



كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي:/2019

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

التخصص: إدارة أعمال

عنوان المذكرة:

ظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية
دراسة حالة: المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -

إشراف الأستاذ:

من إعداد:

د. قاطر فارس

• جدي طالب

• ركاب سيف الدين

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بوحنيك هدى	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
قاطر فارس	أستاذ مساعد - أ -	مشرفا ومقرر
سعيدان عمر	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي. تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



اتفاقية التربص

المادة الأولى:

هذه الإتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير

مع المؤسسة : مؤسسة الاستشارات الجزائرية للتجارة

مقرها في : الجزيرة

ممثلة من طرف :

الرتبة :

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

- 1- محمد حاليب
- 2- ركاب يوسف
- 3-
- 4-

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص : إدارة الأعمال

المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجري في مصلحة مكتب الدكتور
الفترة من : 19 / 02 / 2019 إلى : 31 / 03 / 2019



المادة الرابعة :

برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تيسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتربص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

المادة السادسة::

خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في واجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتيسة في: 03 مارس 2019

رئيس القسم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات
مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الإستشفائية الونزة
الرقم: 18/و.ع.إ.و/ن.م.م.ب/2019

توجيه

- * بمقتضى الأمر رقم: 03/06 المؤرخ في 19 جمادى الثاني عام 1427 الموافق ل15 يوليو سنة 2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
* بمقتضى المرسوم رقم: 140/07 المؤرخ في: 19/ماي/2007 المتضمن إنشاء و تنظيم و تسيير المؤسسات الإستشفائية و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية؛
* بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 99/90 المؤرخ في 01 رمضان 1410 الموافق 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين و التسيير الإداري لموظفي و أعوان الإدارات المركزية، الولايات و البلديات و كذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.
* بمقتضى المرسوم رقم: 126/95 المؤرخ في: 1995/04/02 المعدل و المتمم للمرسوم رقم : 145/66 المؤرخ في : 1966/06/02 المتعلق بإعداد و نشر بعض القرارات ذات الطابع التنظيمي أو الفردي الخاص بوضعية الموظفين.
* بناء على قرار السيد: مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بالونزة

- يقر -

- المادة الأولى: يوجه السيد(ة): جدي طالب بصفته(ها): متربصة من جامعة العربي التبسي- تبسة - إلى مكتب الدخول ابتداء من: 2019/02/19 إلى غاية: 2019/ 03/31
المادة الثانية: يكلف كل من السادة المديرين المساعدين و رؤساء المصالح و المراقبين الطبيين كل فيما يخصه بتنفيذ هذا المقرر.

19 شوي 2019

الونزة في:.....
المدير

نسخة موجهة إلى:

- المعنى(ة)
- رئيس المصلحة الموجه له
ملف المعنى



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان لولاية تبسة

المؤسسة العمومية الإستشفائية الوزرة

الرقم: 147/ع.إ.و.ن.ع.م.ب.هـ/2019

توجيه

- * بمقتضى الأمر رقم: 03/06 المؤرخ في 19 جمادي الثاني عام 1427 الموافق ل15 يوليو سنة 2006 و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
بمقتضى المرسوم رقم: 140/07 المؤرخ في: 19/ماي/2007 المتضمن إنشاء و تنظيم و تسيير المؤسسات الإستشفائية و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية؛
* بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 99/90 المؤرخ في 01 رمضان 1410 الموافق 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين و التسيير الإداري لموظفي و أعوان الإدارات المركزية، الولايات و البلديات و كذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.
* بمقتضى المرسوم رقم: 126/95 المؤرخ في: 1995/04/02 المعدل و المتمم للمرسوم رقم : 145/66 المؤرخ في : 1966/06/02 المتعلق بإعداد و نشر بعض القرارات ذات الطابع التنظيمي أو الفردي الخاص بوضعية الموظفين.
* بناء على قرار السيد: مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بالونزة

- يقر -

- المادة الأولى: بوجه السيد(ة): ركاب سيف الدين بصفته(ها): متربصة من جامعة العربي التبسي- تبسة - إلى مكتب الدخول ابتداء من: 2019/02/19 إلى غاية: 2019/ 03/31
المادة الثانية: يكلف كل من السادة المديرين المساعدين و رؤساء المصالح و المراقبين الطبيين كل فيما يخصه بتنفيذ هذا المقرر.

19 فبراير 2019

الونزة في:.....
المدير



نسخة موجهة إلى:

- المعني(ة)
- رئيس المصلحة الموجه له
ملف المعني

- ملف المعني

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور ظروف العمل في تحسين الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد بالونزة. و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تقسيمها إلى ثلاثة فصول، الفصل الأول و الثاني كانا عبارة عن دراسة نظرية إختصا بالتعريف بالمتغيرات، أما من الناحية الميدانية فقد تم إعتقاد دراسة تحليلية بإستخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات و تحليلها بالإعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS). وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل في المؤسسات الإستشفائية و الخدمة الصحية. و قدمت الدراسة في ضوء النتائج المتوصل إليها مجموعة من التوصيات و المقترحات

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل ، الخدمة الصحية ، تحسين الخدمة ، أداء العاملين

Abstract :

This study aims to identify the role of working conditions in improving health services in public hospitals; With the case study of the public hospital hospital Bougrara Fuad –ounza-. The objectives of this study were divided into three chapters; The first and second chapters were a theoretical study of the definition of variables; On the field side, an analytical study was adopted using the questionnaire as a tool for data collection and analysis based on statistical package (SPSS). This study has yielded a set of results; The most important of which is a statistically significant relationship between the working conditions in the hospital and health services. . In light of the findings, the study presented a set of recommendations and proposals.

Keywords: working conditions, health service, service improvement, employee performance

شكر وعرفان

نحمد الله عزّ وجلّ الذي منّ علينا بفضله وأعاننا على إتمام هذا البحث، ونسأله الهداية و التوفيق في أعمالنا المستقبلية .

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف: د. " فارس قاطر " على رحابة صدره، على المجهودات المبذولة ونصائحه القيمة وعلى تعاونه التام من أجل أتمام هذه المذكرة .

كل التقدير والاحترام للجنة المناقشة ،الذين بتوصياتهم وإقتراحاتهم سيتم عملنا. كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة – عامة والأخ "حمايديّة عماد" خاصة لتعاونهم الدائم معنا. كما يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من الأساتذة من الطور الإبتدائي إلى الطور الجامعي.

كما نشكر إلى كل من يسر إلينا الطريق لإتمام هذا العمل المتواضع وكل من قدم لنا يد العون ولو بكلمة طيبة.

إهداء

تختلف اللغات التي نعبر فيها عما في داخلنا وكانت لي لغتي الخاصة التي أهدي بها ثمرة سنوات من المثابرة والإجتهاد والسعي، والتشريف والإمتداد، إمتداد لمسيرة لم أحملها على عاتقي لوحدي بل شاركني فيها أفراد أسرتي الذين كان لهم كل الفضل بعد الله عز وجل.

إلى قمة العطاء اللامحدود، إلي من جرعا الكأس فارغا ليسقياني قطرة حب إلى من حصدا الأشواك عن دربي ليمهدا لي طريق العلم

" الوالدين الكريمين "

حفظهما الله.

إلي من في الإخاء شاركوني وبالحب بادلونني أخواتي كل منهم بإسمها * **عفاف ، دلال ، خولة** *

إلي أختي العزيزة وزوجها رضوان وأبنائها **" عبد الرحمان ولوجين "**

والى كل العائلة الكريمة أعماما وأخوالا، على رأسهم جدتي حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من جمع رابط الأخوة بيننا وجمعني الله معه في إتمام مشواري الدراسي وانجاز مذكرة التخرج **" طالب جدي "**

إلي كل من الأصدقاء والأصحاب كل بإسمه **" شعيب ، إسماعيل ، طارق ، يوسف ، فارس ، عنتر ، مبروك ، ربيع ، كريم "** عامة وإلي الاخ والصديق **" فارس بوسكين "** خاصة .

و إلى كل أخوتي وأخواتي التي كانت الدراسة وغير الدراسة قد جمعنتي بهم وهن كثر قد لا تتسع لهن الصفحة.

كما نشكر كل من قدم لنا يد العون ولو بكلمة طيبة

وإلى كل من يسر إلينا الطريق لإتمام هذا العمل المتواضع.

سيف الدين ركاب

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتوضيحات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة، أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعنتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعنتني خطوة خطوة في عملي، إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين.

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى إختي و أخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة .

إلى ظلالتي التي لا تفارقني، إلى من كانوا ملاذي و ملجئي

إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى من جعلهم الله إختي بالله أصدقائي الأعراء : أحمد، باشا ، صالح، الطيب ، سيف الدين

إلى كل من ساهم من بعيد أو قريب في إنجاح هذا الجهد المتواضع

وفقههم الله في مشوارهم و سدّد خطاهم

جدي طالب

فهرس المحتويات

/	شكر و عرفان
/	الإهداء
I	الفهرس
IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VIII	فهرس الملاحق
أ- هـ	المقدمة العامة
الفصل الأول: ظروف العمل في المؤسسات	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية ظروف العمل
03	المطلب الأول: مفهوم العمل
04	المطلب الثاني: تعريف ظروف العمل
05	المطلب الثالث: أنواع ظروف العمل
09	المبحث الثاني: بيئة العمل و حوادث العمل
09	المطلب الأول: بيئة العمل
16	المطلب الثاني: حوادث العمل
19	المبحث الثالث: متطلبات تحسين ظروف العمل و معيقاتها
19	المطلب الأول: متطلبات تحسين ظروف العمل
22	المطلب الثاني: معيقات تحسين ظروف العمل
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: ظروف العمل و دورها في تحسين الخدمة الصحية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: تحسين الخدمات الصحية
27	المطلب الأول: مفهوم الخدمات و تصنيفها
30	المطلب الثاني: خصائص الخدمات الصحية
32	المطلب الثالث: المطلب الثالث: العناصر المؤثرة في نوعية الخدمة الصحية
33	المبحث الثاني: أثر ظروف العمل على تحسين الخدمة الصحية
33	المطلب الأول: أثر ظروف العمل المادية على تحسين الخدمة الصحية
34	المطلب الثاني: أثر ظروف العمل الإجتماعية على تحسين الخدمة الصحية
36	المطلب الثالث: أثر ظروف العمل التنظيمية على تحسين الخدمة الصحية
37	المبحث الثالث: دور ظروف العمل في تحسين أداء العاملين و العلاقات بين العمال
37	المطلب الأول: تحسين أداء العاملين
39	المطلب الثاني: تأثير نزاعات العمل و الإختلافات الفردية بين العمال على أداء العاملين
43	المطلب الثالث: أثر الغياب و التغيب على أداء العاملين
47	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -	
49	تمهيد

50	المبحث الأول: تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -
50	المطلب الأول: عموميات حول المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -
51	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
58	المطلب الثالث: إمكانيات المؤسسة
62	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
62	المطلب الأول: منهجية الدراسة
63	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
66	المبحث الثالث: تحليل البيانات و إستخلاص النتائج
66	المطلب الأول: تحليل نتائج الوضعية العامة للعاملين في المؤسسة
73	المطلب الثاني: النتائج العامة
82	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
90	خلاصة الفصل الثالث
92	الخاتمة العامة
95	قائمة المراجع
99	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	الفروق الجوهرية بين السلع و الخدمات	01
58	تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد-الونزة-	02
59	القدرة الإستيعابية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد-الونزة-	03
60	نفقات المستخدمين في المؤسسة	04
61	نفقات التسيير في المؤسسة	05
62	عينة الدراسة	06
63	مقاييس الإستبيان	07
63	اختبار الفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان	08
65	معامل إرتباط بيرسون بين كل متغير وآخر	09
65	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	10
66	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	11
67	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	12
68	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	13
69	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	14
70	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	15
71	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	16
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر	17
73	تحليل نتائج المحور الثاني واقع ظروف العمل و مدى تحسينها داخل المؤسسة الإستشفائية	18
77	تحليل نتائج المحور الثالث واقع الخدمة الصحية داخل المؤسسة الإستشفائية	19
82	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	20
84	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى	21
85	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية	22
86	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23
87	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة	24
88	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة	25

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
45	مجموعة المتغيرات المؤثرة في التغير	01
52	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	02
66	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
67	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب السن	04
68	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
69	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	06
70	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	07
71	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	08
72	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر	09

فهرس الملائق

الصفحة	البیان	الملاحق
99	الهكل التنظيمل العام للمؤسسة	01
100	إستمارة الإستبببان	02
104	نتائج spss	03

المقدمة العامة

تمهيد

يعتمد نجاح التنظيم المؤسسي في إدارة موارده البشرية بغية الوصول إلى أهدافه المنشودة على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه مع الإدراك الصحيح لخصائص ومميزات الموارد وكذلك يعتمد على الإدارة الواعية التي تقوم بتهيئة كل الظروف حتى تتحصل على أقصى مردود، فتوفر الظروف الملائمة يكون إنطلاقاً من بيئة العمل المهنية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق هذا المردود إذ نجد أن معظم المؤسسات تطمح إلي بلوغ أعلى مستويات الأداء، ولهذا تركز جهودها حول تحسين أداء عنصرها البشري وبشكل مستمر من خلال البحث في مختلف الطرق الكفيلة بتعزيز ولائه لها ودفعه إلى تسخير كل ما يملكه من طاقة في سبيل تحقيق أهدافها، ولطالما كان المورد البشري العمود الأساسي لتحقيق الثروة والقيمة لأي مؤسسة، لذلك وجب عليها العمل جاهدة لتحقيق الميزة في هذا المورد دون الموارد الأخرى لما يملكه من قدرات فكرية ومهارات وما يتمتع به من رغبة كاملة في العمل يمكن إستغلالها من خلال إحاطته بأحسن الظروف وتهيئة المناخ المناسب الذي يفي بسد احتياجاته في مكان عمله ويساهم في تحفيزه وزيادة دافعيته على العمل بكفاءة وفعالية أكبر .

تعتبر ظروف العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت مع بروز أهمية دور المورد البشري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات والتوصل إلى أن تحقيق العمال لأهداف المؤسسة يتوقف على مدى تحقيقهم لأهدافهم بها، بمعنى مدى قدرة إدارة المؤسسة على إشباع إحتياجاتهم المتزايدة في مكان العمل، حيث تقوم هذه العملية على أسس علمية يتم من خلالها تهيئة ظروف العمل بمختلف مجالاتها، وفق معايير منفق عليها من أجل تحسيس العمال بالأمان والراحة أثناء ممارسة العمل .

نظر لدور الفعال الذي تلعبه مؤسسات القطاع الصحي في دفع عجلة التنمية، باعتبارها مؤسسات تساهم في تحقيق الرفاهية من خلال تقديم الخدمات الصحية للمجتمع في ظل التغيرات والتطورات الحاصلة في المجتمعات من نمو مستمر للسكان وتزايد الطلب على الخدمات الصحية، أصبح على المؤسسات الصحية وعلى رأسها المستشفيات عامة والمؤسسة العمومية الإستشفائية -بوغرارة فؤاد -بالونزة خاصة مواكبة هذه التطورات والحرص على تقديم خدمات صحية عالية الجودة بالعمل على تحسين أداء عمالها بمختلف مستوياتهم وإختصاصاتهم من خلال تحسين ظروف العمل المحيطة بهم .

أولاً: إشكالية البحث :

ما هو الدور الذي تلعبه ظروف العمل في تحسين الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية الإستشفائية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي أهم ظروف العمل التي تؤثر علي أداء العاملين ؟
- ما هي الأثار التنظيمية والعملية الناتجة عن ظروف عمل ملائمة ؟
- ما هي الخدمة الصحية وماهي العوامل التي تقوم بتحسينها ؟
- هل ظروف العمل المحيطة بالعمال تلعب دورا هاما في تحسين أدائهم ؟

ثانياً: فرضيات البحث

و كإجابة مسبقة على الإشكالية الرئيسية للبحث يمكن صياغة الفرضية الأساسية الآتية:

يؤدي تحسين ظروف العمل الي تحسين الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية

و التي تنبثق منها الفرضيات الآتية:

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة
- 2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاعتمادية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة
- 3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة
- 4- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الإستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة
- 5- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد التعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة

ثالثا: أهمية البحث

تكمن أهمية الموضوع من أهمية قطاع الصحة الذي يهتم بصحة الإنسان والمحافظة علي حياته كما يمكن إستخلاص هذه الأهمية في النقاط التالية :

- تكمن أهمية الدراسة في أن موضوع ظروف العمل متعدد الأبعاد، فقد لقي الأهتمام من طرف العديد من العلوم (كعلم الاجتماع، علم النفس، علم الاقتصاد)
- التوصل إلي نتائج حول أهمية ظروف العمل ودورها في تحسين الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزرة .
- إبراز الدور الفعال الذي تلعبه تهيئة ظروف العمل في تحفيز ودفع العمال علي الأداء الجيد .
- التعرف علي مختلف الفعاليات التي تبادر بها إدارة المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل .

رابعا: أهداف البحث

- الوقوف عند واقع ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد بالوزرة ،من خلال الإطلاع على مختلف الفعاليات التي تبادر بها المؤسسة في سبيل تهيئة ظروف العمل.
- تقديم دراسة علمية تبين ضرورة تحسين ظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية من أجل تقديم خدمة صحية أفضل من خلال التطرق لبعض جهات النظر لبعض العلماء والباحثين .
- لتعرف على مختلف الظروف التي قد تحيط بالعامل في مكان عمله .
- الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية واكتساب الخبرة العلمية والعملية المرتبطة بها .

خامسا: أسباب اختيار البحث

تتمثل دوافع اختيار موضوع المذكرة في مايلي :

- الميول الشخصي للموضوعات التي تتعلق بظروف العمل عامة وقطاع الصحة خاصة.
- بدء الإهتمام بمجال ظروف العمل على مستوى المؤسسات الإستشفائية .
- أهمية المؤسسات الصحية بالنسبة للمجتمع لما لها تأثير علي العنصر البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي لعملية الإنتاج .
- المشاكل المتزايدة التي يعاني منها القطاع الصحي .
- الشعور بالأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع لمحاولة تقديم تحليل متواضع له.

سادسا: منهج البحث

لدراسة موضوع ظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية تم الاعتماد على منهج يستند في جوهره على الوصفي التحليلي وهو منهج وسط يعتمد على الملاحظة الشخصية والمراجع، كما سيتم استعمال الاستبيان الذي يوزع على المرضى، وذلك عن طريق وصف وتشخيص ظاهرة البحث بغرض استيعاب الإطار النظري وسيتم استخدام برنامج spss لتحليل البيانات و إختبار الفرضيات وإظهار النتائج.

سابعا: حدود الدراسة

لقد تمت الدراسة في إطار حدود تمثلت في:

- الحدود الزمنية:لقد تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 19فيفري إلي 31مارس من سنة 2019.
- الحدود المكانية : تمت هذه الدراسة علي مستوي المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد بالونزة ولاية تبسة .
- الحدود العلمية :اقتصرت هذه الدراسة واقع ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد ودورها في تحسين الخدمة الصحية

ثامنا:الدراسات السابقة

1- دراسة عتيق عائشة بعنوان: جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الجزائرية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية سعيدة -بكلية العلوم الإقتصادية و علوم التسييرو العلوم التجارية -جامعة ابو بكر بلقايد-تلمسان -2012/2011

هدفت إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة ومدى تأثيرها علي العميل،وقد اعتمد في هذه الدراسة الاستبيان في جمع البيانات ،وقد اعتمدت الطالبة على كل من المقابلة والملاحظة ،أما حجم العينة فقدر ب111مريض تم معالجة البيانات باستخدام برنامج spss.

وقد التوصل إلى النتائج التالية :

- رضا أفراد العينة على جودة الخدمات الصحية من خلال بعد الاعتمادية،الاستجابة،الضمان،والتعاطف
- عدم رضا أفراد العينة علي جودة الخدمات الصحية من خلال بعد الملموسية وذلك لوجود نقص في التجهيزات الطبية وعدم توفر مختلف الأدوية إضافة إلي عدم وجود خدمات أخرى مرافقة .
- أهم العوامل المؤثرة علي رضا المريض علي جودة الخدمة هو بعد التعاطف الذي كان ايجابيا في هذه الدراسة .

2- دراسة سلمى لحر بعنوان تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد الصديق بن يحيى جيجل بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة قسنطينة (02) -2013/2012هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على الأداء. و للإحاطة بالجوانب النظرية للموضوع تطرقت الباحثة في بداية الأمر إلى ماهية تهيئة ظروف العمل التي تتمثل في عملية إدارية و فنية، تقوم على مجموعة من الدراسات و البحوث، تهدف إلى إحاطة العامل بآنسب الظروف. و في سبيل ذلك تلجأ المؤسسات إلى تصميم برامج تختص بضمان الصحة و السلامة للعمال، من خلال السعي إلى تقليل مصادر الخطر في مكان العمل. و في مرحلة أخرى، بحثت في طبيعة التأثيرات التي تخلفها عملية التهيئة، و وجدت بأن مثل هذه العملية تفيد في تفادي بعض المشاكل

التنظيمية و الصحية، تتمثل الآثار التنظيمية في الصراعات و الغياب و في بعض الأحيان في دوران العمل، بينما تنحصر الصحية في الإصابة بضغط العمل، الأمراض المهنية و حوادث العمل. و كل هذه الظواهر تنعكس سلبيًا على مستوى أداء العامل و أداء المؤسسة في نفس الوقت. و قصد التأكد من فرضيات الدراسة قامت بإجراء دراسة ميدانية حول تأثيرات تهيئة ظروف العمل على الأداء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل. بأخذ هيئة التمريض بالمؤسسة عينة للدراسة. معتمدة في ذلك على أداة الاستبيان.

لمعالجة نتائج لجأت إلى بعض الأساليب الإحصائية، منها التكرارات، النسب المئوية، الانحراف المعياري و معامل بيرسون. وقد مكنت الدراسة من تشخيص واقع ظروف العمل بالمؤسسة حيث كانت في مستوى المتوسط. كما توصلت إلى إثبات وجود علاقة طردية و قوية بين كل من ظروف العمل و أداء هيئة التمريض، فكلما هيئت ظروف العمل بشكل جيد كلما ساهم ذلك في زيادة رضا العمال عنها و زاد شعورهم بالولاء للمؤسسة، مما يؤدي إلى دفع العامل للأداء الجيد.

3- دراسة الدكتور سوسن غزال التي تعمل كمدرسة في قسم تمريض البالغين (باطني و جراحي) بكلية التمريض – جامعة تشرين – اللاذقية – سوريا – سنة 2009

اهتمت في دراستها بكيفيات تحسين الأداء التمريضي، قصد البحث في إمكانية تطبيق برنامج ضمان جودة الخدمة التمريضية، الذي يتضمن معايير الممارسات التمريضية، التي تستخدم كأساس لتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف الممرضين.

وعلى هذا الأساس كانت أول خطوة تقوم بها هي إجراء تقييم أولي لأداء ممرضي مستشفى الأسد الجامعي قبل البدء في تطبيق البرنامج الذي يتضمن جميع حيثيات العمل التمريضي

(أوقات عمل، التحديد الدقيق للمهام، إجراءات عمل، أدوات العمل، التدريب المستمر، المشاركة في اتخاذ القرارات،... إلخ)

شملت عينة الدراسة التي تم اختيارها عشوائياً (100) ممرضة من مجموع الممرضات العاملات في أقسام مختلفة في المستشفى. حيث استخدمت الباحثة تقنية قوائم الرصد المعتمدة في برنامج ضبط الجودة المطبق في وزارة الصحة و قد خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها انخفاض نسبة جودة الأداء التمريضي الإجمالي للمستشفى بنسبة 24.7% عن المستوى المطلوب ووفقاً لمعايير البرنامج.

كما أظهرت الدراسات أن انخفاض الأداء التمريضي يعود بالدرجة الأولى إلى عدم تطبيق لمهارات التمريضية ووفقاً للمعايير العالمية. وهذا ما يسبب عدم رضا المرضى عن خدمات الرعاية الصحية التمريضية.

وعلى ضوء هذه النتائج أوصت الباحثة بالمباشرة في تطبيق برنامج ضمان جودة الخدمات التمريضية في مستشفى الأسد الجامعي ووفقاً للمعايير العالمية و ما تحمله من إجراءات تحسين ظروف عمل الممرضين خاصة منها التنظيمية، بغية رفع مستوى أداء الممرضين وبالتالي جودة الخدمات التمريضية.

4- دراسة إيمان أحمد صالح بعنوان العلاقات الاجتماعية النفسية الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي قدمتها في شكل رسالة ماجستير بجامعة صنعاء باليمن سنة 2006 .

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى هدفين أساسيين هما:

- تحديد العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وتبيان أثرها على سلوك العمال في البيئة التنظيمية باليمن

- تحديد اتجاه العلاقة بين العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية مع محددات الأداء الوظيفي قسمت الباحثة دراساتها إلى قسمين، تضمن الأول الإطار النظري للموضوع، أما الثاني فقد تناول منهجية البحث والنتائج المتوصل إليها.

و كانت نتائج الدراسة أنه ومن أجل بلوغ المستوى المطلوب من الأداء الوظيفي لا بد من تدعيم العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية من خلال ما يلي:

- تحديد توصيف وظيفي لكل منصب عمل، بحيث يكون واضحاً ومحدد المهام والواجبات، ولا يوجد تشابه بينه وبين أي منصب عمل آخر، حتى لا تحدث ازدواجية في مهام العمل

- المشاركة في اتخاذ القرار الإداري لأن تنمية التنظيمات تعتمد على تطور الإمكانيات الذاتية للعمال، وهذا يتطلب إشراكهم في رسم سياستها العامة، وزيادة فرص مشاركتهم في وضع معايير العمل، واتخاذ القرارات الإدارية

- ضرورة ألا يرتبط تواجد العامل في مكان عمله بساعات الدوام الرسمي، وإنما بوجود عمل مكلف بتأديته هذا يعني إشراكه بمهام ودورات وأنشطة عديدة تعود بالنفع عليه وعلى عمله، --- تحقيق الأمن والسلامة المهنية عبر إجراءات تتخذها إدارة المؤسسة نفسها تجعل العامل يقدم إخلاصه وولائه لها، وغير راغب في ترك عمله

- عقد لقاءات اجتماعية بين العمال بهدف تفعيل القيم الاجتماعية والإنسانية بينهم

-انتهاج سياسة الإنصات للعمال لسماع مشاكلهم والتحدث عن طموحاتهم والترحيب بأفكارهم الجديدة ومقترحاتهم

- المساهمة في مساعدة العمال على استقرار حياتهم العائلية من خلال إنشاء إدارة بحوث اجتماعية في كل مكان عمل هدفها كشف وبحث هموم ومشاكل العمال وعرضها على الإدارة العليا

تاسعا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، الفصل الأول والثاني مخصصين إلى إطار النظري والفصل الثالث دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد. الفصل الأول جاء بعنوان ظروف العمل في المؤسسات وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث،المبحث الأول تناول مفاهيم متعلقة بظروف العمل وأنواعها والمبحث الثاني عرض مفاهيم حول بيئة العمل وحوادث العمل أما المبحث الثالث فتناول مفاهيم معيقات ظروف العمل ومتطلبات تحسينها،بالنسبة للفصل الثاني جاء بعنوان ظروف العمل ودورها في تحسين الخدمة الصحية وهو بذاته تم تقسيمه الي ثلاث مباحث الأول تناول مفاهيم متعلقة بالخدمة الصحية والمبحث الثاني تم عرض أثر ظروف العمل على الخدمة الصحية أما المبحث الثالث فتناول دور ظروف العمل في تحسين أداء العاملين العلاقات بين العمال أما بالنسبة للفصل الثالث كان عبارة دراسة تطبيقية عن طريق أخذ عينة عشوائية من العاملين لمعرفة ما واقع ظروف العمل في المؤسسة ودورها في تحسين الخدمة الصحية .

عاشرا: صعوبات الدراسة

لا تخلو اية دراسة من الصعوبات والعوائق،أما عن الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بدراستنا فقد كانت :

- قلة المراجع حول موضوع البحث خاصة علي مستوى مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة
- غياب التكوين في مجال استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

الفصل الأول

ظروفه العمل في المؤسسات

تمهيد

إن ظروف العمل تعد من المسائل الجوهرية التي تستحق الاهتمام بالدراسة والبحث؛ لكونها احدي الإفرازات الطبيعية لتحسين أداء العمال في المنظمة؛ وقد أصبح لتحسين ظروف العمل أحد أهم الخيارات للمنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمتية من اجل الوصول إلى أفضل مستويات الأداء وأعلى القدرات الإنتاجية؛ كما إن الاهتمام بظروف العمل يشمل تحديد احتياجات الموظف لتطوير قدراته ومعارفه وفرص الترقى وتحمل المسؤولية؛ وغيرها من الحوافز الأخرى المتاحة وجميعها تسهم في رفع معدلات الانتماء الوظيفي للمنظمة؛ وحب العمل المنتج؛ وتطوير الأداء وتحسينه بصورة مستمرة لإكساب المنظمة مزيدا من النجاحات ورضا المستفيدين؛ ولعل الاهتمام بمستوى العلاقات بين الموظفين وتعزيز ذلك من خلال توفير بعض الأنشطة التي تجمع العاملين خارج أوقات الدوام والعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين منسوبي المنظمة؛ مما ينعكس إيجابا علي زيادة مستوى الرضا الوظيفي وزيادة مستوى الأداء والإنتاجية والتعاون القائم علي الشراكة البناءة بين الجميع لتحقيق أهداف المنظمة وسنوضح في هذا الفصل أهم النقاط المتعلقة بظروف العمل من مفهوم وأنواع ومؤثرات هذه الظروف على المنظمة بالإضافة إلى المتطلبات ومعوقات تحسن هذه الظروف.

المبحث الأول : ظروف العمل

المطلب الأول: مفهوم العمل

فرع أ: التطور التاريخي للعمل

لقد شغل موضوع العمل مختلف الاقتصاديين منذ بدايات الفكر الاقتصادي، وحسب تياراتهم واتجاهاتهم، قد أعطوا تعاريف ومبادئ للعمل، ابتداء من الطبيعيين الذين يعتبرون أنه كل ما ينفق من جهد بمقابل في قطاع الفلاحة، ولم يعطوا للأعمال والنشاطات في القطاعات الاقتصادية الأخرى، أو في الصناعة والخدمات نفس المعنى للعمل، والأكبر من هذا أنهم اعتبروه عملا غير منتج.

كما أنه ينظر للعمل في الحضارات القديمة مثل الصين، الهند ومصر على أنه نوع من الإرهاق ضمن التجمعات الحرفية والشعبية، وتميز بإعطائه حقا معينا، وتصنيفات معينة وتنظيمية.

أما في حضارات البحر الأبيض، اليونانية والرومانية خاصة، فقد كانت أكثر تحديدا للعمل من قبلها، إلا أن الكتابات الاجتماعية والفلسفية لمعاصري تلك الفترة، أفلاطون وأرسطو مثلا، قامت بوضع تحليلات اجتماعية غير علمية، مثل اعتبار العمل مذل وأما النشاطات الحرة والعمل الفكري والحرب السياسية، فهي لا تتعلق لديهم بالعمل، وهي في نفس الوقت الوحيدة التي ترتبط بالعلم، ولم تكن حاجات العمال، ظروفهم وطموحاتهم، محلا للأبحاث المنهجية أو للاهتمام بها.

في القرن الثاني عشر، مع " غاليلي " تأكد مقياس العمل الآلي، وأصبح البحث العلمي في مجال العمل، الذي تصارعت فيه مفاهيم أخلاقية وعلمية، وتطورت الأعمال حول ظروف عمل الإنسان الآلية والفيزيولوجية والمناخية، وأنشأت تدريجيا فيزيولوجيا العمل انطلاقا دراسة مجهود العامل.

ومنذ نهاية القرن التاسع عشر، اتخذ العمل وجهة أكثر وضوحا، وأصبح مجالا للدراسة، سواء من الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي، وتم التطرق إليه لدى العديد من الاقتصاديين، بمختلف مذاهبهم، الاشتراكيون والكلاسيك الرأسماليون خاصة.¹

فرع ب: بعض المفاهيم:

يعرف العمل في علم الاجتماع الماركسي على أنه: " النشاط الموجه للإنسان والذي يهدف إلى السيطرة على القوى الطبيعية والاجتماعية، وتحويلها لتلبية حاجات الإنسان والمجتمع، وهذه الحاجات تتكون تدريجيا".

كما عرف العمل عبد الباسط محمد حسن بأنه: " النشاط الموجه لتحويل القوى الطبيعية والبسيطة عليها من أجل تلبية حاجات الإنسان".

هذا وقد ذهب عبد المنعم عبد الحي إلى تعريف العمل بقوله: " إنه مجموعة من العلاقات الاجتماعية الذي يستنفد أطول فترة من نشاط الفرد".

¹ د. ناصر دادي عدون - إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر

يقدم " ويبستر " تعريفا للعمل بقوله " بذل الجهد أو القدرات لإنجاز شيء ما، أي الجهد البدني أو العقلي الموجه نحو تحقيق غاية".

ويعرفه كذلك بقوله: " العمل ضرب من النشاط العريض الشامل، وهو يعتمد على جميع العمليات النفسية التي يقوى عليها الكائن الإنساني".

نقول "يعمل" بمعنى: " يبذل جهدا بدنيا أو عقليا لتحقيق غرض، وفي اللغة المألوفة يجاهد في سبيل عمل شيء ما يؤدي إلى الربح أو لتحسين الظروف المادية أو العقلية أو البدنية أو تحت ضغط من أي نوع، تميزا لما يقوم به الفرد على سبيل المتعة أو الرياضة أو الإشباع المباشر " والعمل الإنساني، وفي الاستعمال الإنجليزي على الأقل، يمكن تصوره بوضوح على أنه نشاط وسيلي¹.

كما يمكن القول إن العمل هو عبارة عن مجموعة المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل².

أهمية العمل لفرد:

يحقق العمل الفرد عدة أغراض من بينها:

1- أنه مصدر دخل له وضروري لمعيشته.

2- أنه يحقق له مركز اجتماعي معين.

3- يشعره بالانتماء للمجتمع.

4- عنصر أساسي لتحقيق الذات.³

المطلب الثاني: تعريف ظروف العمل

ترتبط ظروف العمل ارتباطا وثيقا بالفرد كونه أنسانا من جهة ومحركا أساسيا لكافة عناصر الإنسان من جهة أخرى؛ ولقد تزايد الاهتمام بظروف العمل مؤخرا وذلك لارتباطها كفاءة الفرد وما يعكس عن ذلك على المنظمة؛ فلقد أصبحت تهتم بالبحث عن ظروف العمل البيئية الموجودة بها والتي تؤثر علي العمال وتحمل المنظمة تكاليف إضافية .

¹ بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماجستير جامعة منتوري بقسنطينة، 2006-2007، ص19.

² نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص51.

³ د. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، كلية التجارة بجامعة الإسكندرية وبيروت العربية، الدار الجمعة، ط2، 1997، ص41.

لقد وردت عدة تعريفات لظروف العمل من قبل مجموعة من الباحثين نذكر منها¹.

* **تعريف mori mollin** : ظروف العمل تعتبر عن كل ما يميز وضعية العمل، فهي أما نحفز وأما تكبح نشاط الأفراد وتنقسم إلى عدة أقسام:

الظروف المادية: تلك المرتبطة بوسائل العمل والبيئة مثل: الصحيح، الحرارة، الإضاءة....

الظروف التنظيمية: كأوقات العمل، وتيرة الإنتاج، الإجراءات الموصوفة.

الظروف الاجتماعية: كالأجور، ظروف النقل والعلاقة مع الرؤساء.

يمكن القول أن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله واتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، والمشروع الذي ينتمي إليه.

كما يمكن اعتبارها تلك المؤثرات التي يخضع لها الفرد أثناء تأديته العمل، مثل وجوده في منى أو وجوده في ميدان خارجي مثل: الضوضاء، الرطوبة، درجة الحرارة، ويدخل تحت ظروف العمل أية مخاطر أو حوادث يحتمل تعرض الفرد لها أثناء أدائه للعمل.

وتختص الإدارة فيما يتعلق بظروف العمل بالآتي:

- التأكد من تنفيذ الشروط والاتفاقات الواجب توافرها في مكان العمل، وتطبيق التشريعات والقوانين واللوائح المتعلقة بذلك، مع مراعاة أن ذلك يمثل الحد الأدنى لما يجب توافره في مكان العمل.

- العمل على تهيئة الظروف الأكثر ملائمة والتي تساعد العاملين على العمل دون اجهاد أو ملل والتي تعمل في نفس الوقت على الحفاظ على صحة وسلامة العاملين في مكان العمل.

المطلب الثالث: أنواع ظروف العمل

تشمل ظروف العمل نواح متعددة مثل الإضاءة والتحكم في الضوضاء والأترية ودرجة الحرارة داخل المصانع، ومنها توفير المرافق العامة واتخاذ الاحتياطات، كحماية الأفراد من أخطار الحريق وحوادث العمل وستناول فيما يلي بعض من هذه الجوانب المتعددة لظروف العمل الطبيعية.

1- **ظروف العمل المادية**: تتصل ظروف العمل المادية، بمدى نظافة مكان العمل، ودرجة الحرارة، الإضاءة، التهوية تقادي الضوضاء الزائد، أو تجنب وجود ضوضاء بقدر الإمكان، أو الحد منه بوسائل فنية، وأيضا مدى كفاية المساحات التي تشغلها الآلات والمعدات وتوافر غرف لاستبدال الملابس، والأماكن الخاصة بالاغتسال، ولذلك نجد أن لظروف العمل المادية علاقة بمدى رضاه العامل عن عمله، وكذلك بأدائه، وإذا ما وجد العامل أن هذه الظروف غير ملائمة في البداية فإنه لا يستطيع العمل أو بمعنى آخر قد لا يستطيع التكيف حسب هذه الظروف وقد دلت التجارب أن معدل دوران العمل يرتفع بشكل واضح بين العمال ذوي مدة الخدمة الأقل في الأقسام حيث ظروف العمل غير ملائمة.²

وتعتبر الظروف المادية الأكثر التماسا لوضعية العامل وتشتمل على:

¹ د. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (مدخل الأهداف)، الناشر شهاب، 1999، ص 210.

² د. عبد الغفار حنفي، المرجع السابق، ص 564.

1.1 الضجيج والضوضاء: يعرف الضجيج بأنه ذلك النوع من الأصوات غير المرغوب فيه أو المزج ويتضمن هذا التعريف جميع الأصوات التي تسبب الإزعاج ابتداء من أصوات الآلات الضخمة التي تضر بحاسة السمع، على أبسط الأصوات غير المرغوب فيها كأزيز النحل أو صوت المذياع الجار مثلا، وموسيقى شخص ما، هي ضجيج شخص آخر، والصوت في حد ذاته هو الضجيج فيزيائيا، أما الضجيج فهو الحكم الفردي على الصوت والذي يفسر فيزيائيا بأنه ذلك التغيير الذي يطرأ على الضغط الهوائي والذي يفضلته تشعر بالأصوات.

وحسب تعريف "هاول-hawel" فإن الصوت لا يصبح ضجيجا إلا حينما يشعر الإنسان المعرض له بأنه غير متناسق ولا متفق مع ما يريده في تلك الفترة بالذات ويعتبر هذا التعريف صحيحا من الناحية الإجرائية والعملية أثناء العمل.

أما تعريف "بوراس-burrous" في إطار نظرية لمعلومات السمعي الذي لا علاقة له بالمهمة الآتية التي يقوم بها الفرد لا يمد به بأية معلومات ذات صلة بهذا الهدف.

إذ تثير الضوضاء أعصاب بعض العاملين، وتعد من أهم مصادر ضغوط العمل التي تقلل من تركيز الأفراد على أدائهم. حيث أكدت الدراسات أن زيادة شدة الصوت تثير الجهاز العصبي وتزيد من افرازات هرمون الأدرينالين من الغدة الكظرية، والذي يؤدي إلى استجابات حادة لأي مؤثر بجانب زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وبصفة خاصة في الأعمال التي تحتاج إلى تركيز.

2.1 الإضاءة: يعد الضوء المبهر من مصادر ضغوط العمل لأنه يجذب انتباه الموجودين، ويثير جو من الصخب، بخلاف الضوء الهادئ أو المناسب لطبيعة العمل، فنظام الإضاءة الجيد يزيد من قدرة العاملين على التركيز ويحسن من أدائهم.¹

ولتصميم نظام جيد للإضاءة يجب الاستعانة بالخبراء والتقنيين في هذا المجال وليس الإضاءة الجيدة تركيز أكثر من الضوء على مساحة معينة وإنما هي تزيد المساحة بكمية من الضوء المناسبة والتوزيع المطلوب.

3.1 التحكم في درجة الحرارة: تختلف استجابات العاملين لدرجة الحرارة بحسب البيئة التي يعيشون فيها، فبعض الأفراد أكثر تكيفا مع البيئة الحارة، والبعض الآخر تكيفا مع الأجواء الباردة، وتعد درجة الحرارة مصدرا من مصادر الضغوط في ضوء تأثيرها على جسم الإنسان؟، مما قد تؤدي على المدى البعيد إلى الإصابة بالإجهاد أو التصلب الحراري الذي يدفع العامل لعدم الالتزام بساعات العمل أو البحث عن ظروف مادية أفضل.

وقد يتطلب توفير درجة حرارة مناسبة داخل المؤسسة بالتدفئة في فصل الشتاء والتبريد أثناء فصل الصيف، ووسائل التدفئة كثيرة ومتعددة من الأجهزة المتطورة التي تسمح بتوفير جو ملائم للعمال.

¹ عايد رحيل عيادة الشعري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص 21-22.

4.1. حوادث العمل: يرجع السبب الرئيسي لحوادث العمل داخل المؤسسة إلى عدم العناية بالنظافة داخل المصنع، وضيق مساحة العمل المخصصة لذلك والإضاءة الضعيفة على جانب الحركات الغير سليمة التي يقوم بها العمال ومن الوسائل المستخدمة لنشر نحو الأمن الصناعي تعيين أشخاص من المستخدمين لقيادة الأفراد من أجل سلامتهم.

5.1. ساعات العمل: تؤثر عدد ساعات العمل التي يقضيها الفرد في عمله على إنتاجية وأيضاً على مدى رضاه عن عمله ففي الولايات المتحدة الأمريكية كان الفرد يعمل من شروق الشمس إلى غروبها وكان من المطالب التي ينادي بها العامل في الصناعة أن تتخفف ساعات العمل ثم نجد في الوقت الحالي الاتجاه مازال مستمرا نحو تخفيض عدد ساعات العمل الأسبوعية.¹

6.1. تصميم المكاتب:

يساعد التصميم الجيد للمكاتب من حيث المساحة أو التأنيث أو التهوية والإضاءة في مساعدة العاملين على الالتزام بوقف الدوام وعدم الهرب بحثاً عن جو ملائم، لذلك فحسن تصميم المكاتب ووضعيته تمنح العاملين مزايا مهمة من أبرزها:

❖ تقديم الحماية والأمان.

❖ تسهيل عملية الاتصال الاجتماعي.

❖ زيادة مستويات الأداء.

❖ تعزيز أداء المهنة بطريقة عملية.

❖ إدخال السرور والمتعة على الموظف والتحفيز على النمو والتطور.²

بالإضافة إلى التسهيلات الأخرى، فهي تتصل بتوفير حبرات الراحة، الخدمات الطبية، برامج تغذية، أنشطة تثقيفية، برامج ترفيهية، والإسكان، وأي مزايا أخرى تساهم في رفع مستوى معيشة العمال وتعود عليهم بالنفع.³

2- ظروف العمل الاجتماعية: تتضمن ظروف العمل الاجتماعية قدرة الفرد على الإدماج مع المجموعة التي يعمل معها ونوع الإشراف الذي يخضع له والشعور بالاستقرار في العمل والمعاملة الإنسانية الحسنة أي كل ما يؤثر على الروح المعنوية للفرد، ومن العوامل الأساسية التي تحدد ظروف العمل الاجتماعية:

1.2. التنظيم الرسمي: ويقصد به التنظيم المعلن والذي يقيمه صاحب المشروع بموجب السلطة التي يخولها القانون لكي يزول كافة الأنشطة التي تساعد على تحقيق الأهداف التي أقيم المشروع من أجلها، يمثل التنظيم الرسمي الإطار الذي يضم جميع العمال وفي جميع المستويات وتتحدد فيه المراكز المختلفة بواجباتها وسلطاتها ومسؤوليتها والعلاقات التي تربط بينها.

¹ د. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (مدخل الأهداف)، الناشر شهاب، 1999، ص 216-217.

² عايد رحيل عيادة الشمري، المرجع السابق، ص 23.

³ د. عبد الغفار حنفي، المرجع السابق، ص 267.

- **الهيكل التنظيمي:** يقصد به العلاقة بين الوظائف والأنشطة المتعددة في التنظيم ويتطلب من الإدارة الكفاء أن يكون هيكلها التنظيمي في توازن ومكيف تبعا لأهداف العلمية الأساسية في المنظمة.

- **نطاق الرقابة:** ويطلق عليه أيضا نطاق الإشراف مفهوما ما يتعلق بعدد المساعدين الذين يمكن للرئيس أن يشرف عليهم إشرافا فعال ويتضمن الرقابة ضرورة قيام الرئيس بتنسيق أوجه النشاط التي سيقوم المساعدين بها والحاجة إلى إقامة علاقة بين الرئيس والمساعدين تسمح بالتكامل منظم لأوجه النشاط.

2.2 القيادة: هي التأثير في أوج النشاط لأي جماعة منظمة وهي تعمل نحو تحقيق أهداف معينة ومن العوامل التي تحدد مدى قدرة القائد في التأثير على مجموعة علاقاته مع رؤسائه.

3.2 التنظيم الغير الرسمي: يوجد داخل كل تنظيم رسمي يضم مجموعة من الأفراد علاقات غير رسمية يؤثر على سلوك الأفراد ويجب تفهم طبيعة هذا التنظيم من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، والاعتراف بأهمية التنظيم الغير الرسمي والدور الذي يلعبه يتماشى مع النظرة الحديثة إلى التنظيم باعتبار أنه اجتماعي يتأثر فيه كل فرد.

فهو في الحقيقة تنظيم جديد مليء بالانفعالات وتناقضات التي تصاحب العلاقات الإنسانية والعناصر البشرية في تجمعها وتعاملها مع بعضها البعض.

4.2 نظام الاتصال بالأفراد: الاتصال هو وسيلة الأفراد للتعبير عن وجهات نظرهم وآراءهم وإيصال أفكارهم وتلقى معلومات وكافة البيانات التي يريدون الإدلاء بها، وهو بهدف إلى إيجاد فهم مشترك وتحقيق ترابط في التفكير والاتجاهات بين الأفراد العاملين داخل تنظيم واحد.

3-ظروف العمل البيئية: تلعب الظروف البيئية دورا كبيرا ومؤثرا في كافة النواحي المختلفة المتعلقة بتسيير الموارد البشرية بكافة المنشآت، فالعامل يتأثر ببيئة العمل فإذا كانت المؤسسة ناجحة وبعيدة عن الضغوط الحكومية والاقتصادية، وتملك كفاءات إدارية مميزة وقيادات فعالة ومدربة فإنه بلا شك بيئة العمل ستكون مرضية بالإضافة إلى وجود جماعات عمل متعاونة وأهداف محددة لإنتاج سلع وخدمات لتزويد المجتمع باحتياجاته، فعندئذ سيكون العامل مرتاحا في العمل في مثل هذه الظروف.

وبصفة عامة يوجد العديد من الظروف البيئية المؤثرة على ممارسة الفرد في بيئة عمله و التي تشمل تأثير الاتحاديات العمالية، الحكومية، الظروف الاقتصادية وكذلك الجوانب المتعلقة بالتنظيم.¹

مؤثرات الظروف البيئية:

1-الاتحاديات العمالية: ظهرت النقابات العمالية واقتصرت في بداية الأمر على قطاعات اقتصادية مثل الصناعة والتعدين، وقد ازدادت وتطورت النقابات العمالية في الوقت الراهن وامتدت إلى القطاعات التي لا تهدف إلى الربح وفي القطاع العام. فالنقابة تهدف إلى تحقيق مصالح أعضائها من خلال الاتفاقيات والمساومات مع أرباب الأعمال بخصوص ظروف العمل، الأجور، وغيرها من الخدمات وقد تنتهج المنهج التعاوني أو الهجومي مع أرباب العمل.

¹ د. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002، ص 44.

2- المؤثرات الناتجة عن تدخل الحكومة على وظيفة الأفراد: تخضع معظم المؤسسات مجموعة من التشريعات والقوانين المتعلقة بالأجور، ساعات العمل، وقد تفاوتت وفقاً لنوعية النشاط وتؤثر مثل هذه الضغوط على ممارسات الأفراد والتي من أهمها التشريعات المتعلقة بالعمل، الأمن والسلامة، التعويضات، مكافآت نهاية الخدمة

3- الظروف الاقتصادية: لها تأثير على ممارسات العمل بإحدى الطريقتين

مستوى الرخاء في المنظمة: عندما تكون الحالة سيئة في منطقة معينة فإن العمال تتولد لديهم رغبة في الهجرة والبحث عن العمل.

درجة المنافسة في القطاع ينتمي إليه التنظيم: مع ازدياد ضغط المنافسة تضعف قدرة المؤسسة على عرض محفزات لاستقطاب الأفراد، ويمكن للتنظيمات ذات الكفاءة العالية أن تستميل العامل وذلك بعرض محفزات مالية كالعمل الملائم الذي يحقق لصاحبه الرضا والشعور بالذات.

4- نمط التنظيم: يمثل نمط التنظيم بشكله وأسلوب إعداده، وكيفية الربط بين الأفراد وتجميع الوظائف وتكوين جماعات العمل.

ويبدو من خلال الهيكل التنظيمي حيث يوجد العديد من الأساليب والطرق المتعلقة بإعداد التنظيم.

المبحث الثاني: بيئة العمل وحوادث العمل

المطلب الأول: بيئة العمل

فرع أ: تعريف بيئة العمل: هي التقنيات المستخدمة في العمل، والإجراءات والأنظمة ومجموعات العمل، وأنماط الاتصالات، وأسلوب القيادة السائد وغيرها.

أو هي المكونات المادية المتوفرة داخل مقر العمل من ضوء وإضاءة ودرجة حرارة وإضاءة وتصميم مكاتب وأدوات مكتبية مساعدة. 1

حيث توجد ثلاثة عوامل رئيسية تنطوي عليها بيئة العمل ولها تأثير وهي: طبيعة ونوع العمل ذاته، جماعة العمل، قائد العمل. 2

1. طبيعة ونوع العمل:

يصعب قياس العمل بطريقة كمية ولكن يوجد نوعين من العوامل يشتمل عليها العمل: المستوى التكنولوجي أو الفني للعمل، وظروف العمل.

يوجد العديد من الجوانب أو الزوايا التي يمكن من خلالها جعل العمل أكثر جاذبية للفرد وإذا تم معرفة هذه الجوانب لأمكن للإدارة استخدامها كمدخل لوضع الفرد في العمل الذي يتفق مع ميوله، حيث توجد عدة خصائص للعمل وهي:

- درجة أو مستوى المجهود العضلي والجسماني:

¹ عابد رحيل عيادة الشمري، المرجع السابق، ص 09.

² عبد الغفار حنفي، المرجع السابق، ص 55.53.

تختلف الأعمال فيما بينها من حيث المجهود الجسماني وكذلك يختلف الأفراد من حيث هذه المقدرة، وبصفة عامة فالأعمال الشاقة أقل جاذبية مقارنة بالأعمال الخفيفة.

- الجوانب الملائمة وغير الملائمة لبيئة العمل:

قد تكون بعض الظروف غير ملائمة للعمل وتحسينها تزيد قابلية أداء العمل وتشتمل هذه الظروف درجة الحرارة العالية أو المنخفضة، الضوضاء، تلوث الهواء، الظلام، الروائح الكريهة.

- موقع العمل:

قد تتطلب بعض الأعمال أن تتم خارج المؤسسة والبعض الآخر لابد أن يتم داخلها، وقد يتم العمل في أكثر من موقع، وهذه الجوانب لها علاقة بالظروف التي تؤدي فيها العمل.

- الوقت الذي يستغرقه أداء العمل:

تختلف الأعمال من حيث الوقت اللازم لإنجازها فالبعض يتم بطريقة مستمرة بينما الأخرى يتم بطريقة غير مستمرة.

- درجة التخصص والمتطلبات الثقافية والعملية:

تقوم التنظيمات الحديثة على فكرة التخصص فقد يفضل الفرد التخصص، في مجال معين ليكسب الخبرة والمهارة التي ترتفع من كفاءته بينما يفضل آخر القيام بعدة أعمال وتكون لديه القدرة على ذلك.

- الخبرة السابقة:

كما تتفاوت الأعمال من حيث المستوى التعليمي المطلوب، فهي أيضا قد تتطلب خبرات سابقة في المتقدمين للعمل، وقد وجد أن الوظائف تختلف من حيث مستوى الذكاء المطلوب.

- تفاعل الفرد مع الجماعة:

يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث درجة أو سرعة التفاعل والاندماج مع الجماعة، فالبعض قد يفضل العمل بمفرده بمعزل عن الآخرين، بينما يفضل البعض الآخر الاندماج في الجماعة.

- الجماعة النفسية للعمل:

لهذه الجوانب تأثير خاصة بالنسبة لحياة الفرد في انجاز العمل، والمخاطر التي ينطوي عليها.

2- جماعة العمل:

هي العامل الرئيسي الآخر والمؤثر في بيئة العمل، ويتصل ذلك بحجم الجماعة، ودرجة التماسك بينها، وأهداف الجماعة، والفرد أو العامل ما هو إلا جزء من الجماعة التي ينتمي إليها وتتعامل الإدارة مع البشر كأفراد وجماعات.

3- قائد العمل :

العامل الثالث في بيئة العمل وله علاقة بممارسات ادارة الافراد هو الخاص بالقيادة ونمط واسلوب القائد بالتنظيم؛ وقد نجد عدة انماط من القيادة كالقيادة الرسمية و التي يتم تعيينها بالتنظيم ، أما الأنماط أو الأنواع الأخرى فهي الناتجة عن المقدرة في التأثير على الآخرين، أو قد يكون القائد غير رسمي من بين أعضاء

الجماعة رغم وجود القيادة الرسمية، والقيادة هي القدرة في التأثير على الجماعة أي في جماعة العمل، ومن الخصائص المتوافرة في معظم القادة هي حب السيطرة، الاهتمام بما يدور حوله، الخبرة، الثقة بالنفس، الذكاء... إلخ، وتعتبر هذه الصفات جزء من القيادة الناجحة.

ومن العوامل الأخرى المؤثرة في القيادة العمل المراد إنجازه وكذلك نمط القيادة، فوجهات نظر الأفراد غير متطابقة فيما يتعلق بالقائد من خلال الخبرات والممارسات السابقة حيث يفضل من يلم أكثر بالجوانب الاجتماعية لبيئة العمل واحترام شعور الأفراد بالإضافة إلى انصافه بالمبادرة و الابتكار.

فرع ب: أنواعها وخصائصها

❖ أنواعها:

تنقسم بيئة العمل إلى عدة أنواع من أهمها:

1- البيئة التنظيمية:

تتضمن الأنظمة والإجراءات، وأنماط القيادة، والاتصالات، والتقنية المستخدمة، والعلاقات السائدة في بيئة العمل، والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، وضغوط العمل.

2- البيئة الوظيفية:

تتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب، وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب، واختيار وتعيين، بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها.

3- البيئة المادية :

تتضمن المكونات المادية البيئية المؤثرة علي بيئة العمل مثل الضوضاء؛درجة الحرارة ؛الاضاءة وتصميم المكاتب ؛والادوات المكتبية المساعدة ؛وغيرها

4- البيئة التقنية :

تتضمن التقنيات الحديثة التي تيسر أداء العمل في المنظمات، وتساهم في توفير الوقت والجهد، كما يمكن تصنيف بيئة العمل الداخلية حسب درجة اللامركزية واللامركزية السائدة، والنمط القيادي السائد، والثقافة التنظيمية السائدة إلى بيئة جامدة وبيئة مرنة:

أ- **بيئة جامدة:** هي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة والانضباط والحزم، وقلة تفويض السلطات، والاعتماد على المركزية المطلقة، وسريان خطوط السلطة والاتصالات من أعلى إلى أسفل في الهيكل التنظيمي الهرمي، وهذه البيئة تقلل الإبداع والابتكار، نتيجة التقيد بالأوامر والتعليمات ومن ثم تعطيل العمل والتقييد بالروتين والإجراءات المطولة.

ب- **بيئة مرنة:** هي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجيع الإبداع والابتكار، والتوسع في تفويض السلطات، والاعتماد على اللامركزية، والاتصالات في جميع الاتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوفي من خلال نمط القيادة الديمقراطية، وهذه البيئة تساعد على الإبداع والابتكار، والسرعة في انجاز العمل، ومن ثم الفعالية في الأداء.

• خصائصها:

تتسم بيئة العمل بعدة خصائص تؤثر على الأداء العام للمنظمة وتسهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي أو انخفاضه في ضوء التأثيرات الإيجابية أو السلبية لعناصر هذه البيئة.

وتتقسم هذه الخصائص بصفة عامة إلى خصائص البيئة التنظيمية، وخصائص البيئة الوظيفية.

خصائص البيئة التنظيمية

تتضمن هذه الخصائص :¹

- **الهيكل التنظيمي:** يهيئ الهيكل التنظيمي المرن بيئة أفضل تساعد على رفع مستوى الالتزام التنظيمي من خلال تحديد خطوط السلطة، مما يمنح العاملين قدرة أكبر على الإبداع والابتكار بخلاف الهيكل التنظيمي الجامد أو المتصلب الذي يعيق تأقلم العاملين مع البيئة المحيطة .

- المناخ التنظيمي :

يشكل المناخ التنظيمي الحصلة لكل عوامل البيئة الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها، والتي تظهر سلوكهم وعلى معنوياتهم وبالتالي على أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها، لذلك يساهم المناخ التنظيمي الإيجابي في زيادة مرونة الهيكل التنظيمي ومن ثم الاستجابة والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى إثارة التحدي لدى العامل فتدفعه إلى التجربة والابتكار والإبداع والسعي للإنجاز، بخلاف المناخ التنظيمي السلبي الذي يحد من قدرة العاملين على مواجهة التهديدات التي تؤثر سلبا على مكاسب المنظمة في ضوء استمرار العمل الروتينية التي تركز الملل وتحد من الأداء الفعال للعمال، بسبب جمود وضعف هذا لمناخ التنظيمي.²

- الثقافة التنظيمية السائدة :

وهي عبارة القيم والمسلّمات والمعتقدات والاتجاهات والمعايير التي تربط المنظمة، ويشترك فيها كل العاملين بها .

وتسهم الثقافة التنظيمية المرنة في رفع مستوى الالتزام التنظيمي من خلال إرساء ودعم قواعد سلوكية تقضي بأن يكون الموظفين مبتكرين ومبادرين مع منحهم حرية التصرف بدرجة ما، وزرع قيم تقتضي ضرورة التشاور مع رؤسائهم قبل اتخاذ القرارات المهمة و المناسبة، أي إرساء قواعد التهيئة الاجتماعية اللازمة للمنظمة التي تصف كيفية تعلم الأفراد للثقافة التنظيمية حتى يصبحوا أعضاء فاعلين ومشاركين، بخلاف

¹ عابد رحيل عبادة، المرجع السابق، ص 15.

2- عبد الحميد عطية، طريقة العمل مع الجماعات أساسيات ومفاهيم الممارسة دار الجماعة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية

الثقافة التنظيمية الجامدة التي تخفض مستوى أداء الأفراد من خلال تشكيل ضغوط على العاملين تحد من إبداعاتهم وتجعلهم يشعرون بالملل والإحباط في انتظار الأوامر والتعليمات الروتينية.

- أنظمة وإجراءات وسياسات العمل:

الأنظمة هي القواعد القانونية المنظمة للعمل، أما الإجراءات فهي الخطوات التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية بأسلوب محدد سلفاً لكيفية أداء الأعمال واتخاذ القرارات الخاصة بها، بينما السياسات هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تحكم سير العمل، لذلك فإن وضوح أنظمة وإجراءات وسياسات العمل يسهم في زيادة الالتزام التنظيمي بخلاف الأنظمة والسياسات غير الواضحة أو المتحيزة والعشوائية التي تخفض المعنويات لدى الأفراد.

- **الوصف الوظيفي:** هو تعريف ووصف الوظيفة وتحديد المهام التي تتضمنها، و المؤهلات التي يجب أن يتمتع بها شاغلها. ويسهم هذا الوصف في توضيح مهام الوظيفة وإزالة اللبس والغموض، ومن ثم رفع مستوى الالتزام التنظيمي نتيجة إدراك كل عامل لمهام وحدود واختصاصات وظيفته.¹

- نمط السلطة :

يؤثر نمط السائد في بيئة العمل على العمال وأدائهم، حيث تسهم المركزية الشديدة في قتل عناصر المبادرة والابتكار، وخفض الروح المعنوية وتعطيل الأعمال، ونمو الكسل والتراخي واللامبالاة بالعمل، بعكس اللامركزية التي تسهم في رفع مستوى أداء العمال نتيجة شعور العاملين بأهميتهم ومشاركتهم الفعلية في اتخاذ القرارات، فيقبلون على العمل ولديهم قناعة بأهميته وبأهمية انجازه بشكل صحيح.

- نمط القيادة:

يؤثر نمط القيادة السائد في بيئة المنظمة بشكل مباشر على أداء الأفراد، فالقائد الافتراضي المستند جميع الصلاحيات والسلطات في يده ويتخذ من المركزية أسلوباً أساسياً في العمل، يجلب بيئة غير مناسبة بخلاف القائد الديمقراطي الذي يؤس بضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع خطة العمل وأساليبه، مما يرفع ثقتهم بأنفسهم ويؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائهم داخل المنظمة، أما القائد الفوضوي الذي لا يتدخل لتجنيد الأعمال، أو تعيين من يقوم بها، ويترك للعاملين حرية العمل بالطريقة والأسلوب الذي يريدونه دون رقابة أو متابعة، فيؤدي إلى ظهور الأعمال الفردية غير المنظمة، حيث يتحرر العاملون من أي سلطة للقائد مما يقود إلى التضارب والتنافس والتنازع والاختلاف بين أفراد المجموعة نتيجة اتباع كل منهم أساليب مختلفة عن الآخرين، مما يؤدي إلى ارتفاع الصراع التنظيمي وضغوط العمل، أما القائد التحويلي فيساعد على ارتفاع وتعزيز قيم التغيير وتطوير مهارات العاملين والتركيز على القيم المشتركة، وتطوير المرؤوسين، وكذلك الحال بالنسبة لنمط القيادة بالأداء، فالقائد يهتم بتحفيز الأفراد أولاً من خلال تبادل المكافآت

1- صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية ، 2004

الاستثنائية، وتحديد الأهداف، وتوضيح أوجه الاتفاق حول ما يتوقعه من أعضاء المنظمة، وكيف يمكن مكافأتهم على جهودهم والتزامهم.¹

2- خصائص البيئة الوظيفية: تتضمن هذه الخصائص:²

- الأجور والرواتب والحوافز:

يسهم شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجر أو راتب أو حافز في زيادة الالتزام بمهام وأعباء العمل المكلف به، ويتجلى مظاهر ذلك في المواظبة على الحضور في وقت الدوام الرسمي وعدم التأخر، وكذلك الالتزام بوقت الانصراف والحرص على انجاز أعباء العمل اليومي دون تأخير، بخلاف شعور الفرد بضآلة وعدم كفاية أو اشباع الراتب أو الأجر أو الحافز لاحتياجاته الأساسية، مما يترتب عليه عدم الالتزام بوقت الدوام، وإهمال العمل اللامبالاة بإنجازه في الوقت المحدد.

- محتوى العمل وطبيعته:

تسهم ماهية وطبيعة الوظيفة في زيادة أو خفض مستوى أداء العمال، فالوظائف الواضحة غير المعقدة ترفع مستوى الأداء نتيجة عدم وجود صعوبة في القيام بها، بخلاف الوظيفة المعقدة التي تستدعي تمتع الفرد بمؤهلات ومهارات خاصة، والتي تتضمن خطوات معقدة وغير واضحة تستدعي الرجوع للرؤساء والزملاء الأكثر خبرة، فإنها تولد ضغوط على العاملين، كما أن بعض الوظائف التي تتضمن التعامل مع الجمهور تحدث ضغوط عمل إضافية كالمنظمات الخدمائية، وكذلك الوظائف التي لا تسمح بالترقية والتقدم والنمو المهني، فهذه الوظائف تجلب لدى الفرد الضيق والرغبة في التسرب وضعف في الأداء

- فرص الترقى المتاحة:

ويقصد بالترقية شغل العامل المرقي لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والمسؤولية والسلطة والمركز، تفوق مستوى وظيفته الحالية.

ويسهم وجود فرص ترقى متاحة في زيادة إقبال الموظفين على العمل وتحسين مستويات التزامهم، وزيادة انهماكهم في العمل بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وفي الوقت نفسه الحصول على الترقية المتاحة، بخلاف غياب الترقيات الذي يصيب الفرد بالجمود، واللامبالاة بالعمل، فمهما بذل من جهد لن يحصل على ترقية لعدم توافر فرص الترقى.

- جماعات العمل:

تسهم جماعات العمل في تشكيل قوة ضغط لا يستهان بها سواء كانت الجماعات رسمية أو غير رسمية، فجماعات العمل تجلب مناخ تنظيمي خاص بها، وتشكل وسيلة ضغط قوية على مراكز اتخاذ القرار، خاصة

¹ سالم بن سعيد القحطاني التحول نحو نموذج قيادي عالمي، ط1، 2009، ص275 خصائص البيئة الوظيفية جماعات العمل

² القحطاني سالم بن سعيد: القيادة الادارية: التحول نحو نموذج القيادي العالمي، مرامر للطباعة والتغليف، الرياض، 2008، ص 209.

إذا كانت القرارات المتخذة تتعارض مع مصالحها فكلما زاد تأثير جماعات الضغط كلما أجبرت متخذ القرار على التراجع عن قراره، وبالتالي العجز عن مواجهة جماعات العمل.

فرع ج: العوامل المؤثرة عليها

تتأثر بيئة العمل في المنظمة بعدة عوامل يأتي في مقدمتها المواد الخام المستخدمة في العمل، والمواد البشرية، والموارد المالية والاقتصادية وغيرها من العوامل ونذكر منها:

- **مواد خام:** تحصل المنظمة على ما تحتاجه من مواد خام من البيئة الخارجية، وتشتمل هذه الاحتياجات كل شيء من معدات وأجهزة ومعدات وتقنيات وأثاث وتجهيزات مكتبية وغيرها.

- **الموارد البشرية:** تؤثر الموارد البشرية الموجودة في المنظمة في بيئتها الداخلية، فهذه الموارد وما تضمه من إداريين وفنيين وعمال ذوي خبرات ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل تؤثر على كمية العمل المنجز ودرجة جودته في ضوء ما تمتلكه من مهارات وقدرات، لذلك تهتم المنظمات بإدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفاعل للموارد البشرية المتوافرة في المنظمة، فضلا عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لأنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب لرفع مهارات الأفراد بدرجة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

- **الموارد المالية:** يؤثر توافر الموارد المالية إيجابا على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلا عن تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين وإشعارهم بالثقة، أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح.

- **السياسات الإدارية:** تسهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار. أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية، فإن غيابها أو عجزها يخفض من معنويات العاملين وتؤثر سلبا على مستوى أدائهم.¹

- **القيم المهنية:** المنظمة التي تشبع فيها القيم الخيرة والتي تحترم الفرد وتحرص على انضاجه وبنائه ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه تصبح ملاذا آمنا للاستمرار والبقاء والعطاء، بخلاف القيم المادية والمنفعية والاستغلالية التي تتعامل مع الأفراد وفق معادلات الربح والخسارة، فإنها تساهم في تسربهم أو تحفيزهم لترك المنظمة.

- **الهيكل التنظيمية:** كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمة للمواقف، كلما شجعت على التجديد والتكيف مع الظروف الحالية، أما الجمود والروتين والمركزية الشديدة والرسمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومثبطة.

- **خصائص الأفراد العاملين وصفاتهم الشخصية:** تجلب عوامل السن والجنس والشهادة والخبرة السابقة نحو الحياة والمستقبل وغيرها من العوامل الشخصية الأجواء البيئية الإيجابية أو السلبية.

¹ ماهر الكيسي، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقايد والمعاصرة، الجزء 4، دار الرضا للنشر، دمشق، 2008، ص 76.

المطلب الثاني : حوادث العمل

إن لظروف العمل الداخلية ومدى توفر التسهيلات داخل مكان العمل أثر كبير على النواحي السيكولوجية للعمال.

تتصل ظروف العمل المادية بمدى نظافة مكان العمل، درجة الحرارة، الإضاءة، التهوية، تقادي الضوضاء الزائدة، مدى كفاية المساحات التي تشغلها الآلات والمعدات، فنجد أن لظروف العمل المادية علاقة بمدى رضا العامل عن عمله.

ويعرف الحادث بشكل عام هي تلك الأفعال الغير مخططة والغير مقصودة من قبل الفرد، وبالتالي تكون غير مرغوبة وينجم عنها ضرر للأفراد وللموجودات، وحوادث العمل هي التي تحصل خلال أداء العمل أو بسببه تؤدي عادة إلى توقفه.

ويمكن تعريف حوادث العمل أيضا على أنها ذلك الحدث الذي ينشأ مباشرة في مركز العمل أي من آلات وأجهزة أو من العامل نفسه كسوء وسوء تصرفه واستعداده، وبهذا يتم تصنيف الحوادث بناء على ثلاث أسس رئيسية، إما على أساس طبيعة ونوع الحادث أو مسبباته أو الآثار الناجمة عنه.

فرع أ: أنواع الحوادث

يمكن تصنيف حوادث العمل حسب عدة تصنيفات:

- حسب نوعها: حوادث المرور، حوادث جسمية، وأخرى غير جسمية.
- حسب الآثار: حوادث أدت إلى تلف بالآلات والأجهزة وأخرى أدت إلى حدوث أذى وأضرار بالأشخاص.

- حسب المسببات: وهي نوعان:
- حوادث راجعة إلى عوامل إنسانية: التهور، اللامبالاة، نقص الخبرة.
- حوادث راجعة إلى عوامل بيئية: كسقوط أشياء أو حوادث انفجار، عدم نظافة الأرضية نظرا لما تسببه الحوادث من اضرار في الممتلكات وأذى للأشخاص، ومما يترتب عن ذلك من تكاليف سواء من حيث دفع تعويضات للعمال المصابين أو علاجهم وكذا إصلاح الاضرار التي حدثت بالممتلكات بالإضافة إلى الوقت الضائع وما يترتب عنه من زيادة تكاليف الإنتاج وكذلك التأثير على معنويات الأفراد.¹

- تصنيف سيموند وفيورد لحوادث العمل:

1- الوسيلة: هي المسبب المباشر للحادث وتنقسم إلى:

- الماكينات والأجهزة المتحركة

- أجهزة الرفع

¹ محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان الاردن، 2005. ص 129

- المصانع
- الناقلات
- أوعية الضغط
- الأجهزة الخاصة بنقل الحركة
- محولات كهربائية
- آلات التشغيل
- مواد كيميائية
- 2 جزء من الوسيلة: مثل اسلاك كهربائية
- 3 الظروف البيئية الغير مأمونة: ومن امثلة عن ذلك:
 - عيوب أو خلل بالآلات
 - استخدام وسائل وقائية غير مأمونة
 - ضعف الإنارة
 - تهوية رديئة
- 4 التصرفات الخاطئة: مثال عن ذلك: عدم الانتباه أثناء العمل، إساءة استعمال الأجهزة، عدم التركيز.
- 5 عوامل إنسانية : قلة الخبرة ونقص المعرفة، نقص بدني او عقلي.
- يرى الكثير من المفكرين ان معظم الحوادث ترجع لعوامل إنسانية، ولتقادي ذلك لابد من توفير ظروف بيئة مناسبة وجعل ظروف العمل أكثر أمانا.

فرع ب: أسباب الحوادث

1- الأسباب البيئية للحوادث:

يذكر " هنريش " أن الأسباب البيئية للحدث هي المتصلة البيئة الغير مأمونة و بصفة خاصة العناصر المادية كالآلات والمواد والأشياء... إلخ، ومثل هذا العمل على الآلات غير مأمونة مما يؤدي إلى إصابة العامل.

2- الأسباب الإنسانية للحوادث:

إذا كانت العوامل البيئية تسبب غالبية الحوادث فإنه لا يمكن التقليل من العوامل الإنسانية المتصلة بالفرد أي التعرف على الدوافع الخفية التي أدت إلى حدوث التصرف الظاهر (غير المأمون). حيث أن النسبة الغالبة من الحوادث ترجع إلى عوامل إنسانية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

فمن العوامل الإنسانية المباشرة للحدث ما يلي:

- التشغيل بدون إذن وتصريح لعدم الانتباه أثناء العمل.
- العمل بمعدل أسرع غير مأمون؟ أو تجاوز هذا العدد.
- إساءة استعمال أدوات الوقاية الشخصية.

- عدم مراعاة الاحتياطات الخاصة باستخدام أو استعمال بعض المواد كالمواد الكيميائية.
 - عدم التبليغ عن ظروف غير مأمونة قد تكتشف.
- ويقول " هنريش-Heineich" أن العوامل المتصلة بسمات الفرد الذهنية والبدنية قد تؤدي إلى سلوك أو تصرف غير مأمون ومن أهم النواحي المتصلة بالفرد وما يترتب على ذلك وقوع الحوادث.
- أ- **الموقف والاتجاه الغير سليم:**
- الإهمال المتعمد وعدم الاكتراث.
 - الخمول والكسل
 - الخوف وسرعة الانفعال
 - عدم الصبر وشروذ الذهن
 - قلة التبصر بالأمور
 - عدم الولاء والتفاني في العمل.
 - التعصب
- وفي رأي الكثير من الباحثين أمثال " هنريش" ، " سايموند - Siimound " ، " بلاك -Black " أن أهم الأسباب البيئية للحوادث هي:
- عدم إظهار الأجزاء الآلية الخطرة.
 - التنظيم والترتيب الغير مناسب للأجهزة والمعدات ومناطق العمل.
 - استخدام أجهزة معينة تالفة.
 - التصميم الغير مأمون للآلات.
 - سوء التنظيم الداخلي للمباني (التجميع الغير مناسب أو تراكم الأجهزة، المواد والأجزاء في الطرق الداخلية، عدم وجود مساحات كافية للتخزين...).
 - إعاقة الملابس الوقائية لحركة العمال وما يؤدي هذا إلى خلق ظروف غير مأمونة.
 - عدم توفير الاحتياطات الوقائية في الصناعات الخطرة.
 - ضعف الإضاءة وسوء التهوية.
- ويذكر جيلمر -Gilmer" أنه توجد علاقة بين مستوى الإضاءة والحوادث أن نسب أو معدلات الحوادث في الفترات النهارية أقل من الفترات المسائية وأنه توجد علاقة بين درجة الحرارة والحوادث تقرب من 70⁰ درجة مئوية، وتزداد كلما تجاوزت درجة 75⁰ درجة أو قلت عن 65⁰ درجة.
- ب- **نقص المعرفة والمهارات:** حيث يترتب على ذلك وقوع الحوادث بسبب:
- عدم كفاية المعلومات التي وصلت إليه.
 - سوء فهم الأوامر والتعليمات
 - عدم أو نقص خبرة العامل

• التردد والحيرة

• عدم الاقتناع بالرأي

ج-الأفراد الغير مهيين للعمل جسيما: وهذا مرتبط بنواحي السمع والإبصار، الجنس، العمر، الصحة، حساسية الجسم بالنسبة لبعض المواد، البطء في الإدراك، الفروق البدنية بصفة عامة، وما من شأنه إعاقة الجسم عن الحركة.

المبحث الثالث: متطلبات تحسين ظروف العمل ومعوقاتها

المطلب الأول: متطلبات تحسين ظروف العمل

هناك العديد من المتطلبات التي يجب توفيرها لتحسين ظروف العمل في المنظمة، والتي نذكر أهمها:¹

- تطوير الهيكل التنظيمي:

يجب تعديل وتطوير الهيكل التنظيمي من حيث تقسيم العمل واستحداث الوحدات وتجميع الوظائف بحيث تخدم كلا من أهداف التنظيمي وأهداف العاملين من خلال تقليص المستويات الإدارية وتقصير قنوات الاتصال، فالهدف من تعديل الهيكل التنظيمي هو الإفادة القصوى من طاقات العاملين وزيادة درجات التزامهم وولائهم وتحقيق الانسجام والتفاعل.

- حسن اختيار الموارد البشرية:

اختيار الموارد البشرية المؤهلة ذات الخبرة المناسبة هي نقطة انطلاق الإدارات نحو تحسين ظروف العمل، حيث يضمن الاختيار السليم مستوى مناسب من الخبرات الإدارية اللازمة لتنفيذ مهام وإجراءات العمل بجانب القدرة على مواجهة المشكلات الطارئة والروتينية.

- تخطيط الموارد البشرية:

هو عملية الحصول على العدد الصحيح من الأفراد المؤهلين للوظائف المناسبة وفي الوقت المناسب. فنظام توافق أو مقابلة عرض الأفراد داخليا وخارجيا مع الوظائف المتاحة التي تتوقع المنظمة وجودها عبر فترة زمنية محددة. وتتنحصر أهداف تخطيط الموارد البشرية فيما يلي:

- استيفاء الاحتياجات من الأفراد في التوقيت المناسب.

- تخطيط الترقيات والتغييرات الوظيفية.

- الإعداد لملء الشواغر الناتجة عن التقاعد أو الاستقالة.

- الإعداد لبرامج التدريب وتهيئة الأفراد لتولي مهام وظائفهم.

- تقدير تكاليف الموارد البشرية وإعداد موازنات الرواتب والمكافآت.

- الإعداد الجيد لأعمال الاستقطاب والاختيار والتعيين.

- وضع سياسات مرنة:

¹ عايد رحيل عيادة الشمري، المرجع السابق، ص40.

يجب وضع سياسات تتميز بالمرونة في اتخاذ القرارات لتتلاءم مع التغيرات والظروف البيئية الداخلية والظروف البيئية الداخلية والخارجية، مع ثبات السياسات وأن لا تكون عرضة للتعديل والتبديل، لإشاعة الثقة والارتياح في نفوس العاملين.

- تفعيل اللامركزية :

وذلك لرفع مستوى أداء الأفراد وإشعار العاملين بأهميتهم ومشاركتهم الفعلية في اتخاذ القرارات، وبالتالي بث الثقة في نفوسهم وإنجاز الأعمال بشكل صحيح.

- استخدام النمط القيادي الملائم:

يجي بتشجيع القيادة الديمقراطية التي تركز على المشاركة والتشاور من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع خطة العمل وأساليبه، مما يرفع ثقتهم بأنفسهم ويؤدي إلى ارتفاع أداءهم، وتطوير مهارات العاملين والتركيز على قيم التغيير، وتطوير مهارات العاملين والتركيز على القيم المشتركة، وتطوير المرؤوسين أو نمط القيادة بالأداء الذي يركز على تحفيز الأفراد أوليا وتحديد الأهداف، ومكافأة العاملين على جهودهم التزامهم.

- تخطيط المسار الوظيفي:

أي عملية مخططة تسعى لإحداث توافق بين الفرد والوظيفة التي يشغلها لزيادة إنتاجية المنظمة وفي الوقت نفسه تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، كما يساهم في تأهيل الإطارات البشرية القادرة على النهوض بمستويات الأداء ومواكبة التجديد والتحسين المستمر للخدمات من خلال الاختيار والاستقطاب والتعيين في الوظائف المتاحة واختيار المسار الوظيفي المناسب لكل موظف في حدود إمكاناته وقدراته وميوله واهتماماته.

- الجمع بين الترقية بالأقدمية والجدارة:

يساهم الجمع بين أسلوب الترقية بالأقدمية والجدارة في استغلال مميزات كل منهما، مما يترتب عليه إجراء تقويم موضوعي عادل للترقية يساهم في مسعى العاملين لبذل قصارى جهودهم للحصول على الترقية، وفي الوقت نفسه لا يبخل من أفنوا عمرهم في خدمة المنظمة من الحصول على الترقية أو الشعور بالغبين

- تعزيز الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين:

تجلب الثقة القائمة بين الإدارة والعاملين في نفوسهم دافعا قويا نحو العمل، يظهر أثره في تحسين الأداء، وزيادة الإنتاجية، والعمل بروح الفريق، كما تجلب الانسجام بين العاملين والإدارة وبذلك يسهل الاستفادة من تحديث إجراءات وأساليب العمل وتؤدي ثمارها الإيجابية، فالمنظمات الحديثة أصبحت بشكل متزايد مبنية على الثقة، ويختفي الصراع التنظيمي، وتسود العلاقات الإنسانية في بيئة ومحيط العمل، ومن ثم ترتفع مستويات الأداء.

- التدريب والتكوين المستمر:

إن الهدف من التكوين والتدريب مع رفع قدرات وتنمية مهارات وصقل خبرات العاملين بالمنظمات مع التركيز على الابداع والسرعة وهي عوامل تساعد في توفيرها التقنيات الحديثة التي توفر الوقت والجهد والتكلفة وتقلل الأخطاء.

- استخدام التقنيات الحديثة:

وهي الأدوات المستحدثة والأساليب التي أفرزها عقل بشري يعتمد على العلم والخبرة والمعرفة، لتحقيق نتائج أفضل مما تحققه الأدوات والأساليب السابقة من خلال توفير الجهد والتكلفة، كما تساعد التقنيات الحديثة على سهولة توجيه العمل وحلها نتيجة زيادة معدلات التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة، مما يساعد على دعم مركز المنظمة التنافسي وتحقيق الفعالية في الأداء.

- الحوافز المادية والمعنوية:

تتمثل الحوافز المادية تلك الزيادة في أجر الموظف سواء كانت هذه الزيادة مصحوبة بترقية أو غير مصحوبة بترقية، أما الحوافز المعنوية فهي التي تتخذ صوراً غير مادية كالمشاركة في اتخاذ القرارات، أو الحصول على شهادات التقدير، أو الاعتراف بالكفاءات. ويساهم الأجر الثابت في تشجيع العاملين على تحقيق إنجازات أعلى، كما أن ربط الحوافز بمستوى الإنجاز يزيد من إقبال العاملين على العمل بحماس وفاعلية.

- استخدام نظام اتصالات فعال:

تسهم سهولة انسياب الاتصالات، وسرعة تدفق المعلومات، وإمكانية حصول العاملين عليها في الوقت المناسب في زيادة القدرة على مواجهة المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة، ومن ثم تحسين مستويات الأداء وشعور العاملين بقيمتهم ومكانتهم. بينما يترتب على حجب المعلومات عدم القدرة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، والإخفاق في مواجهة المشكلات، ومن ثم زيادة ضغوط وصراعات العمل الذي يقابله في الغالب انخفاض مستوى الأداء والرغبة في التسرب من العمل.

ومن هنا يتضح أن هناك عدة متطلبات لتحسين ظروف العمل في المنظمة اللازمة لتحقيق وتحسين أداء أفرادها حيث يساهم توافر هذه المتطلبات في إضفاء الشعور بالأمن الوظيفي لدى العاملين، وتخفيف ضغوط وصراعات العمل، وتشجيع التعاون المثمر بين العاملين لإنجاز مهام العمل ومواجهة المشكلات كفريق واحد.

المطلب الثاني: معوقات تحسين ظروف العمل

هناك العديد من معوقات تحسين ظروف العمل في المنظمة اللازمة لتحقيق أهدافها، ويمكن تقسيم معوقات تحسين ظروف العمل إلى معوقات إدارية، بشرية ومعوقات فنية.¹

1- المعوقات الإدارية:

تتصدر أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تحسين ظروف العمل في المنظمة فيما يلي:

أ- البيروقراطيات المترهلة: حيث أدى تضخم السلطة البيروقراطية وتركيزها على تنمية وتوسيع نطاق سلطاتها وإمبراطورياتها ووقوفها عثرة أمام كل من يريد أن يحدث نوع من التعبير أو التحديث، بل ونعتبره متطفلاً يجب مقاومته وإيقافه عند حده، كما أصبحت الثقافة البيروقراطية هدف تلك الإدارات، بينما الأهداف التي أنشئت تلك الإدارات لأجلها أهدافاً ثانوية.

ب- تقادم وحمود الأنظمة واللوائح مما يترتب عليه:

- عدم القدرة على السرعة اتخاذ القرار، ومواجهة متطلبات العمل.
- كثرة تعديلات وتقسيمات الأنظمة دون إطلاع المسؤولين الآخرين عليها، مما يجعلهم يبنون قرارات على أساس نصوص قديمة متجمدة.

- غموض بعض الأنظمة مما يجعل القادة يجتهدون لتفسيرها، مما يقود للخطأ.

ج- عدم ملائمة ظروف العمل المادية: تشكل الضوضاء وعدم ملائمة الإضاءة والرطوبة والحرارة، أو سوء تصميم المكاتب عوائق مادية تشكل ضغوطاً على العاملين وتنفهم من بيئة العمل.

ويمكن حصر المعوقات الإدارية فيما يلي:

- انعدام تشجيع المنظمة للعاملين.

- سوء المناخ التنظيمي والانتقاد المبكر للأفكار الجديدة دون فحص نتائجها.

- انعدام العدالة في تقسيم العمل ومجابهة بعض العاملين دون الآخرين.

- سياسة البيروقراطية والمركزية الشديدة

- ضعف ورياء أنظمة الاتصالات

- استخدام أنماط قيادية مستبدة لا تشجع على المشاركة في اتخاذ القرارات.

2- المعوقات البشرية: تتمثل المعوقات البشرية التي تحول دون تحول دون تحسين ظروف العمل في كل

مايتعلق بالأفراد داخل المنظمة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- التشبع والوصول إلى حالة الاستغراق الزائد الذي يؤدي إلى نقص الوعي بحيثيات الوضع الراهن.

ب- استعجال النتائج دون وجود القدرات والموارد الكافية لذلك.

ت- التفكير النمطي المقيد بالعادة الذي لا يخرج عن المألوف

¹ عايد رحيل عيادة الشمري، المرجع السابق، ص 47-48

- ث- الامتثال للمعايير السائدة في المجتمع والحذر من الخروج عليها خوف من التعرض للنقد أو الفشل.
- ج- عدم الحساسية تجاه المشاكل والشعور بالعجز عن مواجهتها والتغلب عليها.
- ح- سيادة القيم والانتماءات الاجتماعية التي تفرض بعض التصرفات التي قد لا تتفق مع متطلبات العصر الحاضر كالوساطة والمحسوبية .
- خ- انخفاض كفاءة بعض منسوبي الأجهزة الإدارية لعدة أسباب من أهمها:
- ضعف التأهيل العلمي لكثير من العاملين.
 - قلة البرامج التدريبية والتكوينية وعدم كفايتها.
 - نقص الخبرة.
 - قلة رغبة العاملين في تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم.

3- المعوقات الفنية

- أ- عدم توافر نظم المعلومات الإدارية والنظم الخبيرة ونظم اتخاذ القرار ونظم دعم القرار في المجالات التكوينية والتأهيلية .
- ب- عدم القدرة على اتخاذ القرار المناسب لحل المشاكل الروتينية والطارئة.
- ج - ضعف قدرة بعض الأفراد والإداريين على مواكبة التطور التقني والتجديد.
- ح- تقادم بعض الأجهزة والمعدات المستخدمة عند جمع المعلومات والبيانات.
- خ- صعوبة نقل واستخدام التقنية الجديدة، لاعتقاد بعض المديرين والمسؤولين أنها تتطلب تدريباً شاقاً ومستمرًا، وأن ذلك أصبح ضرباً من المستحيل على ذوي المستويات الوظيفية المتقدمة، أو على من لم يعتد عليها، أو على من تقدم به السن في ظل عدم توفر الوقت، أو صعوبة العمل على هذه التقنيات.
- يتضح مما سبق وجود بعض المعوقات الإدارية، والبشرية، والفنية التي تحول دون تحسين ظروف العمل داخل المنظمة، من خلال الجمود وانعدام المرونة في التنظيمات الإدارية، مع الحرص على البيروقراطية بمفهومها السلبي القائم على التحكم والاستبداد بالأمر، خاصة في المنظمات الخدمية التي يركز أساس العمل فيها على تقديم الخدمات وهذا ما يتعارض مع تحسين ظروف العمل الداخلية أو منح المرؤوسين حرية مواجهة المشكلات التقليدية والطارئة في العمل دون الرجوع للمستويات الإدارية الأعلى، مما يترتب عليه تبديد الوقت والجهد.

خلاصة الفصل الأول

تعتبر ظروف العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر علي العمل وأداء الفرد له؛ فهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالفرد كونه المحرك الأساسي للمنظمة ومختلف أنشطتها؛ ولقد تزايد الاهتمام بظروف العمل مؤخرا نظرا لارتباطها بكفاءة الفرد؛ فقد أصبحت تهتم بالبحث عن ظروف العمل الملائمة الموجودة بها والتي تؤثر علي العمال بصفة ايجابية لغرض تحقيق الأهداف المرغوبة؛ فالاهتمام بتحسين ظروف العمل أضحى في المنظمات العامة والخاصة احد الاستراتيجيات المهمة ومتطلبات العملية الإدارية الناجحة التي تحرص علي تبنيها المؤسسات في ظل احتدام المنافسة وارتفاع مستوي الوعي لدي المستفيد؛ التي يتوقع دائما الحصول علي أفضل الخدمات؛ ومن خلال المفاهيم العامة لظروف العمل التي تطرقنا إليها تبين لنا ضرورة الاهتمام بتهيئة ظروف العمل نظرا لعلاقتها بتحسين مردودية المنظمة من خلال تحسين أداء الأفراد.

الفصل الثاني

ظروف العمل ودورها في

تحسين الخدمة الصحية

تمهيد

تحتل الخدمات الصحية مكانة هامة في الحفاظ علي سلامة الإنسان وزيادة قدراته علي البناء والتنمية فهي تمثل أهم ما يمكن إن يقدم للإنسان صانع الحياة والتطور وان كانت تعكس ضرورة إنسانية فإنها تمثل ضرورة اقتصادية لبناء مجتمع قادر علي الأداء الأفضل في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية ؛وقد تساعد ظروف العمل الملائمة في تحسين الخدمات من خلال تحسين أداء الأفراد داخل المنظمة أما ظروف العمل الغير المناسبة للأفراد بصفة سلبية ومن ثم عدم تقديم الخدمات بطريقة أفضل ؛وسنحاول في هذا الفصل ذكر اثر ظروف العمل بجل أنواعها ودورها في تحسين الخدمات ؛وتأثير كل من نزاعات العمل والاختلافات الفردية على ذلك ؛هذا بعد التطرق إلي مفهوم الخدمات وخصائص تحسينها .

المبحث الأول: تحسين الخدمات الصحية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات وتصنيف الخدمات

فرع أ: مفهوم الخدمات

لقد أظهرت أدبيات التسويق العديد من التعريفات للخدمة، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات في محاولة لوضع تعريف محدد يشمل كافة هذه الخصائص.

فق عرف (**Gonroos**) الخدمة بأنها: "أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل".¹

أما الجمعية الأمريكية للتسوق عرفت الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعر لارتباطها بسلعة معينة".

إلا أن هذا التعريف يتسم بكونه ضعيفاً فضلاً عن عدم تمييزه بصورة كافية بين لسلعة والخدمة، وهناك تعريف (**Stanton**) يقول أن "الخدمة هي النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية".

وعرف (**AdrainPalmer**) الخدمة بقوله أن الخدمة هي "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".²

أما (**Kotler & Armstrong**) فقد عرف الخدمة بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية. فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون".

ومن هنا يمكن تعريف الخدمة على أساس المحتوى غير الملموس أو المخرجات غير الملموسة التي تتوفر أو تقدم للمستفيد من الخدمة، حيث يمكن التمييز بين العناصر الملموسة وغير الملموسة للخدمة.

ومن التعريفات السابقة للخدمة ، تتضح المضامين التالية:

- تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة أو غير محسوسة.
- قد ترتبط الخدمة بمنتج ملموس أو مادي أو قد لا ترتبط بذلك.
- لا يمكن تملك الخدمة أو مقدا، وإنما يمكن الاستفاة من عرضها.

¹ هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط4، 2008، ص20.

² حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص

- الخدمة تدرك بالحواس من خلال لمنفعة التي تقدمها للمستفيد.
- تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية.¹

الجدول رقم 01: الفروق الجوهرية بين السلع والخدمات

الخصائص	السلع	الخدمات
درجة الاتصال العميل	منخفضة	عالية
درجة التغطية في المخرجات	عالية	منخفضة
طبيعة المخرجات	لمموسة	غير ملموسة
درجة قياس الإنتاجية	سهلة	صعبة
حجم المخزون	كبير	ضئيل جدا
التقييم	سهل	صعب جدا
إمكانية تصحيح عيوب الجودة قبل التسليم	عالية	منخفضة

من خلال الجدول يتبين أن هناك اختلافات عديدة وواضحة بين السلع والخدمات تسهل عملية التفريق بينهما، خاصة في طبيعة مخرجاتها وحجم المخزون، حيث تكون مخرجات السلع ملموسة عن السلع التي تكون غير ملموسة، أما فيما يخص حجم المخزون فبالنسبة للسلع فهو كبير يحتاج مساحة أكبر على عكس السلع التي يكون حجم المخزون فيها ضئيل جدا.

أما الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى لا تخرج عن مضمون تعريف الخدمة لكون المريض يتلقى تلك الخدمات التي هو بحاجة إليها. والتي يكون جوهرها غير ملموس ولا يمتلكها، ولكن يمكن استخدام أدوات وأجهزة ومعدات مختلفة لتقديم الخدمة للمريض، ومن ثم شفاؤه وقد تستغرق فترة زمنية بسيطة أو طويلة. وبذلك يمكن القول أن الخدمة الصحية هي لعلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصا أو تدخل طبيًا ينتج عنه رضا أو قبول وانتفاع من قبل المرضى.²

كما يمكن تعريف الخدمة الصحية من خلال تقسيمها إلى قسمين: الأول الخدمات الصحية العلاجية تمثل الخدمات الصحية المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة وتشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج سواء ثم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو ثم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المستشفيات بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية حتى يتم الشفاء وهذه الخدمات هي خدمات صحية علاجية تهدف إلى تخليص الفرد من إصابته أو تخفيف معاناة الفرد من آلام المرض بينما يهتم القسم الثاني

¹ عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرو ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان ، 2011، 2012 ، ص 15.

² تامر ياسر البكري، تسويق الخدمة الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 205، ص 167.

بالخدمات الصحية الوقائية أو ما يمكن أن تطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية حيث ترتبط تلك الفئات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج من سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة وتمثل على خدمات التطعيم ضد الأمراض البوائية وخدمات رعاية الأمومة والطفولة.¹

فرع ب: تصنيف الخدمات

يوجد عدة تصنيفات للخدمات ومن أبرزها نجد :

1- بحسب نوع السوق (أو حسب الزبون)

أ- خدمات كلاسيكية: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية، وخدمات النقل والاتصالات، والتجميل لنا سميت بالخدمات الشخصية.

ب- خدمات منشآت: وهي التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الاستشارات الإدارية، والخدمات المحاسبية، وصيانة المباني والمكائن والمعدات.

2- حسب درجة كثافة قوة العمل :

أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة، ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل، وخدمات تربية ورعاية الأطفال، والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته.

ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية، ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، خدمات النقل العام، خدمات غسل السيارات آلياً، وغيرها.

3. حسب درجة الاتصال بالمستفيد:

أ. خدمات ذات اتصال شخصي عال، مثل خدمات الطبيب، والمحامي، خدمات السكن، خدمات النقل الجوي، خدمات التأمين وغيرها.

ب. خدمات ذات اتصال شخصي منخفض، مثل خدمات الصراف الآلي، خدمات مواقف السيارات الآلية، الخدمات البريدية.

ت. خدمات ذات اتصال شخصي متوسط، مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة، وخدمات المسرح، وفندق رابي السيارات وغيرها.

4. حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات

أ. مهنية، مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين، الخبراء وذوي المهارات البدنية والذهنية.

ب. غير مهنية ، مثل خدمات حراسة العمارات ، فلاحه الحقائق وغيرها.

¹ طلعت الدمرداش، اقتصاديات الخدمة الصحية، ط2، مكتبة القدس، 2006، ص 25.

المطلب الثاني: خصائص الخدمات الصحية

لا تخرج هذه الخصائص عن الخصائص السابقة للخدمات حيث تتجسد الخصائص المميزة للخدمة الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الصحية إلى خصوصية تلك الخدمات؛ وبالتالي انعكاس ذلك علي الأسلوب والعمل الإداري الذي يمكن أن تقدم به إلي المستفيدين، ويمكن تحديد الخصائص بالاتي:

أولا :عدم ملموسية الخدمات الصحية

في المؤسسات الصحية لا يتضح تماما ما الذي دفع المريض قيمته، فأولا بما أن عملية الشفاء تقتضي بعض الوقت، وتتبلور آراء المرضى حول جودة الرعاية التي تلقوها طوال هذا الوقت، وثانيا لا يمكن اختيار الرعاية قبل الاقتناع بتلقيها.

ثانيا :التلازم (تزامن الإنتاج والاستهلاك)

كون هذه المؤسسات قطاعا خدميا فإنها تنتج الخدمة وتستهلم في ان واحد ويعكس هنا أن الخدمة الصحية ليست منتجا يركب ويخزن ثم يباع فيما بعد ،ومن سلبيات هذا التزامن في الإنتاج والاستهلاك التحدي الذي يشكله ضبط الجودة أو ضمان فعالية الخدمة ،وبسبب خاصية التزامن أيضا لا يمكن استرجاع خدمة قدمت بجودة متدنية واستبدالها حتى ولو تم تصحيح العملية التي أنتجتها وقدمت بجودة عالية للمرضى آخرين .

ثالثا :عدم قابلية الخدمة الصحية للتخزين

تصمم المؤسسات الصحية خدماتها لتقدمها بقدرة وإمكانية معينة في فترة زمنية محددة وإذا لم تستخدم هذه الطاقة في فترة محددة ستهدر هذه الخدمة ،فمثلا إذا كان بأحد المستشفيات خمس عشر غرفة عمليات مزودة بطاقم جراحي متكامل وجاهز للعمل على نحو ملائم وسليم لملء جميع الأوقات أو لو نهدر جزء كبير من الوقت بين الحالات فان جزءا من القدرة أو الإمكانية المتاحة قد فقد .

رابعا : مشاركة المريض في اجراءات الخدمة

يعد المرضى (أو حالاتهم المرضية) الذين يتلقون الرعاية مدخلات الخدمة ،أما حالاتهم بعد التشخيص والعلاج فهي المخرجات ،ومن ثم يتفاعل المريض والمؤسسة الصحية من خلال تقديم الرعاية¹.

خامسا: الاختلاف وعدم التجانس (التباين)

تتصف الخدمات الصحية بشكل خاص بالتباين وعم التماثل لأنها تعتمد علي مهارة وأداء سلوك مقدم الخدمة والزمان والمكان وعلي المعلومات التي يقدمها المريض لمقدم الخدمة الصحية ،فالمريض يختلف أيضا من حيث المزاج والسلوك ومستوى الاستجابة والتفاعل ،فقد يعالج الطبيب مرضاه بطرق مختلفة وقد لا يقدم نفس المستوى من الخدمات وهذا يعود إلي مدى استجابة المريض للطبيب وتعاونه معه وقت تقديم الخدمة ،كما أن حالة الطبيب (متعب او مرتاح ،سعيد أم حزين) أثر علي الاختلاف وتباين الخدمة².

تعد الخصائص السابقة خصائص تشترك فيها الخدمة الصحية من باقي الخدمات، لكن هناك مجموعة من الخصائص تميز الخدمات الصحية عن باقي الخدمات هي:

✓ تتميز الخدمات الصحية بكونها عامة للجمهور وتسعي من تقديمها إلي تحقيق منفعة عامة ولمختلف الجهات والأطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد أو مؤسسات .

¹إيشار أوزجان: الأساليب الكمية في إدارة الرعاية الصحية (تقنيات وتطبيقات)، ترجمة: عيد المحسن بن صالح الحيدر، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2008، صص:31،30
²ردينة عثمان يوسف: التسويق الصحي والإجتماعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، صص:101.

- ✓ تتميز الخدمات الصحية لارتباطها بحياة الإنسان وشفائه وليس بأي شئى مادي آخر يمكن تعويضه وإعادة شراؤه بالضرورة أن تكون درجة عالية وتخضع للرقابة إدارية وطبية واضحة .
- ✓ تؤثر القوانين والأنظمة الحكومية علي عمل المؤسسات الصحية عامة والمستشفيات خاصة وعلي وجه التحديد إذا كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص وذلك فيما يتعلق بتحديد منهج عملها والخدمات الطبية التي يقدمها والكيفية التي يتم بها ذلك .
- ✓ في المؤسسات الصحية تكون قوة اتخاذ القرار موزعة إلي حد ما بين الإدارة ومجموعة من الأطباء بينما في مؤسسات الأعمال عموما تكون قوة اتخاذ القرار بيد شخص واحد أو مجموعة أشخاص يمثلون قمة الإدارة.
- ✓ وجوب الاتصال المباشر بين المؤسسة الصحية والمستشفيات بصفة خاصة والمستفيد من الخدمة الصحية، لا يمكن تقديمها في الغالب إلا بحضور المريض نفسه للفحص والتشخيص والعلاج أو إجراء التحاليل.
- ✓ في المؤسسات الصحية يكون من الصعب تطبيق المعايير نفسها والمفاهيم الاقتصادية التي تطبق في خدمات أخرى عملها، وذلك راجع لارتباط الخدمة الصحية بالإنسان ...
- ✓ تتطلب الخدمة الصحية الانتشار المكاني والزمانوذلك تتميز في الغالب بالإلحاح والسرعة في أدائها
- ✓ صعوبة تحديد وتقييم وقياس جودة الخدمة.
- ✓ تتكون الخدمة الصحية من عناصر يكمل بعضها البعض.
- ✓ تتميز الخدمات الصحية بصفات اقتصادية عديدة وفي عدة جوانب هي :

• جانب الطلب يتمثل في :

- ❖ الطلب علي الخدمات الصحية يعد طلب مشتق* : فإذا اعتبرنا الخدمة الصحية مدخلات الانتاج الصحة ،يكون الطلب على الخدمات الصحية طلب مشتق من الطلب على الصحة ،فالمريض يستثمر في رعاية الفم والأسنان في الحاضر من أجل الحصول علي أسنان سليمة في المستقبل
- ❖ الخدمات الصحية تعد إنفاقا استهلاكيا:وكمثال علي السلع الاستهلاكية*شراء المريض للأدوية واستهلاكها يعطي إشباعا مباشرا بينما شراء جهاز لقياس السكر أو جهاز قياس ضغط الدم يقدم خدمات علي مدي فترة زمنية ممتدة.¹

• جانب العرض يتمثل في :

- ❖ تخضع أسواق الخدمات الصحية إلي جانب كبير من التدخل والتنظيم الحكومي ويتعلق الأمر بتحديد منهج عملها والقواعد المهنية في مجال تقديم الخدمات الصحية كما يتسع هذا التدخل لتقوم بالإنتاج المباشر لهذه الخدمات من خلال ملكيتها لأغلب وجدات إنتاج الخدمة.
- ❖ انخفاض مرونة عرض الخدمات الصحية في الأجل القصير وذلك لأن بناء المستشفيات وتجهيزها بالإضافة إلي تدريب الأطباء والمهنيين يحتاج إلي سنوات عديدة ومن ثم فان العرض غير مرن لبعض مدخلات أنتج الخدمات الصحية في الأجل القصير يجعل من هذه الخدمات منتج نهائي غير مرن في الأجل القصير
- ❖ كثافة استخدام عنصر العمل من الخصائص العامة التي تميز الخدمة الصحية حيث تعتمد علي العديد من الموارد البشرية ذات التخصص المتفاوت والذي يبين مدي التكامل ودرجة الاعتماد بينهما ،كالطبيب المتخصص والطبيب العام والمرضى...

¹طلعت الدمرداش إبراهيم،مرجع سابق،ص 33،32

المطلب الثالث: العناصر المؤثرة في نوعية الخدمة الصحية

من الصعوبات الكثير التي يواجهها المرضى هو في تقييمهم للخدمة لكونها غير ملموسة، فكيف الأمر إذا لم يمكن من رؤيتها أو الشعور بها، أو سماعها إلا أن الخدمات الصعبة تمتلك مواصفات نوعية تجريبية أو موثوقة تعتمد على التجربة والخبرة، كالرضا، السعادة، السرور، الحزن، الألم... إلخ وهي صفات يمكن تقييمها فقط من خلال استخدام الخدمة الصحية، كما هو الحال في تناول وتضميد الجروح، قلع الأسنان، تجبير كسور العظام، الفحوص المخبرية والشعاعية... إلخ.

والأمر أوسع في الخدمات الصحية عندما ترتبط أو تعتمد المواصفات النوعية على الثقة والمصادقية، فهي مواصفات قد لا يستطيع المريض تقييمها حتى بعد الحصول عليها كما هو الحال في التشخيص الطبي بالاعتماد على الأجهزة المتقدمة والمستندة على الكمبيوتر، العمليات الجراحية الكبرى أو فوق الكبرى، زراعة القلب أو الأعضاء البشرية الأخرى... إلخ فالمرضى يعتمدون في تقييمهم للخدمة الصحية لهم على أساس مستوى أو درجة نوعيتها، ومعتمدين في ذلك التقييم على خمسة أبعاد هي:

1- الإعتادية

القدرة على الأداء في انجاز ما تم تحديده مسبقا وبشكل دقيق، كصحة القوائم المالية، دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى، والمواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية. ويمثل هذا البعد 32 % كأهمية نسبية في النوعية قياسا بالأبعاد الأخرى.

2- الاستجابة

المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى الزبون، كتقديم خدمات علاجية فورية، استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية، العمل على مدار ساعات اليوم ويمثل هذا البعد 22 % كأهمية نسبية في النوعية.

3- الأمان

هي السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، كالمعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والمعاملة الطيبة من قبلهم، بالإضافة إلى الصفات الشخصية للعاملين.

4- التعاطف

درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالزبون كالإصغاء الكامل لشكوى المريض وتلبية حاجات الزبون بروح من الود واللفظ، ويمثل هذا البعد 16 % كأهمية نسبية.

5- الملموسية

وتتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال. مثل الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج، أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة، ويمثل هذا البعد 16 % كأهمية نسبية.¹

¹ ناصر ياسر البكري، المرجع السابق، ص 212.

المبحث الثاني: آثار ظروف العمل على تحسين الخدمة الصحية

المطلب الأول: أثر ظروف العمل المادية على تحسين الخدمة الصحية

إن ظروف العمل المادية تؤثر تأثيراً كبيراً على فعالية العامل خاصة إذا كانت هذه الظروف لا تتماشى وطبيعة العمل المادية تسبب أثراً للأفراد.

وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء، اختلاف درجة الحرارة والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه.

وعلى الرغم من أن الموظفون يختلفون فيما بينهم من حيث التأثير أو درجة التعرض لهذه المصادر، فقد يتعرضون لاختلاف وظائفهم لواجد أو أكثر من هذه المسببات، كما أن بعضهم تحتم عليهم طبيعة عملهم العمل في ظل هذه الظروف والتعرض لمخاطرها أكثر من الموظفين الآخرين.¹

1- أثر الضوضاء:

قد يترتب على الضوضاء آثار ضارة بالنسبة للأفراد فتسبب الإجهاد العصبي، كما قد تؤدي إلى ضعف حاسة السمع وأحياناً إلى فقدانها بالتدرج كما تسبب انخفاض إنتاجية العمال وارتفاع دوران العمل، كما قد ينتج عنها زيادة الأخطار وحوادث العمل.

والضوضاء ترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالموظفون يتأثرون بسرعة بمستوى والدرجة الموجودة في بيئة أعمالهم، لهذا فإن ضعف السمع أو فقد يعتبر مشكلة شائعة في بيئات الأعمال التي تعلو فيها الأصوات إما استخدام الآلات في الداخل أو بسبب مكان بيئة العمل وقربها من مصادر الازعاج.²

إن الصوت الذي يزيد مستواه عن درجة (30-40) ديسيبل (وحدة لقياس الصوت) سوف يوقظ النائم في العادة، وفي حين أن مستوى الصوت يزيد عن (55 ديسيبل) يجعل المحادثة العادية صعبة جداً أما إذا زاد مستوى الصوت عن (65-80) ديسيبل فإنه يبدأ في ترك آثار نفسية على الفرد وربما إلى فقدان سمعه.

فقد بينت نتائج الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استتاره الجهاز العصبي وزيادة إفرازات الغدد الادرينالية فوق الكلى (الكظرية) مما يؤدي الجسم إلى استجابة حادة من خلال زيادة ضربات القلب وضبط الدم. إلى جانب شدة الصوت فإن تردد أو ذبذبة الصوت من الممكن أن تكون أحد العوامل المسببة للآثار في العمل ذلك أن الصوت الذي تزيد ذبذبته عم (20000 سيكل cycles) في كل ثانية (وحدة لقياس تردد أو ذبذبة الصوت)

¹ عبد الرحمن بن أحمد هيجان-ضغوط العمل (منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها، كيفية إدارتها)، معهد الإدارة العامة للنشر، 1998، ص 198.

² د. صلاح الشنواني، المرجع السابق، ص 211.

غالبا ما يسبب أضرار نفسية وعضوية للفرد والتي بدورها ترفع من مستوى الضغط لديه، وفي المقابل فإن الصوت الذي تكون درجة تردده أو ذبذبته (15-20 سيكل في كل ثانية) يعتبر سببا من الأسباب التي تعيق العامل في العمل وذلك نظرا على تدني مستوى تردده مما يصعب على الموظفين متابعته.

2- أثر الإنارة:

الإنارة يمكن أن تحلل في البداية من خلال أبعادها (كميتها، انتظامها)، والإنارة الغير كافية تسبب مشكلة كبيرة على العين (نقص النظر...) مما يؤدي إلى صعوبات في التركيز التي يمكن أن تقود إلى الحوادث، فضعف الإنارة قد يعيق العامل أحيانا عن مواصلة العمل لفترة طويلة وذلك بسبب إجهاد العين. كما أن الإضاءة التي قد تزيد بشكل كبير و تنقص عن الإضاءة العادية قد تشكل آلاما مثل الصداع نتيجة إلى أن يحرق بصورة أشد في حالة الضوء المنخفض أو تضعف حدقة العين للتركيز في حالة الضوء الساطع، ولهذا نجد أن الكثير من لأفراد يتعرضون لدرجات متطرفة من الإضاءة في العمل وهم من أكثر الموظفين العاملين عرضة لمتاعب البصر.

1- أثر درجة الحرارة :

بسبب ارتفاع درجة الحرارة عن المستوى المطلوب داخل المنشأة تعريض العامل إلى ارتكاب الحوادث، فالأجواء الحارة تسبب تعباً وإرهاقا للعامل حيث يختلف الأفراد في درجة تحملهم للحرارة والبرودة . وذلك بحسب البيئات التي يعيشون بها، غير أن الإنسان يستطيع في الظروف العادية للعمل في درجة تتراوح ما بين (70-75 درجة)، فأعمال المكاتب مثلا لا تستلزم من الموظفين أن يعملوا تحت درجات حرارة متباينة جدا من حيث الحرارة أو البرودة، بعكس الأعمال التي تتطلب من الأشخاص أن يعملوا خارج كالعسكريين مثلا.¹

2- أثر الغبار والأتربة:

يسبب الغبار أمراض للأفراد قد يكون الغبار متولد من بعض العمليات الإنتاجية خاصة عند استنشاق الأفراد لها، كما قد يتسبب الغبار في حوادث إذا تراكم مثلا على أرضية المصنع أو السلاالم فيتعرض الأفراد لانزلاق. كما تصبح السلع المنتجة عرضة للتلوث مثل: صناعات المواد الغذائية والأدوية. وهناك بعض أنواع الغبار ق يكون للالتهابات أو الانفجار ، مما يدعو إلى تجنب تراكمها في أي منطقة داخل المنشأة.

المطلب الثاني: أثر ظروف العمل الاجتماعية على تحسين الخدمة الصحية.

أدت الدراسات والتجارب المتعلقة بالعمال إلى فتح آفاق جديدة حول التركيز على الظروف الاجتماعية فيما كان التركيز على الظروف طبيعية من قبل لاعتقاد أصحاب المشروعات والإدارة بأنها تنطوي على العوامل التي تؤثر في أداء الأفراد فتجارب هاوتون بالإضافة إلى دراسات العالم الاجتماعي التون مايو بينت أن

¹ عبد الرحمان بن أحمد هيجان ، المرجع السابق، ص 200.

العناصر البشرية في سلوكها وأدائها قد تتأثر بدرجة أكبر بالظروف الاجتماعية. وفيما يلي العوامل الرئيسية التي تحدد الظروف الاجتماعية وتؤثر في أداء الأفراد وشعورهم بالرضا عن أعمالهم.¹

1- نمط الإشراف (الرقابة) : تشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط ورضا المرؤوسين عن العمل، فالمشرف له يمثل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر تأثير على ما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية، فالمشرف الذي يقتصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه ويعتبر الأفراد الذين يشرف عليهم مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل لا يكسب ولاءهم وجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم.

فدراسات جامعة ولاية أوهايو أثبتت بأن المشرف المتقهم لمشاعر مرؤوسيه والذي تكون علاقاته معهم على أساس الصداقة، الثقة، الاحترام، يحقق رضا عالية لمرؤوسيه على عكس ذلك الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه.

وإن تأثير المشرف على رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، كما يتوقف أيضا على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم فكما زادت وسائل الإشباع والحوافز التي تحت سيطرة المشرف، كلما زاد تأثير سلوك المشرف إزاء الأفراد على رضاهم عن العمل، وكلما كان نمط سلوك المشرف متوافقا مع تفصيلات وخصائص المرؤوسين أنفسهم زاد رضاهم عن العمل، والمشرف الذي يفوض سلطات وحيات واسعة لأشخاص يفضلون مسؤولية محدودة و يتمتعون بقدرات منخفضة فهو يخلق ارتباكا لدى مرؤوسيه ويثير بذلك استياءهم اتجاه العمل.

2- محتوى العمل:

وتشمل المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل، فرص الاناز التي يوفرها، والترقي الذي ينتجه للفرد وأيضا تقدير وتعريف الآخرين على أداء الفرد، فهي المتغيرات المسببة للشعور بالرضا عن العمل، وفيما يلي نذكر أهم المتغيرات وأثرها على رضا الفرد:

- **درجة تنوع المهام:** حيث كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية، كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح، أي كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة، بالإضافة إلى علاقة تنوع هذه المهام مع قدرات الفرد، فالتنوع بالنسبة للأفراد من مستوى منخفض قد يكون سبب استياءهم على عكس ذوي المستوى المرتفع الذين يصيبهم الملل من الأعمال المتكررة.

- **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:** تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها في أدائه لعمله، ويمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد

¹ د. صلاح الشنواطي، المرجع السابق، ص 213.

الرضا للأفراد عن العمل أما إذا فرض على الأفراد نمط موحد من الطرق والسرعات لأداء مهام العمل بحيث لا يأخذ في الاعتبار اختلاف هؤلاء الأفراد و بالتالي تخلق مشكلات واحتمال استياءهم.

3- القيادة:

فالقائد الذي لا يستطيع تنفيذ ما يتقدم به من توصيات نيابة عن مجموعته إلى رئيسه يفقد الكثير من القدرة على التأثير في المجموعة، لأن الأفراد ينظرون إلى قائدهم أو رئيسهم في العمل، على أنه المصدر الذي يعتمدون عليه في تحقيق أهدافهم فإذا كان القائد على علاقات طيبة مع المستويات الأعلى منه مما يعطيه القدرة على العمل، فإن الأفراد يستجيبون لقيادته ولا يهتم الأفراد هنا بالوعود أو بإظهار النيات الحسنة ولكن بما يستطيع القائد تنفيذه.¹

والقائد الجيد هو الذي تتوفر فيه المهارات الأساسية التالية: المهارات الفنية الخاصة بنوع المهام المكلف بها، والمهارات الخاصة بالعلاقات الإنسانية والتي تساعد على فهم أعضاء التنظيم والتفاهم معهم، والمهارات الإدارية المتعلقة بالقيام بوظائف التخطيط والتنظيم والرقابة والقدرة على تحقيق التنسيق والتكامل، أي أن المهارات المطلوبة من القائد تتعلق بالعمل وبالأفراد وبالتنظيم، أما نوع القيادة تكون رمزية والتي يطلق فيها للأفراد حرية العمل كل في نطاق عمله، بينما القائد يشكل حلقة وصل بين مختلف المجموعات التي يقودها، أو القيادة الديمقراطية التي تشترك الأفراد في اتخاذ القرارات والتعرف على وجهات نظرهم قبل اتخاذ القرارات النهائية، أما القيادة الأوتوقراطية فهي التي تستأثر سلطة اتخاذ القرارات ويكون على الأفراد تنفيذ ما يصدر إليهم من تعليمات. ومن هنا اختيار نوع القيادة الضروري والذي يمكن اللجوء إليه حسب الظروف المحيطة به.

المطلب الثالث: أثر ظروف العمل التنظيمية على تحسين الخدمة الصحية

وتشمل كل الظروف التي تتعلق بالتنظيم الداخلي لجماعات العمل والأفراد، وخاصة التنظيم الغير الرسمي والتي يقصد بها تلك التجمعات والتشكيلات من العمال التي تساعد الأفراد على تحقيق بعض أنواع الحاجات التي يشعرون بها وخاصة الحاجات الاجتماعية كالانتماء إلى الجماعة والشعور بالأمن والحاجة إلى تبادل الصداقات وتعدد الجماعات العمالية التي يشترك فيها الفرد بحسب نوع الأصدقاء الذين يفضلهم، حيث أن جماعة العمال الغير رسمية تعتبر وحدة متكاملة لها سيطرة وتحكم على إنتاج أفرادها وتحدده عن المستوى الذي يتفق عليه الجماعة، وتستمد الجماعة سلطتها أساس من رغبة الأفراد في الانتماء إليها حيث يحصل كل فرد من أفرادها على إشباع الحاجات الأساسية التي يشعر بها مثل الحاجة إلى المشاركة والشعور بالارتباط والاندماج في جماعة من الأصدقاء، ويتوقف تأثير الجماعة على الكفاءة الإنتاجية على ثلاث أمور

- حجم الجماعة
- درجة التماسك والترابط بين أفرادها.

¹ صلاح الشنواي ، المرجع السابق، ص 224.

- أهداف الجماعة.¹

وهناك دراسات تجريبية تبرز أثر الجماعة على الفرد وضوحا، فدراسات هاوتون الرائدة في هذا الميدان أوضحت أن اثر الجماعة على سلوك الفرد أقوى بكثير من ظروف العمل المادية، فإحساس الأفراد بالانتماء لجماعة تضمهم وشعورهم بذاتية الجماعة قد يؤثر على دوافعهم وتصرفاتهم وإنتاجيتهم.²

المبحث الثالث: دور ظروف العمل في تحسين أداء العاملين والعلاقات بين العمال.**المطلب الأول: تحسين أداء العمل****فرع أ: مفهوم أداء العاملين**

أعطيت تعاريف كثيرة لأداء العمال فقد عرفه (Dean) : على أنه النظام الذي يتضمن العوامل الحرجة في البيئة المباشرة لعمل الفرد والتي تؤثر في سلوك الفرد والانجاز الذي سيليه، ويرى البعض الآخر أن أداء الفرد هو عبارة عن السلوك + الإنجاز.

ويجسد أداء العاملين مدى مساهمتهم في انجاز الأعمال التي وكل إليهم ومدى سلوكياتهم و تصرفاتهم أثناء العمل يشمل كل السلوكيات التي ظهرها العامل أثناء القيام بالعمل مثل التصرفات اتجاه الآخرين، المهارات والخبرات المكتسبة، التحسين في الإنجاز، وبهذا فإن أداء العامل مفهوم شامل لا يتعلق فقط بانجاز المهام المكونة لوظيفته، وإنما يعكس كيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة وبهذا يكون الأداء مؤشر للفاعلية والكفاءة معا والتي تطمح الإدارة لتحقيقها في أي منظمة.

فرع ب: العوامل المؤثرة في أداء العاملين

إن العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الفرد وتعزيزه بحسب درجة توفرها مع كل فرد عامل والتي تمثل في الوقت نفسه مكونات الأداء الفردي هي:

1. قدرة الفرد على أداء العمل : مثل المواهب والاهتمامات والعوامل الشخصية .
2. مستوى الجهد المطلوب: أي الدافعية أخلاقية العمل، الحضور وتصميم الوظيفة.
3. الدعم المنظمي: وتشمل التدريب والتطوير ، المعدات والتكنولوجيا ومقياس الأداء، والإدارة والمعاونون.

فرع ج: أهداف عملية تحسين أداء العاملين

يقصد بالتحسين محاولة النهوض بالشيء إلى حالة أفضل إذا كان رديئا أو المحافظة عليه وتطويره إذا كان جيدا مع التعرف على أسباب الضعف في محاولة للتوصل إلى سبل معالجته أو الحد منه، ويمكن تعريف

¹ د. علي سلمى، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، دار النشر مكتبة غريب، 1985، ص 32.

² د. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السيكولوجية وأدوات البحث العلمي، دار الجامعة، 1986، ص 201-

التحسين بأنه النظام الصلب الذي يحدد الأداء الجيد مع إمكانية الترقية والتشجيع بحيث يكون بإمكان المنظمة تحديد الأشخاص وإعدادهم للمناصب المهمة وبطرق متعددة. كما أن نظام تحسين الأداء يعتمد على مقاييس لقياس الأداء الحالي وقياس مدى تطابق النتائج المحققة مع الهدف المخطط ثم من قياس مستوى الانحراف الحاصل عن الأداء المرغوب به بالاعتماد على تغذية عكسية دقيقة لتوافر هذه المعلومات وعرضها على العاملين لغرض تصحيح الانحرافات ثم تطبيق مدخلات تحسين الأداء.

أما أهداف عملية تحسين أداء العاملين فيمكن تلخيصها فيما يلي:

- تخطيط أداء الأفراد
- وضع أهداف بشكل بتنظيم ويتفق مع الأهداف التنظيمية
- وضع توقعات الأداء
- قياس الأداء الحقيقي للشخص مقابل الأداء المرغوب
- توافر الأسس لتمييز أداء الشخص
- توافر المعلومات عن أداء الشخص وهو الهدف الأساسي لعملية تحسين الأداء
- تحديد الاحتياجات التدريبية
- تحديد الأجور والمكافآت والرواتب والتغيرات في منصب وموقع العمل.
- توجيه وتبادل الاستشارة مع المسؤولين فيما يتعلق بتحسين الأداء.

ومن هنا فإن جوهر عملية تحسين الأداء هو مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات ومعايير محددة مسبقاً لتشخيص الانحرافات وبيان مسبباتها ثم اتخاذ الخطوات التصحيحية اللازمة لها. و من المؤشرات المهمة في عملية تحسين الأداء والتي تمثل مفتاح نجاح الوحدة الاقتصادية وبصفتها الدعائم الأساسية في قياس الأداء هي:

1- الفاعلية:

يعد معيار فاعلية المنظمة من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيقها لأهدافها انسجاماً أو تكيفاً مع البيئة التي تعمل بها من حيث استثمار الموارد المتاحة لديها. ويمكن القول بأن الفاعلية هي الدرجة التي تحقق فيها المنظمة أهدافها أو أنها القدرة على استثمار المنظمة لموارد بيئتها النادرة في نشاطاتها المختلفة. أو هي قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها. مما سبق يمكننا القول أن قياس الفاعلية هي أداة و مؤشر لبيان مدى نجاح المنظمة في أداء الدور الوظيفي المقرر لها وذلك لأن الفاعلية هي القدرة على تعزيز العلاقة بين المنظمة وبين البيئة التي تنتمي إليها.

2- الكفاءة:

حظي مفهوم الكفاءة باهتمام كبير نتيجة لمحدودية الموارد المتوفرة وللمنافسة الكبيرة بين المنظمات التي تحاول الحصول على أكبر قدر من تلك الموارد ولتحقيق أفضل أنواع المخرجات وتقليل نسبة الضياع هي

تلك الموارد وتعتبر مؤشر الكفاءة من المؤشرات المهمة في عملية تحسين الأداء، إذ يمثل هذا المؤشر الرشد والعقلانية في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية وذلك لأن المنظمة الهادفة للنمو لا بد أن تؤمن إمكانية استمرار التدفق البشري والمادي والمالي والمعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر لاسيما أن واقع البيئة المعاصر يتسم بمحدودية هته الموارد والكميات والنوعية اللازمة لأداء أنشطتها ويقصد بالكفاءة تطوير وسائل الإنتاج العصرية باستخدام التكنولوجيات الجديدة التي تمكن الإنتاج وتوزيع سلع الوحدة الاقتصادية بطريقة مناسبة من حيث التوقيت والكلفة كما تعني إدخال تقنيات حديثة مثل إدارة الجودة الشاملة وأنظمة الإنتاج الفوري لتحسين الإنتاجية .

أن مصدر العلاقة بين الفاعلية والكفاءة هو ارتباطها بعلاقة مباشرة لتحقيق الأهداف التنظيمية ، فالفاعلية تعني تحقيق الأهداف بالشكل المطلوب والكفاءة تعني استخدام الموارد على النحو الأمثل لانجاز الأنشطة المحققة لأهداف بأقل كلفة ويمكن القول بأن أداء العاملين في أي مركز مسؤولية (منظمة ، وحدة ، قسم...) يعبر عن الكفاءة والفاعلية التي يحقق بها هذا المركز الأهداف التي حددها، ونظرا لأن الأداء يترجم بكونه (تعظيم المخرجات تحت قيد تدنية المدخلات) أي أن الفاعلية هي تعظيم المخرجات أو تحقيق الأهداف المسطرة، والكفاءة هي تدنية المدخلات أو ترشيد استخدام الموارد.

المطلب الثاني: تأثير نزاعات العمل والاختلافات الفردية بين العمال على أداء عاملين

فرع أ: تأثير نزاعات العمل

قبل التطرق إلى تأثير نزاعات العمل في المنظمة يجب أولا تعريفها وذكر أهم أنواعها.

1. مفهوم نزاعات العمل:

قد يصعب تعريف النزاع لأنه يتوقف على حدته وعلى المشتركين في هذا النزاع، فمن حيث حدته يمكن التمييز بين الاختلاف البسيط الذي قد يكون لازما للتطور وللنمو والإبداع، وليس النزاع الحاد الذي قد يستمر ليصل إلى حد السلوك العدواني لمضر للأشخاص وللجماعة وللتنظيم. أما من حيث المشتركين في هذا النزاع فإننا يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من النزاعات: أولها هو ذلك النزاع الذي يحدث داخل الفرد الواحد نتيجة لوجوده في الجماعة، وثانيها هو النزاع الذي يحدث بين أفراد الجماعة الواحدة. وثالث نوع من النزاع هو ذلك الذي يحدث بين الجماعات بعضها البعض.¹

أو يمكن تعريف النزاع على أنه ذلك الخلاف القائم بين مجموعة العمال أو فريق منهم وبني صاحب العمل أو مجموعة أصحاب العمل حول تطبيق أو تفسير قانون أو تنظم اتفاق بينهم يتعلق بظروف أو شروط العمل الاجتماعية منها أو المهنية، وما يأخذ على هذا التعريف أنه أغفل إمكانية التسوية وركز فقط على أطراف النزاع ومحل المنازعة..

¹ د. أحمد ماهر، كيف تسيطر على صراعات العمل، دار الجامعة الإبراهيمية، الإسكندرية، 2006، ص 11.

عرّف المشرع الجزائري النزاع الجماعي في نص المادة الثانية من القانون رقم 90/02 على أنه "كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقات العمل والشروط العامة للعمل يعد نزاعاً في العمل، ولم يجد تسويته بين العمال والمستخدم باعتبارهم طرفين في النزاع".¹

2. أنواع نزاعات العمل

هناك نوعين نزاعات العمل وهما :

أ- نزاعات العمل الفردية:

تثير علاقات العمل الفردية عدة إشكالات عملية أثناء سيرها وتنفيذها، تؤدي إلى توتر العلاقة بين كل من العامل وصاحب العمل بغض النظر عن طبيعة ومدة وشكل الأداة القانونية أو التعاقدية التي تقوم عليها علاقة العمل، وذلك لعدة أسباب مختلفة ومتنوعة.

الأمر الذي أدى بتشريعات العمل لحدثة إلى الاهتمام إذا النوع من الإشكالات والمنازعات عن طريق وضع إجراءات محددة لتسويتها.

ويقصد بالمنازعة الفردية في العمل كل خلاف يقوم بين العامل أو العامل المتدرب من جهة وصاحب العمل أو ممثله من جهة ثانية مناسبة أو بسبب تنفيذ علاقة عمل، لإخلال أحدهما بالالتزام من الالتزامات المحددة في العقد، أو لخرقه أو لعدم امتثاله لنص قانوني أو تنظيمي أو نقابي بما يسبب ضرراً للطرف الآخر. أو كما يصفها المشرع الجزائري "هي كل خلاف في العمل قام بين عامل أو أجير ومستخدم، بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين، إذ لم يتم حلها في إطار عمليات تسوية داخل الهيئة المستخدمة".

وتختلف أسباب النزاعات الفردية من حالة إلى أخرى إلا أنها ترتبط كلها بالإخلال بالتزام أو تقصير في تطبيق نص قانوني أو تنظيمي أو اتفاقي، وهو ما يميز أساساً وسبب هذا النوع من المنازعات الفردية عن المنازعات الجماعية التي تهدف في أغلبها إلى تعديل أو تغيير القانون أو النظام القائم وتعويضه بقانون أو نظام أو اتفاق جديد، الأمر الذي أدى بمختلف التشريعات العمالية والإجرائية الحديثة إلى وضع أنظمة وإجراءات تسوية مختلفة تتناسب وطبيعة كل نوع من المنازعات.²

ونظراً لطبيعة المنازعات الفردية، وما قد ينشأ عنها من مضاعفات وإخلال باستقرار علاقات العمل الفردية، وما يترتب من ذلك من إخلال بالحقوق والالتزامات المقررة للطرفين، فإن تشريعات العمل قد أحاطتها بعناية تنظيمية خاصة، كما وضعت لها إجراءات تسوية متميزة، قصد تهيل معالجتها وتسويتها في مختلف المراحل التي تمر بها والتشريع الجزائري كغيره من التشريعات الأخرى قد أولى عناية خاصة لهذا النوع من

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، القانون رقم 02/90 المتضمن الوقاية من نزاعات العمل لجماعية وتسويتها، الجريدة الرسمية، العدد 07/6، 1990/02 ، ص 213.

² الشايب أمال، اثر نزاعات العمل الجماعية على انتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية الزائرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - ورقلة- ، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص 27.

المنازعات، حيث يترجم ذلك الاهتمام في كون موضوعه إقامة نظام خاص بتسوية منازعات العمل الفردية والمتمثل في قانون العدالة في العمل، الذي جاء ليحدد الطبيعة الخاصة لقضايا منازعات العمل، وليستكمل التنظيم القضائي العمالي بصفة نهائية بعد المحاولات الجزئية التي تمت من قبل. وذلك لتكييف القوانين وفق ما يتلاءم وطبيعة هذه النزاعات وما تفرضه من أنظمة وإجراءات.

ب- نزاعات العمل الجماعية

نظرا لما تمثله نزاعات العمل الجماعية من أهمية في تسيير العلاقات المهنية، وما قد ينجم عنها من أخطار وأضرار اقتصادية واجتماعية في مصالح الطرفين، فقد أحيطت بعناية كبيرة من قبل التشريعات العمالة والاتفاقيات الجماعية على السواء، حيث خصصت لها عدة أحكام وقواعد قصد الوقاية منها تارة، وقصد علاجها تارة أخرى، وذلك بهدف تفادي بلوغها دة التعقيد التي قد تتسبب في اللجوء إلى الطرق العنيفة لفرض تسويتها، أي اللجوء إلى الإضراب وتعرف النزاعات الجماعية في العمل بأنها تلك الخلافات التي تحدث بين مجموعة العمال أو التنظيم النقابي الممثل لهم من جهة، وصاحب العمل أو التنظيم النقابي الممثل له من جهة ثانية.

3. آثار نزاعات العمل:

- تحدث نزاعات العمل في كل مؤسسة فتكون هناك آثار على العمال من جهة وعلى صاحب العمل م جهة أخرى فتأثر على علاقات العمل، وقد تكون هذه النزاعات ضارة كما يمكن أن تكون نافعة.

- تضارب في الأداء حول سبب مشكلة أو حول أولويات العمل يؤدي إلى الوصول إلى حلول أفضل أو خطة عمل دقيقة فعندما يتميز فريق العمل بانعدام هذه الاختلافات، فإن هذا يعني عدم اهتمام أعضاء الفريق و فهم يوافقون على أي شيء بدون مناقشة، وبالتالي وجود بعض الاختلافات قد يزيد من حدة المناقشات ولكنه يؤدي إلى نتائج أفضل.

- واختلاف خلفيات العاملين يعني اختلاف تفكيرهم وهو ما يفيد في تبادل الأفكار والإبداع، ومن آثار المترتبة النزاع الجماعي توقف علاقة العمل على السريان أثناء النزاع مما يجبر كل من الطرفين عدم تنفيذ التزاماته فمن جهة العامل يتوقف عن العمل ويمتنع عن أدائه ومن جهة أخرى رب العمل يمتنع عن الوفاء بالأجر فالنسبة للعامل يكون له أثر ايجابي من خلال تمتعه بالراحة دون تعرضه للعقوبة ودون استخلاف العمال لمضربين بعمال آخرين ودون فصلهم أو طردهم، لأن قانون الإضراب يحميهم، أما صاحب العمل فيتوقف بدوره على دفع الأجر في الأيام التي يتم التوقف عن العمل فيها، لأن علاقة العمل تتوقف وبالتالي تتعدم صفة التبعية له.

ولكن هذا يحدث خلااالتوقف عن العمل يعني توقف عن الإنتاج وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء بدل التحسين والتطوير والابتكار، ويظهر التكاسل واللامبالاة من طرف العمال فيقل الجهد، وبالتالي يؤثر على كمية الإنتاج، وهذا يتخالف مع الأهداف المراد تحقيقها أو الغايات المسطرة والقليل يحدث تأثيرا قويا خاصة بما يخص المؤسسات الاقتصادية، لأنها على درجة بالغة من الأهمية ولأن الاقتصاد له الدور الفعال وهو

الأساس بالنسبة للمجتمع ككل، وهذا ما يبين النزاع في المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى ذلك فهو يهدد كيان المؤسسة الاقتصادية الزوال خاصة إذا لم يتم تسوية هذا النزاع قبل استفحاله، لذلك فبذل كل الجهود واجبة عن طريق وسائل تسوية النزاع العمالي الجماعي، هذا بالإضافة إلى وضع حماية أو وقاية منه عن طريق الاجتماعات الدورية الدائمة لممثلي العمال وممثلي الإدارة أو المؤسسة، ففي المؤسسة الاقتصادية كل عامل مهم ولذلك فالتكامل بين العمال يحافظ على إنتاج مستقر ومتكامل وبالتالي تحقيق الاكتفاء الذاتي ومحاولة رفع الكمية الإنسانية وتحسين مستوى الأداء أمر مطلوب. ويمكن تصنيف أسباب نزاعات العمل إلى ثلاثة محاور أساسية:

- أسباب تتعلق بتصورات وطموح الأطراف المختلفة في العمل وإمكانية إشباع أو تحقيق الأهداف الأساسية بكل طرف بنسبة للعمل، مثلاً يتمثل الطموح في زيادة الأجر والترقية، المكافآت، تحسين مستوى الخدمات.
- أسباب تتعلق بتنظيم العمل كظروف العمل، ساعات العمل، أسلوب الرقابة، درجة الحرية في ممارسة الحق النقابي وطريقة الاتصال.
- أسباب تتعلق بالتوزيع مثل نمط السلطة وتوزيعها أو تركيزها، مدى مشاركة العمال في المستويات المختلفة في عملية اتخاذ القرار، مدى مراقبة العمال وكذا التأثير المتبادل بين العمال وآليات التمييز بكل المستويات في سيرورة الإنتاج يخلق مشاكل لها قيمة لا يستهان بها على سير المؤسسة.¹

فرع ب: تأثير الاختلافات الفردية على الموظفين

إن الاختلاف بين الأفراد يؤثر على العمليات والتفاعلات اليومية في المنظمة، فالأفراد يختلفون في تفسيرهم للواجبات ويختلفون في تعاونهم مع بعضهم البعض كما أنهم يختلفون في كيفية مواجهتهم للصعوبات. هذه الاختلافات كلها تؤثر في السلوك في المنظمة والإنتاجية والإبداع الفعالية. كما أن الأفراد في التنظيم يؤثرون ويتأثرون ببعضهم البعض. ويؤثرون على المنظمة ينتمون إليها. ومن الضروري أن تتناسب مواهب وقدرات الموظفين مع الواجبات المطلوبة منهم، فالمنظمة يجب أن تحدد نوع الموظفين القادرين على القيام بمهمة ما. وللحصول على الموظفين المناسبين. يجب على المنظمات أن تتوقع خصائص مختلفة للشخصيات، فالقدرات والشخصيات وطرق التعلم تختلف بين الأفراد، وكل هذه العوامل في شخصية الموظف تؤثر ومن ثم على الأداء في المنظمة حيث تؤثر على:

1. **التنوع:** المشكلة التي تواجه المنظمة هي كيف تكون القوى العاملة متنوعة، وبنفس الوقت تكون هناك ثقافة واحدة تجمع كل العاملين، والتنوع يفيد المنظمة حتى تستجيب للظروف الخارجية وتخلق أفكاراً جديدة.
2. **الإبداع:** بعض المنظمات تشجع الإبداع وبعضها ثقافتها لا تشجع المرونة والإبداع والتكيف، والموظف قد يكون إبداعها، أولاً يكون من الأصل إبداعي إذا كان يفتقد إلى الانفتاح.

¹<http://www.droit-dz.com/forum/showthread.php?t=7764> تقبل نزاعات العمل.

3. أداء العمل: إن طريقة أداء العمل تختلف بين الأفراد (حتى لو كانت نفس المهام) وذلك بسبب اختلاف القدرة والشخصية. والمنظمات تهتم بالقدرات وبالشخصية عند اختيار الموظفين وذلك للتنبؤ بمن سيكون الأنسب في وظيفة ما.

4. السلوك غير المنتج: هي النشاطات التي تعيق المنظمة مثل استخدام المخدرات، السرقة والعنف. الموظفون لن يكون سلوكهم جيدا تحت تأثير الكحول، وكذلك يؤثرون على الزبائن وعلى زملائهم. ويمكن أن تعالج المنظمات هذه السلوكات من خلال زيادة المراقبة والأمن، واستخدام اختبارات قبلية لاكتشاف الموظفين المنحرفين. ويمكن التنبؤ ببعض الخصائص الشخصية التي يمكن أن تجعل الفرد عدوانيا مثل الأشخاص غير الناضجين عاطفيا، والذين يتحدثون عن العنف كثيرا ويحبون إخافة الموظفين.

5. السلوك الانسحابي: الانسحاب النفسي يتمثل في إضاعة الوقت، أحلام اليقظة، واللهو أثناء العمل. وهذه السلوكات ليس بالضرورة أنها سيئة فهي تقلل التوتر، لكنها عندما تتكرر تصبح مشكلة. يحدث الانسحاب النفسي عندما يكون الأفراد غير راضين عن عملهم، ويؤدي في كثير من الأحيان إلى البحث عن فرص جديدة وترك المنظمة. أما الانسحاب الجسدي فيتمثل في الدوران الوظيفي، التأخر والغياب.¹

المطلب الثالث: أثر الغياب و التغيب أداء العاملين

1- مفهوم التغيب:

التغيب هو " الحالة التي تنشأ عندما يفشل الفرد في الحضور رغم أنه مدرج في جدول العمل ويستدم مدل الغياب وهو عبارة عن نسبة الأيام المفقودة إلى العدد الإجمالي لأيام العمل للتعبير عن هذه الظاهرة".² فالتغيب بمفهومه العام هو انقطاع الفرد عن العمل نتيجة ضغوط تفر عليه، سواء كانت هذه الظروف متعلقة بمرض أو إصابة ناتجة عن العمل مع الأخذ بعين الاعتبار أن المرض لفترة طويلة لا يدخل في هذا المفهوم لكون الإدارة تعتبره غائبا إذا لم يمارس المهام المخطط له.

أمت اصطلاحا فالتغيب هو الحالة التي تنشأ ع عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل، كون هذا الشخص في إجازة شخصية أو في عطلة فإن ذل لا يعتبر غيابا، ولو أن هذا الموقف يقلل من عدد الأفراد المتاحين للعمل، فالعبرة هي عدم حضور الشخص أو انقطاعه عن العمل رغم أنه مقيد في جدول العمل.³

¹ سليم عيسى، إدارة شؤون الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 74.73 .

² جمال الدين مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1 ، 2003 ، ص 209، 207 .

³ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002، ص 643 .

2- أنواع التغيب:

أ- **التغيب المادي:** أي أن العامل لا يحضر إلى موقع العمل لفترة معينة سواء كانت قصيرة أو طويلة، وقد يكون عن طريق التأخرات الوقتية، أو الهروب من مكان العمل.

ب- **التغيب المعنوي:** في هذا الصنف يكون العامل حاضر بصفة رسمية في مكان العمل وقد يباشر عمله لكن يغيب من الناحية المعنوية مما يؤثر في قيامه بالعمل بورة نسبية أو تامة.

3- أسباب التغيب:

هناك عدة أسباب تؤدي إلى التغيب والشائعة منها هي الأمراض أو عدم القدرة البدنية الناتجة عن حادث عمل، بالإضافة إلى أسباب أخرى والتي تنقسم إلى :

• **المتغيرات البيئية:** فالبيئة تؤثر في سلوك العامل خصوصا طريقة التنقل من مكان العمل إلى مكان الإقامة الشخصية، كما أن الوضعية العائلية أيضا تؤثر على العامل وأداؤه، كعدد الأطفال، الحالة المدنية... الخ، فهي ظروف قد تؤثر على قرار العامل في الحضور إلى مكان العمل أو عدم حضوره.

• **المتغيرات الفردية :**

أ. **السن والأقدمية:** أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة سلبية بين التغيب والأقدمية فكلما زادت خبرة العامل نقص التغيب، أما بالنسبة للسن فنجد أن من سن الرشد إلى 24 سنة يكون معدل التغيب متوسط ثم يرتفع نوعا ما بين 25 إلى 49 سنة بسبب تعدد المشاكل الاجتماعية ثم يبلغ أشده عندما يبلغ العامل سن التقاعد بسبب الأمراض و بالتالي فإن معدل التغيب يزداد مع زيادة السن وهذا ما أظهره العالمان (Cooper et Jardilier).

ب. **الجنس:** ثبتت الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن النساء هم أكثر فئة تغيب مقارنة مع الرجال، ونسبة التغيب تبلغ أشدها بين 25 إلى 35 سنة بالنسبة للمرأة لأنه في هذه الفترة يكون لها أطفال غير مستقلين لينتقص بعد ذلك ويقارب التغيب عند الرجال في الفترة ما فوق 35 سنة.

ت. **درجة التأهيل والقدرات:** إن انتقاء الخطأ وغياب التكوين يؤدي بالعامل بالهروب المؤقت من مكان العمل عندما يواجه صعوبات في مسؤولياته.

ث. **الحالة الصحية:** وهي من أهم عوامل التغيب لأنها تمس معظم العاملين وتشكل في أغلب البلدان نصف معدلات التغيب.

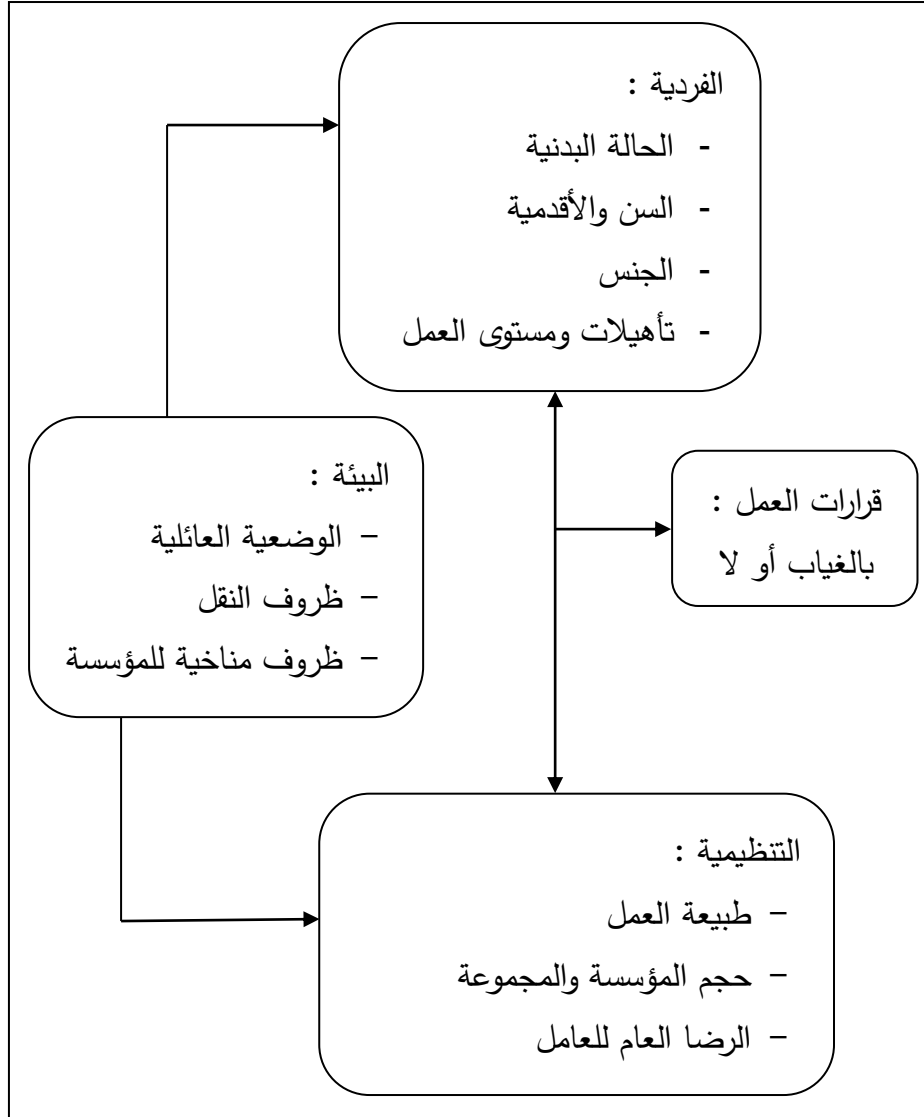
• **المتغيرات التنظيمية:**

هناك عدة متغيرات تتعلق بالتنظيم والتي تؤثر على التغيب ومن ثم على الأداء، حيث فيما يخص طبيعة العمل نجد أن دراسات (Rhodes et Strees) حول العلاقة الموجودة بين رضا العامل وتحفيزات العمل بالنسبة للتغيب، تبين أن المتغيرات المتعلقة بطبيعة المهام (الاستقلالية، التحفيز، التقدم، التقدير) لها تأثير على التغيب، بالإضافة إلى المتغيرات الخارجية كالأمن والمكافآت وغيرها، أما حجم المؤسسة والمجموعة فإنه يتناسب طرديا مع التغيب، أي كلما زاد حجم المؤسسة زادت نسبة التغيب. ثم الرضا العام للعامل، فعدم

الرضا في العمل لا يعتبر وحده المسؤول عن التغيب بل يعتبر من بين العوامل المؤثرة في التغيب لأن عدم رضاه قد يؤدي إلى التفكير في التغيب المتكرر.

والشكل التالي يبرز أهم المتغيرات التي تؤثر على التغيب والتي ذكرناها آنفاً.

الشكل رقم (01): مجموعة المتغيرات المؤثرة في التغيب



المصدر: عبد الغفار حنفي، المرجع السابق ص 645

من خلال الشكل يتوضح أن هناك ثلاث متغيرات تؤثر على قرار الفرد بالتغيب وأبرزها المتغيرات الفردية التي تتعلق بالعامل نفسه، ثم الظروف البيئية وكل ما يحيط بالمنظمة من نقل وغيرها، ثم تليها المتغيرات التنظيمية داخل المنظمة وطبيعة العمل

4- آثار التغيب على المؤسسة

- آثار التغيب الداخلية: للتغيب عدة آثار على المؤسسة حيث فيما يخص البيئة التنظيمية نجد أن يؤدي بدرجة أولى إلى إهمال العمل المخصص لكل فرد منخرط في المؤسسة مما يؤدي إلى ضعف في الأداء ومن

ثم تعطيل الإنتاج بصفة مؤقتة أو نهائية، وبالتالي يؤدي بالمؤسسة إلى تأخير الآجال المحددة للإنتاج والتخزين، أو في تقديم الخدمات، كما يلحق أضرار من ناحية التسيير وتحمل المسؤوليات.

أما في جانب الفردي فالتغيب بحد ذاته يعتبر عامل محيط بمعنويات العامل، فالتغيب المتكرر ينقص من روح معنوية لديهم والمسؤولية وقد يؤثر على عمال آخرين بسبب التهاون وإهمال واجبات العمل ودفعهم إلى التغيب خاصة إذا لم تكن الإدارة صارمة مع العمال المتغيبين.

• **آثار التغيب الخارجية:** يؤثر التغيب من هذه الناحية على المؤسسة وذلك انخفاض الإنتاجية وبالتالي تكون حصة المؤسسة في السوق عرضت للزوال خاصة بوجود منافسين بإضافة إلى ضياع عدد من الموردين جراء سوء تسيير استراتيجي وتتضاءل نسبة عملائها الأوفياء من خلال رداءة وظائفها وخدماتها ومن ثم يؤثر على اقتصاد الدولة وتتميتها.

وبصفة عامة، الغياب يتأثر بالشخصية وتقييم الفرد لعمله، فكلما كان العمل ممل أكثر كلما زاد الغياب، وبالتالي يقل أداء الفرد لعمله ومن ثم نقص الإنتاجية وعدم تقديم الخدمات بصورة أفضل.¹

¹ د. سليم عيسى، المرجع السابق، ص 75.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تطرقنا إليه تبين إلينا إن لظروف العمل داخل المنظمة أهمية كبيرة بالغة في التأثير علي الأفراد وعلي أدائهم وخاصة إذا كانت ذات طابع خدماتي؛ فالمنظمات الخدماتية يجب أن تراعي هته الظروف وان تقوم بتحسينها من اجل تقديمها علي أحسن وجه؛ وتشكل الخدمات الصحية من ابرز المنظمات الخدماتية نظرا للمكانة المرموقة التي تحتلها في المجتمع؛ والخدمات التي تقدمها له والتي يكون في أمس الحاجة إليها؛ وقد حاولنا في هذا الفصل توضيح اثر ظروف العمل داخل المنظمة ودورها الفعال من خلال تحسين العلاقات بين الموظفين وتقليل نزاعات العمل من اجل تحسين فعالية المنظمة؛ هذا من الجانب الاجتماعي؛ أما من الجانب المادي فالظروف المادية تؤثر أيضا علي العمل والعمال خاصة في المجال أخدماتي لأنه يحتاج إلي توفيرها وتحسينها ومراعاتها بصفة مستمرة؛ كما قمنا بتبيان اثر كل من الغياب والتغيب الذي يؤثر على الأداء بالسلب ومن ثم نقص في الفعالية وفي الأداء

الفصل الثالث

دراسة حالة المؤسسة

العمومية الإستشفائية بوخراة

فؤاد - الونزة

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية تطبيقاً عملياً للإطار المفاهيمي و النظري، الذي تم التطرق فيه إلى فصول الدراسة، حيث تهدف هذه الدراسة إلى إيضاح ظروف العمل في المؤسسات الإستشفائية و دورها في تحسين الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة- ، و قد تم إختيار هذه المؤسسة نظراً لأهمية مكانتها كوؤسسة من المؤسسات الصحية العمومية في ولاية تبسة .

و لتجسيد هذه الخطوة سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الموالية.

- تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -
- منهجية الدراسة الميدانية
- تحليل البيانات و إستخلاص النتائج

المبحث الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد - الونزة -

المطلب الأول: عموميات المؤسسة بوغرارة فؤاد - الونزة -

أولاً: نشأة المؤسسة

إن الصحة ليست حق عالمي أساسي فحسب، وإنما هي منبع هام لتطور الاجتماعي والاقتصادي للأفراد. ومن هذا المنطق نجد أن الجزائر كرس في الدستور حق المواطن في الحماية الصحية، فمنذ الاستقلال نجد أن تطور النظام الوطني للصحة يركز منذ جانفي 1974 علي مجانية العلاج لكل المواطنين في المؤسسات العمومية للصحة حيث سجلنا تقدم ملحوظ في هذا الجانب. أما في السنوات الأخيرة نجد أن هذا النظام اعترضته عدة صعوبات أثرت علي فعالية و نجاعته من حيث التنظيم والتسيير وطرق التمويل مع التحولات التي عرفتها البلاد. ومن هذه المؤسسات العمومية نجد المؤسسة العمومية الاستشفائية بالونزة، إذ تعتبر مدينة الونزة مدينة حدودية هامة، ذات طابع صناعي لاستيعابها منجم الحديد بالدرجة الأولى بالبلاد، فهو مصدر هام جدا لفئة كبيرة من السكان، وكذلك تحتوي علي مستشفى كبير يسمي حاليا بوغرارة فؤاد بدلا من القطاع الصحي بالونزة. كما تتميز بعدد كبير أو معتبر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية إن صح التعبير عن السكان، حيث يقدر حاليا ب90000 نسمة. حيث هذا الرقم الأخير هو السبب الأول الذي من أجله سارعت الحكومة إلى تطوير و توزيع المؤسسة العمومية الاستشفائية، إضافة إلى كون المؤسسة تفتح أمام السكان مناصب شغل هامة، و أما بموجب الاستقلالية رضخ القطاع إلى المرسوم الوزاري 97/644 و المؤرخ في 1997/01/01 أصبح قطاعا صحيا مستقلا تم فتحه بصفة رسمية ابتداء من 1998/01/01 بمساحة قدرها 9708.75 متر مربع، مما أدا إلى تحسين الوضع الصحي بالمدينة، و يتواجد مقره بحي 06 ماي.

ثانياً: التعريف بالمؤسسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية " بوغرارة فؤاد " هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي. عبارة عن مرفق عمومي يقدم خدمات صحية للمواطنين ويضمن المداومة والمساواة تم إنشاؤه واعتماده من طرف وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات في ديسمبر 1997 يغطي ثلاث بلديات: بلدية الونزة، بلدية المريح وبلدية عين الزرقاء بتعداد سكاني يقارب حوالي: 100000 نسمة يعمل به حوالي 400 عامل.

ثالثا: أهداف المؤسسة

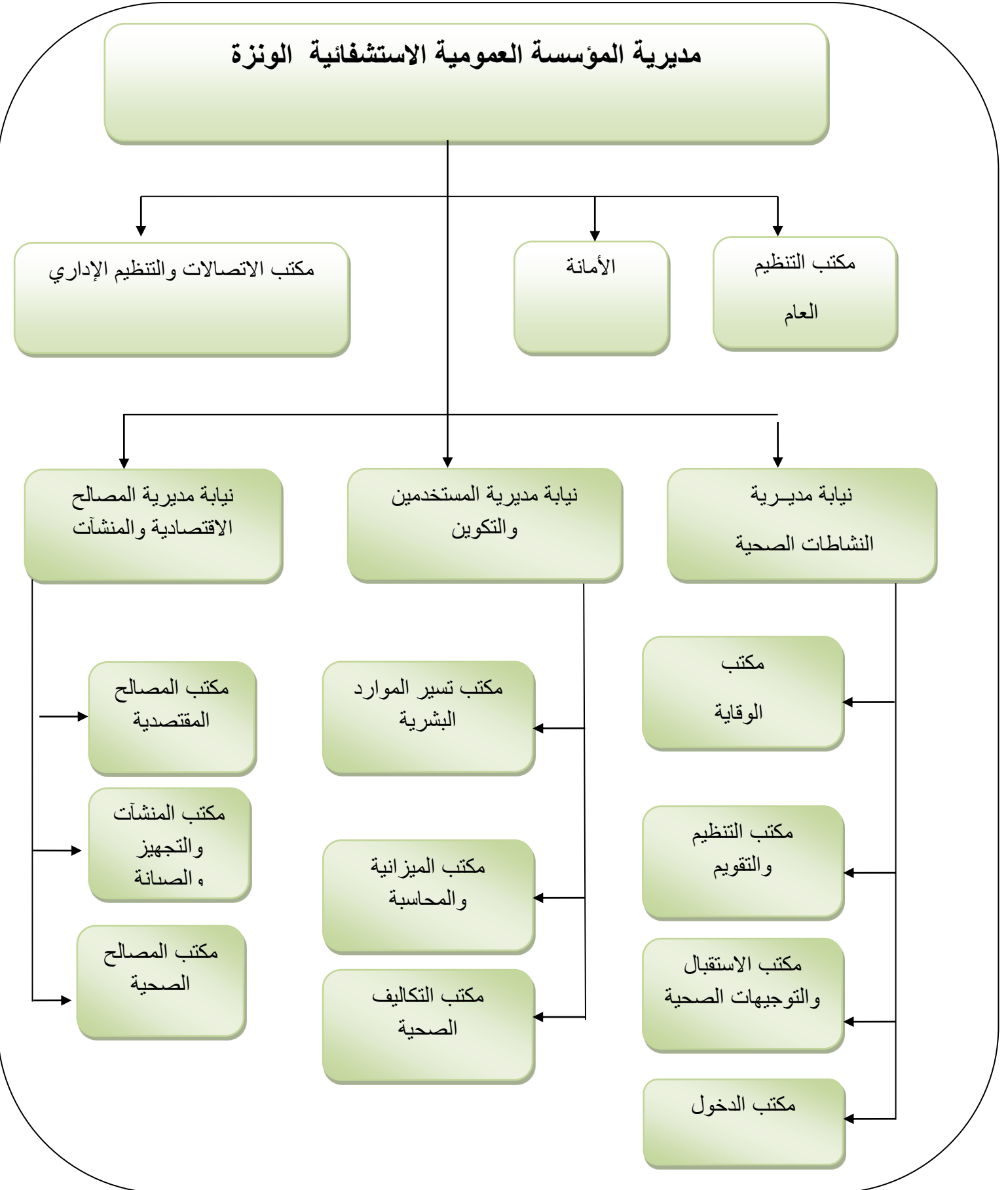
أنشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد بالونزة للضرورة الحتمية لتلبية ما يحتاجه المواطن من خدمات ورعاية صحية واستعجاليه وقائية كانت أم طبية ومن أهدافها :

- ❖ الحد من الأزمات الصحية التي تتعرض للمرضي.
- ❖ المتابعة المنتظمة لصحة المرضى .
- ❖ اكتشاف الأمراض قبل تفاقمها ومحاولة الحد والقضاء عليها .
- ❖ السرعة في الإسعافات الأولية للمرضي .
- ❖ الاستشفاء المنزلي.
- ❖ إسعاف المرضى الذين هم في حالات خطيرة إلي احدي المستشفيات التي توجد بها معدات أكثر مثل:(عناية؛ سوق أهراس؛ تبسة....).
- ❖ توفير الراحة للمرضي وذلك بتوفير المعدات واللوازم الطبية.
- ❖ الحد من نقل المرضى الذين هم في حالة مرضية كبيرة نذكر علي سبيل المثال: مصلحة تصفية الدم التي رفعت عناء علي كثير من المرضى الذين يعانون من هذا المرض (تصفية الكلى).
- ❖ استعمال أجهزة حديثة تتماشى والتقدم التكنولوجي .
- ❖ التكفل الصحي الأمثل للمرضي الوافدين من خارج وداخل تراب البلدية .
- ❖ ضمان نظام التناوب لضمان خدمة صحية 24س/24سا.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

فيما يلي أهم أقسام و مصالح المؤسسة مبينة في الشكل التالي:

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد -الوزنة -



وتتمثل مهام كل مصلحة في مايلي:

أولاً: المديرية العامة

المديرية العامة يترأسها مدير العام حيث يتم تعيينه بقرار وزاري من طرف الوزارة الوصية وتنتهي مهامه بنفس الطريقة، وتكون مسؤوليته تسيير المؤسسة وتمثلت مهامه في ما يلي :

- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- هو الأمر بالصرف في ما يخص نفقات المؤسسة.
- يعد المشاريع الميزانية التقديرية .
- يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة.
- يضع التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلي السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة.
- إبرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة .
- يمارس السلطة السلمية علي المستخدمين الخاضعين لسلطته .
- يمارس سلطة التعيين والتسيير علي مجموع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين .
- تفويض السلطة لصالح مساعديه.

ثانياً: نيابة مديرية للنشاطات الصحية

حيث تتمثل معظم مهامها في مجال النشاطات الصحية من تنظيم عمليات العلاج وتنظيم عمليات الاستقبال والإعلام، وكذا التنسيق بين جميع العمليات الصحية تسييرها وتنظيمها علي أكمل وجه من أجل الوصول إلي الخدمة المرغوب فيها .

وتتفرع مديرية للنشاطات الصحية إلى أربعة مكاتب وهي:

- مكتب التنظيم والتقويم ومتابعة النشاطات الصحية
- مكتب الإستقبال والتوجيهات الصحية :يوجه المرضى إلي المصالح العلاجية الخاصة بهم ويقدم التعليمات اللازمة التي تخصهم .
- مكتب الدخول :وتكمن مهامه في تسجيل دخول المرضى وخروجهم ، تقديم المعلومات والبيانات الإحصائية الخاصة بالمرضى ،تقديم الشهادات والوثائق الخاصة بالمرضى
- مكتب الوقاية .

ثالثاً: نيابة مديرية المصالح الاقتصادية والمنشآت

وهي الجهة المسؤولة عن إدارة المصالح الإقتصادية و المنشآت والتزويد بالتجهيزات اللازمة والضرورية وصيانة الأجهزة الطبية ،وتحتوي نيابة مديرية المصالح الاقتصادية والمنشآت على ثلاث مكاتب:

- مكتب المصالح المقتصدية.
- مكتب المنشآت والتجهيز والصيانة.
- مكتب المصالح الصحية.

رابعا: نيابة مديرية المستخدمين والتكوين

تقوم بتنظيم عمل المكاتب والتأكد من تأهيل العاملين والظروف الخاصة بهم ،وتسجيل العمليات المالية والمحاسبية وإعداد الميزانيات الخاصة بالمستشفى ،وهي بدورها تحتوي على ثلاث مكاتب:

- مكتب تسيير الموارد البشرية
- مكتب الميزانية والمحاسبة
- مكتب التكاليف الصحية

ويمكن التعرف على مختلف أقسام المؤسسة :

مصلحة الاستعجالات:

هي مصلحة أنشأت من بداية عمل المؤسسة الاستشفائية ويتمل نشاطها في المتابعة والسهر على استقبال المرضى والذين هم في حالة استعجاليه والذين هم في حالة استعجاليه(حوادث المرور ،حريق ،كوارث طبيعية ؛المرضي) وتتكون هذه المصلحة من حوالي 15سرير والعلاج متواصل 24/سا/24سا ويشرف عليها فريقين :

1-فريق يعمل بالنهار: من 07سا إلى 19سا مساء

2-فريق يعمل ليلا: من 19سا إلى 07سا صباحا

كما يوجد بها وحدة تابعة لمصلحة الصيدلة يشرف عليها ممرض وطبيب المصلحة المعادين في حالة إجلاء المرضى ؛ يتم ذلك من طرف الطبيب المعادين .

مصلحة تصفية الدم:

هي مصلحة أنشأت منذ وقت قريب وذلك لكف المعاناة على المرضى المصابين بالقصر الكلي وسيقتصر عملها على تصفية الدم للمرضي المصابين (بالقصور الكلوي) وتتكون هذه المصلحة من حوالي 10اسرة والعلاج متواصل بها إلى غاية 19سا مساء ويشرف عليها طبيبين عامين وتعد هذه المصلحة من أهم

المصالح في المؤسسة من حيث التعامل مع المرضى وكيفية معالجتهم ورفع المعاناة عنهم وتوجد بهذه المصلحة سيارة إسعاف خاصة تقوم بإيصال المرضى إلي مقر سكنهم وهذه لرفع المعاناة عنهم بعد عملية التصفية وكذلك كل مريض لديه وجبة غذائية خاصة به بعد عملية لهذا اعتبرت من أهم المصلحة من أهم المصالح الموجودة بالمؤسسة .

مصلحة الإنعاش الجراحي:

هي مصلحة تقوم بتقديم الخدمات الأولية بعد خروج المريض من مصلحة عمبر الجراحة (أي بعد عملية جراحية) و تحتوي علي 10 أسرة.

مصلحة عمبر الجراحة :

هي عبارة عن مصلحة مهمة بالمؤسسة وذلك لأنها تجرى فيها مختلف العمليات الجراحية ويطبق هذه العملية جراح ويتم التعامل معه عن طريق إبرام عقد معه.

مصلحة الولادة:

هي مصلحة أنشأت مع بداية عمل المؤسسة ؛ ويمكن حصر نشاطها في المتابعة والسهرة علي استقبال النساء قصد الولادة بمجموع 22 سرير تحت إشراف طبيب المصلحة ومجموعة من القابلات وكذلك ممرضات عاملات بالمصلحة فقط .

مصلحة طب الرجال و النساء :

وهما مصلحتان مستقلتان عن بعضاهما: مصلحة طب الرجال ،مصلحة طب النساء وتحتوي كل مصلحة علي حوالي 15 سرير تحت إشراف طبيب في كل مصلحة ورئيس مصلحة وسكرتيرة مكتب ومجموعة من الممرضين الخاصين بكل مصلحة.

مصلحة الجراحة العامة :

هي مصلحة مهمة تقوم باستقبال المرضى بعد الخروج من مصلحة الإنعاش الجراحي وتحتوي هذه المصلحة علي حوالي 15 سريرا وتحت إشراف طبيب ورئيس مصلحة وكذلك سكرتيرة مكتب ومجموعة من الممرضين الخاصين بالمصلحة.

مصلحة طب الأطفال وقسم الرضع :

هي مصلحة خاصة بمعالجة الأطفال حديثي الولادة والأطفال الصغار التي لا تتعدى أعمارهم 10 سنوات وتحتوي علي 10 اسره وكذلك مجموعة حافظة للأطفال تحتوي علي طبيبين في المصلحة ورئيس مصلحة وكذلك مرضين خاصين بالمصلحة .

مصلحة الأشعة :

هي مصلحة يتمثل عملها في إجراء فحوصات الأشعة للمرضي بواسطة أجهزة ومعدات خاصة

مصلحة التحاليل الطبية :

تقوم هذه المصلحة بتحليل المرضى (الدم؛ البول؛ الزمرة الدموية؛ السكر..). وذلك بتقديم وصفة طبية وبأجهزة طبية خاصة طبعا.

هذا بالنسبة إلي مختلف المصالح أما بالنسبة إلي مختلف المكاتب فتضم مايلي :

- ✓ مكتب المدير: يعد القلب النابض للمؤسسة بحيث يكون المسؤول الأول والمباشر عن نشاطها .
- ✓ مكتب السكريتاريا: وتتمثل مهامه في الوساطة بين مهام المدير مع جميع مصالح المؤسسة .
- ✓ مكتب الصفقات: هو عبارة عن مكتب مختص في إجراء الصفقات مع مختلف المتعاملين الاقتصاديين مع المؤسسة .
- ✓ مكتب الأجور: وهي مصلحة من أهم مهامها: حساب وتسوية رواتب العمال سواء طبي أو شبه طبي أو الإداري.
- ✓ مكتب مجلس الأطباء: ويترأسه طبيب وذو خبرة مهنية كبيرة مهامه الإشراف علي نشاط الأطباء ومتابعتهم من خلال جدول المناوبة وغيرها.
- ✓ مكتب الحركة والمراقبة: من أهم مهامه متابعة حركة جميع عمال المؤسسة (غيا بات؛ عطل سنوية ومرضية؛ تسخير... الخ)
- ✓ مصلحة المستخدمين: وتضم مكاتبين:
 - مكتب الأمانة: ومن مهامه الرئيسية استقبال ملفات التوظيف والرد عليها والتكفل بكل ما يتطلبه عمال المؤسسة لكونه يحفظ جميع ملفات العمال سواء المتقاعدين الو الرسميين وكذلك تنظيمها من حيث قرارات التعيين الو الخصم الو إنتقال أو الترقية وكذلك العطل والعطل المرضية وغيرها .
 - مكتب رئيس المستخدمين: وهو المسؤول الأول عن جميع عمال المؤسسة حيث انه مكلف بالمصادقة عن الوثائق التي يتطلبها العمال وغيرها من الاجراءات الأخرى.

- ✓ **مكتب المالية والمحاسبة:** تقوم هاتين المصلحتين بتسجيل جميع الفواتير القادمة من طرف الموردين وذلك بعد مراقبتها وإمضائها من طرف المصالح المعنية أو مصلحة المقتصدية كما نجد تقييم الميزانية الإضافية بعد المصادقة عليها من طرف المجلس الإداري وتسجيل كل الحوالات في مجال خاص قبل تحويلها إلى القابضة كما تقوم بضبط الحاسبات المالية تنسيقا مع القابضة وفي سجل خاص بنهاية السنة يقدم تقريرا مفصلا عن الميزانية والميزانية الإضافية و الإحتياجات المالية .
- ✓ **مكتب الجرد:** هو مكتب يقوم بتسجيل كل الأدوات المكتبية (طاولات ؛كراسى...) في سجلات خاصة وذلك بالتنسيق مع مكتب المقتصدية وإعطائها أرقام وذلك للحفاظ عليها عند توجيهها إلى المصلحة التي قدمت الطلب .
- ✓ **مكتب المصالح الصحية:** يشرف على تسيير مصالح المؤسسة كما تقوم بكتابة التقارير الشهرية للمصالح الاقتصادية والمراكز الصحية التابعة للمؤسسة شهريا من طرف السكرتيرة التابعة للمصلحة وتتم المصادقة عليها من طرف رئيس المصلحة ويسمي مدير المصالح الصحية .
- ✓ **مكتب علم الأوبئة:** وهو مكتب مهم يهتم بنظافة المؤسسة وكيفية تطبيق وتوزيع النفايات الموجودة والاهتمام بها وكذلك نظافة مختلف المصالح الموجودة بالمؤسسة .
- ✓ **مكتب 3COH:** هو مكتب خاص بادخال المعلومات والمخزون مختلف المصالح وإرساله إلى وزارة الصحة والسكان
- ✓ **مكتب المنازعات:** هو عبارة عن مكتب مختص في حل كل القضايا القانونية المتعلقة بالمؤسسة
- ✓ **مكتب الدخول:** ويعد نقطة وصل بين المواطن وجميع المصالح الصحية.

المطلب الثالث: إمكانيات المؤسسة

تعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية "بوغرارة فؤاد" بالوزرة من المؤسسات الخدماتية الكبرى في المنطقة لذا سخرت الدولة الجزائرية إمكانيات هائلة ومتعددة لرفع من أدائها ومن أجل تقديم خدمات أفضل لمرضها وتشمل :

أولا: الموارد البشرية

تشغل المؤسسة الإستشفائية "بوغرارة فؤاد" حوالي 400 موظف وإطار في مختلف ميادين الأنشطة، وبما أنها مؤسسة وطنية وتابعة لدولة فهي توظف عددا كبيرا من العمال عكس المؤسسات الخاصة ، حيث في الجانب الإداري تتكون المؤسسة من عدة مصالح وكل مصلحة تضم عددا كبيرا من الإداريين والإطارات ؛أما من الناحية التعدادية للعمال والمستخدمين نشر إلي بعض الأرقام في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "بوغرارة فؤاد"

العدد	الصنف
28	الأطباء العامون
04	صيادلة
03	الأخصائيون في علم النفس العيادي
110	الشبه طبيون
54	الموظفون الإداريون
159	التقنيون المهنيون
378	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان

ثانيا:الموارد المادية

يتوفر المستشفى على 04 سيارات إسعاف وشاحنة؛ و03سيارات خاصة؛ بالإضافة إلي العتاد الطبي المتطور من أجهزة ومعدات طبية؛ كما تبلغ الطاقة الاستيعابية 180 سرير مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (03): القدرة الاستيعابية للمؤسسة العمومية الاستشفائية "بوغرارة فؤاد"

قدرة استيعاب الوحدات	قدرة استيعاب المصالح	الوحدات	المصالح
40	20	وحدة رجال	الطب الداخلي
	20	وحدة نساء	
22	20	طب الأطفال	طب الأطفال
	02	حديثي الولادة	
30	12	وحدة رجال	الجراحة العامة
	18	وحدة نساء	
30	28	أمراض النساء	أمراض النساء والتوليد
	02	التوليد	
02	02	جراحة الأطفال	جراحة الأطفال
16	12	استعجالات طبية	الاستعجالات
	04	استعجالات جراحية	
04	02	الإنعاش الطبي	الإنعاش الطبي
	02	الإنعاش الجراحي	
08	08	وحدة رجال ونساء	الأمراض المعدية
12	12	وحدة رجال ونساء	تصفية الدم
/	/	كشوفات عادية	كشف الأشعة
/	/	كشف تحاليل الدم	الكشف بتحاليل الدم

المصدر: من إعداد الطالبان

ثالثا: الموارد المالية

تعتمد المؤسسة علي مساهمات الدولة، بإعتبارها مؤسسة غير ربحية فهي تعتمد في كل نفقاتها علي الإعتمادات والمساهمات الدولية بناء على توقعات السنة السابقة وتنقسم إلى ثلاث ميزانيات:

➤ ميزانية اولية: في بداية السنة

➤ ميزانية معدلة: زيادة في المبلغ حسب الإحتياجات .

➤ ميزانية نهائية او ختامية .

وفيما يلي يوضح النفقات العامة للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوغرارة فؤاد لسنة في الجدول الاتي 2018

الجدول رقم (04): نفقات المستخدمين في المؤسسة

العنوان الأول: نفقات المستخدمين		
الأبواب	تسمية الباب	مبلغ الالتزامات الموشرة سنة 2018
الباب 1	الراتب الرئيسي للنشاط للموظفين المرسمين والمتربصين والمتعاونين	70350300.50
الباب 2	التعويضات والمنح المختلفة	100500100.02
الباب 3	الراتب الرئيسي بنشاط الأطباء المقيمين والأطباء الداخليين والخارجيين	/
الباب 4	رواتب المستخدمين المتعاقدين	30200540.88
الباب 5	التكاليف الاجتماعية للموظفين المرسمين والمتربصين والمتعاونين	44290035.90
الباب 6	التكاليف الاجتماعية للأطباء المقيمين والأطباء الداخليين والخارجيين	/
الباب 7	التكاليف الاجتماعية للمستخدمين المتعاقدين	9008278.75
الباب 8	معاش الخدمة والأضرار الجسدية وريوع حوادث العمل	/
الباب 9	المساهمة في الخدمات الاجتماعية	5300000.00
	مجموع العنوان الأول	259649256.05

المصدر: من وثائق المؤسسة

الجدول رقم (05): نفقات التسيير في المؤسسة

العنوان الثاني: نفقات التسيير		
الأبواب	تسمية الباب	مبلغ الالتزامات المؤشرة لسنة 2018
الباب 1	تسديد النفقات	399200.79
الباب 2	النفقات القضائية والتعويضات المرتبة علي الدولة	/
الباب 3	العتاد والأثاث	1719999.50
الباب 4	اللوازم	1950333.08
الباب 5	البسه	/
الباب 6	التكاليف الملحقة	6800900.96
الباب 7	حظيرة السيارات	1114292.67
الباب 8	صيانة وإصلاح الهياكل	1100250.75
الباب 9	نفقات التكوين وتحسن الأداء؛ وإعادة التأهيل وتريص المستخدمين	190600.00
الباب 10	مصاريف مرتبطة بالمؤتمرات؛ الملتقيات والتظاهرات علمية مختلفة	/
الباب 11	التغذية ومصاريف الإطعام	7800998.50
الباب 12	الإيجار	/
الباب 13	الأدوية؛ المواد الصيدلانية ومواد أخرى موجهة لطب الإنساني والمستلزمات الطبية	55816150.66
الباب 14	نفقات الأعمال العلمية النوعية	1415600.11
الباب 15	اقتناء وصيانة العتاد والأدوات الطبية	529788.08
الباب 16	تسديد مصاريف الاستشفاء للمستشفى المركزي للحيش من اجل المرضى المحولين اليها لغير معنين بالعلل الخاضعة للاتفاقيات .	/
الباب 17	نفقات البحث العلمي	/
الباب 18	مصاريف التوأمة بين المستشفيات العمومية الصحية	/
	مجموع العنوان الثاني	88838115.1
	المجموع الاجمالي	348487371.15

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: منهجية الدراسة

لابد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبيق عليها الدراسة بغية الوصول إلي نتائج يمكن تعميمها.

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والأطباء والممرضين والعمال المهنيين العاملين علي مستوى المؤسسة ولقد وجهت هذه الدراسة إلي الإطارات العاملين علي مستوى المؤسسة كونهم من يسهرون علي تقديم الخدمات الصحية وعلي السير الحسن للمؤسسة .

ثانياً: عينة الدراسة

إستهدفت عينة الدراسة عينة عشوائية قدرت بـ50 موظفاً مقسمين علي المستويات العاملة بالمستشفى من إداريين أطباء وشبه طبي وعمال مهنيين ،لأجل دراسة ظروف العمل في المؤسسات الإستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية علي مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد بالونزة ،ويمكن توضيح أفراد الدراسة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (06):عينة الدراسة

عدد الاستبيانات الصالحة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة
48	48	50

المصدر: من إعداد الطالبان

ثالثاً: طرق جمع البيانات

- المصادر الأولية : تم الحصول علي البيانات اللازمة عن طريق الإستبيان والذي تم تحليله عن طريق الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية statistique package for social sciences، والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS.
- المصادر الثانوية: تم الحصول علي البيانات اللازمة من خلال مصادر ثانوية عن طريق الدراسات السابقة وإجراء مقابلات مع إطارات المستشفى محل الدراسة

رابعاً: مقياس الإستمارة

لتحويل إجابات الدراسة إلي بيانات كمية تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وبإعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (07):مقاييس الإستبيان

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على سلم ليكارت الخماسي.

خامساً: صدق الأداة وثباتها

يقصد بصدق الأداة قدرة الإستبيان علي قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها علي عدد من المحكمين من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -تبسة -، وفي ضوء الملاحظات تم تعديل الإستمارة .

كما تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ ويمكن توضيحها من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (08):اختيار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل الثبات	المحور
0.827	معامل الاستبيان الكلي
0.819	المحور المستقل(ظروف العمل)
0.838	المحور التابع(الخدمة الصحية)

المصدر: من إعداد الطالبان إعتامدا علي نتائج spss أنظر الملحق رقم (..)

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل الصدق والثبات للإستبيان مرتفع بنسبة جيدة

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة أهداف الدراسة ،وتحليل البيانات سيتم الإعتماد علي طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بها ،بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الإجتماعية "spss" حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية

أولاً: التكرارات والنسب المؤوية

حيث أستخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الإستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع لتكرارات الكلي}}$$

ثانياً: معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنها بالمعادلة الموالية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث :

α : يمثل ألفا كرونباخ.

N : يمثل عدد الأسئلة.

Vt : يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة .

Vi : يمثل التباين لأسئلة المحاور .

ثالثاً: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابها لتحديد إستجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الإنحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية :

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(XI - X)2}}{N}$$

رابعاً: معامل الارتباط بيرسون

يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى إرتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه إنطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية الإجتماعية "spss".

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بيرسون بين كل محور واخر

المحور الثاني	المحور الأول	المحاور
0.531	1	معامل ارتباط بيرسون للمحور الأول
1	0.531	معامل ارتباط بيرسون للمحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على نتائج الاستبيان

بتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل محور واخر موجبه ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة 1-0.01، إذ بلغت قيمته 0.531 مما يشير أن جميع محاور الاستبيان تتمتع بدرجة صدق مرتفعة.

كما تم تحديد طول خلايا مقياس لكارث للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه علي أكبر قيمة في المقياس للحصول علي طول الخلية أي (0.80=4/5) وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلي بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي :

الجدول رقم (10): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	[1.79-1]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5-4.20]
إتجاه الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
المستوى	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

المصدر: من إعداد الطالبان

المبحث الثالث: تحليل البيانات و إستخلاص النتائج

المطلب الأول: تحليل نتائج الوضعية العامة للعاملين في المؤسسة

أولا: متغير الجنس

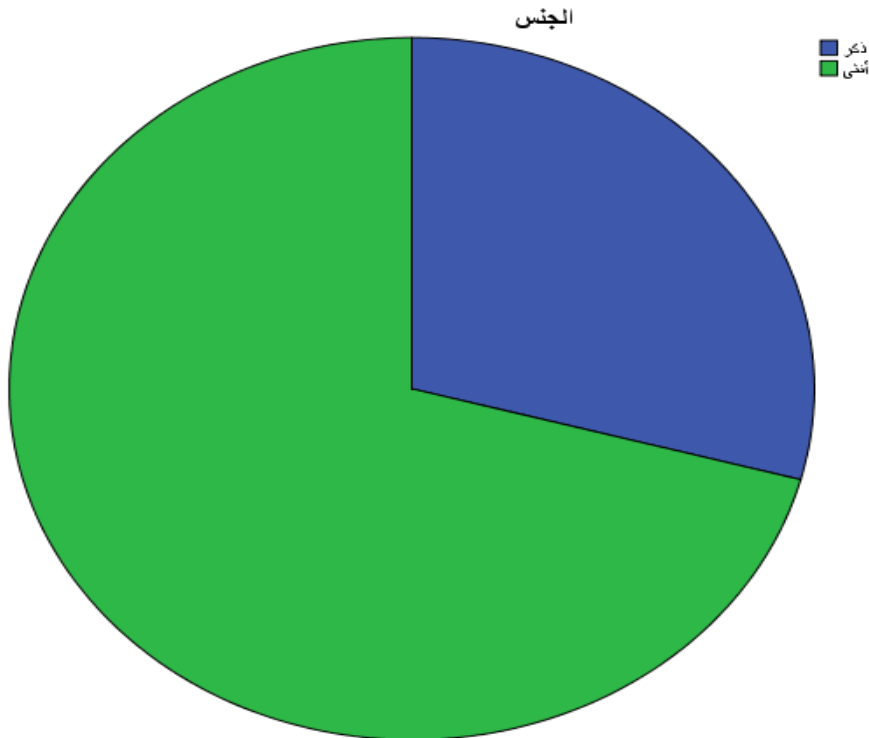
الجدول رقم (11): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	المتغير	
		الجنس	
29.2%	14	ذكر	
70.8%	34	انثى	
100%	48	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن عدد الذكور بلغ 14 أي بوزن نسبي 29.2% من عينة الدراسة، أما عدد الإناث فبلغ 34 أي ما يعادل نسبة 70.8% من عينة الدراسة، وهي نسب متفاوتة لأن معظم الإطارات العاملة خاصة في ميدان شبه طبي هي من فئة الإناث نظرا إلي طبيعة عمل المستشفى .

الشكل رقم (03): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



ثانيا: متغير الفئة العمرية

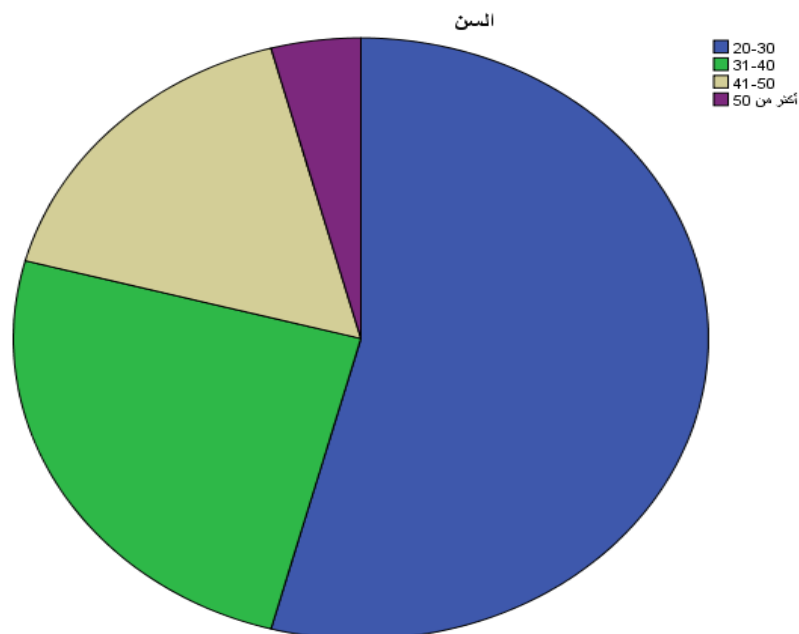
جدول رقم (12): توزيع افراد العينة حسب السن

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الي 30	26	54.2%
من 31 الي 40	12	25.0%
من 41 الي 50	8	16.7%
أكثر من 50	2	4.2%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

من خلال الجدول رقم(12) نلاحظ أن الفئة من 20 إلى 30 سنة إستحوذت على أكبر نسبة ب 54.2% من عينة الدراسة، تليها نسبة 25% لفئة من 31 إلى 40 سنة، فيما حصلت الفئة من 41 إلى 50 سنة علي نسبة 16.7% أما فئة أكبر 50 سنة فتحصلت على أقل نسبة 4.2%، ويعود إستحواذ الفئتين الأولى والثانية على أكبر نسبة ب 79.2% إلا ان أغلبية العينة المدروسة من فئة الشباب . فالمؤسسة العمومية الإستشفائية كباقي المؤسسات العمومية وفيه مع عمالها و لا يتم الإستغناء عن العمال الا في حالة الوفاة او التقاعد او حسب رغبة العامل نفسه و بالمقابل فهي تقوم بالتوظيف و انتقاء العمال المنتمين الى فئة الشباب وذلك للاستفادة من مؤهلاتهم علا ان سياستها التوظيفية خاصة بالنسبة للمرضيين تابعة للمعهد الوطني للشبه الطبي أي يتم التوظيف مباشرة بعد التخرج و هذا بعد دراسة العدد المرغوب فيه من العمال .

شكل رقم (04): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر



ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

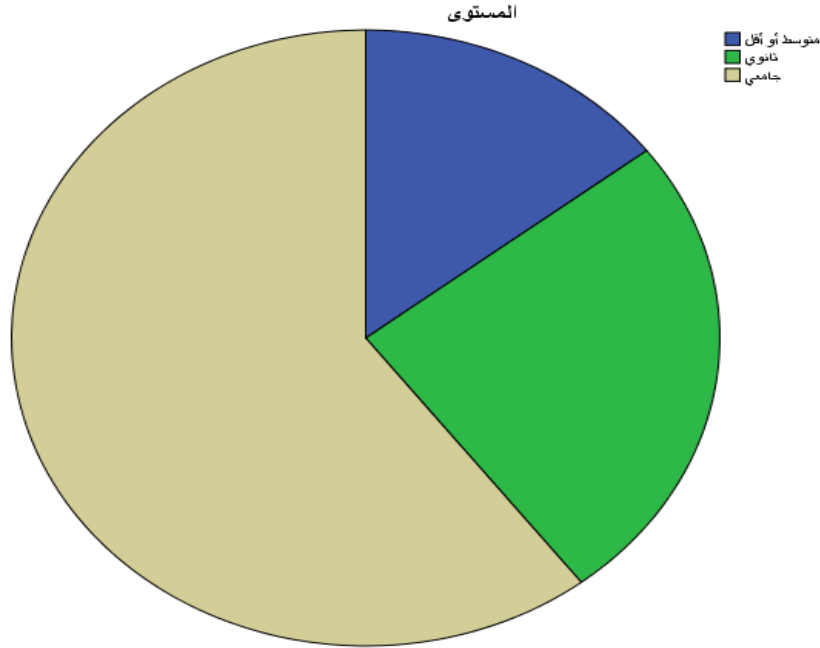
جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
14.6%	7	متوسط أو أقل
25.0%	12	ثانوي
60.4%	29	جامعي
100%	48	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

من خلال الجدول رقم (13): نلاحظ أن ما نسبته 60.4% من العينة المدروسة ذو مستوى جامعي، أما أصحاب التعليم الثانوي فبلغوا نسبة 25%، فيما كانت النسبة الباقية والمقدرة بـ 14.2% لذوي مستوى متوسط أو أقل، وهذا يبين أن أغلبية العينة المدروسة متحصلة علي تعليم جامعي، وهذا راجع إلي طبيعة عمل المؤسسة .

الشكل رقم (05): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

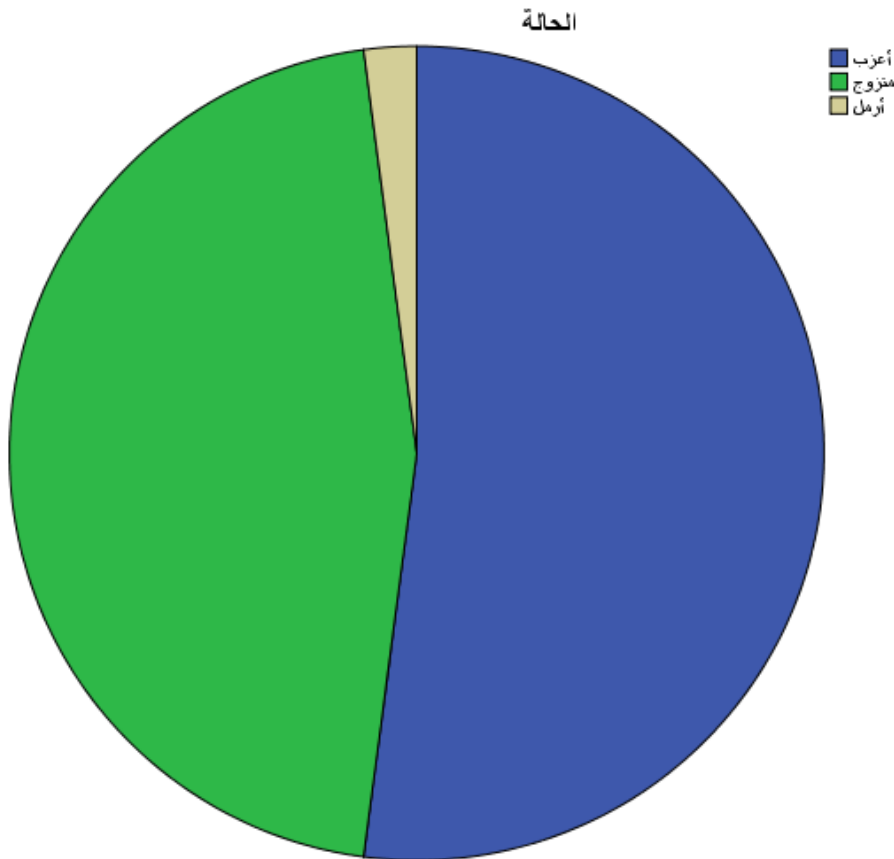
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة
52.1%	25	أعزب
45.8%	22	متزوج
/	/	مطلق
2.1%	1	أرمل
100%	48	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن أكبر نسبة والمقدرة بـ 52.1% للعزاب بينما النسبة الثانية كانت للمتزوجين المقدرة بنسبة 45.8%، و في المرتبة الأخيرة نجد فئة الأرامل بنسبة 2.1%

الشكل رقم (06): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



خامسا: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

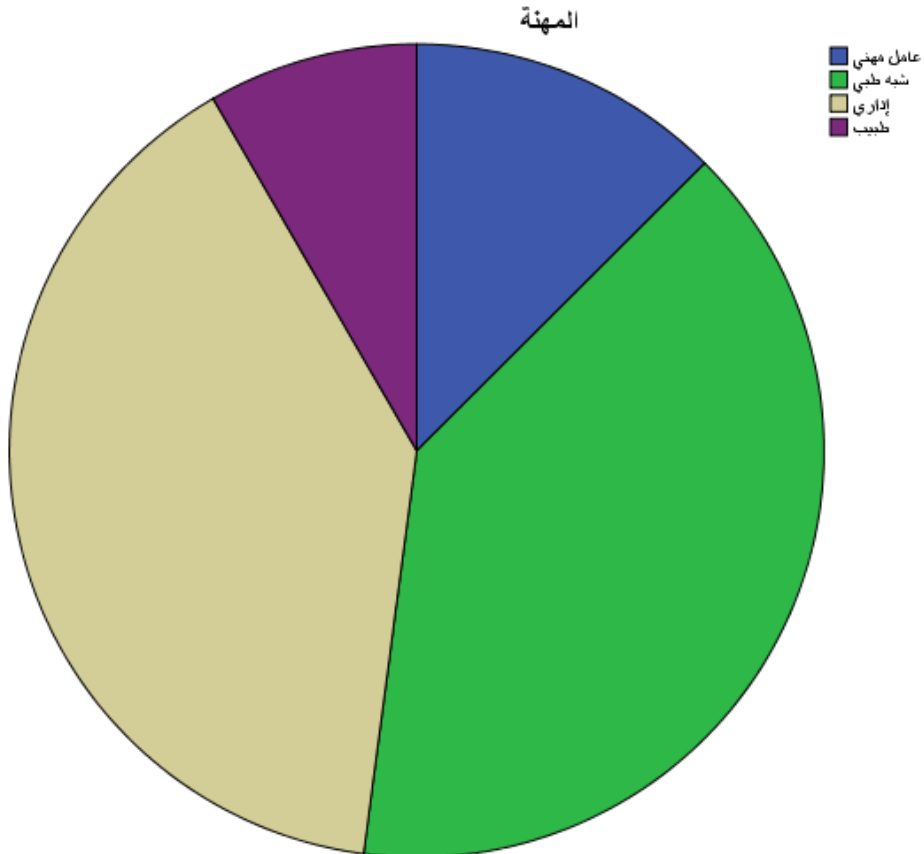
جدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	4	8.3%
أداري	19	39.6%
شبه طبي	19	39.6%
عامل مهني	6	12.5%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة الإداريين و الشبه الطبي متساويتان و قد بلغت كل منهما نسبة 39.6% و هي النسبة الأعلى ، تليها العمال المهنيين و التي بلغت نسبتها 12.5%، أما أصغر نسبة في هذه الدراسة كانت للأطباء بنسبة 8.3%. ومن هنا نلاحظ أن المستشفى يضم مختلف الدرجات المهنية من مسيرين و ممرضين و كوادر و ذلك لتنوع الخدمات التي يقدمها .

الشكل رقم (07): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



سادسا :توزيع توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

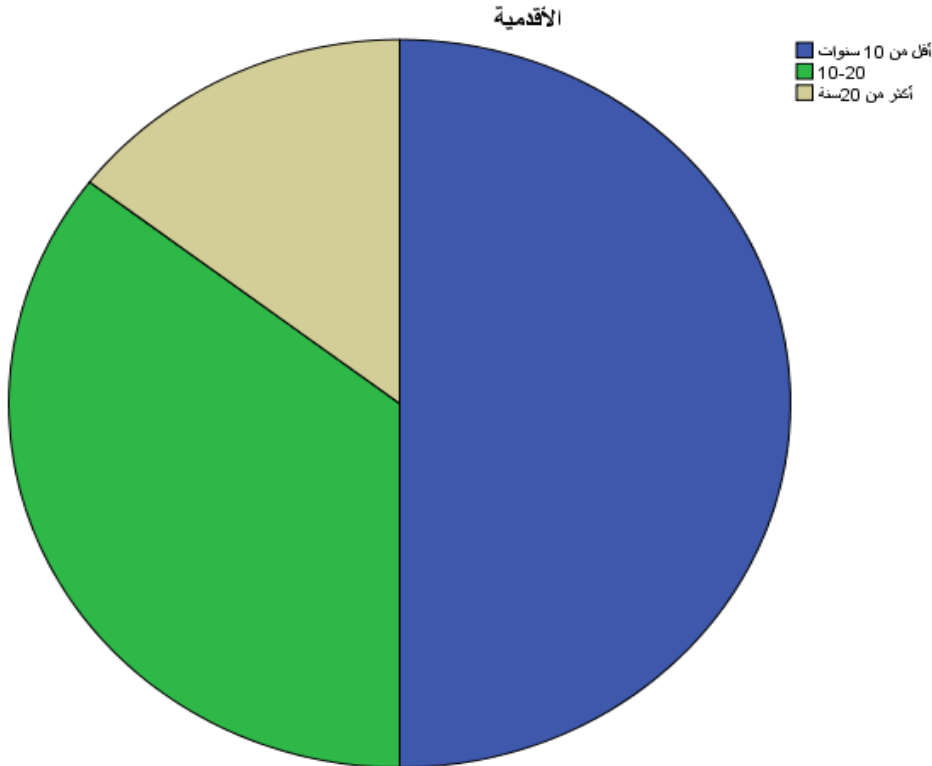
جدول رقم (16):توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	24	50%
من 10 الي 20	17	35.4%
أكثر من 20 سنة	7	14.6%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن أغلبية افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة كانوا من ضمن فئة أقل من (10 سنوات) بنسبة قدرت ب50%، تليها فئة(من 10 إلى 20 سنة) بنسبة 35.4% ، و في الأخير فئة (أكثر من 20 سنة) بنسبة 14.6% كما هو موضح في الجدول أعلاه .فالمؤسسة تقوم بتوظيف الكفاءات الجديدة من أجل التأقلم مع المعدات الجديدة و التكنولوجيا المتطورة فللكفاءة دور و أهمية بالغة في قطاع الصحة نظرا للمتغيرات السريعة التي تطرأ في تقنيات المعالجة و التمريض، في حين تحتفظ بالمقابل بالعمال الآخرين، من أجل الاستفادة من خبراتهم مع تقديم التكوين المستمر لهم .

الشكل رقم (08):دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة سنوات الخبرة



سابعاً: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر/الراتب الشهري

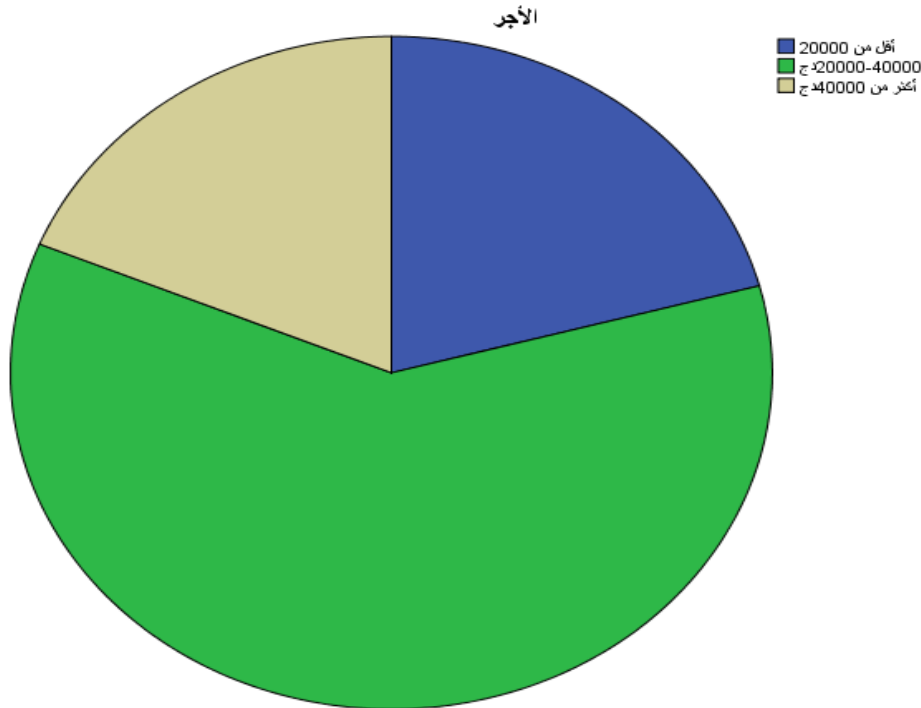
جدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر

الأجر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20000 دج	10	20.8%
ما بين 20000-40000 دج	29	60.4%
أكثر من 40000 دج	9	18.8%
المجموع	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (17) أن النسبة الأعلى حسب متغير الأجر كانت للفئة ما بين (20000-40000 دج) بنسبة 60.4% ، ما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من أصحاب الدخل المتوسط ، تليها فئة (أقل من 20000 دج) بنسبة 20.8%، و قد لاحظنا أن فئة (أكثر من 40000 دج) ضمت عددا قليلا جدا بنسبة 18.8% .

الشكل رقم (09): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر



المطلب الثاني : النتائج العامة

خصص المحور الثاني من فقرات الإستبيان و الذي يحتوي على 15 فقرة لمعرفة آراء المستجوبين حو واقع ظروف العمل و مدى تحسينها داخل المستشفى و لقد تم تلخيص الإجابات التي تم الحصول عليها و نتائج تحليلها إحصائيا وفقا لما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم(18) : تحليل نتائج آراء المستجوبين حول واقع ظروف العمل و مدى تحسينها داخل المؤسسة الاستشفائية

الدرجة	الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	رقم العبارة	
مرتفع	6	0,70334	3,8750	/	4	3	36	5	التكرار	01
				/	8.3	6.3	75	10.5	%	
مرتفع	1	0,86679	4,1875	2	/	2	27	17	التكرار	02
				4.2	/	4.2	56.3	35.4	%	
مرتفع	11	1,09074	3,4583	3	7	9	23	6	التكرار	03
				6.3	14.6	18.8	47.9	12.5	%	
مرتفع	8	1,09074	3,7917	3	4	4	26	11	التكرار	04
				6.3	8.3	8.3	54.2	22.9	%	
مرتفع	7	1,14835	3,8542	4	2	5	23	14	التكرار	05
				8.3	4.2	10.4	47.9	29.2	%	
متوسط	13	1,14371	3,2708	5	5	16	16	6	التكرار	06
				10.4	10.4	33.3	33.3	12.5	%	
مرتفع	4	0,97645	3,9375	2	2	6	25	13	التكرار	07
				4.2	4.2	12.5	52.1	27.1	%	
متوسط	12	1,06170	3,3542	3	8	10	23	4	التكرار	08
				6.3	16.7	20.8	47.9	8.3	%	
مرتفع	9	0,93399	3,7500	1	5	7	27	8	التكرار	09
				2.1	10.4	14.6	56.3	16.7	%	
مرتفع	5	1,04847	3,9167	2	5	1	27	13	التكرار	10
				4.2	10.4	2.1	56.3	27.1	%	

متوسط	14	1,21384	3,1250	7	8	8	22	3	التكرار	11
				14.6	16.7	16.7	45.8	6.3	%	
متوسط	15	1,24609	3,0208	7	11	8	18	4	التكرار	12
				14.6	22.9	16.7	37.5	8.3	%	
مرتفع	3	0,99978	3,9792	1	4	6	21	16	التكرار	13
				2.1	8.3	12.5	43.8	33.3	%	
مرتفع	10	1,16673	3,4792	4	7	6	24	7	التكرار	14
				8.3	14.6	12.5	50	14.6	%	
مرتفع	2	1,02084	4,0208	3	/	6	23	16	التكرار	15
				6.3	/	12.5	47.9	33.3	%	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد علي نتائج spss

إشتمل هذا المحور على 15 فقرة تقيس بمجملها إتجاهات عينة الدراسة نحو المتغير المستقل ظروف العمل على مستوى المستشفى مكان الدراسة و نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم(02) درجة الحرارة السائدة في مكان عملك مناسبة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.1875 وبإنحراف معياري قدره 0.86679 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، و كانت نسبة 56.3% من العينة موافق على العبارة ،تليها نسبة 35.4% موافق جدا أما بالنسبة للعبارتين محايد و غير موافق إطلاقا فكانتا بنسبة 4.2% بالتساوي،ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة راضين علي درجة الحرارة في المؤسسة.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (15) يشعرك التكوين بالإستفادة في تحسين أدائك.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.0208 وبإنحراف معياري قدره 1.02084 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع،و كانت نسبة 47.9% من العينة موافق على العبارة تليها نسبة 33.3% موافق جدا ، ثم 12.5% محايد أما النسبة المتبقية 6.3%فهي غير موافق إطلاقا ،نجد أن أكثر من 80%من أفرا عينة الدراسة موافقة وموافقة بشدة علي العبارة مما يعني أن التكوين يعود بفائدة على أداء العاملين .

الرتبة الثالثة: العبارة رقم(13) تؤثر الصراعات في قدرتك على العمل.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.9792وبإنحراف معياري قدره 0.99978 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع،و كانت نسبة 43.8% من العينة موافق على العبارة، تليها 33.3%موافق بشدة ثم

12.2% محايد تليها نسبة 8.3% غير موافق أما النسبة المتبقية 2.1% فهي غير موافق إطلاقاً. نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة يجدون صعوبة في أداء عملهم في بيئة تسودها الصراعات.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (07) تنسجم مع الفريق الذي تعمل معه بشكل جيد.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.9375 وبانحراف معياري قدره 0.97645 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، وكانت نسبة 52.1% من العينة موافق على العبارة تليها نسبة 27.4% موافق بشدة، ثم 12.5% محايد أما بالنسبة للفتنتين موافق وغير موافق إطلاقاً كانت بنسبة 4.2% بالتساوي، نجد أن معظم فرق العمل يسودها الإنسجام والتوافق بين العمال .

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (10) العمل الملقي على عاتقك يتناسب مع قدراتك.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.9167 وبانحراف معياري قدره 1.04847 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، وكانت نسبة 56.3% من العينة موافق تليها نسبة 27.1% موافق بشدة، ثم نسبة 10.4% غير موافق ثم 4.2% غير موافق إطلاقاً أما النسبة المتبقية فهي 2.1% محايد، ومنه نلاحظ أن كمية العمل تتناسب مع قدرات العمال .

الرتبة السادسة: العبارة رقم (01) الإنارة التي توفرها مؤسستك ملائمة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.8750 وبانحراف معياري قدره 0.70334 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، وكانت نسبة 75% موافق على العبارة تليها نسبة 10.5% موافق بشدة ثم 8.3% غير موافق أما السبة المتبقية 6.3% محايد، منه نستنتج أن أغلبية عينة الدراسة موافقة على درجة الحرارة السائدة في المؤسسة .

الرتبة السابعة: العبارة رقم (05) حجم العمل الموكل إليك يتناسب مع راتبك

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.8542 وبانحراف معياري قدره 1.14835 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 47.9% موافق على العبارة تليها نسبة 29.2% موافق بشدة ثم 10.4% محايد، تليها نسبة 8.3% أما النسبة المتبقية 4.2% غير موافق إطلاقاً، وهذا يعني أن معظم أفراد عينة الدراسة راضين على مستوى دخلهم مقارنة بي حجم العمل الموكل إليهم .

الرتبة الثامنة: العبارة رقم (04) توزيع العمل مع الفريق الذي تعمل معه مناسب .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.7917 وبانحراف معياري قدره 1.09074 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 54.2% موافق على العبارة ونسبة 22.9% موافق بشدة أما النسب الباقية كانت نسبة 6.3% غير موافق إطلاقاً و 8.3% للفتنتين محايد وغير موافق إطلاقاً، نلاحظ أن أغلبية

العمال راضون علي توزيع العمل في فرق العمل الخاصة بهم وهذا راجع إلي طبيعة عمل المؤسسة كل حسب تخصصه.

الرتبة التاسعة: العبارة رقم(09) الوقت المخصص للعمل يتناسب مع كل العمل المطلوب.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.7500 وبإنحراف معياري قدره 0.93399 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 56.3% موافق علي العبارة ونسبة 16.7% موافق بشدة تليها نسبة 14.6% محايد ثم نسبة 10.4% غير موافق أما النسبة المتبقية 2.7% فهي غير موافق إطلاقاً، ومنه نجد أن معظم العمال يرون أن الوقت المخصص لاداء جميع أعمالهم مناسب وذلك راجع لتوزيع العمل العقلاني من إدارة.

الرتبة العاشرة: العبارة رقم(14) تتلقى اوامر معارضة من بعض الاشخاص.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.4792 وبإنحراف معياري قدره 1.16673 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 50% موافق علي العبارة، تليها نسبة 14.6% للفتتين موافق بشدة وغير موافق بالتساوي ثم نسبة 12.5% محايد اما النسبة المتبقية 8.3% غير موافق إطلاقاً، نجد أكثر من 60% من أفراد عينة الدراسة يتلقون أوامر معارضة لهم .

الرتبة الحادية عشر: العبارة رقم(03) شروط الأمن والنظافة في المؤسسة جيدة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.4583 وبإنحراف معياري قدره 1.09074 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 47.9% موافق علي العبارة و 18.8% محايد تليها نسبة 14.6% غير موافق إطلاقاً ثم 12.5% موافق جدا، اما النسبة المتبقية 6.3% غير موافق إطلاقاً، نلاحظ أن نسبة موافق وموافق بشدة علي هذه العبارة بلغت أكثر من 60% وهذا راجع إلي تعاقد المستشفى مع مؤسسة خاصة بالتنظيف .

الرتبة الثانية عشر: العبارة رقم(08) تقوم المؤسسة بإجراءات تهيئة ظروف العمل بصفة دورية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.3542 وبإنحراف معياري قدره 1.06170 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة متوسط، كما كانت نسبة التكرار 47.9% موافق علي العبارة، و 20.8% محايد تليها نسبة 16.7% غير موافق ثم نسبة 8.3% أما النسبة المتبقية 6.3% غير موافق إطلاقاً . ومنه نستنتج أن المؤسسة تقوم بإجراءات تهيئة ظروف العمل بصفة دورية .

الرتبة الثالثة عشر: العبارة رقم(06) تعطي إدارة المؤسسة للعاملين فرصة لحل المشاكل.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.2708 وبانحراف معياري قدره 1.14371 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة متوسط ،كما كانت نسبة التكرار 33.3% للفئتين موافق ومحايد بالتساوي علي العبارة ،تليها نسبة 12.5% موافق بشدة ، اما النسبة المتبقية 10.4% للفئتين غير موافق وغير موافق إطلاقا.

الرتبة الرابعة عشر: العبارة رقم(11) الظروف المحيطة بك في عملك محفزة لتحسين أدائك.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.1250 وبانحراف معياري قدره 1.24609 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة متوسط،كما كانت نسبة التكرار 45.8% مواف علي العبارة ،تليها نسبة 16.7% للفئتين محايد وغير موافق ثم نسبة 14.6% غير مواف إطلاقا اما النسبة المتبقية 6.3% مواف بشدة ،نلاحظ أن نسبة الموافقة علي هذه العبارة لم تتجاوز نصف المستجوبين وذلك راجع لتفاوت في درجات العمل .

الرتبة الخامسة عشر: العبارة رقم(12) تقوم المؤسسة بإرسال العمال في دورات تكوينية بصفة دورية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.0208 وبانحراف معياري قدره 1.24609 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة متوسط ،كما كانت نسبة التكرار 37.5% موافق علي العبارة ،و 22.9% غير موافق تليها نسبة 16.7% محايد ،ثم 14.6% غير مواف إطلاقا أما النسبة المتبقية 8.3% موافق بشدة .نلاحظ أن المؤسسة لاتقوم بإرسال جميع فيأت العمال وإنما هناك فئات مخصصة وبحاجة لتكوين .

ثالثا: تحليل نتائج المحور الثالث واقع الخدمة الصحية داخل المؤسسة الاستشفائية

الجدول رقم(19) : تحليل نتائج المحور الثالث واقع الخدمة الصحية داخل المؤسسة الإستشفائية

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	رقم العبارة
مرتفع	2	0,98571	3,9167	1	5	4	25	13	التكرار
				2.1	10.4	8.3	52.1	27.1	%
مرتفع	14	0,94320	3,4375	2	5	15	22	4	التكرار
				4.2	10.4	31.3	45.8	8.3	%
متوسط	15	1,17298	3,1667	6	7	12	19	4	التكرار
				12.5	14.6	25	39.6	8.3	%

مرتفع	10	1,00266	3,6250	/	9	9	21	9	التكرار	19
				/	18.8	18.8	43.8	18.8	%	
مرتفع	3	1,02366	3,8750	1	4	10	18	15	التكرار	20
				2.1	8.3	20.8	37.5	31.3	%	
مرتفع	5	0,92553	3,7234	/	6	13	19	10	التكرار	21
				/	12.5	27.1	39.6	20.8	%	
مرتفع	11	1,04847	3,5833	2	4	16	16	10	التكرار	22
				4.2	8.3	33.3	33.3	20.8	%	
مرتفع	9	0,93375	3,6458	1	6	8	27	6	التكرار	23
				2.1	12.5	16.7	56.3	12.5	%	
مرتفع	13	1,12967	3,4792	4	5	10	22	7	التكرار	24
				8.3	10.4	20.8	45.8	14.6	%	
مرتفع	1	0,91868	4,0833	1	2	6	22	17	التكرار	25
				2.1	4.2	12.5	45.8	35.4	%	
مرتفع	8	1,13613	3,6667	3	4	11	18	12	التكرار	26
				6.3	8.3	22.9	37.5	25	%	
مرتفع	7	0,92613	3,6875	1	4	12	23	8	التكرار	27
				2.1	8.3	25.0	47.9	16.7	%	
مرتفع	6	0,96664	3,7083	1	4	13	20	10	التكرار	28
				2.1	8.3	27.1	41.7	20.8	%	
مرتفع	12	0,98930	3,5000	2	5	14	21	6	التكرار	29
				4.2	10.4	29.2	43.8	12.5	%	
مرتفع	4	1,00000	3,7500	3	2	7	28	8	التكرار	30
				6.3	4.2	14.6	58.3	16.7	%	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج spss

الرتبة الأولى: العبارة رقم (25) يقوم المستشفى بتنظيم المناوبات من اجل ضمان تقديم الخدمات الصحية للمرضى في جميع الأوقات

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.0833 وبإنحراف معياري قدره 0.91868 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 45.8% موافق على العبارة ونسبة 35.4 موافق بشدة ، تليها نسبة

12.5 محايد ثم نسبة 4.2% غير موافق أما النسبة المتبقية 2.1 % فهي غير موافق إطلاقاً، نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين وموافقين بشدة علي العبارة وهذا راجع إلي طبيعة عمل المؤسسة من أجل تقديم خدمة صحية في جميع الأوقات .

الرتبة الثانية : العبارة رقم(16) يقع المستشفى بمكان يسهل الوصول إليه بسرعة. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.9167 وبإنحراف معياري قدره 0.98571 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 52.1% موافق علي العبارة ونسبة 27.1% موافق بشدة تليها نسبة 10.4% غير موافق ثم نسبة 8.3 % محايد أما النسبة المتبقية 2.3 % فهي غير موافق إطلاقاً، ومنه نستنتج أن المستشفى يقع في موقع إستراتيجي .

الرتبة الثالثة : العبارة رقم(20) يتوفر في المستشفى جميع الخدمات التابعة للخدمة الصحية (التحاليل الطبية، التصوير بالأشعة) بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.8750 وبإنحراف معياري قدره 1.02366 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 37.5% موافق علي العبارة ونسبة 31.3% موافق بشدة تليها نسبة 20.8 % محايد ثم نسبة 8.3% غير موافق أما النسبة المتبقية 2.1% فهي غير موافق إطلاقاً .

الرتبة الرابعة : العبارة رقم(30) يوضح العاملون في المستشفى للمرضي المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.7500 وبإنحراف معياري قدره 1.0000 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 58.3 % موافق علي العبارة ونسبة 16.7% موافق بشدة تليها نسبة 14.6 محايد ثم نسبة 6.3% غير موافق إطلاقاً أما النسبة المتبقية 4.2% فهي غير موافق، ومنه نستنتج من العبارة أن عمال المستشفى يقومون بإيضاح المشاكل الصحية للمرضي.

الرتبة الخامسة : العبارة رقم(21) تقوم المؤسسة بتوفير نظام صحي لرعاية الأمومة والطفولة مع توفير اللقاحات المناسبة في الوقت المناسب.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.7234 وبإنحراف معياري قدره 0.92553 وبلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 39.6% موافق علي العبارة تليها نسبة 20.8 موافق بشدة ثم نسبة 27.1 % محايد أما النسبة المتبقية 12.5% فهي غير موافق.

الرتبة السادسة : العبارة رقم(28) يلتزم الطاقم الطبي والتمريضي بتقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة وبدون أخطاء.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.7083 وبإنحراف معياري قدره 0.96664 وبلغت درجة الاهتمام بهذه

العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 41.7% موافق علي العبارة ونسبة 27.1% محايد تليها نسبة 20.8% موافق بشدة ثم نسبة 10.4% غير موافق أما النسبة المتبقية 7% فهي غير موافق إطلاقاً، ومنه يتبين لنا الطاقم الطبي والتمريضي يقومون بعملهم علي أكمل وجه.

الرتبة السابعة : العبارة رقم(27) يقوم العاملون بالاستجابة لطلبات المرضى فوراً.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6875 وبانحراف معياري قدره 0.92613 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 47.9% موافق علي العبارة ونسبة 25% محايد تليها نسبة 16.7% موافق بشدة ثم نسبة 8.3% غير موافق أما النسبة المتبقية 2.1% فهي غير موافق إطلاقاً، نلاحظ أن مجموع درجة موافق وموافق بشدة فاق 60% وهذا يعني أن عمال المستشفى يستجوبون لطلبات المرضى فوراً

الرتبة الثامنة : العبارة رقم(26) سيارات الإسعاف مجهزة بتجهيزات الطبية الإسعافية التي تساعد المريض في الوصول إلى المستشفى.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6667 وبانحراف معياري قدره 1.13613 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 37.5% موافق علي العبارة ونسبة 25% موافق بشدة تليها نسبة 22.9% محايد ثم نسبة 8.3% غير موافق أما النسبة المتبقية 6.3% فهي غير موافق إطلاقاً، وهذا يعني أن مؤسسة مجهزة بتجهيزات طبية إسعافية متطورة وخاصة للحالات المستعجلة .

الرتبة التاسعة : العبارة رقم(23) يوفر المستشفى الأمان المطلوب للمريض أثناء تقديم خدمات صحية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6458 وبانحراف معياري قدره 0.93375 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة العبارة 56.3% موافق علي العبارة ، تليها نسبة 16.7% محايد ، وكانت نسبة التكرار 12.5% للفئتين غير موافق وموافق بشدة بالتساوي أما النسبة المتبقية 2.1% فهي غير موافق إطلاقاً، ومنه نستنتج أن أكثر من نصف المستجوبين يجدون المستشفى قادر علي توفير الأمان المطلوب للمريض وتقديم خدمة صحية في مستوى المطلوب .

الرتبة العاشرة : العبارة رقم(19) يتوفر في المستشفى جميع ما يحتاج اليه المريض من أدوية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.6250 وبانحراف معياري قدره 1.00266 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، وكانت نسبة 43.75% موافق علي العبارة أما كل من العبارات موافق بشدة ومحايد وغير موافق فكانت نسبتها متساوية 18.75% ومما سبق نجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يجدون أن المستشفى يوفر ما يحتاجها المريض من أدوية.

الرتبة الحادية عشر: العبارة رقم(22) يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية .
بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.5833 وبانحراف معياري قدره 1.04847 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 33.3 علي العبارة للفئتين موافق ومحايد بالتساوي ، تليها نسبة 20.8% موافق بشدة ثم نسبة 8.3 غير موافق أما النسبة المتبقية 4.2% فهي غير موافق إطلاقا ، نجد أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة يرون العاملون في المستشفى ذوي خبرة ومهارة بينما باقي المستجوبين منقسمين بين محايد وغير موافق .

الرتبة الثانية عشر : العبارة رقم(29) يقوم العاملون بتقديم الخدمة الصحية للمريض بسرعة وبدون تأخير .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.5000 وبانحراف معياري قدره 0.98930 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 43.8% موافق علي العبارة ونسبة 29.2% محايد تليها نسبة 12.5% موافق بشدة ثم نسبة 10.4% غير موافق أما النسبة المتبقية 4.2% فهي غير موافق إطلاقا، ومنه نستنتج أن عمال المستشفى يقومون بخدمة المرضى بسرعة وبدون تأخير وإخلاص وذلك نتيجة طبيعة عملهم .

الرتبة الثالثة عشر : العبارة رقم(24) يحافظ المستشفى عن سرية المعلومات الخاصة بالمرضى.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.4792 وبانحراف معياري قدره 1.12967 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 45.8% موافق علي العبارة ونسبة 20.8% محايد تليها نسبة 14.6% موافق بشدة ثم نسبة 10.4% غير موافق أما النسبة المتبقية 8.3% فهي غير موافق إطلاقا ، ومنه نستنتج أن المستشفى يحافظ علي خصوصيات المرضى .

الرتبة الرابعة عشر: العبارة رقم(17) يتوفر في المستشفى صالات انتظار نظيفة وكافية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.4375 وبانحراف معياري قدره 0.94320 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة مرتفع، كما كانت نسبة التكرار 45.8% موافق علي العبارة ونسبة 31.3% محايد تليها نسبة 10.4% غير موافق ثم نسبة 8.3% موافق بشدة أما النسبة المتبقية 4.2% فهي غير موافق إطلاقا . ومنه يتضح لنا أن المستشفى يحتوي علي قاعات إنتظار ملائمة وكافية لجميع المرضى .

الرتبة الخامسة عشر: العبارة رقم(18) يتم الاهتمام بالخدمات الفندقية المقدمة في المستشفى (الإيواء، الإطعام، صيدلة.....).

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.1667 وبانحراف معياري قدره 1.17298 و بلغت درجة الاهتمام بهذه العبارة درجة متوسطة ، كما كانت نسبة التكرار 39.6% موافق عل n العبارة ونسبة 25% محايد تليها نسبة

14.6% غير موافق ب ثم نسبة 12.5% غير موافق إطلاقاً أما النسبة المتبقية 8.5% فهي موافق بشدة، ومنه نجد أن المستشفى يهتم بالمرضي ويوفر لهم جميع الخدمات الفندقية .

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الفرضية الرئيسية

يؤدي تحسين ظروف العمل الي تحسين الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية

سيتم اختبار احد الفرضيتين الاتيتين:

1-الفرضية الصفرية H0

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة

2-الفرضية البديلة H1

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) اقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H0، و قبول الفرضية البديلة H1 في هذه الدراسة ،وحسب نتائج SPSS الملحق رقم ()، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية رئيسية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة ، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (20):نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد R	القيمة الاحتمالية (sig)	ظروف العمل	المتغير المستقل المتغير التابع
0.263	0.000	معامل الارتباط 0.513	الخدمة الصحية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة إرتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزن، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي 51.3% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي 0.00 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك بإعتبار أنها أشارت إلى أن 26.3% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك علاقة قوية و دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزن وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة .

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الصفرية H_0

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزن

الفرضية البديلة H_1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزن.

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، و قبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة ،وحسب نتائج SPSS الملحق رقم ()، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 كفرضية فرعية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية و ظروف العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزن ، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية (sig)	ظروف العمل	المتغير المستقل المتغير التابع
0.212	0.001	معامل الارتباط 0.460	البعد الأول (الملموسية)

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة إرتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي 46% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك بإعتبار أنها أشارت إلى أن 21.2% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك علاقة قوية و دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية من ناحية بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الصفرية H_0

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاعتمادية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

الفرضية البديلة H_1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الإعتدالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، و قبول الفرضية البديلة H_1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج SPSS الملحق رقم (22)، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية فرعية لهذه الدراسة التي تقيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية وظروف العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	ظروف العمل	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R^2
المتغير التابع	معامل الارتباط 0.376	0.008	0.142
البعد الثاني (الاعتمادية)			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة ارتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاعتمادية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط يساوي 37.6% وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي 0.008 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 14.2% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك علاقة قوية و دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية من ناحية بعد الاعتمادية في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

الفرضية الفرعية الثالثة

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الصفرية H_0

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

الفرضية البديلة H1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H0، و قبول الفرضية البديلة H1 في هذه الدراسة ،وحسب نتائج SPSS الملحق رقم ()، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية فرعية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل وبعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة ، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23):نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

معامل التحديد R ²	القيمة الاحتمالية (sig)	ظروف العمل	المتغير المستقل المتغير التابع
0.09	0.038	معامل الارتباط 0.300	البعد الثالث (الأمان)

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة إرتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي 30% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي 0.038 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك بإعتبار أنها أشارت إلى أن 9% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك علاقة و دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية من ناحية بعد الأمان في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الصفرية H0

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

الفرضية البديلة H1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H0، و قبول الفرضية البديلة H1 في هذه الدراسة، وحسب نتائج SPSS الملحق رقم ()، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية فرعية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والاستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

معامل التحديد R ²	القيمة الاحتمالية (sig)	ظروف العمل	المتغير المستقل المتغير التابع
0.284	0.000	معامل الارتباط 0.533	البعد الرابع (الإستجابة)

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة إرتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد الاستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الوزنة، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي 53.3% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي

0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك بإعتبار أنها أشارت إلى أن 28.4% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك علاقة قوية و دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية من ناحية بعد الإستجابة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

الفرضية الصفرية H0

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد التعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة

الفرضية البديلة H1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية بعد التعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة

و بالتالي فإن حسب نتائج برنامج SPSS إذا كانت القيمة الإحتمالية (p-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية H0، و قبول الفرضية البديلة H1 في هذه الدراسة ،وحسب نتائج SPSS الملحق رقم ()، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية فرعية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة ، و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (25):نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	ظروف العمل	القيمة الاحتمالية (sig)	معامل التحديد R ²
المتغير التابع	معامل الارتباط 0.364	0.011	0.132
البعد الخامس (التعاطف)			

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج تحليل SPSS، ملحق رقم ()

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة إرتباط قوية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية من ناحية التعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة، حيث تشير النتائج إلى أن معامل الإرتباط يساوي 36.4% وهذا يشير إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية، كما أن القيمة الإحتمالية تساوي 0.011 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد لتأكد ذلك بإعتبار أنها أشارت إلى أن 13.2% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (الخدمة الصحية) تعود للمتغير المستقل (ظروف العمل) أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى ، و بالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي أن هناك دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل على الخدمة الصحية من ناحية بعد التعاطف في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد الونزة وذلك حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

خلاصة الفصل الثالث

إشتمل الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوغرارة فؤاد-الونزة- والتي كان الهدف منها اسقاط الجزء النظري لمتغيري الدراسة، ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة عينة الدراسة، والتي كان الهدف منها التعرف على واقع ظروف العمل و دورها في تحسين الخدمة الصحية من أجل ذلك قمنا بدراسة إتجاهات و اراء مجتمع الدراسة، من أجل هذا الغرض قمنا بتوزيع 50 إستمارة إستبيان على العمال داخل المؤسسة و قد تم تحليل النتائج وفقا لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss و تم إستخلاص أن هناك علاقة طردية بين ظروف العمل و الخدمة الصحية المقدمة .

القائمة العامة

الخاتمة العامة

أولا حوصلة حول البحث:

من خلال البحث حاولنا دراسة مدى تأثير ظروف العمل في المصالح الإستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية، وتدعيما لما تم طرحه في الجانب النظري من هذا البحث، حاولنا تسليط الضوء على واقع ظروف العمل في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية وهذا من خلال اختيار المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد بالونزة وإسقاط الدراسة عليها والذي يتمثل نشاطها في تقديم الخدمات الصحية لمرضاها، حيث قمنا بدراسة عامة للمؤسسة ومختلف المهام التي تقوم بها وتعرفنا على ظروف العمل فيها ومدى تأثيرها على الخدمات التي تقدمها، إلى جانب ذلك تعرفنا على دور هذه الأخيرة في تحسين وتغيير إستراتيجيات المؤسسة في الخدمات الصحية وبالتالي في نشاط المؤسسة .

يمكن القول أن ظروف العمل تؤثر بشكل كبير على المنظمات نظرا لما تسببه من تأثيرات سواء على الفرد أو على المؤسسة، فهي تحتل مكانة بالغة الأهمية وذلك نظرا لتأثيرها الكبير على الأشخاص، حيث أي تقصير من طرف الأفراد العاملين نتيجة ظروف العمل الغير الملائمة قد يؤدي إلي نتائج وخيمة وقد تصل أحيانا إلى حوادث قد تؤدي بحياة المرضى من جهة وحياتهم من جهة أخرى .

ثالثا: نتائج الدراسة

انطلاقا من إشكالية البحث والفرضيات الموضوعة ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية باستعمال أدوات التحليل من أجل الوصول واقع ظروف العمل في المؤسسات الأستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية والتي تمت دراستها بالمؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد، توصلنا إلي النتائج التالية :

- معظم أفراد طاقم المؤسسة الأستشفائية محل الدراسة من فئة الشباب وأصحاب شهادات جامعية وهذا راجع إلي طبيعة عمل المستشفى .
- بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة مدركة لظروف العمل المحيطة بها تمام الإدراك
- تسعى إدارة المؤسسة جاهدة لتوفير كامل الظروف الملائمة لعمالها.
- كلما زاد سوء ظروف العمل زادت رداءة أداء العاملين وبالتالي رداءة الخدمة الصحية
- توفر المؤسسة على عمالة جامعية متمكنة يجعلها تتفادى صعوبة التأقلم من التكنولوجيا الجديدة
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و بعد الملموسية في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و بعد الإعتمادية في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و بعد الأمان في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و بعد الإستجابة في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين ظروف العمل و بعد التعاطف في المؤسسة العمومية الأستشفائية بوغرارة فؤاد -الونزة-

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

على ضوء النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة نقدم بعض التوصيات التي نأمل أن تفيد المسؤولين في المؤسسات الاستشفائية عامة، و المؤسسة العمومية الاستشفائية -بوغرارة فؤاد- خاصة و هي كالآتي :

- عقد جلسات مع العاملين وتنظيم فضاءات مفتوحة يتم عبرها طرح ومناقشة مختلف المشاكل التي تواجه العاملين في المؤسسة والنقائص التي يلاحظونها ويشعرون بها فيما يخص ظروف العمل، وفي نفس الوقت تعد هذه الجلسات حلقة وصل بين العاملين فيتبادلون وجهات النظر بينهم وبين أفراد الإدارة، فمثل هذه اللقاءات تنمي العلاقات والروح الجماعية بينهم وتساهم في خلق نوع من التوافق بين القرارات التي تصدرها الإدارة وطلبات العاملين .
- تفعيل نظم الاتصالات بين مختلف المصالح بالمؤسسة سواء كانت إدارية، طبية، تقنية لتسهيل تدفق المعلومات وسير العمل بما يضمن عدم انقطاع تقديم الخدمات الصحية
- الاهتمام بالجانب الاجتماعي، خاصة الجانب الخدماتي منه مثل البحث في إمكانية توفير خدمة النقل والإطعام .
- تعزيز دور الأفراد العاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الصحية في المؤسسة ذلك من خلال إقامة دورات تكوينية تدريبية من أجل تنمية مهارتهم وتقديم خدمة صحية جيدة.
- يلزم من المؤسسة أن تحرص على المساواة بين العاملين.
- تعزيز الثقة في المهارات المهنية الطبية منها والإدارية من خلال التدريب والتكوين المتواصل .
- تشجيع التحفيز المادي والمعنوي لما له أثر علي إنجاز المهام فالاهتمام به يرفع من أداء الفرد، فالتحفيز والترقية من العوامل التي تدفع بالعامل بالاهتمام بعمله بشكل جيد
- الاستمرار في تطوير الخدمات الصحية المقدمة وتحسينها دائماً إلي الأفضل.
- توفير معدات ووسائل الوقاية والأمن للعمال نظراً لخطورة نشاط الصحة، فالعامل معرض لخطر إنتقال الأمراض والعدوى، لذا يجب مراعاة كل وسائل الوقاية والاهتمام بها .

قائمة المراجع

المراجع:

الكتب

1. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السيكولوجية وأدوات البحث العلمي، دار الجامعة، 1986.
2. أحمد ماهر، كيف تسيطر على صراعات العمل، دار الجامعة الإبراهيمية، الإسكندرية، 2006.
3. تامر ياسر البكري، تسويق الخدمة الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 205.
4. جمال الدين مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1 ، 2003 .
5. حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
6. ردينة عثمان يوسف: التسويق الصحي والإجتماعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
7. سالم بن سعيد القحطاني، التحول نحو نموذج قيادي عالمي، ط1، 2009.
8. سليم عيسى، إدارة شؤون الأفراد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
9. صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية ، 2004.
10. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (مدخل الأهداف)، الناشر شهاب، 1999.
11. طلعت الدمرداش، اقتصاديات الخدمة الصحية، ط2، مكتبة القدس، 2006.
12. عبد الحميد عطية، طريقة العمل مع الجماعات أساسيات ومفاهيم الممارسة، دار الجماعة للنشر و التوزيع ، الإسكندرية مصر ، 2004.
13. عبد الرحمن بن أحمد هيجان، ضغوط العمل (منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها، كيفية إدارتها)، معهد الإدارة العامة للنشر، 1998.
14. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002..
15. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، كلية التجارة بجامعة الإسكندرية وبيروت العربية، الدار الجمعة، ط2، 1997.

16. علي سلمى، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، دار النشر مكتبة غريب، 1985.
17. القحطاني سالم بن سعيد، القيادة الادارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي، مرامر للطباعة والتغليف، الرياض، 2008.
18. ماهر الكيسي، التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقايد والمعاصرة، الجزء 4، دار الرضا للنشر، دمشق، 2008.
19. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان الاردن، 2005.
20. ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر 2004، ص 25، ص 26.
21. نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
22. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر، ط4، 2008.
23. يشار أوزجان، الأساليب الكمية في إدارة الرعاية الصحية (تقنيات وتطبيقات)، ترجمة: عبد المحسن بن صالح الحيدر، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2008

المذكرات

1. الشايب أمال، اثر نزاعات العمل الجماعية على انتاجية المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - ورقلة- ، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.
2. بن سلامة زهية، أسباب نزاعات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة ماجستير جامعة منتوري بقسنطينة، 2006-2007.
3. عايد رحيل عيادة الشعري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013.
4. عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان ، 2011- 2012 .

الجرائد و المجلات

1. القانون رقم 02/90 المتضمن الوقاية من نزاعات العمل لجماعية وتسويتها، الجريدة الرسمية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 07، 06/02/1990.

مواقع الأنترنت

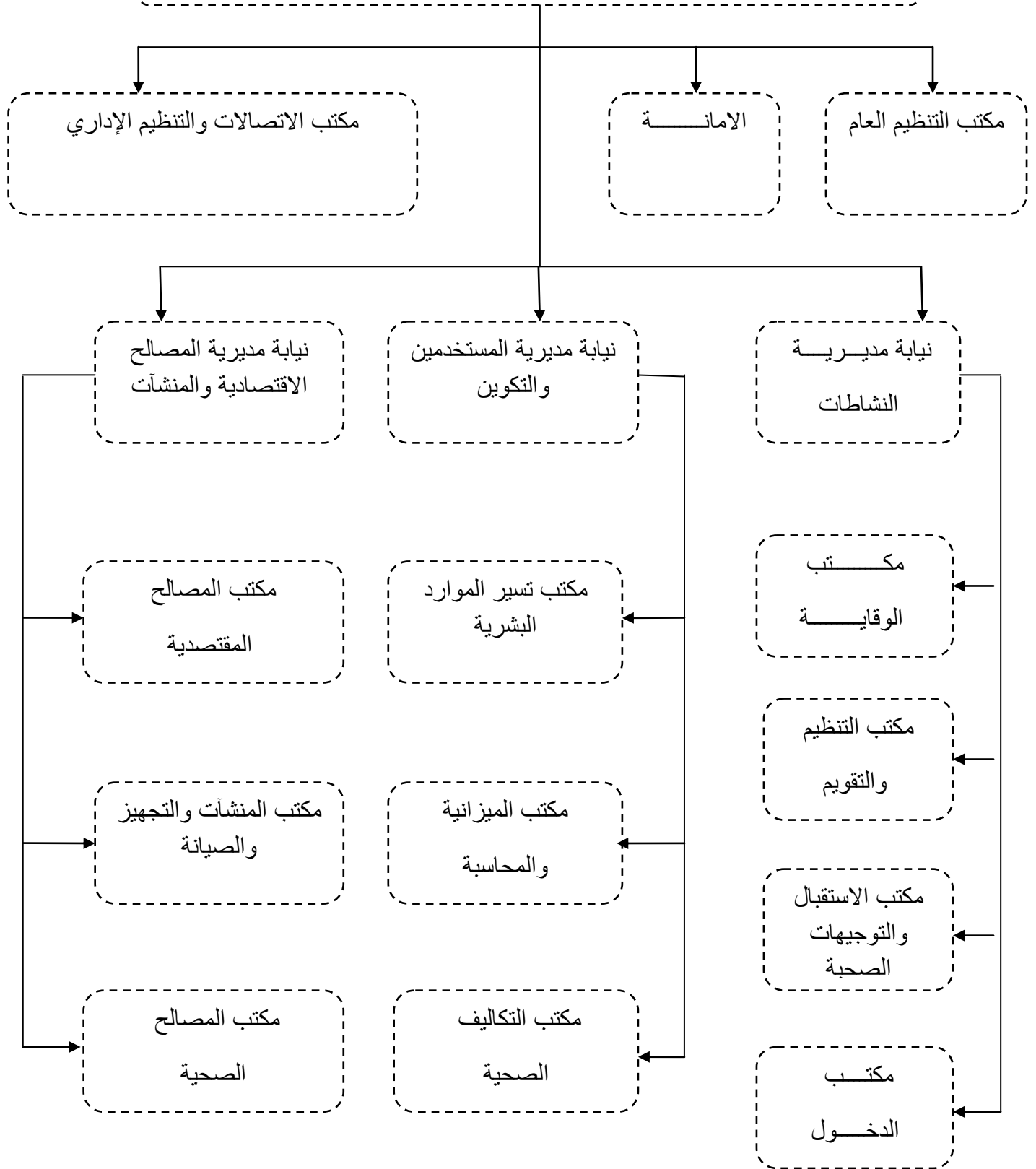
1. تقبل نزاعات العمل <http://www.droit-dz.com/forum/showthread.php?t=7764>

قائمة الملائق

الملحق رقم (01) الهيكل التنظيمي العام

للمؤسسة الإستشفائية بوغرارة فؤاد-الونزة-

مديرية المؤسسة العمومية الاستشفائية الونزة





الملحق رقم 02 : الإستبيان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي



قسم: علوم التسيير

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التسيير

إستمارة إستبيان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال

تم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات الضرورية حول :

" ظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية ودورها في تحسين الخدمة الصحية "

مؤكدين لكم بان جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم سوف تستخدم لغرض البحث العلمي فقط لذا نرجو منكم الإجابة على جميع فقرات الاستبيان بكل مصداقية وموضوعية لأهميتها في إكمال هذا البحث.

ملاحظة:

- نرجو التكرم بتعبئة الإستبيان بعد قراءة كل عبارة بعناية و ثم وضع علامة (x) بالمكان المناسب لها
- الرجاء التأكد مع عدم إغفال أي سؤال من أسئلة الاستمارة مع إعادتها في الأخير

وتفضلوا بقبول التقدير والاحترام

شاكرين لكم حسن تعاونكم علي انجاز هذه الدراسة سلفا.

تحت إشراف الأستاذ (د):

من إعداد الطالبان :

جدي طالب

فارس قاطر

ركاب سيف الدين

المحور الأول: الوضعية العامة للعامل في المؤسسة

- 1- الجنس : ذكر أنثي
- 2- الفئة العمرية: 20-30 سنة 31-40 سنة 41-50 سنة أكثر من 50
- 3- المستوى التعليمي: متوسط أو أقل ثانوي جامعي
- 4- الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 5- الدرجة المهنية: طبيب أداري شبه طبي عامل مهني
- 6- الأقدمية وسنوات الخبرة: أقل من 10 سنوات 10-20 سنة أكثر من 20 سنة
- 7- الأجر/ الراتب الشهري: أقل من 20000 دج 20000-40000 دج أكثر من 40000 دج

المحور الثاني: واقع ظروف العمل ومدى تحسينها داخل المؤسسة الاستشفائية

الرقم	العبرة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق إطلاقاً
01	الإنارة التي توفرها مؤسستك ملائمة				
02	درجة الحرارة السائدة غي مكان عملك مناسبة				
03	شروط الأمن والنظافة في المؤسسة جيدة				
04	توزيع العمل مع الفريق الذي تعمل معه مناسب				
05	حجم العمل الموكل إليك يتناسب مع قدراتك				
06	تعطي إدارة المؤسسة للعاملين فرصة لحل المشاكل				
07	تنسجم مع الفريق الذي تعمل معه بشكل جيد				
08	تقوم المؤسسة بإجراءات تهيئة ظروف العمل بصفة دورية				
09	الوقت المخصص للعمل يتناسب مع كل العمل المطلوب				
10	العمل الملقى على عاتقك يتناسب مع قدراتك				
11	الظروف المحيطة بك في عملك محفزة لتحسين أدائك				
12	تقوم المؤسسة بإرسال العمال في دورات تكوينية بصفة دورية				
13	تؤثر الصراعات في قدرتك على العمل				
14	تتلقى أوامر معارضة من بعض الأشخاص				
15	يشعرك التكوين بالاستفادة في تحسين ادائك				

المحور الثالث: واقع الخدمة الصحية داخل المؤسسة الاستشفائية

الرقم	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
					غير موافق إطلاقاً
الملموسية					
16	يقع المستشفى بمكان يسهل الوصول إليه بسرعة				
17	يتوفر في المستشفى صالات انتظار نظيفة وكافية				
18	يتم الاهتمام بالخدمات الفندقية المقدمة في المستشفى (الإيواء, الإطعام, صيدلة....)				
الاعتمادية					
19	يتوفر في المستشفى جميع ما يحتاج اليه المريض من أدوية				
20	يتوفر في المستشفى جميع الخدمات التابعة للخدمة الصحية (التحاليل الطبية, التصوير بالأشعة)				
21	تقوم المؤسسة بتوفير نظام صحي لرعاية الأمومة والطفولة مع توفير اللقاحات المناسبة في الوقت المناسب				
22	يتمتع العاملون في المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية				
الأمان					
23	يوفر المستشفى الأمان المطلوب للمريض أثناء تقديم خدمات صحية				
24	يحافظ المستشفى عن سرية المعلومات الخاصة بالمرضى				
الاستجابة					
25	يقوم المستشفى بتنظيم المناوبات من أجل ضمان تقديم الخدمات الصحية في جميع الأوقات.				
26	سيارات الإسعاف مجهزة بتجهيزات طبية الاسعافية التي تساعد المريض في الوصول إلى المستشفى.				
27	يقوم العاملون بالاستجابة لطلبات المرضى فوراً				
28	يلتزم الطاقم الطبي والتمريضي بتقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة وبدون أخطاء				
التعاطف					
29	يقوم العاملون بتقديم الخدمة الصحية للمريض بسرعة وبدون تأخير				
30	يوضح العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض				

الملحق رقم (03): نتائج spss

التكرارات والنسب المئوية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	14	29,2	29,2	29,2
Valid أنثى	34	70,8	70,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-30	26	54,2	54,2	54,2
31-40	12	25,0	25,0	79,2
Valid 41-50	8	16,7	16,7	95,8
أكثر من 50	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط أو أقل	7	14,6	14,6	14,6
Valid ثانوي	12	25,0	25,0	39,6
جامعي	29	60,4	60,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أعزب	25	52,1	52,1	52,1
Valid متزوج	22	45,8	45,8	97,9
أرمل	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

المهنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عامل مهني	6	12,5	12,5	12,5
شبه طبي	19	39,6	39,6	52,1
إداري	19	39,6	39,6	91,7
طبيب	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 10 سنوات	24	50,0	50,0	50,0
10-20	17	35,4	35,4	85,4
أكثر من 20 سنة	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

الأجر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 20000	10	20,8	20,8	20,8
دج 20000-40000	29	60,4	60,4	81,3
أكثر من 40000 دج	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	8,3	8,3	8,3
محايد	3	6,3	6,3	14,6
موافق	36	75,0	75,0	89,6
موافق بشدة	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
محايد	2	4,2	4,2	8,3
Valid موافق	27	56,3	56,3	64,6
موافق بشدة	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
غير موافق	7	14,6	14,6	20,8
Valid محايد	9	18,8	18,8	39,6
موافق	23	47,9	47,9	87,5
موافق بشدة	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
غير موافق	4	8,3	8,3	14,6
Valid محايد	4	8,3	8,3	22,9
موافق	26	54,2	54,2	77,1
موافق بشدة	11	22,9	22,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	4	8,3	8,3	8,3
غير موافق	2	4,2	4,2	12,5
Valid محايد	5	10,4	10,4	22,9
موافق	23	47,9	47,9	70,8
موافق بشدة	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	5	10,4	10,4	10,4
غير موافق	5	10,4	10,4	20,8
Valid محايد	16	33,3	33,3	54,2
موافق	16	33,3	33,3	87,5
موافق بشدة	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
غير موافق	2	4,2	4,2	8,3
Valid محايد	6	12,5	12,5	20,8
موافق	25	52,1	52,1	72,9
موافق بشدة	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
غير موافق	8	16,7	16,7	22,9
Valid محايد	10	20,8	20,8	43,8
موافق	23	47,9	47,9	91,7
موافق بشدة	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	5	10,4	10,4	12,5
محايد	7	14,6	14,6	27,1
موافق	27	56,3	56,3	83,3
موافق بشدة	8	16,7	16,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
غير موافق	5	10,4	10,4	14,6
محايد	1	2,1	2,1	16,7
موافق	27	56,3	56,3	72,9
موافق بشدة	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	7	14,6	14,6	14,6
غير موافق	8	16,7	16,7	31,3
محايد	8	16,7	16,7	47,9
موافق	22	45,8	45,8	93,8
موافق بشدة	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	7	14,6	14,6	14,6
غير موافق	11	22,9	22,9	37,5
محايد	8	16,7	16,7	54,2
موافق	18	37,5	37,5	91,7
موافق بشدة	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	4	8,3	8,3	10,4
محايد	6	12,5	12,5	22,9
موافق	21	43,8	43,8	66,7
موافق بشدة	16	33,3	33,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	4	8,3	8,3	8,3
غير موافق	7	14,6	14,6	22,9
محايد	6	12,5	12,5	35,4
موافق	24	50,0	50,0	85,4
موافق بشدة	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
محايد	6	12,5	12,5	18,8
Valid موافق	23	47,9	47,9	66,7
موافق بشدة	16	33,3	33,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	5	10,4	10,4	12,5
Valid محايد	4	8,3	8,3	20,8
موافق	25	52,1	52,1	72,9
موافق بشدة	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
غير موافق	5	10,4	10,4	14,6
Valid محايد	15	31,3	31,3	45,8
موافق	22	45,8	45,8	91,7
موافق بشدة	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	6	12,5	12,5	12,5
غير موافق	7	14,6	14,6	27,1
Valid محايد	12	25,0	25,0	52,1
موافق	19	39,6	39,6	91,7
موافق بشدة	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	9	18,8	18,8	18,8
محايد	9	18,8	18,8	37,5
Valid موافق	21	43,8	43,8	81,3
موافق بشدة	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	4	8,3	8,3	10,4
Valid محايد	10	20,8	20,8	31,3
موافق	18	37,5	37,5	68,8
موافق بشدة	15	31,3	31,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	5	10,4	10,6	10,6
محايد	13	27,1	27,7	38,3
Valid موافق	19	39,6	40,4	78,7
موافق بشدة	10	20,8	21,3	100,0
Total	47	97,9	100,0	
Missing System	1	2,1		
Total	48	100,0		

Q22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
غير موافق	4	8,3	8,3	12,5
Valid محايد	16	33,3	33,3	45,8
موافق	16	33,3	33,3	79,2
موافق بشدة	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	6	12,5	12,5	14,6
محايد	8	16,7	16,7	31,3
موافق	27	56,3	56,3	87,5
موافق بشدة	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	4	8,3	8,3	8,3
غير موافق	5	10,4	10,4	18,8
محايد	10	20,8	20,8	39,6
موافق	22	45,8	45,8	85,4
موافق بشدة	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	2	4,2	4,2	6,3
محايد	6	12,5	12,5	18,8
موافق	22	45,8	45,8	64,6
موافق بشدة	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
غير موافق	4	8,3	8,3	14,6
محايد	11	22,9	22,9	37,5
موافق	18	37,5	37,5	75,0
موافق بشدة	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	4	8,3	8,3	10,4
محايد	12	25,0	25,0	35,4
موافق	23	47,9	47,9	83,3
موافق بشدة	8	16,7	16,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	1	2,1	2,1	2,1
غير موافق	4	8,3	8,3	10,4
محايد	13	27,1	27,1	37,5
موافق	20	41,7	41,7	79,2
موافق بشدة	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	2	4,2	4,2	4,2
غير موافق	5	10,4	10,4	14,6
محايد	14	29,2	29,2	43,8
موافق	21	43,8	43,8	87,5
موافق بشدة	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Q30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق إطلاقاً	3	6,3	6,3	6,3
غير موافق	2	4,2	4,2	10,4
محايد	7	14,6	14,6	25,0
موافق	28	58,3	58,3	83,3
موافق بشدة	8	16,7	16,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistics

		الجنس	السن	المستوى	الحالة	المهنة	الأقدمية	الأجر
N	Valid	48	48	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,7083	1,7083	2,4583	1,5208	2,4375	1,6458	1,9792
Std. Deviation		,45934	,89819	,74258	,61849	,82272	,72902	,63546

Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
N	Valid	48	48	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,8750	4,1875	3,4583	3,7917	3,8542	3,2708	3,9375
Std. Deviation		,70334	,86679	1,09074	1,09074	1,14835	1,14371	,97645

Statistics

		Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	48	48	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,3542	3,7500	3,9167	3,1250	3,0208	3,9792	3,4792
Std. Deviation		1,06170	,93399	1,04847	1,21384	1,24609	,99978	1,16673

Statistics

		Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
N	Valid	48	48	48	48	48	48	47
	Missing	0	0	0	0	0	0	1
Mean		4,0208	3,9167	3,4375	3,1667	3,6250	3,8750	3,7234
Std. Deviation		1,02084	,98571	,94320	1,17298	1,00266	1,02366	,92553

Statistics

		Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
N	Valid	48	48	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,5833	3,6458	3,4792	4,0833	3,6667	3,6875	3,7083
Std. Deviation		1,04847	,93375	1,12967	,91868	1,13613	,92613	,96664

Statistics

		Q29	Q30
N	Valid	48	48
	Missing	0	0
Mean		3,5000	3,7500
Std. Deviation		,98930	1,00000

الفا كرونباخ**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	47	97,9
	Excluded ^a	1	2,1
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	39

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الجنس	231,6383	1051,279	,094	,827
السن	231,6383	1036,714	,287	,825
المستوى	230,8511	1057,086	-,070	,828
الحالة	231,8085	1058,202	-,106	,828
المهنة	230,8723	1044,592	,175	,826
الأقدمية	231,7234	1046,987	,149	,826
الأجر	231,3404	1051,360	,063	,827
Q1	229,4468	1043,079	,238	,826
Q2	229,1489	1035,260	,325	,824
Q3	229,8298	1024,318	,434	,823
Q4	229,5532	1016,253	,524	,821
Q5	229,5106	1021,821	,425	,822
Q6	230,1064	1001,880	,717	,818
Q7	229,3830	1024,198	,466	,822
Q8	229,9362	1015,018	,592	,821
Q9	229,5957	1021,724	,526	,822
Q10	229,4255	1026,685	,390	,823
Q11	230,2340	1004,053	,631	,819
Q12	230,3191	998,526	,681	,818
Q13	229,3404	1053,229	,001	,828
Q14	229,8723	1043,070	,130	,827
Q15	229,3191	1020,613	,495	,822
Q16	229,4043	1042,072	,177	,826
Q17	229,9149	1019,645	,557	,821
Q18	230,1915	1017,593	,470	,821
Q19	229,7021	1023,779	,457	,822
Q20	229,4681	1024,515	,434	,823
Q21	229,6170	1023,459	,507	,822
Q22	229,7447	1006,064	,703	,819
Q23	229,7021	1015,909	,625	,821
Q24	229,8723	1015,636	,515	,821
Q25	229,2340	1015,009	,660	,820
Q26	229,6809	999,874	,732	,818

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q27	229,6596	1023,577	,499	,822
Q28	229,6383	1016,453	,593	,821
Q29	229,8511	1014,130	,617	,820
Q30	229,5957	1018,637	,538	,821
ظروف العمل	178,2553	646,542	,764	,819
الخدمة الصحية	178,5106	595,907	,761	,838

معامل الارتباط بيرسون

Correlations

	ظروف العمل	الخدمة الصحية
Pearson Correlation	1	,513**
Sig. (2-tailed)		,000
N	48	47
Pearson Correlation	,513**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

إختبار الفرضيات

الفرضية العامة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,513 ^a	,263	,246	8,48354

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1153,967	1	1153,967	16,034	,000 ^b
	Residual	3238,671	45	71,970		
	Total	4392,638	46			

a. Dependent Variable: الخدمة الصحية

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,737	8,110		2,804	,007
	ظروف العمل	,583	,145	,513	4,004	,000

a. Dependent Variable: الخدمة الصحية

إختبار الفرضية الفرعية الأولى (الملموسية)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,460 ^a	,212	,194	7,64402

a. Predictors: (Constant), الملموسية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	721,150	1	721,150	12,342	,001 ^b
	Residual	2687,829	46	58,431		
	Total	3408,979	47			

a. Dependent Variable: ظروف العمل

b. Predictors: (Constant), الملموسية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,885	5,558		6,457	,000
	الملموسية	1,819	,518	,460	3,513	,001

a. Dependent Variable: ظروف العمل

إختبار الفرضية الفرعية الثانية (الاعتمادية)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,376 ^a	,142	,123	7,97616

a. Predictors: (Constant), الإعتماذية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482,500	1	482,500	7,584	,008 ^b
	Residual	2926,479	46	63,619		
	Total	3408,979	47			

a. Dependent Variable: ظروف العمل

b. Predictors: (Constant), الإعتماذية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,220	5,496		7,318	,000
	الإعتماذية	1,001	,363	,376	2,754	,008

a. Dependent Variable: ظروف العمل

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة (الأمان)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,300 ^a	,090	,070	8,21182

a. Predictors: (Constant), الأمان

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307,014	1	307,014	4,553	,038 ^b
	Residual	3101,965	46	67,434		
	Total	3408,979	47			

a. Dependent Variable: ظروف العمل

b. Predictors: (Constant), الأمان

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45,250	4,730		9,566	,000
	الأمان	1,371	,643	,300	2,134	,038

a. Dependent Variable: ظروف العمل

إختبار الفرضية الفرعية الرابعة (الإستجابة)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,533 ^a	,284	,268	7,28519

a. Predictors: (Constant), الأستجابة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967,573	1	967,573	18,231	,000 ^b
	Residual	2441,406	46	53,074		
	Total	3408,979	47			

a. Dependent Variable: ظروف العمل

b. Predictors: (Constant), الأستجابية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,689	5,335		6,128	,000
	الأستجابية	1,952	,457	,533	4,270	,000

a. Dependent Variable: ظروف العمل

إختبار الفرضية الفرعية الخامسة (التعاطف)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,364 ^a	,132	,113	8,01952

a. Predictors: (Constant), التعاطف

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	450,597	1	450,597	7,006	,011 ^b
	Residual	2958,382	46	64,313		
	Total	3408,979	47			

a. Dependent Variable: ظروف العمل

b. Predictors: (Constant), التعاطف

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42,096	5,018		8,389	,000
	التعاطف	1,179	,446	,364	2,647	,011

a. Dependent Variable: ظروف العمل

