأنه دائما يكون هناك علاقة وارتباط بين المستوى التعليمي والواجبات

الوظيفية التي يتم تكليفهم بها، أي تقوم المؤسسة الاستشفائية على اختيار الممرضين الذين يحملون المؤهلات التعليمية والتدريبية التي تتناسب ومتطلبات الوظيفة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أنه كلما ارتفع المستوى التعليم كلما اكتسب الممرض المزيد من المعرفة والمهارات العلمية التي تؤهله للقيام بمهام أكثر، مثال على ذلك نجد بأن الممرضين ذو المستوى الجامعي بنسبة (20,5%) وتأييدا بأنه دائما ما يكون هناك ارتباط وعلاقة بين الواجبات الوظيفية والمستوى التعليمي. أما الممرضين الذين يرون بأنه نادرا ما تتوافق الواجبات الوظيفية مع المستوى التعليمي والقدرات الشخصية فيقدرون بنسبة (7,7%) وقد يكون ذلك بسبب عدم توفر العدد الكافي من الممرضين المؤهلين، ما قد يستدعي تكليف الممرضين بمهام تفوق أو تقل عن مستواهم التعليمي وقدراتهم، كما أنه ليس للممرضين نفس المهارات والقدرات الشخصية، حتى وإن كان لديهم نفس المستوى التعليمي، فبعض الممرضين يتمتعون بمهارات تجعلهم مؤهلون لأدوار معينة أكثر من غيرهم، بغض النظر عن مستواهم التعليمي، كما أن تقديم برامج غير متساوية للممرضين في التدريب وتطوير مهاراتهم المهنية يؤدي إلى حدوث فجوات بين قدرات الممرضين على الرغم من حصولهم على نفس المستوى التعليمي.

بالتالي فإن تحسين التوافق بين الواجبات الوظيفية والمستوى التعليمي والقدرات الشخصية يستدعي إعادة النظر من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة في تحسين نظام توزيع المهام، بتوفير برامج تدريب مستمرة، وتطبيق سياسات للتأهيل المناسب للممرضين بما يتناسب مع احتياجاتهم المهنية مع مراعاة الفروق الفردية في المهارات والتعليم بين الممرضين.

❖ التساؤل: س11 * س13

الجدول رقم (19): توزيع العلاوات والمردودية على الراتب الأساسي للمرضين، وعلاقته بتساوي الأجر بين المرضين في مستشفيات أخرى

هل يتساوى أجرك مع دخل المرضين الذين يعملون في نفس مستواك الوظيفي في مستشفيات أخرى؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
42	14	22	6	التكرارات	نعم	هل تمنحك المؤسسة العلاوات والمردودية بنسبة كاملة على راتبك الأساسي؟
53,8%	17,9%	28,2%	7,7%	النسبة المئوية		
36	11	19	6	التكرارات	لا	
46,2%	14,1%	24,4%	7,7%	النسبة المئوية		
78	25	41	12	التكرارات	المجموع	
100,0%	32,1%	52,6%	15,4%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه تم تسجيل نسبة (53,8%) من المرضين الذين أدلوا بنعم على أن المؤسسة تمنحهم العلاوات والمردودية بنسبة كاملة على راتبهم الشهري حيث سجلنا فيها نسبة (28,2%) من المرضين الذين صرحوا بأنه أحيانا ما يتساوى أجرهم مع دخل المرضين الذين يعملون معهم في نفس المستوى في مستشفيات أخرى، ومن ثم تليها نسبة (17,9%) من الذين يرون بأنه نادرا ما يتساوى الأجر وهذا قد يعود إلى الموقع الجغرافي الذي يختلف بين المستشفيات فمرض للصحة العمومية يعمل في مؤسسة بوقرة بولعراس تبسة لا يتقاضى نفس أجر ممرض للصحة العمومية في مستشفى في الجنوب مثلا وقد يعود أيضا إلى تمويل ميزانية المستشفى المحدودة، كذلك الخبرة والمؤهلات فقد يكون هناك تفاوت في الأجور بناء على المؤهلات والخبرة الفردية للمرضين من خلال أن المرضين ذو الخبرة الطويلة والمؤهلات المتقدمة يحصلون على أجور أعلى، كذلك قد الإضافات والمنح مثل العلاوات الليلية وعلاوات العمل في العطل أو الظروف الخاصة مما يؤدي إلى تفاوت في

الأجور الإجمالية بين المستشفيات، تليها نسبة (7,7%) من الذين أجابوا بدائما ما يتساوى الأجر.

وفي المقابل نجد فئة من الممرضين يصرحون بنسبة (46,2%) على أن المؤسسة الاستشفائية لا تمنحهم العلاوات والمردودية بنسبة كاملة على راتبهم الشهري وسبب هذا قد يعود إلى أن المؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة مقيدة بسياسات مالية وميزانية محدودة تمنعها من تقديم علاوات كاملة لجميع الموظفين، كما أن المؤسسة قد تكون تعتمد على نظام تقييم أداء الممرضين لتحديد العلاوات فلا يحصل جميع الممرضين على نفس النسبة من المردودية، كما قد يحدث تفاوت في منح العلاوات والمردودية وذلك بناء على تفاوت الخبرات والمؤهلات لدى الممرضين، فيحصل ذوو الخبرة الأطول أو المؤهلات الأعلى على نسبة أكبر من العلاوات.

ب./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية: تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية.

❖ التساؤل: س23

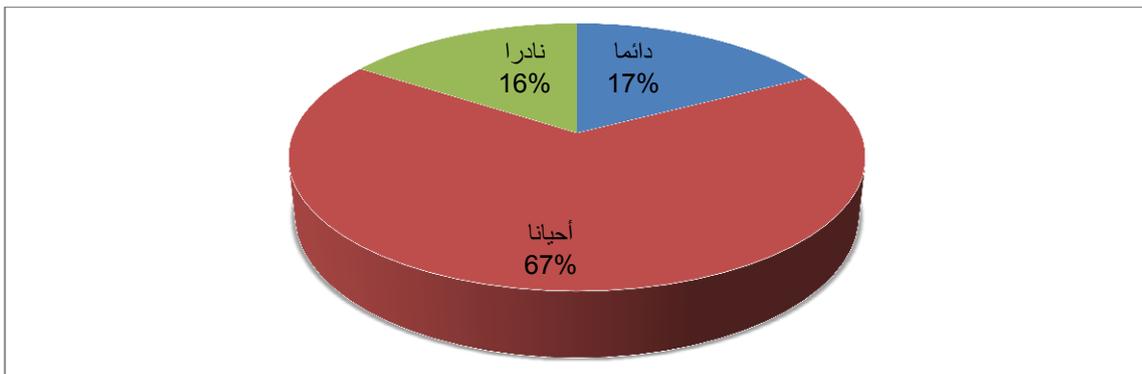
الجدول رقم (20): يوضح قيام رئيس العمل بتوضيح الأهداف وما يتطلب إنجازه من الممرضين.

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
17,9	14	دائما
69,2	54	أحيانا
12,8	10	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه على أن نسبة (69,2%) من المرضى يصرحون بأنه أحيانا يقوم رئيسهم في العمل بتوضيح أهداف العمل والمطلوب منهم تقديمه وإنجازه، فهذه النسبة المرتفعة تبين أن هناك نوع من التفاعل والاتصال بين الرؤساء والمرضى، رغم أن تلك التوجيهات غير كافية لتحقيق الفهم الكامل للأدوار والأهداف بشكل دائم، كما أن هذا التذبذب يعكس وجود نمط إشراف غير منتظم كما أن عدم وضوح الأهداف بشكل فعلي يؤثر على إنتاجية المرضى ودافعيتهم، كما يصرح نسبة (17,9%) من المرضى بأن رئيسهم في العمل يقوم دائما بتوضيح أهداف العمل والمطلوب منهم تقديمه وإنجازه. فرغم أن النسبة قليلة إلا أن المرضى فيها يتمتعون بعلاقة تواصلية جيدة وثابتة مع رؤسائهم ما يعزز بينهم التفاهم والثقة المتبادلة بين الطرفين، كما أن قطاع الصحة بصفة عامة ومجال التمريض بصفة خاصة باعتباره من المجالات الحساسة، التي تتطلب توجيه مستمر وتوضيح دائم للأهداف لضمان تقديم المرضى لرعاية صحية ذات جودة عالية، فالتوجيه المستمر يساعد في التقليل من الأخطاء الطبية ويضمن تنفيذ الإجراءات وتحقيق الأهداف بشكل صحيح، وفي جانب أخرى نجد نسبة (12,8%) من المرضى يصرحون بأن رؤسائهم في العمل نادرا ما يوضحون لهم أهداف العمل والمطلوب منهم تقديمه وإنجازه، قد يدل ذلك على أن المؤسسة الاستشفائية تفتقر لوجود سياسات فعالة للتوجيه أو أنظمة واضحة للإشراف والتوجيه، حيث النقص في التوجيه يؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي للمرضى ونقص الدافعية .

الشكل (18): دائرة نسبية توضح قيام رئيس العمل بتوضيح الأهداف وما يتطلب إنجازه من المرضى.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

❖ التساؤل: س25

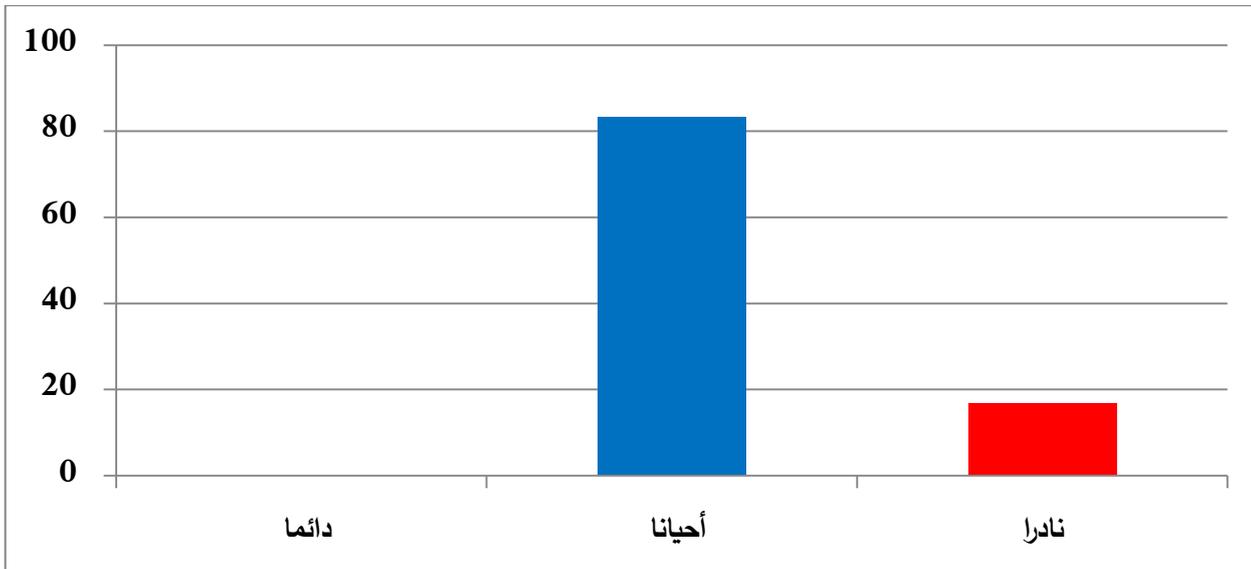
الجدول رقم (21): يوضح التزام المرضين بالقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
00	0	دائما
83,3	65	أحيانا
16,7	13	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن نسبة (83.3%) من المرضين يرون بأنه أحيانا يمثل جميع المرضين ويلتزمون بالقوانين الداخلية للمؤسسة دون استثناء، لكن ظروف العمل والضغوط المهنية تجعل من الصعب تحقيق الامتثال بشكل دائم وهذا ما يتضح في أن نسبة المرضين الذين صرحوا بدائما هي (0%)، فالنسبة الصفرية تشير إلى عدم وجود التزام شامل أو دائم للقوانين الداخلية التي تخص المؤسسة الاستشفائية، كما يمكن إرجاع هذا إلى بيئة العمل في المؤسسة الاستشفائية والتي تتسم بالضغوط، ما يجعلها لا تلتزم بالقوانين بشكل دائم وهذا نتيجة الطبيعة المتغيرة والظروف الطارئة للعمل والتي قد تستدعي في بعض الأحيان اتخاذ قرارات سريعة قد لا تتماشى تماما مع القوانين الداخلية، كما نجد نسبة (16,7%) من المرضين الذين يرون بأنه نادرا ما يتم الالتزام من طرف جميع المرضين بالقوانين الداخلية للمؤسسة دون استثناء، والتي قد يعود سببها إلى وجود مشكلات جوهرية في بيئة العمل التي تؤثر على التزام المرضين بالقوانين الداخلية.

الشكل (19): أعمدة بيانية توضح التزام المرضى بالقوانين الداخلية للمؤسسة الاستشفائية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

❖ التساؤل: س32

الجدول رقم (22): يوضح الوقت بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية

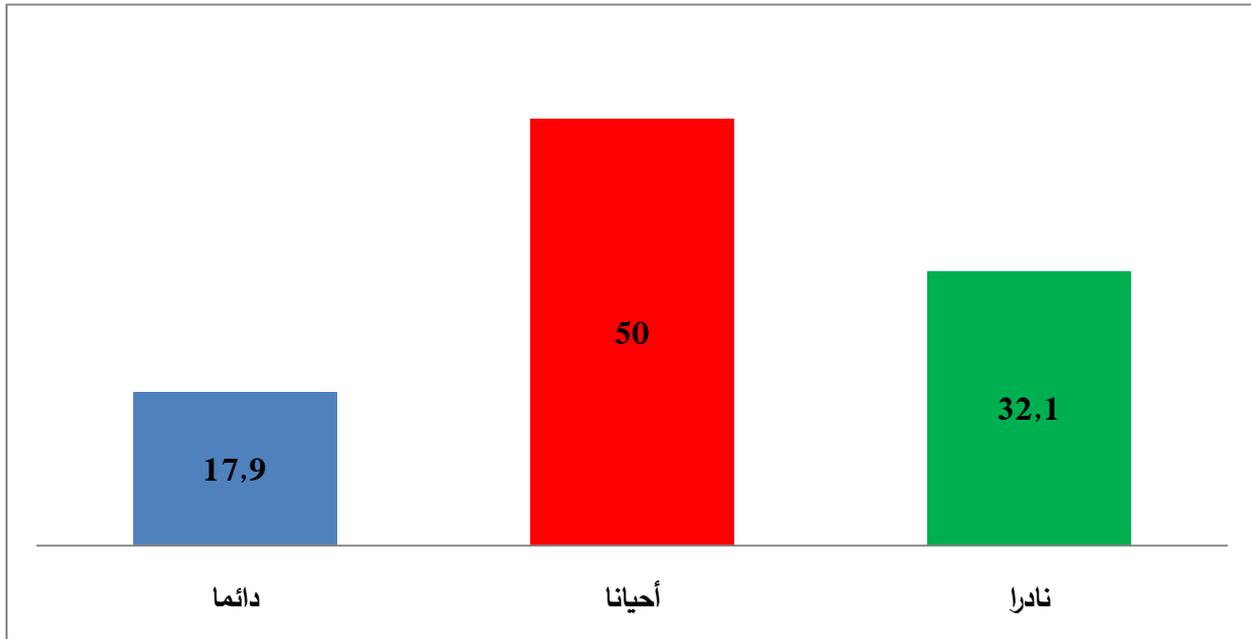
النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
17,9	14	دائما
50,0	39	أحيانا
32,1	25	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تبين نتائج الجدول الاتي أن نسبة (50%) من المرضى يرون بأنهم أحيانا يجدون وقتا كافيا للتوفيق بين متطلبات العمل والواجبات الاسرية، فمجال التمريض يتسم بطبيعته الضاغطة في بيئة العمل، حيث يعمل المرضى لساعات طويلة وأحيانا غير منتظمة في حالات الضرورة، مما يؤثر على قدرة الممرض في تخصيص وقت كافي لحياته الاسرية، والنسبة

الذكورة تبين أن الممرضين يجدون أحيانا طرقا للتوفيق بين الحياة العملية والشخصية، كما نجد نسبة (32,1%) من الممرضين الذين يرون بأنهم نادرا ما يستطيعون التوفيق بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية، قد يعود سبب ذلك إلى الإرهاق الوظيفي الذي يعانيه الممرضين بسبب الإجهاد المستمر في العمل حيث يصبح من الصعب على الممرضين تخصيص الوقت للأدوار الأسرية بعد يوم عمل شاق، قد يكون سببه أيضا غياب المرونة في مكان العمل مما يجعل من الصعب على الممرضين ترتيب أيامهم بما يتناسب مع احتياجاتهم الأسرية، ونجد نسبة (17,9%) من الممرضين يستطيعون دائما إيجاد الوقت الكافي والتوفيق بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية، قد يعود هذا إلى الاهتمام بالتخطيط الجيد للوقت، أو قد تكون هذه الفئة تعمل بنظام المناوبات، أن ليس لديهم انشغالات والتزامات أسرية وأسرتهم متفهمة وداعمة لهم لمعرفة طبيعة عملهم.

الشكل (20): أعمدة بيانية توضح الوقت بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

❖ التساؤل: س22 * س28

الجدول رقم (23): يوضح المعاملات من طرف الرؤساء وتطبيق معايير الحصول على الإجازات على جميع المرضى،

هل تطبق نفس المعايير على جميع المرضى أثناء الحصول على الإجازات؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
18	4	4	10	التكرارات	دائما	هل يتم معاملتك بعدالة وإنصاف من طرف رؤسائك في المؤسسة؟.
23,1%	5,1%	5,1%	12,8%	النسبة المئوية		
53	0	23	30	التكرارات	أحيانا	
67,9%	0,0%	29,5%	38,5%	النسبة المئوية		
7	2	3	2	التكرارات	نادرا	
9,0%	2,6%	3,8%	2,6%	النسبة المئوية		
78	6	30	42	التكرارات	المجموع	
100,0%	7,7%	38,5%	53,8%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن نسبة (67,9%) من المرضى يرون بأنه أحيانا يتم معاملة المرضى بعدالة وإنصاف من طرف رؤسائهم في المؤسسة الاستشفائية، مما يبين أن أغلبية المرضى يشعرون بالإنصاف بدرجات متفاوتة وغير متسقة، كما نجد فيها نسبة (38,5%) ترى بأنه أحيانا يتم تطبيق معايير حصول جميع المرضى على اجازات، بحيث يكون هذا التطبيق للمعايير متذبذب ما يدل على عدم وجود توازن في تطبيق السياسات المتعلقة بمنح الإجازات للمرضى.

فشعور المرضى بالعدالة المتباينة أحيانا من طرف رؤسائهم يشير إلى أن التفاعلات بين الرؤساء والمرضى تختلف من موقف لآخر ومن علاقة إلى أخرى، كما يمكن أن يكون تعدد في أساليب قيادة الرؤساء سبب في هذا التذبذب فقد يكون أسلوب القيادة للرئيس متغير

من خلال أن بعض القادة يظهرون عدالة في تعاملهم في موقف معين وفي قرار معين، ولكنهم قد يكونوا غير عادلين في مواقف أخرى، كما أن التذبذب في تطبيق السياسات وإجراءات منح الاجازات قد يعود إلى العلاقات بين الرؤساء والمرمضين فقد تمنح الايجازات بناء على علاقات شخصية وتفضيلية بدلا من معايير عادلة.

❖ التساؤل: س26 * س31

الجدول رقم (24): يوضح منح الرئيس الحرية أثناء أداء العمل ومغادرة مكان العمل خلال ساعات العمل الرسمية للضرورة الشخصية.

هل يسمح لك ولزملائك الممرضين بمغادرة مكان العمل خلال ساعات العمل الرسمية في حالات الضرورة الشخصية؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
23	2	15	6	التكرارات	دائما	هل يمنحك رئيسك في العمل هامش من الحرية أثناء أداء المهام المسندة إليك؟
29,5%	2,6%	19,2%	7,7%	النسبة المئوية		
37	4	29	4	التكرارات	أحيانا	
47,4%	5,1%	37,2%	5,1%	النسبة المئوية		
18	7	11	0	التكرارات	نادرا	
23,1%	9,0%	14,1%	0,0%	النسبة المئوية		
78	13	55	10	التكرارات	المجموع	
100,0%	16,7%	70,5%	12,8%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن فئة من الممرضين نسبتهم (47,4%) صرحوا بأن رئيسهم في العمل أحيانا يمنح لهم هامش من الحرية أثناء أدائهم لمهامهم، حيث أدلى بعض منهم بنسبة (37,2%) أنه أحيانا ما يسمح لهم ولزملائهم الممرضين بمغادرة مكان العمل خلال ساعات العمل الرسمية في حالات الضرورة الشخصية، مقابل نسبة (5,1%) التي كانت نفسها

عند تصريح بعض الممرضين بدائما ونادرا ما يغادرون مكان العمل في ساعاته الرسمية عند الضرورة.

ويمكن تفسير هذه القراءات الإحصائية سوسيولوجيا بأن منح المؤسسة للممرضين هامش من الحرية أثناء أداء المهام، فإنه يمكن أن يكون له علاقة بثقة الإدارة في قدرات الممرضين على إنجازهم للمهام الموكلة إليهم بشكل فعال، فمنحهم للحرية في أطر محددة يجعلهم أكثر إنتاجية ويعكس الثقة في قدراتهم، ولكن يجب أن يتم تطبيق هذا بشكل متوازن مع تحقيق أهداف المؤسسة وتلبية احتياجات المرضى، وهذا النوع من الحرية قد يرتبط أيضا بالسماح للممرضين أحيانا بالخروج من ساعات العمل الرسمية في حالات الضرورة الشخصية مثل الحالات الطارئة أو الأمور العائلية الهامة. لكن في بعض الأحيان قد تختلف السياسات حسب طبيعة العمل واحتياجات المؤسسة الاستشفائية، والتي تستدعي تقديم إثباتات مثل الشهادات الطبية في حالة الغياب.

❖ التساؤل: س 29 * س 30

الجدول رقم (25): يوضح المهام الوظيفية وتأثيرات الحياة الشخصية وتقييم الأداء

هل أثناء تأديتك لمهامك الوظيفية، تؤثر عليك مشاكل حياتك الشخصية الخارجية؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
4	0	0	4	التكرارات	دائما	هل تراعي المؤسسة ظروفك الشخصية أثناء تقييم أدائك؟
5,1%	0,0%	0,0%	5,1%	النسبة المئوية		
40	17	19	4	التكرارات	أحيانا	
51,3%	21,8%	24,4%	5,1%	النسبة المئوية		
34	14	12	8	التكرارات	نادرا	
43,6%	17,9%	15,4%	10,3%	النسبة المئوية		
78	31	31	16	التكرارات	المجموع	
100,0%	39,7%	39,7%	20,5%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

من خلال معطيات الجدول يمكن تفسير بأن (51,3%) من الممرضين يعانون أحيانا من تأثير المشاكل الشخصية على أدائهم لمهامهم في مجال التمريض بينما (43,6%) يعانون نادرا من هذا التأثير، وتراعي المؤسسة الاستشفائية الظروف الشخصية للممرضين أثناء تقييم الاداء أحيانا بنسبة (24,4%) ونادرا بنسبة (15,4%) من الممرضين.

ويمكن تفسير ذلك سوسيولوجيا من خلال انعكاس تأثير المشاكل الشخصية على أداء الممرضين لوظائفهم فالتوتر الناتج عن هذه المشاكل قد يؤدي إلى تدني الأداء، وهذا ما يتماشى مع نظرية التوتر الاجتماعي التي تشير إلى أن الضغوطات الخارجية تؤثر سلبا على أداء الممرضين لمهامهم الموكلة إليهم، كما يمكن الإشارة إلى أن هذا التأثير يمكن تفسيره بوجود هيكل بيروقراطي صارم لا يتيح مرونة في التعامل مع الظروف الشخصية وفقا للنظرية البيروقراطية لماكس فيبر، كما يمكن الاستعانة بنظرية الموارد البشرية التي تركز على أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في مكان العمل وتأثيرها على الأداء وبالاستناد إلى النسب التي صرح بها الممرضين في ما يخص مراعاة المؤسسة الاستشفائية للظروف الشخصية وتفسير أن السياسات المتعلقة بالموارد البشرية قد تكون غير فعالة او غير كافية في تقديم الدعم اللازم للممرضين.

ج./ عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة: تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية للمرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية.

❖ التساؤل: س33

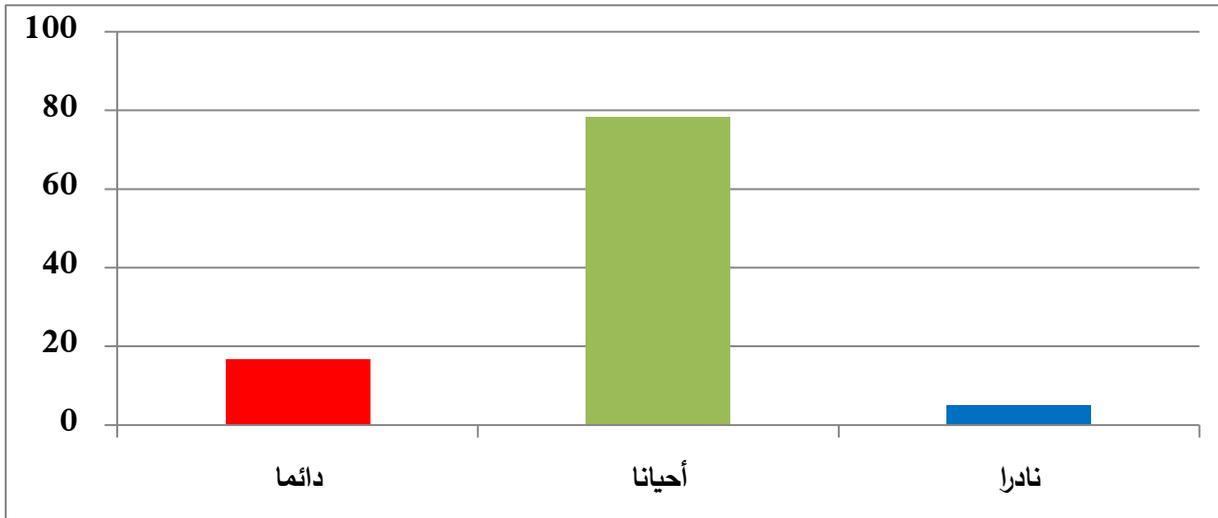
الجدول رقم (26): يوضح أسلوب الرئيس المباشر عند اتخاذ قرارات متعلقة بالمرضى.

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
16,7	13	دائما
78,2	61	أحيانا
5,1	4	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير نتائج الجدول أعلاه أن نسبة (78,2%) من المرضى يرون أن رؤسائهم أحيانا عند اتخاذهم لقرار متعلق بهم أو بزملائهم المرضى يكون أسلوبه مليء بالاحترام والاهتمام، قد يعود هذا تصرفات الرؤساء بكيفية متنوعة ومتقلبة تبعا للمواقف المختلفة، كذلك قد يكون نتيجة اختلاف أساليب القيادة المتبعة، كما نجد نسبة (16,7%) من المرضى يرون بأن رؤسائهم دائما يكون أسلوبهم مليء بالاحترام والاهتمام، قد يعود ذلك إلى طبيعة وشخصية الرؤساء أو يتبعون نمط وأسلوب قيادة تحويلي أو ديمقراطي يركز تحفيز المرضى، وتعزيز مشاعر التقدير والاحترام بينهم، في حين نجد نسبة (5,1%) من المرضى يصرحون بأنه نادرا ما يكون أسلوب الرئيس مليء بالاحترام والاهتمام قد يكون ذلك راجع إلى أن أسلوب الرئيس قيادي سلطوي أو بيروقراطي، حيث يركز على السيطرة والتحكم بدلا من الاهتمام بالمرضى واحترامهم، ما قد يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

الشكل (21): أعمدة بيانية توضح أسلوب الرئيس المباشر عند اتخاذ قرارات متعلقة بالمرضى.



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS.

❖ التساؤل: س35

الجدول رقم (27): يوضح حسم الرئيس للنزاعات بنزاهة وعدالة

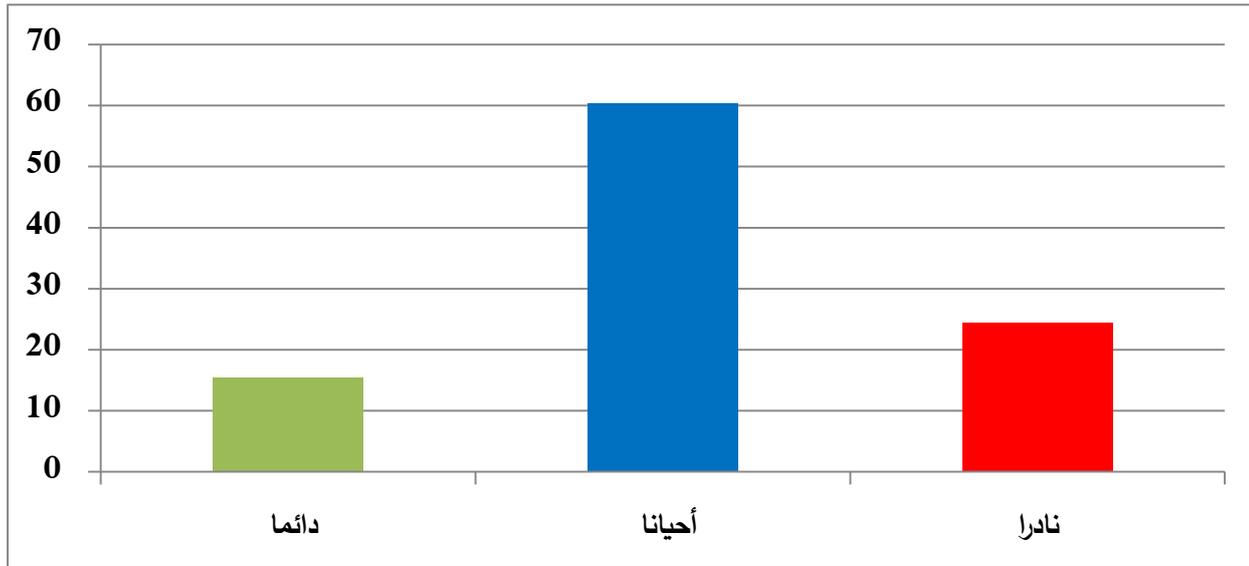
النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
15,4	12	دائما
60,3	47	أحيانا
24,4	19	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول بأن نسبة (60,3%) من المرضى يصرحون بأنه عند حدوث نزاعات، أحيانا يحسم الرئيس هذا الأمر بنزاهة وعدالة، كما نجد نسبة (24,4%) من المرضى يصرحون بأنه نادرا ما يقوم الرئيس بحل النزاعات بنزاهة وعدالة، وفئة قليلة منهم بنسبة (15,4%) صرحوا بأن رئيسهم يتولى دائما حل النزاعات بعدالة ونزاهة، يمكن أن يشير هذا التباين المذكور في النسب إلى تباين في الأساليب القيادية داخل المؤسسة الاستشفائية ومن

خلال هذه النسب نجد هناك تباين واضح في النهج الديمقراطي والبيروقراطي، كما أن الرؤساء قد يتفاعلون بشكل مختلف مع مختلف المواقف والحالات فلا يتم التصرف واتخاذ القرارات جميعها بشأن النزاعات الحاصلة بنفس الطريقة والأسلوب.

الشكل(22): يوضح حسم الرئيس للنزاعات بنزاهة وعدالة



المصدر: من إعداد الطالبتان

❖ التساؤل: 38

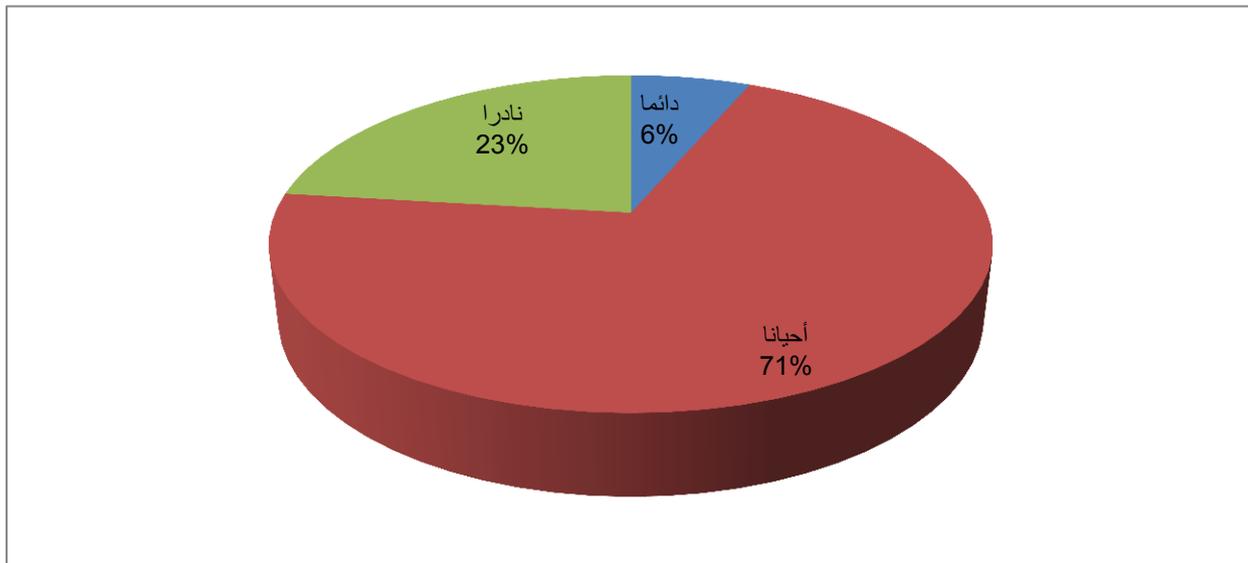
الجدول رقم (28): يوضح مراعاة الرئيس المباشر لمصلحة الممرضين الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم.

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
6,4	5	دائما
70,5	55	أحيانا
23,1	18	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول بأن نسبة (70,5%) من الممرضين يصرحون بأن الرئيس المباشر أحيانا يأخذ باعتباره مصلحتهم الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم، فيعكس هذا الأمر الثقافة التنظيمية للمؤسسة الاستشفائية، كما نجد نسبة (23,1%) من الممرضين يصرحون بأنه نادرا ما يأخذ الرئيس المباشر المصلحة الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم ويعود ذلك إلى أن اتخاذ القرارات قد يكون بالاستناد إلى إجراءات وسياسات موحدة دون النظر إلى الظروف الشخصية للممرضين، كما أن أساليب القادة تختلف فقد نجد بعض منهم يرون بأن المصلحة الشخصية للممرضين ليست ذات أولوية بل تختلف حسب الظروف المحيطة ونوع القرار المتخذ، كما نجد نسبة (6,4%) من الممرضين يرون بأنه دائما يأخذ الرئيس المباشر في اعتباره المصلحة الشخصية للممرضين في القرارات المتعلقة بعملهم.

الشكل (23): دائرة نسبية تمثل مراعاة الرئيس المباشر لمصلحة الممرضين الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم.



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

❖ التساؤل: س41

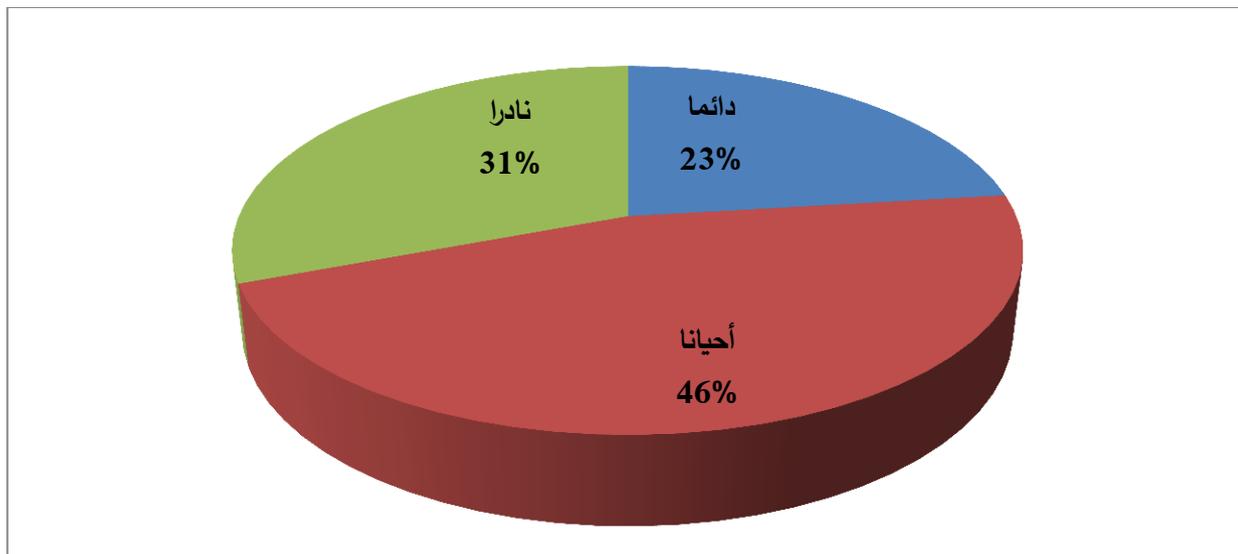
الجدول رقم (29): يوضح تقديم المستشفى للتوعية اللازمة للمرضين بشأن سلامتهم المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات
23,1	18	دائما
46,2	36	أحيانا
30,8	24	نادرا
100,0	78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول بأن نسبة (46,2%) من المرضين يصرحون بأن المستشفى تقوم أحيانا بالتوعية اللازمة للسلامة المهنية للمرضين، في حين نجد (30,8%) من المرضين يرون بأنه نادرا ما تقوم المستشفى بتقديم التوعية اللازمة للمرضين بشأن سلامتهم المهنية، وهذا قد يعود إلى ضعف قنوات الاتصال بين الإدارة والمرضى أو تقديم برامج للتوعية بشكل متذبذب، مما قد ينعكس بالسلب على صحة المرضى وعدم شعورهم بالأمن والطمأنينة لسلامتهم المهنية، مما يجعلهم مشوشون أثناء تأدية مهام الرعاية الصحية، كما نجد نسبة (23,1%) يرون بأنه دائما ما تقوم المؤسسة الاستشفائية بتقديم التوعية اللازمة لسلامة المرضى المهنية، فهذه النسبة تولى اتجاهها إيجابي نحو ما تتخذه الإدارة الاستشفائية من ملاحظات وسياسات وتوصيات اتجاه المرضى لتعزيز إجراءات الصحة والسلامة المهنية، فالمؤسسة هنا تسعى إلى تحقيق الحاجة إلى الأمن والطمأنينة في بيئة العمل التي بينها "ماسلو" من خلال نظرية الحاجات لضمان سلامة مرضيها وانعكاس ذلك إيجابا على أداء مهامهم وتحقيقا لأهداف المؤسسة، وهذا ما لاحظناه خلال زيارتنا الميدانية من منشورات وملصقات ولوحات تحذيرية لتوعية العمال وإرشادهم.

الشكل (24): دائرة نسبية توضح تقديم المستشفى للتوعية اللازمة للمرضين بشأن سلامتهم المهنية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

❖ التساؤل: س34 * س42

الجدول رقم (30): يوضح تقديم إدارة المستشفى للتأمينات والتعويضات في حال تعرض المرضين لحوادث العمل، والاهتمام بالطعون الموجهة لها.

هل تقدم إدارة المستشفى التأمينات والتعويضات الضرورية في حال تعرض المرضين لحوادث العمل؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
10	0	4	6	التكرارات	دائما	هل تولي إدارة المستشفى اهتماما بالانشغالات والطعون التي ترفع لها من طرف المرضين؟
12,8%	0,0%	5,1%	7,7%	النسبة المئوية		
39	5	23	11	التكرارات	أحيانا	
50,0%	6,4%	29,5%	14,1%	النسبة المئوية		
29	5	19	5	التكرارات	نادرا	
37,2%	6,4%	24,4%	6,4%	النسبة المئوية		
78	10	46	22	التكرارات	المجموع	
100,0%	12,8%	59,0%	28,2%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تبين معطيات الجدول الآتي بأن فئة من الممرضين أدلوا بنسبة (50,0%) بأن إدارة المستشفى تقوم أحيانا بتقديم التأمينات والتعويضات للممرضين في حال التعرض لحوادث عمل، و(37,2%) نادرا ما تقدم لهم التعويضات، كما أدلى بعضهم بنسبة (29,5%) بأن إدارة المستشفى تولي أحيانا اهتماما بالطعون التي ترفع لها من طرف الممرضين ونادرا بنسبة (24,4%).

ويمكن تفسير ذلك سوسيلوجيا بأن البيانات تشير إلى إن إدارة المستشفى لا تتخذ إجراءات كافية لحماية الممرضين حيث نجد أن نسبة عالية من الممرضين يتعرضون لحوادث عمل ولا يجدون تأمينات وتعويضات على ما يصيبهم حيث تؤدي هذه الممارسات إلى شعور الممرضين بالإهمال وعدم الأمان، مما يؤدي إلى توتر العلاقة بين الإدارة والعاملين بشأن عدم معالجتهم لطعون التي ترفع إليهم، ويمكن دعم هذا التحليل بنظرية الدور الاجتماعي في افتراض الأدوار والتوقعات حيث يتوقع من الإدارة توفير بيئة عمل آمنة للممرضين، وعدم الالتزام بهذه التوقعات يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في ادوار الممرضين حيث قد يضطرون إلى تحمل مسؤوليات إضافية تتعلق بحماية أنفسهم، ويؤثر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

❖ التساؤل: س37 * س43

الجدول رقم (31): يوضح ظروف العمل الفيزيائية المساعدة على الاستمرار في العمل والمناخ التنظيمي المشجع للتواصل مع الرئيس والزملاء .

هل ظروف العمل الفيزيائية (الإضاءة، النظافة، الضجيج) في المستشفى تساعدك على الاستمرار في عملك؟				
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما	
20	13	2	5	التكرارات
25,6%	16,7%	2,6%	6,4%	النسبة المئوية
43	15	26	2	التكرارات
55,1%	19,2%	33,3%	2,6%	النسبة المئوية
15	2	9	4	التكرارات
19,2%	2,6%	11,5%	5,1%	النسبة المئوية
78	30	37	11	التكرارات
100,0%	38,5%	47,4%	14,1%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تبين معطيات الجدول الآتي بأن نسبة (55,1%) من الممرضين أدلوا بأنه أحيانا ما تساعد الظروف الفيزيائية في المستشفى على الاستمرار في العمل، و(25,6%) كنسبة للذين صرحوا بأنه دائما ظروف العمل الفيزيائية في المستشفى تساعد على الاستمرار في العمل كما صرحت فئة منهم بنسبة (33,3%) بأنه أحيانا يشجع المناخ السائد في بيئة العمل على التواصل والتفاعل مع رئيسك المباشر وزملائك، و(16,7%) على أنه نادرا ما يشجع المناخ السائد في العمل.

ويمكن تفسير المعطيات السابقة سوسيولوجيا من خلال أن بيئة العمل تؤثر على سلوك الممرضين وأدائهم هذا ما يؤكد إلتون مايو في نظرية العلاقات الإنسانية التي تؤكد أهمية

العوامل الاجتماعية والبيئية في مكان العمل، ووجود بيئة فيزيقية داعمة يمكن إن تعزز من العلاقات بين المرضين ويقلل من التوتر ويزيد من الشعور في الانتماء مما يعزز من الرغبة في الاستمرار في العمل كما انه يمكن الاستناد إلى نظرية التوافق بين الفرد والبيئة والتي تصنف ضمن نظريات ضغوط العمل والتي تشير إلى أن الفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين جانبه العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات المفاجأة التي من شأنها أن تؤدي الى خلل في هذا التوازن. كما أن المناخ السائد في بيئة العمل يؤثر على صحة العاملين النفسية ومستوى رضاهم الوظيفي فالمناخ السائد داخل المؤسسة الاستشفائية يعكس القيم والتوجهات الثقافية للمؤسسة.

❖ التساؤل: س39 * س40

الجدول رقم (32): توفر المستشفى بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين والتزامها بتقديم الإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية

هل مؤسستك تلتزم بالإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية؟						
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما			
14	0	2	12	التكرارات	دائما	هل إدارة المستشفى توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين؟
17,9%	0,0%	2,6%	15,4%	النسبة المئوية		
47	17	30	0	التكرارات	أحيانا	هل إدارة المستشفى توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين؟
60,3%	21,8%	38,5%	0,0%	النسبة المئوية		
17	7	10	0	التكرارات	نادرا	هل إدارة المستشفى توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين؟
21,8%	9,0%	12,8%	0,0%	النسبة المئوية		
78	24	42	12	التكرارات	المجموع	
100,0%	30,8%	53,8%	15,4%	النسبة المئوية		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه إلى أن الممرضين صرحوا بنسبة (60,3%) بأن المؤسسة الاستشفائية التي يعملون بها أحيانا ما تلتزم بالإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية ونسبة (21,8%) من الممرضين الذين صرحوا بأنه نادرا ما تلتزم المؤسسة بالإرشادات إضافة إلى تصريح نسبة (38,5%) بأن إدارة المستشفى أحيانا توفر بيئة عمل آمنة وصحية للممرضين.

ويمكن تفسير المعطيات السابقة سوسولوجيا من خلال أنه إذا كان التزام المؤسسة الاستشفائية بالإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية متقلبا وقدرتها على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للممرضين محدودة، فقد يؤثر ذلك سلبا على إنتاجية وأداء الممرضين، ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى السياسات والإجراءات غير الفعالة في المستشفى، أي قد يعود هذا الالتزام المتقلب إلى نقص التوعية والتوجيه بشأن السياسات والإجراءات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، أو قد يعود ذلك للثقافة التنظيمية للمستشفى بكونها لا تعطي الأولوية الكافية لسلامة وصحة الممرضين، مما يؤدي إلى التزام متقطع بالإجراءات الأمنية، أو قد يكون هناك نقص في الموارد المخصصة لتنفيذ برامج السلامة والصحة المهنية، كما أنه يمكن أن تكون المؤسسة في الإدارة تتخذ أسلوبا أوتوقراطيا في القيادة تعتمد فيه على عدم مشاركة الممرضين في اتخاذ القرارات المتعلقة بسلامتهم.

❖ التساؤل: س24 * س36

الجدول رقم (33): يوضح العلاقات بين الرئيس والزملاء العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية

هل تحافظ على علاقات جيدة مع زملائك في العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية؟					
المجموع	نادرا	أحيانا	دائما		
13	0	8	5	التكرارات	علاقة وطيدة
16,7%	0,0%	10,3%	6,4%	النسبة المئوية	
59	4	19	36	التكرارات	هل علاقتك برئيسك وزملاءك؟
75,6%	5,1%	24,4%	46,2%	النسبة المئوية	علاقة عادية
6	4	2	0	التكرارات	علاقة متوترة
7,7%	5,1%	2,6%	0,0%	النسبة المئوية	
78	8	29	41	التكرارات	المجموع
100,0%	10,3%	37,2%	52,6%	النسبة المئوية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

تبين نتائج الجدول الآتي أن نسبة (75,6%) تعكس المحافظة على علاقات جيدة مع الزملاء في العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية، والتي تعكس وجود علاقات تعزز فرص التطوير والتوجيه والدعم المهني، كما نجد نسبة (46,2%) من الممرضين يرون بأنهم دائما يحافظون على علاقات جيدة مع الرئيس والزملاء دائما، والتي تعكس التواصل والتفاعل الايجابي الفعال والاحترام المتبادل، مما يعزز الثقة والتعاون في بيئة العمل الصحية، ونجد نسبة (24,4%) من الممرضين صرحوا بأنهم يحافظون على علاقات عادية مع الزملاء والرئيس، و نسبة (16,7%) تربطهم علاقة وطيدة مع زملائهم ورئيسهم، أما (7,7%) من الممرضين لديهم علاقات متوترة مع الزملاء والرئيس، وبالنظر إلى هذه المعطيات نجد أن

المؤسسة تسودها العلاقات الإنسانية ، فبالاستناد إلى نسب الجدول وملاحظتنا (أنظر الملاحق شبكة الملاحظة) فبالنظر إلى المرضى فإنهم فيما بينهم وجدنا فئة تجمعهم علاقات صداقة حتى خارج أوقات العمل، وتعاملهم مع بعضهم البعض يبعدهم عن الجو الروتيني والملل، بينما نجد نسبة أخرى من المرضى علاقتهم عادية مع زملائهم ورؤسائهم فحسبهم يجب على كل شخص أن يهتم بعمله فهم في مكان عمل ولا يسعون لربط علاقات، وأما الذين علاقتهم متوترة فهم ممرضون جدد لم يعتادوا بعد على نظام وطبيعة العمل، في حين علاقة المرضى مع رؤسائهم هي علاقة عادية يسودها الاحترام، فهم يرون بأن طبيعة المنصب وشخصية الفرد هي من تفرض طبيعة العلاقة سواء مع الرئيس أو زملاء العمل باختلاف مناصبهم.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

▪ مناقشة نتائج الفرضية الأولى: " ينعكس تطبيق عدالة التوزيعات إيجابا على تطوير المسار المهني للمرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية.

- يخضع المرضى الشبه طبيين في مختلف الأسلاك إلى تصنيف في رتبهم وشروط للالتحاق بهذا المنصب وأن لكل رتبة منهم تصنيف ورقم استدلاي (سلم النقاط الاستدلالية) هذا ما يجعل لكل فرد فيهم مهامه وحقوقه المنصوص عليها في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (وللمزيد من الاطلاع أنظر لتصنيفات الشبه طبيين ومهامهم ص 106/103) وهذا ما يمكن تفسيره بالاستناد إلى أفراد عينة الدراسة من المرضى الشبه طبيين الذين صرحوا بأن توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بين المرضى يعزز من إتقانهم لمهامهم الوظيفية وذلك بنسبة (64,1%).

- إن ميزانية المستشفى المحدودة في توزيع اللوازم والمعدات على المرضى والتي لا تساعدهم لتأدية مهامهم على أكمل وجه ولا تضمن تقديم رعاية صحية مناسبة للمرضى،

باعتبار أن هذا التذبذب في توزيع المعدات واللوازم على الممرضين راجع التمويل الحكومي لا يغطي جل نفقات القطاع الصحي. حيث نجد (57,7%) من الممرضين يرون بأنه أحيانا يتم توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين بشكل عادل من أجل أداء وظائفهم، كما صرح (23,1%) منهم بأنه نادرا ما يتم ذلك.

- يعتبر نظام الحوافز هو المقابل الذي يحصل عليه الفرد العامل عند أدائه لمهامه على أكمل وجه فالحوافز في القطاع الوظيفية العمومية والذي تنتمي اليه المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة ينقسم حسب طبيعته إلى حوافز مادية وأخرى معنوية، فالحوافز المادية تكون في شكل نقدي كالمكافآت المالية يتمثل في الراتب ومكوناته حيث يشتمل الراتب على الراتب الرئيسي والعلاوات والتعويضات بالإضافة إلى المنح كما تشمل الحوافز المادية على منحة المردودية لكن هذه كلها لا تعد حافزا يشجع على تحسين الاداء وهذا لتدني الاجور بقطاع الوظيفة العمومية، لأنها متساوية تقريبا مع جميع العاملين، و الحوافز المعنوية والتي تعتمد على اشباع الحاجيات في شكل معنوي كالشكر والتقدير والثناء، إلا أنه وحسب ما لدينا من معطيات فإن (79,5%) الممرضين يرون بأنه في حالة إنجازهم للعمل لا تقوم المؤسسة بتحفيزهم. مما ينعكس سلبا على أدائهم لوظائفهم بشكل كامل.

- إن نظام الترقيات للأسلاك الشبه طبيين في المؤسسات العمومية الاستشفائية قائم على القوانين واللوائح التنظيمية التي تحدد الشروط والاجراءات الواجب إتباعها لتحقيق الترقية لكل تصنيف وظيفي، فالترقية المهنية للممرضين داخل المؤسسات الاستشفائية تقتصر في جانب كبير على الترقية المهنية في الدرجات، وهي ترقية آلية بحكم القانون يستفيد منها الممرضون بمرور سنوات الأقدمية داخل المؤسسة الاستشفائية، أما بخصوص الترقية في الرتب فتكون عن طريق الإمتحان أو الفحص المهني وبالنظر إلى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة فإن نسبة (64,1%) من الممرضين بها يؤكدون على أن نظام الترقية في المستشفى يعتمد على الأقدمية والكفاءة معا.

- إن التدريب الكافي للممرضين ذو أهمية كبيرة في تطوير مهاراتهم وضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة، وذلك بالتعرف على أحدث التقنيات والإجراءات العلاجية، كذلك يساعد التدريب الممرضين على التعامل مع الحالات الطارئة مما يقلل من الأخطاء الطبية ويحسن سلامة المرضى، مما يساعد على التكيف مع المتغيرات في المجال الطبي وشعور الممرضين بأنهم مجهزون بشكل جيد للتعامل مع تحديات العمل، مما يزيد من ثقتهم وقدرتهم على تقديم رعاية صحية متميزة، كما يعود هذا بالنفع على المؤسسة الإستشفائية بتكوين كوادر يعززون من تحسين خدماتها. وبالاستناد إلى هذا نجد الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة بنسبة (3,42%) يؤكدون بأن التدريب الكافي يعزز من تقانيمهم في أداء مهامهم الوظيفية.

- إن نظام الأجور المعتمد في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، تابع لقانون الوظيفة العمومية، والقائم على أساس الرتبة والتصنيف الوظيفي، فالثبات والجمود النسبي للأجور جعلها لا تتماشى مع التغيرات الحاصلة في النفقات المعيشية وارتفاع الاحتياجات حيث بينت عينة دراستنا من أن (الممرضين) صرحوا بنسبة (59%) بأن الأجر الذي يتقاضونه كافي لتلبية حاجاتهم المعيشية ولكن نظام الأجور بالمؤسسة حسب رأيهم يحتاج إلى تعديلات طفيفة لتحسين توازن الأجور بين الممرضين وهذا ما أكدته نسبة (7,48%) من إجاباتهم.

- يعاني الممرضين من عبء العمل وثقل المسؤوليات والمهام المسندة إليهم، مقارنة بعدد الساعات المتاحة لهم، وعدم تنظيم الجداول الزمنية وتوزيع المهام بشكل متوازن، كما أن عدم التوازن بين ساعات العمل والمهام قد يؤدي إلى زيادة معدلات عدم الرضا الوظيفي وترك العمل. كما أن راتب الممرضين لا يتناسب مع المهام الوظيفية التي يتحملونها في العمل حيث نجد في أغلب الأحيان أن الأجر الذي يتحصل عليه ممرض مثابر في عمله والذي يعمل في منصب حساس هو نفس الأجر الذي يتحصل عليه ممرض يعمل في منصب ليس به لا جهد ولا تعب، وذلك لأن الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية التابعة للوظيف العمومي

تمنح الأجر للممرض على أساس المنصب وليس الكفاءة وهذا يعود للمركزية في نظام الأجور للقطاع العمومي، الشيء الذي يجعل الممرضين غير راضين عن أجورهم مما يؤدي إلى انخفاض الدافعية وارتفاع معدلات التغيب أو التأخر واللامبالاة، ومن خلال ما تم ملاحظته أيضا (أنظر الملاحق شبكة الملاحظة) فإن كثرة المهام التي يكلف بها الممرضين بشكل يومي لا تسمح لهم بالراحة، ولا تستوعب طاقتهم البدنية هذا ما يجعلهم لا يلتزمون بوقت بداية ونهاية المناوبة فيتأخرون في قدومهم للعمل ويخرجون قبل إكمال الدوام. وبالاستناد إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة نجد نسبة (55,1%) من الممرضين الشبه طبيين يرون بأن ساعات عملهم لا تتناسب مع مقدار المهام التي يقومون بها، وحسب رأيهم أيضا فإن راتبهم الشهري لا يتناسب مع المهام الوظيفية التي يتحملونها في العمل.

- تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة على سياسات وبرامج تدريبية ضعيفة من حيث عدد الممرضين المستفادين منها وكذلك من ناحية عدم تكافؤ الفرص في الحصول على برامج تدريبية وتكوينية متواصلة من جميع الممرضين، وعند استفسارنا عن فئة الأطباء وجدنا أن أغلبيتهم يحصلون على منح وإجازات علمية من أجل التدريب والمشاركة في الندوات العلمية والملتقيات داخل وخارج الوطن، في حين بالمقارنة نجد حصة الإداريين والشبه طبيين محدودة وهذا ما تبينه نسبة (64,1%) من أفراد عينة الدراسة الذين صرحوا بأن المؤسسة الاستشفائية لا تقدم فرصا متساوية للتدريب للممرضين حيث سجلنا فيها نسبة (52,6%) من الممرضين الذين أدلوا بأنه أحيانا ما تتوافق الامتيازات التي يحصلون عليها مع زملائهم الذين لديهم نفس مستواهم الوظيفي.

- (64,1%) من أفراد عينة الدراسة يرون بأنه أحيانا تتماشى الواجبات الوظيفية التي يتم تكليفهم بها مع مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم الشخصية، والمدلون بهذه النسبة أغلبيتهم ذو مستوى تعليمي جامعي بنسبة (47,4%).

- (53,8%) من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن المؤسسة الإستشفائية تمنحهم العلاوات والمردودية بنسبة كاملة على راتبهم الشهري، حيث سجلنا فيها نسبة (17,9%) من الممرضين الذين صرحوا بأنه نادرا ما يتساوى الأجر الذي يتقاضونه مع أجر الممرضين الذين يعملون، معهم في نفس المستوى في مستشفيات أخرى.

وعليه استنادا لمختلف النتائج الميدانية المتحصل عليها ومن خلال تحليل ومناقشة بعض المؤشرات التي تقوم عليها الفرضية الأولى للدراسة، ليست محققة نسبيا

2-2./ مناقشة نتائج الفرضية الثانية: "تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين

الحياة الوظيفية والشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية"

- إن عدم توضيح الرئيس المباشر بشكل منتظم وباستمرار ما يجب تحقيقه وكيفية إنجاز المهام المطلوبة فغموض وعدم وضوح مهامه يعرقل عمله وينقص من انضباطه وهذا ما صرح به أفراد عينة الدراسة بنسبة (69,2%) على أنه أحيانا يقوم رئيستم في العمل بتوضيح أهداف العمل والمطلوب منهم إنجازه.

- إن التذبذب في الالتزام قد يعود إلى نقص الرقابة التنظيمية فالمهام التي يقوم بها الممرضين تستدعي الرقابة الصارمة واللصيقة. لكي يلتزموا بالقوانين ويطبقوها، حيث أن (83,3%) من أفراد عينة الدراسة، يرون بأنه أحيانا يمثل جميع الممرضين ويلتزمون بالقوانين الداخلية للمؤسسة دون استثناء.

- يعتبر التوفيق بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية في المجال الطبي تحديا كبيرا وذلك بسبب طبيعة العمل الشاق والمستمر الذي يتطلب وضوح إستراتيجيات التي قد تساعد في تحقيق هذا التوازن والاهتمام بتقديم أفضل رعاية صحية للمرضى من جهة والاستقرار في الحياة الشخصية من جهة أخرى، وذلك بالاستعانة بالتخطيط والتنظيم الجيد، والمرونة في العمل، مما يساهم في تحسين جودة الحياة والرضا المهني والشخصي، في حين نجد نسبة (50%) من

أفراد عينة الدراسة، يرون بأنهم أحيانا يجدون وقتا كافيا للتوفيق بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية.

- (47,4%) من أفراد عينة الدراسة، يرون بأن رئيسهم في العمل أحيانا يمنح لهم هامش من الحرية أثناء أدائهم لمهامهم. من الأجل التركيز على تحقيق التوازن بين المرونة المطلوبة لأداء العمل بفاعلية وبين ضمان السلامة والجودة.

- تؤثر المشاكل الشخصية على أداء الممرضين لمهامهم بوقوعهم في الأخطاء الطبية، كما أن المؤسسة لا تراعي الظروف الشخصية للممرضين وإنما عن تقييمهم تهتم بما قدموه من عمل وأداء للمهام المطلوبة فنجد الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس بنسبة (51,3%) يعانون أحيانا من تأثير المشاكل الشخصية على أداء الممرضين لمهامهم في مجال التمريض، كما أنها نادرا تراعي الظروف الشخصية للممرضين أثناء تقييم الأداء بنسبة (15,4%).

- تعتبر العلاقة بين المشرفين والممرضين في المجال الطبي أمرا حيويا إذ أن التعاون والتواصل الفعال بينهم يهدف إلى تحقيق أفضل النتائج في الرعاية الصحية إلا أن هذه العلاقة قد تضعف نتيجة نقص التواصل والتفاهم ونقص الدعم والتشجيع كما أنه قد يحدث تعارض بين رؤى المشرفين وتطلعاتهم وبين الممرضين مما يؤثر على مستوى التعاون والتفاهم بين الطرفين كما أنه قد يكون هناك حالات من عدم المساواة في المعاملة بين المشرفين والممرضين، ونجد الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة يصرحون بنسبة (67,9%) من أنه أحيانا يتم معاملة الممرضين بعدالة وإنصاف من طرف الرؤساء في المؤسسة، كما أنه يجب على المؤسسة تطبيق وضع نظام واضح لتسيير السياسات والاجراءات يتسم بالوضوح والشفافية والمساواة في تطبيقه على الجميع ومن بين هذه الإجراءات الحق في منح الممرضين الإجازات والعطل واستنادا إلى ذلك نجد نسبة (38,5%) من الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة يخضعون لتطبيق معايير الحصول على إجازات بشكل

متذبذب فنجد الممرضين يفضلون تحديد فترات معينة للإجازات لتلبية احتياجاتهم الشخصية إلا أن المؤسسة قد تعاني في فترات زمنية إلى حالات طارئة ما يجعلها لا تلبية طلبات العمل بشكل منتظم.

وعليه استنادا لمختلف النتائج الميدانية المتحصل عليها ومن خلال تحليل ومناقشة بعض المؤشرات التي تقوم عليها الفرضية الثانية للدراسة، يمكن القول أن هذه الفرضية غير محققة نسبيا.

3.2./ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: "تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية

للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية".

- يطرح بعض الرؤساء أحيانا قراراتهم التي يتخذونها بشأن الممرضين باحترام واهتمام هذا يعكس مستوى عال من الوعي بأهمية التفاعل الإيجابي والمهارات الاجتماعية في بناء علاقات عمل إيجابية، تظهر هذه السلوكيات عادة عندما يكون للقرارات تأثير كبير على حياة الممرضين فعندما يتم تواصل هذه القرارات بشكل محترم ومتعاطف، يشعر هنا الممرضون بأنهم محترمون ومهتم بهم، مما يعزز الثقة والرضا في العمل ويؤدي إلى تعزيز التفاعل والأداء الإيجابي في الفريق، وبالاستناد إلى هذا الطرح نجد نسبة (78,2%) من الممرضين أفراد عينة الدراسة يرون أن رؤسائهم أحيانا عند اتخاذهم لقرارات متعلقة بهم أو بزملائهم يكون أسلوبهم مليء بالاحترام والاهتمام. فأسلوب المشرفين في العمل يختلف حسب القرار.

- يأخذ النزاع العمالي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية العديد من الأشكال باختلاف طبيعة المصالح الواقع فيها، وينجم عن ذلك أنماط صراعية متعددة كالنزاعات الجماعية في العمل عندما يتعلق الأمر بالإخلال بالمصلحة العامة، و أيضا نزاعات العمل الفردية متعلق بمصلحة فردية معينة، والتي قد تعود أسبابها إلى غموض الأدوار التنظيمية بين الفاعلين، و ضعف أو غياب التواصل فيما بينهم، حيث وضع المشرع الجزائري الآليات لتسوية نزاعات العمل داخل المؤسسة الصحية باعتبارها مؤسسة عمومية فتشمل إجراءات المصالحة والتسوية

الودية والتحكيم زيادة على التقاضي كما تلعب النقابة دورا هاما في تسوية نزاعات العمل داخل المؤسسة الصحية، ويختلف الانضباط في تطبيق هذه الإجراءات والقوانين الخاصة بنزاعات العمل حسب المؤسسة والمسؤولين بها، وبالاستناد إلى هذا نجد أن نسبة من الممرضين (60,3%) صرحوا بأن عند حدوث نزاعات أحيانا يحسم الرئيس هذا الأمر بنزاهة وعدالة. وهذا يدل على أن المسؤولين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة عند حدوث نزاع عمالي يكون تدخلهم في حسم الأمر بعدالة ونزاهة متذبذب نسبيا في التطبيق.

- من الجيد أن يأخذ الرئيس المباشر المصلحة الشخصية للعاملين بعين الاعتبار أثناء اتخاذ قرار في حقهم ولكن يجب عليه تحقيق التوازن بين المصلحة الشخصية للممرضين واحتياجات العمل لضمان العدالة والكفاءة في اتخاذ القرارات وبالاستناد إلى أفراد عينة الدراسة نجد نسبة (70,5%) من الممرضين يصرحون بأن الرئيس المباشر أحيانا يأخذ باعتباره مصلحتهم الشخصية في القرارات المتعلقة بعملهم.

- إن التطبيق الفعلي لبرامج الصحة والسلامة المهنية والتوعية به أمر ضروري وإلزامي بأية منظمة ولاسيما في القطاع الصحي والمعرضون للعاملين فيه للعديد من الأمراض والفيروسات التي تهدد حياتهم المهنية والصحية فوجب على أي مؤسسة صحية الاهتمام باتخاذ الإجراءات اللازمة التي تضمن توفير بيئة عمل صحية خالية من المخاطر والأمراض فوجب التخطيط والتقييم والتنفيذ لبرامج الصحة والسلامة المهنية بتوفير معدات الوقاية الشخصية ووضع اللوائح والأنظمة وشن قوانين تنظم هذا المجال وتفعيل أساليب الوعي الوقائي وبالاستناد إلى أفراد عينة الدراسة نجد نسبة (46,2%) من الممرضين يصرحون بأن المستشفى تقوم أحيانا بالتوعية اللازمة للسلامة المهنية للممرضين. مما قد يحدث خلل واتجاه سلبي حول هذا النظام فيعيش الممرضون حالة من شعور بعدم الأمان والطمأنينة أثناء تأدية مهامهم بالإضافة إلى القلق والتوتر أثناء تأدية وممارسة مهامهم.

- يتم حماية الفرد العامل من حوادث العمل والأمراض المهنية من خلال القانون 83-13 وتأمينه من خلال القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية وبالإستناد إلى (50%) من أفراد العينة أدلوا بأن إدارة المستشفى تقوم أحيانا بتقديم التأمينات والتعويضات للمرضين في حال التعرض لحوادث عمل، و(29,5%) أدلوا بأن إدارة المستشفى تولي أحيانا اهتماما بالطعون التي ترفع لها من طرف المرضين.

- (55,1%) من أفراد عينة الدراسة، يرون بأنه أحيانا تساعد الظروف الفيزيكية في المستشفى على الاستمرار في العمل، ونسبة (33,3%) يرون بأنه أحيانا يشجع المناخ السائد في بيئة العمل على التواصل والتفاعل مع الرئيس المباشر وزملاء العمل.

- (60,3%) من أفراد العينة أدلوا بأن المؤسسة الإستشفائية التي يعملون بها أحيانا تلتزم بالإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية. و(38,5%) من المرضين يرون بأن إدارة المستشفى أحيانا توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين.

- (75,6%) من أفراد عينة الدراسة يحافظون على علاقات جيدة مع الزملاء في العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية، و(46,2%) يحافظون دائما على علاقات جيدة مع الرئيس والزملاء.

وعليه استنادا لمختلف النتائج الميدانية المتحصل عليها ومن خلال تحليل ومناقشة بعض المؤشرات التي تقوم عليها الفرضية الثالثة يمكن القول بأن هذه الفرضية غير محققة نسبيا.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

توصلت نتائج دراستنا الراهنة إلى جملة من النتائج نذكرها على النحو الآتي:

➤ إن تطبيق عدالة التوزيعات (توزيع الموارد والمكافآت كالأجور، الترقيات، الفرص التدريبية، المكافآت المالية..) في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس متذبذب وغير

مطبق بشكل فعال ودائم مما يؤثر سلبا على تطوير المسار المهني للمرضيين الشبه طبيين في المجال الصحي، حيث اتضح من خلال دراستنا عدم فعالية نظام الأجور وعدم مرونته لكونه يخضع لقانون الوظيفة العامة من جهة وعدم تطبيق المؤسسة لتوزيع بنزاهة وعدالة من جهة أخرى ناهيك على أن أغلب المنح تمنح دون أن تراعي الأعباء والجهود المبذولة من طرف كل ممرض، وشعور الممرضين بعدم تطبيق عدالة التوزيعات بشكل منصف يؤدي إلى انخفاض الدافعية لهم ما يؤثر سلبا على أدائهم وتطوير مساهمهم المهني.

➤ إن التذبذب في تطبيق عدالة الإجراءات (تشمل توزيع المهام واتخاذ القرارات...) في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة يؤثر على الممرضين الشبه طبيين في تحملهم لمهام أكثر من زملائهم دون وضوح الأسباب، وانخفاض الدافعية والرضا الوظيفي فتراجع كفاءة أدائهم لمهامهم مما ينعكس بالسلب على جودة الرعاية الصحية التي يقدمونها، كما أن شعور الممرضين بالإجراءات غير العادلة يؤدي إلى تدهور العلاقات المهنية وسوءها بين الممرضين أو الرؤساء كذلك أدى ذلك إلى عدم قدرة العديد من الممرضين في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية لديهم.

➤ تتعلق عدالة التعاملات في المؤسسة الاستشفائية بكيفية التعامل مع الممرضين من طرف الإدارة و زملائهم، ومدى احترامهم وتقديرهم ومن خلال دراستنا هذه وجدنا أن تطبيقها من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة متذبذب ومتقطع نسبيا مما ينعكس بالسلب في تحقيق الصحة والسلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بانقطاع التواصل والتعاون وزيادة النزاعات والصراعات مما يعكر بيئة العمل ويزيد من التوتر والتغيب عن العمل وعدم إتباع الممرضين لتعليمات وزيادة الأخطاء الطبية وتراجع جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

خاتمة

أخيرا يمكننا القول ببناء على ما تم عرضه في هذا العمل المتواضع وبالنظر إلى ما توصلنا إليه من نتائج، تخص موضوع العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية لدى الممرضين الشبه طبيين في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة، تشير الدراسة إلى تذبذب في تطبيق أبعاد العدالة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية فغيابها يشعر الممرضين بالإجحاف والتوتر وتدنى مستوى جودة الحياة المهنية لديهم فإحساسهم بعدم الإنصاف في حقهم ينعكس سلبا على الأداء اليومي للمهام، فالمؤسسة الاستشفائية تسير بنظام غير مرن في الأجور والمكافآت أي لا تراعي الأعباء الوظيفية والمتطلبات اليومية للممرضين، ومن جهة أخرى فإن الأنظمة والإجراءات المعتمد عليها في المؤسسة الإستشفائية غير منصف وغير قادر على بعث روح المبادرة والمثابرة في الأداء، إضافة إلى عدم وجود مناخ تنظيمي يحفز ويسمح للممرضين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، كذلك فإن عدم المساواة في المعاملة والتقييم يفقد الممرضين الثقة في الإدارة الأمر الذي يؤثر على أدائهم وعلى رضاهم وعدم استقرارهم في العمل ويكثر من النزاعات الداخلية ويقلل من جودة الرعاية الصحية التي يقدمونها للمرضى.

كما كشفت الدراسة أيضا أن التطبيق المتذبذب للعدالة التنظيمية الذي تتخذه المؤسسة الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة في حق ممرضيهما يؤثر على جودة حياتهم المهنية بالسلب مما ينعكس على أدائهم الوظيفي ويجعلهم يقعون في أخطاء مهنية تؤثر على مستقبلهم في مجال التمريض.

فرغم أن الدراسة الراهنة حاولت تقصي وتبيان الأثر الذي يخلفه تطبيق العدالة التنظيمية على جودة الحياة المهنية للممرضين إلا أن البناء التنظيمي يتضمن متغيرات يصعب عزلها والتحكم فيها، لذلك وجب تبني المؤسسة الإستشفائية إستراتيجيات سياسات تنظيمية فعالة وعادلة وشفافة لضمان حقوق الممرضين وتوفير بيئة عمل محفزة وآمنة وتحسين لجودة الخدمات الصحية المقدمة، هذا ما يدفعنا إلى طرح جملة من التساؤلات يمكن أن تفتح آفاق جديدة للبحث المستقبلي والمتمثلة في:

خاتمة

- كيف يمكن تطوير سياسات وإجراءات تنظيمية تضمن تحقيق العدالة التنظيمية بشكل فعال في المؤسسات الصحية؟
- ما هي الإستراتيجيات الفعالة لتحسين جودة الحياة المهنية للممرضين الشبه طبيين؟

قائمة

المصادر والمراجع

المصادر:

القرآن الكريم

القواميس والمعاجم:

- 1- أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري، لسان العرب، دار المعارف للنشر، 2016.
- 2- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، معجم مختار الصحاح، دار صادر للنشر، د.ط، لبنان، 2008.
- 3- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، د طبعة، بيروت، 2008.

المراسيم والقرارات التنفيذية:

- 4- المرسوم التنفيذي رقم 07 . 140 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007، يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 61/08 المؤرخ في 24 فبراير 2008 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428 الموافق لـ 19 مايو 2007 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 10، رقم 43.
- 6- الجريدة الرسمية رقم (17) الصادرة بتاريخ 15 ربيع الثاني عام 1432هـ، الموافق لـ 20 مارس سنة 2011، المتضمن مرسوم تنفيذي رقم 11-121 مؤرخ في 15 ربيع الثاني عام 1432 الموافق 20 مارس سنة 2011، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه الطبيين للصحة العمومية.

المراجع الأجنبية:

7- Gary. J. Ruder, **the Relation Ship. among Organizational. Justice, trust, and Role Breadth. Self-Efficacy, Unpublis, hed . Dissertation**, Pa . culty , of the Virginia . poly technic, Institute and . state University falls. Church , Virginia , March, 2003.

8- Normala. Daud, **Investigating the Relationship between Quality of work life and Organizational commitment amongst Employers in Malaysian firms**, International journal of Business and management, University Technology MARA 40450 Shah Alma, Selangor, Malaysia, Vol.5, No.10,2010.

9- Sirgy , S., § Chaudhary, N. **Quality of work Life and Dynamics of work related wellbeing : An Exploratory Study of Textile Employees**. International Management Review, 15(02).

10- Zsolt E Veress, Alin gavreliuc , **Organizational Commitment, Organizational Justice and work satisfaction**, Romanian journal of Applied Psychology, Vole 20 , no 2, Western University of Timisoara, Romania, 2018.

المراجع العربية:

11- أحمد محمد الدمراش، **جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي**، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018.

12- بوحوش عمار؛ محمد محمود الذنبيات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر 2007.

13- بوحوش عمار وآخرون، **منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا، 2019.

14- سعد سليمان المشهداني، **منهجية البحث العلمي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2019.

- 15- طاهر حسو الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، لبنان 2011.
- 16- طلعت إبراهيم لظفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، د سنة
- 17- عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، ط1، مصر، 2011.
- 18- عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2008.
- 19- محمد سرحان؛ علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، 2019.
- 20- مصطفى علي محمود، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2016.

المجلات والدوريات:

- 21- أحلام خان، وسيلة جغلو، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، بسكرة، 2020.
- 22- أسماء عبد العاطي محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على مستوى المرونة التنظيمية في شركات الطيران: دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران، (jthh)، المجلد 03، العدد 01، 2021.
- 23- إسماعيل محمد عيسى شاهين، عبد الرحمن محمد عبد الله حمدي ، إدارة الجودة الشاملة . من منظور تأصيلي إسلامي الخامس عشر، 2015.
- 24- بوزورين فيروز، تطوير المسار الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 09، العدد 4، سطيف، ديسمبر 2018.

- 25- حمزة فرطاس، عائشة نجوى، العدالة التنظيمية "الأبعاد والنظريات المفسرة لها"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد 26، الجزء الأول، الجزائر، 2018.
- 26- داسة مصطفى، أحمد مداس، الحياة المهنية للموظفين في الإدارات العمومية: مقارنة معرفية، مجلة أفاق للعلوم، الجزائر، 2021، ص 350. المجلد 06، العدد 03.
- 27- داسه مصطفى، شبيلي بلقاسم، العدالة التنظيمية في قراءة سوسيولوجية، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد الثامن، الجلفة، سبتمبر 2020.
- 28- سارة زويتي، مقارنة نظرية لمفهوم العدالة في العمل في ضوء بعض الدراسات، مجلة الأفق للعلوم، العدد الخامس الجلفة، 2016.
- 29- سميرة عبد الصمد، فوزية برسولي، الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2020.
- 30- عادل بومجان، أقطي جوهرة، خالد الوافي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 02، الجزائر، 2018.
- 31- عبد الكريم بن خالد، فلسفة إدارة جودة الحياة المهنية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، الجزائر، 2015.
- 32- عبد الكريم بن خالد، مباركي بوحفص، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، الجزائر، سبتمبر 2015.
- 33- عتيقة حرارية، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية العدد 17، الجزائر، جوان 2017.
- 34- عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة بومرداس، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، 2021.

- 35- غليظ شافية، مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 10، العدد 1، جامعة وهران 2، 2021.
- 36- محمد لطرش، وسيلة واعر، تأثير التوازن بين العمل والحياة في الاستغراق الوظيفي للعاملين" دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021.
- 37- محمد لمين تيش تيش، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالمواطنة التنظيمية . دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 10، تيارت، 2016.
- 38- محمودي محجوبة، بالحسي رحوى، العدالة التنظيمية والروح المعنوية لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، "دراسة ميدانية بمجمع فاكنتو حليب"، مجلة المحترف للعلوم الرياضية والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 08، العدد 02، الجزائر، 2021.
- 39- مدياني محمد، دور العدالة التنظيمية في تحقيق انضباط العاملين في المؤسسة الصحية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة أحمد دراية، أدرار، المجلد 12، العدد 04، الجزائر، 2021.
- 40- معزوي عتيقة، نعيجة رضا، الاختيار المهني ودوره في توجيه مسار الهوية المهنية للممرض، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، المجلد 09، العدد 02، وهران، 2020.
- 41- ميادة ممدوح السيد الزيني، جودة الحياة المهنية مدخل للحد من المشكلات المهنية لمعلمات رياض الأطفال، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 15، العدد 1، 2021.
- 42- ناهد ناصر فلميان، أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض، المجلة العربية للعلوم والنشر، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد الرابع، العدد الرابع، السعودية، 2020.

43-أماني محمد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي "دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي"، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2016/2017.

44-بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بن أحمد وهران، 2017.

45-حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة في المؤسسة " دراسة حالة بمؤسسة عمر بن قالمه، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2022.

46-حمزة معمري: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014م.

47-حيرش أمينة: " قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة وأثره في تحقيق خصائص المنظمة المتعلقة بدراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور بالجلفة"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث بتخصص إدارة الأعمال منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2022/2023م.

48-خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، " دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية "، أطروحة دكتوراه، الفلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014.

49-سمية جقيدل، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية الأغواط، مذكرة نيل شهادة الماجستير في

علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015/2014.

50- شادن بنت عبد الله بن عبد العزيز آل جمعان، مستوى جودة الحياة الوظيفية " لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية " في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 2022.

51- صالح علي يحيى جماله، أثر العدالة التنظيمية في أداء العاملين بالتطبيق على جامعة إقليم سبأ بالجمهورية اليمنية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة العامة، قسم الدراسات النظرية، معهد البحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2022.

52- عائشة بولكل، العدالة التنظيمية كمدخل لتعزيز سلوك الإستغراق الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسات الاستشفائية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، 2022/2021.

53- عزوي عتيقة، آليات تشكيل الهوية المهنية لدى عمال شبه طبي " دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشار"، رسالة دكتوراه، دراسة دكتوراه، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2019م.

54- محمد عوض العمري: أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، "من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة . الأردن، 2011م،

55- مراد رمزي خرموش: دور العدالة التنظيمية في الحراك المهني للعاملين من القطاع الصناعي الخاص نحو القطاع العام، دراسة ميدانية بولاية سطيف، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر . بسكرة، 2014/2013م.

- 56- ناصر بن سيف شنار الظهيري السهلي، العدالة التنظيمية وأثرها على الولاء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2021/2020.
- 57- نور الدين رأفت عبد الصمد: أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة؛ أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال، منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة - مصر، 2019.
- 58- هاني نهاد عساف، أثر العدالة التنظيمية والدور الوسيط للإحترق الوظيفي، دراسة ميدانية على القطاع المصرفي السوري، رسالة ماجستير في علوم الإدارة، قسم إدارة الموارد البشرية، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا، 2022/2021.

المواقع الإلكترونية:

www.almaany.com

<https://www.aljazeera.net>

قائمة الملاحق



الملحق رقم 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

La République algérienne démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

L'Université Larbi Tébessi - Tébessa

القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد



قسم: علم الاجتماع

استمارة استبيان حول:

العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية

" دراسة ميدانية على الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية بوقره بولعراس تبسة. "

في إطار إعداد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظم وعمل

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

د/ لبني فتيحة

. مقاق سناء

. مرغادي فردوس

يطيب لنا أن نطلب من حضرتكم ملاء البيانات التالية بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

حيث نلتبس منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل حرية وموضوعية ، وسوف نتعامل مع البيانات التي ستدلون بها بكل سرية ولن نستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

السنة الجامعية: 2024/2023م

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

أنثى

ذكر

2. العمر:

بين [40 و 50]

بين [30 و 40] سنة

أقل من 30 سنة

3. المستوى التعليمي:

جامعي

تقني / تقني سامي

ثانوي فأقل

4. التصنيف الوظيفي:

. مساعد تريض

. ممرض ممتاز للصحة العمومية

. مساعد تريض رئيسي

. ممرض متخصص للصحة العمومية

. ممرض للصحة العمومية

5. سنوات الخبرة

من 5 إلى 10

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 سنة إلى 15

المحور الثاني: . يعكس تطبيق عدالة التوزيعات إيجابا على تطوير المسار المهني للمرضين الشبه طبيين

. العدالة التوزيعية:

6. هل نظام الأجور بمؤسستك :

. معقول ويعكس الجهد والأداء بشكل عادل.

. يحتاج إلى تعديلات طفيفة لتحسين توازن الأجور بين المرضين.

. يفتقر إلى شفافية في معايير التقييم والترقيات.

. غير منصف ويحتاج إلى إعادة هيكلة شاملة.

قائمة الملاحق

7. هل يتناسب راتبك الشهري مع المهام الوظيفية التي تتحملها في العمل ؟

نعم لا

8. هل تتوافق الامتيازات التي تحصل عليها مع إمتيازات الممرضين الذين لديهم نفس المستوى الوظيفي؟

نعم لا

9. هل أجرك الذي تتقاضاه كافي لتلبية حاجاتك المعيشية ؟.

نعم لا

10. هل تتماشى الواجبات الوظيفية التي يتم تكليفك بها مع مؤهلاتك العلمية وقدراتك الشخصية ؟.

دائما أحيانا نادرا

11. هل تمنحك المؤسسة العلاوات والمردودية بنسبة كاملة على راتبك الأساسي ؟.

نعم لا

12. هل حرص المستشفى على توزيع المهام والمسؤوليات بصفة عادلة بينك وبين زملائك في العمل يعزز من :

انضباطك أثناء أداء وظيفتك إتقانك لمهام وظيفتك مواظبتك على أداء الأنشطة المسندة إليك

13. هل يتساوى أجرك مع دخل الممرضين الذين يعملون في نفس مستواك الوظيفي في مستشفيات أخرى؟.

دائما أحيانا نادرا

14. هل يتم توزيع اللوازم والمعدات لأداء الوظائف بالمستشفى بين الممرضين بشكل عادل؟.

دائما أحيانا نادرا

15. هل ساعات عملك تتناسب مع مقدار المهام التي تقوم بها ؟.

نعم لا

. تطوير المسار المهني :

16. هل مؤسستك تقدم فرصا متساوية للتدريب لجميع ممرضيهيها ؟.

دائما أحيانا نادرا

قائمة الملاحق

17. حسب معلوماتك، هل الترقيات الممنوحة من طرف مؤسستك تخضع إلى برامج رقمية؟.

دائماً أحياناً نادراً

18. هل نظام الترقية في المستشفى يعتمد على:

الأقدمية في العمل الكفاءة في أداء المهام الأقدمية و الكفاءة معا

19. في حالة إنجازك لعملك بشكل جيد ، هل تقوم مؤسستك بتحفيزك ؟.

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ، ما نوع التحفيز الذي تقدمه لك : مادي معنوي

20. هل سعي المستشفى على أن ينال الممرضين التدريب الكافي لأداء مهامهم وواجباتهم الوظيفية يعزز من:

تطوير وتحسين أدائك تقانك في أداء مهامك التكيف مع الأساليب الجديد 21.

21. هل أنظمة التوظيف و الترقية المعمول بها داخل مؤسستك ، تسيير بشفافية دون تدخل أي محسوبية أو وساطة ؟.

دائماً أحياناً نادراً

المحور الثالث: . تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة.

العدالة الإجرائية:

22. هل يتم معاملتك بعدالة وإنصاف من طرف رؤسائك في المؤسسة؟.

دائماً أحياناً نادراً

23. هل يوضح لك رئيسك في المؤسسة أهداف العمل والمطلوب منك تقديمه وإنجازه؟.

دائماً أحياناً نادراً

24. هل علاقتك برئيسك و زملائك ؟.

علاقة وطيدة علاقة عادية علاقة متوترة

25. هل ترى بأن جميع الممرضين يلتزمون بالامتثال للقوانين الداخلية للمؤسسة دون استثناء؟.

دائماً أحياناً نادراً

26. هل يمنحك رئيسك في العمل هامش من الحرية أثناء أداء المهام المسندة إليك ؟.

دائماً أحياناً نادراً

قائمة الملاحق

27. هل تؤخذ القرارات المتعلقة بك بعين الاعتبار بالاستناد إلى معلومات دقيقة وواقعية، وتطبق دون تفضيل .؟

دائماً أحياناً نادراً

28. هل تطبق نفس المعايير على جميع الممرضين أثناء الحصول على الإجازات .؟

دائماً أحياناً نادراً

.التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية:

29. هل تراعي المؤسسة ظروفك الشخصية أثناء تقييم أدائك.؟

دائماً أحياناً نادراً

30. هل أثناء تأديتك لمهامك الوظيفية، تؤثر عليك مشاكل حياتك الشخصية الخارجية.؟

دائماً أحياناً نادراً

31. هل يسمح لك ولزملائك الممرضين بمغادرة مكان العمل خلال ساعات العمل الرسمية في حالات الضرورة الشخصية.؟

دائماً أحياناً نادراً

32. هل تجد وقتاً كافياً للتوفيق بين متطلبات العمل وبين الواجبات الأسرية.؟

دائماً أحياناً نادراً

المحور الرابع: . تحقق عدالة التعاملات الصحة و السلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة.

. عدالة التعاملات:

33. هل عند اتخاذ رئيسك المباشر لقرارات متعلقة بك وبالممرضين ، يكون أسلوبه مليء بالاهتمام والاحترام.؟

دائماً أحياناً نادراً

34. هل تولي إدارة المستشفى اهتماماً بالانشغالات والطمعون التي ترفع لها من طرف الممرضين.؟

دائماً أحياناً نادراً

35. أثناء حدوث نزاعات ، هل يقوم رئيسك المباشر بحسم هذا الأمر بنزاهة وعدالة.؟

دائماً أحياناً نادراً

36. هل تحافظ على علاقات جيدة مع زملائك في العمل بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية.؟

دائماً أحياناً نادراً

قائمة الملاحق

37. يشجعك المناخ السائد في عملك على التواصل والتفاعل مع رئيسك المباشر وزملائك؟.

دائماً أحياناً نادراً

38. هل يأخذ رئيسك المباشر في اعتباره مصلحتك الشخصية في القرارات المتعلقة بعملك؟.

دائماً أحياناً نادراً

الصحة و السلامة المهنية:

39. هل إدارة المستشفى توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضيين؟.

دائماً أحياناً نادراً

40. هل مؤسستك تلتزم بالإرشادات المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية؟.

دائماً أحياناً نادراً

41. هل تقدم المستشفى التوعية اللازمة للمرضيين بشأن سلامتهم المهنية؟.

دائماً أحياناً نادراً

42. هل تقدم إدارة المستشفى التأمينات والتعويضات الضرورية في حال تعرض المرضيين لحوادث العمل؟.

دائماً أحياناً نادراً

43. هل ظروف العمل الفيزيائية (الإضاءة، النظافة، الضجيج) في المستشفى تساعدك على الاستمرار في عملك؟.

دائماً أحياناً نادراً

الملحق رقم (02): شبكة الملاحظة

التاريخ	التوقيت	الموقف الملاحظ	علاقة الملاحظة مع الدراسة
2024/02/21	09:24	تواجد ممرضات للصحة العمومية في الصيدلية، والتي تتسم بضيق المكان الذي لم يسعنا، كما أنها قليلة النظافة وملئية بالغبار والمياه التي تخرج من ثلاجات حفظ الأدوية دون إصلاحها وروائح كريهة منبعثة من المكان الذي لم نستطع البقاء فيه لمدة ربع ساعة.	عدم توفر الظروف الفيزيائية المناسبة في مكان العمل والتي تعرقل أداء الممرضين لمهامهم بأريحية.
24/02/2024	10:30	خلال تبادل أطراف الحديث مع ممرضة صرحت بأن زميلة لها تعرضت لمهاجمة وتعنيف من طرف مرافقة لمريضة، كما أنها صرحت بأنهم دائما يتعرضون للسب والشتم من طرف مرافقي المرضى فهم يضغطون عليهم نفسيا ويستقزونهم ولا يراعون ما يقدمونه من خدمات لهم.	هذا يدل على الضغط في العمل ونقص الأمن في بيئة العمل ما يجعل الممرضين غير مطمئنين ولا مرتاحين أثناء أداء مهامهم خاصة الذين يتعاملون مع المرضى ومرافقيهم أثناء العلاج
2024/05/02	12:17	أثناء توزيعنا للاستمارة في ميدان الدراسة على مجموعة من الممرضات وعند وصولها إلى س14 من المحور الثاني للاستبيان الذي يخص توزيع اللوازم والمعدات على الممرضين، وجدنا بتصريحها هي وزميلاتها أثناء حوارهما حول الموضوع أن معظم اللوازم والمعدات من اقتنائهم الشخصي ك الزي الطبي والأحذية الطبية وأغطيتها، وحتى الأقلام والدفاتر والتي تعتبر من أبسط الأمور الواجب توفرها	فالمؤسسة الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة لا توفر اللوازم والمعدات اللازمة على كافة الممرضين لأداء مهامهم
2024/05/02	12:19	أثناء فترة الغداء وتبادل الحديث مع ممرضتين صرحت بأن رئيسة المصلحة أي مشرفتهن تعاملهم بشكل حسن وأنها تراعي ظروفهم الشخصية عند طلب الخروج لظرف طارئ، بينما الأخرى صرحت بأن مشرفها يتعامل معهم حسب مزاجه فكل موقف يتصرف بأسلوب مخالف.(بين الحسن والسيئ)	هذا يدل على أن علاقات الممرضين بالمشرف تتحدد حسب المشرف والموقف أيضا.

قائمة الملاحق

<p>هذا يبين صرامة الإدارة في منح التعويضات أثناء حوادث العمل وفق شروط محددة.</p>	<p>تصريح لمساعد تمريض رئيسي أثناء مساعدته لنا في توزيع الاستمارة أنه تعرض لحدث عمل أثناء أداء مهامه (جرح عميق في إصبع اليد اليمنى) أدى به إلى الغياب عن الوعي ولم يكن معه أي أحد وعند تقدمه للإدارة لتسوية وضعيته وتعويضه تم رفض ذلك لعدم وجود دليل أو شاهد على ما حدث له</p>	<p>12:54</p>	<p>2024/05/02</p>
<p>هذا ما بين العلاقات الإنسانية الموجودة داخل البيئة الإستشفائية</p>	<p>ملاحظة وجود علاقات جيدة وترابطية بين الممرضين بمختلف المصالح ومختلف الرتب حتى مع الأطباء. فحسب تصريحهم فهم يقضون وقتهم مع بعضهم في العمل أكثر من عائلتهم في المنزل.</p>	<p>14:30</p>	<p>2024/05/05</p>
<p>عدم تناسب أوقات العمل مع المهام المسندة. مما يؤدي إلى عدم الالتزام واللامبالاة في مكان العمل.</p>	<p>تصريح لمرمضة بأن الوقت لا يكفيها لأداء مهامها كلها فتضطر إما إلى إكمال المهام في المنزل أو إتمامها في اليوم التالي كما أن أوقات العطلة الأسبوعية لا تكفيهم لقضاء حاجياتهم الشخصية كاملة. كذلك فالتعب والإرهاق يجعلها لا تأتي في وقت الدوام المحدد. - خروج بعض الممرضات قبل انتهاء الدوام وذلك بحجة أنهم لا يجدون مواصلات</p>	<p>10:18</p>	<p>2024/05/12</p>
<p>عدم القدرة على إحداث التوازن الكافي بين الحياة الوظيفية والمتطلبات الشخصية للمرضين.</p>	<p>كما صرحت ممرضة للصحة العمومية بأن علاقتها بأسرتها متذبذبة فهي لا تجد الوقت الكافي للتوفيق بينهم، خصوصا بأنها مكان إقامتها بعيد عن المستشفى فرغم توفر النقل في المستشفى إلا أنها تصل دائما متأخرة للمنزل.</p>	<p>10:27</p>	<p>2024/05/14</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين

الملحق رقم (03): إذن بالدخول



الجمهورية العراقية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشجاع العربي النجدي - نوسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع
المرجع رقم 4/ق ع ا ج 2024

إلى السيد (ة) : هدير الموسوي الاستاذة

بولعراسا بوثررة - بكارة

المؤسسة العمومية الانتقائية
بوثرة بولعراسا - نوسة
الدراسة المسبقة
تمت رقم : 1 3 جاني 2024
فسي : 319

إذن بالدخول

بعد واجب التحية والاحترام...

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة الماستر بقسم علم الاجتماع يرجى منكم السماح للطلاب

بإجراء زيارات ميدانية بمؤسساتكم لغرض إجراء الدراسة الميدانية لمذكرة الماستر.

الطالب 1: هيفاء ببناء التخصص : تدقيق وعمل

الطالب 2: مبرعادي قسودوبيا التخصص : تدقيق وعمل

موضوع البحث : العدالة التنظيمية وتأثيرها على جودة المياه -
الاهلية

وفي الأخير تقبلوا منا فانق التحية والاحترام.

نوسة في : 30/01/2024

المؤسسة المستقبلة

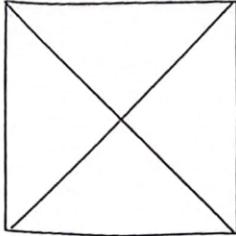
رئيس القسم

الأستاذ المشرف

Handwritten signatures and red circular stamps of the University of Al-Qadisiyah, Faculty of Human and Social Sciences, and the Department of Sociology.

الملحق رقم (04): دفاتر التربص الخاص بالطالبتين

دفتر التربص الخاص بالطالبة مفاق سناء



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
La République algérienne démocratique et populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة
L'Université Larbi Tébessi - Tébessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculté des sciences humaines et sociales



دفتر التربص
CARNET DE STAGE

اسم ولقب الطالب (ة): مفاق سناء
NOM ET PRENOM DE L'ETUDIANT(e).....

اسم ولقب الطالب (ة):
NOM ET PRENOM DE L'ETUDIANT(e).....

السنة الدراسية : 2024 / 2023
Année Universitaire.....

هوية الطالب

Identité de l'étudiant(e)

اللقب... مقاسم
 الاسم... هسياء
 تاريخ ومكان الميلاد: 2014/02/14... تبسة
 الدفعة: 4000
 الفرع: علم الاجتماع
 الفوج: 02
 رقم التسجيل: 34020401
 NOM.....
 Prénom.....
 Date et lieu de naissance.....
 Promotion.....
 Filière.....
 groupe.....
 n° d'inscription.....

التأطير

SUIVI DE STAGE

الاستاذ المشرف على التربص: لبنين...
 المكلف بالتربص من طرف مؤسسة الاستقبال: ...
 Enseignant Chargé du Suivi.....
 Correspondant.....

مؤسسة التربص

Etablissement d'Accueil

اسم المؤسسة: المؤسسة العمومية للمستشفيات بولاية بولوغاية
 العنوان: ب.ك.ر.ية
 الهاتف: 037527193
 البريد الإلكتروني: h.opital.Bekkeria
 الفاكس: 037527002
 Dénominateur.....
 Adresse.....
 Téléphone.....
 E-Mail.....
 Fax.....

التربص

STAGE

من 31/01/2024 الى: 14/05/2024 AU

استمارة الخصور اليومي

ختم المؤسسة	امضاء المتربص	التوقيت	التاريخ
		3 حسابًا	21/02/2024
		11 حسابًا	22/02/2024
		10:30 حسابًا	24/02/2024
		9:30 حسابًا	25/02/2024
		11:00 حسابًا	29/02/2024
		12:00 حسابًا	02/03/2024
		14:00 مساءً	05/03/2024
		13:00 مساءً	06/03/2024
		11:00 حسابًا	07/03/2024
		12:30 حسابًا	09/03/2024
		10:00 حسابًا	12/03/2024
		10:00 حسابًا	14/03/2024

امضاء المكلف بالتربص من مؤسسة الاستقبال
SIGNATURE DU CORRESPONDANT

امضاء الاستاذ المؤطر
SIGNATURE DE L'ENSEIGNANT ENCADREUR



الإنتاج في الوسط المهني
PRODUCTION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ملاحظات	تقييم المؤسسة	تاريخ انجازها	طبيعة الاعمال
ملاحظات	ملاحظات	2024/01/29	دراسة استطلاعية لمسحرات الدراسة
ملاحظات	ملاحظات	2024/01/31	الحصول على مواصفة الترتيب المسحرات
ملاحظات	ملاحظات	2024/02/12	جمع المعلومات حول مصيغ العزاة
ملاحظات	ملاحظات	2024/04/24	إجراء ملاحظات
ملاحظات	ملاحظات	2024/04/26	إجراء ملاحظات
ملاحظات	ملاحظات	2024/05/22	توزيع الاستمارات على المهنيين
ملاحظات	ملاحظات	2024/05/24	ملاحظات وانستمارات

إمضاء المكلف بالتربيع من مؤسسة الاستقبال



امضاء الأستاذ المؤطر

Handwritten signature of the instructor.

التقييم الشخصي لمؤسسة الاستقبال للمتربص

ملاحظات	تقييم المؤسسة	طبيعة الأعمال
.....	الأداء بشكل عام
.....	الالتزام بالمواعيد
.....	العمل الجماعي
.....	العمل الإداري
.....	العمل الفني
.....	مهارات الاتصال
.....	القدرة على التأقلم

امضاء المكلف بالتربص من مؤسسة الاستقبال



امضاء الاستاذ المؤطر

(Handwritten signature)

التقييم النهائي للتربص

خاص بالامتداد المؤطر

اسم ولقب الطالب: حقاقت سني

اسم ولقب الاستاذ: لبيبة فتية

ملاحظات الاستاذ المؤطر

طالبة صيرة مع العموم، متمكنة من
المواد المنهجية والعلمية المطلوبة في مستوى (ماستري)
لديها نشاط كبير ومثابرة عالية، تستمتع بسلوك
خلاف

التنقيط

PRODUCTION EN MILIEU PROFESSIONNEL

الانتاج في الوسط المهني

عمل جيد 17/20 إنتاجية جيدة

Assiduité et intérêt manifestés

الاهتمام والسلوك:

لديها اهتمام بالبحث 17/20

Rapport de stage

تقييم تقرير التربص:

محتوى جيد جدا 17/20

Test Oral

تقييم شفهي:

أعلى الطالبة على 17/20 عملها ومثابرتها

17/20	العلامة النهائية
	توقيع المؤطر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
La République algérienne démocratique et populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
L'Université Larbi Tébessi - Tébessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculté des sciences humaines et sociales
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم ولقب الطالب (ة): د. مرغادي فردوس

اسم ولقب الطالب (ة):

السنة الدراسية : 2024 / 2023

Année Universitaire



اللقب **موساددي**
 الاسم:
 تاريخ ومكان الميلاد: **08/01/2001**
 الدفعه: **2011**
 الفرع: **علم اجتماع**
 الفوج: **01**
 رقم التسجيل: **34020403**
 NOM.....
 Prénom.....
 Date et lieu de naissance.....
 Promotion.....
 Filière.....
 groupe.....
 n° d'inscription.....

التأطير

SUIVI DE STAGE

الاستاذ المشرف على التربص: **ليسين غيمسحجة**
 المكلف بالتربص من طرف مؤسسة الاستقبال:
 Enseignant Chargé du Suivi.....
 Correspondant.....

مؤسسة التربص

Etablissement d'Accueil

اسم المؤسسة: **مؤسسة مستشفى بيلو اعين**
 العنوان: **مسجد**
 الهاتف: **037522192**
 البريد الالكتروني: **hop.v.a.p.belkher@gmail.com**
 الفاكس: **037527002**
 Dénominateur.....
 Adresse.....
 Téléphone.....
 E-Mail.....
 Fax.....

التربص

STAGE

من **31.10.11** الى: **2011**
 du
 AU:.....

استمارة الحضور اليومي

ختم المؤسسة	امضاء المتربص	التوقيت	التاريخ
	Ferdous	9 صباحًا	2024/02/21
	Ferdous	11 صباحًا	2024/02/21
	Ferdous	10:30 صباحًا	2024/04/24
	Ferdous	3:15 صباحًا	2024/04/25
	Ferdous	11:30 صباحًا	2024/04/29
	Ferdous	12:00 صباحًا	2024/05/10
	Ferdous	14:00 مساءً	2024/05/05
	Ferdous	13:50 مساءً	2024/05/06
	Ferdous	11:00 صباحًا	2024/05/07
	Ferdous	11:30 صباحًا	2024/05/09
	Ferdous	10:00 صباحًا	2024/05/12
	Ferdous	10:00 صباحًا	2024/05/14

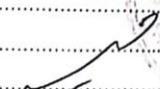
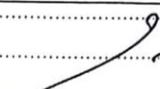
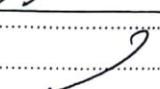
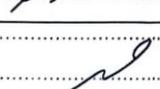
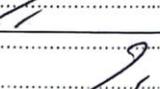
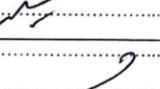
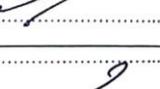
امضاء المكلف بالتربص من مؤسسة الاستقبال
SIGNATURE DU CORRESPONDANT



امضاء الاستاذ المؤطر
SIGNATURE DE L'ENSEIGNANT ENCADREUR

E Bri

الانتاج في الوسط المهني
PRODUCTION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ملاحظات	تقييم المؤسسة	تاريخ انجازها	طبيعة الاعمال
		29 اكتوبر 2024	دراسة استطلاعية لمسئولين الدينامية
		33 اكتوبر 2024	العصول على مواقف التي يعمد المسئولين
		27 اكتوبر 2024	جسور المعلومات حول مجتمع الدينامية
		4 اكتوبر 2024	اجراء ملاحظات
		5 اكتوبر 2024	اجراء ملاحظات
		10 اكتوبر 2024 14 اكتوبر 2024	توزيع الاستمارات على المسئولين
		14 اكتوبر 2024	ملاحظات وانشاء الترخيص

امضاء المكلف بالتربص من مؤسسة الاستقبال



امضاء الاستاذ المؤطر



التقييم الشخصي لمؤسسة الاستقبال للمتربص

ملاحظات	تقييم المؤسسة	طبيعة الأعمال
.....	الآداء بشكل عام
.....	الالتزام بالمواعيد
.....	العمل الجماعي
.....	العمل الإداري
.....	العمل الفني
.....	مهارات الاتصال
.....	القدرة على التأقلم

إمضاء المكلف بالتربص من مؤسسة الاستقبال



إمضاء الاستاذ المؤطر

.....

التقييم النهائي للتربص
خاص بالأستاذ المؤطر

Nom et Prénom de l'Etudiant: محمد عبد الوكيل
Nom et prénom de L'Enseignant: ليثية فتحة

Appréciation de l'Enseignant chargé du suivi المؤطر
ملاحظات الأستاذ المؤطر

جيدة، لعمري
لديها مستوى إنجاز ممتاز سواء على
مستوى التعليم في البحث الميداني
التنقيط

PRODUCTION EN MILIEU PROFESSIONNEL الانتاج في الوسط المهني
17/20 إنتاجها جيد

Assiduité et intérêt manifestés الاهتمام والسلوك:
17/20 لديها اهتمام معي

Rapport de stage تقييم تقرير التربص:
17/20 جيد يشير إلى جودة العمل والنشاط.

Test Oral تقييم شفهي:
17/20 في إطار الطالب عملها ممتازا ونشاطها.

<u>17/20</u>	العلامة النهائية
<u>17/20</u>	توقيع المؤطر

ملخص الدراسة:

عنوان المذكرة: العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية

" دراسة ميدانية على الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة. "

إشراف الأستاذة:

د. لبنى فتيحة

إعداد الطالبتين:

مقاق سناء

مرغادي فردوس

لقد هدفت دراستنا الموسومة بـ " العدالة التنظيمية وأثرها على جودة الحياة المهنية لدى فئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس تبسة"، إلى معرفة مدى تطبيق أبعاد العدالة التنظيمية في المؤسسة الإستشفائية وانعكاسها على مستوى جودة الحياة المهنية لدى الممرضين، ولقد انطلقت دراستنا من التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تطبيق العدالة التنظيمية على مستوى جودة الحياة المهنية لدى فئة الممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس - تبسة -؟. وتقرعت منه ثلاث تساؤلات وللإجابة عنها تم صياغة مجموعة من الفرضيات كالآتي:

- ينعكس تطبيق عدالة التوزيعات إيجابا على تطوير المسار المهني للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية.

- تساهم عدالة الإجراءات في تحقيق التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية.

- تحقق عدالة التعاملات الصحة والسلامة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تمت الدراسة على عينة من الممرضين الشبه طبيين المقدر بـ 80 ممرض، وتم الاعتماد في أدوات جمع البيانات على أداة الاستبيان والملاحظة، والاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل المعلومات بالاستعانة ببرنامج SPSS، ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والمقاربات النظرية ولقد تم التوصل إلى أن التطبيق المتذبذب للعدالة التنظيمية يؤثر سلبا على تحقيق جودة الحياة المهنية للممرضين الشبه طبيين بالمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية، جودة الحياة المهنية، الممرضين الشبه الطبيين.

Study Summary :

Title: « Organizational justice and its impact on the quality of professional life »

“A field study on paramedical nurses at the public hospital institution of Bougara Boulerass, Tebessa.”

Prepared by:

***Megag Sana**

***Merghadi Ferdaous**

Supervised by:

Dr. Lebni Fatiha

Our study, entitled **“Organizational justice and its impact on the quality of professional life among the category of paramedical nurses in the public hospital institution of Bouguerra Boulares, Tebessa”**, aimed to know the extent to which the dimensions of organizational justice are applied in the hospital institution and its reflection on the level of quality of professional life among nurses. Our study began from the following main question : **What is the impact of applying organizational justice on the level of quality of professional life among the category of paramedical nurses at the public hospital institution in Bouguerra Boulares - Tebessa -? .**

Three questions emerged from it, and to answer them, they were formulated a set of hypotheses are as follows:

- The application of fair distributions has a positive impact on the development of the professional path of para-nurses doctors in the hospital institution.
- The fairness of procedures contributes to achieving a balance between the professional and personal lives of paramedical nurses in the hospital institution.
- Ensuring fair dealings with occupational health and safety for paramedical nurses in the hospital institution.

To achieve the objectives of the study, the descriptive approach was relied upon, as the study was conducted on a sample of paramedical nurses With 80 nurses, the data collection tools were based on questionnaire and observation tools and a group of methods were used Statistical analysis of information using the SPSS program and discussion of the results in light of Hypotheses and theoretical approaches, It has been found that the fluctuating application of organizational justice has a negative effect to achieve the quality of professional life for paramedical nurses in the institution under study.

Key words : Organizational justice, quality of professional life, paramedical nurses