

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل



عنوان المذكرة :

تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية

مستغانم .

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل

إشراف الأستاذة

- د. سيدي موسى ليلي

من إعداد الطالبة :

- حمدود منصورية



لجنة المناقشة :

رئيساً
مشرفاً و مقرراً
مناقشاً

أستاذ محاضر
أستاذ محاضر
أستاذ محاضر

- عزوز نوال
- سيدي موسى ليلي
- عثمان عز الدين

السنة الجامعية

2019/2018

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم"

والصلاة والسلام على على سيدنا محمد طب القلوب و شفائها نور
الإبصار و ضيائها .

أولا و قبل كل شئ نشكر الله عز وجل علاه الذي وقفنا لإتمام هذا
العمل المتواضع و نرجو من جلالته أن يوفقني و إياكم في المستقبل
إلى خير ما نرضاه .

نتقدم بشكرنا الخاص و إحترامنا الكبير إلى كل من ساهم في تقديم يد
العون لإنجاز هذا البحث الأستاذة الفاضلة " سيدي موسى ليلي " التي
أشرفت على هذا العمل وعلى صبرها وسعة صدرها ومساعدتها القيمة
التي كانت لنا السند الحقيقي في إتمام عملنا ، ولكل أساتذة علم
الإجتماع وتحديدًا تخصص تنظيم وعمل ، كما نوجه شكر خاص إلى
طالبة علم الإجتماع بجامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم ، فلولا
وجودهم لما أحسنا بمتعة العمل و حلاوة البحث ، و لما وصلنا إلى
ما وصلنا إليه فلهم منا كل الشكر ...

إهداء

إلى روح والدي رحمه الله و أسكنه فسيح جناته إلى
جنات الخلد يا أعظم الرجال و أنبلهم والدي الحبيب ... رحمه
الله

إلى والدتي الغالية القلب الذي ينبض بالحب و الصدق و
العطاء أطال الله في عمرها ...

شكر و تقدير

إهداء

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

مقدمة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية ص 6
2. فرضيات الدراسة ص 8
3. تحديد المفاهيم ص 8
4. الدراسات السابقة ص 10
5. صعوبات الدراسة ص 13
6. المقاربة السوسولوجية ص 14

الفصل الثاني : ظروف العمل

تمهيد

1. التطور التاريخي لظروف العمل ص 19

2. مفهوم ظروف العمل ص 20
3. أنواع ظروف العمل ص 21
4. أهمية تحسين ظروف العمل ص 38
5. أهداف توفير ظروف عمل ملائمة ص 39
6. أساليب تحسين ظروف العمل ص 40

ملخص للفصل

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي ص 45
2. محددات الأداء الوظيفي ص 46
3. أنواع الأداء الوظيفي ص 47
4. عناصر و أبعاد الأداء الوظيفي ص 48
5. مؤشرات الأداء الوظيفي ص 50
6. تقييم الأداء الوظيفي و أهدافه ص 51
7. طرق قياس و تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات ص 53

ملخص للفصل

الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة

1. الدراسة الإستطلاعية ص 61
2. مجالات الدراسة ص 61
3. مجتمع و عينة الدراسة ص 64
4. منهج الدراسة ص 64
5. أدوات الدراسة ص 65

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

1. عرض و تحليل جداول البيانات الشخصية..... ص 67
2. عرض و تحليل جداول الفرضية الأولى ص 71
3. عرض و تحليل جداول الفرضية الثانية ص 85
4. النتائج العامة للدراسة ص 92
5. التوصيات ص 94

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
67	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة على حسب الجنس	01
67	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب السن	02
68	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	03
69	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	04
69	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة	05
70	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية في العمل	06
71	يبيّن توزيع مجتمع الدراسة حسب الأجر	07
72	يوضح تقييم الإضاءة السائدة في العيادة	08
73	يوضح تقييم درجة الحرارة السائدة في العيادة	09
74	يوضح تقييم التهوية في العيادة	10
75	يوضح تقييم النظافة في مكان العمل	11
76	يوضح تقييم الأمن الداخلي في مكان العمل	12
76	يبيّن حوادث العمل	13
77	يبيّن نوع الحادث	14
77	يبيّن سبب حوادث العمل	15
78	يبيّن العلاقة مع الزملاء	16
79	يبيّن مدى الإنسجام مع فريق العمل	17
80	يبيّن العلاقة مع الرؤساء	18
81	يبيّن طريقة الاتصال المسؤولين بالعمال	19
82	يبيّن طريقة التواصل مع الزملاء في العمل	20
83	يبيّن نظرة العامل لعدد ساعات العمل	21
83	يبيّن توافق الأجر مع عدد ساعات العمل	22
85	يوضح تقييم ظروف العمل	23
86	يبيّن وجود الحوافز في العيادة	24
87	يبيّن ردة فعل مجتمع الدراسة عندما تكون ظروف العمل غير محفزة	25
88	يوضح رضا مجتمع الدراسة عن الوظيفة المهنية و أسباب عدم الرضا	26

قائمة الجداول

89	يبين وجود صراعات في العمل و نوعها	27
90	يوضح تأثير الصراعات على أداء العمل	28
90	يبين الشعور حول طبيعة العمل	29

قائمة الجداول

الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
104	الميكمل التنظيمي للعبادة	01
105	إستمارة الدراسة الميدانية	02

مقدمة

يرتكز نجاح المنظمات والمؤسسات العامة و الخاصة على التنسيق بين جميع عناصره المادية و التقنية و البشرية ، ولعل أبرز ركيزة من ركائز التنظيم تتمثل في العنصر البشري حيث يمثل الأفراد فيها أهمية كبيرة ، ولكي ينجح التنظيم في بلوغ مسعاه لا بد له من الإهتمام بهذا العنصر و خلق بيئة عمل مناسبة له كون هذا الأخير هو الأداة الحيوية والمحرك الأساسي لباقي عناصر التنظيم ، و هو من مقومات نجاح المنظمات ، الأمر الذي جعله يحظى بإهتمام الإداريين و الباحثين و أرباب العمل و المؤسسات من خلال بحث في جميع الجوانب و الوسائل و المصادر التي تؤدي إلى رضاه . و قد سلطو إهتمامهم على ظروف العمل لما لها من تأثير عليه و على التنظيم ككل فإهتموا بدراسة ظروف العمل بكافة أنواعها : الفزيائية ، الإجتماعية و التنظيمية ... إلخ

يمثل المورد البشري العنصر الحيوي داخل التنظيم وأساس لكل عملية ، فوجود المؤسسة مرتبط بوجود العنصر الفعال وبالجهد الذي يبذله ، لا يمكن للعامل أن يمارس مهامه دون أن يؤثر ويتأثر بما يحيط به من ظروف فهو ليس بمعزل عن محيط عمله و لا عن المناخ السائد فيه ، وعندما نتكلم عن ظروف العمل فالأمر لا يتعلق فقط بالجانب المادي ، أو بساعات العمل ، أو بالحوافز ، و المكافآت بل يتعداه إلى جوانب أخرى كالجانب المعنوي و الإجتماعي ... وكل هذا له دور محوري في توجيه سلوك العامل.

لذا جاء الإهتمام بالأفراد من خلال العمل على الوفاء بمتطلباتهم ، وإيجاد السبل الكفيلة برفع معنويات العاملين ، ولذلك تحقق تلك المنظمات والمؤسسات أهدافها ، ويعد موضوع ظروف العمل من الموضوعات التي حظيت وما تزال تحظى بإهتمام الباحثين ولعل السبب في ذلك هو أن ظروف العمل تعتبر أحد أهم المتغيرات التي تساهم بانعكاساتها على معنويات العاملين وبالتالي على أدائهم الوظيفي ، فالأجواء السائدة في مكان العمل يعد أمرا حاسما و مهما لتحمل قدرة العاملين على الإستقرار في العمل ، و تختلف ظروف العمل وتأثيراتها من منظمة إلى أخرى ، فالمؤسسات الصحية منها العيادات هي أكثر المؤسسات حساسية و أكثر المؤسسات التي ينبغي الإهتمام بها كونها تتابع صحة ووقاية الفرد و المجتمع ، فتأثر هذه المؤسسات بظروف العمل سيولد عنه تأثير أداء العاملين و

سلوكهم وفي ميولاتهم إتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها ، و بالتالي يكون لها إنعكاس على المرضى المتوافدين لها ، فحتى يتمكن العامل من تأدية عمله على أحسن وجه وحب على إي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها و ضمان إستمرارها أن تهتم بتوفير أحسن الظروف المناسبة لهذه الموارد البشرية كما عليها الحرص على الحفاظ عليها و ضمان تواجد هذه الموارد البشرية داخلها لأن هذه الأخيرة هي حجر الأساس في أية مؤسسة .

لاشك أن البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب معينة تدفع الباحث إلى دراسته و التعمق فيه ، و من الأسباب التي جعلتنا نختار موضوع تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي للطاقم الطبي في العيادة المتعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي مستغنام هي أن ظروف العمل جديدة بالدراسة في العيادة متعددة الخدمات و لما لها من تأثير على الموارد البشرية و أدائهم أيضا الأهمية المتزايدة التي يعرفها موضوع ظروف العمل ، خاصة مع ظهور النقابات العمالية التي تندد بتحسين حياة العمل و تعمل جاهدة لوضع المعايير الدولية لظروف العمل تسترشد بها المؤسسات عند القيام بعملية التهيئة على مستوى المؤسسة ، و قلة الإهتمام بموضوع ظروف العمل على مستوى عيادة متعددة الخدمات و كذلك أن الأداء الوظيفي جدير بالبحث والتشخيص للوقوف على متطلباته ليتحقق بشكل إيجابي و يحقق معه متطلبات قطاع الموارد البشرية ، و أيضا الأمر المهم الذي دفعنا لإختيار هذا الموضوع هو تحسيس المؤسسات الجزائرية بشتى مجالاتها بأهمية المورد البشري و بالتالي الإهتمام به بتوفير ظروف عمل مناسبة و بيئة عمل ملائمة ، بحيث تساهم في الرفع من مستوى أدائه الوظيفي .

و تتمثل أهداف دراستنا في التعرف على مختلف ظروف العمل التي تحيط بالعامل في مكان عمله و محاولة معرفة ظروف العمل التي تؤدي الى تحقيق مستوى أداء العاملين المطلوب ، كذلك محاولة معرفة العلاقة بين ظروف العمل و الأداء الوظيفي للطاقم الطبي ، و تبين مدى تأثير ظروف العمل على الوضعية الاجتماعية للعامل داخل العيادة.

و تتلخص أهمية دراستنا في إلقاء الضوء على ظروف العمل داخل العيادة المتعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي مستغانم ، و الوقوف عند آثار و إنعكاسات ظروف العمل على أداء الطاقم الطبي و كفاءاتهم ، أيضا الأهمية الاقتصادية و الإجتماعية التي يكتسبها الموضوع لاسيما بعدما أدركت المؤسسات أهمية العنصر البشري و تسليمها بأنه المصدر الرئيسي للرفعي بأدائها .

وفي هذا السياق فقد قسما دراستنا الحالية التي تتمحور حول موضوع تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي داخل عيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي ولاية مستغانم كالآتي :

الفصل الأول : يتناول الإطار المنهجي للدراسة ، و لقد تم فيه طرح الإشكالية ، و الفرضيات و تحديد مفاهيم الدراسة ، و الدراسات السابقة ، صعوبات الدراسة ، في الأخير المقاربة السوسولوجية الذي تحتوي علاقة موضوع الدراسة بتخصص علم إجتماع تنظيم و عمل ، كتذكير فقط حول أسباب إختيار الموضوع و أهداف الدراسة و أهمية الدراسة ذكرناها سابقا فالمقدمة .

الفصل الثاني : و هو فصل نظري حول ظروف العمل ، تطرقنا فيه إلى التطور التاريخي لظروف العمل ، مفهوم ظروف العمل ، أنواع ظروف العمل ، أهمية تحسين ظروف العمل ، أهداف توفير ظروف عمل ملائمة ، و في الأخير أساليب تحسين ظروف العمل

الفصل الثالث : فصل نظري حول الأداء الوظيفي عرضنا فيه مفهوم الأداء الوظيفي ، محددات الأداء الوظيفي ، أنواع الأداء الوظيفي ، عناصر و أبعاد الأداء الوظيفي ، مؤشرات الأداء الوظيفي ، تقييم الأداء و أهداف عملية التقييم ، و في الأخير طرق قياس و تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات .

الفصل الرابع : و هو الفصل الذي يتناول تفاصيل الجانب الميداني للدراسة ، قمنا فيه بعرض الدراسة الإستطلاعية ، ثم عرضنا فيه مجالات الدراسة ، مجتمع و عينة الدراسة ، منهج الدراسة ، أدوات الدراسة .

الفصل الخامس : و هو الفصل الأخير الذي قمنا فيع بعرض و تحليل الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية و

الجداول الخاصة بالفرضية الأولى و الثانية ، إضافة إلى النتائج العامة و في الأخير توصيات .

و نشير أن لكل فصل من الفصول يحتوي على تمهيد و ملخص للفصل ، و في الأخير خاتمة ، و العناصر المتبقية

كقائمة المراجع و الملاحق المعتمدة في الدراسة .

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. تحديد المفاهيم .
4. الدراسات السابقة .
5. صعوبات الدراسة
6. المقاربة السوسيولوجية

1. الإشكالية :

تعتبر المؤسسات اليوم سمة من سمات العصر ، فهي متواجدة في حياتنا الإجتماعية لتشمل كافة نواحيها المختلفة باعتبارها نسق إجتماعيا تتفاعل فيه مجموعة من الموارد منها البشرية و المالية و التنظيمية المختلفة ، و يعتمد نجاح المؤسسات في إدارة موارده البشرية على الإدارة الواعية التي تقوم بتهيئة الظروف المناسبة حتى تتحصل على أقصى مردود فتوفر الظروف الملائمة يكون إنطلاقا من بيئة العمل المهنية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق هذا المردود ، و نظرا للدور الفعال الذي تلعبه مؤسسات القطاع الصحي في دفع عجلة التنمية ، باعتبارها مؤسسات تساهم في تحقيق الرفاهية من خلال تقديم الخدمات الصحية للمجتمع ، و في ظل التغيرات والتطورات الحاصلة في المجتمعات من نمو مستمر للسكان وتزايد الطلب على الخدمات الصحية ، أصبح على المؤسسات الصحية و نخص بالذكر العيادات مواكبة هذه التطورات والحرص على تقديم خدمات صحية عالية الجودة و ذلك بالعمل على تحسين ظروف العمل ، و لما كان القطاع الصحي من القطاعات الأكثر حساسية التي تتم فيه متابعة صحة ووقاية الفرد و المجتمع كان لا بد من تمتع العاملين في هذا القطاع بظروف عمل مناسبة التي تضمن أداء و تقديم خدمات صحية ذات نوعية جيدة بإخلاص و دون تقصير ، و هذا بالطبع يحتاج توافر ظروف عمل ملائمة التي تلعب دورا محوريا في نجاح هذا القطاع حيث تمارس عوامل و متغيرات هذه الظروف تأثيرات بالإيجاب و بالسلب على العاملين فيه وعلى مستوى أدائهم .

حيث أنه من شأن متغيرات ظروف العمل و المتضمنة أساسا طبيعة العمل نفسه ، أنظمة و إجراءات العمل ، أساليب و ممارسات الإدارة ، إضافة إلى العوامل المادية و الإجتماعية ... إلخ أن تكون مصدر رضا و تحفيز بالنسبة للعاملين كما قد تكون مصدرا للضغوط و التوتر لديهم مما يترك أثارا نفسية و إجتماعية و إقتصادية عليهم و على المؤسسة على حد سواء .

كذلك الإهتمام بتطوير ورفع مستوى الأداء الوظيفي أصبح ضرورة لأي مؤسسة لأنه يساهم في تحقيق الأهداف المرسومة ، حيث نجده يأخذ عدة اشكال و إتجاهات التي من بينها الإهتمام بالموظف و تهيئته علميا و عمليا ، إضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة مادية و معنوية تمكنه من إبراز قدراته و مهاراته العلمية و الفنية في أداء وظائفه و على مستوى جيد من الكفاءة و الفعالية .

إن ظروف العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل حتما سيكون لها انعكاس إيجابي على الفرد و المؤسسة من خلال بلوغ أهداف منهما ، و في المقابل إذا لم تحقق سيكون لها تأثير سلبي على كليهما ، كون بيئة العمل تحتوي على مجموعة من المتغيرات ذات التأثير المباشر على الموارد البشرية و على إتجاهاتهم و سلوكياتهم في العمل ، حيث أنه كثيرا ما يواجه العاملون داخل المؤسسة مواقف و ظروف مختلفة يتعرضون من خلالها لحالات الإضطراب و القلق الذي يؤثر سلبا على نفسياتهم و سلوكياتهم و منه على أدائهم للعمل .

و في هذه الدراسة سنقوم بالبحث عن مدى تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي للطواقم الطبي في عيادة متعددة الخدمات ، و هي منشأة لتقديم الرعاية الصحية والخدمات الإستشارية الطبية والعلاجية البسيطة و الإسعافات الأولية و على ضوء ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي كالتالي : ما مدى تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي للطواقم الطبي في العيادة المتعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي - مستغانم ؟

و إنطلاقا من هذا السؤال الرئيسي يمكن طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية و هي كالاتي :

- ما طبيعة ظروف العمل السائدة في العيادة المتعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم ؟
- ما مستويات الأداء الوظيفي للطواقم الطبي لعيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم ؟

2. فرضيات الدراسة :

- تتميز طبيعة ظروف العمل في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم بعدم ملائمتها للعمل .
- تؤثر ظروف العمل على الأداء الوظيفي للطواقم الطبي لعيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم .

3. تحديد مفاهيم الدراسة :

- 1.3. ظروف العمل : يقصد بظروف العمل تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية ، تنظيمية واجتماعية . فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال ، بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل¹ ، و تنقسم ظروف العمل الى :

ظروف العمل الفيزيائية : يقصد بظروف العمل الفيزيائية الإضاءة ، التهوية الضوضاء ، الرطوبة ، الحرارة والنظافة وهي ذات تأثير كبير على الصحة البدنية والنفسية للعامل ، لما لها من دور في توفير جو عمل آمن ومريح.

الظروف التنظيمية : تتمثل في إجراءات العمل ، ساعات العمل وتكنولوجيا العمل ، و تلعب دورا حاسم في أداء العمال في بعض الحالات ودور ثانوي في حالات أخرى ، أي أن تأثيرها نسبي يتوقف على طبيعة العمل و العامل معا ، حيث تؤثر ساعات العمل بشكل واضح إذا كان العمل عضليا أو كان منصب مسؤولية ، كما أن إجراءات العمل المعقدة تؤثر على نفسية العامل خاصة إذا ما تطلبت تكنولوجيا عالية ، لأن هذا يتطلب منه بذل جهود فكرية مضاعفة من أجل مطابقة إجراءات العمل والتحكم في التكنولوجيا المستخدمة .

¹ سلمى لحر ، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ، رسالة ماجستير (منشورة) ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة عبد الحميد مهري 2 ، قسنطينة ، 2012-2013 ، ص 23 .

الظروف النفسية و الإجتماعية : تؤثر ظروف العمل الاجتماعية بشقيها (خدمات اجتماعية وعلاقات إنسانية) على دافعية العامل نحو عمله من خلال التأثير على نفسيته ، فقد يصاب بالإحباط عندما يجد أن واقع عمله لا يتفق مع توقعاته ، أي أنه لم يستطع إشباع حاجاته من خلال تفاعله مع ظروف عمله الاجتماعية¹ .

2.3. الأداء الوظيفي : يعرف بأنه السلوك أو الممارسة التي يقوم بها الفرد لتنفيذ واجبات أو مهمات معينة في العمل ، و يعني أيضا القدرة على الإنتاج بفاعلية للسلع و الخدمات التي تستجيب لطلب السوق بما يسمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي² .

3.3. العيادة المتعددة الخدمات : هي من الهياكل الصحية خارج المستشفى تهدف إلى توفير رعاية عامة ومتخصصة للمرضى الذين يسترشدون بمراكز الوقاية والرعاية الأساسية للسكان ، يتم توزيع هذه العيادات على الأراضي الوطنية لتغطية المدن الرئيسية في البلديات والدوائر لإستقبال المرضى الموجهين من غرف الرعاية في الأحياء والقرى المحيطة بعد أن استفادوا من الرعاية الأساسية والوقاية ، تتم في هذه العيادة تقديم الرعاية الصحية الكافية للمرضى قبل إحالتهم في النهاية إلى المستشفيات التي يتمثل هدفها الرئيسي في الإستشفاء بالإضافة إلى حالات الطوارئ الطبية والجراحية .

4.3. الطاقم الطبي : يتكون من أطباء و ممرضين لتقديم الخدمات التشخيصية و العلاجية للمريض و يتعاون كل فريق الطاقم الطبي فيما بينهم لتقديم الرعاية الصحية للمجتمع .

¹ سلمى لحر ، مرجع سابق ، ص 88 .

² سهام بن رحون ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، رسالة نيل شهادة الدكتوراه (منشورة) ، في العلوم - علم إجتماع - تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2013-2014 ، ص 14-15 .

4. الدراسات السابقة :

مصطلح الدراسات السابقة هو مصطلح يراد به مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أو بعض من جوانبه ، حتى يتسنى للباحث أن يبدأ مما إنتهى غيره ، وأن يوضح مدى الإختلاف و التشابه بين دراسته و بين من سبقه من دراسات ¹ ، أيضا تمكن الباحث من التعرف على الإجراءات و الأدوات التي يمكن أن يستفيد منها في دراسته ، و تجعله يتجنب الأخطاء التي وقع بها الآخرون ، وأن يستفيد من تجاربهم . إن معرفة الباحث بالبحوث السابقة تجعل عملية تفسير النتائج لديه أكثر سهولة و يسرا . و تناقش النتائج فيما إذا كانت تتفق أو تختلف مع نتائج البحث ² ، و قد بدأنا تصنيف الدراسات السابقة حسب الأقرب لدراستنا و من الدراسات التي تناولت موضوع بحثنا هي :

الدراسة الأولى : دراسة عربية أجرتها الباحثة مارليس موسى سركييس و هي بعنوان " أثر بيئة العمل على

الأداء الإبداعي للعاملين " ³ ، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الأعمال ، الجامعة الإفتراضية السورية ، سوريا ، للموسم الجامعي 2017-2018 ، و التي طرحت التساؤل الرئيسي التالي : هل يوجد أثر لبيئة العمل المادية و المعنوية على الأداء الإبداعي للعاملين ؟ ، و إستندت الباحثة على ثلاث فرضيات رئيسية و كانت بالترتيب التالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل في الأداء الإبداعي للعاملين ، لا يوجد فروق جوهرية في تقييم أفراد العينة المدروسة من العاملين نحو مستوى الأداء الإبداعي لهم في المصارف الخاصة العاملة دمشق حسب المتغيرات الديموغرافية (العمر ، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي) ، لا يوجد فروق جوهرية في تقييم أفراد العينة المدروسة من العاملين نحو جودة بيئة العمل داخل المصارف الخاصة العاملة

¹ رحيم يونس كرو العزاوي ، منهج البحث العلمي ، دار دجلة ، عمان ، ط 1 ، 2008 ، ص 46 .

² منذر الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، دار المسيرة ، عمان ، ط 1 ، 2007 ، ص 85 .

³ مارلين موسى ساركيس ، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين ، رسالة ماجستير (منشورة) ، تخصص إدارة الأعمال التخصصي ، الجامعة الإفتراضية السورية ، سوريا ، 2018 .

في دمشق حسب المتغيرات الديموغرافية (العمر ، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي) . و قامت الباحثة بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و الإستبيان و المجالات و الرسائل الجامعية إختارت عينة عشوائية من العاملين حيث بلغ مجتمع الدراسة 225 موظف و تم تقسيم الإستبيان على 145 عامل فقط و توصلت فالأخير إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد تأثير بيئة العمل كأفضل عامل من عوامل بيئة العمل حسب تقييم العاملين في المصارف ، ثم الهيكل التنظيمي ، ثم التكنولوجيا ، ثم التدريب و أخيرا الحوافز و المكافآت حسب تقييم عينة الدراسة .

الدراسة الثانية : دراسة جزائرية منجزة من قبل الباحثة براكثة سليمة تحت عنوان " ظروف العمل داخل

المؤسسة المخصصة و إنعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال " ¹ رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإجتماعية و الإسلامية ، تخصص تنظيم و العمل ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر ، للموسم الجامعي 2011-2012 تمحورت إشكالية الدراسة حول إنعكاسات ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة على الوضعية الاجتماعية للعمال والتي إرتكزت على التساؤل الرئيسي التالي : ماهي ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة ؟ و ما إنعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة ؟ و قامت بصياغة فرضية عامة هي : لظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة إنعكاسات على الوضعية الاجتماعية للعمال ، و تفرعت هذه الفرضية إلى فرضيات جزئية التالية : للإتصال إنعكاس على العلاقات الإجتماعية بين العمال ، للإشراف إنعكاس على العلاقات الإجتماعية بين العمال ، للأجور إنعكاس على الرضا الوظيفي للعمال ، للحوافز إنعكاس على الرضا الوظيفي للعمال . و إتخذت الباحثة المنهج الوصفي عن طريق المسح الشامل و إتمدت على أداة الإستبيان و الملاحظة البسيطة و الوثائق و السجلات ، و إستخدمت في العينة المسح الشامل لجميع أفراد العينة البالغ عددها 33

¹ براكثة سليمة ، ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة و إنعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال ، رسالة ماجستير (منشورة) ، تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2011-2012 .

عامل ، و في نهاية الدراسة تحصلت على نتائج و هي : الوضعية الإجتماعية هي وضعية جيدة ، ناتجة عن العلاقات الإجتماعية الجيدة التي تخلقها عمليات الإتصال و الإشراف ، للظروف العمل المادية إنعكاس على الوضعية الإجتماعية للموظفين داخل المؤسسة المخصصة ، كما أن الموظفين متمسكين بالعمل داخل المؤسسة رغم قلة الأجر و الحوافز لأنهم وجدوا الإحترام و التقدير داخل المؤسسة .

الدراسة الثالثة : دراسة جزائرية أجرتها الباحثة مومية عزري و هي بعنوان " ظروف العمل و الرضى المهني

للمعلم" ¹ رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، للموسم الجامعي 2006-2007 ، كانت إشكالية الدراسة مرتكزة حول ظروف العمل و علاقتها بالرضى المهني للمعلم و التي طرحت التساؤل الرئيسي : هل هناك علاقة بين ظروف العمل الإجتماعية و المادية و الرضى المهني للمعلم ؟ و إتمدت على فرضية عامة و هي : هناك علاقة بين ظروف العمل الإجتماعية و المادية و الرضى المهني للمعلم ، و أيضا على فرضيات فرعية و هي كالتالي : ظروف العمل الإجتماعية الجيدة تنعكس إيجابا على الرضى المهني للمعلم ، ظروف العمل المادية السيئة تنعكس سلبا على الرضى المهني للمعلم ، ظروف العمل المادية أشد تأثيرا من ظروف العمل الإجتماعية على الرضى المهني للمعلم . و قامت الباحثة بإنتهاج منهج المسح بالعينة حيث إتمدت كل من الأدوات التالية : السجلات و الوثائق ، الملاحظة البسيطة و الملاحظة بالمشاركة ، المقابلة الحرة و المقابلة المقننة ، الإستمارة . إختارت الباحثة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة حيث مجتمع الدراسة الأصلي مقسم إلى مقاطعتين تضمنا في مجموعها 370 مفردة موزعتين على 36 مدرسة تعليمية إبتدائية نظامية ، و توصلت في الأخير إلى مجموعة من النتائج و هي : هناك علاقة بين ظروف العمل المادية و الإجتماعية و الرضى المهني للمعلم ، ظروف العمل الإجتماعية الجيدة تنعكس

¹ مومية عزري ، ظروف العمل و الرضى المهني للمعلم ، رسالة ماجستير (منشورة) ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006-2007.

إيجابا على الرضى المهني للمعلم ، الظروف المادية السيئة يفوق تأثيرها بكثير على الظروف الإجتماعية الجيدة المتواجدة في مهنة التعليم .

1.4 . نقد عام للدراسات :

من خلال الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها ، نجد أنها تناولت متغير ظروف العمل كعنصر من عناصر بيئة العمل و ركزت على الظروف الإجتماعية الخاصة بالشؤون الإدارية و إهمال الظروف الأخرى كالظروف الفيزيائية و التنظيمية داخل مكان العمل ، و هذا ما سنحاول الخوض فيه من خلال دراستنا .

5 . صعوبات الدراسة :

من المعلوم أن كل بحث سوسولوجي لا يخلو من بعض الصعوبات مهما كان وزنه و قيمته ، و من الصعوبات التي صادفتنا خلال دراستنا :

- صعوبة الحصول على المادة العلمية (المراجع) لتغطية الخلفية النظرية لمتغير الأداء الوظيفي .
- صعوبة تقسيم الإستمارة على الطاقم الطبي للعيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي مستغانم نظرا لإنشغالهم الدائم ، و لأن الوقت لديهم له أهمية كبيرة .
- إتساع حجم الموضوع وصعوبة التحكم فيه .

6. المقاربة السوسولوجية :

المقاربة السوسولوجية هي الطريقة لإقتراب الباحث من الظاهرة المعنية بعد إكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالإستناد إلى عامل أو متغير ، تم قد كان تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقا بناء على خبرته التي إكتسبها في مجال البحث العلمي ، والنظرية التي تبنيها في بحثنا هي :

- النظرية البنائية الوظيفية :

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السوسولوجية التي شغلت حيزا كبيرا في أدبيات علماء الاجتماع خاصة في بدايات القرن العشرين ، واحتلت مكانة مرموقة بين نظرياته . و نشير في هذا السياق إلى أن هذه النظرية لم تأت نتيجة جهد عالم بعينه بل تضافرت جهود العديد منهم في مجالي علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا الإجتماعية في إرساء دعائم هذا التيار . كما تجدر الإشارة إلى أن هذا الاتجاه في علم الاجتماع لم ينطلق من فراغ أيضا بل جاء إستجابة لمنبهات كثيرة أتى بعضها مما سبق هذا الإتجاه من تراث علمي ، سواء أكان تراثا حول الإنسان أو حول الطبيعة و ظواهرها ، و أتى بعضها الآخر إستجابة لدواعي إيديولوجية و واقعية شكلت بعض الظروف التي أحاطت برواد هذا الاتجاه و الباحثين الذين أسهموا فيه و حكمت على آرائهم طرق أبواب دون غيرها أو الإهتمام بمواضيع معينة من مواضيع البناء الاجتماعي كالتكامل و التوافق و التوازن... الخ¹ .

يرى الإتجاه البناء الوظيفي أن معظم الأنماط و الأشكال الاجتماعي وجدت لتحافظ على تكامل النسق وتوازنه وهو يؤكد ضرورة تكامل الأجزاء في إطار الكل أو ما يطلق عليه في بعض الأحيان تساند الأجزاء فكل جزء يقوم بدوره وظيفته من أجل قيام وبقاء الكل وأي خلل يصيب أي جزء في النسق الكلي يؤدي

¹ نيل حميدشة ، البنائية الوظيفية دراسة الواقع و المكانة ، مجلة الدراسات الإنسانية ، العدد 05 ، 2011 ، ص 1-2 .

بدوره إلى إلحاق الخلل والضرر به باعتبار أن وظائف أجزاء النسق متكاملة ومتناسقة فيما بينها من أجل الحفاظ على توازن واستمرار النسق الكلي .

1. المفاهيم الأساسية للاتجاه البنائي الوظيفي :

- مفهوم المجتمع : يتصور الاتجاه البنائي الوظيفي في معظم الاتجاهات بأن المجتمع نسق من الأفعال المحددة المنظمة ، ويتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات أو الأبعاد المترابطة بنائيا والمتساندة وظيفيا .
- توازن المجتمع : يعد توازن المجتمع من المفاهيم الأساسية في الاتجاه البنائي الوظيفي إذ أن غاية التوازن هي هدف في حد ذاته وهو يساعد المجتمع على أداء وظائفه و إستمراره ، ويتحقق بالتناغم أو الإنسجام بين مكونات البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية ، يحيطها جميعا برباط من القيم والأفكار التي يرسمها المجتمع لأفراده وجماعته ، فلا يمكن حتى الخروج عنها و إن خرجوا أو حدثتهم أنفسهم بذلك فيقعوا تحت وطأة الضبط الاجتماعي .
- البناء الاجتماعي : يتصور البنائيون الوظيفيون المجتمع كبناء يمكن رؤيته من ثلاث زوايا هي : المجتمع كنسق إجتماعي ، المجتمع كنظام إجتماعي ، المجتمع كمنظومة من القيم والقواعد والضوابط الثقافية .

2. رواد النظرية البنائية الوظيفي :

- الفرنسي إميل دوركايم "النظام الاجتماعي" .
- الألماني ماكس فيبر " الفعل الاجتماعي" ¹ .

¹ علي الحوات ، النظرية الاجتماعية إتجاهات سياسية ، شركة إلجا ، مالطا ، ص 95 - 122 .

لقد إعتدنا البنائية الوظيفية باعتبار أن العيادة متعددة الخدمات عبارة عن نسق كلي يتكون من أنساق فرعية وكل نسق له دور ووظيفة يقوم بها ، وهذه الأنساق بدورها تكمل بعضها من أجل قيام و سيرورة النسق الكلي الذي هو المؤسسة الصحية ، والطاقم الطبي هنا يعتبر أحد هذه الأنساق الفرعية في المؤسسة الصحية وأي خلل في أدائه الوظيفي سيسبب بدوره خلل على مستوى الأنساق الأخرى وبالتالي على النسق الكلي (العيادة المتعددة الخدمات) .

الفصل الثاني : ظروف العمل

تمهيد

1. التطور التاريخي لظروف العمل

2. مفهوم ظروف العمل

3. أنواع ظروف العمل

4. أهمية تحسين ظروف العمل

5. أهداف توفير ظروف عمل ملائمة

6. أساليب تحسين ظروف العمل

ملخص للفصل

تمهيد

يشكل العمل كافة الجهود الواعية والإرادية التي يسعى من خلالها الإنسان إلى إشباع حاجاته عن طريق المساهمة في إنتاج السلع و الخدمات ، وتحيط في العمل مجموعة من الظروف والعوامل التي تشجع المفكرين والباحثين على تحليله ودراسته ، بحيث كان موضوع ظروف العمل من المواضيع الأولى و الأساسية في مجال دراسة المصانع و التنظيمات وقد كانت دراستها بداية لظهور و تطور علم الاجتماع الصناعي ، علم إجتماع التنظيم و العمل ، علم النفس الصناعي و العديد من العلوم ، و إلى حد الآن مزال هذا الموضوع يلقي إهتمام العلماء و الباحثين السوسولوجيين ، الإقتصاديين ، علماء النفس ، الهندسة البشرية إلخ ، و ذلك للتوصل إلى ظروف عمل ملائمة من أجل تحقيق كافة أهداف المؤسسات والشركات و منظمات الأعمال المتنوعة والمساعدة على توفير حاجات الأفراد المختلفة ، و في هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم ظروف العمل ، و أنواعه ، و أهمية تحسين ظروف العمل ، إضافة إلى أهداف توفير ظروف عمل ملائمة ، و في الأخير أساليب تحسين ظروف العمل و خلاصة للفصل .

1. التطور التاريخي لظروف العمل :

إن النظرة القديمة للعمل و مختلف الظروف المحيطة به و التي إعتدتها معظم الإداريين و السيكولوجيين الصناعيين نظرة بسيطة لا تعبر عن قيمة هذا المصطلح بمعناه الصحيح و الواسع ، و بالنظر إلى طبيعة العمل فقد كان الإنسان و منذ زمن بعيد يعتقد أن العمل الجسماني أو العضلي ما هو إلا لعنة فرضت كعقاب له على خطياه ، و إن الإنسان العاقل يعمل ليعيش و أسرته فقط و بالنظر إلى دوافع العمل نجد أن الحافز الإيجابي و الأساسي للعمل هو المال " الأجر " ، و الحافز السلبي هو الخوف من التعطل " البطالة " فالعمل يعتبر جزء جوهري في حياة الإنسان مادام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة و يربطه بالمجتمع ، و نستطيع أن نقول أن العمل مرتبط بظروف يجب أن تحاط بيئة العمل أو موقعه ، و مع التغيرات الشاملة التي أحدثتها الثورة الصناعية في التكوين الصناعي خاصة و الذي كان نتيجة ظهور المصانع الضخمة و التي تحتاج إلى رؤوس أموال كثيرة يصعب على فرد واحد أو عدة أفراد إمتلاكها في مجال الصناعة ، و ذكر الباحثون أنه و منذ حوالي خمسون عاما أن الصناعة ليست مجرد آلات ، بل هي مجموعة من الجهودات البشرية ، فماضيها و حاضرها يؤكد أهمية العنصر الإنساني فيها و مصطلح ظروف العمل يعكس الصورة التي يعمل فيها العامل داخل مجال عمله أو المحيطة به . فالتطور التاريخي لظروف العمل تطور مع تطور الإنسانية عبر الزمن و خاصة مع كبر حجم المؤسسات و التقدم الصناعي و التكنولوجي الذي غزى أغلب دول العالم و كبر حجم مؤسساتها و مصانعها ، و أصبح عندها الإهتمام بالجانب البشري و بيئة العمل عموما يشغل بال معظم الإداريين و السيكولوجيين ، لأن هذا الأخير هو القوة الكامنة و المحركة للمؤسسة سواء داخل مجال الإدارة أو على مستوى الورشات و الإنتاج . وعلى هذا الأساس نجد معظم الأبحاث و الدراسات العلمية و الإقتصادية

و الإجتماعية تهتم بالظروف المحيطة بالعامل في مجال عمله و تأثير بيئة العمل و إنعكاساتها على العامل و المؤسسة معا ¹ .

2. مفهوم ظروف العمل :

إختلفت التعاريف حول مصطلح ظروف العمل و تعددت المصادر و ذلك الاختلاف يكون حسب الكتاب ، ويتغير حسب الحقب التاريخية و حسب المؤسسات ، و فيما يلي سنتطرق إلى بعض من هذه التعريفات :

ظروف العمل " هي كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و أدائه ، و ميوله إتجاه العمل و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و المؤسسة التي ينتمي إليها " ² .

كذلك يمكن القول بأن ظروف العمل " هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات ، الألبسة و الأجهزة المعدة لذلك ، و الحماية الإجتماعية بتحسين التهوية و الإضاءة ، و الإقلال من المجهود بواسطة الآلات و الإهتمام بالصيانة و الأمن " ³ .

تمثل ظروف العمل داخل التنظيم في مجموعة من العوامل يمكن أن نذكر منها : درجة الحرارة ، الرطوبة ، الإضاءة التهوية ، الضوضاء ، مدى نظافة مكان العمل ، مدى إتساع المساحات المخصصة للآلات و المعدات ، و توافر غرف لإستبدال الملابس و الراحة و الإغتسال ، ساعات العمل ، و قيمة الأجور ، و الحوافز المقدمة ، بالإضافة إلى العمليات التنظيمية كالإتصال و الإشراف التي يعتبر العامل عنصر مهم فيها .

¹ منية غريب ، ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية : مفهومها ، عناصرها ، أنواعها ، أثارها و نتائجها ، الملتقى الدولي حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي و السوسولوجي ، الجزائر ، 15-16/01/2013 ، ص 707 .

² صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2004 ، ص 205 .

³ دميري أحمد ، مساهمة في دراسة ظروف العمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، ص 69 .

تؤثر ظروف العمل على العامل بالإيجاب و بالسلب ، فهي تؤثر على إنتاجيته بحيث تساعده على سرعة الإنتاج و تحسينه ، و على قلة التعب و الملل و الإرهاق و تخفض من احتمالات تعرضه لإصابات و حوادث العمل¹ .

و بناء على هذه التعريفات يمكننا أن نقول أن ظروف العمل هي تلك العوامل التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بعمله و تؤثر فيه بالإيجاب إن كانت عوامل محفزة و العكس صحيح .

3. أنواع ظروف العمل :

لقد كان و لا يزال الإهتمام ببيئة العمل من أهم محددات نجاح المنظمة ، فضعف أو سوء ظروف العمل و مكوناتها قد تؤدي بالمنظمة إلى الفشل في تقديم خدماتها حتى و إن أبدعت في بعض الوظائف الإدارية ، فما هي هذه الظروف ؟

1.3. ظروف العمل الفيزيائية :

تمثل ظروف العمل الفيزيائية في مجموعة من العناصر المادية المحيطة بالعامل في عمله و إنما تؤثر بصفة مباشرة على صحته و سلامته و على كفايته الإنتاجية ، و أن الظروف السيئة تؤثر تأثيرا كبيرا على الصحة و السعادة ، ولكن مما لاشك فيه أن الظروف الفيزيائية تحتل مكانة هامة في أغلب العمليات الإنتاجية فهي تدفع إلى رفع الروح المعنوية للعامل و إن هذه الظروف تختلف من صناعة إلى أخرى و من منطقة إلى أخرى و كذلك لكل مؤسسة طرق تسيير لهذه الظروف² ، و من بين الظروف الفيزيائية نذكر ما يلي :

¹ براكتة سليمة ، مرجع سابق ، ص 10 .

² منية غريب ، مرجع سابق ، ص 708 .

1- الإضاءة : من المسلم به أن العمل لا يتم إلا تحت مستوى جيد من الإضاءة ، و أن الأعمال

بمستوياتها المختلفة تحتاج إلى وظائف بصرية قوية ومستوى إنارة عالي ، ويلاحظ أن الإنارة ترتبط

بالرؤية ، فالضوء هو الوسط الحيوي المساعد على الإبصار¹ .

الإضاءة المناسبة و الكافية عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي لإمكان العمل و الإنتاج ، ذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الكفاية الإنتاجية ، فأجزاء الآلة و المواد الخام و المنتجات لا يتم التعامل معها تعاملًا ناجحًا إن تعذرت رؤيتها و لنا أن نطلب من فرد أن ينقل صفحة من كتاب على ورقة بيضاء في حالة من الظلام التام لنرى أن كفاءته الإنتاجية في هذه الحالة تكاد تنعدم ، ذلك أن الرؤية عنصر أساسي من عناصر الإدراك اللازم للتعامل الكفء مع البيئة الخارجية و طالما أننا نشترط للعمل درجة معينة من الإبصار حتى يعين الفرد فيه ، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم ببسر و كفاية أعلى² .

أيضا كلما كان العمل دقيقا يحتاج كمية أكبر من الضوء ، وقد وجد أن شدة الضوء تزيد من دقة الإنتاج في الأعمال الدقيقة ، وكلما زاد عمر العامل إحتاج إضاءة أشد لإتقان عمله ، ويجب أن تقترن شدة الإضاءة بتوزيع متجانس للضوء ، ولا كانت الشدة مصدر إضطراب للعمل و إزعاج للعامل ، و من المعروف أن شدة الإضاءة إن نجمت عن ضوء مباشر كانت مصدر إزعاج شديد³ .

و من الآثار المترتبة عن سوء الإضاءة نذكر مايلي : عند وجود إنارة ضعيفة مع حاجة العمل إلى إنارة عالية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين و لكن عند العمل لفترات طويلة قد يسبب تأثيرات حادة مثل : الصداع ، الألم في العينين إحتراق القرنية.... إلخ ، تعرض العاملين للإجهاد البصري يؤدي إلى حدوث أخطاء في أداء العمل ، الشعور

¹ حمدي علي ، سيكولوجية الإتصال و ضغوط العمل ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2008 ، ص 95 .

² فرج عبد الله طه ، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار قباء ، القاهرة ، ط 9 ، 2001 ، ص 250 .

³ عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، بيروت ، ط 1 ، 1994م ، ص 111 .

بالإكتئاب و الإنقباض مما يقلل من حماس العامل إتجاه عمله ، و يؤدي إلى تدهور مستوى الأداء ، الإضاءة السيئة في أماكن العمل من العوامل التي تزيد من إحتمال 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 و أن يقترب لونها من اللون الطبيعي للضوء ¹ .

و للوقاية من سوء الإضاءة يجب : أن لا يسقط الضوء بطريقة مباشرة على العين سواء كان ذلك من المصدر الضوئي أو إنعكاس من سطح لامع ، أن يكون زجاج النوافذ وفتحات الضوء في حالة نظيفة و بصفة دائمة ، أن يكون توزيع مصادر الضوء الطبيعية و الإصطناعية بطريقة متجانسة خالية من الوهج ، الضوء المنعكس أو الضلال عند تصميم الإضاءة في مكان العمل يجب أن تكون على مركز العمل ، و بالمقابل يجب تصميم أماكن أقل إنارة من أجل إراحة العين من الضوء و تكون هذه الأماكن بعيدة عن موقع العمل ، لا يجب أن يكون هناك فارق كبير في مستوى الإضاءة بين حجرتين أو ورشتين للعمل يدخلها نفس العامل و ذلك من أجل تفادي الإنبهار ، و بالنسبة لمعظم المهام يجب أن تكون الإضاءة مركزة على المهمة أكثر من محيط العمل و لكن ليس بفارق كبير و التقليل من إستعمال الإضاءة الشديدة الوهج لأثارها الضارة على العينين ² ، و يجب أن يتم توزيع الإضاءة توزيعا سليما ، لتجنب أن يكون جزء من مكان العمل مضاء بشدة ³ .

2- الحرارة : ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا

أو ذهنيا فإن كفاية الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة أو إنخفضت عن المعدلات المناسبة في مكان العمل (إرتفاع أو إنخفاض) يسبب ضيقا لدى العامل كما تؤثر على النواحي الفسيولوجية

¹ طارق كمال ، علم النفس المهني و الصناعي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 128-129 .

² أحمد زكي حلمي ، الصحة المهنية ، دار الفجر ، مصر ، ط 1 ، 2007 ، ص 172 .

³ طارق كمال ، مرجع سابق ، ص 129 .

للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل¹ ، و قد عرفت على أنها : إحدى أشكال الطاقة و يمكن أن تنتج الحرارة في بيئة العمل من مصادر طبيعية مثل : أشعة الشمس أو صناعية مثل : الأفران و غيرها ، حيث يتم تبادل الحرارة بين هذه المصادر و الأجسام الموجودة في حيز العمل بطرق تبادل الحرارة المعروفة : إشعاع ، تماس ، حمل² ...

و من الآثار الغير المناسبة لدرجة الحرارة إنخفاض الإنتاج في درجات الحرارة المنخفضة³ ، أيضا لدرجات الحرارة الغير المناسبة آثار على صحة العامل نذكر منها مايلي :

- اضطرابات نفسية وعصبية : حيث يبدأ العامل في الشعور بالضيق و العصبية و سهولة الإثارة ، كل هذه التأثيرات لا يمكن ملاحظتها أو قياسها ، بل يعتمد على تصريحات ذاتية يدلي بها العامل حسب شعوره ، ومع إزدياد الإرتفاع في درجة الحرارة المؤثرة على العامل تبدأ التأثيرات النفسية الفسيولوجية ، ويبدو ذلك في زيادة نسبة الأخطاء ، الزيادة في معدل الإصابات و الحوادث ، نقص القدرة على أداء العمال الذهنية و فقدان القدرة على التركيز في أداء العمل .
- تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين و القدمين : يصاحبها قيئ و إتهاك بسبب نقص الملح في الجسم نظرا لإفرازه في العرق الغزير .
- صدمة الحرارة (ضربة الشمس) : تحدث للأشخاص الذين لم يتعودوا على العمل الشاق في جو حار ، حيث يجف الجلد و ترتفع الحرارة و يحدث دوار ورعشة و إغماء ، و قد تؤدي ضربة الشمس في وفاة ما يزيد عن 50 بالمائة من المصابين بها .

¹ عويد سلطان المشعان ، مرجع سابق ، ص 114 .

² فارس النفيعي ، <https://hrdiscussion.com/hr23325.html> ، 2019/04/22 ، 18:37 .

³ فريج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، 255 .

- إتهاب الجلد : نتيجة تعرض العامل لدرجات الحرارة المرتفعة تضعف مقاومة الجلد و تبدأ الإلتهابات الجلدية و تلون الجلد مع ظهور البثور ، قد تلتهب هذه البثور مما يؤدي إلى ظهور الإلتهابات التقيحية في الغدد العرقية المنتشرة على الجلد على شكل دمامل .
- إتهابات العيون : يؤدي التعرض للحرارة المرتفعة إلى إتهاب الملتحمة او إلى إتهاب الجفون ، الذي قد يؤدي للتعرض لعتامات القرنية الذي سبب ضعف الإبصار ¹.
- و للوقاية من سوء الحرارة يجب حجب مصادر الحرارة بمواد عازلة لا توصل الحرارة ، سد الفتحات الموصلة إلى مصدر الحرارة بحيث لا تفتح إلا عند الضرورة ، إستعمال الملابس الواقية من الحرارة ، إستعمال أقراص الملح أو الماء المحلى لتعويض ما يفقده الفرد أو العامل من الملح بالعرق ، تحسين وسائل التهوية العامة والتهوية الموضعية بحيث يمكن التخلص من الهواء الساخن حتى لا تتأثر صحة الفرد بدرجة الهواء ، تنظيم فترات العمل والراحة أثناء العمل بأن يقوم العامل بأداء العمل لفترة زمنية معينة ثم الراحة ويكون هذا النظام في المناطق التي يصعب فيها التغلب على مصادر الحرارة ².

-3 الرطوبة :

- يقصد بالرطوبة زيادة نسبة بخار الماء بالجو ، و ينتج عنها ضيق التنفس ، و تساعد على زيادة مظاهر التأثير الحراري ، تستمد الرطوبة من مصادر متعددة أهمها البحار ، المحيطات ، البحيرات ، و الأنهار و النتح من النباتات ، وأهم شيء في قياس الرطوبة معرفة نسبتها ³.

¹ مجدي أحمد محمد عبد الله ، علم النفس الصناعي بين النظرية التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ط 1 ، 2004 ص 386 .

² يوسف الطيب ، <http://therealwealthofhealth.blogspot.com/2011/11/1-2.html?m=1> ، 10:22 ، 2019/04/22 .

³ كلحوش كهينة ، ظروف العمل الفيزيائية و أثرها على صحة العامل ، مذكرة ماجستير (منشورة) ، تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2014-2015 ، ص 56 .

و من الآثار الناجمة عن سوء نسبة الرطوبة أنها تسبب إنخفاض نسبة الرطوبة عن حدها الأدنى و الإحساس بعدم الراحة والتعب ، نتيجة لجفاف الحلق والجيوب الأنفية ، و إذا زادت الرطوبة عن حدها الأقصى ينتاب العمال الإحساس بالزكام و إنسداد أجهزة التنفس ، ناهيك عن الأضرار التي تلحق بالآلات والمعدات خاصة منها المصنوعة من المعدن¹ .

و للوقاية من سوء الرطوبة يجب : بالنسبة لرطوبة الجو يتم التأكد أن نسبتها في الجو لا تتعدى الحدود التي تستلزمها الصناعة ، بالنسبة للرطوبة الناشئة عن البلل يتم التخلص منها عن طريق التخلص من السوائل وكذلك يمكن تقليل ضررها بتزويد العمال بالملابس غير النفاذة للسوائل كالقفازات والملابس وكذلك الأحذية المصنوعة من المطاط ، يجب توفير التهوية المناسبة داخل أماكن العمل سواء كانت طبيعية أو صناعية ، منع خروج العمال من الأجواء شديدة البرودة إلى الجو الخارجي ، حيث الفرق الكبير في درجات الحرارة ، عدم تشغيل العمال المصابين بنقص الدورة الدموية في الأطراف حيث أنهم أكثر عرضا للإصابة من غيرهم .

-4 - التهوية :

تعتبر التهوية عامل هام في مكان العمل ، فالغرفة التي تسوء تهويتها تؤدي إلى زيادة الحرارة أو إرتفاع الرطوبة ، و من أروع التجارب التي أجريت عن غير قصد للدلالة على أثر التهوية ، تلك التي حدثت في أحد السجون البريطانية ، يوم سجن 186 جنديا في حجرة صغيرة جدا كانت درجتي الحرارة و الرطوبة غاية في الإرتفاع ، و كان الهواء لا يكاد يتحرك ، فما أصبح الصباح حتى لم يبق على قيد الحياة من هؤلاء السجناء إلا قليل .. إن من يعمل في غرفة ساءت تهويتها لا يلبث أن يشعر بالنعاس و الخمول و التعب و الضجر و الضيق ، و كان يظن أن هذه الأعراض ترجع إلى أن عملية التنفس تستنفذ الأوكسيجين الذي بالغرفة و تستبدل به ثاني أكسيد الكربون

¹ جيمى سترانكس ، الصحة والسلامة في العمل ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2003 ، ص 348 .

فيصبح الجسم في حاجة ماسة إلى الأكسجين ، و ذهبت نظرية أخرى إلا أن هذه الأعراض ترجع إلى تسمم الجسم بثاني أكسيد الكربون المتراكم .

و من آثار سوء التهوية أنها تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في إنتاج العامل و نشاطه ¹ ، سوء التهوية البالغ قد يؤدي بحياة الفرد ، فإن سوء التهوية يعرقل تخلص الجسم من حرارته الزائدة فتظل حرارته ترتفع دون أن تنصرف خارج الجسم حتى تقتل الإنسان في نهاية الأمر إن هي تعدت الدرجة التي يحتملها للبقاء ² .

و للوقاية من سوء التهوية يجب إزالة تأثير الهواء في تنظيم درجة حرارة الجسم ، فتبريد و تحريك الهواء بواسطة المراوح يساعد على إختفاء هذه الأعراض ، لذلك ينبغي تزويد الجسم بالملح لتعويض الكمية التي يفقدها عن طريق التعرق عندما تكون التهوية غير كافية ، إستخدام التهوية الموضعية و ذلك بواسطة أجهزة الشفط أو السحب ، ويقصد بها سحب و إخراج الهواء الملوث عند نقطة خروج الشوائب أو في أقرب مكان لخروجها و بذلك تحد أو تمنع من إنتشارها داخل مكان العمل حتى لا تؤثر على العمال الموجودين بداخل المكان ، وتعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق فعالية في تنقية الهواء الفاسد و الملوث ³ ، أيضا العناية بالتهوية العامة في المصنع ، بحيث يجب أن يكون إتجاه تيار الهواء بعيدا على مستوى التنفس للعمال ، تهوية المحلات مهما كانت طبيعتها ، ووضع المكيفات ⁴ .

5- الضوضاء : لإدراك معنى الضوضاء بشكل الصحيح علينا أن نعرف ما هو الصوت أولا ،

فالصوت بحد ذاته نوع من أنواع الطاقة صادرة عن حركة تذبذب تموجية في وسط ما (كالهواء والماء

¹ عويد سلطان المشعان ، مرجع سابق ، ص 117 .

² فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص 260 .

³ مجدي أحمد محمد عبد الله ، مرجع سابق ، ص 376 .

⁴ عبد الفتاح محمد دويدار ، أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي وتطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 2004 ، ص 349 .

و الحديد) ، ولا بد لهذه الطاقة من أن تؤثر على حاسة السمع ويصدر الصوت من أشكال مختلفة

منها الإهتزازات المنظمة كالموسيقى مثلا ، ومنها التموجات الغير منتظمة التي تحدث دويا .

وتعرف الضوضاء في مكان العمل بأنها تلك الأصوات الضارة وغير المرغوب فيها والتي يمكن أن تقاس في أماكن خاصة وتعطى لها متوسطات في زمن محدد أو بتعبير آخر هي عبارة عن أصوات غير مرغوبة ومتداخلة ، و لقد أخذ التعرض المهني للضوضاء إهتماما متزايدا منذ سنوات مضت وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها : إنتشار المرض المهني المعروف بالصمم المهني والذي يصنف على أنه إصابة من إصابات العمل ، تعرض أعداد متزايدة من العمال للضوضاء في بيئة العمل ، فالضوضاء أصبحت مشكلة في الكثير من الصناعات نذكر منها صناعة النسيج وصناعة الإسمنت....الخ¹ .

و من آثار الضوضاء على العامل أنها تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل و الإنتاج ، و خاصة بالنسبة إلى الأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني ، إذ تؤدي الأصوات المرتفعة إلى تشتت الذهن و عدم تركيزه ، و إلى الإجهاد العصبي ، و في بعض الأعمال التي ينجم عنها ضجيج مرتفع جدا ، قد يؤدي ذلك بالتدريج إلى ضعف السمع² .

و يتم التقليل من الضوضاء عن طريق تخفيضها بإتباع أفضل الوسائل الممكنة وبتكلفة معقولة بهدف تقليل مستوى الضوضاء إلى أقل مستوى ممكن وذلك بعدة طرق منها : التقليل مدة تعرض العمال للضوضاء ، إستخدام معدات الوقاية الشخصية وخاصة للعمال المعرضين للضوضاء بأغطية للأذن وتكون عازلة للصوت بالإضافة للحوذات وسماعات الأذن ، تركيب الماكينات على قواعد عازلة للصوت تقلل من تأثير الذبذبات المنبعثة

¹ إسعادي فارس ، أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية جامعة حمة لخضر الوادي ، العدد 18 ، الجزائر ، مارس 2015 ، ص 122-123 .

² عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد إستراتيجي " ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2005 ، ص 581 .

عند تشغيل الآلات ، إستخدام بعض المعدات التي لا تحدث أصوات عالية و السعي لتصميم آلات وأجهزة لا تصدر ضوضاء ، و محاولة إنتقاء أفضل الآلات عند الشراء ومراعاة شدة الصوت الصادرة عن أجزائها المتحركة¹.

6- نظافة المكان :

تولي إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف لما للنظافة من دور في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق :

- التخلص من تجمعات الأوساخ و الفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية .
- تنظيف الجدران و الأسقف وغرف العمل بشكل دوري واللجوء إلى طلائها من حين لآخر.
- تلعب النظافة دورا هاما في الحفاظ على صحة العمال من خلال حمايتهم من أمراض وحوادث العمل ، لأن معظم حوادث العمل كالإنزلاق والحرائق تقع بسبب الإهمال و رمي الأوساخ والفضلات بشكل عشوائي في أماكن العمل الشيء الذي يستلزم :
- توعية عمال المؤسسة بالأهمية الصحية والنفسية لنظافة مكان العمل .
- مما لاشك فيه أن النظافة في مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي إرتباط العامل بعمله وتحفزه على الأداء في حين عدم توفر إجراءات النظافة الكافية يولد نفورا لدى العامل مما يسيء لنفسيته ويجعله غير مرتاح في عمله .

7- تجهيز و ترتيب المكاتب :

يقصد بالترتيب والتجهيز توفير كل المستلزمات وتوفير المكان المناسب لها. وتتوقف عملية الترتيب والتجهيز على :

¹ أثير عبد الله محمد ، أثر إستخدام نظرية الحواجز لتقليل مستوى الضوضاء الداخلية للمصنع في رفع كفاءة الأداء ، مجلة الإدارة و الإقتصاد ، جامعة بغداد ، العدد 90 ، بغداد ، 2011/11/02 ، ص 254 .

- ترتيب الأثاث بالشكل الذي يمكن العمال من الحركة بحرية داخل المكتب والتنقل بين مكتب وآخر.
- الحفاظ على ترتيب وتنظيم منطقة العمل بتخزين المواد التي لا تستخدم في مكان بعيد .
- الترتيب الجيد للملفات في الخزائن .
- مراعاة معايير النظافة المذكورة سابقا .
- تتحدد إجراءات تهيئة ظروف العمل الفيزيائية على أساس بعض القيم المثلى التي تؤخذ كمعايير تكون في شكل مقاييس يجب احترامها عند تصميم الإضاءة أو التهوية . كما أنه يمكن أن تأخذ المعايير شكل تدابير وقائية أو إجراءات توعوية لا بد من احترامها ، كما هو الحال بالنسبة للتدخين والإشعاعات . و تدخل في إطار تجهيز وترتيب المكاتب تحديد المساحة المخصصة لكل عامل ، وذلك كما يلي :
- تسعة أمتار مربعة لكل عامل .
- إثنا عشر مترا مربعا لكل عاملين .
- واحد وعشرون مترا مربعا لكل ثلاثة عمال .
- إثنا وثلاثون مترا لكل أربعة عمال .
- خمسة وأربعون مترا مربعا لكل خمسة عمال .
- عشرة أمتار مربعة لكل عامل إذا كان عدد العمال يتجاوز الخمسة في المكتب الواحد¹ .

إضافة إلى كل هذه الظروف الفيزيائية هناك ظروف أخرى قد نجدها في بعض المؤسسات ولها تأثير على العاملين و هي :

الإهتزازات : الإهتزاز حركة توافقية ومتكررة مثل حركة المرجيحة أو حركة البندول ، أي أنها حركة تكرر نفسها بعد فترة محددة من الزمن وتنتقل الإهتزازات الميكانيكية من الآلة إلى يد الإنسان ، ثم ذراعه ، ثم إلى باقي

¹ سلمى لحر ، مرجع سابق ، ص 55-56 .

أجزاء الجسم ، و هناك العديد من الأضرار يخلفها الإهتزاز على جسم الانسان و هي : أنه يؤثر تأثيرا ضارا على الأعصاب خصوصا الأطراف ، تؤثر على مهارة العاملين الفكرية واليدوية ، أيضا له تأثير آخر كالتأثير على المباني والأساسات ، تؤثر على الماكينات و الآلات وتقلل من كفاءتها وعمرها الافتراضي . من أجل الوقاية من أضرار الإهتزاز يجب قياس وتحليل إهتزاز الآلات والمعدات وأنشطة العمل المختلفة بصفة دورية و إستخدام التقنيات الحديثة وبرامج الصيانة الدورية والوقائية لتقليل الإهتزازات أيضا التدريب والتثقيف والتوعية¹ .

الإشعاعات : يعرف الشعاع بأنه إصدار طاقة على شكل جسيمات أو موجات من مصادر طبيعية أو عمليات صناعية وهناك نوعان من الإشعاعات مؤينة : مثل أشعة أكس وأشعة جاما وجسيمات ألفا وبيتا ، وهي الأكثر خطورة . غير مؤينة : مثل الأشعة الكهرومغناطيسية ومنها موجات الراديو والتليفزيون وموجات الرادار والميكروويف . حيث يؤثر الإشعاع على خاليا الجسم ويزيد من احتمالات حدوث السرطان والتحويلات الجينية الأخرى التي قد تنتقل إلى الأطفال ، وفي حال تعرّض الإنسان لكمية كبيرة من الإشعاع قد تحدث الوفاة . و للوقاية من أخطار الإشعاع يجب أن يتم الكشف الطبي الإبتدائي والفحص الدوري للمعرضين لها كل 3 أشهر و إرتداء ملابس الوقاية الشخصية مثل : مرايل من رقائق الرصاص وقفازات من الرصاص ، أيضا إستخدام المواد التي تعوق نفاذية الإشعاعات المؤينة مثل : الخرسانة وألواح الرصاص² .

و في الأخير يمكننا القول أن الظروف الفيزيائية من أهم العوامل التي تخلق جو مريح إن تحققت بالشكل الذي يناسب العمل و هي عديدة في مكان العمل .

¹ طه حسين ، دليل المبادئ الأساسية للسلامة و الصحة المهنية في بيئة العمل ، مكتب منظمة العمل الدولية ، القاهرة ، ط 1 ، 2016 ، ص 16 .

² المرجع نفسه ، ص 18 .

2.3. ظروف العمل الإجتماعية :

ويقصد بها العلاقات والتفاعلات التي تربط العمال فيما بينهم في إطار جماعة العمل والتي تحقق نوع من المساندة الإجتماعية والتي تعني الشعور بالدعم والمساعدة بين العاملين ، فظروف العمل الإجتماعية تدفع بالعاملين في خلق روح جماعية في التماسك والتضامن مع جماعات العمل وتكوين علاقات من أجل التعاون و التفاهم لضمان مستوى جيد في أداء العامل ، و من هذه الظروف نذكر ما يلي :

1- العلاقات الإنسانية :

إن سبب وجود المنظمة هو من أجل إنجاز أهداف أو أغراض محددة ، وإن سبب وجود الأفراد بها هو لتحقيق أهدافهم الشخصية من خلال أهداف المنظمة ، كما إن المنظمة سواء كانت مدرسه أو مصنع أو مستشفى أو وزارة يوجد فيها مجموعات من الأفراد يتفاعلون مع بعضهم ، وهنا يأتي دور الإدارة لتوجيه هذه التفاعلات لخدمة أهداف الأفراد و المنظمة بذات الوقت والتقليل ما أمكن من التفاعلات العشوائية أو غير المنتجة ، فالسلوك الإنساني هو محصلة التفاعل بين خصائص الفرد وطبيعة الموقف الذي يعيش فيه ، وبالتالي يتخذ السلوك الإنساني شكل نظام متكامل وعند دراسته لا بد أن يأخذ بالإعتبار طبيعة وخصائص الموقف ، فالفهم هنا يعني كشف العلاقات التي تقوم بين العاملين وظواهر أخرى (كسياسات الإدارة ، العلاقات التنظيمية والإدارية ، الظروف الإجتماعية و الإقتصادية ، بيئة العمل ، وهنا يظهر مفهوم العلاقات الإنسانية إذ عرفت من قبل ديفنزر " أنها مجال للتطبيق الإداري ، وهي تكامل الأفراد نحو موقف العمل بطريقه تحفزهم للعمل مع بعضهم البعض بإنتاجيه عاليه وتعاون ورضا إقتصادي سيكولوجي وإجتماعي " ويرى **Scott** أن " العلاقات الإنسانية تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال يؤدي للوصول إلى توازن في الأهداف ، يعطي المزيد من الإرضاء الإنساني كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع " ، ويرى

الشنواني أن العلاقات الإنسانية " تبدأ بالفرد ، فالفرد هو وحدة الإشباع ، كذلك فإن الفرد هو وحدة التنظيم الإنساني الذي يحتوي الجهود الإجتماعي والأفراد هم اللبنة التي تقيم البناء " الذي أطلق عليه النشاط الجماعي و العلاقات الإنسانية هي الإسمنت الذي يجعل هذا البناء متماسكا .

من التعريفات السابقة يتضح منه أن العلاقات الإنسانية هي المدخل الصحيح للكشف عن جدية وواقعية التفاعل بين العاملين والإدارات الموجهة لهم علما أن هذه الجدية مرهونة بمدى حصول العاملين على ما يحفزهم للعمل ويؤمن رفاهيتهم بما يتعلق بالخدمات ، الحوافز ، الإجازات ، بيئة العمل ، وبذات الوقت يدفعهم لأداء مهامهم الوظيفية على نحو فعال ¹ .

2- الخدمات الاجتماعية :

هي تلك الخدمات التي يمكن أن توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد إحتياجاتهم الإجتماعية تتمثل أساسا في خدمة طب العمل ، النقل ، الإطعام ، السكن .

- التغذية : تؤثر التغذية على مختلف عناصر المجتمع ، نتيجة التأثير في صحة ونشاط أفرادهم وقد إهتم العديد من الباحثين بأهمية الغذاء في زيادة إنتاجية العامل إذ تتأني الطاقة التي يستنفدها المرء في العمل من الغذاء الذي يتناوله فبدون غذاء أو بغذاء غير كاف سواء كما أو نوعا ، تقل قدرة العامل على العمل . ونظرا لأهمية موضوع التغذية لم تهمل المؤسسات هذا الجانب ، بحيث توفر مطاعم للعمال تقدم وجبات بأسعار رمزية ، أو أكما تقدم تعويضا ماديا يدمج ضمن أجر العامل يعرف بتعويض القفة ، يستفيد منه العامل وفقا لعدد أيام العمل خلال الشهر 22 يوم حسب مانصت عليه مختلف تشريعات العمل .

¹ منال عبد الحميد عبد الحميد ، العلاقات الانسانية و تأثيرها في تحسين الأداء الوظيفي ، بحث مقدم في المعهد التقني ، البصرة ، 2011 ، ص

السكن : الإنسان بطبيعته يبحث دوماً عن الإستقرار ، وأول ما يهدف إليه هو الحصول على سكن آمن يتوفر على المتطلبات الضرورية للحياة ، يضمن من خلاله إستقرار حياته وحياة عائلته . ولما للسكن من الآثار الإيجابية على الحالة النفسية للعامل ، تهتم المؤسسات بتوفير خدمات الإسكان لعمالها ، خاصة منهم المتقلدين للمناصب الحساسة التي تفرض قربهم من أماكن العمل ، و تفرغهم للعمل فقط .

النقل: في ظل التغيرات الحاصلة ، من توسع للمدن ، نزوح ريفي وكثافة سكانية ، تفاقمت مشكلة النقل ، وأصبحت بمثابة قيد يواجهه العامل في كيفية الوصول إلى مكان عمله والعودة منه . ولهذا تجد المؤسسات نفسها ملزمة بتوفير وسائل نقل للعمال ، عن طريق شرائها لمجموعة من الحافلات أو بتعاقدتها مع إحدى شركات النقل لنقل عمالها من وإلى العمل . وفي حالة غياب الحلين السابقين تجد المؤسسة نفسها مجبرة بقوة القانون على دفع تعويض عن النقل ، يدمج ضمن الأجر الشهري للعامل وفقاً لعدد أيام العمل في الشهر (22 يوم) .

- طب العمل : يقصد به ذلك المركز الطبي المتواجد بالمؤسسة ، والذي يقدم للعاملين الحاليين والقادمين الجدد الفحوصات الطبية اللازمة وبصفة دورية ، بهدف التأكد من سلامتهم من مختلف الأمراض . وهناك نوعين من البرامج التي تقدمها المؤسسة في مجال طب العمل :

برامج الصحة الجسمية : تشمل إجراء بعض العمليات الجراحية البسيطة ، علاج البصر ، الأسنان ، السمع ، و أي أمراض أو حوادث تقع بسبب ظروف العمل .

برامج الصحة العقلية والنفسية : تزايد إهتمام المؤسسات بالصحة العقلية والنفسية للعاملين نتيجة لوجود علاقة قوية بين أداء العامل وحالته العقلية والنفسية ، فالعمال الذين يعانون من اضطرابات عقلية ونفسية ، تنخفض روحهم المعنوية وتسوء علاقاتهم مع غيرهم فتكثر غاباتهم وترتفع معدلات دوران العمل لديهم¹ .

¹ سلمى لخم ، مرجع سابق ، ص 57-58 .

ظروف العمل الإجتماعية لها تأثير كبير على العاملين من خلال العلاقات بين العمال و كذلك الخدمات الإجتماعية إن توفرت زاد ذلك من التأثير على العامل بشكل إيجابي و ذلك يعود بالفائدة للمؤسسة .

3.3. ظروف العمل التنظيمية :

تتمثل في تلك الظروف التي تحدث داخل التنظيم ، و التنظيم هو نسق يحوي مجموعة من الأنساق الفرعية ، و تحدث فيه مجموعة من العمليات التي تضمن له السير الحسن لبلوغ أهدافه ، أو تعيقه عنها إذا حدث خلل في تلك العمليات أو أنها لم تؤدي بالشكل المطلوب ، و من بين هذه الظروف نذكر ما يلي :

1- الإتصال :

يعرف مصطفى عشوي الإتصال : " أنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر و ذلك لتبادل المعلومات و الآراء و الأفكار و للتأثير في المواقف و الإتجاهات ، و للإتصال دور مهم و فعال داخل المؤسسة فهو يعمل على تقريب وجهات النظر ، و إزالة التوتر ، و توضيح الرؤى و تسهيل العمليات ، الشيء الذي يسرع في أداء المهام و توفير الوقت و إختصار المسافات " ¹ . من هنا نقول أن للإتصال أهداف و مهام ووظائف عليه أداؤها بفعالية و كفاءة حتى يتحقق هدف المؤسسة ، كما يضم عدة عناصر و مكونات عليه تحديدها و توضيحها كما يوجد للإتصال أنواع و أشكال على المؤسسة إختيار المناسب لها حسب الهدف و الإستراتيجية المحددة مسبقا . نفهم مما سبق أن الإتصال عنصر مهم و أساسي و ضروري في تكوين المنظمة ، إذ أنه بدون إتصال لا يمكن أن تنشأ هذه الاخيرة - أي المنظمة - و بالتالي فالأجل إستمرارها و بقائها و من أجل تحقيقها لأهدافها يجب أن يكون الإتصال فعالا و أن يؤدي مهامه و وظائفه داخل المنظمة . تكمن أهمية الإتصال في أنه يمثل همزة الوصل

¹ مصطفى العشوي ، أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1991 ، ص 141 .

بين الإدارة العليا (قمة الهرم) و العمال و الموظفين (القاعدة) ، فالإدارة مثلا تقوم بإصدار التعليمات والقوانين و الأوامر و عن طريق عملية الإتصال تصل إلى العمال و الموظفين الذين يقومون بتنفيذها و تطبيقها .

2- عدد ساعات العمل :

من الأمور الهامة المؤثرة على الإنتاج هو عدد ساعات العمل في اليوم و في الأسبوع و نذكر في بداية العشرينات من القرن العشرين كان العمل في الولايات المتحدة الأمريكية ستة أيام في الأسبوع لمدة عشر ساعات في اليوم ، ثم خفض أواخر الثلاثينيات إلى خمسة أيام في الأسبوع لمدة ثماني ساعات¹ . يعتبر الحجم الساعي للعمل اليومي من أبرز الموضوعات التي كانت محل نقاش و صراع إجتماعي ، و قد توصلت إلى أن بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد من حرية إستخدام وقت الراحة بالقدر الذي يزيد فيه رضا عن العمل ، فبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع أوقات الراحة بقدر الذي ينخفض رضا العامل في العمل² .

3- فترات الراحة :

إن الراحة خير علاج للتعب ، و لقد أدت فترات الراحة إلى زيادة في الإنتاج تتراوح ما بين 8 بالمائة و 20 بالمائة إلا أن هناك شكاً في مدى التحسين الذي تسببه فترات الراحة لدافعية الأفراد و مدى ما يمكن أن تسهم به نحو تخفيف وطأة التعب .. و ذلك نظراً لأن العنصرين السابقين متداخلان في أثرهما على الأداء و من الصعب التمييز بينهما ، ولا شك أننا نستطيع التعميم علمياً بخصوص طول فترات الراحة أو عددها أثناء اليوم لأي مؤسسة من المؤسسات الصناعية ، إذ يختلف طول هذه الفترات و عددها لتأثيرها بعوامل أخرى مثل : طبيعة العمل ، و أثر التوقف على سبيل الإنتاج و على وجود أماكن مستقلة للراحة يستطيع العمال أن يقضوا فيها فترات راحتهم

¹ بني جابر جودة ، علم النفس الإجتماعي ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2004 ، ص 181 .

² عبد المولى محمود ، علم الإجتماع في الميدان العمل الصناعي ، الدار العربية ، طرابلس ، 1992 ، ص 15 .

و ينبغي على الراغب في تنظيم فترات الراحة أن تكون مناسبة في توقيتها و طولها و عددها لكل عمل معين ، ما لم يقم المسؤولون بإعطاء هذه الفترات للراحة فإن العمال سوف يختلسونها بالرغم منهم فيما هو معروفة بفترات الراحة المختلفة أو غير المسموح بها *unauthorized rest pauses* و هي فترات غير منتظمة يستثمرها العامل في الإنتاج الفعلي ، كالفترات التي يستغرقها الموظف في تناول الشاي أو في الورشة مع زميله أو إستقبال صديقه في أثناء فترة عمله . و تدل العديد من التجارب إلى أهمية تنظيم فترات الراحة في أي عمل من الأعمال الصناعية حيث تدل هذه التجارب على ما يأتي :

- يختلف الحد الأدنى الأقصى لفترات الراحة و مكانها من عمل لآخر .
 - أفضل وقت لتقديم فترات الراحة قبل إنخفاض مستوى الإنتاج مباشرة .
 - المواظبة على العمل فترات قصيرة ثم الإستراحة أفضل من المواظبة الثابتة لمدة أطول دون إستراحة .
- و يجب ألا تفترض عن تنظيم فترات للراحة أنه إذا لم يسمح بفترات للراحة أن العامل سوف لا يستريح ، فلقد دلت أبحاث عديدة أنه إذ لم يسمح بفترات رسمية للراحة فإن العامل يأخذ فترات الراحة عندما يشاء . و أحيانا تكون فعالة في زيادة الإنتاج و تقليل التعب تماما كالفترات الرسمية التي تسمح بها الإدارة ، إلا أنه في بعض الحالات قد يصمم العمال على فترات الراحة ، و قد يقومون بذلك بطريقة غير فعالة تؤثر في عملية الإنتاج نتيجة للخطأ في توقيتها ¹ .

4- الأجر :

يعتبر الأجر الذي يتقاضاه العامل عن عمله من أهم عناصر بيئة العمل و ظروفه . و هو إلى جانب هذا عنصر يجمع بين الجانب الطبيعي و الإجتماعي و النفسي في ذات الوقت فإذا إستثنينا ما يحصل عليه الفرد

¹ عويد سلطان المشعان ، مرجع سابق ، ص 121-122 .

لقاء من دخل نتيجة لتراكم ثروته ، فإننا نجد أن الأجر الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله هو المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته و حاجاته الأساسية ، الفسيولوجية و النفسية ، سواء أكانت غذاءاً ، أم شرباً ، أم كساءاً ، أم مأوى أم تكوين أسرة ، أم تحقيق ذات ، أم تأمين مستقبل .. و من هنا ، كان الأجر من أهم بواعث الفرد و دوافعه إلى البحث عن العمل و الإستمرار و النجاح فيه ¹ .

إن الظروف التنظيمية بمثابة حجر الأساس للمؤسسة بدونها لا تستطيع المؤسسة أن تحقق أهدافها ، و أن تسيطر على عمالها .

4. أهمية تحسين ظروف العمل :

إن الإهتمام بتحسين بيئة العمل أضحى في المنظمات العامة والخاصة أحد الإستراتيجيات المهمة ومتطلبات العملية الإدارية الناجحة التي تحرص على تبنيتها تلك المؤسسات في ظل إحتدام المنافسة وإرتفاع مستوى الوعي لدى المستفيد ، الذي يتوقع دائماً الحصول على أفضل الخدمات ، إذ لا بد أن يتفهم الموظف أنه عنصر أساسي في العملية الإدارية التطويرية و مطالب بالإرتقاء بأعماله ومسؤولياته ، كما مطلوب إشراكه في صياغة القرارات ذات الصلة بشؤون العمل من حيث تحسين الأداء ، و إجراءاته وتطبيقات التقنية ، وبرامج التطوير الأخرى ، ولا يعني هذا أن المرؤوسين يعرفون بشكل أفضل من رئيسهم ، لكن من المفيد أن يشارك المرؤوسون بأفكارهم التطويرية لما لذلك من إيجابيات على بيئة العمل و الإهتمام يشمل أيضاً تحديد إحتياجات الموظف لتطوير قدراته ومعارفه وفرص الترقى وتحمل المسؤولية ، إلى غير ذلك من الحوافز الأخرى المتاحة وجميعها تساهم في رفع معدلات الإلتزام الوظيفي للمنظمة ، وحب العمل المنتج ، وتطوير الأداء وتحسينه بصورة مستمرة لإكساب هذه المنظمة أو تلك مزيداً من النجاحات ورضا المستفيدين ، ولعل الإهتمام بمستوى العلاقات بين الموظفين وتعزيز ذلك من

¹ فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص 264 .

خلال توفير بعض الأنشطة التي تجمع العاملين خارج أوقات الدوام الرسمي ، مع الإهتمام بأفراحهم يساهم بصورة كبيرة في تحسين بيئة العمل ، وتقوية الروابط والعلاقات الإنسانية والإجتماعية بين منسوبي المنظمة مما ينعكس إيجاباً على زيادة مستوى الأداء والإنتاجية والتعاون القائم على الشراكة البناءة بين الجميع لتحقيق أهداف المنظمة ومن ذلك نجد أن التعرف على العوائق والممارسات غير المرغوبة التي تمنع الموظفين من القيام بأداء العمل بشكل صحيح ، لا يأتي إلا من خلال القرب من العاملين والتعرف على بيئة العمل ومستوى قدراتهم¹ .

5. أهداف توفير ظروف عمل ملائمة : هناك أهداف عديدة نذكر أهمها :

- تحقيق الرضا و الإرتياح في نفوس العمال ، مع خلق مشاعر الإطمئنان لدى العاملين نظراً لعملهم في بيئة آمنة.
- رفع معنويات العمال و إنعكاسها على إنتاجهم من حيث الكمية و الجودة .
- قلة التعب و الملل .
- قلة إحتمال التعرض إلى حوادث العمل و إنعكاسها على تكاليف الإنتاج ، و كذلك حماية القوى العاملة من الإصابات و الأمراض المهنية .
- التقليل من نسبة التغيب و المرض .
- تحسين علاقات العمل و رفع معنويات العاملين لتحقيق مستوى الأداء المطلوب ، و بالتالي زيادة الإنتاج .
- تخفيض كلفة الإنتاج بتخفيض كلفة بند الحوادث .
- زيادة سرعة الإنتاج بمنع الحوادث المؤدية لتعطل الآلات و العاملين .
- المحافظة على الآلات و التجهيزات و المواد الخام من أضرار حوادث العمل² .

¹ أحمد عيد ، <http://albuthi.com/blog/690> ، 17/04/2019 ، 12:03 .

² الورد فوزي يوسف ، الإشراف و التنظيم الصناعي ، دار صفاء للنشر ، عمان ، ط 2 ، 1999 ، ص 57-58 .

6. أساليب تحسين ظروف العمل :

- توفير ظروف جديدة و إيجابية للعمل : إن التحديات الكبيرة التي تواجهها الشركات والمؤسسات المشهورة في جميع أنحاء العالم في الحصول على الموظفين الذين يمتلكون الخبرة الكافية والمهارة اللازمة لإنجاز العمل أصبحت تكمن في كيفية المحافظة على إبقاء هؤلاء الموظفين داخل المؤسسة وليس إجئدابهم فقط ببعض الإمتيازات المادية ، فكل ما هو جديد يجعل من الموظفين محبين للمكان أكثر وكلما كانت بيئة العمل متجددة وجذابة أصبح شعور الموظفين تجاهها بالإرتياح أكثر ، وهذا ما يضمن بقائهم في داخل المؤسسة و الآن يأتي دور الإدارة التنفيذية داخل المؤسسة فبدلا من أن يكون دورها هو دور رقابي وتطبيق العقاب على الموظفين ، يمكن أن يكون دورها إصلاحيا وتذلل كل الصعاب والمشاكل التي تواجه الموظفين في إنجاز أعمالهم بالصورة المطلوبة ، إن كنت ممن يعتقدون في المصطلح القديم والذي يفكر في أن الموظف هو عبد لصاحب العمل يعمل فقط ، فهذا المصطلح تغير كثيرا في هذه الأيام و أصبح الموظف يعمل معك لنجاح هذه المؤسسة لما يملكه من إمكانيات و أنت كنت تفكر بالمصطلح القديم ، فقد تجد مؤسستك بلا موظف واحد في يوم من الأيام ولا بد من توافر بعض الشروط لتوفير بيئة عمل جيدة ، وهذه النقاط القليلة توضح لك كيفية الوصول إلى بيئة عمل جيدة تساعدك في بث الراحة النفسية في موظفيك .

- النظر إلى حاجات العاملين الأساسية و تقديرها : إن المغريات المادية التي تقدمها المؤسسات للموظفين يمكنها أن تجذب الموظف للتفكير في حوض المقابلة الشخصية بهذه الشركة أو المؤسسة ، ويمكن أن يبدأ بالعمل لحسابها لفترة من الوقت ، ولكن لا تكفي هذه المغريات المادية فقط للحصول على ولاء الموظف أو إستمراره في العمل لحساب الشركة ، ولكن عليك الإهتمام بالإحتياجات الأساسية ، فعلى سبيل المثال تقدم شركة " كينكو " لموظفيها وجبات مجانية يوم الجمعة تقديرا من الشركة لجهودهم في العمل طوال الأسبوع ، كما أن هناك الكثير من المكافآت التي يحصلون عليها من خلال تقديم مقترحات لتطوير الشركة وتحسين

الخدمات التي تقدمها ، وترتب الشركة للعاملين بها في نهاية كل شهر رحلات جماعية مجانية حتى توطد العلاقات العائلية بين العاملين بها ، ومنها أخذ بيئة العمل إلى منطقة أخرى لا يوجد بها ملل ويزداد بها الولاء.

- تطوير مهارات و إمكانيات الموظفين بالمؤسسة : إن الموظفين داخل المؤسسة لابد وأن يشعروا أن لكل وظيفة من الوظائف الموجودة لها مستقبل ، ويمكن أن يتم تطويرها فالمرتب المغربي أو المكافآت التي تصرف ، تساعد الموظف على الحاجات المادية فقط وتجعله سعيدا لدقائق معدودة ، أما الأمان و الإحتياجات الشخصية والطموح هم الضامن الأكثر تأثيرا على الموظفين لضمان ولائهم ، لذا عليك أن تقوم بتطوير مهارات الموظفين في الشركة وكما عودتنا شركة " كينكو " على المبادرات المميزة في هذا المجال ، فإنها تقوم بتوفير منح دراسية للموظفين لتحقيق ما يحلموا به من تطوير لخبراتهم ، وعلى هذا فإن الموظفين لن يفكروا في التخلي عن المؤسسة أبدا ¹.

¹ كيف-تخلق-بيئة-عمل-مثالية-للموظفين// <http://efty.net> ، 2019/03/14 ، 10:03 .

ملخص للفصل :

في نهاية هذا الفصل نستطيع أن نقول أن توفير ظروف عمل جيدة و مشجعة من أهم المسائل التي ينبغي على المؤسسات أن تعمل على تحسينها ، لأنها تمس أعلى و أهم مورد تمتلكه المنظمة و هو المورد البشري فظروف العمل السيئة تؤثر تأثيرا مباشرا على صحة الإنسان و على مردوده في العمل ، مما يخفض من إنتاجه ، و قد تسبب في وقوع حوادث و خسائر للمؤسسة لذا واجب على المؤسسات أن لا تغفل عن توفير ظروف عمل

ملائمة .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. محددات الأداء الوظيفي
3. أنواع الأداء الوظيفي
4. عناصر و أبعاد الأداء الوظيفي
5. مؤشرات الأداء الوظيفي
6. تقييم الأداء الوظيفي و أهدافه
7. طرق قياس و تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات

ملخص للفصل

تمهيد

إن موضوع الأداء موضوع مهم في مجال تسيير المنظمة ، فأداء المنظمة سواء في الجانب النظري أو التطبيقي إستقطب العديد من الدراسات و الأبحاث و هذا قصد تحديد مفهومه إلا أنه ليس هناك مفهوم محدد و متفق عليه لهذا المصطلح ، فمنهم من يربط الأداء بالبعد البشري من خلال قيام الأفراد بتحقيق النتائج المطلوبة منهم تأديتها ، و الآخرون يستخدمون مصطلحات عديدة للتعبير عنه ، و في هذا الفصل سنسعى إلى التطرق لمفهوم مصطلح الأداء ثم التعرض إلى محدداته ، أنواعه ، عناصره و أبعاده ، إضافة إلى مؤشرات ، و تقييمه و أهداف عملية التقييم و فالأخير سنتعرض إلى طرق قياس و تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات .

1. مفهوم الأداء الوظيفي :

إن شيوع إستخدام مصطلح الأداء في الأدب التسييري و كثرة إستعمالاته خاصة في البحوث التي تتناول المؤسسة لم يؤدي إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله فهو يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الإقتصاد في إستخدام الموارد ، كما نجد في الكثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام . و قبل الإسهاب في وجهات النظر هذه نشير إلى أن الأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما ، و التي إشتقت منها اللفظة الانجليزية performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه و هو نفس المعنى الذي ذهب إليه القاموس Larousse Petit.

فمن منطلق كون الأداء يعبر عن مدى إنجاز المهام ، فإنه كمفهوم إقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الاخرى ، حيث يرى بعضهم أنه يعني قيام الفرد بالمهام و الأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمله ، و هو ما يراه باحثون آخرون حينما عرفوه بأنه يعني " الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الانتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج وإجراء التحويلات الكمية و الكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها ، و لتخزينها و تسويقها طبقا للبرنامج المسطر و الأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة " .

و لتبرير هذا الرأي أو هذا المفهوم للأداء يرى chevalier وآخرون معه أن " الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل ك رأس المال ، العمل ، المعرفة... أما الأداء فينحدر أو ينتج مباشرة عن عنصر العمل و بالتالي فإن كل عامل سيعطي الأداء الذي يتناسب مع قدراته و مع طبيعة عمله " ¹.

¹ عبد المالك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة العدد 01 ، الجزائر ، نوفمبر 2001 ، ص 86.

2. محددات الأداء الوظيفي :

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما ، وهذا الأمر ليس باليسير ، نظرا لتعدد هذه العوامل من جهة ، ولعدم معرفة درجة تأثير كل منهما على الأداء من جهة أخرى ، و الأداء هو نتيجة محصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي :

- 1- الدافعية الفردية : تعبر عن مدى الرغبة الموجودة للفرد للعمل و التي يمكن أن تظهر من خلال حماسه و إقباله على العمل الذي يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل و هو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته و أهدافه ، و أشبع جميع حاجاته .
- 2- القدرة لدى الفرد على أداء العمل : إن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب ، التعليم ، إكتساب الخبرات و المهارات و المعارف المتخصصة بالعمل .
- 3- مناخ العمل : يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل و هو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته و أهدافه و أشبع جميع حاجاته .
- 4- الموقف (بيئة العمل الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة و هي تتضمن التالي : مناخ العمل الإشراف ، توفر الموارد ، الأنظمة الإدارية ، الهيكل التنظيمي ، نظام الإتصال ، السلطة أسلوب القيادة ، نظام الحوافز ، الثواب و العقاب إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية الذي يعمل بها الموظف على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية و التحديات الاقتصادية¹ .

¹ دراغو فاطمة ، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء ، رسالة ماجستير (منشورة) ، تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة محمد بن أحمد 2 ، وهران ، 2015-2016 ، ص 72 .

3. أنواع الأداء الوظيفي :

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية إختيار المعيار الدقيق و العملي في الوقت ذاته الذي يمكن الإعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع . وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة و إستعمالها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية الأجل و الطبيعة .

فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف على كلية و جزئية ، يمكن تقسيم الأداء إلى :

1- الأداء الكلي :

و هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر و في إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية ، الشمولية ، الأرباح ، النمو

2- الأداء الجزئي :

و هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف بالإختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى : أداء وظيفة مالية ، أداء وظيفة الأفراد ، أداء وظيفة التموين ، أداء وظيفة الإنتاج ، و أداء وظيفة التسويق¹ .

¹ عبد المالك مزهودة ، مرجع سابق ، ص 89 .

4. عناصر و أبعاد الأداء الوظيفي :

1- عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية و الكفاءة ، و يقصد بالفعالية الأشياء الصحيحة ، فهو يتعلق بدرجة بلوغ النتائج و هي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف .

بمعنى أنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية و العكس صحيح . أما الكفاءة ورغم عدم الإتفاق على تعريف واحد إلا أن جملة التعريفات تصب في أن الكفاءة تعني " عمل الأشياء بطريقة صحيحة ، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم النتائج و قلة التكاليف ¹ .

وتتنوع العناصر المرتبطة بالأداء و التي يفترض بالعاملين معرفتها و التمكن منها بشكل جيد حيث يشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي :

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : و تشمل المعارف و المهارات الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .

2- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الانجاز .

3- نوعية العمل : و تتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات و قدرة على تنظيم و تنفيذ الأعمال دون الوقوع في الخطأ ² .

¹ الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد 02 ، الجزائر ، 2009-2010 ، ص 221 .

² عبد الله عبد الرحمان النميان ، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير (منشورة) ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2003 ، ص 12 .

- 4- المثابرة و الوثوق : و تشمل الجدية و التفاني في العمل ، و القدرة على تحمل مسؤولية العمل و إنجازه في الوقت المحدد ، و مدى حاجة الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين و تقييم نتائج عمله .
- 5- الموظف : و هو ما يمتلكه من معرفة و مهارات و إهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع.
- 6- الموقف : و هو ما تتصف به البيئة التنظيمية و التي تتضمن مناخ العمل و الإشراف و وفرة الموارد ، الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي ¹ .

2- أبعاد الأداء الوظيفي :

- 1- البعد التنظيمي للأداء : ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق و الكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، و من ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية و أثرها على الأداء .
- 2- البعد الإجتماعي للأداء : يشير إلى البعد الإجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم . لأن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا ما إقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي و أهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، ففي أدبيات التسيير : إن جودة التسيير في المؤسسة يرتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الإجتماعية ² .

و حين لخص الشيخ مفهوم الأداء قال : إنه عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة أي الجمع بين الفعالية و الكفاءة في التسيير و الإنتاج و أنه لا يتضمن البعد الاقتصادي فقط بل يتعداه إلى البعد الاجتماعي و

¹ عبد الله عبد الرحمان النميان ، مرجع سابق ، ص 38.

² الشيخ الداوي ، مرجع سابق ، ص 219 .

التنظيمي¹ ، و على صعيد آخر يشير محمد السعيد أنور سلطان إلا أنه يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد للأداء هي :

- الجهد المبذول : و تعني مستوى بعض الأنواع من الأعمال ، بحيث يكون الإهتمام بنوعية و جودة الجهد المبذول .
- كمية الجهد المبذول : و هو تعبير عن الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية .
- نمط الأداء : و يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل² .

3- مؤشرات الأداء الوظيفي :

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الافراد و الوحدات الإدارية و المنظمات و ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها : الإنتاجية ، الروح المعنوية للأفراد و العاملين و معدلات الغياب عن العمل ، مدى إنجاز المهام و الواجبات بدقة و إتقان و سرعة ، القدرة على الإبداع و الابتكار ، درجة الإنضباط و إحترام النظام و أسلوب التعامل مع الموظفين مستوى التعاون مع فريق العمل و المرونة و القدرة على إنجاز القرارات .

و هناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي :

- أ. الفعالية : الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب و على أكمل صورة و بأسلوب جيد مع البيئة المحيطة ، ووفقا لهذا المفهوم ، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا ، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه .

¹ الشيخ الداوي ، مرجع سابق ، ص 226 .

² بوعطيط جلال الدين ، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة ماجستير (منشورة) ، تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري محمود قسنطينة ، 2008-2009 ، ص 78 .

ب. الكفاءة : و تشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت و الجهد و المال ¹ .

4- تقييم الأداء الوظيفي و أهدافه :

1- تقييم الأداء الوظيفي :

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي من السياسات و البرامج الإدارية الهامة في إدارة الموارد البشرية ، فعن طريق هذه العملية تتمكن من الحكم على دقة السياسات و البرامج التي تعتمد عليها سواء كانت سياسات إستقطاب و إختيار و تعيين أو برامج و سياسات و تدريب و تطوير و متابعة لمواردها البشرية مما ينعكس عن صورتها القانونية و الإجتماعية و الأخلاقية .

وعلى مستوى الموظفين أنفسهم تعد عملية التقييم وسيلة يتعرف من خلالها الموظف على نقاط القوة و الضعف في أدائه و خاصة عند إعلان الموظف عن نتائج التقييم من طرف المنظمة ، عندها يقوم بتطوير نقاط القوة و معالجة نقاط الضعف مما يؤدي إلى تحسين أدائه . و بالتالي يمكن تعريف عملية تقييم الأداء الوظيفي بأنها عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أدائه ، و تنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء الجيد أم لا ، و في أي مجالات . هذا التقدير قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه .

و في تعريف آخر كونها عملية بموجها تقدير جهود العاملين بشكل عادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون و ينتجون ، و ذلك بالإستناد إلى معايير " عناصر و معدلات الأداء " تتم على أساس مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل بحيث تتمثل العناصر في الصفات و المميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد

¹ العربي عطية ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) ، مجلة الباحث ، العدد 10 ، 2012 ، ص 323 .

و الذي يجب أن يتحلى بها أثناء عمله ليتمكن من أدائه بنجاح و كفاءة كالإخلاص و التفاني في العمل ، الأمانة ، التعاون ، أما معدلات الأداء تعد ميزان يمكن للمقوم أن يزن إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة و الكمية ، خلال فترة زمنية محددة ، و يتم هذا من خلال مقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد التوصل إلى تحديد مستوى إنتاجه الحقيقي¹ .

2- أهداف عملية التقييم :

تتمثل أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي :

- يزود متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين و هل هو أداء مرضي أو غير مرضي .
- تساعد المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة و على إنجازاتهم الشخصية .
- يشكل أداة لتقوم ضعف العاملين و إقتراح إجراءات لتحسين أدائهم ، و قد يأخذ التحسين بشكل التدريب داخل المنظمة و خارجها .
- يسهم في إقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ، ففي ضوء المعلومات التي يتحصل عليها من العملية يمكن زيادة رواتب العاملين أو تخفيضها بل و يمكن إقتراح نظام الحوافز لديهم .
- يكشف عن قدرات العاملين و إقتراح لإمكانية ترقيةهم و تولي مناصب قيادية أعلى .
- يفيد في التخطيط للموارد البشرية في المنظمة فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توفر موارد بشرية معينة بمؤهلات محددة ، و إقتراح إحلال موارد بشرية أخرى محلها .
- وسيلة تغذية عكسية فهي تبين المطلوب من العاملين وفق معايير أداء معينة .

¹ العربي عطية ، مرجع سابق ، ص 323-324 .

- أداة إتصال بين العاملين من جهة و بين رؤسائهم من جهة أخرى و قد تساعد في تحسين أو إساءة الفهم المشترك بين الطرفين .
- يزود مسؤولي إدارات الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء أوضاع العاملين في المنظمة ، مما يعتبر نقطة إنطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية تتناول أوضاع العاملين و مشكلاتهم ، و إنتاجيتهم و مستقبل المنظمة نفسها .
- يساهم في تزويد مسؤولي إدارات الموارد البشرية بمؤشرات تنبؤ لعمليات الإختيار و التعيين في المنظمة . و لتحقيق هذه الأهداف يستوجب ما يلي :
- درجة ملائمة المعايير لإستراتيجية المنظمة .
- درجة صلاحية المعايير و إستقرارها .
- درجة قبول المعايير من المتأثرين بالعملية .
- أن تكون للمعايير تغذية عكسية محددة تبين المشاكل و الإنحرافات و تقترح علاجاً لها¹.

3- طرق قياس و تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات :

في الماضي كان تقييم أداء العاملين يعتمد على ملاحظات الرئيس المباشر و رأيه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها العامل مثل قدرته على أداء العمل ، المواظبة و الإنتظام و التعاون مع الزملاء وغيرها ، و تطورت طرق التقييم و أصبحت تركز على نتائج الأداء و مدى تحقيق الأهداف الراهنة و مدى تصور أهداف مستقبلية ناجعة ، و من بين هذه الطرق الآتي :

¹ العربي عطية ، مرجع سابق ، ص 324 .

1. طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص :

تعتمد هذه الطريقة في قياس الأداء الوظيفي و تقييمه على تحديد مجموعة من الصفات كالتعاون مع الرؤساء و الزملاء ، إحترام مواعيد العمل ، الدقة و السرعة في أداء العمل و الإلتزام و تحمل المسؤولية و غيرها من الصفات و يتم إعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات و يقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد تقديرا معيناً ، بحسب توفر كل صفة من تلك الصفات في الفرد ثم تجمع تلك التقديرات ، و يصبح المجموع يمثل مستوى أداء الفرد في العمل . ويعاب على هذه الطريقة إفتقادها للناحية الموضوعية و إستنادها إلى التقدير الشخصي .

2. طريقة الترتيب العام :

يقوم الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين تنازليا وفقا للأداء العام للعمل و ليس بناء على الصفات و الخصائص الشخصية ، فالأساس هنا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوس مثل : ضعيف متوسط ، جيد ، ممتاز .

3. طريقة المقارنة بين العاملين :

تسمى أيضا طريقة المقارنة المزدوجة حيث يقيم أداء الفرد بمقارنة القيم لكل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين معه بمعنى مقارنة كل موظف بكل عامل في المنظمة أو في المؤسسة .

4. طريقة التدرج البياني :

تعتمد هذه الطريقة على صفات محددة في المقارنة و في تقييم العاملين ، و يقاس أداء الموظف وفق معايير محددة بمعنى تحديد صفات معينة تتعلق بالأداء الوظيفي مثل : نوعية الأداء و كمية الأداء و من ثم يتم تحديد أوزان للتقديرات بالتدرج الآتي :

ضعيف مقبول جيد جيد جدا ممتاز¹

5. طريقة المراجعة الميدانية :

حيث يقوم ممثل عن إدارة الموارد البشرية بإجراء مقابلات ميدانية لمدراء الإدارات العاملة في المؤسسة للإستفسار عن أداء العاملين و مناقشتهم و أخذ البيانات و المعلومات على أن يعد قائمة للعاملين و يتم ترتيبهم حسب أدائهم .

6. طريقة الوقائع الحرجة :

تدعى أيضا طريقة المواقف الحرجة أو الأحداث الحرجة ، و الهدف من إستخدام هذه الطريقة هو إستبعاد إحتمال التقييم على أسس شخصية بحتة ، و يتم قياس الأداء و تقييمه في هذه الطريقة إستنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع و الأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء أكانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيدا لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري .

7. طريقة التقارير :

هي طريقة بسيطة تشبه إلى حد ما الطريقة السابقة (طريقة الوقائع الحرجة) حيث يقوم المسؤول أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة و نقاط الضعف التي يتمتع بها . إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا ، و مدى إمكانية التقدم الوظيفي و الترقية لذلك الموظف .

¹ سهام بن رحمون ، مرجع سابق ، ص 86 .

8. طريقة مقياس الملاحظات السلوكية :

هي طريقة تركز على السلوك الملاحظ أي يتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع ، أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبته و متابعة الأفراد العاملين ، ثم بعد ذلك يسجل ملاحظاته في مقياس يتكون من سلسلة من المقاييس الفرعية العمودية من 5 الى 10 حيث أن كل مقياس يتضمن صفة مهمة تعكس متطلبات إنجاز العمل.

9. طريقة الإدارة بالأهداف :

هذه الطريقة تعتمد على أن العبرة بالنتائج أي الإهتمام بسلوك المرؤوسين إلى صفاتهم و الإهتمام بما إستطاعوا أن يحققوه من نتائج ، و إنتشر إستخدام هذه الطريقة بسبب العيوب و الإنتقادات التي وجهت للأساليب السابقة الذكر ، و هي فلسفة لإدارة إقترحها العالم الأمريكي بيتر داركر عام 1759 و تعرف الإدارة بالأهداف بأنها عملية إجتماع الرئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل¹ ، و الإتفاق على النتائج التي ينبغي إنجازها بحيث تنبثق الأهداف من معدلات الأداء ، فإذا ما تدنى مستوى الأداء الوظيفي الفعلي مع المعدل المطلوب عندئذ يوضع هدف لإعادة الأداء إلى ما يجب أن يكون عليه و تمر هذه الطريقة بعدة خطوات هي كالآتي :

- يتم تحديد الأهداف " النتائج " المطلوب تحقيقها ، و التي سيتم قياس الأداء و تقييمه على أساسها ، و ذلك بإجتماع الرئيس مع المرؤوس لوضع الأهداف و الإتفاق عليها و تحديد المدة التي سيتم تحقيق الأهداف فيها.
- عند التنفيذ يساعد الرئيس مرؤوسيه في تحقيق الأهداف ، و يتابع تحقيق النتائج للتعرف على النقائص أو تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس .

¹ سهام بن رحون ، مرجع سابق ، ص 87-88 .

- عند إنتهاء الوقت المتفق عليه و عند التقييم يتم مقارنة النتائج الفعلية " التي يتم تحقيقها " بتلك التي تم وضعها عند بداية المدة و تحديد الإنحراف عند التنفيذ إيجابا أو سلبا .
- الفكرة الأساسية من تطبيق هذا الأسلوب هي تقوية الرقابة الذاتية لدى العامل من خلال تحيد الهدف الواجب على الموظف تحقيقه من خلال النقاش مع الرؤساء و المرؤوسين و الإتفاق على الأهداف الواجب تحقيقها على أساس واقعي ، من حيث معرفة الموظف لقدراته الحقيقية من ناحية و لوجوب مساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية من ناحية أخرى .

10. طريقة قياس الفعالية التنظيمية :

- حيث تقوم بعض المؤسسات بالإعتماد على قياس فعالية المؤسسة كوسيلة لتقييم أدائها و ذلك من خلال جملة من المعايير التي تحددها كل مؤسسة ، ولقد حدد كل من **توم بيترز** و **روبرت وترومان** في كتابهما " البحث عن الإبداع " ثمانية خصائص أو معايير المؤسسات الفعالة و هي :
- التأكيد على الإنجاز .
 - الإهتمام بالعملاء و تفهم حاجاتهم .
 - درجة الإستقلال الممنوحة للموظفين للتصرف .
 - زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين .
 - تفهم العاملين للأهداف التنظيم و التفاعل معها .
 - وجود علاقات جيدة مع المنظمات المتشابهة .
 - بساطة الهيكل التنظيمي و إنخفاض تكلفة الخدمات المساعدة .
 - إقتصار الرقابة المركزية عن الأمور الأساسية و إتاحة حرية أكبر للتصرف و الإبداع¹.

¹ سهام بن رحمون ، مرجع سابق ، ص 88-89 .

إن توم بيترز و روبرت وترمان ، معظم المعايير التي حددوها تركز على أن العاملين سواء من خلال مدى الإهتمام بهم أو تفهم حاجاتهم و درجة الإستقلال الممنوحة لهم و مشاركتهم ، كما ركزا على الهيكل التنظيمي و العمليات نوع الرقابة و المخرجات (الإنتاجية) .

أما بالنسبة للمؤسسات الخدمائية كمؤسسات التعليم ، الصحة ، الأمن ، يكون الإعتماد ضئيلا على المعايير ذات الطابع المادي ككمية الإنتاج الذي يعتبر معيار أساسي في المؤسسات الصناعية و التجارية¹ .

¹ سهام بن رحمون ، مرجع سابق ، ص 89 .

ملخص للفصل :

في نهاية هذا الفصل يمكن أن نقول أن أداء الموظفين يعتبر المفتاح السحري لتحقيق أهداف المنظمة ، حيث ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه بإعتباره العنصر المؤثر والفعال في إستخدام الموارد المادية المتاحة ، على جميع المؤسسات الإهتمام بأداء العمال و تقييمه لتحقيق أهداف المنظمة .

الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة

1. الدراسة الإستطلاعية

2. مجالات الدراسة

3. مجتمع و عينة الدراسة

4. منهج الدراسة

5. أدوات الدراسة

1. الدراسة الإستطلاعية :

قمنا بالزيارة الميدانية الأولى في عيادة متعددة الخدمات محمد فراح بولاية مستغانم و بالضبط في دائرة عين النويصي حيث قمنا بالتعرف على مهام العيادة و الأهداف التي وجدت من أجلها و التعرف على هيكلها من أقسام و مصالح و القيام بالملاحظة البسيطة للأفراد و مجتمع الدراسة و المهام التي يقومون بها ، و قمنا بعدة إستفسارات و تساؤلات عن المهام و الواجبات التي يقوم بها الأفراد و أخذ صورة واضحة من أجل دراستنا التي سنقوم بها.

2. مجالات الدراسة :

قبل إجراء أي بحث ينبغي المرور بخطوات مهمة تعتبر الأساس و المرتكز الذي تقوم عليه باقي الخطوات ، فبعد تحديد الباحث لموضوع بحثه عليه أن يختار بعناية المكان الذي سيجري فيه البحث و الزمن الذي يلزمه لذلك ، بالإضافة إلى إختيار العينة بالطريقة الصحيحة التي تتلائم مع الموضوع المدروس كما ينبغي على الباحث تحديد منهج دراسته و أداة جمع بياناته ، لأنه إذ لم يفلح الباحث في القيام بالخطوات المناسبة سيؤثر ذلك سلبا على البحث بأكمله .

1.2. المجال الزمني :

أجريت الدراسة الحالية للموسم الجامعي 2018/2019 ، حيث كانت الزيارة الميدانية الأولى لعيادة متعددة الخدمات في تاريخ 2019/02/20 وكانت هذه الزيارة عبارة عن زيارة إستطلاعية تعرفنا من خلالها على العيادة و هيكلها التنظيمي و عدد موظفيها ، وكانت الإنطلاقة الرسمية في إنجاز البحث الميداني بتاريخ 2019/03/17 إلى غاية 2019/04/10 حيث تم توزيع الإستمارة على كل موظفي العيادة متعددة الخدمات .

2.2. المجال المكاني :

أجريت الدراسة على مستوى عيادة متعددة الخدمات محمد فراح لدائرة عين النويصي ولاية مستغانم فتحت أبوابها سنة 2010 ، تقع في موقع إستراتيجي بعيدا عن الضجيج ، تغطي الإحتياجات الصحية للسكان ، و تعتبر هذه العيادة صغيرة نوعا ما من حيث الحجم ، إلا أنها تسعى جاهدة لتقديم الرعاية الصحية لكل المواطنين المتوافدين لها من دائرة عين النويصي و خارجها ، و تضم هذه العيادة عدة مصالح¹ و هي :

- الإستعمالات : تقديم الرعاية الأولوية للمريض و تحديد أولي للمرض مع توجيهه إلى مصلحة أخرى أو قطاع آخر إن تطلب الأمر .
- قاعة العلاج : دورها الأساسي تقديم خدمات علاجية قاعدية منها إستقبال المريض ، الحقنة ، التضמיד ، قياس الضغط ، و أحيانا يكلف طبيب عام بإجراء فحوصات بها .
- طب الأطفال : تقوم هذه المصلحة بمتابعة الأطفال و المراقبة و التلقيح ، ولا تقتصر مهام هذه المصلحة في معالجة الأطفال فقط ، بل و تقوم أيضا بتقديم النصائح للوالدين حول رعاية أطفالهم عامة و الرضع خاصة .
- مصلحة الولادة و أمراض النساء : و هي المتكفلة بتقديم النصائح و العلاج و كذلك متابعة الحمل من الشهر الأول حتى التاسع مع القيام بعمليات الولادة و التلقيح الأولي للمولود الجديد مع وضع الام تحت الملاحظة و الرعاية .
- المخبر : يشرف فيه فريق متخصص في المخبر ، وأهم ما يقومون به في هذه المصلحة التحاليل ويعتمدون عليها لتشخيص المرض لكي يكون العلاج مناسب .
- الأشعة : وهي تقوم بالتصوير بالأشعة لتحديد مكان الكسور أو المرض مع وجود أشعة بالشاشة لبعض الأمراض مع تمييز الأفلام لدراستها من طرف الطبيب وتحديد العلاج المناسب لذلك .

¹ أنظر للملحق رقم (1)

- عيادة الأسنان : تركز مهامها على معالجة مشكلات الأسنان الذي تعود بشكل أساسي الى تسوس الأسنان ، و تسمى هذه المعالجة الترميم و يستعمل فيها غالبا نوع من حشو الأسنان ، أيضا تقوم بإقتلاع الأسنان ، و كذلك معالجة الإصابات و الأورام التي تصيب الأسنان و عظام الفكين و الأنسجة المتعلقة بها .
- الطب العام : وهي مصلحة خاصة بتشخيص الأمراض العادية وتنقسم إلى جناحين واحد للنساء وآخر للرجال ويسيرها أطباء عامين مع فريق من المرضين الذين يسهرون على أداء مهامهم على أحسن وجه .
- مصلحة أخصائي نفسي : تقوم هذه المصلحة بالعلاج النفسي و السلوكي للمريض و مناقشة أفكار و إنفعالات المريض و إكتشاف مصادر الصراع و المشقة و محاولة إعادة التوافق بين المريض مع مجتمعه في حدود قدراته الشخصية .

و تتمثل مهام هذه العيادة عامة في التكفل بصفة متسلسلة و متكاملة بالحاجات الصحية للسكان من

خلال:

- تقديم الرعاية الصحية الأولية وقاية وعلاج و تأهिला .
- مباشرة الحالات الإسعافية الأولية داخل الخدمات الطبية مثل : حالات الإغماء و المغص الكلوي و حالات الصرع و غيرها .
- متابعة الحالات المرضية المزمنة مثل : السكر ، ضغط الدم .
- إسعاف حالات الجروح و الحروق و الكسور و تحويلها إلى المستشفى إذا تطلب الأمر .
- تحويل الحالات المرضية التي تحتاج غلى رعاية ثانوية إلى المستشفيات .
- ضمان حفظ الصحة و النظافة و مكافحة الأضرار و الافات الإجتماعية .
- المشاركة في تجسيد البرامج الوطنية ، الجهوية و المحلية للصحة و السكان .

3.2. المجال البشري :

تتمحور الدراسة حول معرفة مدى تأثير الأداء الوظيفي للطواقم الطبي بظروف العمل ، لهذا قمنا بتعميم الدراسة على كل الطاقم الطبي في مختلف أقسام العيادة متعددة الخدمات .

3. مجتمع وعينة الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة كل الطاقم الطبي بعيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النوبصي - مستغانم - التي بلغ عددهم 44 موظف في مختلف أقسام العيادة¹ ، و بما أن عينة الدراسة صغيرة الحجم تم الإعتماد على أسلوب المسح الشامل و هو " الذي يدرس جميع أفراد المجتمع ، أو تشمل جميع مفردات المجتمع موضع المسح و ذلك عن طريق الحصر الشامل الذي لا يترك مفردة منه دون أن يأخذها في إعتبره " ².

4. منهج الدراسة :

لإجراء أي دراسة علمية يجب على الباحث أن يختار منهجا ملائما لدراسته ، فالمنهج هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر قد تم تشخيصها و تحديد أبعادها و معرفة أسبابها و طرق علاجها و الوصول غلى نتائج عامة يمكن تطبيقها ، و لقد إعتدنا في دراستنا على المنهج الكمي الذي " يعتمد على جمع و تنسيق معلومات و حقائق يمكن حسابها و قياسها أو حقائق إجتماعية يمكن تحويلها إلى إحصاءات ورسومات بيانية³

¹ أنظر للملحق رقم (2) .

² علي عبد الرزاق جلي ، المناهج الكمية و الكيفية في علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ص 123 .

³ رما ماجد ، منهجية البحث العلمي ، مؤسسة فريديش إيبيرت ، بيروت ، 2016 ، ص 45 .

فالمناهج الكمية مجموعة من الإجراءات تقيس الظواهر موضوع الدراسة بالإعتماد على الأساليب الإحصائية لفهم البيانات وتحليلها كالمتوسطات الحسابية والنسب المئوية والتكرارات¹.

5. أدوات الدراسة :

تعتبر أدوات جمع البيانات الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع الحقائق ، ويتوقف صدق ودقة النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها ، وقد حاولنا إستخدام الأداة التي تمكننا من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية وذلك حسب طبيعة الموضوع ونوع المنهج المستخدم وكيفية إستجابة الباحثين وقد إعتمدنا :

الإستمارة : كونها الأداة الأنسب لموضوع بحثنا ، و بحكم أن الموضوع يتعلق بعبادة متعددة الخدمات تتعامل مع

المواطنين بشكل مستمر و تتابع صحتهم ، وللوقت فيها قيمة كبيرة بحيث لا يتسنى لنا إجراء مقابلات و إن حدث لا يمكن أن نحصل على العدد المطلوب من المقابلات ، لذا وجدنا أن الإستمارة قد تساعدنا أكثر في مثل

هذا الموضوع ، و تعرف الإستمارة على أنها " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد و تسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية² ". و تم

تقسيم الإستمارة إلى ثلاث أقسام ، يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس ، السن ، الحالة الإجتماعية ، المستوى التعليمي ، الوظيفة ، الأقدمية ، الأجر) ، أما الجزء الثاني يتضمن معلومات عن طبيعة ظروف العمل منها الفيزيائية ، الإجتماعية و التنظيمية ، في حين القسم الثالث تضمن أثر ظروف العمل على الأداء الوظيفي .

¹ موريس أنجوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر ، الجزائر، ط 2 ، 2004 ، ص 100.

² المرجع نفسه ، ص 204 .

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

1. عرض و تحليل جداول البيانات الشخصية

2. عرض و تحليل جداول الفرضية الأولى

3. عرض و تحليل جداول الفرضية الثانية

4. النتائج العامة للدراسة

5. التوصيات

1. عرض و تحليل جداول البيانات :

بعد توزيع الإستمارات و إسترجاعها قمنا بتفريغها في جدول ثم تحليلها بالإعتماد على الأساليب الإحصائية

ثم شرح هذه النتائج في جداول و هي كالآتي :

1- البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01 : يبين توزيع مجتمع الدراسة على حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
36.4	16	ذكر
63.6	28	أنثى
100	44	المجموع

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور ، بحيث بلغت نسبتهم 63.6 %

بينما نسبة الذكور تقدر ب 36.4 % ، و هذا يدل على أن الطاقم الطبي داخل العيادة المتعددة الخدمات فراح

محمد يتكون معظمه من الإناث .

الجدول رقم 02 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات العمرية
40.9	18	[29- 21]
38.6	17	[38-30]
13.6	06	[47 -39]
6.8	03	50 سنة فما فوق
100	44	المجموع

يتبين من الجدول رقم (02) أن معظم أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 21 و 29 سنة ، حيث بلغت نسبتهم 40.9 % ، و يرجع ذلك إلى كون سياسة التوظيف في العيادة متعددة الخدمات توظف عمال جدد في الأونة الأخيرة ، و تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 38 سنة ، بلغت نسبتهم 38.6 % ، و بعدها تأتي فئة 39 و 47 سنة بنسبة 13.6 % ، في حين أن أقل فئة هي الفئة 50 سنة فما فوق و بلغت نسبتها 6.8 % ، و ذلك كونهم من أقدم عمال عيادة فمعظمهم أحيلوا على التقاعد .

الجدول رقم 03 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب	15	34.1
متزوج	27	61.4
مطلق	02	4.5
أرمل	00	00
المجموع	44	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03) أن أكبر نسبة تمثل نسبة المتزوجين ، حيث بلغت نسبتهم 61.4 % و تقدر نسبة العزاب ب 34.1 % من مجموع العمال ، و تمثل هذه النسبة في الغالب العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 29 سنة و هم الأفراد الذين يرغبون في تحقيق طموحاتهم و بناء مستقبلهم و الهروب من شبح البطالة ، خاصة و أن العمل في وقتنا الحالي أصبح من الصعب الحصول عليه ، و تليها نسبة المطلقين ب 4.5 % ، في حين تنعدم نسبة الأرامل .

الجدول رقم 04 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي .

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	متوسط
15.9	07	ثانوي
84.1	37	جامعي
100	44	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن معظم أفراد مجتمع الدراسة هم ذو المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغت نسبتهم 84.1 % ، في حين يمثل المستوى التعليمي الثانوي 15.9% و هي نسبة قليلة بالمقارنة مع سابقتها ، في حين تنعدم نسبة المستوى التعليمي المتوسط ، و الملاحظ أن موظفي العيادة معظمهم خرجي الجامعة .

الجدول رقم 05 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة .

النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة
40.9	18	ممرض / مساعد ممرض
4.5	02	طبيب أسنان
2.3	01	مساعد طبيب أسنان
22.7	10	طبيب عام
6.8	03	تقني أجهزة طبية
9.1	04	مخبري
2.3	01	احصائي نفسي
9.1	04	قابلة
2.3	01	عون ادارة
100	44	المجموع

يمثل الجدول رقم (05) أعلاه توزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة المشتغلة في العيادة متعددة الخدمات ، و قد بلغت أعلى نسبة 40.9 % ، و هذه النسبة للذين يشغلون منصب ممرض و مساعد ممرض و قد وضعناهم في فئة واحدة لتقارب مهامهم ، تأتي بعدها بنسبة 22.7 % يشغلون منصب طبيب عام و بلغ عددهم في الإستمارة 10 أطباء ، تليها وظيفة مساعد ممرض ، و مخبري ، و قابلة بنسبة واحدة بلغت 9.1 % من المجموع الكلي ، و بعدها تأتي بنسبة 6.8 % و هي نسبة خاصة بوظيفة تقني أجهزة طبية ، و من ثم نسبة 4.5 % تمثل وظيفة طبيب أسنان ، أما من لديهم و وظيفة مساعد طبيب أسنان و أخصائي نفساني ، و عون إدارة فقد بلغت نسبتهم 2.3 % ، و هذا التوزيع في الوظائف راجع لعدة ظروف من بينها الأقدمية و المستوى التعليمي .

الجدول رقم 06 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقدمية في العمل .

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	11	25
[10-5]	16	36.4
[15-11]	07	15.9
[20- 16]	05	11.4
20 سنة فما فوق	05	11.4
المجموع	44	100

يظهر من خلال الجدول رقم (06) أن النسبة الكبيرة للأقدمية تتراوح أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات و ذلك بنسبة 36.4 % و هي خبرة بسيطة ، أما النسبة التي تليها تخص فئة أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت 25 % مما يعني أن معظم العمال داخل العيادة المتعددة الخدمات جدد ، تليها نسبة العمال الذين تتراوح عدد سنوات عملهم في العيادة من 11 إلى 15 سنة ، بينما بلغت نسبة العمال ذو الأقدمية الكبرى في العيادة 11.4 % و هي تخص الفئة من 16 إلى 20 سنة و فئة 20 سنة و أكثر .

الجدول رقم 07 : يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب الأجر .

الأجر	التكرار	النسبة المئوية %
[20.000-15.000]	03	6.8
[25.000-20.000]	13	29.5
[30.000-25.000]	17	38.6
30.000 فما فوق	12	27.27
المجموع	44	100

يبين لنا الجدول رقم (07) أن النسبة الكبيرة من عدد العمال يتراوح لديهم الدخل الشهري من 25.000 دج إلى 30.000 دج و قد بلغت نسبتهم 38.6 % من المجموع الكلي ، تليها نسبة العمال الذين يتراوح دخلهم الشهري ما بين 20.000 دج و 25.000 دج حيث بلغت نسبتهم 29.5 % ، و بعدها تأتي نسبة العمال الذين يتراوح دخلهم من 30.000 دج فما فوق بنسبة 25 % ، و في الأخير نجد نسبة 6.8 % الذين يتراوح دخلهم من 15.000 دج إلى 20.000 دج .

يمكن تفسير هذه النتائج المتحصل عليها ، أن إختلاف الدخل الشهري يعود إلى عدة عوامل من بينها : الأقدمية الخبرة المهنية ، المنصب الذي يشغله الموظف ... إلخ .

2- عرض و تحليل النتائج في ضل الفرضية الأولى :

الفرضية الأولى : " تتميز طبيعة ظروف العمل في العيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم بعدم ملاءمتها للعمل " .

1. الظروف الفيزيائية :

الجدول رقم 08 : يوضح تقييم الإضاءة السائدة في العيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي - مستغانم -

الإضاءة	التكرار	النسبة المئوية %
مناسبة جدا	02	4.5
مناسبة	29	65.9
مناسبة بدرجة متوسطة	11	25
غير مناسبة	01	2.3
غير مناسبة تماما	01	2.3
المجموع	44	100

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أعلى نسبة 65.9 % من مجتمع الدراسة يصرحون بأن الإضاءة مناسبة في مكان العمل في حين أن نسبة 25 % يصرحون أن الإضاءة مناسبة بدرجة متوسطة ، و بعدها تأتي درجة الإضاءة المناسبة جدا بنسبة 4.5 % ، في حين أن نسبة قليلة من العمال يرون أن درجة الإضاءة غير مناسبة و غير مناسبة تماما بنسبة 2.3 % .

فمن خلال النتائج المبينة أعلاه نفسر أن معظم الموظفين في العيادة متعددة الخدمات يرون أن الإضاءة في العيادة مناسبة بشكل ملائم للعمل . إن الإضاءة الجيدة غالبا ما تساعد العامل على الرفع من أدائه ، لأن الأداء غالبا ما يتوقف على الإدراك و الدقة في التمييز بين الأشياء المستعملة (آلات ، أدوات ، مواد ...) ، و إن كان العامل يعمل تحت إضاءة موزعة توزيعا سيئا يسبب له الكثير من حالات التوتر و الإضطراب في العديد من حواسه أو

جوانب من جسمه ، كما يسبب التوزيع السيئ للإضاءة حالة الإنقباض في نفسية العامل و كذا كثرة الأخطاء و زيادة التعب¹.

الجدول رقم 09 : يوضح تقييم درجة الحرارة السائدة في العيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النويصي - مستغانم -

الحرارة	التكرار	النسبة المئوية %
مناسبة جدا	01	2.3
مناسبة	20	45.5
مناسبة بدرجة متوسطة	19	43.2
غير مناسبة	04	9.1
غير مناسبة تماما	00	00
المجموع	44	100

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة 45.5 % من مجتمع الدراسة أشاروا بأن الحرارة مناسبة في مكان العمل ، بينما صرحت فئة أخرى بنسبة 43.2 % إلى كون درجة الحرارة السائدة مناسبة بدرجة متوسطة ، و تأتي بعدها نسبة 9.1 % الذين صرحو أن درجة الحرارة غير مناسبة ، و بنسبة 2.3 % الذين يرون أن درجة الحرارة مناسبة جدا .

و من خلال النتائج المبينة نفسر أن الحرارة في العيادة المتعددة الخدمات مناسبة للعمل بدرجة 45.5 % و هي نسبة متوسطة و يرجع الاختلاف في آراء أفراد مجتمع الدراسة إلى : إختلاف درجة الحرارة من مصلحة طبية إلى أخرى حسب الخدمات الطبية التي تقدمها ، فدرجة الحرارة السائدة في مصلحة طب الأطفال تكون عالية مقارنة بها في المصالح الأخرى نظرا للحساسية المفرطة التي يبيدها الأطفال في الجو البارد .

¹ لونيس علي ، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة سطيف - الجزائر .

ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة ، و سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن أداء الفرد يقل كلما زادت درجة الحرارة أو إنخفضت عن المعدل المناسب ، ذلك أن درجة الحرارة الغير المناسبة في مكان العمل سواء (إرتفاعا أو إنخفاضا) تسبب ضيقا لدى العامل ، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل ، مما يزيد إحساس العامل بالضيق و يسرع إليه التعب و الملل ، و يقلل من أدائه في العمل¹.

الجدول رقم 10 : تقييم التهوية في العيادة متعددة الخدمات فراح محمد لدائرة عين النوبصي
- مستغانم -

التهوية	التكرار	النسبة المئوية %
مناسبة جدا	04	9.1
مناسبة	15	34.1
مناسبة بدرجة متوسطة	20	45.5
غير مناسبة	03	6.8
غير مناسبة تماما	02	4.5
المجموع	44	100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) أن تقريبا نصف مجتمع الدراسة يصرحون أن التهوية مناسبة بدرجة متوسطة و ذلك بنسبة 45.5 % ، و بعدها بنسبة 34.1 % من الذين يرون أن التهوية مناسبة ، و بينما أشارت نسبة 9.1 % أن التهوية مناسبة جدا و هي فئة قليلة من مجتمع الدراسة ، في حين آخرون يرون أن التهوية غير مناسبة بنسبة 6.8 % و غير مناسبة تماما بنسبة 4.5 % .

و من خلال النتائج المبينة أعلاه نستنتج أن التهوية داخل العيادة متعددة الخدمات مناسبة بدرجة متوسطة و هذا يعني أن التهوية ليست جيدة نوعا ما . إن سوء التهوية يعرقل تخلص الجسم من حرارته الزائدة ، فتظل حرارته

¹ فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص 254 .

ترتفع دون أن تنصرف خارج الجسم ، فتولد الإحساس بالضيق و الخمول و الإرهاق و الإختناق لإنعدام تحرك الهواء و تجديده في أماكن العمل سيئة التهوية ، حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج و تحسن أداء العامل و التقليل من الأخطاء المرتكبة أثناء العمل¹ .

الجدول رقم 11 : يوضح تقييم النظافة في مكان العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	النظافة
6.8	03	مناسبة جدا
36.4	16	مناسبة
45.5	20	مناسبة بدرجة متوسطة
9.1	04	غير مناسبة
2.3	01	غير مناسبة تماما
100	44	المجموع

إعتمادا على الجدول رقم (11) نخلص أن النظافة مناسبة بدرجة متوسطة و هذا ما صرح به بنسبة 45.5 % بينما بنسبة 36.4 % من مجتمع الدراسة صرحوا أن النظافة مناسبة ، في حين أن 9.1 % أكدوا أن النظافة غير مناسبة ، و تليها نسبة 6.8 % من مجتمع الدراسة الذين يرون أن النظافة مناسبة جدا و في الأخير بنسبة 2.3 % أشاروا أن النظافة غير مناسبة تماما .

نفسر في الأخير هذا الإختلاف في آراء مجتمع الدراسة حول نظافة مكان العمل ، يرجع إلى عدم توفر عمال النظافة بالعدد الكافي في كل مصالح العيادة و عدم وجود رقابة دورية على عملهم و هذا ما لحضناه أثناء تواجدها في العيادة متعددة الخدمات و أيضا ما أكده بعض الأشخاص من مجتمع الدراسة .

¹ فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص 260 .

الجدول رقم 12 : يوضح تقييم الأمن الداخلي في مكان العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	الأمن الداخلي
2.3	01	مناسب جدا
20.5	09	مناسب
31.8	14	مناسب بدرجة متوسطة
27.3	12	غير مناسب
18.2	08	غير مناسب تماما
100	44	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن الأمن في مكان العمل مناسبة بدرجة متوسطة بنسبة 31.8 % ، و بنسبة 27.3 % صرحوا على أن الأمن غير مناسب ، و تأتي بعدها الفئة التي ترى أن الأمن مناسب بنسبة 20.5 % ، في حين أن بنسبة 18.2 % صرحوا على أن الأمن غير مناسب تماما و ، بنسبة قليلة بلغت 2.3 % الذين أشاروا إلى أن الأمن مناسب جدا .

من خلال النتائج المبينة أعلاه نفسر أن الأمن في العيادة غير كافي لأن الأغلبية الساحقة من الطاقم الطبي أكدت على الأمن داخل العيادة غير مناسب بدرجة متوسطة و هذا ما إلتمسناه من خلال آراء بعض الأفراد من مجتمع الدراسة الذين أكدوا على أن العيادة ينقصها الأمن الداخلي ، و أحيانا يتعرضون لإعتداءات من قبل المواطنين .

الجدول رقم 13 : يبين الإصابة بحوادث العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	الإصابة بحوادث العمل
34.1	15	نعم أصبت
65.9	29	لا لم أصب
100	44	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة 65.9 % من مجتمع الدراسة لم يصبوا بحوادث عمل و بنسبة 34.1 % أصيبوا بحوادث عمل ، و نفس ذلك إلى كون أن العمل في العيادة متعددة الخدمات بسيط و لا يتم التعامل فيه بأدوات خطيرة تعرضهم للخطر .

الجدول رقم 14 : يبين نوع الحادث .

نوع الحادث	التكرار	النسبة المئوية %
حادث عمل	08	18.2
مرض مهني	07	15.9
المجموع	15	34.1

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا أن حوادث العمل الذين تعرضوا لها عدد من مجتمع الدراسة أكثر من الأمراض المهنية و ذلك بنسبة 18.2 % بينما الأمراض المهنية تأتي بنسبة 15.9 % .

إلا أنه بعد التقصي عن طبيعة الإصابات تبين أن الحوادث بسيطة تنحصر في الوخز بالإبر ، الجروح ، أو حروق سطحية ، و نفس تلك الإصابات أنها مرتبطة بطبيعة العمل و بساطته .

الجدول رقم 15 : يبين سبب حوادث العمل .

الأسباب	التكرار	النسبة المئوية %
الإهمال	07	15.9
ظروف العمل السيئة	00	00
	00	00
	06	13.6
	02	4.5

إعتمادا على الجدول رقم (15) يتضح لنا أن سبب حوادث العمل التي تحدث لعدد من مجتمع الدراسة سببها الإهمال و ذلك بنسبة 15.9 % ، و تأتي بعدها بنسبة 13.6 % الذين صرحوا على أن سبب حوادث العمل هو جراء ظروف العمل السيئة و خصصوا عبارة سوء ترتيب معدات و أدوات العمل للتأكيد على ذلك ، و هناك من مجتمع الدراسة يرجعون سبب حوادث العمل هو جراء طبيعة العمل بنسبة 4.5 % ، في حين تنعدم نسبة الأفراد الذين يصرحون أن سبب حوادث العمل هو عدم توفر شروط الأمن و السلامة و الإضاءة السيئة .

نفسر في الأخير أن السبب الرئيسي لحوادث العمل حسب تصريحات مجتمع الدراسة لحوادث العمل يرجع إلى الإهمال ، في حين أن الأمراض المهنية تختلف أسبابها باختلاف المصالح الطبية .

2. ظروف العمل الإجتماعية :

الجدول رقم 16 : يبين العلاقة مع الزملاء .

العلاقة مع الزملاء	التكرار	النسبة المئوية %
ممتازة	06	13.6
جيدة	14	31.8
متوسطة	23	52.3
سيئة	00	00
سيئة جدا	01	2.3
المجموع	44	100

من خلال الجدول رقم رقم (16) المتعلق بنوع العلاقة التي تربط بين الزملاء في مكان العمل نلاحظ أن نسبة 52.3 % من مجتمع الدراسة علاقاتهم مع زملائهم متوسطة أما بنسبة 31.8 % علاقاتهم بالزملاء جيدة نتيجة التعاون و التكامل فيما بينهم في أداء الوظائف و المهام ، و بنسبة 13.6 % يصرحون أن علاقاتهم بزملائهم

ممتازة ، في حين أن بنسبة 2.3 % صرحوا أن العلاقة التي تربطهم مع زملائهم سيئة جدا ، و يرجع ذلك إلى عدم التفاهم و التكامل فيما بينهم و كذلك قلة الخبرة لدى البعض ، لكنها تبقى نسبة قليلة مقارنة مع الذين صرحوا أن العلاقة بينهم متوسطة و جيدة .

و نفسر في الأخير أن العلاقة بين العاملين داخل العيادة هي علاقة متوسطة ، أحيانا يكون بينهم التعاون الذي يعكس العلاقات الطيبة و أحيانا تكون العلاقات متوترة ، فالعلاقات الجيدة بين العمال تساهم في خلق بيئة عمل محفزة و داعمة للعمل كما أنها تنمي روح الإنتماء للعيادة أو أي مؤسسة كانت ، الذي يؤدي ذلك إلى الرفع من الأداء الجيد و إنجاز المهام بالتفاني .

الجدول رقم 17 : يبين مدى الإنسجام مع فريق العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	مدى الإنسجام مع فريق العمل
20.5	09	بشكل جيد
72.7	32	بشكل عادي
6.8	03	لا أنسجم
100	44	المجموع

يمثل الجدول رقم (17) أعلاه أن الأغلبية الساحقة من مجتمع الدراسة ينسجمون مع بعضهم بشكل عادي بنسبة 72.7 % ، و بنسبة 20.5 % من الذين صرحوا أنهم ينسجمون بشكل جيد ، في حين أن نسبة قليلة بلغت 6.8 % ، لا ينسجمون مع فريق العمل .

من خلال النتائج المعطاة نفسر أن هناك إنسجام بشكل عادي بين مجتمع الدراسة و يتم التعاون بينهم بشكل تلقائي لأن طبيعة اعمالهم تتطلب ذلك نظرا لإرتباطها مع بعضها البعض ، و الذين لا ينسجمون هم في الغالب الذين لا تتوافق شخصياتهم مع بعضها البعض أو المنافسة الموجودة بينهم ، إضافة حسب تصريحات البعض

طغيان روح المصلحة و الأنانية و حب الظهور عند الرؤساء لأن هناك من الأفراد من يريد العمل بمفرده للفت إنتباه الرؤساء .

الجدول رقم 18 : يبين العلاقة مع الرؤساء .

العلاقة مع الرؤساء	التكرار	النسبة المئوية %
ممتازة	04	9.1
جيدة	16	36.4
متوسطة	21	47.7
سيئة	01	2.3
سيئة جدا	02	4.5
المجموع	44	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 47.7 من مجتمع الدراسة علاقتهم مع رؤسائهم متوسطة و جيدة وفقا لرأي 36.4 % منهم ، و 9.1 % يصرحون أن علاقتهم مع الرؤساء ممتازة ، في حين بنسبة قليلة منهم صرحوا على أن العلاقة مع رؤسائهم سيئة جدا بنسبة 4.5 % ، و سيئة بنسبة 2.3 % .

نفسر هذه النتائج أنه منهم من صرح إلى أنه لا توجد مشاكل بينهم و بين الرؤساء ولا توترات ولا علاقات سلبية إذ أنهم يؤدون وظائفهم وواجباتهم في جو ملائم للعمل ، و منهم من أشاروا أن علاقتهم مع الرؤساء ليست جيدة بسبب بعض التوترات التي تحدث بينهم و عدم التفاهم و الإتفاق و غيرها ، و يرجع هذا الإختلاف في تصريحتهم إلى إختلاف طبائع الناس و أساليب القيادة لدى بعض الرؤساء ، و من خلال النتائج المبينة أعلاه نفسر أن طبيعة العلاقة بين العمال و الرؤساء في العيادة متوسطة ، أحيانا تكون جيدة و أحيانا تكون متوترة .

3. ظروف العمل التنظيمية :

الجدول رقم 19 : يبين طريقة الإتصال المسؤولين بالعمال .

النسبة المئوية %	التكرار	طريقة الإتصال المسؤولين بالعمال
6.8	03	ممتازة
20.5	09	جيدة
63.6	28	متوسطة
4.5	02	سيئة
4.5	02	سيئة جدا
100	44	المجموع

يظهر لنا الجدول رقم (19) أن بنسبة 63.6 % من مجتمع الدراسة صرحوا على أن طريقة إتصال المسؤولين معهم هي طريقة متوسطة ، و بنسبة 20.5 % طريقة جيدة و بنسبة 6.8 % أكدوا على أن طريقة إتصال المسؤولين بهم ممتازة ، في حين بنسبة قليلة و متعادلة من الذين صرحوا على أن طريقة الإتصال سيئة و سيئة جدا بنسبة 4.5 % .

و نفسر هذه النتائج المبينة أعلاه أن طريقة إتصال المسؤولين بالعمال داخل العيادة متوسطة . للإتصال دور مهم و فعال داخل المؤسسة فهو يعمل على تقريب وجهات النظر ، و إزالة التوتر ، و توضيح الرؤى و تسهيل العمليات ، الشيء الذي يسرع في أداء المهام و توفير الوقت و إختصار المسافات .

الجدول رقم 20 : يبين طريقة التواصل مع الزملاء في العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	طريقة التواصل مع الزملاء في العمل
4.5	02	ممتازة
45.5	20	جيدة
47.7	21	متوسطة
2.3	01	سيئة
00	00	سيئة جدا
100	44	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن طريقة تواصل العمال مع زملائهم في العمل متوسطة بنسبة 47.7 % و أكدت فئة أخرى أن طريقة تواصلهم مع زملائهم جيدة بنسبة 45.5 % ، و تأتي بعدها تصريح بنسبة 4.5 % من مجتمع الدراسة الذين يصرحون على أن طريقة تواصلهم مع بعضهم البعض ممتازة و في الأخير بنسبة 2.3 % الذين يرون طريقة التواصل سيئة ، في حين تنعدم نسبة العمال المصرحين بأن طريقة التواصل سيئة جدا. و نستنتج من خلال النتائج أن طريقة تواصل العمال فيما بينهم متوسطة ، يعني ذلك مناسبة للعمل أحيانا و غير مناسبة في أوقات أخرى ، و يرجع ذلك الاختلاف إلى التفاهم أو الخلافات بين العمال ، كما يمكن القول أن هناك عمال يتميزون بالطابع الإنعزالي .

الجدول رقم 21 : يبين نظرة العامل لعدد ساعات العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	نظرة العامل لعدد ساعات العمل
00	00	مناسبة جدا
29.5	13	مناسبة
40.9	18	مناسبة بدرجة متوسطة
25	11	غير مناسبة
4.5	02	غير مناسبة تماما
100	44	المجموع

نجد من خلال الجدول رقم (21) أن بنسبة 40.9 % هم يرون أن عدد ساعات العمل مناسبة بدرجة متوسطة و بنسبة 29.5 % من مجتمع الدراسة يصرحون على أن عدد ساعات العمل مناسبة ، بينما هناك بنسبة 25 % يقرون بأن عدد ساعات العمل غير مناسبة ، و بنسبة 4.5 % يرونها غير مناسبة تماما في حين تنعدم نسبة مجتمع الدراسة الذين يرون أن عدد ساعات العمل مناسبة جدا ، و هذا يبين أنه لا يوجد رضا تام عن عدد ساعات العمل .

نفسر النتائج المذكورة في الأعلى أن رضا العمال عن الحجم الساعي للعمل متوسط ، و يرجع إلى طبيعة عمل العيادة و نظام العمل لديها و كذلك إختلاف المصالح و المناصب المشغولة .

الجدول رقم 22 : يبين توافق الأجر مع عدد ساعات العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
15.9	07	نعم يتناسب
84.1	37	لا يتناسب
100	44	المجموع

يبين الجدول رقم (22) أن بنسبة 84.1 % من مجتمع الدراسة يرون أن أجرهم لا يتناسب مع عدد ساعات العمل ، و بنسبة 15.9 % من مجتمع الدراسة ترى أن ما تتحصل عليه من أجر يتناسب مع عدد ساعات العمل لكنه تبقى نسبة قليلة مقارنة مع عدد الأشخاص الذين يرون أن الأجر غير مناسب مع عدد ساعات عملهم .

من خلال النتائج السابقة نفسر أن معظم العاملين في العيادة غير راضيين عن أجرهم و هذا يرجع في الغالب إلى أن أجرهم لا يكفي لتلبية مطالبهم و حاجياتهم و أيضا طول ساعات العمل و هذا ما أكده بعض من مجتمع الدراسة ، و بالتالي يؤثر ذلك على أدائهم . يعتبر الأجر الذي يتقاضاه العامل عن عمله من أهم عناصر بيئة العمل و ظروفه ، وهو المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته و حاجاته الأساسية ، الفسيولوجية و النفسية ، سواء أكانت غذاءً ، أم شرابا ، أم كساءً ، أم مأوى أم تكوين أسرة ، أم تحقيق ذات ، أم تأمين مستقبل .. و من هنا ، كان الأجر من أهم بواعث الفرد و دوافعه إلى البحث عن العمل و الإستمرار و النجاح فيه ¹ .

نتائج الفرضية الأولى :

- بناء على الجداول السابقة الخاصة بطبيعة ظروف داخل عيادة متعددة الخدمات فراح محمد ، يتبين أنها ظروف في مستوى متوسط مما يعني أنها ملائمة إلى حد ما ، كون أننا وجدنا أن الظروف الفيزيائية للعمل من إضاءة و تهوية و حرارة في مكان العمل ، مناسبة للعمل ، و الظروف الإجتماعية مثل العلاقات بين العمال في مكان العمل و الإنسجام بينهم و كذلك مستوى العلاقة بين العمال و الرؤساء وجدناها متوسطة ، و الظروف التنظيمية مثل التواصل بين العمال و كذلك مع الرؤساء وجدناها متوسطة .

¹ فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص 264 .

و في الأخير نفي فرضيتنا جزئيا كونها من جانب ظروف العمل الفيزيائية كانت مناسبة و هذا ماينفي صحة فرضيتنا ، و لكن تبقي الظروف الإجتماعية و الظروف التنظيمية مثل علاقات العمل و الإتصال بينهم متوسطة بمعنى أنها متوترة أحيانا وليست بالمستوى الجيد و هذا الأمر الذي يجعلنا نفي فرضيتنا جزئيا .

3- عرض و تحليل النتائج في ضل الفرضية الثانية :

الفرضية الثانية : " تؤثر ظروف العمل على الأداء الوظيفي للطواقم الطبي لعيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم " .

الجدول رقم 23 : تقييم ظروف العمل .

النسبة المئوية %	التكرار	تقييم ظروف العمل
00	00	ممتازة
13.6	06	جيدة
61.4	27	متوسطة
15.6	07	سيئة
9.1	04	سيئة جدا
100	44	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) أكثر من نصف مجتمع الدراسة يجدون ظروف عملهم متوسطة و ذلك بنسبة 61.4 % ، بينما تجدها بنسبة 15.6 % من مجتمع الدراسة ظروف سيئة ، و تشير بنسبة 13.6% من العاملين أنها ظروف جيدة ، و تأتي بعدها نسبة 9.1 % يشيرون أن ظروف العمل سيئة جدا ، في حين تنعدم نسبة من مجتمع الدراسة الذين يرون أن ظروف العمل في مكان عملهم ممتازة .

و نفسر النتائج المبينة أعلاه أن ظروف العمل داخل العيادة متوسطة أحيانا ، وسبب ذلك حسب تواجدها داخل العيادة و حديثنا مع مجتمع الدراسة يعود إلى قرب المسافة من مكان العمل ، و المنصب الذي يشغلونه ملائم ، و أحيانا أخرى تكون ظروف سيئة و ذلك راجع إلى تكليفهم بمهام تتناقض مع مسؤولياتهم ، الوقت غير مناسب بالإضافة إلى تعرضهم إلى ضغوطات أثناء عملهم و ذلك يؤثر على أدائهم للعمل .

إن ظروف العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل حتما سيكون لها تأثير إيجابي على الفرد و العيادة من خلال بلوغ أهداف منهما ، و في المقابل إذا لم تحقق سيكون لها تأثير سلبي على كليهما ، كون بيئة العمل تحتوي على مجموعة من المتغيرات ذات التأثير المباشر على الموارد البشرية و على إتجاهاتهم و سلوكياتهم في العمل .

الجدول رقم 24 : يبين وجود الحوافز في العيادة .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم يوجد	10	22.7
لا يوجد	34	77.3
المجموع	44	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن معظم مجتمع الدراسة يصرحون أن العيادة لا تقدم لهم حوافز و ذلك بنسبة 73.3 % ، في حين أن البعض الآخر أجابو أنهم يتحصلون على حوافز من قبل العيادة بنسبة 22.7 % و بعد التقصي في الأمر وجدنا أن الحوافز المقدمة هي منحة رمضان .

و منه نستنتج من النتائج أعلاه أن العيادة تنخفض فيها الحوافز فهي لا تقوم بتحفيز موظفيها ، مما ينعكس سلبا على الطاقم الطبي و ينخفض مستوى بذل الجهد في العمل الذي يقوم به ، و بالتالي يؤثر هذا في الخدمات التي تقدمها العيادة .

الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما و حيويا في سلوك الأفراد ، و من خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في الأداء . الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الأفراد ، ووضع نظام فعال للحوافز الذي يوجه لإثارة الدوافع التي بدورها تدفع العاملين للإنتاج و تحقق لهم الرضا عن ذلك العمل ، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية و زيادة معدلات الأداء .

الجدول رقم 25 : ردة فعل مجتمع الدراسة عندما تكون ظروف العمل غير محفزة .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
بالغياب	03	6.8
عدم الاهتمام	38	86.4
ترك العمل	01	2.3
أخرى (الدعاء لله)	02	4.5
المجموع	44	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أن الأغلبية الساحقة من مجتمع الدراسة تصرح أنه عندما تكون ظروف العمل غير محفزة لا يهتمون لها بنسبة 86.4 % ، و بنسبة 6.8 % الذين يتغيرون عن العمل و بنسبة 4.5 % صرحوا بعبارة " حسبي الله " ، و أشارت فئة قليلة بترك العمل بنسبة 2.3 % ، لأن فرصة توفر على منصب عمل بديل قليل في وقتنا الحالي .

نفسر النتائج المبينة اعلاه ، أنه إن كان العمال داخل العيادة غير راضيين عن ظروف العمل سيبدون عدم الإهتمام و مواصلة العمل ، و عند الحديث مع بعضهم صرحوا بأن ليس لديهم حل و يخافون من الطرد .

إن التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات الحصول على الموظفين الذين يمتلكون الخبرة و المهارة اللازمة لإنجاز العمل وليس إجتذابهم فقط ببعض الإمتيازات المادية ، أصبحت أيضا تكمن في كيفية المحافظة على إبقاء هؤلاء الموظفين داخل المؤسسة فكلما كانت هناك ظروف محفزة تجعل من الموظفين محبين للمكان أكثر وكلما كانت بيئة العمل متجددة وجذابة أصبح شعور الموظفين تجاهها بالإرتياح أكثر وهذا ما يضمن بقائهم في المؤسسة و الرفع من مستوى الأداء المطلوب .

الجدول رقم 26 : يوضح رضا مجتمع الدراسة عن الوظيفة المهنية و أسباب عدم الرضا .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم راض	26	59.1
لا غير راض	الأجر	10
	قلة الحوافز	04
	ظروف العمل السيئة	03
	طول ساعات العمل	01
المجموع	44	100

فيما يخص رضا مجتمع الدراسة عن وظيفتهم المهنية تبين نتائج الجدول رقم (26) أنهم راضيين عنها بنسبة 59.1 % ، و هناك من هم غير راضيين عن عملهم و ذلك بسبب الأجر بنسبة 22.7 % ، أي أن الراتب الذي يتقاضونه غير مناسب ، و أيضا بسبب قلة الحوافز بنسبة 9.1 % ، بالإضافة إلى ظروف العمل السيئة بنسبة 6.8 % ، في حين أن هناك من مجتمع الدراسة يرجع سبب عدم رضاهم عن العمل هو بسبب طول ساعات العمل بنسبة 2.3 % .

نستنتج مما سبق أن مجتمع الدراسة داخل العيادة راض عن مهنته و ذلك بنسبة فاقت النصف ، و الغير راضين هم فئة قليلة . رضا العمال عن العمل من الأمور الأساسية التي ينبغي على اي مؤسسة كانت مراعاتها لأن عدم الرضا عن العمل له تأثير مباشر على أداء و سلوك الفرد و بالتالي لا يتم الوصول لأهداف المؤسسة .

الجدول رقم 27 : يبين وجود صراعات في العمل و نوعها .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم يوجد	19	43.2
	10	22.7
	07	16
	02	4.5
لا يوجد	06	13.6
المجموع	44	100

من خلال الجدول رقم (27) يبين أن هناك من مجتمع الدراسة الذين يقرون أنه صراعات في العمل من بينها صراعات حول طريقة العمل بنسبة 43.2 % ، و صراعات على التوقيت بنسبة 22.7 % ، و هناك بنسبة 16 % من الذين صرحوا على أنه توجد صراعات على الترقية ، و بنسبة 13.6 % أشاروا إلى أنه لا توجد صراعات في العمل ، في حين هناك من مجتمع الدراسة الذين صرحوا بوجود كل هذه الصراعات الثلاثة و ذلك بنسبة 4.5 % .

نفسر النتائج المبينة أعلاه أنه توجد صراعات داخل العيادة و تعدد أنواعها ، و يرجع إختلاف الصراعات حسب الوظيفة على مستوى العيادة و حسب طبيعة الفرد . و كل هذه الصراعات تسمى بالصراع التنظيمي الذي لا تخلو منه أي مؤسسة و إن لم يتم حلها أو التفكير في إستراتيجيات لمنعها سيعود ذلك بالتأثير على المؤسسة و على أداء الفرد في حد ذاته .

الجدول رقم 28 :تأثير الصراعات على أداء العمل .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
بشكل كبير	16	36.4
بشكل متوسط	19	43.2
بشكل ضعيف	03	6.8
المجموع	38	86.4

يبين الجدول أعلاه رقم (28) أن تأثير الصراعات يؤثر بشكل متوسط على القدرة على العمل و ذلك بالنسبة 43.2 % ، و بالنسبة 36.4 % من مجتمع الدراسة الذين صرحوا أن الصراعات تؤثر بشكل كبير ، في حين بنسبة 6.8 % ، الذين أشاروا أنها تؤثر بالشكل ضعيف .

نستخلص من خلال النتائج المبينة أعلاه أن الصراعات داخل العيادة تؤثر بشكل متوسط على الموظفين ، و عموما يرجع تأثير الصراعات في الأداء إلى طبيعة الفرد ومدى قدرته على التحكم في أعصابه في الأوضاع الحرجة والفصل بين المصلحة العامة و المصلحة الخاصة .

الجدول رقم 29 : يبين الشعور حول طبيعة العمل

الشعور حول طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية %
الملل	10	22.7
التعب	22	50
التوتر	12	27.3
الراحة	00	00
المجموع	44	100

من خلال الجدول رقم (29) يبين لنا أن 50 % من مجتمع الدراسة أشاروا إلا أنه تشعرهم طبيعة عملهم بالتعب و بنسبة 27.3 % تشعرهم بالتوتر ، إضافة أن هناك من صرحوا أن طبيعة عملهم تشعرهم بالملل بنسبة 22.7 % ، في حين تنعدم نسبة الاشخاص الذين تشعرهم طبيعة العمل بالراحة .

و نفسر من النتائج المبينة أعلاه أن طبيعة العمل داخل العيادة تشعر نصف مجتمع الدراسة بالتعب الذي يؤثر على أدائهم للعمل ، و إن ذلك الإختلاف في الشعور من شخص لأخر قد يكون بسبب الوظيفة أو بسبب طبيعة الفرد فهناك من الأفراد الذي له قدرة على التحمل في أن هناك آخرين لا يستطيعون تحمل التعب .

نتائج الفرضية الثانية :

- بناء على نتائج الجداول السابقة الخاصة بالفرضية الثانية ، يتبين أن ظروف العمل تؤثر على أداء الطاقم الطبي لعيادة متعدد الخدمات فراح محمد ، كما تمكنا من تفسير هذا التأثير من خلال بعض العناصر مثل وجود صراعات في العمل و طبيعة العمل المتعبة ، ذلك أن إحاطة الطاقم الطبي بأحسن الظروف في مكان عمله يشعره ذلك بالراحة و يزيد من تفانيه في أداء عمله ، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية .

4- النتائج العامة للدراسة :

بعد إجراء كلا من الدراسة النظرية و التطبيقية لموضوع تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي ، في عيادة متعددة الخدمات محمد فراح لدائرة عين النويصي ، تمكنا من التوصل إلى النتائج العامة التالية :

- أظهرت نتائج تحليل الجداول الخاصة بظروف العمل الفيزيائية و الإجتماعية و التنظيمية و حسب مجتمع الدراسة أن ظروف العمل مناسبة بشكل جزئي كون أن الإضاءة و التهوية و الحرارة و نظافة مكان العمل هي ظروف فيزيائية مناسبة في حين أن ظروف العمل الإجتماعية و التنظيمية مثل العلاقات في العمل و الإتصال هي متوسطة يعني أننا لا نستطيع الجزم أنها مناسبة بل نستطيع أن نقول أنه أحيانا تخللها توترات .
- تأثر أداء الطاقم الطبي بظروف العمل و ذلك إستخلصناه من خلال تقييم مجتمع الدراسة للظروف العمل بحيث أقرروا أنها متوسطة و النسبة التي تأتي بعدها هي النسبة التي ترى ظروف العمل سيئة و بالتالي كلما كانت ظروف العمل غير مناسبة يؤثر ذلك بشكل كبير على أداء الطاقم الطبي .
- تأثر أيضا أداء الطاقم الطبي بعدم وجود الحوافز بحيث أن بنسبة 77.3% صرحوا أنه لا توجد حوافز مقدمة من طرف العيادة و ذلك يؤثر على أدائهم كون أن الحوافز لها أهمية في إشباع حاجات العنصر البشري التي تعتبر المصدر الرئيسي للتأثير على سلوكه و أدائه الذي يعكس على نوعية الخدمة التي يقدمها و إهتمامه بجدودتها .
- نقص الأمن الداخلي داخل العيادة و هي من أبرز المشاكل التي تؤثر على سير العمل ، لأن للأمن له أهمية في أي مؤسسة سواء كانت عيادة متعددة الخدمات أو مؤسسة أخرى و ذلك من خلال دوره الفعال في تحقيق طلبات العمال و حمايتهم في مكان العمل و خاصة أننا نتعامل في دراستنا مع الطاقم الطبي كونه يحتاج الحماية الأمنية أثناء العمل و أن لا يتعرض لمضايقات أثناء العمل التي تؤثر على أدائه .

- نقص سيارات الإسعاف في العيادة متعددة الخدمات محل الدراسة و هي أحد المشاكل التي تعوق العمل ، لأن نقصها يعوق نقل الحالات المرضية المستعجلة ، و هو من الأمور المهمة التي يجب أن تتوفر في العيادة .
- سوء نظام وترتيب بيئة العمل هي أحد الأسباب الرئيسية لوقوع الحوادث في العمل وتأخر الأعمال ، كما أنه إنعكاس لسلوكيات العمل وتصرفات العمال ، فالمكان سيء التنظيم و الترتيب هو مكان عمل غير جيد بينما يتصف مكان العمل النظيف ، الجيد التخطيط والترتيب بأنه مكان عمل جيد.
- الإضاءة و الحرارة و التهوية في مكان العمل ملائمة نوعا ما و ذلك حسب تصريجات الطاقم الطبي .
- طول ساعات العمل حسب نسبة كبيرة من أفراد الطاقم الطبي ، و هو من الأمور الهامة المؤثرة على الأداء فبالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد من حرية إستخدام وقت الراحة بالقدر الذي يزيد فيه رضا العامل عن العمل و يزيد من تحسن مستوى أدائه ، فبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع أوقات الراحة بقدر الذي ينخفض رضا العامل في العمل و ينخفض أدائه .
- الراتب الذي يتقاضاه معظم مجتمع الدراسة لا يتوافق مع ساعات العمل و إننا نوضح بهذا الخصوص أن الأجر الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله هو المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته و حاجاته الأساسية ، الفسيولوجية و النفسية و عدم رضاه عن أجره يؤثر على سلوكه و تفانيه في أدائه للعمل .
- نقص الإمكانيات المادية من أجهزة ومعدات طبية و هي من الأمور الذي تخلق مشاكل في العمل كون أن العامل لا يجد الوسائل التي تساعد على العمل أو المريض في حد ذاته لن يتم علاجه و تقديم المساعدة الطبية له .
- العمل الموكل لبعض العمال ليس في حدود طاقتهم مثل مساعد الممرض وجدنا أنهم يعملون نفس العمل الموكل للمرض و هذا الذي يتنافى مع القوانين و مع طاقات الأفراد و عدم وجود وقت للراحة أثناء الدوام و هذا الأمر الذي يصعب من مهمة أداء الطاقم الطبي لمهامهم على أكمل وجه .

- الشعور بالتعب والإرهاق لكثرة العمل و طول ساعات العمل .

5- التوصيات :

- من أجل تحسين ظروف العمل ، أردنا أن نعرض مجموعة من التوصيات و هي :
- توفير ظروف العمل الملائمة ، سواء كانت من الناحية الفيزيائية كتعديل الحرارة من خلال توفير المكيفات الهوائية خاصة في فصل الصيف ، التهوية ، أو من الناحية الإجتماعية بتوطيد العلاقات بين العمال ، و أيضا من الناحية التنظيمية مثل تحسين إجراءات العمل و توقيت العمل .
- توفير وسائل العمل الضرورية التي تساعد العمال في العيادة متعددة الخدمات على أداء وظيفتهم على أكمل وجه .
- تحسين العلاقات الإجتماعية بين الإدارة و العمال .
- خلق بيئة عمل مساعدة على العمل .
- توفير الأمن بالشكل الكافي و تخصيص مكتب الأمن عند مدخل العيادة .
- العمل على جلب عتاد طبي و تجهيزات مكتبية مواكبة للتطورات لتوفير الجهد و الوقت و زيادة جودة الخدمات الصحية
- تحسين مستوى النظافة الكلي للعيادة متعددة الخدمات ، خصوصا في غرف المرضى ، و العمل على توعية المرضى و الزوار و كامل عمال العيادة بضرورة الحفاظ على النظافة .
- توفير العدد الكافي من سيارات الإسعاف .

خاتمة

تتحمل المؤسسات عامة و المؤسسات الصحية خاصة مسؤولية إجتماعية كبيرة ، توجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق إنسانية ، ورعايتهم كثروة بشرية التي يمكن العمل بها . و لأن الأداء الجيد للعامل مرتبط بجودة الظروف المحيطة به ، كان لازما على أي منظمة مراعاة الشروط اللازمة للعمل .

ظروف العمل بشكل عام لها تأثير على كل ما يحيط بها من أشخاص وأشياء ، لذلك نجد أن المؤسسات الواعية بهذا الأثر تعمل على خلق بيئة إيجابية لموظفيها ، حتى يستطيع أن يصل إلى أقصى أداء ممكن أثناء تواجده داخل العمل ، و العمل على خلق هذه البيئة الإيجابية والتحفيزية ، يشمل العمل على : مراعاة إحتياجات الموظف الطبيعية من تقدير ومكافئة إلى إعطائه إجازاته المستحقة وجعله يشعر بأن ما يفعله ذو قيمة ، وحاجته للشعور بالإستقرار الوظيفي ، وإنتظام حياته بعد بلوغه سن التقاعد .

وظروف العمل هي متغير من المتغيرات الأساسية التي تؤثر بالمؤسسة من جميع نواحيها المختلفة بشكل عام ومواردها البشرية بشكل خاص ، بحيث أصبحت ظروف العمل مظهرا طبيعيا يحيط بالموظف داخل مؤسسته و تؤثر في أدائه ، ولهذا وجب على أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها و ضمان إستمرارها أن تقوم بتوفير الظروف المناسبة لهذه الموارد البشرية ، كما عليها الحرص على الحفاظ عليها وضمن تواجده هذه الموارد في بيئة تساعد على العمل .

قائمة المراجع

I. الكتب :

- 1- أحمد زكي حلمي ، الصحة المهنية ، دار الفجر ، مصر ، ط 1 ، 2007 .
- 2- بني جابر جودة ، علم النفس الإجتماعي ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2004 .
- 3- جيرمي سترانكس ، الصحة والسلامة في العمل ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2003 .
- 4- حمدي علي ، سيكولوجية الإتصال و ضغوط العمل ، دارالكتاب الحديث ، القاهرة.
- 5- دميري أحمد ، مساهمة في دراسة ظروف العمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 .
- 6- رحيم يونس كرو العزاوي ، منهج البحث العلمي ، دار دجلة ، عمان ، ط 1 ، 2008.
- 7- ربحا ماجد ، منهجية البحث العلمي ، مؤسسة فريديش إيبيرت ، بيروت ، 2016.
- 8- صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2004 .
- 9- طارق كمال ، علم النفس المهني و الصناعي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية 2007 .
- 10- طه حسين ، دليل المبادئ الأساسية للسلامة و الصحة المهنية في بيئة العمل ، مكتب منظمة العمل الدولية ، القاهرة ، ط 1 ، 2016 .
- 11- عبد الفتاح محمد دويدار ، أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي وتطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 2004 .
- 12- عبد المولى محمود ، علم الإجتماع في الميدان العمل الصناعي ، الدار العربية ، طرابلس ، 1992 .
- 13- علي عبد الرزاق جلبي ، المناهج الكمية و الكيفية في علم الإجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.

- 14- عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد إستراتيجي " ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2005 .
- 15- عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، بيروت ، ط 1 ، 1994 .
- 16- فاطمة عوض صابر ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية الإسكندرية ، ط 1 ، 2002 .
- 17- فرج عبد الله طه ، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار قباء ، القاهرة ، ط 9 ، 2001 .
- 18- مجدي أحمد محمد عبد الله ، علم النفس الصناعي بين النظرية التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ط 1 ، 2004 .
- 19- مصطفى العشوي ، أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1991 .
- 20- منذر الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، دار المسيرة ، عمان ، ط 1 ، 2007 .
- 21- موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصة للنشر ، الجزائر ، ط 2 ، 2004 .
- 22- الور فوزي يوسف ، الإشراف و التنظيم الصناعي ، دار صفاء للنشر ، عمان ، ط 2 ، 1999 .

II. المجلات و الملتقيات :

- 1- أثير عبد الله محمد ، أثر إستخدام نظرية الحواجز لتقليل من مستوى الضوضاء الداخلية للمصنع في رفع كفاءة الاداء ، مجلة الإدارة و الإقتصاد ، جامعة بغداد العدد 90 ، بغداد ، 2011/11/02 .
- 2- إسعادي فارس ، أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة حمة لخضر الوادي ، العدد 18 الجزائر ، مارس 2015 .
- 3- الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد 02 ، الجزائر ، 2010-2009 .
- 4- عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد 01 ، الجزائر ، نوفمبر 2011 .
- 5- لونيس علي ، علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة سطيف - الجزائر .
- 6- منال عبد الحميد عبد الحميد ، العلاقات الإنسانية و تأثيرها في تحسين الأداء الوظيفي ، بحث مقدم في المعهد التقني ، البصرة ، 2011 .
- 7- منية غريب ، ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية : مفهومها ، عناصرها ، أنواعها ، أثارها ، نتائجها ، الملتقى الدولي حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي و السوسولوجي ، الجزائر ، 15-2013/01/16 .

.III رسائل الدكتوراه :

- 1- سهام بن رحون ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، رسالة نيل شهادة الدكتوراه (منشورة) في العلوم -علم الاجتماع - تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2013-2014 .

.IV رسائل ماجستير :

- 2- براكنته سليمة ، ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة و انعكاساتها على الوضعية الإجتماعية للعمال ، رسالة ماجستير ، (منشورة) تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل جامعة الحاج لخضر ، باتنة 2011-2012

- 3- بوعيط جلال الدين ، الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، (منشورة) تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري محمود قسنطينة ، 2008-2009 .
- 4- دراغو فاطمة ، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء ، رسالة ماجستير ، (منشورة) ، تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة محمد بن أحمد 2 ، وهران ، 2015-2016 .

- 5- سلمى لحر ، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية ، رسالة ماجستير ، (منشورة) ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة عبد الحميد مهري 2 ، قسنطينة ، 2012-2013 .

- 6- عبد الله عبد الرحمان النميان ، الرقابة الإدارية و علاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير ، (منشورة) أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2003 .

- 7- كحلوش كهينة ، ظروف العمل الفيزيائية و أثرها على صحة العامل ، رسالة ماجستير ، (منشورة) تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة مولود معمري ، باتنة ، 2014-2015 .

8- مارلين موسى ساركيس ، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين ، رسالة ماجستير ، (منشورة)

تخصص إدارة الأعمال التخصصي ، الجامعة الإتراضية السورية ، سوريا ، 2018 .

9- مومية عزري ، ظروف العمل و الرضى المهني للمعلم ، رسالة ماجستير ، (منشورة) تخصص تنمية

الموارد البشرية جامعة منتوري قسنطينة ، 2006-2007 .

V . المواقع الالكترونية :

1 - <https://hrdiscussion.com/hr23325.html>

2 - <http://therealwealthofhealth.blogspot.com/2011/11/1-2.html?m=1>

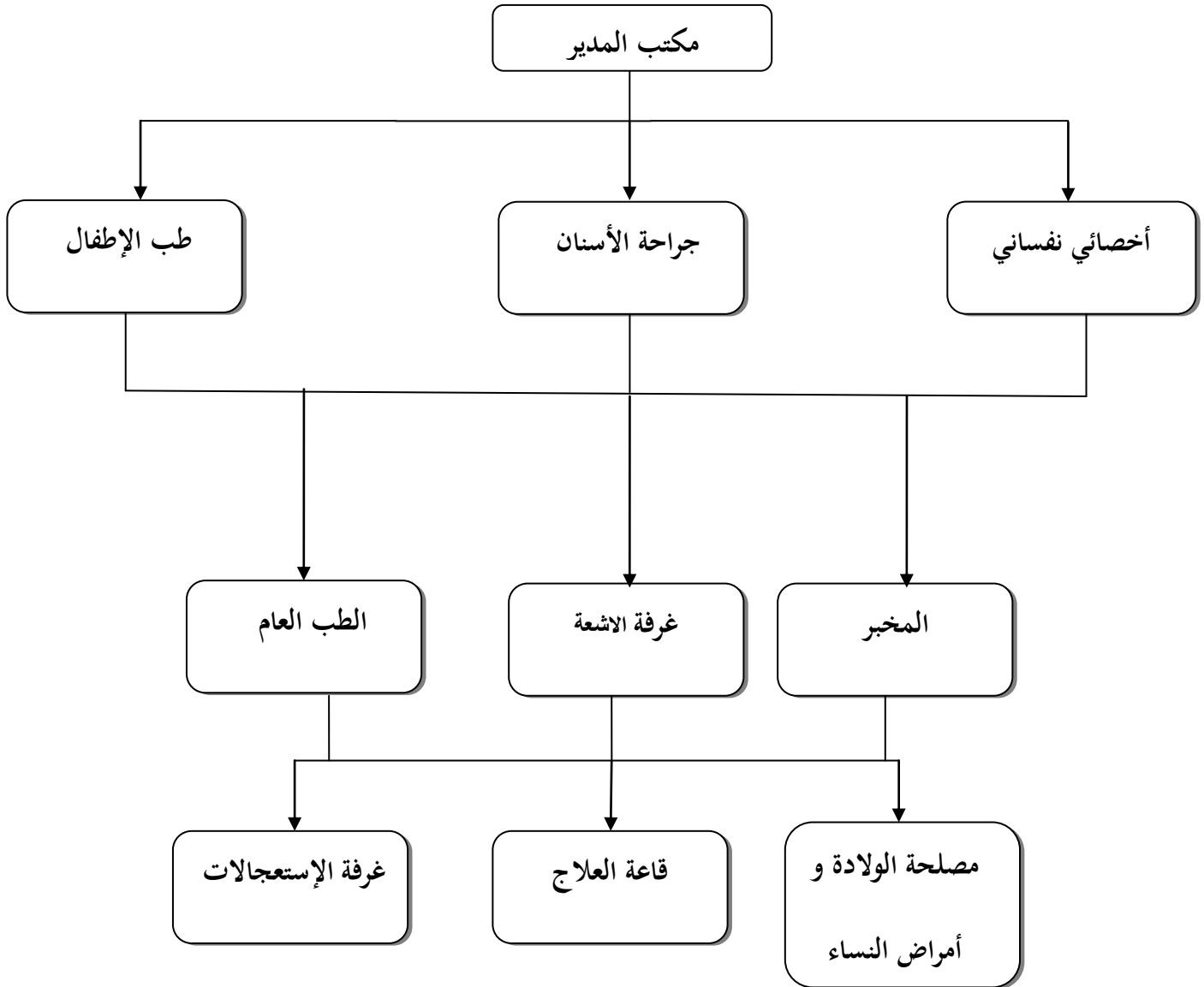
3 - <http://albuthi.com/blog/690>

4 - <http://efty.net/>

الملاحق

الملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي للعيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي

مستغانم



المصدر : وثائق المؤسسة .

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم"

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

إستمارة حول :

تأثير ظروف العمل على الاداء الوظيفي .

دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم .

في إطار إنجازنا لمذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع تنظيم و عمل ، نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي لإتمام هذه الدراسة .
راجيين منكم قراءة المرفق و تعبئة البيانات بالإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية بوضع العلامة (x) على الإجابة التي تناسبكم ، ولكم مني جزيل الشكر مسبقا .
(معلومات هذه الإستمارة سرية و لا تستعمل إلا لأغراض علمية) .

إشراف الأستاذة :

د . سيدي موسى ليلي

إعداد الطالبة :

حمدود منصورية

الملاحق

السنة الجامعية : 2019/2018

المحور الأول : البيانات الشخصية .

- 1- الجنس : ذكر انثى
- 2- السن : 29-21 سنة 38-30 سنة 47-39 سنة 50 سنة فما فوق
- 3- الحالة الإجتماعية : أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
- 5- الوظيفة على مستوى العيادة :
- 6- الأقدمية :

- أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-15 سنة 16-20 سنة 20 سنة فما فوق

7-الأجر : يتراوح ما بين :

- 15.000 دج - 20.000 دج 20.000 دج - 25.000 دج 25.000 دج - 30.000 دج 30.000 دج فما فوق

المحور الثاني : طبيعة ظروف العمل

ا. الظروف الفيزيائية :

8- ما تقييمك للإضاءة في مكان عملك ؟

- مناسبة جدا مناسبة مناسبة بدرجة متوسطة غير مناسبة غير مناسبة تماما

9- كيف ترى مستوى درجة الحرارة في مكان عملك ؟

- مناسبة جدا مناسبة مناسبة بدرجة متوسطة غير مناسبة غير مناسبة تماما

10- كيف تجد التهوية في مكان عملك ؟

- مناسبة جدا مناسبة مناسبة بدرجة متوسطة غير مناسبة غير مناسبة تماما

11- ما هو تقييمك للنظافة في مكان عملك ؟

- مناسبة جدا مناسبة مناسبة بدرجة متوسطة غير مناسبة غير مناسبة تماما

12- ما تقييمك للأمن الداخلي في مكان عملك ؟

- مناسب جدا مناسب مناسب بدرجة متوسطة غير مناسب غير مناسب تماما

13- هل حدث و إن اصبحت بحادث عمل ؟

الملاحق

نعم لا

14- إن كانت إجابتك بنعم حدد طبيعة الإصابة ؟

حادث عمل مرض مهني

15- ماذا كان السبب في ذلك ؟

الإهمال ظروف العمل السيئة

16- إذا كان السبب في ذلك ظروف العمل ، حددها :

الإضاءة الرديئة عدم توفر شروط الأمن و السلامة سوء ترتيب معدات و أدوات العمل

إضافة أخرى :

II. ظروف العمل الإجتماعية :

17- هل العلاقة التي تربطك بزملائك في العمل ؟

ممتازة جيدة متوسطة سيئة سيئة جدا

18- كيف تنسجم مع الفريق الذي تعمل معه ؟

بشكل جيد بشكل عادي لا أنسجم

19- كيف تجد علاقاتك مع رؤسائك ؟

ممتازة جيدة متوسطة سيئة سيئة جدا

III. ظروف العمل التنظيمية :

20- كيف ترى طريقة إتصال مسؤولك بك ؟

ممتازة جيدة متوسطة سيئة سيئة جدا

21- كيف ترى طريقة تواصلك مع زملائك في العمل ؟

ممتازة جيدة متوسطة سيئة سيئة جدا

22- كيف ترى عدد الساعات التي تعملها في اليوم ؟

مناسبة جدا مناسبة مناسبة بدرجة متوسطة غير مناسبة غير مناسبة تماما

23- هل يتناسب اجرک مع عدد ساعات العمل ؟

نعم لا

الملاحق

المحور الثالث : تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي

24- كيف تجد ظروف عملك ؟

ممتازة جيدة متوسطة سيئة سيئة جدا

25- هل هناك حوافز تقدمها العيادة لك ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ما هي :

26- إن كانت ظروف عملك غير محفزة كيف تعبر عن عدم رضاك ؟

بالغياب عدم الاهتمام ترك العمل

إضافة اخرى تود ذكرها :

27- هل انت راض عن قيامك بوظيفتك المهنية ؟

نعم لا

28- اذا كانت الاجابة بلا ما سبب عدم رضاك؟ هل هذا يعود إلى :

الأجر قلة الحوافز ظروف العمل السيئة طول ساعات العمل

إضافة اخرى تود ذكرها :

29- هل توجد صراعات في العمل ؟

نعم لا

نوعها : صراعات حول طريقة العمل صراعات على التوقيت صراعات حول الترقية

إضافة أخرى تود ذكرها :

30- كيف تؤثر الصراعات على أدائك للعمل ؟

بشكل كبير بشكل متوسط بشكل ضعيف

31- هل تشعرك طبيعة عملك ب ؟

الملل التعب التوتر الراحة