

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of higher education and scientific research  
جامعة الشهيد الشخير العربي التبسي - تبسة  
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te' bessa  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
faculty of humanities and social sciences



قسم علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

## ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاليا صالح تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• بلقاسم مزبوة

من إعداد الطلبة:

• حلفاية أميمة

• مشري يسرى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سلطان بلغيث	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
بلقاسم مزبوة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
عبد الرؤوف بو عزة	أستاذ محاضر ب-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر و عرفان

فالشكر لله تعالى الذي أنار لنا درب المعرفة و أماننا على أداء الواجب و ووفقنا على انجاز هذا العمل يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل ووافر الامتنان لكل من كانت له بصمة خاصة في إنتاج هذه الثمرة العلمية بدأ بأستاذنا الفاضل المشرف على المذكرة " مزينة بلقاسم " الذي منحنا الكثير من علمه ووقته وجهده ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة و إرشاداته الحكيمة وملاحظاته العلمية قلبه جزيل الشكر و العرفان لإشرافه الرشيد و إخلاصه الأكيد في العمل .

نتوجه بشكر الجزيل للأساتذة قسم علم الاجتماع لم يتردد في تقديم المساعدة فلمن منا أسمى العبارات و التقدير بكل من أمدنا بكلمة طيبة تشجيعية حين كان يدركنا السقوط و زرع فينا أمل بديلاً عن رياح الخيبة.



# فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	شكر وعران
أ-ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة</b>	
04	أولا: إشكالية الدراسة
07	ثانيا: فرضيات الدراسة
07	ثالثا: أهمية الدراسة
07	رابعا: أسباب اختيار موضوع الدراسة
09	خامسا: أهداف الدراسة
09	سادسا: مفاهيم الدراسة
16	سابعا: الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: التأصيل النظري للدراسة</b>	
30	أولا: ظروف العمل
47	ثانيا: الرضا الوظيفي
51	ثالثا: المداخل النظرية لدراسة ظروف العمل والرضا الوظيفي
57	رابعا: السياسة الصحية في الجزائر
<b>الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
67	أولا: مجالات الدراسة
68	ثانيا: المنهج المستخدم
69	ثالثا: أدوات جمع البيانات
77	رابعا: أساليب التحليل
77	خامسا: خصائص مجتمع الدراسة
<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات الميدانية واستخلاص ومناقشة النتائج</b>	
84	أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية
106	ثانيا: استخلاص نتائج الدراسة

112	ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
114	رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظريات التنظيم
119	خاتمة
/	قائمة المصادر والمراجع
/	أولا: المعاجم
/	ثانيا: الكتب
/	ثالثا: الرسائل الجامعية والأطروحات
/	الملاحق
/	أولا: الاستمارة
/	ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح -تبسة-
	ثالثا: تصريح شرفي
/	ثالثا: إذن بإيداع المذكرة
/	رابعا: إذن بالدخول
/	خامس: إذن بإيداع
/	ملخص الدراسة

الصفحة	الجدول	الرقم
70	يوضح مجموعة من الأساتذة المحكمين من أساتذة قسم علم الاجتماع	01
72	يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور	02
73	يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور	03
74	يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور	04
75	يوضح معامل الارتباط لدرجة كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة	05
75	يوضح معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة	06
77	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	07
78	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن	08
79	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة	09
79	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السكن	10
79	يوضح أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع وطبيعة العمل	11
80	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	12
81	يوضح ظروف العمل الفيزيائية والالتزام يوضح الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-	13
92	يوضح ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-	14
99	يوضح ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-	15

مقدمته

## مقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي والتغيرات الكبيرة والمتسارعة التي يشهدها عالمنا اليوم في شتى المجالات والميادين أوجب على كافة المؤسسات على اختلاف مستوياتها وإمكانياتها تحقيق جميع الأهداف التي قامت من أجلها، لبناء مركز استراتيجي يضمن البقاء والنمو والاستمرارية، ويرتكز نجاح المؤسسات على التنسيق بين جميع عناصرها المادية والتقنية والبشرية، ويعتبر العنصر البشري فيها الركيزة الأساسية لما يملك من قدرات كبيرة على البذل والعطاء الدائم والمتجدد، فتسعى أي مؤسسة مهما كان نوعها إلى تلبية حاجاته ورغباته بمحاولة توفير ظروف عمل مناسبة من أجل ضمان استقراره ورضاه الوظيفي.

وتعتبر المؤسسات الاستشفائية كغيرها من المؤسسات الخدمائية التي تسعى جاهدة إلى تهيئة ظروف عمل ملائمة ومستقرة تسمح بتأدية العمل براحة والتي تتعكس إيجابيا على الفرد والتنظيم معا. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء وتقصي أبعاد أحد المواضيع التي مازالت تثير الكثير من الجدل في مختلف الدوائر العلمية في العلوم الاجتماعية وهو موضوع ظروف العمل وانعكاساته على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية وذلك من خلال الاختبار الميداني لمجموعة من المتغيرات المتعلقة بظروف العمل من جهة والرضا الوظيفي من جهة أخرى وهذا انطلاقا من مجموعة من المرتكزات النظرية والأسس والإجراءات المنهجية للوصول إلى نتائج موضوعية وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها بطريقة منطقية وواقعية.

ومحاولة الإحاطة بجوانب الدراسة الراهنة قمنا بتقسيمها إلى أربعة فصول جاءت كالآتي:

**الفصل الأول:** تضمن استعراض الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة والذي يتضمن التعريف بمشكلة الدراسة وصياغة الفرضيات وأهمية الموضوع، ومبررات اختياره وأهداف الدراسة وكذا أهم المفاهيم المركزية للدراسة وأخيرا الدراسات السابقة مع التعقيب عليها.

**الفصل الثاني:** خصص هذا الفصل إلى التأسيس النظري لكل من متغيري ظروف العمل والرضا الوظيفي، وكذا المداخل النظرية المفسرة لظروف العمل والرضا الوظيفي وأخيرا السياسة الصحية في الجزائر.

**الفصل الثالث:** تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة والذي يمثل همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني حيث تطرق إلى مجالات الدراسة والمنهج المستخدم، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل، وأخيرا خصائص مجتمع الدراسة.

**الفصل الرابع:** في هذا الفصل تم عرض منظم للبيانات التي جمعت ميدانيا ثم تحليلها، واستخلاص نتائج الدراسة وصولا إلى مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة ونظريات التنظيم.

# الفصل الأول:

## الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: خلاصة الفصل

إن الدراسات الاجتماعية والسوسولوجية كغيرها من الدراسات العلمية تستلزم وجود إطار تصوري ومفاهيمي للدراسة بمثابة قاعدة توجيهية لمسار البحث، حيث تحدد وفقا لطبيعة الموضوع وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى إشكالية الدراسة، فرضيات، بالإضافة إلى أهميته العلمية والعملية للدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة، وكذلك التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالدراسة وعرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

**أولا: إشكالية الدراسة:**

تعد المؤسسات مكونات هيكلية مهمة في المجتمعات التي تعالج وظيفة أساسية ونشاطات مختلفة، حيث أن وجود المجتمع مرتبط ارتباطا وثيقا بوجود المؤسسات التي تلعب دورا مهما في تنميته وقد شهد العالم عدة تطورات في مختلف المستويات نتيجة الاكتشافات والاختراعات التكنولوجية الحديثة مما أدى إلى ظهور تنظيمات تسعى إلى فرض مكانتها في سوق عالمية تتسم بالمنافسة الشرسة من أجل تحقيق أهدافها مرتكزة في ذلك على تلبية حاجات الأفراد والمجمعات أين شكلت القوة العاملة والمؤهلة والمتخصصة عنصر أساسية لنجاح هذه المنظمات، من خلال تنسيق بين جميع العناصر المادية وتقنية والبشرية، فالمؤسسات الناجحة والمتطورة هي التي تؤدي جميع وظائفها بأمانة وإخلاص من أجل استمراريته وضمان بقائها، على اعتبار أنها تملك العديد هذا الموارد المتنوعة.

ويلعب المورد البشري انطلاقا من كونه أصلا من أصول المؤسسة، الدور الأساسية في نموها وتطور أهدافها، وضمان استمراريته في ظل نظام عالمي يتسم بالتغير المستمر، وهذا ما يجعل وجود المؤسسة مرتبط بوجود العنصر الفعال فيها وذلك لما يملكه من مؤهلات ومهارات وقدرات فكرية يمكن استغلالها في أداء عمله والالتزام به وتعتبر المؤسسات الخدمية من بين أهم المؤسسات التي تساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في أغلب دول ومجتمعات العالم انطلاقا من إعداد مخططات واستراتيجيات وسياسات سعيًا لتحقيق الأهداف المرجوة منها، وتعتبر ظروف العمل من المتغيرات والمواضيع التي نالت اهتماما كبيرا في مختلف التنظيمات، وذلك سعيًا إلى تقديم أجود الخدمات المتعلقة بالرعاية الصحية وبشرية، هذه الأخيرة لا يمكن أن تكون ذات استعداد نفسي ورضا وظيفي إلا من خلال توفير ظروف عمل ملائمة لأداء الأنشطة المسندة إليها.

وقد شكل موضوع ظروف العمل حيزا هاما في الدراسات السوسيوتنظيمية على اعتبار أحد أهم المتغيرات التنظيمية على غرار مدرسة العلاقات الإنسانية ودراسات الهاو ثورة لالتون مايو ومراحل تطور هذه المدرسة استنادا إلى ظروف العمل سواء الفيزيائية كالحرارة التهوية الإضاءة، النظافة، الرطوبة

والاجتماعية التي تتمثل في: الأجور الحوافز، العلاقات الاجتماعية وكذلك التنظيمية والقيادة والاتصال ساعات العمل، وقد تساهم في أداء العامل للمهام المسندة إليه داخل التنظيم بطريقة مريحة وفعالة وهذا ما قد ينعكس على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية.

وقد أخذت مشكلة الرضا الوظيفي حيزا واضحا في الدراسات السوسولوجية، من منطلق الحصيلة التراكمية المعرفية في هذا المجال وهذا ما أفرزته مختلف مدارس الفكر الإداري التي حاولت تفسير الواقع التنظيمي، انطلاقا من الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للفرد العامل، على غرار ما ذهبت إليه مدرسة العلاقات الإنسانية في مختلف مراحل تطورها والمدخل السلوكي بصفة عامة ولاشك أن الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والنفسية للعاملين ورفع الروح المعنوي لديهم تعتبر من أهم المؤثرات التي تدفع العنصر البشري إلى العمل وتسخير كل كفاءاته وإمكانياته وخبراته للأداء عمله والالتزام به وإبراز مهاراته، مما يعزز شعور العامل بالانغماس الوظيفة وكذلك الاستقرار الوظيفة تعتبر أحد العوامل والعناصر الناتجة عن تهور الفرد اتجاه وظيفته كما يعتبر الرضا الوظيفي حالة متغيرة بتغير الظروف المحيطة بالعاملين فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا ولهذا تسعى المؤسسة إلى إيجاد سياسات خاصة لتحفيز وتنمية العنصر البشري باستمرار وخلق بيئة عمل مناسبة من أجل تحسين اتجاهات العاملين نحو عملهم وتحسن سلوكهم وأدائهم ورقع من فعاليتهم إذ تعمل على توفير الشروط المشجعة للاستقرار لتحقيق أهدافها واستمرارها.

نظرا للدور الفعال الذي تلعبه مؤسسات القطاع الخدماتي في عملية التنمية بكل جوانبها وتقديم خدمات ذات جودة عالية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها تعتبر المؤسسات الاستشفائية من مؤسسات القطاع الخدماتي الذي تسعى على تلبية حاجيات أفراد المجتمع في المجال الصحي، فوجود المؤسسات الاستشفائية ضرورة لا غنى عنها في حياة المجتمعات لقدرتها على توفير كافة أنواع الرعاية الصحية والوقائية لمرضاهم وتلبية احتياجات العاملين بها إذ تعتبر المؤسسات الاستشفائية الجزائرية كغيرها من المؤسسات التي مرة بعدة سياسات صحية حتى وصلت إلى ما وصلت إليه الآن شهدت عدة تحولات وتطورات تغيرات سعت إلى تحقيق تنمية الاجتماعية والاقتصادية بمختلف مواردها وبرغم ذلك إلا أنها لازالت تعاني من عدة مشاكل وتناقضات ومن بينها مسألتي ظروف العمل ورضا الوظيفي التي تعتبر أحد العوامل، والعناصر التي يجب تحسينها وتطويرها لاعتبارها أحد الاستراتيجيات ومتطلبات العملية الإدارية الناجحة فيعيد العنصر البشري في البيئة الاستشفائية أكثر أهمية باعتبار أن أداء العامل يتعلق بتقديم خدمة عمومية ضرورية وأحيانا تكون استعجالية، لأن أي مؤسسة كانت لن تستطيع تحقيق

الأمان. المرجوة منها مهما توفر لعامة إمكانات سواء مادية أو معنوية منها، إلا من خلال الاهتمام بالعنصر البشرية والارتقاء بمستوى أدائه في العمل، ومحاولة الاهتمام بظروف العمل وتحسينها لأن الرضا عن العمل بالمؤسسة من أهم الوسائل التي تضمن ولاء والتزام القوة البشرية وتعزيز استقرار داخل التنظيم.

ولأن للوظيفة أهمية بالغة للراحة النفسية الفرد العامل باعتباره أهم موارد المنظمة فاتاه أصبح من الموضوعات الحيوية المهمة التي تستدعي، دراستها خاصة في الوقت الراهن لما لها من أهداف مرتبطة حولها، مما سبق يمكن للدراسة الراهنة.

طرح السؤال المركزي الآتي:

• ما انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي للأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا

صالح -تبسة-؟

يتفرع عن التساؤل المركزي الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تؤثر ظروف العمل الفيزيائية على شعور الأطباء بالالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- ما انعكاسات ظروف العمل التنظيمية على شعور الأطباء بالاستقرار الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- كيف تنعكس ظروف العمل الاجتماعية على شعور الأطباء بالانغماس الوظيفي بالمؤسسة العمومية؟

ثانيا: الفرضيات:

1. الظروف الفيزيائية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم.

2. الظروف التنظيمية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تمكنهم من الاستقرار الوظيفي.

3. ظروف العمل الاجتماعية لأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي لديهم.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الراهنة في أنها تناقش موضوعا هاما ألا وهو ظروف العمل وانعكاساته على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح- تبسة باعتبار أحد المواضيع المهمة

والتي تعبر من المحاور الأساسية في النظريات الاجتماعية من خلال اهتمام مفكري وعلماء الاجتماع، إلا أن هذه الدراسات في مجال المؤسسات الاستشفائية لم تحظى بالقدر الكافي من الدراسات، إذ ركزت معظم الدراسات التي تناولت موضوع ظروف العمل في المؤسسات الاقتصادية، وعليه يمكن لهذه الدراسة أن تمثل خلفته أخرى تناولت ظروف العمل في المؤسسات الصحية من وجهات نظر وجوانب أخرى مختلفة باعتبارها مؤسسات تقدم خدمات علاجية ووقائية للأفراد المجتمع، أما من الناحية العلمية فإن موضوع ظروف العمل وانعكاساته على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية يعتبر أحد المواضيع المرتبطة بالقطاع الصحي الذي يعتبر من القطاعات الهامة والحساسة التي تساهم بشكل كبير في تحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي في شتى المجالات، كما أن هذه الدراسة يمكن أن تساهم في معرفة مختلف الظروف التي تحيط بالأطباء في مواقع عملهم في مختلف مجالاتها، حيث انه من المتوقع أن تؤدي إلى الرضا الوظيفي وشعورهم بالارتياح والأمان مما ينجم عنه من انعكاس ايجابي على الفرد والتنظيم وبلوغ أهداف كل منهما.

#### رابعاً: أسباب اختيار الموضوع:

- دوافع اختيار أي موضوع للدراسة العلمية مرده أسباب عدة قد تكون ذاتية شخصية أو موضوعية لها اعتبارات علمية ومعرفية، وتتمثل أسباب اختيار موضوع الدراسة الراهنة فيما يلي:
- موضوع ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للأطباء متجدد باستمرار كونه موضوع يتناول الواقع الاجتماعي لأحد أهم فئات المؤسسة الاستشفائية والقطاع الصحة بصفة عمك عامة.
  - معرفة مختلف ظروف العمل التي تعمل فيها فئة الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية ومحاولة الكشف عنها.
  - توضيح أهم العوائق الإدارية والتنظيمية التي تعاني منها المؤسسات الاستشفائية؛
  - لفت الانتباه إلى الظروف المادية والتنظيمية الاجتماعية المختلفة التي يؤدي في ظلها مختلف المهام المستندة لهم.
  - الإحساس بالإشكالية التي يطرحها موضوع الدراسة يحكم إحدى الطالبتين عاملة بالمؤسسة الاستشفائية.
  - الميول والرغبة الذاتية والفضول العلمي لدراسة هذا الموضوع.

**خامسا: أهداف الدراسة:**

- إن الأهداف المرجوة من هذه الدراسة هي محاولة إبراز انعكاسات ظروف العمل، لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية من خلال التعرف والكشف على ما يلي:
- محاولة معرفة كيف تؤثر ظروف العمل الفيزيائية على شعور الأطباء بالالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح؛
  - محاولة معرفة انعكاسات ظروف العمل التنظيمية على شعور الأطباء بالاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح؛
  - محاولة معرفة كيف تنعكس ظروف العمل الاجتماعية على شعور الأطباء بالانغماس الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح.

**سادسا: مفاهيم الدراسة:**

للمفاهيم أهمية كبيرة في العلوم الاجتماعية إذ تلعب دورا أساسيا في كل البحوث والدراسات خاصة الدراسات السوسيوتنظيمية لاعتبارها لب المادة المعرفية، وذلك لما تحمله من مقاصد ومعاني ودلالات علمية إذ كل مفهوم تحيط به مجموعة من الأبعاد والمتغيرات وحتى المؤشرات، يتم من خلالها إزالة الغموض واللبس وتسهيل الموضوع بالسنة للباحث والمتلقي ولكل موضوع بحثي مفاهيمه وخصوصياته التي تميزه من الناحية الإجرائية، ومن بين المفاهيم التي لا بد على الدراسة الرهنة توضيحها ما يلي:

**I- ظروف العمل:** تعتبر ظروف العمل أحد المواضيع الأساسية التي تمت دراستها في مختلف المجالات خاصة علم الاجتماع التنظيم باعتبارها أحد العوامل التي تحيط بالفرد العامل عند قيامه بعمله وأداء مهامه، كما أنها الوسيلة التي يحقق لها طموحه وأهدافه، إذا كانت هذه الظروف مناسبة وملائمة سيكون لها انعكاس إيجابي على الفرد والتنظيم معا، وقد تكون غير واضحة المعالم والحدود وتكون سببا في تدني أدائه ويكون لها انعكاسا سلبيا على كل من الفرد والمنظمة، باعتبار الفرد العنصر والثروة الأساسية للمنظمة ولكي تستطيع الحفاظ عليه لا بد أن توفر له محيط عمل وظروف مناسبة، ولقد اختلف الاستخدام مفهوم ظروف العمل من باحث لآخر وقد عرفت على أنها:

تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك والحماية الجماعية، بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والعمل.<sup>1</sup>

1- دميري أحمد: مساهمة في دراسة ظروف العمل ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، د سنة نشر، ص69.

كما تعرف أيضا بأنها: "الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفته والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرة الفرد الذهنية والجسمية والتي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة والبرودة والضوضاء والدخان والتهوية".<sup>1</sup>

الملاحظ أن هذين التعريفين ركزا على الجانب الفيزيقي المحيط بالعمل من تهوية وإضاءة، حرارة، بروده ... ، وإلى غير ذلك وتحسين هذه الظروف من خلال توفير وسائل وآلات ومعدات تساعد على العامل للحد من المخاطر التي تصاحب أداء المهام المسندة إليه، ورغم أن هذين التعريفين السابقين قد ركزا على الظروف الفيزيائية إلا أن هناك من يرى بأن ذلك غير كافي للإحاطة بمفهوم ظروف العمل، إذ يعرفها على أنها تشمل على عوامل عديدة مثل: نوع العمل، الأمن، والتقدم في العمل، المؤسسة نفسها، الأجور والراتب، زملاء العمل، المدير الرئيس، منافع يحصل عليها العامل، ساعات العمل، ظروف الفيزيائية<sup>2</sup>.

كما يعرفها أيضا هنري سافل قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة والضوضاء، الحرارة وكذلك ذات طبيعية بسيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع سلم الإدارات وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته<sup>3</sup>.

يصنف هاذين التعريفين عناصر أخرى لظروف العمل إلا وهي الظروف التنظيمية والظروف الاجتماعية المتمثلة في مختلف المنافع والحوافز والأجر والترقية والتقدم في العمل التي يحصل عليها الفرد العامل نتيجة العمل الذي يقوم به وكذلك مختلف العلاقات القائمة بين جماعات العمل وبين العمال والإدارة وما يحتويه العمل من مسؤوليات ومهام وصلاحيات واسعة بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية التي تم ذكرها.

وهذا ما يؤكد التعريف الذي يعرف ظروف العمل على أنها مجموعة العوامل التي ذكر منها درجة الحرارة، الرطوبة والإضاءة والتهوية والضوضاء، مدى نظافة مكان العمل مدى اتساع المساحات للآلات

1- زاهر محمد دبيري، سعادة راغد الكسواني: إدارة العنصر البشري في منظمات الاعمال الحديثة، دار الكنوز المعرفية العلمية، الأردن، 2009، ص150.

2- مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر، ط5، عمان، الأردن، 2001، ص 177.

3- علي مويسي حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة حالة المؤسسة هنكل الجزائر، مركب شلغوم العيد مذكرة لينيل شهادة الماجستير في علوم التسيير شعبة تسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006/2007، ص31.

والمعدات وتوافر غرف للاستبدال الملابس والراحة والاعتسال ساعات العمل وقيمة الأجور والحوافز المقدمة بالإضافة إلى العمليات التنظيمية كالاتصال والإشراف التي يعتبر العامل عنصرها ما فيها<sup>1</sup>.  
بناء على التعاريف السابقة وطبيعية الدراسة الراهنة والواقع المعاش يمكن تعريف ظروف العمل بأنها تلك العوامل الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، الرطوبة الحرارية ... والعوامل الاجتماعية، الأجور، الحوافز، علاقات العمل، العوامل التنظيمية والإشراف، الاتصال القيادية)، التي تحيط بالفرد العامل أثناء قيامه بعمله والتي بإمكانها أن تسهل أو تعيق وتيرة العمل وتؤثر عليه سواء بالإيجاب أو السلب.

**II- الرضا الوظيفي:** يعد موضوع الرضا الوظيفي أحد المواضيع التي شكلت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في العلوم الاجتماعية باعتباره يهتم بسيكولوجية الفرد كونه العنصر الأساسي والمحور الرئيسي في مختلف المنظمات فنجاحه يعتمد على مدى فعالية أداء الأفراد فيها، ولقد تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع من جوانبه المختلفة وذلك بضبطه على حسب وجهة نظره كونه مرتبط بمشاعر الفرد التي يصعب تفسيرها في الغالب لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في مواقف مختلفة.  
إذ عرف على أنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإداريين كلما زاد رضا العاملين كما أنه محصلة، للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل في المنظمة<sup>2</sup>.

يعرفه شلول الشعور النفسي بالقناعة والسرور ولارتياح الذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل (الرؤساء، وزملاء، والمرؤوسين) ومهما توفر له هذه الوظيفة من مزايا، مادية ومعنوية، الاستقرار ومن الإدارة المباشرة، (الإشراف) ومن فرص النمو المهني والتقدم<sup>3</sup>.  
من هنا يتضح لنا أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من المشاعر المتمثلة في: القناعة والارتياح من خلال ما يحققه العمل للفرد العامل، وما يتطلع أن يتحقق ويتوفر له من خلال هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية وفرص للنمو والتقدم التي يصبح فيها الفرد مستقر في وظيفتي.

1- بركاة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية، دراسة ميدانية بشركة مواد البناء والانجاز smd باتنة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2011/2012، ص10.

2- مصطفى نجيب شاويش: مرجع سابق 110.

3- سالم تيسير الشراة: الرضا الوظيفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص64.

ويعرفه العديلي: على أنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة للإشباع والرغبات والحاجات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الآخرة ذات العلاقة<sup>1</sup>.

وكذلك يعرف بأنه مدة استقرار العامل وولائه وشعوره بالانتماء من خلال الشكل التنظيمي لعلاقاته مع رؤسائه<sup>2</sup>.

ومن خلال هاذين التعريفين فالملاحظ أن الرضا الوظيفي حالة نفسية يشعر بها الفرد من خلال إشباع حاجاته التي تتحقق من خلال بيئة العمل نتيجة لعدة عوامل وعناصر ذات العلاقة بالعمل كالولاء والانتماء والثقة والاستقرار وعلاقته مع زملائه ومرؤوسيه حتى يصبح الفرد راضيا عن عمله من خلالها. بناء على التعاريف السابقة والواقع المعاش يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه مدى شعور العامل بالالتزام الوظيفي والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة ومدى انغماسه في وظيفته.

**III- المؤسسة العمومية الاستشفائية:** قبل التعرف لمفهوم المؤسسة العمومية الاستشفائية وكغيرها من المفاهيم في علم الاجتماع اختلف المختصين في مجال علم الاجتماع التنظيم على تحديد مفهوم موحد لها، لابد من توضيح المؤسسة بصفة عامة.

عرفها تالكوت بارسونز "بأنها وحدة اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة<sup>3</sup>. وعرفت أيضا على أنها: "مجموعة من الأفراد يعملون معا لتحقيق الأهداف العامة للمنظمة بالإضافة إلى وجود مدير لهؤلاء الأفراد وتواجدهم في إطار مكاني محدد ويتوافر لهم قدر من الموارد والإمكانات المادية والمالية والمعلوماتية لتحقيق الأهداف المحددة لهم"<sup>4</sup>.

يتضح لنا من خلال هاذين التعريفين أن المؤسسة هي مجموعة من الأفراد يتوفر لهم عناصر مادية ومالية يعملون من أجل تحقيق الهدف معية، كما أنها نسق اجتماعي به وحدات اجتماعية وتنتمي إلى نسق اجتماعي كلي يتمثل في المجتمع.

وبالتالي يمكن النظر إلى المؤسسة على أنها نسق اجتماعي يتفاعل فيه مجموعة من الأفراد في إطار مكاني محدد، كما تتوفر لديهم مجموعة من الإمكانيات المادية والمالية والمعلوماتية وفق سياسة

1- إلياس فؤاد نواوي: الرضا الوظيفية، وعلاقته بالالتزام التنظيم، رسالة ماجستير تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى، مكة، 2007، 2008، ص 09.

2- مزبوة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصيص تنمية وتسير الموارد البشرية، 2007، 2008، ص 12.

3- طلعت ابراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة، 1992، ص 09.

4- طلال بن عايد الأحمدى: التنظيم في المنظمات الصحية للعمل الإدارة العامة، الرياض، 2011، ص 31.

تنظيمية لتحقيق أهداف محددة، ومن خلال تعرضنا لمفهوم المؤسسة بصفة عامة ستحاول توضيح مفهوم المؤسسة الاستشفائية والتي حسب المرسوم<sup>1</sup> :

عبارة عن مؤسسة حكومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات تحدد المشتملات المادية والحيز الجغرافي لها بقرار من الوزير المكلف بالصحة تتمثل مهامها حسب المادة 4 في التكفل بصفة متكاملة ومنتسلة بالحاجات الصحية للسكان، تتولى في إطار الخصوص المهام التالية:

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛
- تطبيق برامج الوطنية والصحية؛
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛
- ضمان تحسن مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم.

كما عرفت أيضا: عبارة عن منظمة اجتماعية صحية لها مهام وظيفية متعددة تتمثل في المهام العلاجية والوقائية والتدريبية والعلمية وتتكون من انساق بنائية متعددة (كوادر بشرية وموارد طبيعة)<sup>2</sup>. وعرفت كذلك على أنها "عبارة عن مجموعة من الإمكانيات البشرية والمادية المتمثلة في المصالح والهيئات والهياكل والوسائل دورها الأساسي تقديم الخدمات الصحية والعلاجية والوقائية للمواطنين بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى أنها مركز التعليم وتكوين وتدريب القوى العاملة الاستشفائية، ومركز للإجراء البحوث العلمية والطبية<sup>3</sup>.

وفي ضوء التعاريف السابقة الذكر وبالنظر إلى الواقع المعاش وطبيعة الدراسة الراهنة فإن هذه الأخيرة تستخدم مفهوم المؤسسة الاستشفائية للإشارة إلى: هي كل وحدة ذات طابع إداري تهدف إلى تقديم خدمة صحية موجودة في إقليم جغرافي محدد تحكمها مجموعة من القواعد والإجراءات القانونية وذلك بغرض تحقيق أهداف محددة.

1 - الجريدة الرسمية، العدد 33، 2007، ص-ص 10-11.

2- حدرم زينب: توزيع السلطة وعلاقته بجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي في الجانب فليس التهامي، باتنة أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2018/2019، ص25.

3- حمزة طلحي: دور الإعلان في تحسن صورة المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بن باديس قسنطينة، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام واتصال، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-، الجزائر، 2010/2011، ص82.

## سابعاً: الدراسات السابقة:

تعتر الدراسات السابقة عاملاً أساسياً في انتقاء واختيار موضوع الدراسة البحثية وذلك لما تحمله من أهمية جد بالغة كونها تزود الباحث، وتقوده بكل ما يحتاجه جميع الجوانب والمراحل التي يمر بها في بحثه فتترك الأثر والصيغة العلمية التي يحتاجها الباحث.

إذ يعتمد الباحث على هذه الدراسات من أجل تحليل محتواها ودراستها على نحو الذي يخدم موضوع بحثه وبالتالي تحديد أوجه المقارنة بين الدراسات السابقة ودراسة الراهنة التي يتناولها الباحث باعتبار أن هذه الدراسات تعد بمثابة الأرضية لما يراد بحثه والدراسة الراهنة ظروف العمل ورضا الوظيفي يمكن لها الاستفادة من الدراسات الآتية:

**الدراسة الأولى: دراسة التون مايو الموسومة بـ: "تأثير ظروف العمل الفيزيائية على الكفاءة الإنتاجية دراسة ميدانية بمصانع الهاوثرون بشركة ويسترن إلكترونيك فشي شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية: 1927<sup>1</sup> والتي تمحورت اشكالياتها حول العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية والكفاءة الإنتاجية بمصانع الهاوثرون، وقد هدفت هذه الدراسة: إلى اختيار العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية والكفاءة الإنتاجية، واتبعت المنهج التجريبي، كما اعتمدت على الملاحظة العلمية وعينة قصدية في اختيار العوامل اللائي أجرى عليهن البحث.**

وكانت نتائج الدراسة: من خلال إجراء التجربة بكافة مراحلها بغرفة الاختبار leste group والتي أثبتت أنه لا دخل إطلاقاً للمتغيرات المادية والظروف الفيزيائية أياً كان نوعها من تأثير على الإنتاج، وارتفاع معدلها صعوداً وهبوطاً، ولكن العوامل الاجتماعية هي التي كانت المؤشر المؤثر في تلك العملية. تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الراهنة في متغير ظروف العمل ولكن الاستفادة منها في معرفة مؤشرات ظروف العمل الفيزيائية ومدى وضوحها لنا أما نقاط الاختلاف فتتمثل في عنوان الدراسة حيث الدراسة الراهنة يندرج عنوانها كالاتي: "ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-" وهذه الدراسة تناولت تأثير ظروف العمل الفيزيائية على الكفاءة الإنتاجية، بالإضافة إلى الاختلاف الموجود في ميدان إجراء الدراسة فالدراسة الحالية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ان دراسة التون مايو كانت مصانع الهاوثرون بشركة ويسترن إلكترونيك في شيكاغو الأمريكية سنة 1927، وبالتالي كانت نتيجتها في أن العوامل الاجتماعية هي المؤشر المؤثر في العملية الإنتاجية.

1-أبراون، علم النفس الصناعي، ترجمة السيد محمد خيرى، دار المعارف، القاهرة، 1968، ص83.

**الدراسة الثانية: عبد الكريم الندوي:** الموسومة بـ: "عدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بجامعة الشيخ انتا ديوب، بالسنغال 1995"<sup>1</sup> والتي تمحورت اشكالياتها حول ما هي عوامل ومحددات عدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟ وما هو ترتيبها؟ وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي وترتيبها حسب أهميتها، كما استخدمت الاستمارة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، وقد توصلت إلى وجود حالة من عدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي وتم تحديد هذه العوامل وتصنيفها على النحو الآتي:

ظروف العمل، نقص الكتاب، عدد التلاميذ الكبير في الأقسام، ضعف الأجر، التأطير البيداغوجي، ضعف الميزانية المخصصة لقطاع التربية والتعليم.

تتشترك هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تناولت متغير الرضا الوظيفي ، حيث أنها ساعدت في التعرف على المحددات وعوامل عدم الرضا الوظيفي وتصنيفها، إضافة إلى أنها ساعدت على تصنيف أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة والملاحظة، التي تم استخدامها في الدراسة الحالة، وقد اختلفت في عنوان وميدان إجراء الدراسة، حيث الدراسة الراهنة عنوانها ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة-، أما هذه الدراسة يتمثل عنوانها في عدم الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بجامعة الشيخ انتا ديوب بالسنغال 1955، حيث تم تحديد العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا منها ظروف العمل، ضعف الأجر، ضعف التأطير البيداغوجي.

**الدراسة الثالثة: دراسة مروان أحمد حويجي** الموسومة بـ: "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي، دراسة ميدانية اتجاه لجان العمل الصحي في قطاع غزة الجامعة الإسلامية غزة 2008"<sup>2</sup> والتي تمحورت اشكالياتها حول: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتجاه لجان العمل الصحي بغزة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الاتحاد وتحديد أكثر العوامل تأثيرا على الرضا الوظيفي؛

1 - جلال عبد الحليم: محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، (1437)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 41.

2 - مروان أحمد حويجي: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير، إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لأفراد العينة وبين الرضا الوظيفي.
- التعرف على المجالات الأكثر إثارة للقلق وعدم الرضا بين العاملين من أجل العمل على حلها.
- تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الموظفين حتى يمكن إيجاد المواءمة بين الفرد ووظيفته.
- محاولة الباحث المساهمة في التطوير الإداري لاتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة خاصة والمؤسسات الصحية الأهلية عامة من خلال تقييم النتائج والتوصيات.
- اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات مستخدماً أداة الاستبيان في عملية جمعها.

تمثلت فرضيات الدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين حاجة الفرد للإنجاز ورغبة العاملين بالاستمرار في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الفرد ورغبة العاملين الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة ورغبة العاملين الاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

مست الدراسة عينة مكونة من 184 موظف، وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مسببات الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزى لمتغير مكان العمل.
- بعد عرضنا لهذه الدراسة التي تم توظيفها كدراسة سابقة لدراستنا لما لها من تشابه في متغير من متغيرات دراستنا وهو متغير الرضا الوظيفي وكذا أهداف الدراسة كما استقادت الدراسة الراهنة من دراسة مروان احمد حويجي في صياغة الفرضيات، والمنهج المتبع إضافة إلى أن الدراسة الراهنة استفادة من الدراسة في تصميم أدوات جمع البيانات، في حين اختلفت من حيث صياغة عنوان الدراسة، ومكان إجراء الدراسة حيث الدراسة الراهنة ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- الجزائر، أما هذه الدراسة اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي دراسة ميدانية اتحاد لجان العمل الصحي قطاع غزة الجامعة الإسلامية 2008.
- الدراسة الرابعة: دراسة محمد عافت شامان العنزي الموسومة بـ: "أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت 2016/2017<sup>1</sup> والتي تمحورت اشكالياتها ما أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة ما يلي:**
- مستوى الحوافز الممنوحة من قبل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؛
  - مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية؛
  - أثر الحوافز في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت.
  - تم صياغة أسئلة الفرعية كالاتي:
  - ما أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت؟
  - ما مدى مستوى الحوافز المادية والمعنوية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت؟
  - ما مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت؟

1 - محمد عافت شامان العنزي: أثر الحوافز لتحقيق الرضا الوظيفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، الإدارة العامة، جامعة آل البيت، الكويت، 2016/2017.

## فرضيات الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للحوافز المادية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للحوافز المعنوية في تحقيق الرضا الوظيفية للعاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- تم استخدام المنهج الوصفي كمنهج للدراسة والملاحظة، الاستبيان كأدوات لجمع البيانات.
- وكانت نتائج الدراسة كالتالي: حسب العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت فقد كان للحوافز المعنوية أثر أكبر من الحوافز المادية في تحقيق الرضا الوظيفي حيث أن الفرد عادة ما يحتاج إلى الدعم المعنوي من قبل الإدارة والمرؤوسين كما أن توفر بيئة عمل تسودها علاقات الاحترام والود المتبادل تجعل الفرد يقبل على العمل ويرغب فيه، دون إغفال الجانب المادي الذي يحقق حاجات الفرد وأسرته لتغطية احتياجاتهم.

تتشابه الدراسة الراهنة مع هذه الدراسة في متغير الرضا الوظيفي ألفت الضوء على العوامل والحوافز التي تحقق الرضا الوظيفي لدى العمال وما يجب أن يتوفر للفرد العامل وما يرغب فيه لتحقيق حاجاته كما أفادت في تصميم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في صياغة الأسئلة الفرعية، أما نقاط الاختلاف متمثلة في صياغة عنوان الدراسة وميدان إجراءها.

**الدراسية الخامسة: دراسة مومية عزري الموسومة بـ: "ظروف العمل ورضا المهنية للمعلم دراسة ميدانية بالمقاطعة الأولى والثانية للمدارس الابتدائية لولاية ميلة. 2008/2007<sup>1</sup> والتي تمحورت إشكالياتها حول علاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضا المهني للمعلم".**

وقد هدفت هذه الدراسة للكشف عن ظروف العمل المهنية التي تؤدي إلى تحقيق الرضا المهني للمعلم والتي تساهم في تفعيل العملية الإنتاجية من وجهة نظر المعلم، والتي تؤثر سلبا على سير العملية التعليمية من الوجهة التقديرية للمعلم المهنية ودافعيته إلى العمل.

## فرضيات الدراسة كالتالي:

- ظروف العمل الاجتماعية الجيدة تنعكس إيجابا على الرضا المهني للمعلم.
- ظروف العمل المادية تنعكس سلبا على الرضا المهني للمعلم.

1 - مومية عزري: ظروف العمل والرضا المهني للمعلم، المؤسسة الابتدائية المقاطعة الأولى والثانية لولاية ميلة، رسالة ماجستير، تسيير موارد بشرية، جامعة ميلة، الجزائر، 2007/2006.

- ظروف العمل المادية أشد تأثير من ظروف العمل الاجتماعي.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الملاحظة البسيطة والملاحظة بالمشاركة والمقابلة الحرة، والمقابلة المقننة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات، وعينة قدرت ب: 370 معلم، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

توصلت إلى أن هناك علاقة واضحة بين ظروف العمل المادية والاجتماعي والرضا المهني للمعلم وهذا ينعكس إيجابيا أو سلبيا على العملية التعليمية، حيث أظهر أن هناك علاقة ايجابية بين ظروف العمل الاجتماعي والرضا المهني للمعلم.

تم توظيفها كدراسة سابقة للدراسة الراهنة لما لها من علاقة بالموضوع المراد البحث في إشكالياتها، كما درستنا في كونها تطرح كلا من متغيرات ظروف مع العمل والرضا المهني، وتم الاستفادة منها في بناء المفاهيم وصياغة فرضيات الدراسة الراهنة وأهدافها، بالإضافة إلى المنهج والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، والمتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة في حين اختلفت في كونها ركزت بالخصوص على العلاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضا المهني للمعلم أما الدراسة الراهنة، فقد ركزت على انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء، كما اختلفت أيضا في مكان إجراء الدراسة الميدانية، كون دراسة مومية عزري كان ميدان الدراسة في المدارس الابتدائية الولاية ميلة والدراسة الراهنة ميدان الدراسة كان بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة-

**الدراسة السادسة: دراسة محروق رقية الموسومة ب: "تأثير ظروف العمل على الأداء دراسة**

ميدانية المؤسسة الصناعية الجزائرية بمركب المجارف والرافعات يعين السمارة قسنطينة 2011/2010<sup>1</sup> حيث تمحورت إشكالياتها حول هل الظروف العمل السائدة في مركب المجارف والرافعات -يعين السمارة قسنطينة-تأثير أداء العمل. حيث هدفت هذه الدراسة: معرفة كيفية تأثير ظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية على الاداء سواء كان ذلك التأثير إيجابي أو سلبي، وذلك بالتوصل إلى واقع ظروف العمل المرجوة التي توفرها المؤسسة من خلال معرفة آراء مواقف العمال اتجاه هذه الظروف ومعرفة أثرها على الاداء حيث صاغت أسئلة الفرعية الآتية:

- هل لظروف العمل الفيزيائية تأثير على أداء العمل؟

- هل العلاقات الاجتماعية السائدة بين عمال المركب لها تأثير على أدائهم؟

1 - محروق رقية: تأثير ظروف العمل على أداء المؤسسة الصناعية بمركب المجارف والرافعات، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير، علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2011/2010.

فرضية الدراسة:

- تعتبر ظروف العمل الفيزيائية من العوامل التي تؤثر على أداء العمل.
  - العلاقات الاجتماعية الجيدة التي تربط العامل بزملائه تؤثر على أداء العمل.
- اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستمارة، المقابلة، الملاحظة كأدوات جمع البيانات، وعينة طبقية العشوائية.

كانت نتائج الدراسة كالاتي:

- نمط العلاقات التي ركزت عليه الدراسة يفرز نتائج إيجابية تعكس صورة التفاعل الاجتماعي بين أعضاء جماعة العمل يعتبر عاملا هاما في رفع الروح المعنوية
- ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على أداء العمال وأن هذه الظروف تختلف لكل فئة من الفئات المهنية المتواجدة بالمؤسسة.

تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة تكون من الدراساتين بحثت عن متغير ظروف العمل، وجاءت الاستفادة منها في صياغة بعض الأسئلة الفرعية وكذلك الفرضيات، والمنهج، بالإضافة إلى العينة وأدوات جمع البيانات، وتحديد مفاهيم الدراسة، في حين اختلفت مع الدراسة الراهنة في صياغة العنوان ومكان إجراء الدراسة الميدانية، كون دراسة معروف رقية حول: تأثير ظروف العمل على الأداء دراسة ميدانية: بالمؤسسة الصناعية الجزائرية بمركب المجارف الرافعات لعين السمارة قسنطينة 2011/2010 أما الدراسة الراهنة حول ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة -

**الدراسة السابعة: دراسة سلمى لحمم الموسومة ب: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض دراسة ميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل 2013/2012<sup>1</sup>**  
والتي تمحورت إشكالياتها حول:

- كيف يمكن أن تؤثر، ظروف العمال على أداء هيئة التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل؟

1 - سلمى لحمم: تحليل أثر ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تسيير الموارد البشرية، منشورة، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2012.

وقد هدفت هذه الدراسة: التعرف على مختلف الظروف التي قد تحيط بالعامل في مكان عمله مع معرفة مدى تأثير أداء هيئة المريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتهيئة ظروف العمل، تحليل تأثير تهيئة ظروف العمل على أداء العمال حيث تم صياغة الأسئلة التربوية الآتية:

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

#### فرضيات الدراسة:

- تتميز ظروف العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - بعدم ملائمتها وفقا لما تدركه هيئة التمريض.
- لا تتوالى المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - تهيئة ظروف العمل بشكل دوري .

- تؤثر ظروف العمل في مستوى أداء الممرضين عن طريق مجموعة من العوامل الوسيطة.

- تتميز ظروف العمل بعدم فعاليتها في التأثير على مستوى أداء الممرضين.

اتبعت الدراسة منهج الوصفة والتحليلي واعتمدت على الاستمارة، الملاحظة، وعينة الدراسة: 292 ممرضا اعتمدت على نسبة 20%.

وكانت نتائج الدراسة كالاتي: إن الظروف الفيزيائية التنظيمية الاجتماعية السائدة في المؤسسة ملائمة أما فيما يخص إجراءات تهيئة ظروف العمل فالإدارة لا تباشر بفعاليات التهيئة بشكل دوري، غياب تنسيق بين المصالح الإدارية والمصالح الطبية مما يعرقل سير العمل، من هذا الإطار تبين أن المؤسسة تهتم بالجانب الفيزيقي للظروف العمل على حساب كل من الجانب التنظيمية والاجتماعية.

تعتبر هذه الدراسة ذات علاقة بالدراسة الراهنة كونها تناولت متغير ظروف العمل، وتتفق معها في أهداف الدراسة التي تمثلت في التعرف على مختلف الظروف التي تحيط بالفرد العامل في مكان عمله بالإضافة إلى تشابه في مكان إجراء الدراسة الميدانية المتمثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية، كما استفادة منها في تحديد مفاهيم الدراسة والجانب النظري وكذلك أدوات جمع البيانات والمنهج المتبع.

أما فيما يخص إجراءات تهيئة ظروف العمل فإدارة المؤسسة لا تتأثر بفعاليات التهيئة بشكل دوري مما يدل على عدم اهتمامها بتحسين نوعية المياه في العمل، غياب التنسيق بين المصالح الإدارية والمصالح الطبية مما يعرقل سير العمل بشكل مخطط له ويحول دون تحقيق أهداف المنشودة ويرجع ذلك إلى عدم اهتمامها بالظروف التنظيمية.

**الدراسية الثامنة: دراسة عزاوي حمزة الموسومة بـ: "ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية: المؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار 2019/2018<sup>1</sup> والتي تمحورت إشكالياتها حول كيف تؤثر ظروف العمل على استقرار الوظيفية في المؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار.** هدفت هذه الدراسة: محاولة التعرف على حقيقة مختلف أنواع ظروف العمل التي يواجهها العمال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية عموماً، مع إبراز خصوصيات هذه الظروف بمؤسسات الجنوب الجزائري، مع تحديد العلاقة بين مستوى الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية، وارتفاع معنويات العمل لديهم كمصدر يشجع على الاستقرار.

محاولة اختبار علاقة الظروف التنظيمية والاجتماعية للعمل بدرجة الارتباط بالتنظيم من خلال الوقوف على معدلات دو مانع العمل والتغيب ودرجة الانضباط ومستوى التعاون والرضا في مكان العمل، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، استخدمت أدوات جمع البيانات الاستمارة، المقابلة، الملاحظة. وكانت فرضيات الدراسة كالاتي:

- للظروف الفيزيائية وخصوصيات مكان العمل تأثير كبير على مدى رغبة الموظفين في الاستمرار بالعمل بالمنظمة؛
- لظروف العمل المتغيرة علاقة مباشرة بمعدلات التأخر والتغيب عن العمل؛
- لظروف التنظيمية والاجتماعية التي يشتغل في إطارها الموظفين علاقة بدرجة ارتباطهم وتوجههم بالمنظمة.
- ومن بين النتائج الدراسة لآتي:
- الظروف الفيزيائية والمكانية في مواقع العمل غير ملائمة وأنها لا تشجع على الاستقرار.
- الظروف التنظيمية غير مشجعة إلى حد بعيد على الاستقرار الوظيفي.

1 حمزة عزاوي: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر، 2019/2018.

بعد عرضنا لهذه الدراسة والتي تم توظيفها كدراسة سابقة يتضح أن كل من الدراستين تناولت متغير ظروف العمل وتشابه من حيث مكان الدراسة الميدانية والأهداف، وكانت الاستفادة منها في صياغة الفرضيات والتساؤلات التي تم طرحها في الدراسة الراهنة، واختلفت في عنوان الدراسة كون هذه الدراسة تناولت ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي والدراسة الراهنة تناولت ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي.

بعد عرضنا لدراسات السابقة يمكن القول أنها انفتحت في جوانب الكثيرة مع الدراسة الراهنة سواء بطريقة مباشرة من خلال تناول متغيرات ظروف العمل من جهة والرضا الوظيفي من جهة ثانية أو بطريقة غير مباشرة من خلال تناول متغيرات ومؤشرات تقترب وتتداخل مع متغيرات ومؤشرات الدراسة الراهنة، في حين اختلفت مع البعض منها في بعض الجوانب الميدان الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وقد استفادت الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة في توضيح الإشكالية المراد البحث فيها، وكذا صياغة الفرضيات والتساؤلات الفرعية وبناء المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة وكذا معرفة المنهج الملائم فيها والأدوات المعتمدة في جمع البيانات وكذا عينة الدراسة، كما لا يمكن اغفال أن هذه الدراسات ساهمت في تشكيل خلفية نظرية حول موضوع الدراسة الراهنة.

انطلاقاً من هذا الفصل الخاص بالإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة، تم تحديد مشكلة الدراسة ومن خلال ذلك تم التعرف على أهداف وأهمية الموضوع وأسباب اختياره، كما تم استخلاص الأهمية العلمية والعملية لموضوع الدراسة لأنه يحدد لنا طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته وذلك بفضل تحديد وضبط مفاهيم الدراسة بالإضافة إلى التطرق للدراسات السابقة، إذ أصبح الموضوع أكثر وضوحاً، وسيتم تسليط الضوء على الفصل الثاني للتأسيس النظري للدراسة.

# الفصل الثاني: التأصيل النظري للدراسة

أولاً: ظروف العمل

ثانياً: الرضا الوظيفي

ثالثاً: المداخل النظرية لدراسة ظروف العمل

والرضا الوظيفي

رابعاً: السياسة الصحية في الجزائر.

تعد ظروف العمل من المقومات الأساسية لنجاح المؤسسات تكون أن الفرد العامل داخل المؤسسة يتأثر بالظروف التي يعمل فيها ويحاول أن يتكيف معها، فهذه الأخيرة تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق طموحه وأهدافه، وأحد العوامل المؤثرة على أداء العمال ودرجة رضائهم عن وظائفهم والبيئة المحيطة بهم، إذ تسعى المؤسسات للبحث عن أحسن الظروف التي من شأنها أن تنعكس على الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وهنا سنتطرق في هذا الفصل إلى متغيري ظروف العمل والرضا الوظيفي وسنتناول المداخل النظرية لدراسة ظروف العمل والرضا الوظيفي، تناولنا هذا الأخير السياسة الصحية بالجزائر.

أولاً: ظروف العمل:

I. أهمية ظروف العمل:

- أ- الأهمية الاقتصادية: تبرز الأهمية الاقتصادية لتهيئة ظروف العمل على مستويين هما:
- المؤسسة: إن ظروف العمل غير المأمونة تؤثر على الوضعية المالية للمؤسسة من ناحية التكلفة: وتنقسم إلى تكاليف مباشرة وأخرى غير مباشرة.<sup>1</sup>
- تكاليف مباشرة: هي التكاليف التي تتكبدها المؤسسة بصورة واضحة.
- تكاليف علاج الأمراض الناتجة عن العمل.
- تكاليف علاج الحوادث والإصابات الناتجة عن ظروف العمل غير المأمونة.
- التعويضات التي تدفعها المؤسسة للعمال في حالة إصابتهم بالعجز الدائم أو لأسرهم في حالة وفاتهم.
- رواتب وأجور المصابين والمرضى خلال فترة علاجهم.
- تكاليف غير مباشرة: هي تلك التكاليف الخفية التي تتحملها المؤسسة نوجز أهمها فيما يلي:
- ضياع الوقت المخصص للعمل نتيجة غياب العامل المصاب أو المريض، مما يؤدي إلى انخفاض معدل الإنتاج.

التكلفة المترتبة عن الوقت الضائع إلى حين إيجاد عامل يعوض العامل المصاب.<sup>2</sup>

التكلفة الناجمة عن عملية استقطاب واختيار وتأهيل قوة عمل بديلة.

1- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 574.

2- سلمى لحمر: مرجع سابق، ص 34.

**الربحية:** تؤثر تكاليف علاج أمراض وحوادث العمل، وترفع التكاليف الكلية للمؤسسة، فنجد هذه الأخيرة نفسها مجبرة على رفع هامش الربح، من أجل تغطية التكاليف الإضافية الناجمة عن ظروف العمل غير المهنية، مما ينعكس على أسعار المنتجات للمؤسسة ويحد من قدرتها التنافسية.<sup>1</sup>

**ب- الأهمية الاجتماعية:** تسعى المؤسسة من وراء تهيئة ظروف العمل إلى تحسين الأوضاع الاجتماعية، من خلال توفير مختلف الخدمات من نقل، سكن، علاج... الخ، لأن هذه الامتيازات تشبع جزءا كبيرا من احتياجات العامل، كما توفر عليه عناء التفكير والبحث عن وسائل النقل، السكن، ومصاريف العلاج، مما يمكن العامل من توفير جزء من أجره وتحسين مشواره المعيشي، كما أن الاهتمام بتحسين ظروف العمل يقتضي الاهتمام، بالعلاقات الإنسانية لما لها من تأثيرات ايجابية على سلوك العمال، فالمؤسسة التي تبحث على سبل توطيد العلاقات الاجتماعية بين العمال أو الرئيس والمرؤوسين، تتمكن من خلق جو اجتماعي تفاعلي بين أعضائها، وذلك لا يمكن إلى من تدعيم الجماعات غير الرسمية وتسخيرها لخدمة مصالح أطراف المؤسسة وانتهاج أسلوب الإدارة بالمشاركة الذي يحس العامل بأهميته ومكانته في المؤسسة.<sup>2</sup>

**ج- الأهمية النفسية:** تساهم تهيئة ظروف العمل في بث الأمان والاطمئنان في مكان العمل، وذلك راجع لأهمية الحالة النفسية للعامل في تحسين مستوى أدائه، لأن ظروف العمل السيئة تؤثر في نفسيته، خاصة ظروف العمل الاجتماعية، لأن العمل الذي تربطه علاقات اجتماعية سيئة مع غيره ليحس بالراحة في مكان عمله، ويحاول التهرب منه قدر الامكان، غير أن العمل في ظروف مهينة يرفع الروح المعنوية للعامل ويدعم انتمائهم للمؤسسة باعتبارها مصدر للراحة النفسية.<sup>3</sup>

**د- الأهمية القانونية:** منحة الدولة أهمية بالغة لمسالة تهيئة ظروف العمل، حيث احاطتها من خلال مختلف النصوص الواردة في قانون العمل والتي خصت بتوفير الصحة والسلامة في مكان العمل، كما أنه وبموجب القانون نفسه كلفت بعض هيأت متفشية العمل والهيئات النقابية بمراقبة ظروف العمل والتحقيق من مطابقتها للمعايير المنصوص عليها والمطالبة بتحسينها.<sup>4</sup>

1- عمر وصفي عقيلي: مرجع سابق، ص574.

2- سلمى لحر: مرجع سابق، ص35.

3- سلمى لحر: مرجع سابق، ص35.

4- بالعروسي أحمد التيجاني وابل رشيد: قانون العمل، ط4، دار هومة، الجزائر، 2007، ص16.

## II. آليات وأهداف ظروف العمل:

### 1- آليات تحسين ظروف العمل: تسعى أي مؤسسة إلى تحقيق مستوى جيد من ظروف العمل التي

من شأنها أن تؤثر في العامل وبالتالي على مستوى الإنتاج ومن مجموعة الأساليب المقترحة التي تعمل إدارة المؤسسة على توفيرها ما يلي:<sup>1</sup>

- اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم اضطرابات نفسية.

- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعة المختلفة لان ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة والمنافسة الشريفة.

- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطوره وتعديله من وقت لآخر.

- تبني القيادة فلسفة إنسانية والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة.

- معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- تميز البيانات التنظيمية بالثبات والوضوح بالإضافة إلى الاهتمام بتدريب وتطوير مهارات العاملين.<sup>2</sup>

- تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العامل، التقليل من المهام المسندة للفرد والتقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال.<sup>3</sup>

### 2- أهداف ظروف العمل: وتتمثل فيما يلي:

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفعالة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين.

- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل والكشف عن الإمكانيات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.

1 - عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص15.

2- أنعام الشهابي وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، دار الأثر للنشر، الأردن، 2009، ص287.

3- محمود عبد الرحمان إبراهيم الشطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص34.

- إعطاؤها أبعاد جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني فبيئته العمل يوضع منها اعتبار ظروف العاملين التنظيمية.
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية والكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدراتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤيدونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.
- إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والاتصال والتوجيه للمرؤوسين.
- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم.
- تفعيل الانضباط الإداري الذي شمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة<sup>1</sup>.
- رفع معنويات العاملين وتحسين علاقات العمل، ذلك ان ظروف العمل غير الملائمة والناجمة عن تقصير الإدارة، قد تولد بيئة نفسية سيئة تؤثر سلبا على معنويات العامل وعلى علاقتهم مع الإدارة التي تهمل حقيقة كونهم أفراد لهم حاجاتهم وتطلعاتهم في الرفع من مستواهم الصحي والمعيشي<sup>2</sup>.

### III. أنواع ظروف العمل: أن الاهتمام ببيئة العمل والموارد البشري فيما تعتبر أهم معدات نجاح

المنظمة ومن العوامل الأساسية فيها وتختلف ظروف العمل من حيث تصنيفها إلى ظروف عمل فيزيقية ظروف عمل تنظيمية وظرف عمل اجتماعية.

أ- الظروف العمل الفيزيقية: يقصد بها تلك الظروف المحيطة بالفرد العامل في مكان عمله من حرارة، إضاءة، تهوية، ضوضاء، نظافة المكان فهي أهم المكونات الأساسية لظروف العمل التي تواجه العامل أثناء أدائه لمهامه والتي تؤثر على سلامته وصحته ومن بين هذه الظروف الفيزيقية ما يلي:

- الإضاءة: من المسلم به أن العمل لا يتم إلا تحت مستوى جيد من الإضاءة والأعمال بمستوياتها المختلفة لا تحتاج إلى وظائف بصرية قوية ومستوى إنارة عالي، ويلاحظ أن الإنارة ترتبط بالرؤية، فالضوء هو الوسط الحيوي المساعد على الأبصار<sup>3</sup>.

1- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ص 87.

2- عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية دار الإسكندرية، 2007، ص513.

3- احمد علي: سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008، ص95.

الإضاءة المناسبة والكافية عامل مهم لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي للإمكان العمل والإنتاج، ذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الكفاءة الإنتاجية، فأجزاء الآلة والمواد الخام والمنتجات لا يتم التعامل معها تعاملًا ناجحًا إن تعذرت رؤيتهم أولًا إن تطلب من فردان ينتقل من كتابة على ورقة بيضاء في حالة من الظلام التام لنرى إن كفاءة الإنتاجية في هذه الحالة تكاد تنعدم، ذلك أن الرؤية عنصر أساسي من عناصر الإدراك اللازم للتعامل الكفء مع البيئة الخارجية وطالما أننا نشتد للتعامل بدرجة معينة من الأبصار حتى يعين الفرد فيه، لا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم بسير وكفاية أعلى<sup>1</sup>.

ومن الآثار المترتبة عن سوء الإضاءة ما يلي:

عند وجود إنارة ضعيفة مع حاجة العمل إلى إنارة عالية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين ولكن عند العمل لفترات طويلة قد يسبب تأثيرات حادة مثل الصداع، الألم في العينين، اختراق القرنية.... الخ، تعرض العاملين الإجهاد البصري يؤدي إلى حدوث أخطاء في أداء العمل، الشعور بالاكنتاب والانقباض مما يقلل من حماس العمل اتجاه عمله، ويؤدي إلى تدهور مستوى الأداء، الإضاءة السيئة في مكان العمل من العوامل التي تزيد من احتمال وقوع حوادث العمل، تقتضي الإضاءة المناسبة لمكان العمل أن تصل في شدتها إلى درجة معينة، أن تكون متجانسة بتوزيعها بشكل جيد على جميع زوايا مكان العمل وإن يقترب لونها من اللون الطبيعي للضوء.<sup>2</sup>

• **الضوضاء:** تعتبر من العوامل المؤثرة على إنتاجية ونفسية الموظف في العمل حيث تقلل من التركيز والانتباه بالعمل وبالتالي الوقوع في الأخطاء كما أنها تسبب التوتر العصبي للموظف والتعب والإرهاق وضعف السمع، إضافة إلى بعض الأمراض العضوية العديدة مثل ارتفاع ضغط الدم واضطراب ضربات القلب مما يؤثر بالتالي على إنتاجية الموظف ومصادر هذه الضوضاء قد يكون داخل المكتب وقد يكون خارجه سواء عن طريق الآلات أو وسائل المواصلات ويزيد منها استخدام تلك الآلات التي تحدث ضوضاء عالية وهناك عدة وسائل يمكن استخدامها لتقليل والتخفيف من حدة هذه الضوضاء وإنشاء بيئة تتسم بالهدوء للإنجاز العمل المكتبي نذكر منها:

- استخدام الآلات التي لا تحدث أصوات مزعجة للأداء العمل المكتبي.

- تخصيص قاعات خاصة للزائرين في المنظمات الإدارية.

1- فرج عبد الله: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء القاهرة، 2001، ص250.

2- طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص- ص 129-128.

- مراعاة الضوضاء وكيفية الحد منها عند تصميم المكتب.
- تغطية الممرات بالسجاد أو أية مواد عازلة للصوت.
- الاختيار المناسب لموقع المنظمة والإدارات والمكاتب<sup>1</sup>.

• **الحرارة:** يقصد بالحرارة الارتفاع في درجة الحرارة المحيطة عن الحد الذي يتحملة الإنسان مما يعرضه لمخاطر عديدة قد تكون الوفاة مرحلتها الأخيرة<sup>2</sup>.

ينخفض أداء العمال الذين يشتغلون في ظل درجات الحرارة العالية جدا أو المنخفضة جدا لهذا أدخلت كثير من المكاني والمصانع أجهزة التبريد أو التدفئة المركزية وتشير النتائج والأبحاث التي تناولت إثر درجات الحرارة في الأداء المهني إلى انخفاض أداء العاملين بشكل واضح عند درجات الحرارة العالية التي تزيد عن 90 فهرنهايت وعند تلك تقل عن 32 فهرنهايت<sup>3</sup>.

توجد العديد من المخاطر التي يتحملها الإنسان نتيجة التفاوت في درجات الحرارة منها: اضطرابات نفسية، صدمة الحرارة، التهاب الجلد التهاب العيون، تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين<sup>4</sup>.

وللوقاية من مخاطر الحرارة يجب إتباع ما يلي<sup>5</sup>:

- تقليل مصدر القرارات.
- تلطيف جو المصنع وذلك بعزل سقف عازل مع التهوية العامة.
- استخدام التهوية، التوعية بأضرار التعرض للحرارة والأخطار التي تصيب العاملين.

• **التهوية:** تعتبر متغيرا أساسيا من المتغيرات الفيزيائية التي قد تؤثر على العملية الإنتاجية سواء بالسلب أو الإيجاب، فالذي كان معروف لدى أصحاب العمل أن سوء التهوية في المصنع يؤدي إلى نوع من الإجهاد يؤثر بالسلب على الكفاية الإنتاجية وكانت التفسيرات لذلك ترجعها جميعا إلى التفاعلات الكيميائية، لكن مجموعة من العلماء الذين قاموا بإجراء تجاربهم في مصانع الذخيرة الانجليزية الديوان أن الهواء الفاسد يجب أن يطردوا ويحقن الجو بالهواء النقي غير المشوب بأي نوع من الشوائب التي تفسده وتجعله غير صالح، وعلى هذا عاملا مثل ركود الهواء هو السبب في الإجهاد بمعنى أن الإجهاد الذي يصيب العامل يشبه وجود هواء فاسدة متراكم ومتزايد قد أدى إلى طرد الهواء النقي أو إفساد ما تبقى منه.

1- عزوي حمزة مرجع سابق ص 97

2- محمد الصيرفي: السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر الإسكندرية، 2007، ص 89.

3- المرجع نفسه، ص 89.

4- حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، رؤية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ص 192.

5- المرجع نفسه، ص 193.

رأت هذه المجموعة من صفوة العلماء ضرورة طرد المواء الفاسدة تماما من أماكن العمل وافساح المجال للإحلال الهواء النقي وبذلك يزول سبب الإجهاد وبالتالي يزول التعب ويسود النشاط ويتم العمل كما يجب أن يكون<sup>1</sup>.

إذ تعتبر سوء التهوية من العوامل السلبية في مكان العمل نظرا للأضرار التي تسببها للفرد والمؤسسة معا من أهمها ما يلي:

- يؤدي سوء التهوية في بعض الأحيان إلى الموت.
- انخفاض للعدل الإنتاجية.
- زيادة فترات الراحة غير المرخص بها.<sup>2</sup>
- **نظافة المكان:** تولي إدارة المؤسسة أهمية بالغة للتنظيف لما للنظافة من دور في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق:
  - التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية.
  - تنظيف الجدران والأسقف والعمل بشكل دوري واللجوء إلى طلائها من حين لآخر.
  - اتخاذ إجراءات لمحاربة ظاهرة التدخين في أماكن العمل<sup>3</sup>.
  - إذ تعتبر النظافة أحد العوامل المهمة حيث تبعث على الراحة ومن ثم اجادة ذلك العمل ويجب ان تكون النظافة شاملة لجميع موجودات المكتب الظاهرة والخفية من إدراج وأرضيات ولا سيما تلك التي قد تكثر فيها الأتربة وبعض المولد وبعض الملوثات البيئية وليس هناك شك أن النظافة أحد مقومات الصحة للعاملين في المكاتب وفي غيرها من أماكن العمل والأماكن الأخرى<sup>4</sup>.
- لا شك ان نظافة المكان تعتبر من المقومات الأساسية التي تحفز العاملين على الأداء من حين لآخر فعدم توفر إجراءات النظافة بشكل جيد تجعل نفورا لدى العامل ويصبح غير مرتاح في عمله لها آثار كبيرة على الصحة النفسية لدى العامل.

1- محروق رقية: مرجع سابق ص 50

2- عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص119.

3- نهاد عطا حمدي زيد غانم الحصان: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار إليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص-ص 77-78.

4- عبد الرحمان العيسوي: علم النفس الصناعي، دار أسامة للنشر، عمان، د س، ص 206.

ب- **ظروف العمل التنظيمية:** تتمثل ظروف العمل التنظيمية فيما يلي:

• **إجراءات العمل:** تشير إجراءات العمل، إلى مجموعة التفاصيل التي تقرر وتعتمد لمراحل يجب السير فيها لإتمام المهمة، أي أن لكل مهمة إجراءات من أجل إنجازها، حيث يتقرر من هذه الوثائق والمستندات المطلوبة والعمال المعنيين بإنجاز هذه الخطوات.

وبالتالي تساعد إجراءات العمل على الإجابة على مجموعة من الأسئلة فيما يخص طبيعة العمل ومتطلبات من يقوم به، وكم وقت يلزمه لأدائه، ما هي التكنولوجيا المستعملة في ذلك<sup>1</sup>.

• **الرقابة:** هي عملية مستمرة لمقارنة الانجازات الفعلية بالعمليات المخططة سواء كانت هذه الفعاليات جملة أو تفصيلاً، واتخاذ الإجراءات والتوجيهات اللازمة لذلك، كون عملية الرقابة فعالية مستمرة في إنجاز مهمات وأهداف المنظمة<sup>2</sup>.

**الاتصال:** يعرف على أنه عملية لا غنى عنها إذا أنها نشاط إنساني، وتلعب الظروف المحيطة دورها في بلوغ الرسالة لأهدافها من عدمه فالإتصال هو: دم الحياة لأي منظمة، فإذا نحى شخص ما تدفق الإتصال من المنظمة فانه لن يكون هناك منظمة، فالإتصال يتغلغل في جميع نشاطاتها، ويمثل أداة عمل من خلالها يفهم الأفراد دورهم التنظيمي، وهناك عدة أنواع الإتصالات منها:<sup>3</sup>

• **الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.**

➤ **الاتصالات الرسمية:** هيا تلك الاتصالات المخططة مسبقاً والمنطقية والتي تمر عن طريقها

الحقائق والمعلومات في المنظمة (أي هي تلك الاتصالات تستخدم خطوات السلطة الرسمية)

➤ **الاتصالات غير الرسمية:** فهي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية

والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة والجماعات غير الرسمية دوراً هاماً في عملية

الاتصال غير الرسمية.

• **ساعات العمل (أوقات العمل):** هناك حاجة لجعل مواعيد العمل مرنة من أجل منح العاملين

إحساس بالتحكم في تخطيط وتنظيم أوقات العمل أي تنظيم وترتيب ساعات العمل بحيث تستطيع

مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة كي تستمر المؤسسة تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف.

1- رواية محمد حسن: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص176.

2- محمد حسن الشماع، خيضر كاظم حمود: نظرية المنظمة دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة 3، 2000/1999، ص 44.

3- طلعت إبراهيم لظفي: مرجع سابق ص 84-85.

هي الساعات التي يقضيها العامل في عمله يوميا أو أسبوعيا وتنقسم إلى:

- ساعات العمل الرسمية: وهي ساعات العمل التي ينص عليها القانون.
- ساعات العمل الفعلية: وهي التي يقضيها العامل فعلا في العمل.
- ساعات العمل الإضافية: تضطر المؤسسة لزيادتها استجابة لضرورة مطلقة.

ج- الظروف الاجتماعية: ومن أهمها نجد ما يلي:

1- العلاقات الإنسانية: هي العلاقات التي تهتم بالعلاقات الاجتماعية والنفسية بين الأفراد في

العمل، حيث تتطلب جهودا من إدارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الإنساني من العلاقات بين

العاملين فيما بينها وبينهم وبين المؤسسة الرسمية ككل، كما تعتبر أحد الأساليب التي تعمل على

تحفيز العمال وتعزز انتمائهم لمجموعات العمل<sup>1</sup>، وتقوم العلاقات الإنسانية الجيدة على ما يلي: <sup>2</sup>

- معاملة الأفراد على أساس أن لكل منهم مشاعره ورغباته والحق في احترام الكرامة الشخصية وإعطائه حريته.

- إشراك العاملين في القرارات التي تعينهم والتي تؤثر عليهم ما يؤدي إلى قبولهم لما قد يحدث من

تغيير دون مقاومة مما يرفع من روحهم المعنوية ويزيد روح التعاون بينهم ويحسن العلاقات

الإنسانية.

- العلاقات الإنسانية قد تتحسن أو تسوء بفعل الاتصالات في المؤسسة خاصة الشخصية بين

الرئيس والمرؤوس.

اذ تعتبر العلاقات الإنسانية أحد العوامل المهمة في تحفيز العاملين والى العمل وزيادة الإنتاجية

من خلال التفاعلات بين العاملين وأعضاء الإدارة وخلق علاقات غير رسمية وجو يسوده الاحترام.

والتعاون والثقة من اجل إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل وان الاهتمام بالعلاقات الإنسانية

يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة الفعالية في الأداء.

ويدخل في إطار العلامات الإنسانية كل من: <sup>3</sup>

- علاقة العامل بنظام المؤسسة؛

- علاقة العامل برؤسائه؛

- علاقة العامل بزملائه.

1- حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي انجليزي، مكتبة لبنان، ناشرون بيروت، 1997، ص76.

2- نوري منير: الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الشلف، الجزائر، صص 90-94.

3- سلمى لحمر: مرجع سابق، ص60.

• **علاقة العامل بنظام المؤسسة:** تتعدد علاقة العامل بنظام المؤسسة بمدى ولائه وانتمائه لها حيث ينعكس توافق العامل مع ظروف عمله على علاقته بالمؤسسة ونظامها، فالرضا عن العمل يضمن العلاقة الجيدة مع النظام والهيئات الإدارية بالمؤسسة، كما ان الإدارة المؤسسة دورها في تحدي طبيعة العلاقة بينها وبين العامل عن طريق الأنظمة المتبعة والعقوبات المفروضة ودرجة مقاومة نشاطات النقابات العمالية.

• **علاقة العامل برؤسائه:** يعتبر الرئيس أخطر عامل في البيئة السيكولوجية لأنه يمثل الإدارة العليا في نظر مرؤوسه، كما ان شخصية وسلوكه يؤثران بشكل مباشر في سلوك ودافعية من يديرهم ويشرف عليهم إضافة إلى تأثيره على ديناميكية وفعالية جماعات العمل.

• **علاقة العامل مع زملائه:** يميل الإنسان بطبيعته إلى العمل في صورة جماعية فنجده يسعى بطريقة تلقائية الى تكوين جماعات عمل يؤثر فيها ويتأثر بها وتتنحصر علاقة العامل بزملائه في عنصرين متكاملين هما المنافسة والتعاون.

**2- جماعات العمل:** تعرف بأنها تجمع فردين أو أكثر في بيئة عمل معينة يتفاعلون تفاعلا منتظما

لتحقيق أهداف مشتركة وإشباع حاجات أفرادها الذين يستطيعون تميزا أنفسهم عن غيرهم من الأشخاص، ويشتركون في القيم ولهم معايير وقواعد وأنماط سلوكية تجمعهم.<sup>1</sup>

إذ تتسم الجماعة ببعض الخصائص أهمها ما يلي:

- عدد أفراد الجماعة محدد نسبيا.
- لدى هؤلاء الأفراد هدف أو رسالة مشتركة أي ان الجماعة تشكله لتحقيق أهداف مشتركة.
- يقوم الأفراد بأدوار متنوعة من اجل العمل على تحقيق هذه الأهداف.
- يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض بصورة منتظمة شبه دائمة أثناء قيامهم بأدوارهم من اجل تحقيق هذه الغاية.
- كل فرد من الجماعة يرى نفسه جزء من هذه الجماعة<sup>2</sup>.
- ضرورة وجود عدد من القيم والمبادئ وقواعد للسلوك يلتف حولها الأعضاء.

1- عمر وصفي عقيلي: مرجع سابق، ص583.

2- حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص158.

- ضرورة وجود أدوار محددة ومتوقعة لأعضاء الجماعة.<sup>1</sup>  
وتتقسم جماعات العمل إلى:<sup>2</sup>

➤ **جماعات عمل رسمية:** وهي التي ينتمي إليها المعاملون بحكم عملهم وعادة ما تكون مفروضة عليهم وليس لهم يد في اختيارهم لها، أو إدخال التغيير في طبيعة العلاقات داخل هذه الجماعات والتي تتحدد أساسا من خلال الأدوات التنظيمية، الهيكل التنظيمي وسياسات ونظام العمل وتتم الاتصالات فيها وفقا لخطوط السلطة والمسؤولية التي تضعها الخريطة التنظيمية.

➤ **جماعات عمل غير رسمية:** هي الجماعات التي تنشئ بطريقة عفوية بين الأفراد الذين تربطهم مصلحة مشتركة.

**3- الخدمات الاجتماعية:** تسعى كل مؤسسة الى تقديم خدمات اجتماعية للموظفين التابعين لها كنوع من التحفيز بغض النظر على مستوى أدائهم وبها تكسب رضاهم، ومن شان هذه الخدمة تحسين ظروف المعيشة للموظفين وعائلاتهم أيضا، وتتمثل هذه الخدمات في التأمينات الاجتماعية عن المرض، الوفاة، وخدمات صحية كالكشف الدوري العام الذي تجريه الإدارة للاطمئنان على صحة موظفيها<sup>3</sup>

كما أنها تقلل تكاليف الخدمات التي يمكن ان توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية تتمثل أساسا في خدمة طب العمل، النقل، الإطعام، السكن.<sup>4</sup>  
إذ تعمل الخدمات الاجتماعية على تحفيز العمال على العمل وتحسين مستوى الإنتاجية، كما أنها تحسن علاقات العمل، وتنمية روح التعاون الإنساني بينهم ورفع الروح المعنوية لديهم عن طريق توفير خدمات طب العمل، النقل، الإطعام، السكن، التأمينات الاجتماعية. إذ توفر مناخ يشعر فيه العمال بالرضا الوظيفي.

1- شطي أمينة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، دراسة مسحية على عمال ثانوية عمران العابد سيدي عمران، الوادي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص87.

2- شطي أمينة، المرجع السابق، ص 88.

3- مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالحوافز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009، ص255.

4- فاطمة الزهراء العكازي: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة chelef transcanal، بوادي الفضة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 2، المجلد4، 2018، ص50.

- 4- الحوافز: تعرف على أنها جملة العوامل والقيم المادية والمعنوية كالمناح، المكافآت، والترقية وتحسين الظروف الفيزيائية في العمل وغيرها والتي تثير القوى الكامنة في الافراد قصد تشجيعهم على العمل لتحقيق اهداف المؤسسة.<sup>1</sup>
- وبالتالي فان لحوافز أهمية تكمن فيما يلي<sup>2</sup>:
- زيادة النتاج كما ونوعا (تقديم خدمات ممتازة).
  - تحقيق رضا العاملين وإشباع حاجاتهم الضرورية والنفسية والاجتماعية ورفع روحهم المعنوية؛
  - المساهمة في التحكم في سلوك العاملين بما يضمن تحريك هذا السلوك وتوجيهه وتعزيزه وتعديله حسب المصلحة المشتركة بين المنظمة والعاملين؛
  - المساهمة في تعزيز العاملين للأهداف المنظمة وسياستها وقدرتها التنافسية وتعزيز قدرة العاملين وميولهم وطاقتهم الإبداعية لما يضمن ازدهار المنظمة وتطورها.
- تلعب دورا اقتصاديا واجتماعيا في نفس الوقت فتؤدي لزيادة الناتج القومي للمجتمع وزيادة دخل الفرد لتحقيق مستوى أفضل للمعيشة والرفاهية.

#### ➤ أنواع الحوافز:

#### ✓ الحوافز المادية:

هي التي تشعب الحاجات المادية للإنسان كالحاجة الى الطعام والملبس والسكن كالأجر مثلا كما ان الحوافز المادية، تأخذ صورا وأشكال عديدة، كالمكافآت والعلاوات المالية المشاركة في الأرباح، كما أنها تشمل بعض الامتيازات الأخرى كالعطل مدفوعة الأجر، التأمين ونظام التعاقد والمعاشات.

تعتبر الحوافز المذكورة أعلاه، حوافز مادية ايجابية، حيث يمكننا اعتبار الخصم من الأجور حرمان من المكافآت والعلاوات الحرمان من المشاركة في الأرباح، عبارة عن حوافز مادية سلبية ويستخدمها المدير والمشرف لتبنيه والتحذير العامل ومعاقبته، عندما يخطأ أثناء العمل، فتكون بذلك حافزا للعامل تؤثر فيه وتدفعه لكي يعوض ما خسره.<sup>3</sup>

1- بوترة موسى، دور الحوافز في التنمية الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بنقاوي، بانة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع التربية، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم اجتماع تبسة، الجزائر، 2012، ص 09.

2- محمد الرشيد الشيخ يوسف: أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة حالة سلطة الطيران المدني، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2017، ص 09.

3- براكاتة سليمة: المرجع السابق، ص 53.

### ✓ الحوافز المعنوية:

إن حاجات الإنسان متعددة ومتنوعة وبالتالي تحتاج إلى مصادر إشباع فهناك بعض الحاجات يمكن إن تشبع ماديًا والبعض الآخر منها معنويًا، فالحوافز المعنوية هي التي تساعد الإنسان وتحقق له إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية، وتزيد من شعور العامل بالرضا في عمله وولائه له، وتحقيق التعاون بينه وبين زملائه.

**وتعرف الحوافز المعنوية بأنها:** الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية والذاتية، مثل الحاجة إلى التقدير والاحترام، والثناء على جهوده، ومن هذه الحوافز المعنوية فرص الترقية والتقدم والعلاقات الاجتماعية، بين الزملاء في العمل، والإشراف وتسامح الحوافز المعنوية في رفع نفسية العامل، وشعوره بالرضا اتجاه عمله، وإشباعه لحاجاته النفسية والاجتماعية فالعمل بالنسبة للعامل هو ضرورة ملحة، ليس فقط من جانبه المادي، بل هو عبارة عن تحقيق لذات، من خلال ما تكسبه من احترام وتقدير للأحرار، وفي هذا يشير الأستاذان: فورم وميلزان أن دوافع العمال لا ترتبط بالحاجات الاقتصادية فقط<sup>1</sup>.

#### IV. العوامل المؤثرة في ظروف العمل: من أهم العوامل المؤثرة في ظروف العمل نجد من أهمها:

**1- حجم المؤسسة:** إن حجم المؤسسة يعتبر من ظروف العوامل المؤثرة في ظروف العمل باعتباره أن هذه الأخيرة تتواجد داخل المنظمة حيث يكون حجم المؤسسة صغير وعدد العمال كبير سيؤدي إلى تدهور أداء العمل بسبب كثرة الانزعاج وضيق الأماكن المتخصصة للعمل، أما إذا كانت المنظمة كبيرة فيكون هناك حرية للحركة والتنقل يؤدي إلى تحسين أداء العمال وذلك بسبب شعورهم بالارتياح وعدم الانزعاج<sup>2</sup>.

**2- الظروف السياسية:** تلعب ظروف السياسية دورًا هامًا في تشكيل بناء ونمط أجهزة الإدارة العامة

على وجه الخصوص حيث أن تغير الوزارة المستمر "ومراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين، كلها متغيرات مؤثرة على أداء المنظمات وعلى هيكلها، وأساليب عملها<sup>3</sup>.

**3- الظروف الاجتماعية:** تؤثر الظروف الاجتماعية المحيطة بالمنظمات في طبيعة الأداء، وعمل

هذه المنظمات فهي تحدد السمات العامة للشخصية في إطارها، كما تحدد سلوكيات الفرد والجماعة في ظل موقف معين<sup>4</sup>.

1- بوترة موسى: مرجع سبق ذكره، ص-ص، 29-30.

2- مصطفى فهمي: مجالات علم النفس، القاهرة، مصر، ص 378.

3- عامر الكبيسي: التصميم التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر، الدوحة، 1998، ص 87

4- عبد الرحمان العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، لبنان، بيروت، د ن، ص 87.

4- الظروف الاقتصادية: تؤثر الظروف الاقتصادية على جهات الأفراد وممارستهم بإحدى الطريقتين:

- مستوى الرخاء في منطقة معينة؛
- درجة المناقشة في القطاع الذي ينتمي إليه التنظيم مع زيادة الضغوط الاقتصادية تضعف قدرة المؤسسة على عرض محفزات الاستقطاب للأفراد أجور أعلى، مزايا عينية غيرها، كما يمكن للمنظمات ذات الكفاءة العالية أن تجذب إليها العمال من خلال عرض محفزات غير اقتصادية كالعامل الذي يحقق لصاحبه نوع من الرضا بما يساعده على تحقيق ذاته.<sup>1</sup>

ثانيا: الرضا الوظيفي.

### I. أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي احد الموضوعات التي حظيت بالاهتمام الكبير من علماء وذلك لان معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان ان يبحثوا عن الرضا الوظيفي، ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها ان الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع ومن المسلم به أن الرضا للأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في اغلب مقياسا لمدى فعالية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عامليها أو بتطبيق برامج للمكافأة التشجيعية أو نظام الخدمات ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل إلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسة التي يعملون بها الانتقال إلى مؤسسات أخرى يؤدي بدوره إلى تقادم المشكلات العمالية وزيادة الشكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجه لإنشاء اتحاد عمالية للدفاع عن مصالحهم.<sup>2</sup>

### II. خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي<sup>3</sup>:

1- عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص 45.  
 2- عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، مدينة النصر، القاهرة، مصر، 2015، ص 11.  
 3\_ مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن نفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 40.

1- تعدد مفاهيم طرائق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء حول هذا الموضوع.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

### III. عوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

وهي مجموعة العوامل الايجابية والسلبية التي تؤدي إلى قبول أو رفض العمال لطبيعة للإجراءات المتبعة بناء على سياسة تنظيمية التي تتبعها الإدارة التي حددت على النحو الآتي:<sup>1</sup>

1- **العوامل الخاصة بالفرد:** مثل شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي، جنسه أممية العمل بالنسبة له.

2- **العوامل المرتبطة بالوظيفة:** وتشمل هذه المواصل مده انتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة ونظرة الاجتماعية لشاعلها ومدى شعور الفرد بإنجاز واستغلال قدراتي في وظيفتي ومشاركتي في اتخاذ القرار المتعلقة بها.

1- جلال عبد الحليم: محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي (1437)، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2016، ص180.

3- **العوامل التنظيمية:** وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة، والعلاقات بين الزملاء وعلاقة ذلك بيئة العمل ونوع العمل.

#### IV. لأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- من أهم الأسباب الداعية والمؤدية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي ما يلي:
  - إن ارتفاع ودرجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين؛
  - إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
  - إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر مرضا عن وقت قراتهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا هذا الحياة بصفة عاملاً؛
  - إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والانتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة في الانتاج<sup>1</sup>.

وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي للمواطنين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فعاليتها على افتراض أما الدائرة التي لا يشعر الموظفين فيها بالرضا مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداد للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة ما أن يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل أهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي تتناول مشاعر الإنسان إثراء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.<sup>2</sup>

#### V. قياس الرضا الوظيفي.

- 1- **المقاييس الموضوعية:** تعتمد هذه المقاييس في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها: معدل التغيب عن العمل، معدل الإنتاج المرفوض، معدل دوران العمل، معدل الوقوع في الأمراض والحوادث.

1- نور الدين حروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للصناعة والترجمة والتوزيع، ص 131

2- عصام عبد اللطيف: مرجع سابق، ص 12.

➤ **معدل التغيب:** عرف بأنه الوقت الضائع في المؤسسة بسبب تغيب العاملين، هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغييبهم الذي لا يمكن تفاديه، ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العامل أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخري لمدة تصل إلى ساعة واحدة أو ساعتين. يمكن حسابه بالصيغة التالية<sup>1</sup>:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد ساعات أو أيام العمل}}{\text{عدد الساعات أو أيام الكلية}} \times 100$$

➤ **معدل دوران العمل:** يقدر بعدد تاركي العمل في المؤسسة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة من خلال<sup>2</sup>. ويتم حسابه من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{معدل دورة العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل إختياريا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}} \times 100$$

➤ **معدل الإنتاج المرفوض:** يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الوحدات المرفوضة جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}} \times 100$$

**معدل الوقوع في الحوادث والأمراض:**

ويمكن حسابه وفق الصيغة التالية<sup>3</sup>:

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل 1x مليون}}{\text{عدد ساعات}}$$

2- **المقاييس الذاتية:** تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم واستبيانات على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من الوظيفة، أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى الموظفين بغية معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب، وأطلق عليها مصطلح المقاييس الذاتية لأنها تعتمد على ذاتية

1- حسن راوية: المرجع السابق، ص-ص 169-170.

2- محمد سعيد سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1990، ص115.

3- المرجع نفسه، ص170.

الباحث في بناء المفردات وتركيبها، وهناك طريقتين لجمع المعطيات وأجوبة المبحوثين، إما كتابيا عن طريق الاستبيان أو شفويا عن طريق المقابلة الشخصية<sup>1</sup>.

### ثالثا: المداخل النظرية لتفسير ظروف العمل والرضا الوظيفي:

تعتبر ظروف العمل والرضا الوظيفي أحد العوامل التي تؤثر إلى معنوية الفرد العامل وكذا سنة إنتاجية للعمل، إذ حظي كل من متغيري ظروف العمل والرضا والوظيفي بمكانة أساسية في مختلف المراحل النظرية إذا برزت الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تحقيق جو ملائم بدفع الفرد نحو الأحسن وهذا ما تم الوصول إليه في مختلف الدراسات باختلاف اتجاهاتها ومنطلقاتها.

#### I. المدرسة الكلاسيكية:

الثورة الصناعية التي حدثت في القرن الثامن عشر في أوروبا وأمريكا أدت إلى ظهور المصانع الكبيرة التي اعتمدت على الآلات والمعدات بدلا من العمل اليدوي ويعتمد على الإدارة أن تلك التطورات قادت إلى زيادة القوى العاملة بدرجة كبيرة وهذا التطور بدوره أدى إلى ظهور العديد من المشاكل الأمر الذي عاق عملها وبرزت المدارس الكلاسيكية لتعالج تلك المشاكل وركزت هذه المدارس على زيادة كفاءة العنصر البشري من أجل زيادة الانتاجية،<sup>2</sup> لقد تأثرت النظريات التقليدية للمنظمة بالاتجاهات الفكرية التي سادت في المجتمع الغربي خلال العقد الأول من القرن العشرين وقد اتسمت هذه النظريات في التعامل بمنطقها الفلسفي المستند إلى مبدأ العقلانية أو الرشد مع الإنسان في إطار العمليات الانتاجية والأولية السائدة آنذاك وهي منطلقات نظر تولدت في بيئة المجتمع الرأسمالي الحر، حيث الحدث على الجوانب المادية في التعامل مع الإنسان فاعتبرت المنظمة نظاما شبه مغلق في التعامل مع العلاقات الإنسانية السائدة في إطارها.<sup>3</sup>

ولقد اعتمدت المدرسة الكلاسيكية بنظرياتها واتجاهاتها الفكرية المختلفة عددا من الافتراضات حول المنظمات وأهمها:<sup>4</sup>

- نظرت الإنسان نظرة ساذجة محدودة واعتبرته كائن اقتصادي أي أنه يمكن التأثير على سلوكه عن طريق الأجور والحوافز المادية فقط.

1- تنحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص115.

2 - محمد الفاتح محمود بشير المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 27.

3 - خليل محمد حسن الشماع، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر، عمان، ط2، 2005، ص 51.

4 - رحالي حجيبة: نظريات التنظيم، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 20.

- نظرت للمنظمة على أنها تعمل في محيط مغلق ولا تتفاعل مع البيئة الخارجية التي تعمل فيها وأن هذه البيئة هادئة ومستقرة.
- اعتبرت أن أعمال المؤسسات معروفة وذات طبيعية روتينية بسيطة.
- رأت أن هناك أسلوب مثل الأداء العمل يمكن تطبيقه عالمياً.
- اعتمدت معيار الكفاءة الإنتاجية فقط للحكم على نجاح المؤسسات.

ورغم أن المدرسة الكلاسيكية سعت إلى خدمات ظروف عمل مناسبة وإتاحة الفرص عمل للعمال عن طريق التدريب والإشراف إلا أن أغلبية المبادئ التي جاءت بها نظرة للفرد العامل بأنه آلة واعتبرته رجالاً اقتصادياً أي أنها كانت تستهدف العمل لا العامل نفسه ومنه قضت على الروح المعنوية والدافعية للعمال كما أهملت الاتصالات الجماعية ذات الطابع غير رسمي اعتبرت التنظيم نسق مغلق وركزت على التطبيق الصارم للقواعد والقوانين التنظيمية والإجراءات المتعلقة بالعمل حاولت إتباع طرق من أجل تحسين ظروف العمل إلا أن الظروف التي جاءت بها هذه النظرية قضت على مواصفات العامل وعلى كل المشاعر والأحاسيس والقيم الشخصية له، وهذا ما يؤدي إلى الجهود وعدم القدرة على الابتكار والابداع نتيجة التغلب في التنظيمات كما ركزت على ظروف العمل التنظيمية من خلال الإجراءات التي تساعد العامل على تحسين مستواه واختيار الإطار الكفء للتوظيف المناسبة كما أهملت تفاعل المنظمة مع المتغيرات البيئة الخارجية، إذ أن هذه الظروف لا يمكن من خلال تكوين جماعات العمل مما يؤدي إلى حوادث عمل نتيجة آراء الأنشطة باستمرار ولساعات طويلة والتركيز على كميات الإنتاج وتحقيق الفعالية التنظيمية وبالتالي التركيز على الجوانب الرسمية التنظيمية لظروف العمل كما تركزت السلطة في المستويات العليا ومنه تجاهل الفرد العامل في اتخاذ القرارات واعتبرت الرضا الوظيفي يتحقق إلا من خلال الحوافز المادية على جانب التحفيز المعنوي التي تعتبر المحرك لدافعية الإنسان أي أن العامل يرغب في العمل من خلال حوافز اقتصادية مالية دون تسليط الضوء على الجانب الاجتماعي والنفسي للفرد العامل.

## II. النظرية السلوكية:

ظهرت بوادر تأثير الفكر السلوكي والإنساني منذ منتصف العشرينات من القرن الماضي في الفكر الإداري وإن أهم الأفكار المنطوية تحت لواء هذه المدرسة تتعلق بضرورة الاهتمام بالفرد العامل والمجموعات من خلال النظر إلى رضاهم وتطوير العلاقات الاجتماعية بينهم (العمل الإنساني وليس العامل الاقتصادي)، وبالتالي تحقيق أعلى إنتاجية، وهذه المدرسة تمثل في مجموعة كبيرة من الاتجاهات

السلوكية ظهرت كرد فعل للاتجاه الإدارة العلمية والتقييم الإداري، حيث ركزت أبحاث هذه النظرية على الأفراد باعتبارهم أنهم جزءا من هذه الإدارة، ويستند هذا الاتجاه الى الطبيعة الإنسانية الاجتماعية فهو على الاتصال مع غيره من الناس مكونا معهم شبكة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية.<sup>1</sup>

على نقيض ما ذهب إليه المدرسة الكلاسيكية، فإن المدرسة السلوكية ركزت على الأفراد داخل التنظيم وليس على المبدأ الرشد وأخذت بعين الاعتبار التكوين الاجتماعي والنفسي للأعضاء التنظيم وما يحملون من قيم واتجاهات ومالها من دور أساسي في التأثير على انجاز الأفراد ورضاهم الوظيفي وقد ألحت هذه المدرسة على توسيع نطاق الأشراف واحترام العلاقات الإنسانية والتحفيز العمال ماديا ومعنويا وإشراكهم في اتخاذ القرارات، كما أبرزت دور أهمية التنظيم الرسمي.<sup>2</sup>

رغم المساهمات القيمة والأفكار الجديدة التي جاءت بها المدرسة السلوكية بالمقارنة بالمدرسة الكلاسيكية التي أغفلت الروح المعنوية للفرد العامل، جاءت المدرسة الكلاسيكية وأولت اهتمامها بالعامل باعتباره أحد عوامل العملية الإنتاجية إلا أن هذه المبادئ ألقت الضوء على الجوانب الاجتماعية والنفسية ودراسة سلوك الفرد والجماعة أثناء العمل والمعاملة الحسنة والجيدة، كون هذه العناصر تساهم في تحسين العمل وزيادة الكفاءة الأداء والتحقيق الفعالية والإنتاجية لتحقيق أهداف المنظمة وكذلك وضع الثقة في الفرد العامل بدلا من فرض أسلوب السيطرة والرقابة اللصيقة الصارمة، كما كشف على أهمية الجانب النفسي والاجتماعي في المؤسسة والتنظيم الغير رسمي، إذ أن ساعدت على خلق مناخ عمل تسوده روح التعاون بين جماعات العمل والتشاور والمشاركة في اتخاذ القرارات، وبالرغم من ان هذه المدرسة جاءت بأساليب وأفكار جديدة اهتمت بالعوامل البيولوجية والاجتماعية للعامل بالغت في تركيز على العوامل النفسية والاجتماعية على حساب العوامل العملية ( مكافأة الأجور والترقية .... ) .

أي أنها اعتمدت على الأسلوب العاطفي في العمل، وعليه فإن هذه المدرسة أولت اهتمام كبير بالظروف العمل الفيزيائية إلا أنها ركزت على الحوافز والروح المعنوية وروح التعاون وجماعات العمل، دون أخذ الظروف السائدة في بيئة العمل ككل، فالاهتمام بالحوافز المعنوية وتوفير الحرية والمشاركة في اتخاذ القرارات ساهمون بشكل كبير في تنمية ابتكارات ومهارات وإبداع الفرد العامل في تلبية حاجاته النفسية والاجتماعية لتعتبر أحد العناصر التي تشجع الفرد العامل في زيادة مستوى الإنتاجية، ومنه تحقيق أهداف المنظمة وشعور بالارتياح والسعادة في العمل ورضاه الوظيفي .

1- عمر محمد درة، مدخل إلى الإدارة، دار دوار الباسل حلب، د س، ص 112.

2- مزينة بلقاسم، السلطة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دار الوسام للنشر والتوزيع، عنابة، 2011، ص 38.

## III. المدرسة الحديثة:

تعد أفكار ومبادئ المدرسة الحديثة في دراسة التنظيم، طريقة منظمة لتوسيع وإثراء فهمنا، خاصة إنها تشكل نسقا فكريا جديدا يركز على السلوك الإنساني في التنظيمات، أولت الاهتمام بالعنصر البشري بتكوينه الذاتي والاجتماعي وليس اعتباره كآلة، مثل ما رآه الكلاسيكيون، كما أبرزت دور المجتمع والبيئة والتنظيمات غير الرسمية كمتغيرات أساسية هامة في خلق وبلورة وضبط السلوك التنظيمي، حيث انه بحسب هذه النظريات لا يتحقق الرضا الوظيفي لأعضاء التنظيم عن طريق الطابع الرسمي والقانوني الذي ترسمه وتصدره إدارة التنظيم فقط<sup>1</sup>.

تعددت مداخل النظرية الحديثة في نظريتها للتنظيم، فعلى عكس النظريات الكلاسيكية وما يميزها من صرامة وجمود، اهتمت النظريات الحديثة بمحاولة فهم للجوانب السيكولوجية والاجتماعية للعمال داخل التنظيمات من خلال التركيز على دراسة تأثير أفكارهم ومشاعرهم واتجاهاتهم على أداء التنظيم، بالإضافة إلى ذلك فإن السلبيات ونقاط الضعف في النظريات التقليدية حفزت الباحثين لتطوير النظريات ولتعديل الفلسفات وتوجيه أنظارتهم الى زيادة كفاءة وفاعلية التنظيم بإدخال أساليب عديدة تأخذ بعين الاعتبار فكرة التنظيم عبارة عن نظام مفتوح يؤثر بتأثير بمجموعة من المعدات كالبيئة الاجتماعية والتكنولوجيا، وانه توجد قوى دافعة تحرك سلوك العاملين<sup>2</sup>.

رغم ما قدمته المدرسة الكلاسيكية والمدرسة السلوكية إلا انه وجد تناقض وتعارض بين الاتجاهين في مجال التنظيم والإدارة، برزت النظريات الحديثة تحمل أفكار جديدة ومغايرة حاولت تكميل النقائص والسلبيات التي وجدت في المدارس السابقة لتطوير والسير الحسن للإدارة والمؤسسات داخل المنظمة وتحقيق الكفاءة والفعالية من اجل تحقيق الأهداف، حيث أنها اعتبرت التنظيم نسق مفتوح يتأثر بالمجتمع وبالبيئة الخارجية من اجل تفسير السلوك التنظيمي ضمن إطار يستوعب التفاعل بين المنظمة فأى خلل أو نقص في تلك الإجراءات قد يؤدي إلى التأثير في المنظمة ككل من خلال التركيز على رأس المال الفكري والتكنولوجي كما أعطت أهمية كبيرة للعنصر البشري من حيث تكوينه الذاتي والاجتماعي ولم تعتبره كآلة مثل ما نظرت إليه النظريات السابقة وكذلك أهمية النشاط التعاوني بين الأفراد والتفاهم والشعور الجماعي بالمسؤولية واتخاذ القرار أي تنوعت زوايا الرؤى للمنظمة إمكانية تحقيق المنظمة بطرق مختلفة حسب ظروف العمل التي تتخذ العديد من الأشكال فمنها ما يتعلق بالأجور والمنح والمكافآت وما

1- مزبوة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية، مرجع سابق، ص 40.

2- محمد سعيد سلطان: إدارة الموارد البشرية، الإدارة الجامعية للنشر للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ص 47.

يتعلق بالجوانب الفيزيائية وكذلك الجوانب النفسية والاجتماعية منها، مما يتضمن شعور العامل وإحساسه بالأمن والأمان، إذ تعتبر من الظروف التي لها دورا مهما في تكوين شخصية العامل وتغذي شعوره بالرضا والانتماء فالاهتمام بدراسة الأفراد وحوافزهم وتلبية حاجاتهم لمتنوعة تعتبر من عوامل خلق الرضا الوظيفي الذي لا يتحقق عن طريق الطابع القانوني الرسمي كما أن التنظيم نسق مفتوح بتأثير بالمجتمع والبيئة يعتبر من المتغيرات المساعدة على الرضا الوظيفي للعامل.

#### رابعا: مراحل تطور السياسة الصحية بالجزائر

عرفت الجزائر بعد الاستقلال مرحلة صعبة وعدة أزمات ومشاكل في جميع المجالات وهذا راجع إلى ما خلفه الاستعمار من أوضاع اجتماعية واقتصادية متدهورة، وجدت الجزائر نفسها أمام تحديات كبرى لإعادة بناء المجتمع في شتى الميادين بما فيها القطاع الصحي نظرا للدور الفعال الذي تلعبه المؤسسات الصحية في عملية التنمية الشاملة والتحقيق التوازن الاجتماعي، كان عليها أن تدرك الوضع بإصدار مشروع إصلاح الهياكل الصحية بمختلف أنواعه من أجل تحسن الآراء ومردودية الخدمات إذ مرت السياسة الصحية بالجزائر بمراحل تمثلت في:

✓ المرحلة الأولى: مرحلة تسيير الأزمات الصحية (1962-1974)

✓ المرحلة الثانية: مرحلة مجانية العلاج (1974 - 1980)

✓ المرحلة الثالثة: السياسة الصحية الجديدة (1980-1995)

✓ المرحلة الرابعة: مرحلة إصلاح المنظومة الصحية (1995 إلى يومنا هذا):

#### ➤ المرحلة الأولى: مرحلة تسيير الأزمات

الصحية (1962 - 1974) إذ تميزت هذه المرحلة بما يلي<sup>1</sup>:

ورثت الجزائر سنة 1962 وضعية متردية حيث كان النظام الصحي الموجود متمركز أساسا في كبريات المدن الجزائرية وهران قسنطينة من خلال عيادات تشرف عليها البلديات ومراكز الطب المدرسي النفسي التي تشرف عليها وزارة التربية والتعليم. بالإضافة إلى الطب الخاص الذي يسهر عليه حوالي 600 طبيب يعملون في عيادات خاصة.

1 - دلال السويسي نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الأزمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص-ص 3-4.

ضعف الوسائل المتوفرة، كما كان عليها إعادة إنعاش البلديات والهياكل التي خلفها الاستعمار مثل توفير قسط من الخدمات الصحية للسكان ومن جانب آخر كانت الدولة عازمة على تنمية سياسة على شكل إعانة تتمثل في الحملات التلقيحية لبعض الأمراض الفتاكة والمعدية.

بلغ عدد سكان الجزائر في 1962 حوالي 10 مليون نسمة أغلبيتهم شباب (50 % اقل من 15 سنة) كما اتصفت مرحلة ما بعد الاستقلال بارتفاع النمو الديموغرافي في (معدل الولادات) نتيجة الاستقرار والأمن إما بالنسبة لأمل الحياة فلم يتعدى 50 سنة بسبب الأوضاع الصحية المزرية أو فيما يخص وفيات الأطفال فقارب 200 وفاة في كل 1000 ولادة وفي سنة 1965 بلغت ميزانية الدولة 2914 مليون دينار جزائري أي ما يعادل 6.65 % من الميزانية العامة .

ومن أهم المشاكل التي عانت منها الجزائر في هذه الفترة ما يلي:

- نقص كبير في الإطارات التقنية من أطباء وعاملين صحيين.
- افتقار كبير إلى رؤوس الأموال.
- هجرة حوالي 2200 طبيب و 2700 ممرض حيث بقي 399 مستشفى ومركز علاج دون عمال.
- هذه الوضعية التي ورثتها الجزائر حتمت عليها القيام بإعادة بعث البيئة الطبية وتوسيعها فلجأت إلى الاستعانة بعدد بإطارات العديد من البلدان بلغاريا، رومانيا، الصين، الاتحاد السوفياتي) مع الاعتماد بالتوازي سياسة تكوين إطارات طبية وطنية كما وضعت البرامج كما وضعت البرامج الأولى لمحاربة الأمراض المعدية.
- من أهم البرامج التي سطرت في هذه الفترة وتعتبر ذات أولوية بالغة هي التكفل بالطب المجاني للأطفال من طرف الدولة سواء في إطار مراكز رعاية الطفولة والأمومة، وفي إطار الطب المدرسي، كما صدر في الأثناء المرسوم رقم 69, 96 المؤرخ في 9 جويلية 1969 القاضي بالزامية التلقيحات ومجانيتها وهذه تعتبر ايجابية ترمي إلى القضاء على الأمراض المعدية.
- ومن ناحية التغطية الصحية لم يمكن هناك إنصاف وعدل بين المناطق الحضرية والريفية حيث تمركزت الموارد البشرية الطبية وشبكه طبية والهياكل القاعدية في المدن الكبرى وغيابها تقريبا في المناطق الريفية حيث لا تحتوي هذه الأخيرة إلا على بعض الأعوان شبه الطبية الذين لم يتلقوا حتى التكوين الأساسي في التمريض، إعداد الأطباء والقدرات السريرية للمؤسسات الاستشفائية لتصل إلى حوالي

1425 طبيب مع سعة سريرية في المستشفيات تقدر ب 41728 سرير بالإضافة إلى 58 مركز صحي و143 قطاع صحي.<sup>1</sup>

فيما يخص ظروف العمل في هذه المرحلة لم تكن بارزة ولم تهتم الجزائر بها لأن الجزائر بعد الاستقلال مرت بعدة مشكلات وأزمات وأوضاع سواء اجتماعية ثقافية اقتصادية متدهورة جدا نتيجة ما خلفه الاستعمار وجدت نفسها في هذه المرحلة أمام تحديات كبيرة للإعادة بناء المجتمع الجزائري في شتى الميادين بما فيها القطاع الصحي حيث شهدت قطاع الصحة في الجزائر في هذه المرحلة وضعية صحية صعبة من خلال ندرة الخدمات الصحية رؤوس الأموال , قلة المنشآت والعاملين الموارد البشرية المؤهلة وتفشي الأمراض المعدية والفتاكة وزيادة النمو الديموغرافي مما كانت نسبة الوفيات كبيرة في هذه المرحلة وأيضا هجرة الأطباء ونسبة الأطباء من بقية مراكز العلاج دون عاملين, كان على الجزائر أن تحترم على سياسة تتمو....الأولية دون عاملين, من الاهتمام بالظروف السائدة في بيئة العمل لترميم والحد من الأوضاع التي خلفها المستعمر من اجل إصلاح المنظومة الصحية منها توفير اللقاحات ومحاولة محاربة الأمراض المعدية والاستعانة بإطارات من بعض الدول وكذلك إرسال الأطباء إلى الخارج لتكوينهم وتدريبهم كان هدفها الوحيد هو الخروج من الأزمات التي ورثتها من الاستعمار الفرنسي وليس إرضاء العاملين.

### ➤ المرحلة الثانية: مرحلة مجانية العلاج والتطبيب المشكلات الصحية (1914 - 1980)

عرفت المؤسسة الصحية في هذه المرحلة عدة تطبيقات مجانية العلاج في جميع المؤسسات الصحية العمومية وذلك طبقا للأمر 65-73 المؤرخ في 1973/12/28 والذي يقر بمجانية العلاج في القطاعات الصحية العمومية ابتداء من أول جانفي 1974 ليأتي بعدها ميثاق الوطني 1976 الذي نص عليه حق المواطن في الطب المجاني حيث جاء فيه أن الطب المجاني مكسب ثوري وقاعدة نشاط الصحة العمومية تعبير عملي عن التضامن الوطني , ووسيلة تجسد حق المواطن في العلاج.<sup>2</sup>

كما شكل الطب المجاني قاعدة أساسية لنشاط المؤسسة الصحية في الجزائر مع اقتراح تنظيم الوظيفة الطبية وتوزيع الأدوية , بالإضافة إلى إنشاء المراكز الطبية الاجتماعية والمخابر اللازمة خاصة في المناطق النائية وتدعيم البنية التحتية وتلاحم الهياكل الإدارية بحكم التزايد المستمر للسكان وإصلاح السلك الطبي والشبه الطبي وإعطاء الأولوية للمناطق التي تعاني نقصا في التأطير الطبي وتطوير وقاية

1- بن عيسى مصطفى: واقع وآفاق عصرنة المؤسسات الاستشفائية في الجزائر مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، عدد 2، ص 121.

2- حدمر زينب: المرجع السابق، ص 213.

الأم والطفل والمراقبة الطبية المستمرة بطريقة تعطي للصحة العمومية محتوى اجتماعي وتواصلت التطورات في النظام الصحي الجزائري حيث أدخلت المراكز الصحية إلى الأرياف وتزايد عدد المستشفيات في المدن ففي 1976 تجسدت مركزية العلاج الأمر الذي فسح المجال واسعا لوصول المواطنين إلى الهياكل الصحية القاعدية، لذ تتكفل إدارة المستشفيات بالمخطط الطبي والمادي حتى تتمكن من التنسيق وتحقيق الفعالية.

بين الهياكل الصحية كما أن هذه الفترة شهدت تطورا فيما يخص المنشآت القاعدية وعدد المستخدمين بالقدر الذي انعكس إيجابا على الوضع الصحي بصفة عامة، حيث ارتفع أمل الحياة وانخفض معدل الوفيات بين الأطفال والرضع وتقلصت وحدة الأمراض المعدية.

والملاحظ أن هذه المرحلة تميزت بتراجع الدولة في الإنفاق على الصحة ففي سنة 1979 كانت الدولة تساهم بحوالي 61 من الإنفاق على الميزانية المخصصة للإنشاء وتسيير القطاعات الصحية في حيث كان صندوق الضمان الاجتماعي يساهم بنفس السنة بقيمة 38.5 % غير أن هذه النسب تغيرت مع حلول سنوات الثمانينات، أصبحت الدولة وصناديق الضمان الاجتماعي تتحمل كل نفقات الصحة وقد ساعد على ذلك ارتفاع سعر النفط في هذه الفترة إضافة إلى غياب مسيرين مختصين في التسيير مما أدى إلى عدم القدرة في حل المشكلات الصحية للمواطنين وهجرة هؤلاء الهياكل العلاج القاعدية وقد تسبب ذلك في اكتظاظ الهياكل الثقيلة مثل المراكز الاستشفائية الجامعية التي من المفروض أن تقدم العلاج المتخصص كما أن التكاليف التشغيل عرفت تضامنا كبير مع تدهور العلاج<sup>1</sup>.

شهدت هذه المرحلة تطورا في الوضعية الصحية منها مجانية العلاج وتوفير وسائل وإجراءات الحماية الصحية وحق المواطن في العلاج , كما تم إنشاء مراكز صحية في مراكز صحية في المناطق النائية الريفية وتزايد عدد المستشفيات ونقص في الأمراض المعدية كما حولت الاهتمام بيئة العمل إلا أنها لم تنجح في ذلك نتيجة عدم تقييم العمل بشكل جيد وتحديد المسؤوليات والأدوار داخل المؤسسات الاستشفائية إلى وأدى اكتظاظ على مستوى المراكز الاستشفائية الجامعية وغياب التسيير الإداري إذا عرفت تدهور كبير في العلاج وعلى مستوى الإجراءات التنظيمية برغم التطور الملحوظ في هذه المرحلة إلا أنها لم تهتم بالعلاقات الاجتماعية لا بالموارد البشري لأنها كانت لها الأولوية في تحسين الظروف التي خلفها الاستعمار والإصلاح في المنظومة الصحية بالقدر المستطاع .

1. مزبوة بلقاسم، السلطة والرضا الوظيفي مرجع سابق، ص 106.

➤ المرحلة الثالثة: مرحلة السياسة الصحية الجديدة (1980-1995)

لم تختلف هذه المرحلة عن سابقتها الأخرى عرفت تغيرات نوعية في تطور المؤسسة الصحية في الجزائر، إذا كانت هذه الفترة عبارة عن تقييم للسياسة التنموية التي اتبعتها الجزائر ومن ضمنها السياسة الصحية، حيث نجد أن الحكومة الجزائرية عملت على وضع الخطوط الرئيسية للسياسة الواجب إتباعها في المستقبل.

وقد تميزت هذه المرحلة بإصلاح القطاع الصحي ولعبت الحكومة آنذاك دورا في سبيل إصلاح هذا القطاع وكانت الدولة هي الفاعل الوحيد تقريبا في مجال توجيه وتحقيق الاستثمارات الصحية وقد حدث في الثمانينات انعطاف مهما في اتجاهات السياسة الصحية.<sup>1</sup>

وقد حققت المؤسسة الصحية الجزائرية خلال هذه المرحلة قدرا من:<sup>2</sup>

- تنمية والتقدم في المجال الصحي من حيث مواردها البشرية والمنشآت الصحية من أهم الاهتمامات في هذه الفترة العمل على تثقيف الصحي للسكان خاصة في الأرياف من خلال وحدات العلاج التي أقمتها الدولة هناك، واعتمدت على وسائل الإعلام بدرجة كبيرة من أجل تبليغ الرسالة الصحية لفئات عديدة من المجتمع.
- تميزت هذه المرحلة باستقلالية المستشفيات حيث أطبعت لها ميزانية خاصة وظهور مشاريع رسمية لفتح عيادات طبية وجراحية خاصة، أي أن هذه المرحلة اتسمت بانفتاح المؤسسة الصحية وليبرالية العلاج وهي السياسة التي تسببت في نزوح الإطارات الطبية والشبه طبية إلى القطاع الخاص نظرا للحوافز المادية والمعنوية المختلفة التي يقدمها للعاملين مهما أوفر القطاع العام من إطراره.
- الملاحظ على هذه الفترة أنها حققت قدرا من التقدم في مجال الصحة من حيث عدد الأطباء وإعادة الاعتبار للاقتصاد والصحة وتحقيق الاستثمارات الصحية وإصلاح هذا القطاع والاعتماد على وسائل الإعلام والتبليغ الرسالة الصحية لفئات من المجتمع وإقامة وحدات علاج في المناطق الريفية إلا أن أهم المشاكل كانت تتمثل في تدني الأجور لدى الأطباء وعمال القطاع ككل ونقص وندرة الأدوات ونقص الحوافز المادية والمعنوية أدى إلى هجرة الأطباء إلى الخارج وإلى القطاع الخاص مما أدى إلى نقص الإطارات.

1- نبيلة بوخيزة: الاتصال الاجتماعي في الجزائر، المجلة الجزائرية للاتصال جامعة الجزائر، العدد 16، ديسمبر 1997، ص 51.

2- مزينة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية: مرجع سابق، ص 60.

➤ **مرحلة الرابعة: مرحلة إصلاح المنظومة الصحية 1995 إلى الوقت الحاضر)**

عرف قطاع الصحة بداية من جوان 2002 إضافة تسمية جديدة على الوزارة المسؤولة عن الخدمات الصحية ليتسع أكثر فأكثر مجال عملها ونشاطها , إلا وهي وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات والغرض منها الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون نمو هذا القطاع الاستراتيجي والحساس , وإيجاد حلول المناسبة لإنعاشه عن طريق مبدأ إصلاح المستشفيات العمومية من الداخل , بمعنى البحث عن ميكانيزمات جديدة تسمح بتسيير وتمويل هذه المنشآت الصحية ذاتيا أي مركزية التمويل والتسيير وحاليا تم اعتماد صيغة جديدة في التسيير المؤسسات الاستشفائية الجزائرية تعرف بنظام التعاقد وهي شكل عصري من المجانية المسيرة أو المنظمة، وهذا لتحقيق المساواة في مجال الصحة بين مختلف جهات الوطن حيث تتوفر كل المناطق على نقص الإمكانيات البشرية والتجهيزات والأدوات وإتاحة إنشاء وحالات جهوية تتكفل مباشرة دون وصاية الوزارة بتوفير إمكانيات العلاج على مستوى مناطق التابعة لها، باستثناء بعض التخصصات التي مازالت محل بحث، والتي يتطلب الأمر فيها التنقل إلى المراكز الكبرى، وهذه الاستثناءات تبقى على إجراءات التكفل متوفرة بالمنطقة الصحية<sup>1</sup>.

وهذا يعني اعتماد اللامركزية في تسيير مصالح الصحة العمومية الجزائرية، عموما فإن سياسة الجزائر في الوقت الحاضر تتمثل في النقاط التالية:<sup>2</sup>

- إصلاح المستشفيات إي ترقية التكفل الطبي والجراحي في الحالات المرضية التقنية التي تطلبت في السابق تحويلات إلى الخارج على عاتق ميزانية الدولة وتتسبب في نفقات كبيرة للمؤسسة الصحية العمومية إعادة الاعتبار للمؤسسات الخاصة في العيادات المختصة في المجالات طبية معينة.

- تطوير العلاجات القاعدية.

- تشجيع الصناعة الصيدلانية القاعدية في المشاريع الاستثمار والشركة والملاحظ أنه برغم من التطورات والإصلاحات التي أدخلت على هيكل الصحة العمومية الجزائرية حيث تشير الإحصائيات الواردة من وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات لسنة 2005 إلى وجود أكثر من 5000 طبيب و300 مستشفى و1500 قاعة علاج إلا أن التغطية الصحية في الجزائر لا تزال هشة وتعرف نقائص كبيرة.

1- مزبوة بلقاسم: الصراع التنظيم وانعكاساته على الإتصال بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواورية البوني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2015/2016، ص 153.

2 - مزبوة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي، مرجع سابق، ص 110-111.

- أثبتت هذه المرحلة معدودية الخدمة بسبب المعاناة لمؤسسات من اختلالات هيكلية وتنظيمية ما دفع السلطات العمومية إلى اتخاذ مبادرة سياسة إصلاح المستشفيات التي تهدف إلى تخطيط وتنظيم العلاج بها، كما تهدف السياسة الجديدة إلى تأمين الخدمات وعصرنه النشاطات تماشياً مع المتطلبات الجديدة والسماح بتوفير خدمة ذات نوعية مع المحافظة على مبادئ العدالة والتضامن المكرس من طرف الدولة وقد عرف القطاع من جانب آخر انتظار الوضعية الديموغرافية والوبائية للسكان إلى تعزيز العلاج الجوّاري من أجل تقريب الصحة من المواطن.<sup>1</sup>

عرفت المنظومة الصحية في الجزائر عدة تغيرات وتطورات سواء الهياكل الصحية وطريقة تسييرها وتنظيمها أو ما يتعلق بالظروف المحيطة بها سواء الفيزيائية، التنظيمية الاجتماعية أو من حيث عدد العاملين ورغم من هذه الإصلاحات إلا أنها تعاني من عدة تناقضات لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية لأنها لم تهتم بالعنصر البشري في المنظمة الذي يعتبر العمود الفقري فيها والمحور الأساسي لكل عمليات التغيير والتطوير فيهما كان تركيزها على محاولة التطوير المنشآت والهياكل عصرتها.

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للدراسة بالإضافة إلى السياسة الصحية بالجزائر، يمكن القول أن توفير بيئة عمل يسودها ظروف ملائمة أصبحت من المتطلبات الأساسية التي ينبغي على المؤسسات توفيرها وتحسينها لأنها مرتبطة بالموارد البشري نفسه والتي تنعكس على الرضا الوظيفي.

1- مزينة بلقاسم: الصراع التنظيمي وانعكاساته على الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواورية البوني، مرجع سابق، ص 156.

# الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: أساليب التحليل

خامساً: خصائص مجتمع الدراسة

تعتبر مرحلة الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة لا غنى عنها في الدراسة العلمية الصحيحة لأنها تحدد المسار الذي تسلكه للوصول إلى نتائج الدراسة بصورة دقيقة وموضوعية ونظرا للأهمية الجانب الميداني في الدراسات السوسولوجية فقد تناولنا في هذا الفصل خطوات منهجية أساسية المتمثلة في مجالات الدراسة.

المنهج المستخدم وأهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية وخصائص مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:  
**أولاً: مجالات الدراسة:**

تتطلب كل دراسة ميدانية وضع حدود ومجالات الدراسة، فتعد مرحلة تحديد مجالات الدراسة من أهم خطوات المنهجية بحيث لا يمكن لأي بحث علمي التخلي عنها وتمثلت مجالات الدراسة في بحثنا هذا في:

- المجال المكاني.
- المجال الزمني.
- المجال البشري.

**1- المجال المكاني:** تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تحديدا في طريق جبل

الجرف ولاية تبسة، بالقرب من المجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية تبسة.

أنشأت بناء على المرسوم 140/07 الانطلاق الفعلي كان في 2009/01/01، تتكون المؤسسة

العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- من الهياكل التالية:

- الاستعجالات الطبية الجراحية "د/ بوطرفة يوسف".
- العيادة الجراحية د/ عاليا صالح.
- عيادة طب وجراحة الأسنان "الشهيد أحمد راشدي".
- مصلحة المساعدة الطبية الإستعجالية "Samu" تتكون من 852 موظفين.

**2- المجال الزمني:** بعد عرض الموضوع على الهيئات العلمية والبيداغوجية في 2022/09/04

لإبداء رأيها وبعد موافقة هذه الهيئات خصصت الفترة الموائية لجمع المادة العلمية حول الموضوع

إضافة إلى الزيارات الاستطلاعية للمؤسسة مجال الدراسة حيث تمت الدراسة الاستطلاعية في

2023/05/02 قصد التعرف على متغيرات الموضوع ميدانيا وذلك من خلال الملاحظة والمقابلة

غير المقننة في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- لأجل جمع البيانات المتعلقة

بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وعدد الموظفين وكل المعلومات التي تخدم هذه الدراسة وقد علمنا أن عدد الأطباء الإجمالي 57 طبيب.

**3- المجال البشري:** بما أن الدراسة الراهنة تهدف إلى محاولة كشف ومعرفة انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، لجمع البيانات والمعلومات بما أن عدد الأطباء قدر بـ 57 طبيب موزعين على مختلف المرافق الطبية فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل من أجل جمع بيانات ومعلومات عن جميع مفردات مجتمع الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-

#### ثانيا: المنهج المستخدم

يعد اتباع منهج أو طريقة المنهج من ضرورية في كل بحث اجتماعي من أجل الوصول الى حقيقة معينة، كما أن اختيار منهج أي دراسة بحثية يعتبر معايير مهما لمصادقيتها من حيث الموضوعية الانجاز وصدق النتائج، فهو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى الهدف من البحث وجمع المعلومات المطلوبة لدراسة المشكلة أو الظاهرة الاجتماعية، بغرض الإجابة على التساؤلات المطروحة وايجاد حلول المشكلة بحثه.

وتختلف المناهج باختلاف المواضيع ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وبالتالي فطبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب للقيام ببحثه، وبما أن دراسة الراهنة تهدف الى معرفة انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة، فقد اعتمدت على المنهج الوصفي، والذي هو أكثر المناهج شيوعا في مجال العلوم الاجتماعية، والإنسانية فهو يوضح للباحث مسار الدراسة من حيث الحصول على معلومات دقيقة وواقعية، والكشف عن الحقائق المطلوبة إذ يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كما وكيفا، عن طريق جمع المعلومات عن مشكلة موجودة فعلا في المجتمع، وايجاد العلاقة بين متغيراتها وتحليلها وتفسيرها بغية الوصول الى استنتاجات تساهم في فهمها.

#### ثالثا: أدوات جمع البيانات

أدوات جمع البيانات هي مجموعة من الوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة، وكل بحث علمي يتطلب تحديد مجموعة من التقنيات والأدوات لجمع المعلومات الخاصة بموضوعه حتى يتمكن الباحث من دراسته دراسة علمية والاحاطة به من كافة الجوانب، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة والملاحظة والمقابلة والوثائق والسجلات.

**I- الاستمارة:** تعد الاستمارة من أكثر الأدوات شيوعا واستخداما لجمع البيانات والمعلومات في دراسات علم الاجتماع، فهي عبارة عن محاور تضم مجموعة الأسئلة أو العبارات المرتبطة بأسلوب منطقي متناسب حول موضوع أو مشكلة ما، والتي يتم اعدادها اعدادا دقيقا قبل توزيعها على مجتمع أو عينة الدراسة، وقد مرت استمارة الدراسة الراهنة بالمراحل التالية:

وقد شملت الاستمارة في صيغتها النهائية على خمسة محاور جاءت كالآتي:

**1- مرحلة الاستمارة في صيغتها الأولية:** وفي هذه المرحلة تم صياغة استمارة أولية، وبعد أن أبدى الأستاذ المشرف حولها عدة ملاحظات وتوجيهات شملت الشكل والمضمون، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من أساتذة قسم علم الاجتماع، بهدف إفادتنا ببعض الملاحظات حول مدى صدقها وكفاءتها في قياس متغيرات الدراسة.

**الجدول رقم (01): يمثل مجموعة من الأساتذة المحكمين من أساتذة قسم علم الاجتماع**

الجامعة	التخصص	الأساتذة المحكمين
جامعة عباس لغرور -خنشلة-	علم اجتماع التنظيم والعمل	براي توفيق
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-	علم اجتماع التنظيم والعمل	مكلاتي فاطمة الزهراء
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-	تنمية بشرية والسكان	لطرش فيروز
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-	علم اجتماع التنمية	توايحية رابح
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-	علم اجتماع التنمية	شبايكي حاتم

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن أغلبية الأساتذة أقروا بملائمة بنود المحاور واعتبارها تقيس ما وضعت لقياسه، مع الإشارة إلى بعض التعديلات من حيث الصياغة اللغوية ومن حيث إعادة الصياغة اللغوية ومن حيث إعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحا وفهمها لدى مجتمع أفراد الدراسة وأكثر صدق في قياس موضوع هذه الدراسة ومن ثم حساب مستوى صدق الاستبيان وفق معامل لاوشي:

$$\frac{\sum(n-n')}{\gamma} \times 100 = \frac{46.5}{48} = 96.87$$

عدد البنود

n': لا يقيس.

n: يقيس.

y: عدد الأساتذة المحكمين.

2- مرحلة الاستمارة في صيغتها النهائية: بعد إجراء التعديلات اللازمة انطلاقاً من ملاحظات وتوجيهات المشرف والمحكمين قمنا بتصميم الاستمارة في شكلها النهائي، وقد شملت 40 عبارة موزعة على أربع محاور أساسية:

- **المحور الأول:** البيانات الأولية للأطباء وتصنف 7 أسئلة من (01 إلى 07).
- **المحور الثاني:** ظروف العمل الفيزيائية والالتزام الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- ويتضمن 12 عبارة من (08 إلى 19).
- **المحور الثالث:** ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يتضمن 10 عبارات من (20 إلى 29).
- **المحور الرابع:** ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يتضمن 11 عبارة من (30 - 40).

### 3- صدق الاتساق الداخلي:

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستبانة وصدقها،<sup>1</sup> تم حساب معامل ارتباط بيرسون<sup>2</sup> بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبالدرجة الكلية للاستبانة. وكانت النتائج كما يلي:

أ- **المحور الأول:** تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور.

1- اتساق عبارات الاستبانة وصدقها يقصد به مدى انسجام عبارات الاستبانة وملاءمتها لتفسير وقياس ما أعدت لقياسه، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه.

2- يستخدم معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Corrélation) لإيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ويكون الارتباط كبير إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0.01. للاستزادة راجع: محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ( عمان: دار الحامد للنشر، 2005)، ص.59.

الجدول رقم(02): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط
1	0.683**
2	0.59**
3	0.705**
4	0.360*
5	0.727**
6	0.448**
7	0.752**
8	0.725**
9	0.787**
10	0.754**
11	0.473**
12	0.677**

\*\* دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 27).

من الجدول رقم 02، يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات مع المحور الأول دالة إحصائية، عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01 فأقل، وكل معاملات الارتباط تفوق 3، مما يعني أن جميع العبارات تتمتع بدرجة صدق مقبولة، وتؤكد النتائج قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور.

ب- المحور الثاني: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم 03: معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط
1	0.746**
2	0.762**
3	0.647**
4	0.668**
5	0.551**
6	0.759**
7	0.644**
8	0.630**
9	0.755**
10	0.476**

\*\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 27).

من الجدول أعلاه يظهر أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يعني وجود ارتباط طردي بين المتوسط والقوي، وعبارات المحور الثاني تتمتع بدرجة صدق مقبولة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور.

ج- المحور الثالث: حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم 04: معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط
1	0.478**
2	0.37*
3	0.605**
4	0.416*
5	0.547**
6	0.406**
7	0.460**
8	0.523**
9	0.637**
10	0.560**
11	0.556**

\*\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 27).

من الجدول أعلاه يُلاحظ أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور الثالث دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل و0.05 فأقل، مما يبين أن جميع عبارات المحور الثالث تتمتع بدرجة صدق مقبولة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور.

د- كامل الاستبانة: تم حساب معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحاور الثلاث بالدرجة الكلية للاستبانة.

الجدول رقم 05: معامل الارتباط لدرجة كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة

الدرجة الكلية للاستبانة	المحور
**0.914	الأول
**0.923	الثاني
**0.667	الثالث

\*\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 27).

يتضح من الجدول رقم 05، أن قيم معامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية للاستبانة موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يعني أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وهي صادقة لما أعدت لقياسه وبناء عليه، فالنتائج المتحصل عليها من خلال الجداول السابقة، تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

#### 4- ثبات أداة الدراسة:

ثبات الاستبانة يعني، أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى استقرار نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير. ولقياس مدى ثبات الاستبانة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وجاءت نتائجه كما يلي:

الجدول رقم 06: معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

المحاور	العبارات	قيمة ألفا
الأول	12	0.872
الثاني	10	0.856
الثالث	11	0.862
كاملاً لاستبيان	33	0.941

المصدر: من مخرجات برنامج (SPSS. VER. 27).

تكشف نتائج الجدول أعلاه أن قيمة كرونباخ ألفا لكامل الاستبانة مرتفع، حيث تراوح بين 0.856 و0.872، كما أنّ معامل ثبات كامل الاستبانة قد بلغ 0.941، ويدل ذلك على أن الاستبانة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

**II- الملاحظة:** تعد من أهم الأدوات المستخدمة في الدراسات الوصفية لجمع البيانات لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق عن الظاهرة المدروسة إذ تعرف على أنها المشاهدة الدقيقة للظاهرة لأنها تفسح المجال للباحث لملاحظة مختلف ظروف العمل الفيزيائية التنظيمية الاجتماعية لأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة و مشاهدة سلوكيات وتفاعلات الأطباء بصورة حقيقة وتلقائية أثناء تأدية نشاطهم في مختلف المواقف ومدى رضاهم عن العمل اعتمدنا على الملاحظة لجمع البيانات والحقائق لفهم الصحيح والحقيقي للظاهرة محل الدراسة.

**III- المقابلة:** تحتل المقابلة مكانة هامة في البحوث السوسيولوجية، وتعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا وهي عبارة عن حوار بين الباحث ومبحوثه، يحاول فيه الباحث الحصول على البيانات التي تخدم الموضوع بحثه، وقد اعتمدت الدراسة الراهن على مقابلة غير مقننة مع مجموعة من موظفي المؤسسة منهم كالمدير العام والمدير الفرعي للموارد البشرية ومدير المصالح الطبية)، وذلك من اجل تقديم كل البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة كعدد الاطباء، والهيكل التنظيمي، والموقع الطبوغرافي المكان الجغرافي، كم تم إجراء مقابلات مع الاطباء لتوضيح الأهداف الموجودة من الدراسة الراهنة والغرض منها، الاستفسار عن مختلف ظروف العمل التي يعلمون فيها.

**IV- الوثائق وسجلات:** تعتبر الوثائق والسجلات من الأدوات الهامة لجمع البيانات ووسيلة تكميلية للاستثمار والملاحظة والمقابلة، إذ من خلال هذه الأداة تم الحصول على معلومات خاصة بالمؤسسة من الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومعلومات أخرى تتعلق بتعريفها كمجال جغرافي للدراسة المكان.

#### رابعاً: أساليب تحليل البيانات

بعد عملية جمع البيانات والمعطيات بالوسائل والأدوات المذكورة سابقا، ومن أجل تحويلها إلى قضايا لها مدلولاتها المعرفية والعلمية السوسيولوجية، لا يمكن لأي باحث سوسيولوجي الاستغناء أو ترك الأساليب الاحصائية والتقنية في تعامله مع البيانات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة، ولقد اعتمدت الدراسة الراهنة في عملية عرض وتحليل البيانات والنتائج على أساليب كمية وأخرى كيفية.

I. الأسلوب الكمي: وجاء من خلال عرض البيانات في جداول لوصف العلاقة بين متغير متغيرات ومؤشرات الدراسة، مع استعمال التكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري، والمتوسط الحسابي.

II. الأسلوب الكيفي: أسلوب متبع يندرج ضمنه تحليل وتفسير المعطيات الكمية وتحويل الأرقام من معلومات جافة إلى مدلولاتها السوسيوتنظيمية، وتحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها.  
خامسا: خصائص مجتمع الدراسة:

1- الجنس:

الجدول رقم 07: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة الجنس
27.1	13	ذكر
72.9	35	أنثى
100	48	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم 07 الموضح لتوزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس نلاحظ أن بيئة الإناث اللواتي يعملن بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- مقدره بـ 72.9% أكبر بكثير من نسبة الذكور المقدره بـ 27.1% وهذا راجع لكون طبيعة العمل في المؤسسة الصحية تشهد اقبالا كبيرا الجنس الاناث باعتبار مجال الصحة مجال جذاب للتوظيف ومن أكثر المجالات التي تستقطب اهتمامات المرأة حيث تعكس هذه النسب الثقافة السائدة في المجتمع، يتماشى مع حجم الالتزامات الأسرية لهذه الفئة داخل الأسر الجزائرية، وفي الوقت الراهن أصبحنا نلاحظ أن الإناث يستطعن القيام بأدوار عدة داخل المجتمع من خلال مشاركتهم في النهوض والتقدم وحبهم لعملهم والاخلاص له وأن العمل لم يعد حكرا على فئة الذكور بل أصبح متاحا للمرأة وبصفة كبيرة.

2- السن:

الجدول رقم 08: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة السن
37.5	18	أقل من 30 سنة
52.0	25	من [30 إلى 40 سنة]
6.2	3	من [40 إلى 50 سنة]
4.2	2	من 50 سنة فأكثر
100	48	المجموع

من خلال الجدول 08 الموضح لتوزيع مجتمع الدراسة حسب السن يتبين أن نسبة 52.1% تتواجد ضمن الفئة العمرية (30 إلى 40 سنة)، وذلك بنسبة تقدر بـ 37.5% تمثلها الفئة العمرية 40 إلى 50 سنة، بنسبة 6.3% في حين أن نسبة الأفراد التي تبلغ أعمارهم 50 سنة فأكثر لا تقدر سوى بـ 4.2% وهذا يعني أن 89.5% من أفراد المجتمع الدراسة التي تبلغ أعمارهم 40 سنة فما أكثر، لا تقدر سوى بـ 10.5% من خلال قراءة النتائج نلاحظ أن أغلبية مجتمع البحث هم أقل من 40 سنة أي فئة الشباب ندهم قادرين على رفع التحدي وتقديم المهام الموكلة إليهم بكفاءة وهو سن العطاء والنشاط والإبداع، وهذا ما يؤثر ايجابيا على نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-.

3- مكان الإقامة والسكن:

الجدول رقم 09: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة

النسبة	التكرار	مجتمع الدراسة مكان الإقامة
81.3	39	مدينة تبسة
18.8	9	خارج مدينة تبسة
100.0	48	المجموع

الجدول رقم 10: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السكن

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة السكن
37.5	18	مستفيد
62.5	30	غير مستفيد
100.0	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 09 الذي يبين توزيع مجتمع الدراسة مكان الإقامة، والجدول رقم 10 الذي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب السكن أن: أغلبية المبعوثين يقيمون في مدينة تبسة بنسبة مقدرة 81,3% مقابل 18,8% يقيمون خارج مدينة تبسة كما يتضح لنا أن نسبة الأطباء غير المستفيدين من السكن الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- مقدرة ب 62,5% اكبر بكثير من نسبة الأطباء المستفيدين من السكن والمقدرة ب 37,5%.

هذا ما يفسر أن المبعوثين الذين يقيمون خارج مدينة تبسة مستفيدين من السكن الوظيفي من أجل الاقتراب من مقر العمل الذي يتزامن مع أوقات الدوام تقل فيها حركه النقل، راجع إلى مختلف الظروف التي يواجهونها مثل قلة وسائل المواصلات بعد المسافة أكثر من 60 كلم، وأن أغلبية المبعوثين يمتلكون سكنات خاصة غير مستفيدين من السكن الوظيفي نظرا لقرب المسافة بين مكان إقامتهم (مدينة تبسة) ومكان عملهم، فمكان الإقامة والسكن من أهم الظروف الخارجية التي تؤثر على الحياة في الوظيفية للعامل واستقراره.

#### 4- نوع وطبيعة العمل:

الجدول رقم 11: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع وطبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة نوع وطبيعة العمل
68.75	33	طبيب عام
31.25	15	طبيب مختص
100	48	المجموع

من خلال الجدول رقم 11 نلاحظ أن نسبة الأطباء العاميين مقدرة ب 68,75% أكبر بكثير من نسبة الأطباء الأخصائيين المقدرة ب 31,25% بقراءة هذه النتائج نجد أن الأطباء العامون متواجدون بكثرة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- نظرا لتوفر مناصب العمل، وأن الطبيب العام

يقدم الرعاية الصحية المستمرة الشاملة على مدار 24 ساعة وتشخيص الأمراض المختلفة وتقديم العلاج المناسب ضمان السيئة الحسن والنوعي للخدمة المقدمة، مقارنة بنقص جد واضح في الأطباء الأخصائيين العديد من التخصصات وتوجه معظم الأطباء الأخصائيين من القطاع العمومي نحو القطاع الخاص مما يدفع المرضى إلى الانتقال إلى الولايات المجاورة.

#### 5- متغير الأقدمية في العمل:

الجدول رقم 12: يمثل توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة الأقدمية
39.5	19	أقل من 5 سنوات
22.9	11	من [5 إلى 10 سنوات]
27.1	13	من [10 إلى 15 سنة]
4.2	2	من [15 إلى 20 سنة]
6.3	3	من 20 سنة فأكثر
100.0	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن نسبة 39,6% من مفردات مجتمع الدراسة تتواجد فئة الأطباء التي لها أقدمية في العمل اقل من 5 سنوات، ثم تأتي فئة الأطباء ذات خبرة مهنية من 10 إلى 15 سنة بنسبة تقدر ب 27,1%، ثم إليها فئة من 59 إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 22,9%، كما قدرت نسبة الفئة ذي الأقدمية من 15 إلى 20 سنة و4,2%، وأخيرا نسبة أفراد ذو أقدمية أكثر من 20 سنة بنسبة 6,3%، يتضح من خلال البيانات الاحصائية المبينة في هذا الجدول أن أطباء المؤسسة استقطبت في السنوات الأخيرة مجموعة من الأطباء من فئة الشباب حيث أن النسبة العالية من المبحوثين هي الفئة التي تقل أقدميتهم في العمل عن 5 سنوات أي أنهم حديثي الالتحاق بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- أي أن خبرتهم لازالت في البدايات الأولى ويحاولون التأقلم والتكيف داخل المؤسسة.

تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المنهجية التي تحدد لنا طرق تحليل الدراسة وتفرغ بياناتها من خلال تحديد بيئة الدراسة الميدانية بالإضافة إلى مجتمع الدراسة والمنهج المتبع والذي استلزم استخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية التي تمكننا من الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

# الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات الميدانية واستخلاص ومناقشة النتائج

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية.

ثانياً: استخلاص نتائج الدراسة.

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظريات التنظيم

بعد عرضنا للإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الراهنة وقيامنا بالدراسة الميدانية وبعد معرفة خصائص مجتمع البحث سنقوم بمعالجة البيانات التي قمنا بجمعها عن طريق الاستمارة وذلك بعد تفرغها في تطبيق البرنامج الإحصائي بغرض تحويلها إلى معلومات سوسيولوجية وذلك بعرض هذه الجداول مدعمة بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري من خلال تحليلها واستخلاص ومناقشة نتائج الفرضيات من خلال مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والنظريات.

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية

I. عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى: والتي مفادها: الظروف الفيزيائية لعمل الأطباء

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم.

الجدول رقم 13: يوضح ظروف العمل الفيزيائية والالتزام الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-

الرقم العبارات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
08	ت	22	15	2	8	1	3.87	1.103	مرتفع
	ن	45.8	31.3	4.2	16.7	2.1			
09	ت	20	13	4	11	0	3.72	1.105	مرتفع
	ن	41.7	27.1	8.3	22.9	0.0			
10	ت	26	7	6	9	0	3.64	0.956	مرتفع
	ن	54.2	14.6	12.5	18.8	0.0			
11	ت	20	12	10	5	1	3.77	1.015	مرتفع
	ن	41.7	25.0	20.8	10.4	2.1			
12	ت	11	3		13	11	2.62	1.248	متوسط
	ن	22.9	6.3	20.8	27.1	22.9			
13	ت	16	23	1	5	3	4.06	1.227	مرتفع
	ن	33.3	47.9	2.1	10.4	6.3			
14	ت	14	11	5	14	4	3.29	1.336	متوسط
	ن	29.2	22.9	10.4	29.2	8.3			
15	ت	12	7	11	10	8	3.00	1.320	متوسط
	ن	25.0	14.6	22.9	20.8	16.7			
16	ت	15	6	7	11	9	2.95	1.352	متوسط
	ن	31.3	12.5	14.6	22.9	18.8			
17	ت	12	8	11	10	7	3.08	1.318	متوسط
	ن	25.0	16.7	22.9	20.8	14.6			
18	ت	21	9	13	3	2	3.66	0.996	مرتفع
	ن	43.8	18.8	27.1	6.3	4.2			
19	ت	19	11	10	5	3	3.62	1.141	مرتفع
	ن	39.6	22.9	20.8	10.4	6.3			
3.44	المتوسط الحسابي للمحور								
0.764	الانحراف المعياري العام								

من خلال البيانات الاحصائية المتحصل عليها في الجدول رقم 13 لمحور ظروف العمل والالتزام الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية المتكون من 12 عبارة هي:

- العبارة رقم 8 والتي مفادها الاضاعة في مواقع العمل ملائمة لأداء الانشطة المسندة لك: حيث اتجهت أغلب المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة قدرت ب 45.8% و 31,3% لكل منهما على التوالي، في حين تتراوح باقي اراء الاستجابات بين غير موافق ومحايد وغير موافق بشده بنسبة 16,7%، 4,2%، 2,1%، لكل منهما على التوالي وقد قدرت نسبة المتوسط الحسابي للعبارة ب 3,87 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1,103 أين تشتت استجابات المبحوثين حول درجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، ويعني ذلك أن الاضاعة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- جيدة تمكن من الأطباء من أداء الأنشطة المسندة باعتبار أن الاضاعة أهم العناصر خاصة في الأماكن الحساسة كالمستشفيات لأنها تؤثر كثيرا على نوعية الخدمة المقدمة، وتؤدي الاضاعة غير الكافية إلى صعوبة الرؤية بوضوح وقد تساهم في حدوث مخاطر وحوادث عمل زيادة وحالات التوتر لدى الأطباء.

- نجد العبارة رقم 9 والتي مفادها الإضاعة متوفرة في جميع مرافق ومصالح المؤسسة بشكل يمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك بدقة: كانت أغلب استجابات المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة قدرت ب 68,8% لكل منهما بينما صرحت فئة أخرى بنسبة 22,9% نحو غير موافق وبعدها نسبة 8,3% محايد وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة 327 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1,105 التي تشتت استجابات المبحوثين بأربعة موافق، موافق بشدة، غير موافق، محايد، من درجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، ويتضح من خلال البيانات الاحصائية أن معظم استجابات الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يرون أن الإضاعة متوفرة في جميع مرافق ومصالح المؤسسة بشكل يمكن من أداء الأنشطة المسندة لهم بدقة وهذا يعني أن مرافق ومصالح المؤسسة مزودة مداخل للإضاعة الطبيعية، مجهزة بشكل يساعد الأطباء على الرفع من أدائهم لأن أداء المهام المسندة لهم يتوقف على الادراك والدقة والتميز بين الأدوات والتجهيزات المستعملة نظرا لحساسية المهام المؤسسة الصحية وأن مستوى الاضاعة يختلف من مصلحة لأخرى حسب نوعية الخدمات الصحية التي تقدمها فمستوى الاضاعة في مصلحة الجراحة تكون خاصة مقارنة بالمصالح الأخرى، وإذا كانت الاضاعة غير موزعة توزيعا جيدا يواجه الأطباء العديد من المشاكل والاضطرابات في أداء المهام المسندة لهم.

- نجد في العبارة 10 والتي مفادها تهتم إدارة المؤسسة بتوفير جو مناسب من خلال إعطاء أهمية بالغة للتنظيف: اتجهت أغلبية المبحوثين نحو موافق بنسبة 54.2% ونسبة 14,6% نحو غير موافق بشدة، في حين تتراوح آراء باقي استجابات مفردات مجتمع الدراسة بين غير موافق ومحايد بنسبة مقدره ب 18.8% 12.5% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.64 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 0.956 أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربع درجات موافق وموافق بشدة، غير موافق، محايد من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، وعليه فإن أغلبية الاستجابات تدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تسبة- تهتم بتوفير جو مناسب من خلال إعطاء أهمية بالغة للتنظيف وهذا راجع لتوفر عمال النظافة بالعدد الكافي ووجود رقابة دورية على مهامهم، وتكوينهم ووضع جدول وخطة واضحة للتنظيف في المؤسسة وتوفر الوسائل والأدوات اللازمة للقيام بحملات التنظيف والتعقيم على مستوى المؤسسة.

- العبارة رقم 11 والتي مفادها حاويات رمي الأوساخ موزعة بطريقة تساعدك على أداء الأنشطة بإتقان: أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 41.7% و 25% على التوالي نحو موافق وموافق بشدة بينما اتجهت استجابة المبحوثين بنسبة 20.8% بمحايد وتأتي بعدها نسبة 10.4%، 2.1% نحو غير موافق وغير موافق بشدة، كما تتراوح قيمة المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.77 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.015 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي من ارتفاعها عند درجة موافق وعليه فإن حاويات رمي الأوساخ موزعة بطريقة تساعد الأطباء على أداء الأنشطة المسندة لهم بإتقان حيث أن حاويات رمي الأوساخ موزعة على أرجاء المؤسسة بطريقة صحيحة من أجل التخلص من المخلفات الناقلة للعدوى كالمخلفات الملوثة بالدم وسوائل الجسم والمعدات الطبية، وكذلك الأجسام الحادة كالحقن وأيضا المخلفات الباثولوجية المتمثلة في الأنسجة أو الأعضاء أو السوائل البشرية لحماية صحة العاملين من الأمراض وحوادث العمل وأداء مهامهم بشكل جيد، بانتظام وإتقان، فرمي الأوساخ والفضلات بشكل عشوائي وأي نقص في حاويات رمي الأوساخ يولد نفور لدى العامل تجاه عمله مما يسيء لنفسيته ولا يؤدي عمله بشكل جيد.

- العبارة رقم 12 والتي مفادها أجهزة التكيف في مواقع العمل تمكنك من أداء الأنشطة بطريقة مريحة: صرح نسبة 50% من أفراد مجتمع العينة بغير موافق بشدة وغير موافق في حين صرح بعض المبحوثين بنسبة مقدره ب 29.2% نحو موافق وموافق بشدة، أما محايد كانت بنسبة مقدره ب 20.8% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 2.62 بدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.248 أين تشتت

استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع متوسط عند درجة محايد يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأنه لا تتوفر أجهزة تكيف في مواقع العمل تمكنهم من أداء الأنشطة بطريقة مريحة، وهذا راجع أن تصميم وتوزيع أجهزة التكيف ليست موزعة بشكل جيد في جميع زوايا مكان العمل، وكون أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- لا تقوم دوريا بتهيئة وتجهيز مختلف المرافق الطبية وقاعات الفحص بالمكيفات وأجهزة التدفئة وصيانتها مع حلول أي موسم ولا تقوم بإصلاحها، فحتاج إلى تحسين لكي يتسنى للأطباء القيام بأداء واجباتهم بطريقة مريحة.

- العبارة رقم 13 والتي مفادها يقلل الضجيج من تركيزك أثناء أداء الأنشطة المسندة لك: حيث اتجهت أغلب آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة تقدر ب 33.3% و 47.99% لكل منهما، في حين أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 10.4% و 6.3% نحو غير موافق وغير موافق بشدة، أما محايد بنسبة قدرت ب 2.1% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4.06 بدلالة مرتفعة أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، مما يدل على الضجيج مصدر إزعاج كونه عامل من عوامل بيئة العمل الفيزيائية الذي يؤثر على صحة العامل ومستوى أدائه لأن المهام الموكلة له تتطلب الكثير من الهدوء لأنه يتعامل مع المريض ولا بد أن يكون المكان خال من الضجيج لكي يستطيع التعامل مع الحالات المرضية وتشخيصها بدقة، وتقديم أفضل خدمات صحية دون إزعاج أو تشويش.

- العبارة رقم (14) والتي مفادها يتميز موقع المؤسسة بظروف بعيدة عن الضجيج يمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك باستمرار: أقر أغلب أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 52.2% بموافق بشدة وموافق، بأن موقع المؤسسة يتميز بظروف بعيدة عن الضجيج يمكنهم من أداء الأنشطة المسندة لهم باستمرار في حين تتراوح آراء باقي الاستجابات من غير موافق بشدة وغير موافق 37.5% ونسبة 10.4% بمحايد وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.29 بدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.36، أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع متوسط عند درجة محايد، ما تم ملاحظته ومن خلال المقابلة والدراسة الاستطلاعية تبين أن نسبة 37.5 نسبة هامة تؤكد بأن موقع المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- لا يتميز بظروف بعيدة عن الضجيج، فالضجيج سببه الكم الهائل للمرضى خاصة في مصلحة الاستعجالات وأن مكان العمل يعج بالضوضاء فكافحتها أمر مهم كونها مصدر من مصادر حوادث العمل والعديد من المشاكل منها عدم القدرة على التركيز والانتباه والشعور بالضيق وعدم الاستمرار في العمل.

- العبارة رقم 15 والتي مفادها تتميز مواقع أداء الأنشطة بنظام تهوئة يتناسب مع التغيرات المناخية: أقر أغلب أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 25% نحو موافق ونسبة 14.6% نحو موافق بشدة، في حين تتراوح باقي استجابات المبحوثين بين غير موافق وغير موافق بشدة بنسبة 20.8%، 16.7%، بينما نسبة 22.9% محايد وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3 بدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.320 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع متوسط عند درجة محايد، وهذا يدل على أن مواقع أداء الأنشطة تتميز بنظام تهوئة يتناسب مع التغيرات المناخية وحسب الدراسة الاستطلاعية وما تم ملاحظته أن تصميم أماكن التهوئة يختلف من مصلحة طبية إلى أخرى، فتوفر التهوئة الكافية والجيدة في مكان العمل يكون صالح لتأدية المهام اللازمة.

- العبارة رقم 16 والتي مفادها نظام التهوئة بمرافق المؤسسة تجعلك تؤدي المهام المسندة لك بانتظام: كان اتجاه أغلب استجابات المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة 43.8% في حين أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 22.9% و 18.8% نحو غير موافق وغير موافق بشدة ومحايد بنسبة 14.6% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 2.95 وبدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.352 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع متوسط عند درجة محايد، ما تم ملاحظته من الدراسة الاستطلاعية أن أنظمة التهوئة مصممة بطريقة مختلفة من مصلحة لأخرى من تصميم الفتحات أو النوافذ لإخراج الهواء الملوث من داخل أماكن العمل لتجنب العدوى في المستشفيات وإدخال الهواء النقي ليبقى الجو العام في العمل صالحاً لأداء العامل بشكل سليم وبانتظام في حين نرى أن وجود نظام تهوئة غير ملائم ومصمم بشكل غير صحيح في بعض المصالح الطبية، إذ أنها تحتاج إلى نظام تهوئة اصطناعي لطرد الأمراض والفيروسات المتنقلة عن طريق الجو لأن ذلك يؤثر بشكل سلبي على أداء العامل للمهام الموكلة إليه بطريقة غير سليمة وغير منتظمة.

- العبارة رقم 17 والتي مفادها: نظام التهوئة بالمؤسسة يمكن الطبيب من تقديم رعاية صحية جيدة: أقر أغلبية المبحوثين بنسبة 41.7% نحو موافق بشدة وموافق، في حين تتراوح باقي استجابات أفراد مجتمع الدراسة بين غير موافق ومحايد وغير موافق بشدة بنسبة 20.8%، 22.9%، 14.6% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.08 بدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.318 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع متوسط عند درجة محايد مما يدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عالياً صالح-تبسة- تهتم بتصميم تهوئة مختلف المصالح من أجل أن يقدم الأطباء رعاية صحية ذات جودة كون أن قطاع الصحة قطاع حساس للغاية.

- العبارة رقم 18 والتي مفادها: توفر المؤسسة المعدات مستلزمات الوقاية اللازمة لسلامة المهنة: اتجهت أغلب آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة 43.8% و 18.8% لكل منهما على التوالي في حين صرح أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 27.1% و 6.3%، و 4.2% نحو محايد، غير موافق، غير موافق بشدة على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.66 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 0.996 أين تشتت المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق وهذا يدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- توفر المعدات الوقاية (قفازات طبية، اللباس الواقي، نظارات وقائية، كمامات...)، بشكل ملائم كون أنها تساعد الأطباء على تقديم خدمات صحية بطريقة جيدة ومنتظمة وحمايتهم من مختلف حوادث العمل والأمراض المعدية الفتاكة.

إن أي نقص في المعدات ومستلزمات الوقاية يضعف الأطباء بالمؤسسة على القيام بعملهم وخلق مستويات كبيرة من عدم الراحة في العمل.

- العبارة رقم 19 والتي مفادها : نظام الأمن والسلامة المهنية للمؤسسة يساعدك على اتباع القواعد المنظمة للأنشطة المسندة لك: اتجهت اغلب استجابات المبحوثين بنسبة 62.5% نحو موافق وموافق بشدة ، ثم تليها نسبة 20.8% محايد في حين صرحت فئة أخرى من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 16.7% نحو غير موافق غير موافق بشدة وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.62 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.141 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق يتضح من خلال البيانات الاحصائية أن نظام الأمن والسلامة المهنية للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح-تيسة- تساعد الأطباء على اتباع القواعد المنظمة للأنشطة المسندة لهم وذلك من خلال توفير ظروف مهنية مناسبة لحو العمل وتوفير قوانين لحماية الأطباء من أي ضرر، كما توفر الأمن الداخلي بالمؤسسة على هذه العناصر تؤدي إلى الشعور بالراحة والأمان الوظيفي يتبع جميع القواعد والقوانين لأداء الأنشطة المسندة له ومن خلال المقابلة والدراسة الاستطلاعية أكد بعض الأطباء على أن المؤسسة ينقصها الأمن الداخلي وأن الأطباء يتعرضون للاعتداءات من قبل المواطنين وهذا ما التمسناه من خلال آراء بعض أفراد مجتمع الدراسة الغير موافقين على نظام الأمن والسلامة المهنية.

حسب الشواهد الكمية الموضحة في الجدول رقم 13 نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور قدر ب 3.44 للاستجابات مفردات مجتمع الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا

صالح-تبسة-حول ظروف العمل الفيزيائية والالتزام الوظيفي والذي يقابل البديل أكثر وزنا موافق وانحراف معياري للمحور 0.0764 مما يدل على مستوى تقديم مرتفع.

## II. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية والتي مفادها: الظروف التنظيمية لعمل الأطباء

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح- تبسة- تمكنهم من الاستقرار الوظيفي

الجدول رقم 14: يوضح ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة

### العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-

الم ستوى	الا نحرف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية						رقم العبارة
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المعياري	
مر تفع	1. 009	3.95	18	15	10	5	0	ت	20
			37.5	31.3	20.8	10.4	0.0	ن	
مر تفع	1. 089	3.43	8	17	13	8	2	ت	21
			16.7	35.4	27.1	16.7	4.2	ن	
مت وسط	1. 236	3.20	10	10	10	16	2	ت	22
			20.8	20.8	20.8	33.3	4.2	ن	
مر تفع	0. 921	3.70	8	25	8	7	0	ت	23
			16.7	52.1	16.7	14.6	0.0	ن	
مر تفع	0. 846	3.91	10	28	4	5	0	ت	24
			20.8	60.4	8.3	10.4	0.0	ن	
مت وسط	1. 137	3.06	5	13	14	12	4	ت	25
			10.4	27.1	29.2	25.0	8.3	ن	
مر تفع	0. 945	3.52	6	21	14	6	1	ت	26
			12.5	43.8	29.2	12.5	2.1	ن	
مر تفع	1. 027	3.41	8	15	14	11	0	ت	27
			16.7	31.3	29.2	22.9	0.0	ن	
مر تفع	0. 948	3.68	8	25	7	8	0	ت	28
			16.7	52.1	14.6	16.7	0.0	ن	
مت وسط	1. 162	3.39	11	11	13	12	1	ت	29
			22.9	22.9	27.1	25.0	2.1	ن	
3. 53	المتوسط الحسابي للمحور								
0. 685	الإنحراف المعياري العام								

- من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها في الجدول رقم (14) لمحور ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية المتكون من 10 عبارات نجد:
- العبارة رقم 20 والتي مفادها : القواعد المنظمة عمل بالمؤسسة واضحة: صرح اغلبية أفراد مجتمع البحث بموافق وموافق بشدة بنسبة قدرت ب68.8% في حين صرحت فئة من المبحوثين بمحايد بنسبة 20.8%، موافق بنسبة 10.4% قد قدرت نسبة المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.95 وانحراف معياري 1.069 التي تشتت استجابات المبحوثين حول أربع (موافق، موافق بشدة، غير موافق، محايد) التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق هذا يعني أن مجموعة الاجراءات والقوانين التي يفترض على كل مواطن اتباعها عند تأدية مهامه واضحة أي أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة -تهتم بمختلف اساليب واجراءات العمل وتقوم بتبسيطها، وتعمل كذلك على تنظيم المعلومات بطريقة غير معقدة.
  - العبارة رقم 21 والتي مفادها: الطريقة المتبعة لإصدار المعلومات بالمؤسسة تجعلك تفكر في عدم مغادرتها: صرح نسبة 50.1% بموافق وموافق بشدة ونسبة قدرت 27.1% محايد، اتجهت اراء المبحوثين نحو موافق وغير موافق بشدة بنسبة 16.7%، 4.2% على التوالي لكل منهما، وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب3.43 وبدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.08 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي يدل ذلك على أن التعليمات المعمول بها في بيئة العمل وطريقة شرحها ومضامينها تتجدد وتتغير حسب الظروف والتطورات الحاصلة بالمؤسسة تتماشى مع ظروف العمل، فمرونتها يسهل العمل لدى الأطباء ويشجعهم على الابداع والابتكار وعدم التفكير في مغادرة المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة -ومواجهة كافة التغيرات فيها، مما يساعد المؤسسة على تنفيذ مهامها.
  - العبارة رقم 22 والتي مفادها:العناية المركزة لمرضى بعض أقسام المؤسسة يجعلك دائم الرغبة في الانتقال من قسم لآخر: اتجهت استجابات المبحوثين بموافق وموافق بشدة بنسبة قدرت 41.6% ونسبة 37.5% غير موافق وغير موافق بشدة، أما فئة أخرى من أفراد مجتمع الدراسة صرحت بمحايد بنسبة قدرت 20.8% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.20 بدلالة متوسطة، في حين الانحراف المعياري ب 1,236 أين تشتت استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع تركزها متوسط عند درجة محايد، يتضح لنا وجود نسبة جد معتبرة تدل على أن الأطباء غير مستقر ونفس العناية المركزة للمرضى وأنهم دائمون

الرغبة في الانتقال إلى قسم آخر من خلال المقابلة والدراسة الاستطلاعية أقر بعض المبحوثين أن العمل بالعناية المركزة يتطلب تقديم رعاية صحية فائقة بالحالات الصحية الحرجة أو المرضى ذو حالات غير مستقرة ومراقبة طبية على مدار 24 ساعة وانتباه مستمر لأدق التفاصيل أي أن الأطباء معرضون بشكل متكرر للإجهاد النفسي والبدني وسوء التغذية والاكنتاب وقلة فترات الراحة وذلك راجع إلى استقبال عدد هائل من المرضى كون أن وحدة العناية المركزة هي الوحدة الوحيدة المتواجدة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة - على مستوى ولاية تبسة.

- العبارة رقم 23 والتي مفادها توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة يجعلك لا تتأخر عن العمل: اتجهت أغلبية استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو موافق بنسبة 52.1%، أما موافق بشدة بنسبة قدرت ب 16.7%، في حين صرحت فئة من المبحوثين بمحايد بنسبة قدرت ب 16.7%، ونسبة قدرت ب 14.6% بغير موافق وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.70 بدلالة مرتفعة، وانحراف معياري قدر ب 0.921، أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربع درجات موافق، وموافق بشدة، غير موافق، محايد من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، هذا يعني أن أوقات العمل المتبعة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- مناسبة لأداء الأطباء لعملهم وذلك يعود إلى توزيع الحجم الساعي بطريقة عادلة قرب مكان إقامة الأطباء من مكان المؤسسة واستفادة بعضهم من السكن الوظيفي مما يجعلهم لا يتأخرون عن العمل، كما أن المؤسسة تراعي مواقيت وساعات العمل وقدرات وجهود الأطباء العاملين فيها.

- العبارة رقم 24 والتي مفادها نظام الدوام المتبع من طرف المؤسسة يجعلك تلتزم بمواقيت العمل: أقر فئة من أفراد مجتمع الدراسة نحو موافق بنسبة مقدرة ب 60.4% وموافق بشدة بنسبة 20.8% في حين اتجهت آراء المبحوثين نحو غير موافق بنسبة قدرت ب 10.4%، وأقر بعض المبحوثين بمحايد بنسبة قدرت ب 8.3، وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.91 بدلالة مرتفعة، في حين الانحراف المعياري قدر ب 0.846، أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربع درجات (موافق، موافق بشدة، غير موافق، محايد) من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، هذا ما يدل على ان النظام الدوام المتبع من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- ملائم جدا يجعل الأطباء يلتزمون بمواقيت العمل ولا يتأخرون عن العمل ولا يغادرون مكان عملهم قبل انتهاء فترة المناوبة سواء النهارية أو

اليلية منها وهذا ما تم ملاحظته من خلال الدراسة الاستطلاعية كما تستعمل المؤسسة العمل التناوبي نظرا لطبيعة النشاط المقدم وتقديم التغطية الصحية على مدار 24 ساعة وبالرغم ان دوام المناوبات يختلف من مصلحة لأخرى الا أن المؤسسة تطبق نظام فترات راحة الأطباء لأن الأنشطة المسندة لهم تحتاج التعامل بدقة وإلى التركيز للحد من حوادث العمل والاصابة بالتعب والملل وهذا ما يجعلهم يلتزمون بمواقيت العمل.

- العبارة رقم 25 والتي مفادها: الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة تولد لديك الرغبة في ترك المؤسسة: اتجهت أغلبية آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة قدرت ب 37.5% في حين تتراوح آراء باقي الاستجابات نحو محايد وغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة 29.2% و 25% و 8.3% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.06 ذات دلالة متوسطة، وانحراف معياري 1.137 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع تمركزها عند درجة محايد بمستوى متوسط.

يتضح لنا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تقوم بدورات تدريبية للأطباء من أجل اكتساب مهارات وعلوم جديدة في تخصصهم تساعدهم في الترقيات الوظيفية والحصول على مراكز علمية ووظيفية متقدمة وتحقيق زيادة في الاجور الوظيفية، كما أن الدورات التدريبية تضمن بقاء الأطباء لأنها ترفع من ثقتهم وتشجعهم على العمل ويساهم في زيادة مستوى مهاراتهم وبناء الثقة في قدراتهم على العمل بأكثر فعالية ومنه تحقيق أهداف المؤسسة ومنها رغبة الأطباء في عدم ترك المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-.

- العبارة رقم 26 والتي مفادها نظام الترقية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية في بيئة العمل يشعرك بالأمان الوظيفي: أقر اغلبية أفراد مجتمع الدراسة بموافق بنسبة 43.8% و 12.5% بموافق بشدة، في حين أقرت فئة أخرى بمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة قدرت ب 29.2%، 12.5%، 2.1% لكل منهما على التوالي، وقد قدرت نسبة المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.52 بدلالة مرتفعة، في حين الانحراف المعياري قدر ب 0.945 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي، يعني ذلك أن العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تعطي أهمية لنظام الترقية للأطباء من خلال الاهتمام بالدورات التدريبية لاكتساب مهارات جديدة وخلق فرصة للعمل في قسم أو موقع بمستوى أعلى فاعتبرت المؤسسة الترقية في العمل وسيلة لتحفيز الموظفين وولائهم وزيادة امكانياتهم وفعاليتهم في العمل وهذا ما يوفر أمانا

وظيفيا أكبر للأطباء العاملين بالمؤسسة وتشجيعهم على التمسك بمناصبهم والشعور بالانجاز والرضا والتحفيز على مواصلة العمل بشكل جاد.

- العبارة رقم 27 والتي مفادها الاتصال بين الهيئة الإدارية والهيئة الطبية بالمؤسسة يتم بطريقة سلسلة: أقر أغلبية أفراد مجتمع الدراسة بنسبة قدرت ب 48% بموافق وموافق بشدة في حين أقر فئة من المبحوثين بمحايد وغير موافق بنسبة 29.2% و 22.9% على التوالي وقد قدرت نسبة المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.41 بمستوى دلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.027 أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربع درجات موافق وموافق بشدة، محايد، غير موافق من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق، يتضح لنا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تملك طرق اتصال فعالة بين الهيئة الإدارية والهيئة الطبية لسير المعلومات بسلاسة وإزالة الغموض وإتاحة فرص اتخاذ القرار للهيئة الطبية والاستفادة بأرائهم في اتخاذ القرارات السليمة في صالح المؤسسة.

- العبارة رقم 28 والتي مفادها مسارات الاتصال بالمؤسسة تمكّنك من أداء الأنشطة المسندة لك: أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 52.1% نحو موافق ونسبة 16.7% نحو موافق بشدة، في حين اتجهت آراء المبحوثين نحو غير موافق ومحايد بنسبة قدرت ب 16.7%، 14.6% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي بنسبة 3.86 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 0.948، أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربع درجات موافق، موافق بشدة، غير موافق، محايد، من درجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق يتضح لنا أن مسارات الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- جيدة وهذا يدل على انتقال وتبادل المعلومات والقرارات بطريقة فعالة للتعرف على وجهات نظر الأطباء في القضايا والأمور ذات صلة بالأنشطة التي يمارسونها وتلقي التوجيهات والأوامر التي تساعدهم في أداء الأنشطة المسندة لهم بانتظام، فأى خلل على مستوى مسارات الاتصال يؤدي إلى تهميش العامل ويقلل من اندماجه في المؤسسة مما ينعكس على أداء مهامه ويؤثر سلبيا على المؤسسة.

- العبارة رقم 29 والتي مفادها تعدد قنوات الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يجعلك تفكر في تغيير المؤسسة: اتجهت أغلب آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة 45.8% في حين أقر بعض المبحوثين بمحايد بنسبة 27.1%، وصرح أفراد مجتمع الدراسة بغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة 25%، 2.1% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة بدلالة متوسطة، وانحراف

معياري 1.162 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي يتبين لنا وجود تعدد في قنوات الاتصال مما يدل على إصدار أوامر وتعليمات من جهات مختلفة وتعدد في الآراء والتوجيهات والمعلومات مما يؤدي إلى غموض الإدارة وتداخل الاختصاصات وازدواجية العمل تأثر سلبا على أداء الأنشطة المسندة للأطباء ويصبح الطبيب غير مستقر وظيفيا في عمله مما يجعله يفكر في تغير المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-.

حسب الشواهد الكمية الموضحة في الجداول رقم 14 نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي للاستجابات بمفردات مجتمع الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- حول ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي قدر ب 3.53 والذي يقابل البديل أكثر وزنا موافق وانحراف معياري 0.685 مما يدل على مستوى تقييم مرتفع.

III. عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة والتي مفادها: ظروف العمل الاجتماعية للأطباء

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي لديهم

الجدول رقم 15: يوضح ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة-

الرقم العبارات	التكرارات والنسب المئوية							المتوسط الحسابي	ا لاتحرف المعياري	الم ستوى
	ت بشدة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	ن			
30	ت	0	3	9	21	15	4.00	0	مرّة فع	
	ن	0.0	6.3	18.8	43.8	31.3				
31	ت	0	2	0	19	27	4.47	0	مرّة فع جدا	
	ن	0.0	4.2	0.0	39.6	56.3				
32	ت	1	8	14	16	9	3.50	1	مرّة فع	
	ن	2.1	16.7	29.2	33.3	18.8				
33	ت	1	3	8	18	18	4.02	0	مرّة فع	
	ن	2.1	6.3	16.7	37.5	37.5				
34	ت	0	8	14	16	10	3.58	1	مرّة فع	
	ن	0.0	16.7	29.2	33.3	20.8				
35	ت	0	2	8	21	17	4.10	0	مرّة فع	
	ن	0.0	4.2	16.7	43.8	35.4				
36	ت	0	4	7	18	19	4.08	0	مرّة فع	
	ن	0.0	8.3	14.6	37.5	39.6				
37	ت	0	7	5	17	19	4.00	1	مرّة فع	
	ن	0.0	14.6	10.4	35.4	39.6				
38	ت	2	5	10	18	13	3.72	1	مرّة فع	
	ن	4.2	10.4	20.8	37.5	27.1				
39	ت	7	9	13	10	9	3.10	1	متو سط	
	ن	14.6	18.8	27.1	20.8	18.8				
40	ت	7	11	12	11	7	3.00	1	متو سط	
	ن	14.6	22.9	25.0	22.9	14.6				
3. 87	المتوسط الحسابي للمحور									
1. 002	الانحراف المعياري العام									

من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها في الجدول رقم 15 لمحور ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية المتكون من 11 عبارة:

- العبارة رقم 30 والتي مفادها القسم الذي تنتسب إليه يشرك بالراحة أثناء أداء الأنشطة المسندة لك: اتجهت أغلبية آراء المبحوثين بنسبة 75.1% نحو موافق وموافق بشدة في حين أقر أفراد مجتمع الدراسة بمحايد وغير موافق بنسبة 18.8%، و6.3% لكل منهما على التوالي، وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 0.875 أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربعة درجات موافق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق مما يدل على أن الطبيب يشعر بالارتياح في القسم الذي ينتسب إليه بشكل دائم بسبب دافعيته ورغبته وحبه للعمل نظرا للاستيفاء من جميع الشروط المواتية للعمل في القسم الذي يعمل به وهذا راجع إلى توفر حجم ساعي يتناسب مع الجهد المبذول، توفر ظروف عمل فيزيقية مناسبة، يتم العمل بين أعضاء الجماعة وفقا للتعاون المتبادل، توفر المعدات والمستلزمات الطبية اللازمة لأداء الأنشطة فكل هذه العوامل تساعد أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة بالشعور بالراحة أثناء أداء الأنشطة المسندة لهم في المصالح التي ينتسب إليها.

- العبارة رقم 31 والتي مفادها الجانب الإنساني لمهنة الطب يجعلك أكثر ارتباطا بهذه الوظيفة: أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة 95.9% في حين اتجهت نسبة 4.2% بغير موافق وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4.47% بدلالة مرتفعة جدا وانحراف معياري 0.714 أين تشتت استجابات المبحوثين بثلاثة درجات موافق بشدة وغير موافق وموافق من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي م ارتفاعها جدا عند درجة موافق بشدة وهذا يدل على أن الجانب الإنساني لمهنة الطب يجعل أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية أكثر ارتباطا بهذه الوظيفة كون أن مهنة الطب مهنة شريفة ونبيلة هي مهنة إنسانية في المقام الأول أساسها الرحمة فهي تجمع بين العلم والأخلاق الفاضلة والرحمة وأنبل ما فيها الدعوات التي يتلقاها الطبيب من المريض أثناء أداء الأنشطة المسندة له والتخفيف من الألم بالكلام الطيب والابتسام الصادقة فطبيعة عمل الطبيب تفرض عليه تعاملًا إنسانيًا يختلف عن المهن الأخرى لأنه يتعامل مع مشاعر الناس وحياتهم.

- العبارة رقم 32 والتي مفادها إدارة الأنشطة العامة للمؤسسة مبنى على اشتراك العاملين بها في اتخاذ القرارات: اتجهت آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة مقدرة ب 33.3%

و18.8% لكل منهما على التوالي في حين اتجهت أفراد مجتمع الدراسة نحو محايد، غير موافق، وغير موافق بشدة بنسبة قدرت ب 29.2% و 16.7% و 2.1% لكل منهما على التوالي، وقد قدر المتوسط الحسابي 3.50 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.051 أين تشتت استجابات المبحوثين حول الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي م ارتفاعها عند درجة موافق، يتضح لنا أن إدارة أنشطة العامة للمؤسسة مبني على إشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات أي أن إدارة تدفق المعلومات والقرارات يتم بطريقة جيدة ومسارات الاتصالات سلسلة وأن الأطباء على دراية بكل التغيرات والتطورات الحاصلة بالمؤسسة ومدى تقبلهم للقرارات والتعليمات ومدى تقبل إدارة الأنشطة العامة للمؤسسة لمشاكل وشكاوي الأطباء ومن أجل خلق جو تعاوني وإيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة مما يؤدي إلى اتخاذ القرارات المشتركة.

- العبارة رقم 33 والتي مفادها يميل الأطباء في أداء الأنشطة المسندة لهم بالمؤسسة إلى التشاور فيما بينهم: أقر أغلبية المبحوثين بموافق وموافق بشدة بنسبة 75.0% في حين اتجهت آراء المبحوثين نحو محايد وغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة قدرت ب 16.7%، 6.3%، 2.1% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4.02 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 0.999 أين تشتت استجابات المبحوثين عند الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي، مع ارتفاعها عند درجة موافق يتضح لنا من خلال الملاحظة والدراسة الاستطلاعية أن الأطباء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يؤدون الأنشطة المسندة لهم بالتشاور فيما بينهم في نفس التخصص الطبي للتخلص من الشكوك عندما يعد التشخيص غير قاطع أو يعتبر العلاج المقترح محل تساؤل لزيادة الاطمئنان على الحالات الصحية للمرضى وتقديم العلاج المناسب لهم والعمل كفريق لتدعيم روح الجماعة مما يؤدي إلى التناسق بين المصالح والانسجام في تقديم الخدمات الصحية وتبادل الخبرات والمعلومات وكسب المعارف فالتشاور فيما بينهم جعل منهم أفراد متعاونين.

- العبارة رقم 34 والتي مفادها الأسلوب المتبع في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة يمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك برغبة قوية: اتجهت أغلبية آراء المبحوثين نحو موافق وموافق بشدة بنسبة 54.1% في حين أقر أفراد مجتمع الدراسة بمحايد وغير موافق بنسبة قدرت ب 29.2% و 16.7% لكل منهما على التوالي، وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.58 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.007 أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربة درجات من الدرجات التي

استخدمها مقياس ليكارت الخماسي مع ارتفاعها عند درجة موافق يدل على أن الأسلوب المتبع من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- هو أسلوب قيادة ديمقراطي يتيح فرص المشاركة في اتخاذ القرار للأطباء مما يمكنهم من أداء الأنشطة المسندة لهم برغبة قوية ويحفزهم ويجعلهم أكثر ابداعا.

- العبارة رقم 35 والتي مفادها: العلاقات السائدة بين مختلف الفئات المعني بالمؤسسة مبني على الاحترام: صرح أغلبية فراد مجتمع الدراسة بموافق وموافق بشدة بنسبة قدرت ب 79.2% في حين اتجهت آراء المبحوثين نحو محايد وغير موافق بنسبة قدرت ب 16.7%، 4.2% على التوالي، وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4.10 بدلالة مرتفعة، وانحراف معياري 0.831 أين تشتت استجابات المبحوثين نحو أربعة درجات موافق، موافق بشدة، محايد، غير موافق، من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي وارتفاعها عند درجة موافق هذا يدل على أن العلاقات السائدة بين مختلف الفئات المعنية بالمؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- أساسها التعاون والتفاعل الإيجابي وهي تعتمد على القيم والمبادئ التي يتم الالتزام بها داخل المؤسسة التي تساهم في تعزيز الروح الجماعية والعمل الجماعي والتواصل الفعال فهي علاقات تستند على الاحترام مما يؤدي إلى دفع عجلة التطور والنمو بكافة فئاتها.

- العبارة رقم 36 والتي مفادها تلتقي الثناء والتقدير على أداء الأنشطة المسندة لك من طرف الهيئات المشرفة بالمؤسسة: اتجهت أغلبية آراء أفراد المجتمع نحو موفوق وموافق بشدة 77.1% أما صرحت فئة أخرى من المبحوثين نحو محايد وغير موافق بنسبة 14.6%، 8.3% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4.08 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري ب 0.941 أين تشتت استجابات المبحوثين نحو أربعة درجات بموافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي وارتفاعها عند درجة موافق، يتضح لنا أن أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية يتلقون الثناء والتقدير على أداء المهام المسندة لهم من طرف الهيئات المشرفة بالمؤسسة نتيجة العمل الجاد والاجتهاد والمثابرة والرغبة في تقديم أفضل الخدمات الصحية والقدرة على التحكم في الضغوط وحل المشكلات والالتزام في العمل والإبداع والاتصال مما يساعدهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

- العبارة رقم 37 والتي مفادها نظرة الفاعلين بالمؤسسة لمكانة الطبيب يجعلك أكثر ارتباطا بها: أقر أفراد مجتمع الدراسة نحو موافق وموافق بشدة بنسبة 75.0% في حين اتجهت آراء أفراد مجتمع

الدراسة نحو غير موافق ومحايد بنسبة قدرت ب 14.6%، 10.4%، لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 4 بدلالة مرتفعة وانحراف معياري 1.051 أين تشتت استجابات المبحوثين عند الدرجات موافق بشدة، موافق، غير موافق، ومحايد من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي، مع ارتفاعها عند درجة موافق يتضح لنا من خلال البيانات الإحصائية أن نظرة الفاعلين بالمؤسسة لمكانة الأطباء يجعلهم أكثر ارتباطاً بهذه المهنة وتعزز رغبتهم في العمل بجد وتطوير مهاراتهم وخبراتهم الطبية لتقديم أفضل الخدمات الطبية للمرضى، كما أن الاحترام الذي يحظى به أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عالياً صالح -تيسة- يساعدهم على تعزيز شعورهم بالانتماء والتفاعل الإيجابي مع فريق العمل والمرضى.

- العبارة رقم 38 والتي مفادها مستويات الثقة الممنوحة في أداء الأنشطة المسندة لك بالمؤسسة تولد لديك الرغبة في البقاء فيها أطول مدة ممكنة: صرح أغلبية المبحوثين بموافق بنسبة قدرت ب 37.5% ونسبة 27.1% بموافق بشدة، في حين أقر أفراد مجتمع الدراسة بمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة قدرت ب 20.8%، 10.4%، 4.2% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.72 بدلالة مرتفعة أين تشتت استجابات المبحوثين من درجات مقياس ليكارت الخماسي وارتفاعها عند درجة موافق مما يدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عالياً صالح -تيسة- تقدر وتعترف بمجهودات الأطباء العاملين بها مما يشعرهم بالثقة والرضا في مكان العمل ويجعلهم أكثر عرضة للبقاء فيها أطول مدة ممكنة، وعلاوة على ذلك فإن مستوى الثقة الممنوحة في أداء الأنشطة من جانب الإدارة تجعل الأطباء يقدمون أفضل الخدمات الصحية مما يعزز ولائهم وانتمائهم للمؤسسة فمستوى الثقة الممنوحة يعتبر عاملاً رئيساً في تحسين بيئة العمل.

- العبارة رقم 39 والتي مفادها الخدمات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة تجعلك تفخر بها: أقر أفراد مجتمع الدراسة بنسبة تقدر ب 39.2% نحو موافق وموافق بشدة في حين صرح المبحوثين بمحايد وبغير موافق وغير موافق بشدة بنسبة قدرت ب 27.1%، 18.8%، 14.6% لكل منهما على التوالي وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3.10 بدلالة متوسطة وانحراف معياري 1.324 أين تشتت استجابات المبحوثين من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي، متوسطة عند درجة محايد مما يدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عالياً صالح -تيسة- تقدم خدمات اجتماعية من (نقل، غذاء، التكريم الجماعي للأطباء المتميزين، سكن وظيفي،

رحلات ترفيهية وثقافية) للأطباء العاملين بالمؤسسة لسد احتياجاتهم الاجتماعية وتوفير الطمأنينة والأمن النفسي مما يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية، كل هذه العوامل تجعل الأطباء يفتخرون بالمؤسسة كون أنها تقدم خدمات اجتماعية ملائمة تساعد المؤسسة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتساعد الأطباء على توافقهم الاجتماعي ورضاهم الوظيفي والشعور بالارتياح في العمل.

- العبارة رقم 44 والتي مفادها نظام الحوافز بالمؤسسة يجعل وظيفتك تستهويك: أقر أفراد مجتمع الدراسة بموافق وموافق بشدة بنسبة 37.5% في حين صرحت فئة من أفراد مجتمع الدراسة بمحايد بنسبة قدرت ب 25% وقد قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 3 بدلالة متوسطة أين تشتت استجابات المبحوثين حول أربعة درجات موافق بشدة، موافق، غير موافق، ومحايد من الدرجات التي استخدمها مقياس ليكارت الخماسي، مع ارتفاعها عند درجة موافق يتضح لنا من خلال البيانات الإحصائية أنه يوجد تساوي بين استجابات الأطباء الموافقين على نظام الحوافز بالمؤسسة مما يجعل وظائفهم تستهويهم والأطباء الغير الموافقين على ذلك حسب الدراسة الاستطلاعية ومن خلال المقابلة يتضح لنا أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح - تبسة- تقوم بتحفيز الأطباء العاملين بها في مختلف الأعياد والمناسبات كالمنح التي تقدم في رمضان وعيد الأضحى وعيد العمال وعيد المرأة وهي تختلف من فرد إلى آخر حسب الأقدمية والتخصص فنظام الحوافز يلعب دورا هاما في سلوك الأفراد ويجعل المؤسسة تبدو جاذبة للموظفين مما يشج الأطباء على تحقيق المزيد من النجاح والانجازات وأداء الأنشطة بحماس وهذا ما يحقق الرضا عن العمل وزيادة معدلات الأداء ورفع الروح المعنوية لديهم حسب الشواهد الكمية الموضحة في الجدول رقم 16.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي الإجمالي لاستجابات المفردات مجتمع الدراسة لمحور ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- قدر ب 3.87 يقابل البديل الأكثر وزنا موافق مما يدل على مستوى تقييم مرتفع وانحراف معياري 1.002.

## ثانيا: استخلاص نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الراهنة إلى عدد من النتائج العامة والجزئية التي تعكس وتعبّر عن انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-.

I- استخلاص نتائج الفرضية الأولى والتي مفادها: الظروف الفيزيائية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تساعد على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم:

من خلال مناقشة مؤثرات متغيري هذه الفرضية توصلت الدراسة الراهنة إلى النتائج التالية:

✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- توفر مستوى إضاءة ملائم يمكن الأطباء من أداء الأنشطة وهذا ما تؤكدته الشواهد الإحصائية في الجدول رقم ... بنسبة 87.1%، وأن الإضاءة في جميع مرافق ومصالح المؤسسة متوفرة بشكل يمكن الأطباء من أداء الأنشطة المسندة لهم بدقة بنسبة 68.8% وهذا راجع لتصميم الإضاءة بطريقة جيدة وأن بعض المصالح مزودة بإضاءة إصطناعية.

✓ توفر حاويات رمي الأوساخ في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- بطريقة تساعد أطباء المؤسسة على أداء الأنشطة المسندة لهم بإتقان وهذا لتأكيد استجابات الأطباء المقدره بنسبة 66.7%، كما أن المؤسسة تعطي أهمية بالغة للتنظيف من أجل توفير جو مناسب للعمل وهذا بتأكيد استجابات الأطباء المقدره بنسبة 59.8%.

✓ نقص أجهزة التكييف داخل المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- من أبرز المشاكل التي تؤثر على أداء العاملين بطريقة غير مريحة وعلى رضاهم الوظيفي وهذا بتأكيد استجابات الأطباء المقدره بنسبة 50%.

✓ هناك نسبة هامة تعبر على أن موقع المؤسسة يتميز بظروف بعيدة عن الضجيج بنسبة مقدره ب 37.5% وأن الضجيج يقلل من تركيز أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- وهذا ما تؤكدته استجابات الأطباء المقدره بنسبة 81.2%.

✓ تحتوي مرافق المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- على نظام التهوية يجعل الطبيب يؤدي المهام المسندة له بانتظام وهذا ما أكدته استجابات الأطباء المقدره بنسبة 43.8% وأن نظام التهوية بالمؤسسة يمكن الأطباء من تقديم الرعاية الصحية الجيدة وهذا ما تؤكدته الإحصائية بالجدول رقم ... بنسبة 41.7%.

✓ توفر بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- المعدات والمستلزمات الوقاية اللازمة للسلامة المهنية للأطباء وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة مقدرة ب 62.0% وأن نظام الأمن والسلامة المهنية للمؤسسة يساعد الأطباء على اتباع القواعد المنظمة للأنشطة المسندة لهم وهذا ما صرح به أغلبية المبحوثين بنسبة 62.5%.

بناء على التحليل الكمي والكيفي لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فإن الفرضية الأولى والتي مفادها ظروف العمل الفيزيائية تساعد أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تساعد على الالتزام الوظيفي محققة.

## II- استخلاص نتائج الفرضية الثانية والتي مفادها: الظروف التنظيمية لعمل الأطباء

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تمكنهم من الاستقرار الوظيفي:

من خلال مناقشة مؤشرات متغيري هذه الفرضية توصلت الدراسة الراهنة إلى:

- ✓ تقدر الشواهد الإحصائية التي قدرت بنسبة 68.8% أن المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تهتم بمختلف قواعد واجراءات العمل بطريقة واضحة وأن الطريقة المتبعة لإصدار التعليمات طريقة مرنة تشجع الأطباء على العمل وعدم التفكير في ترك المؤسسة لأنها تتغير وتتجدد وتتماشى مع ظروف العمل وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة قدرت ب 52.1%.
- ✓ إن العمل بالعناية المركزة يتطلب دقة واجهاد في العمل نظرا لاحتوائه على عدد كبير من المرضى يرغب الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- في الانتقال من قسم إلى آخر وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة قدرت ب 41.6%.
- ✓ نظام الدوام المتبع من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- هو نظام ملائم يجعل الأطباء يستلزمون بمواقيت العمل كون أن المؤسسة تطبق فترات راحة لاستعادة النشاط والحد من حوادث العمل وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة قدرت ب 60.4%.
- ✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تهتم بالدورات التدريبية لزيادة خبرة الأطباء واكتساب مهارات جديدة تساعدهم على الترقية مما تولد لديهم الرغبة في عدم ترك المؤسسة وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة 37.5% من أفراد مجتمع الدراسة.
- ✓ تعمل المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- بخلق فرص لترقية وتشجيع الأطباء على العمل مما يوفر لهم أمانا وظيفيا وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية بنسبة 56.3% من أفراد مجتمع الدراسة.

✓ الاتصال بين الهيئة الإدارية والهيئة الطبية يتيح فرص المشاركة في اتخاذ القرار وسير المعلومات بسلاسة وأن نسبة 48% من استجابات المبحوثين تدل على ذلك، كما أن نسبة 68.8% يرون أن مسارات الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- جيدة مما يدل على تدفق المعلومات والقرارات بطريقة فعالة تمكن الأطباء من أداء الأنشطة المسندة لهم بانتظام.

✓ تعد قنوات الاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- هذا يعني تعدد الآراء والتوجيهات من جهة مصالح مختلفة يجعل الأطباء يفكرون في ترك المؤسسة.

بناء على التحليل الكمي والكيفي لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فإن الفرضية الثانية والتي مفادها ظروف العمل التنظيمية لأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تمكنهم من الاستقرار الوظيفي.

**III- استخلاص نتائج الفرضية الثالثة والتي مفادها: ظروف العمل الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية عاليا صالح -تبسة- تنعكس ايجابا على الانغماس الوظيفي:**

من خلال مناقشة مؤشرات متغيري الفرضية توصلت الدراسة الراهنة إلى النتائج التالية:

- ✓ الطبيب يشعر بالراحة أثناء أداء الأنشطة المسند له نظرا لاستقاء جميع الشروط المواتية للعمل في القسم الذي ينتسب إليه وهذا ما تؤكدته الشواهد الإحصائية المقدره ب 75.1%.
- ✓ الجانب الإنساني لمهنة الطب يجعل الأطباء أكثر ارتباطا بهذه الوظيفة كون أن هذه المهنة مهنة إنسانية في المقام الأول، وهي مزيج من الرحمة والصبر والأمانة وهذا بتأكيد استجابات الأطباء المقدره ب 95.5%.
- ✓ أكدت الشواهد الإحصائية التي تم الحصول عليها أن نسبة 52.1% أن إدارة الأنشطة العامة للمؤسسة مبني على إشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات أي أن الأطباء على علم بكل التغييرات والتطورات التي تحصل بالمؤسسة وأن مسارات الاتصال سلسة، كما أن الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يؤدون الأنشطة المسندة لهم بالتشاور مما يؤدي إلى تبادل الخبرات والمعلومات وتقديم رعاية صحية جيدة وتدعيم روح الجماعة وهذا ما تؤكدته الشواهد الإحصائية بنسبة 75%.
- ✓ الأسلوب المتبع في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- يمكن الأطباء من أداء الأنشطة المسندة لهم برغبة قوية أي أن المؤسسة تتبع فرص لتبادل الآراء وهذا ما تؤكدته الشواهد الإحصائية بنسبة 54.1%.

- ✓ العلاقات السائدة بين مختلف الفئات المعنية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- مبني على الاحترام مما تؤدي إلى دفع عجلة التطور والنمو بالمؤسسة لأن أساسها التعاون وهذا ما تؤكدته الشواهد الاحصائية بنسبة قدرت ب 79.2%.
- ✓ أطباء المؤسسة يتلقون الثناء والتقدير على أدائهم للأنشطة المسندة لهم من طرف الهيئات المشرفة نتيجة جهودهم استجابات المبحوثين بنسبة 77.1%.
- ✓ نسبة 75% من استجابات المبحوثين أقرت بأن نظرة الفاعلين بالمؤسسة لمكانة الطبيب يجعله أكثر ارتباط بها مما تعزز رغبتهم وانتمائهم للعمل.
- تؤكد الشواهد الإحصائية أن نسبة 64.6% أن مستويات الثقة الممنوحة في أداء الأنشطة المسندة لأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تولد لديهم رغبة البقاء فيها لأطول مدة ممكنة متى يشعرون الرضا ن بيئة العمل.
- بناء على التحليل الكمي والكيفي لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فإن الفرضية الثالثة والتي مفادها ظروف العمل الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية عاليا صالح -تبسة- تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي لديهم.

#### IV. النتيجة العامة للدراسة

بعد تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة الراهنة من خلال الفرضيات الثلاثة التي تم وضعها يمكن استخلاص نتيجة عامة مفادها أن ظروف العمل تنعكس على الرضا الوظيفي للأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة، وذلك من خلال ما يلي:

- ✓ ظروف العمل الفيزيائية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تساعد على أداء الأنشطة المسندة لهم.
- ✓ الظروف التنظيمية لعمل أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تمكنهم من الاستقرار الوظيفي.
- ✓ ظروف العمل الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية عاليا صالح -تبسة- تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي لديهم.

حيث أن الظروف الفيزيائية مهيأة بشكل ملائم ومناسب باعتبارها المتطلبات المحيطة ببيئة العمل من إضاءة، أجهزة تكييف تهوية، معدات ومستلزمات الوقاية، نظام الأمن والسلامة المهيئة، تقليل الضوضاء، يجعل الأطباء يبدون مهامهم بإتقان وبدقة وتقديم رعاية صحية جيدة فيجو يسوده الهدوء

والإحساس بالرضا، إذ تعتبر الظروف الفيزيائية أحد العوامل التي تساعد الأطباء على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم.

✓ المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة تحرص على توفير ظروف عمل تنظيمية وفق طريقة صائبة من إجراءات عمل واضحة توزيع ساعات عمل بطريقة عادلة، إتاحة فرص لترقية التي تؤدي الى شعور الأطباء بالأمان الوظيفي والرغبة في عدم ترك المؤسسة وتغييرها مما يحقق استقرارهم في العمل.

✓ توفر المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- ظروف عمل اجتماعية من خلال إتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرار، تدعيم روح الجماعة، توفير خدمات اجتماعية، علاقات عمل يسودها الاحترام، اشباع الحاجات الاجتماعية كل هذه المؤشرات تدفع العامل الى الشعور بالراحة والفخر لانتمائه للمؤسسة ورفع الروح المعنوية والرضا عن العمل مما ينعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي.

### ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة ضوء الدراسات السابقة

بعد عرضنا لنتائج الدراسة والبرهنة على مدى صدق ثبات الفرضيات ومحاولة الإجابة عن التساؤلات والتي أثارنا سوف نتعرض في هذا السياق إلى مناقشة وتحليل هذه النتائج في ضوء الدراسات المشابهة وضوء النظريات.

**1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:** والتي مفادها ظروف العمل الفيزيائية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- تساعد على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم: تتفق نتائج دراستنا الراهنة مع النتائج التي توصلت لها دراسة. سلمى لحمر الموسومة بتحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض والتي توصلت إلى أن ظروف العمل الفيزيائية السائدة في المؤسسة ملائمة وأن المؤسسة تهتم بالجانب الفيزيقي لظروف العمل على حساب كل من الجانب التنظيمي والاجتماعي.

كما تتفق الدراسة الراهنة مع نتائج دراسة محروق رقية الموسومة ب تأثير ظروف العمل على الأداء والتي توصلت إلى ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على أداء العمال وأن هذه الظروف بكل فئة من الفئات المهنية المتواجدة بالمؤسسة.

وتختلف نتائج دراستنا الراهنة مع نتائج عزوي حمزة الموسومة بظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي التي توصلت إلى ان الظروف الفيزيائية والمكانية في مواقع العمل غير ملائمة وأنها لا تشجع على الاستقرار.

وأيضاً اختلفت نتائج الدراسة الراهنة مع نتائج التون مايو الموسومة بتأثير ظروف العمل الفيزيكية على الكفاءة الإنتاجية التي توصلت إلى انه دخل للظروف الفيزيكية اي كان نوعها من التأثير على الإنتاج.

**2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:** والتي مفادها الظروف التنظيمية لعمل الاطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح تبسة تمكنهم من الاستقرار الوظيفي: اختلفت الدراسة الراهنة دراسة سلمى لحرر فيما يخص إجراءات تهيئة ظروف العمل فإدارة المؤسسة لا تباشر بفعاليات التهيئة بشكل دوري، مما يدل على عدم اهتمامها بتحسين نوعية الحياة في العمل، وكذلك غياب التنسيق بين المصالح الإدارية والطبية مما يعرقل سير العمل بالشكل المخطط له ويحول دون تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة ويرجع ذلك إلى عدم اهتمامها بالظروف التنظيمية.

كما اختلفت أيضاً مع دراسة عزوي حمزة التي كشفت ان الظروف التنظيمية غير مشجعة إلى حد بعيد على الاستقرار الوظيفي

**3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:** والتي مفادها ظروف العمل الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تنعكس إيجاباً على الانغماس الوظيفي لديهم: تتفق الدراسة الراهنة مع دراسة التون مايو التي توصلت إلى الاهتمام بالعوامل الاجتماعية مؤثر في العملية الإنتاجية كما تتفق الدراسة الراهنة مع دراسة مومية عزوي الموسومة بظروف العمل ورضا المهني للمعلم وتتفق مع دراسة محمد عافت شامان العنزي الموسومة: أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي والتي توصلت إلى أن الفرد يحتاج إلى الدعم المعنوي من قبل الإدارة والمرؤوسين كما أن توفر بيئة عمل تسودها علاقات الاحترام والود المتبادل تجعل الفرد يقبل على العمل ويرغب فيه، دون اغفال الجانب المادي الذي يحقق حاجات الفرد وأسرته لتغطية احتياجاتهم وكذلك تتفق مع دراسة معروف رقية التي توصلت إلى ان نمط العلاقات التي ركزت عليه الدراسة يفرز نتائج إيجابية تعكس صورة التفاعل الاجتماعي بين أعضاء جماعة العمل يعتبر عاملاً هاماً في رفع الروح المعنوية وأيضاً اتفقت الدراسة الراهنة مع دراسة سلمى لحرر التي توصلت إلى الشعور بالرضا يساهم في تنمية الولاء على اعتبارات المؤسسة لعمل جاهدة من أجل تلبية حاجاته في مكان العمل.

**رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نظريات التنظيم:**

حاولت الدراسة الراهنة الكشف عن أهم انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة-، وناقشت في هذا الإطار المتغيرات التي شكلت محور اهتمام التنظيم، وضمن هذا المنظور فإن الدراسة الراهنة قد عالجت من الناحية النظرية والمنهجية والامبريقية أهم متغيرات نظرية التنظيم في هذا الموضوع، وبالتالي فهي تحاول أن تقدم تفسيرات جزئية وكلية لموضوع ظروف العمل والرضا الوظيفي.

**I. مناقشة نتائج الفرضية الأولى:** فيما يتعلق بموقع ما توصلت له الدراسة البحثية الراهنة من نتائج حول الفرضية الأولى والتي مفادها "الظروف الفيزيقية لعمل الأطباء بالمؤسسة الاستشفائية تساعد على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم".

من خلال تتبعنا نلاحظ أنها اختلفت مع نظرية إلتون مايو، في دراسته المتمثلة في تأثير ظروف العمل الفيزيقية من إضاءة، تهوية، حرارة، ضوضاء على العملية الإنتاجية ما توصل إليه التون مايو أن هذه العوامل غير مؤثرة على إنتاج العمال إذ أن هناك عوامل أخرى متمثلة في ارتفاع الروح المعنوية لجماعات العمل والاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي هي التي من شأنها أن تفسر الزيادة في الإنتاجية.

**II. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:** حاولت الدراسة الراهنة الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالظروف التنظيمية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تمكنهم من الاستقرار الوظيفي في حين ما توصلت إليه إمبريقيا مما يتفق مع نظرية الإدارة العلمية التي توصلت إلى أن: تهيئة الظروف المادية والتنظيمية من شأنها أن تؤدي إلى زيادة كفاءة المورد البشري كما أن استخدام الحوافز الاقتصادية والمادية تشجع الأفراد على العمل مما يؤدي إلى تحسين الأداء، اختيار العمال وفق أسلوب علمي وتدريبهم من أجل تنمية قدراتهم، التعاون بين العمال والإدارة، بتبسيط إجراءات العمل، توفر الإدارة التعليمات والإشارات فيما يتعلق بكيفية الأداء الأمثل للعمل، الرقابة في العمل، إذ يتضح أن المعالجة التaylorية لبيئة العمل تتبين من خلال الأداء الأمثل للعمل معتبرة الأداء وسيلة لتحقيق المزيد من الاستقرار والاندماج في العمل.

في حين اتفقت أيضا نظرية التقسيم الإداري لهنري فايول من خلال مبادئه 14 والمتمثلة في تقسيم العمل، السلطة، الانضباط، وحدة الأمر، وحدة التوجيه، أولوية المصلحة العامة على المصلحة الخاصة،

المكافأة والتعويض، النظام الذي يفرض احترام القوانين والقواعد الحاكمة للعمل، مبدأ المساواة المحقق للعدالة، استقرار العمال، روح المبادرة، تنمية روح الجماعة.<sup>1</sup>

يتضح من خلال هذه المبادئ أن هنري فايول يولي اهتمامه لبيئة العمل وأن تطبيق هذه المبادئ التي تحمل القيم التنظيمية يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة وتوحي إلى ضرورة المحافظة على الموظف في مكان عمله لتحقيق استقراره الوظيفي.

ويتفق أيضا مع نظرية العاملين لفريديريك هرزبرغ الذي توصل إلى أن العوامل الوقائية بأنها عوامل ترتبط بطبيعة العمل ومحتواه وبيئته، وتعمل على وقاية العامل من عدم الرضا عن عمله وتشمل هذه العوامل السياسات الإدارية، النظام الداخلي، وعلاقات الاتصال مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والشعور بالأمان وأسباب الاستقرار في العمل والعدالة في التعامل ويزيد رضا العامل في المؤسسة بارتياحه إلى هذه الجوانب وشعوره بقبول أحسن أو متوازن مقارنة إلى ما في المؤسسات الأخرى، كما تساهم أيضا في ذلك العلاقات الحسنة مع الغير في محيط العمل.<sup>2</sup>

**III. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:** حاولت الدراسة الرهنة الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالظروف الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تيسة- تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي لديهم إذ توفر المؤسسة مجموعة العوامل الاجتماعية للإشباع حاجيات العامل المتعددة والمتغيرة من جهة وتقوية علاقته بالمؤسسة من جهة أخرى، وعليه فإنها تدخل ضمن الحوافز وتتفق مع نظرية العلاقات الإنسانية، التي أولت الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للمنظمة التي من شأنها أن تدفع العامل للإنتاج من خلال التعرف على حاجياته وآرائه ومقترحاته الاهتمام بالفرد كونه عنصر حيوي يخلق بيئة عمل فعالة من خلال مراعاة شعوره وتقديره واحترامه وانتمائه إلى جماعة العمل مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية ورضاه عن العمل كما أن الاتصالات غير الرسمية بين فئات العمل يساهم في تقليل الضغوط والتوتر في مكان العمل ويؤدي خلق ثقة بينهم.

وكذلك تتفق مع إبراهيم ماسلو في نظرية الحاجات بضرورة تحفيز العاملين في المؤسسة عن طريق إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، إذ أن هذه الحوافز المعنوية لها دور كبير في إنارة دوافع الأفراد بمعنى أن المكافآت غير الاقتصادية (معنوية) ترفع الروح المعنوية للموظف وهذا ما يساعد على تحسين أدائه وتحقيق أهداف المؤسسة وارتباطه وانتمائه بها.

1- يوسف مسعداوي: أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، 2013، ص- ص 169- 170.

2- عدوان ناصر دادي: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة للنشر والتوزيع، 2004، ص 18.

وأيضاً انتقلت نظرية فريديريك هارزبرغ إلى حد ما مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة فيما يتعلق بعوامل الرضا والحوافز في بيئة العمل حيث توصل فريديريك هارزبرغ إلى أن العوامل الدافعية: المتمثلة في الاعتراف بإنجاز التقدم الوظيفي، المسؤولية، كل هذه العوامل هي المسؤولة عن حالة الرضا في العمل وعليه فإن سعي المؤسسة إلى إشباع العوامل الدافعية يعني تحقيق الرضا العام لدى الموظفين عن العمل مما يعني زيادة دافعيتهم نحو العمل وبالتالي استقرارهم في المؤسسة.<sup>1</sup>

برغم تباين التيارات الفكرية وتعدد النظريات والدراسات الامبريقية التي تناولت ظروف العمل كظاهرة تنظيمية للتقصي والتحرير والمناقشة، وكذا انعكاسها على الرضا الوظيفي، فإن لكل مؤسسة بيئة تنظيمية ذات خصوصيات تميزها عن غيرها من المؤسسات فإن موضوع العمل وانعكاسه على الرضا الوظيفي كموضوع للدراسة ترتبط نتائجه بمجموعة من الخصوصيات المتعلقة ببيئة العمل وتركيبه الموارد البشرية وطبيعة الأنشطة التي تؤديها

1- حسونة فيصل: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ص 91.

خاتمة

## خاتمة الدراسة:

حاولت الدراسة الراهنة تقديم طرح سوسيولوجي حول موضوع ظروف العمل وانعكاساته على الرضا الوظيفي واتضح جليا من خلال هذه الدراسة في جانبيها النظري والميداني أنها تعد من المواضيع والقضايا التي تثار حولها النقاشات العلمية وذلك راجع إلى الأهمية التي يحظى بها العنصر البشري في المؤسسات الصحية وعلى اعتبار أن ظروف العمل في القطاع الصحي والمؤسسات الاستشفائية بشكل خاص أحد المتغيرات الأساسية التي تؤثر بالمؤسسة من جمل نواحيها المختلفة بشكل عام وخاصة المورد البشري الذي يعتبر القلب النابض لها، إذ تسعى إلى مراعاة الشروط اللازمة لتهيئة ظروف عمل مناسبة وتوفر كافة الظروف المحيطة بالفرد العامل من أجل ضمان استقراره وتلبية حاجاته ورغباته مما يشعره بالراحة والسعادة في بيئة عمله وزيادة كفاءته الإنتاجية وهذا ما ينعكس على رضاه الوظيفي.

وفي هذا الإطار اعتمدت الدراسة على خطوات علمية منهجية، حيث تم الانطلاق من الإحساس بالمشكلة ألا وهي انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- حيث تمت صياغة تساؤل رئيسي حوله وللإجابة عليه تم صياغة ثلاثة فرضيات وكذا صياغة المفاهيم المتعلقة بالدراسة وتم بعدها عرض مجموعة من الدراسات السابقة والموروث النظري المتعلق بموضوع الدراسة كأرضية تنطلق منها واللجوء إلى الميدان للتأكد من صدق الفرضيات التي صاغتها الدراسة وفق خطة منهجية وأدوات بحث تساعد على إجرائها وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات المتمثلة في: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة للتوصل إلى معلومات التي تم عرضها كميًا وكيفيًا وتحليله وتفسيره إلى نتائج التي تم مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والنظريات.

وعليه فإن الدراسات الراهنة توصلت إلى نتيجة عامة مفادها أن الظروف الفيزيائية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عاليا صالح -تبسة- مهياة بشكل ملائم ومناسب وتساعد الأطباء على الالتزام بأداء الأنشطة المسندة لهم كما تحرص على توفير ظروف عمل تنظيمية وفق طريقة صائبة تمكن الأطباء المؤسسة من الاستقرار الوظيفي، بالإضافة إلى توفير ظروف عمل اجتماعية تدفع الأطباء إلى الشعور بالراحة والسعادة والفخر لانتمائهم للمؤسسة ورفع الروح المعنوية التي تنعكس إيجابا على الانغماس الوظيفي.

# قائمة المراجع

أولاً: المصادر

1. الجريدة الرسمية، العدد 33، 2007.

ثانياً: المعاجم

1. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي انجليزي، مكتبة لبنان، ناشرون بيروت، 1997.

ثالثاً: الكتب

1. أ، براون، علم النفس الصناعي، ترجمة السيد محمد خيرى، دار المعارف، القاهرة، 1968.
2. أحمد علي: سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008.
3. أنعام الشهابي وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، دار الأثر للنشر، الأردن، 2009.
4. بالعروسي احمد التيجاني ووابل رشيد: قانون العمل، ط4، دار هومة، الجزائر، 2007.
5. جلال عبد الحليم: محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي (1437) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016 .
6. حسن راوية: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
7. حسن محمد عبد الرحمان: علم النفس الصناعي، رؤية للطباعة والنشر، الإسكندرية.
8. حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الاعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
9. خليل محمد حسن الشماع، خيضر كاظم محمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط3، 2000/1999.
10. دمبيري أحمد: مساهمة في دراسة ظروف العمل ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، د سنة نشر.
11. رحالي حجليزية: نظريات التنظيم، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
12. رواية محمد حسن: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
13. زاهر محمد ديري، سعادة راغد الكسواني: إدارة العنصر البشري في منظمات الأعمال الحديثة، دار الكنوز المعرفية العلمية، الأردن، 2009.
14. سالم تيسير الشراة: الرضا الوظيفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2008.
15. طارق كمال: علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.

16. طلال بن عايد الأحمدى: التنظيم في المنظمات الصحية للعمل الإدارة العامة، الرياض، 2011.
17. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع تنظيم وعمل، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007.
18. طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1992.
19. عادل الكبيسي: التصميم التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر، الدوحة، قطر، 1998.
20. عبد الرحمان العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، لبنان، بيروت، د ن.
21. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس المهني والصناعي، دار أسامة للنشر، عمان، د ن.
22. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية دار الإسكندرية، 2007.
23. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002.
24. عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، مدينة النصر، القاهرة، 2015.
25. عمر محمد درة، مدخل إلى الإدارة، دار دوار الباسل، حلب، د ن.
26. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
27. عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
28. فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999.
29. فرج عبد الله: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء، القاهرة، 2001.
30. محمد الصيرفي: السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر الإسكندرية، 2007.
31. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
32. محمد سعيد سلطان: إدارة الموارد البشرية، الإدارة الجامعية للنشر للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2005.

33. محمود مهدي البياتي: تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار الحامد للنشر، الأردن، 2005.
34. مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالحوافز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009.
35. مزبوة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دار الوسام للنشر والتوزيع، عنابة، 2011.
36. مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن نفيس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
37. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع الأردن، ط3، 2005.
38. نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحسان: الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار إيليا زوري للنشر والتوزيع عمان، 2008.
39. نور الدين حروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، د ن.
40. نوري منير: الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الشلف، الجزائر، د ن.
- رابعا: المجالات والجرائد:**
1. بن عيسى مصطفى: واقع وآفاق عصرنة المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، عدد 2.
2. فاطمة الزهراء العكازي: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة chelef transcanal، بوادي الفضة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 2، المجلد 4، 2018.
3. نبيلة بوخبزة: الاتصال الاجتماعي الصحي في الجزائر، المجلة الجزائرية للاتصال، جامعة الجزائر، العدد 16، ديسمبر 1997.

خامسا: الأطروحات والرسائل الجامعية:

أ- الأطروحات:

1. حذمر زينب: توزيع السلطة وعلاقته بجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الاستثنائي الجامعي بن فليس التهامي بباتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2018/2019.
2. حمزة طلحي: دور الإعلان في تحسين صورة المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بن باديس بقسنطينة، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام والاتصال، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة-، الجزائر، 2020، 2021.
3. حمزة عزوي: ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع التنظيم والعمل، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، ابن سينا، أدرار، منشورة، الجزائر، 2018/2019.
4. مزينة بلقاسم: الصراع التنظيم وانعكاسه على الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواورية البوني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2015/2016.

ب- الرسائل الجامعية:

1. إلياس فؤاد نواوي: الرضا الوظيفية، وعلاقته بالالتزام التنظيم، رسالة ماجستير تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى، مكة، 2007/2008.
2. براكطة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المخوصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية، دراسة ميدانية بشركة مواد البناء والانجاز smd باتنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011/2012.
3. بوترة موسى: دور الحوافز في الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بنقاوس، باتنة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنمية كلية الادب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، تبسة، 2012.
4. دلال السويسي نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، رسالة مقدمة

- لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2012.
5. سلمى لحر: تحليل أثر ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013/2012.
6. شطي أمينة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، دراسة مسحية على عمال ثانوية عمران العابد سيدي عمران، الوادي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014/2013.
7. علي موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية واثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة هنكل الجزائر، مركب شلغوم العيد، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007/2006.
8. عيسى إبراهيم المعسر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
9. محروق رقية: تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة حالة مركب المعارف والرافعات، عين السمارة، قسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، 2011/2010.
10. محمد الرشيد الشيخ يوسف: أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة حالة سلطة الطيران المدني، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة الشاملة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2017.
11. محمد عافت شامان العنزي: أثر الحوافز لتحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير تخصص إدارة العامة، جامعة آل البيت، الكويت، 2017/2016.
12. محمود عبد الرحمان إبراهيم الشطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.

13. مروان أحمد حويحي: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإصرار في العمل، رسالة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
14. مزيوة بلقاسم: السلطة والرضا الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2008/2007.
15. مومية عزري: ظروف العمل والرضا المهني للمعلم، المؤسسة الابتدائية المقاطعة الأولى والثانية لولاية ميلة، رسالة ماجستير، تسيير موارد بشرية، جامعة ميلة، الجزائر، 2007/2006.

# الملاحق

أولاً: الاستمارة

ثانياً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية عليا

صالح -تبسة-

ثالثاً: تصريح شرقي

رابعاً: إذن بإيداع المذكرة

خامساً: إذن بالدخول

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

العنوان:

ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح تبسة

رسالة مكلمة لنيل شهادة الماستر

إشراف الأستاذ:

أ. د بلقاسم

إعداد الطالبتين:

حلفاية أميمة

مزبوة

مشري يسرى

ملاحظة: يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل، أكل منكم التكرم بتعبئتها بعناية ودقة واختيار الإجابة التي تراها مناسبة علما بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نرجوا منكم الإجابة بكل موضوعية وصدق وهو ما أطمح إليه من أجل نجاح هذه الدراسة.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1/ الجنس:  ذكر  أنثى

3/ السن:

أقل من 30 سنة  [30 إلى 40 سنة]

[40 إلى 50 سنة]  50 سنة فأكثر

2/ مكان الإقامة خارج مدينة تبسة

مدينة تبسة  خارج مدينة تبسة

5/ السكن:

مستفيد

6/ نوع وطبيعة العمل:

طبيب عام  طبيب مختص  جراح

7/ الأقدمية في العمل:

من 5 سنوات

[5 إلى 10 سنة]

[10 إلى 15 سنة]

[15 إلى 20 سنة]

20 سنة فأكثر

المحور الثاني: ظروف العمل الفيزيائية والالتزام الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
08	الإضاءة في مواقع العمل ملائمة لأداء الأنشطة المسندة لك					
09	الإضاءة متوفرة في جميع مرافق ومصالح المؤسسة بشكل يمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك بدقة					
10	تهتم إدارة المؤسسة بتوفير جو مناسب من خلال إعطاء أهمية بالغة للتنظيف					
11	حاويات رمي الأوساخ موزعة بطريقة تساعدك على أداء الأنشطة بإتقان					
12	أجهزة التكيف في مواقع العمل تمكنك من أداء الأنشطة بطريقة مريحة					
13	يقلل الضجيج من تركيزك أثناء أداء الأنشطة المسندة لك					
14	يتميز موقع المؤسسة بظروف بعيدة عن الضجيج يمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك باستمرار					
15	تتميز مواقع أداء الأنشطة بنظام تهوية يتناسب مع التغيرات المناخية					
16	نظام التهوية بمرافق المؤسسة تجعلك تؤدي المهام المنسدة لك بانتظام					
17	نظام التهوية بالمؤسسة يمكن الطبيب من تقديم رعاية صحية جيدة					
18	توفر المؤسسة المعدات ومستلزمات الوقاية اللازمة للسلامة المهنية					
19	نظام الأمن والسلامة المهنية للمؤسسة يساعدك على إتباع قواعد المنظمة للأنشطة المسندة لك.					

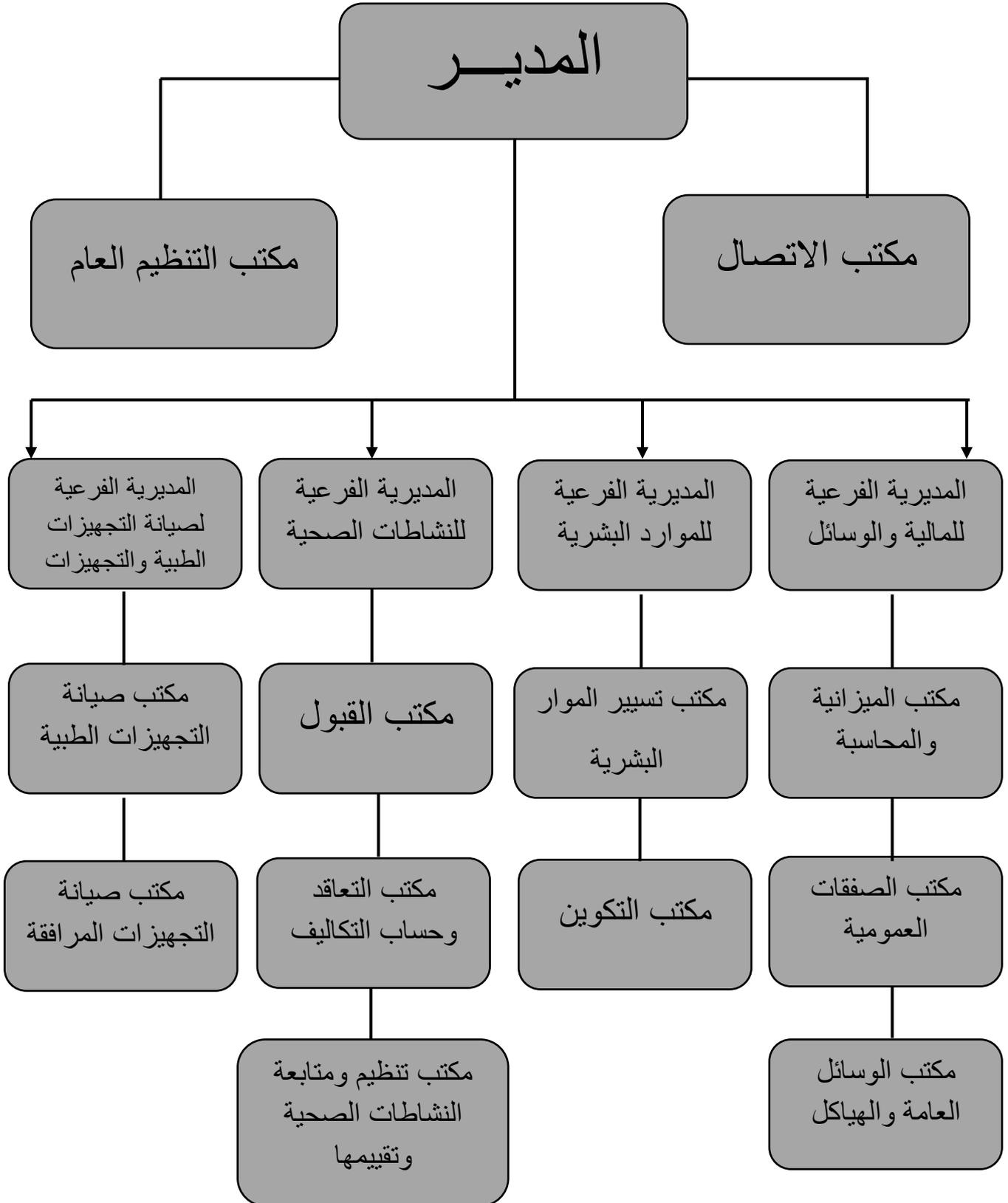
المحور الثالث: ظروف العمل التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية  
الاستشفائية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
20	القواعد المنظمة للعمل بالمؤسسة واضحة					
21	الطريقة المتبعة لإصدار التعليمات بالمؤسسة تجعلك تفكر في عدم مغادرتها					
22	العناية المركزة لمرضى بعض أقسام المؤسسة يجعلك دائم الرغبة في الانتقال من قسم إلى آخر					
23	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة يجعلك لا تتأخر عن العمل					
24	نظام الدوام المتبع من طرف المؤسسة يجعلك تلتزم بمواقيت العمل					
25	الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة تولد لديك الرغبة في ترك المؤسسة					
26	نظام الترقية السائد بالمؤسسة الاستشفائية في بيئة العمل يشعرك بالأمان الوظيفي					
27	الاتصال بين الهيئة الإدارية والهيئة الطبية بالمؤسسة يتم بطريقة سلسة					
28	مسارات الاتصال بالمؤسسة تمكنك من أداء الأنشطة المسندة لك بانتظام					
29	تعدد قنوات الاتصال بالمؤسسة الاستشفائية الحوارية يجعلك تفكر في تغيير المؤسسة					

المحور الرابع: ظروف العمل الاجتماعية والانغماس الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية  
الاستشفائية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30	الأقسام التي تنتسب لها تشعرك بالراحة أثناء أداء الأنشطة المسندة لك					
31	الجانب الإنساني لمهنة الطب يجعلك أكثر ارتباطا بهذه الوظيفة					
32	إدارة أنشطة العامة للمؤسسة مبني على إشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات					
33	يميل الأطباء في أداء الأنشطة المسندة لهم بالمؤسسة إلى التشاور فيما بينهم					
34	الأسلوب المتبع في عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة يمكنك من أداء الأنشطة المسند لك برغبة					
35	العلاقات السائدة بين مختلف الفئات المعنية بالمؤسسة مبني على الاحترام					
36	تتلقي الثناء و التقدير على أدائك للأنشطة المسندة لك من طرف الهيئات المشرفة بالمؤسسة					
37	نظرة الفاعلين بالمؤسسة لمكانة الطبيب يجعلك أكثر ارتباط بها					
38	مستويات الثقة المنوحة في أداء الأنشطة المسندة لك بالمؤسسة تولد لديك رغبة البقاء فيها أطول مدة ممكنة					
39	الخدمات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة تجعلك تفتخر بها					
40	نظام الحوافز بالمؤسسة يجعل وظيفتك تستهويك					

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح -تبسة-





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH  
جامعة العربي التبسي، تبسة  
LARDI TEBESSI UNIVERSITY, TEBESSA



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا الممضي أسفله:

الطالب(ة): حلمة أميرة

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة سياقة رقم: A 0172 0983

الصادرة بتاريخ: 20/06/2021 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم الاجتماع والتقييم والعمل

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: طرق العمل والتفكير

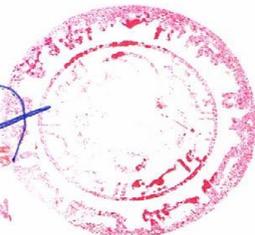
على الوجه الوظيفي المذكور، بموجب الحضور والتكليف المذكورين في تاريخه

إشراف الأستاذ(ة): مزيونة دابليو

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 31 ماي 2023

إمضاء المعني بالأمر





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH  
جامعة العربي التبسي، تبسة  
LAHOU TEDESSI UNIVERSITY, TEBESSA



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع

تصريح بشرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/02/20

أنا المعضي أسفله:

الطالب(ة): تشاري بيسري

صاحب(ة) بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة سياقة رقم: 103673545

الصادرة بتاريخ: 2017/03/03 عن دائرة/بلدية: تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص: علم الاجتماع تطبيقي وعمل  
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: تأثير وسائل الإعلام على

سلوك المواطنين في الانتخابات

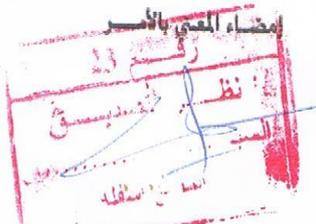
إشراف الأستاذ(ة): سأيدة بلقاسم

أصبح بشرفي أنني إلتمت بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث

الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة

بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

تبسة في: 2023/06/01







# عنوان الدراسة: ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي للأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح -تبسة-

المشرف: أ.د. مزبوة بلقاسم

إعداد الطالبتين:

- حلفاية أميمة

- مشري يسرى

## ملخص الدراسة باللغة العربية

تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: ما انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح بتبسة، محاولة تحقيق الأهداف الآتية:

1- كيفية تأثير ظروف العمل الفيزيكية على شعور الأطباء بالالتزام الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية عليا صالح تبسة.  
2- انعكاسات ظروف العمل التنظيمية على شعور الأطباء بالاستقرار الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح تبسة.

3- كيفية انعكاس ظروف العمل الاجتماعية على شعور الأطباء بالانغماس الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح تبسة.

من أجل تحقيق هذه الأهداف وتقتضي الإجابة عن الأسئلة التي وضعتها اعتمدت الدراسة الراهنة عدة مصادر فكرية ومنهجية متمثلة في التراث العلمي الذي كان محور اهتمامه ظروف العمل والرضا الوظيفي وذلك بتصنيفه وترتيبه تبعا للأهداف العلمية التي تسعى إلى تحقيقها تم تحليل المعطيات المرتبطة بالظاهرة البحثية باتباع مجموعة من الخطوات المنهجية المتسقة لتسهيل التعامل مع المعطيات الميدانية وقد تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة واستخدام المسح الشامل والتركيز على الاستمارة والملاحظة والمقابلة الغير متقنة والوثائق والسجلات كأدوات لجمع المعلومات والبيانات مجال الدراسة، وبعد ترتيب وتصنيف وتكميم وعرض البيانات والمعطيات التي تم جمعها من المؤسسة ومن أجل إضفاء معياري الموضوعية والواقعية على الدراسة الراهنة، تم مناقشة وتحليل النتائج التي توصلت إليها ومن ثم استخلاص جملة من النتائج:

➤ ظروف العمل الفيزيكية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح -تبسة- تساعد على أداء الأنشطة المسندة لهم.

➤ الظروف التنظيمية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عليا صالح -تبسة- تمكنهم من الاستقرار الوظيفي.

➤ ظروف العمل الاجتماعية للأطباء بالمؤسسة العمومية عليا صالح -تبسة- تنعكس ايجابا على الانغماس الوظيفي لديهم.

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل، الرضا الوظيفي، المؤسسة العمومية الاستشفائية.

**Title of the study:** Working conditions and their implications for the job satisfaction of doctors at the public hospital institution Alia Salah - Tebessa -

**Prepared by the two students: Supervisor:** Prof. Mezioua Belgacem

HALFAIA Oumaima

MECHERI Youssra

### **Abstract of the study in Arabic**

The problematic of the study revolved around a central question: What are the repercussions of working conditions on job satisfaction among doctors at the public hospital institution of Alia Salah in Tebessa, trying to achieve the following objectives:

- 1- How the physical working conditions affect doctors' sense of job commitment in the Alia Salah Tebessa hospital institution.
- 2- The repercussions of the organizational work conditions on doctors' sense of job stability in the public hospital institution of Alia Salah Tebessa.
- 3- How the social working conditions reflect on doctors' sense of job immersion in the public hospital institution of Alia Salah Tebessa.

In order to achieve these goals and require an answer to the questions it set, the current study adopted several intellectual and methodological sources represented in the scientific heritage, whose focus was working conditions and job satisfaction, by classifying and arranging it according to the scientific goals that it seeks to achieve.

The data related to the research phenomenon was analysed by following a set of steps. The consistent methodology has been used to facilitate dealing with field data.

The descriptive approach has been used due to its suitability to the nature of the study, the use of a comprehensive survey, the focus on the questionnaire, observation, the improper interview, documents and records as tools for collecting information and data in the field of study.

After arranging, classifying, quantifying and presenting the data and data collected from the institution and in order to provide normative Objectivity and realism on the current study, the findings were discussed and analysed, and then a number of conclusions were drawn:

- The physical working conditions for the work of doctors in the public hospital institution, Alia Salah - Tebessa - help to perform the activities assigned to them.
- The organizational conditions for the work of doctors in the public hospital institution, Alia Salah - Tebessa - enable them to have job stability.
- The social working conditions of doctors in the public institution, Alia Salah - Tebessa - reflect positively on their job involvement.

**Keywords:** working conditions, job satisfaction, public hospital institution.