

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية الانسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية
دراسة ميدانية: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
العيادة متعددة الخدمات - وسط المدينة ولاية المنية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر
تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الأستاذة:

- مهيري دليلة

إعداد الطالبة:

- سميحة بودراع

لجنة المناقشة:

المهمة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ ولقبه
رئيسا	جامعة غرداية	استاد التعليم العالي	قمانة محمد
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	دكتورة	مهيري دليلة
مناقشا	جامعة غرداية	دكتور	حاج عمر ابراهيم

الموسم الجامعي: 1443-1444 هـ / 2022-2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية الانسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية
دراسة ميدانية: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
العيادة متعددة الخدمات - وسط المدينة ولاية المنية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

- مهيري دليلة

إعداد الطالبة:

- سميحة بودراع

لجنة المناقشة:

المهمة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ ولقبه
رئيسا	جامعة غرداية		
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية		
مناقشا	جامعة غرداية		

الموسم الجامعي: 1443-1444 هـ / 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿... رَبِّ أَوْزِنِّي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي

أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَحْمَلَ حَالِي

تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي

مِجَادِكَ الصَّالِحِينَ...﴾

صدق الله العظيم (النمل، 19)

شكر و عرفان

في البداية نشكر الله عز وجل الذي أعاننا ووقفنا في انجاز هذا العمل فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه.

ثم توجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة " **مهيري دليلا** " على توجهاته القيمة وإشرافه علينا في هذا البحث.

وكما لا ننسى الأساتذة الذي لم يدخلوا علينا معلوماتهم حواطي آمال والأساتذ قرليفة ع.الحמיד والاساتاد حاج اعمر والأساتاذ قمانه والى جميع الأساتذة كما نتقدم بالشكر:

إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لولاية المنيعه على حسن استقبالها وإيوائنا بالمعلومات فيما يخص الجانب التطبيقي من هذه

المذكرة إلى كل العاملين بها نتقدم بشكر خاص للذين أفادونا بالمعلومات القيمة وأخيرا نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إعداد هذه المذكرة

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لهذا وما كنت لأصل إليه لولا فضل الله على ميسر
الاعمال الذي انار لي الرب وسخر لي الأسباب ما يكفي لقطف ثمرة
الجهد والاجتهاد

أتقدم باسمي عبارات التقدير والاحترام الى الذي صدق فيها قول

العزیز:

"وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْنَاهُمَا كَمَا ربي إني صغیراً " صدق الله
العظیم.

أهدي ثمرة هذا العمل إلى أعلى إنسانين في الوجود إلى من أمدني بالنصائح التي كانت لي
نور وضياء طريقي، إلى من قدرها

الرحمان وجعل الجنة تحت أقدامها، إلى من سهوت لترى أبنائها بالمراتب العليا **أي**
إلى من أنار لي الرب وسهل لي سبل العلم والمعرفة وحرص على منذ صغري واجتهد في
تربيته وتوجيهي **أي** أطال الله في
عمره

إلى من لا تحلو الحياة إلا بهم اخوتي و أخواتي وأبناء أختي حفظهم الله ورعاهم
إلى روح أختي الغالية «إيمان» وروح أخي «رشيد» إلى جدي و جدتي رحمهما الله.
إلى من ربطتني بهم صلة الأخوة والصداقة الحلوة كل زميلاتي وزملائي دون استثناء.
إلى كل عمال وموظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لولاية المنية
إلى كل من ساعدني في عملي هذا من قريب أو من بعيد، إلى كل من في ذاكرتي ولم تسعه
ورقتي، إلى كل من تمنى لي النجاح ولو بلسانه، إلى كل من سيتصفح مذكرتي.
كل معاني الشكر لا تفيكم حقكم.

رقم الصفحة	قائمة الفصول
/	الإهداء والشكر
	فهرس المحتويات
	المخلص
أ-ب	مقدمة عامة
	{ الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة }
04	1. الإشكالية
04	2. الفرضيات
05	3. أسباب إختيار الموضوع
05	4. أهمية الدراسة
06	5. أهداف الدراسة
06	6. صعوبات الدراسة
06	7. تحديد المفاهيم الإجرائية
08	8. تحديد متغيرات الدراسة
08	9. المقاربة السيسولوجية
09	10. الدراسات السابقة
	{ الفصل الثاني: السلامة المهنية }
	تمهيد
14	1. ماهية السلامة المهنية
15	2. أهمية السلامة المهنية
16	3. مهام السلامة المهنية
16	4. أبعاد السلامة المهنية
17	5. أسس وسائل تطبيق السلامة المهنية
19	6. مضمون إجراءات السلامة والصحة المهنية
20	7. أهداف السلامة المهنية
21	خلاصة الفصل

{ الفصل الثالث: الأداء الوظيفي }	
23	تمهيد
24	1. مفهوم الأداء الوظيفي
25	2. عناصر الأداء الوظيفي
26	3. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
28	4. آليات تحقيق الأداء الوظيفي
29	5. تقييم الأداء الوظيفي
31	6. أهمية الأداء الوظيفي
31	7. أنواع الأداء الوظيفي
33	8. النظريات المفسرة للسلامة المهنية والأداء الوظيفي
38	خلاصة الفصل
{ الفصل الرابع: الجوانب التطبيقي }	
40	1. تقييم عام للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية
40	2. تزيخ المؤسسة العمومية للصحة الجوارية المنية
40	3. التعريف بالمؤسسة ومهامها
41	4. مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
41	5. حدود الدراسة
42	6. الدراسة الإستطلاعية
42	7. منهج الدراسة والأساليب المستخدمة
44	8. تحليل نتائج الدراسة الأولية
64	9. النتائج العامة للدراسة
70	الخاتمة العامة
71	التوصيات والإقتراحات
73	قائمة المراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول

ص	العبرة	الرقم
44	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	01
45	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الاجتماعية	02
45	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الوظيفي	03
47	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) سنوات الخبرة	04
48	توفر المؤسسة على لوائح توجيهية وعلاقتها بالمساهمة في تحسين أداء الموظفين	05
49	علاقة توفر المؤسسة على تجهيزات ومعدات الوقاية بالالتزام الموظفين بقوانين العمل	06
50	علاقة امتداد الموظفين لاستخدام المعدات الوقاية بحصوله على كامل الحقوق المهنية	07
51	علاقة قيام عمال النظافة بالمهام المؤكدة بنظافة محيط العمل داخل المؤسسة	08
52	علاقة بيئة العمل تتوافق مع متطلبات النظافة بالالتزام الموظفين بأوقات العمل	09
53	حصول الموظفين على مستلزمات ومعدات الوقاية يوميا وعلاقتها بالمساهمة في تحسين الأداء	10
54	قيام المؤسسة بحملات تطعيم العمال وعلاقتها بالمساهمة في سلامة أدايتهم الوظيفي	11
55	علاقة الزملاء في العمل وتأثير علاقة معاملة الزملاء على أدايتهم الوظيفي	12
56	عنصر الموظفين الفعال في المؤسسة وعلاقته بالالتزام الموظفين بقوانين العمل	13
57	حضور الموظفين ضروري في الاجتماعات في المؤسسة وعلاقته بامتثالهم باللوائح التوجيهية	14
58	علاقة مواجهة الموظفين لمشاكل مستوى الأداء بالالتزامهم بقوانين العمل	15
59	فرض الإدارة بقيام الموظفين بأعمال تتعدى مهامهم وعلاقته بالالتزامهم بوقت العمل	16
60	صعوبات الموظف في التعامل مع الزملاء وعلاقته بتأثير المعاملة على أدايتهم	17
61	علاقة حماية الموظف في أداء مهمة غيره بالالتزامهم بقوانين العمل داخل المؤسسة	18
62	علاقة تمتع الموظفين بكامل حقوقهم المهنية بالالتزامهم بالوقت العمل داخل المؤسسة	19

قائمة الأشكال

ص	العبرة	الرقم
44	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس	01
45	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الإجتماعية	02
46	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الوظيفي	03
47	يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) سنوات الخبرة	04

الملخص:

سعت هذه الدراسة إلى معرفة كيف تؤثر قواعد السلامة المهنية على أداء افراد المرضين بالعيادة متعددة الخدمات وهل هناك امتثال لهاته القواعد وكيف يؤثر ذلك على آدائهم ومعرفة كيف تسهم سلامة العلاقات الاجتماعية فيما بين المرضين على تحسين آدائهم.

وقد اعتمدنا في هاته الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، أما أداة القياس فقد اعتمدنا على الاستبيان وقد تم توزيعه على عينة مكونة من 60 ممرض وممرضة يعملون بالعيادة.

وقد توصلت نتائج هاته الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من السلامة المهنية كمتغير مستقل والآداء الوظيفي كمتغير تابع لدى أسلاك شبه الطبي.

وكذا وجود علاقة إيجابية بين مساهمة العمال في الامتثال لقواعد يسهم في العمل على تحسين آدائهم.

كما توصلنا من خلال هاته الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سلامة العلاقات الاجتماعية يسهم في التأثير على آدائهم الوظيفي وهذا وفقا للمتغيرات التالية: النوع . الحالة الاجتماعية . المستوى الوظيفي . مدة الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: السلامة المهنية، الآداء الوظيفي، المرضين.

Summary :

This study sought to find out how occupational safety rules affect the performance of nurses in the multi-service clinic, whether there is compliance with these rules, how this affects their performance, and how the safety of social relationships among nurses contributes to improving their performance.

In this study, we relied on the descriptive and analytical approach, and as for the measurement tool, we relied on the questionnaire, which was distributed to a sample of 60 male and female nurses working in the clinic.

The résultat of this study found a positive relationship between occupational safety as an independent variable and job performance as a dependent variable among paramedical staff.

There is also a positive relationship between the workers' contribution to complying with the rules and contributing to improving their performance.

Through this study, we also found That There is a positive Relationship between the integrity of social relationships That contributes to influencing their job performance, and This is according to the following variables: gender, marital status, job level, and length of Professional expérience.

Keywords : occupational safety, job performance, nurses



مقدمة

كلمة



توطئة:

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار لتقدم العلوم بمختلف أنواعها و تطورها، فعلى الرغم من أنه كان لهذا التطور نتائج إيجابية واضحة تمثلت في نجاح المؤسسات مهما كان نوعها و تحقيق أهدافها إلا أن هناك ضريبة تدفعها هذه المؤسسات والتي تتمثل في مشكلات جمة أهمها المخاطر المهنية التي تعتبر من أهم المشاكل التي تواجه الفرد العامل في مختلف المؤسسات حول العالم، هذه الأخيرة التي تؤثر على الجانب الصحي و الوقائي للعمال، لاسيما إذا كان هذا الفرد يشتغل في القطاعات الأكثر أهمية بصحة وسلامة الأفراد العاملين بها مثل ما هو الحال في القطاع الصحي باعتباره المكان المفترض أن يحتوي على مستوى عال من الأمن و السلامة المهنية.

لدى فالسلامة المهنية تعد من أهم الإدارات داخل المؤسسة فهي المعنية بخفض حجم الحوادث والإصابات في مكان العمل، وتوفير بيئة عمل آمنة وصالحة للعمل مما يسهم في تعزيز أداء العاملين وبالتالي يمكنهم من تنفيذ مهامهم بشكل أفضل وعدم تعطيل العمل وبالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة، فأداء الأفراد مرتبط كل الارتباط بدرجة أمن وسلامة محيط العمل الداخلي أكثر منه الخارجي.

كما أن طبيعة المؤسسة هو ما يلزم من ضرورة تفعيل نظم السلامة المهنية داخلها وكذا نوع القطاع الذي تنتمي إليه فمن المتعارف عليه أنه من بين أهم القطاعات وأكثرها شيوعا تعرضا للخطر القطاع الصحي كونه الإطار الذي من خلاله يتم التعرف على احتياجات السكان من الخدمات الصحية و العمل على توفير هاته الخدمات من خلال إيجاد الموارد اللازمة و إدارتها على أسس صحيحة تؤدي في النهاية إلى المحافظة على صحة المواطن و تعزيزها و كذا صحة كل العاملين في هذا القطاع من أطباء و إداريين و عمال مهنيين وغيرهم، و الأهم من ذلك صحة سلك المرضين باعتبارهم الفئة الأكثر عرضة في هذا القطاع للخطر، وهذا كونهم يتعاملون يوميا مع الكثير من الحالات المرضية و يستعملون العديد من الأجهزة في تقديم الرعاية الصحية، كما أنهم أكثر عرضة لانتقال الأمراض المعدية ما يلزمهم باستخدام وسائل الوقاية التي من شأنها أن تساهم في حمايتهم و الحفاظ على سلامتهم وكذا الحفاظ على آدابهم.

وعليه فقد كان موضوع بحثنا السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أفراد سلك شبه الطبي، وهذا للكشف عن نظام السلامة المهنية السائد في هاته العيادة ومعرفة درجة تأثير نظم وقواعد والسلامة المهنية على أداء وسلوك سلك الممرضين بهاته العيادة.

فقد جاء هذا الملخص في إطارين: أحدهما نظري والآخر تطبيقي، فالجانب النظري تضمن 03 فصول منها الفصل الأول المتعلق بالإطار المنهجي للدراسة، والذي يضم إشكالية الدراسة وفرضياتها وأسباب اختيار الموضوع

وأهمية الموضوع وأهدافه ، إضافة إلى صعوبات الدراسة وتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة ، وتحديد متغيرات الدراس والمقاربة السيسولوجية والدراسات السابقة.

في حين أن الفصل الثاني تم التطرق إلى التعرف على مصطلح السلامة المهنية: مفهومها، أهميتها، مهامها ، أبعادها ، أسس ووسائل تطبيقها ، مضمون إجراءاتها ، بالإضافة إلى أهدافها.

أما في الفصل الثالث فقد تطرقنا إلى مصطلح الأداء الوظيفي: مفهومه ، عناصر الأداء الوظيفي ، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ، آليات تحقيق الأداء الوظيفي ، أهميته ،أنواعه ،وكدى النظريات المفسرة للسلامة المهنية والأداء الوظيفي .

وأخيرا الفصل الرابع فقد تناولنا فيه الجانب التطبيقي من هاته الدراسة بحيث تطرقنا إلى تقديم عام حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، تاريخ المؤسسة ، التعريف بالمؤسسة ، مهامها ، بالإضافة إلى الدراسة الإستطلاعية ، عينة الدراسة ، منهج الدراسة ، والأساليب المستخدمة ، تحليل نتائج الدراسة الأولية ، النتائج العامة للدراسة، الإقتراحات وتوصيات الدراسة ، الخاتمة ، قائمة الملاحق.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية:

في مجتمعاتنا المعاصرة تتعرض حياة الأفراد إلى مخاطر متنوعة ومتفاوتة الخطورة، وذلك حسب درجة نمو وتقدم المجتمع من جهة ثم طبيعة المهن والوظائف من جهة أخرى.

فلقد زادت المخاطر التي يتعرض لها الإنسان بشكل كبير مع تعقد الحياة التي نعيشها، ومن بين الأماكن التي تتكثف فيها المخاطر وتزداد هي المنشآت الصناعية وكذا المستشفيات وجل المراكز الصحية... إلخ.

فباعتبار المستشفيات هي المجال الاجتماعي لجميع الأفراد فلا بد من توفير أجهزة وقاية، والتي من شأنها تشكل مصدر أمان بالنسبة للعاملين بهاته المراكز من أطباء وممرضين وإداريين من جهة، وكذا بالنسبة للمرضى من جهة أخرى، مع العلم أنّ الفئة الأكثر عرضة للخطر في المستشفيات هم الممرضين والممرضات باعتبارهم الأكثر تعاملًا مع المرضى والأكثر تعرضًا للمعدات الطبية من أدوية وأجهزة طبية.

بالرغم من أنّ التمريض يمثل قطاعًا حيويًا هامًا في مجتمعاتنا إلا أنّ التعرف على بيئة عمل هؤلاء الممرضين وما مدى توفر السلامة المهنية لم يعد ضروريًا فمن الواجب إعطائه حقه في البحث والدراسة من أجل الرقي بتلك المهنة والعاملين فيها ومن أجل سلامتهم، خاصة وأن هاته الفئة لم تلق الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في العالم العربي بشكل عام.

هذا كان دافعًا أمامنا للقيام بدراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الجوارية بالعيادة المتعددة الخدمات وسط المدينة - بالمنيعة- من خلال طرح الإشكالية التالية:

كيف تؤثر السلامة المهنية لأفراد سلك شبه الطبيين على أدائهم الوظيفي؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي ينلوج لنا سؤالين فرعيين:

➤ كيف يساهم امتثال العمال لقواعد السلامة والصحة المهنية في التأثير على تحسين أدائهم؟

➤ فيما تكمن سلامة العلاقات الاجتماعية بين الافراد التي قد تؤثر على أدائهم؟

2. الفرضيات:

أ) الفرضية الرئيسية:

❖ للسلامة المهنية تأثير على أداء افراد سلك شبه الطبي.

ب) الفرضيات الفرعية:

- 1- لامتثال العمال لقواعد السلامة والصحة المهنية تأثير على ادائهم الوظيفي.
- 2- لسلامة العلاقات الاجتماعية بين افراد سلك شبه الطبي تأثير على تحسين ادائهم.

3. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب نذكر منها:

أ) أسباب شخصية:

- 1- استكمال نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- 2- الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع.

ب) أسباب موضوعية:

- 1- معرفة درجة الخطر المحيط بالعاملين في المستشفيات.
- 2- معرفة ما مدى التزام المرّضين بقواعد الأمن والسلامة المهنية في مكان العمل.

4. أهمية الدراسة:

تبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو "السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية، فباستبار الموضوع من الموضوعات المهمّة في حياة الأفراد والجماعات وكذا بالنسبة للعاملين في القطاعات الصحيّة، فعليه ركزت دراستنا على مستويين أولهما المستوى العلمية والثاني المستوى التطبيقي.

- **فعلى المستوى العلمي:** ركزت دراستنا على إعطاء صورة موصّحة لمفهومي السلامة المهنية والأداء الوظيفي باعتبارهما مصطلحين مهمين وربطهما بأهم المصطلحات العلمية التي لها علاقة بالعمل.

- **أما على المستوى التطبيقي:** فتستمدّ دراستنا أهميتها مما يلي:

- ❖ تكوين تصور واضح لمستوى السلامة المهنية والأداء السائدين لدى الأسلاك شبه الطبية.
- ❖ بالإضافة إلى معرفة العلاقة بين السلامة المهنية والأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية.

❖ معرفة ما إذا كان هناك التزام بقواعد الأمن والسلامة من طرف الأسلاك شبه الطبية ودرجة تأثيرها على أدائهم الوظيفي.

5. أهداف الدراسة:

إنّ التوسع في أيّ دراسة علمية ومحاولة الإلمام بجميع جوانبها ما هو إلاّ التوصل لجملة من الأهداف، وعليه فإن هاته الدراسة تسعى إلى تحليل العلاقة بين السلامة المهنية والأداء الوظيفي لدى الاسلاك شبه الطبية وتحقيق الأهداف التالية:

- 1- تسليط الضوء على أهم جانب من جوانب حياة الأفراد والجماعات ألا وهو سلامة الأفراد والعاملين.
- 2- ضرورة وضع قواعد وقوانين تنصّ على الالتزام بشتى أجهزة الوقاية الصحية.
- 3- وضع أعوان مراقبة لمعرفة ما مدى الالتزام بمهاته الأجهزة الوقائية.
- 4- خلق جوّ من التحسيس بمدى تكفل المؤسسات ذات القطاع الصحي، بموظفيها والحرص على سلامتهم.
- 5- الوصول إلى بعض الاقتراحات بناءً على النتائج المتوصل إليها والتي من شأنها توضيح ضرورة توفير بيئة عمل خالية من المخاطر والأمراض والتي بلورها تسهم في سيرورة أداء العاملين على أتم وجه.

6. صعوبات الدراسة :

- 1- صعوبة التوصل إلى بعض المعلومات و الوثائق التي لها علاقة بالموضوع من المؤسسة محل الدراسة .
- 2-صعوبة تجاوب المبحوثين مع أسئلة الاستبيان و هذا كون المبحوثين ليست لهم رغبة في التصريح بأجوبتهم.

7. تحديد المفاهيم الإجرائية:

شرح الكلمات المفتاحية:

- 1- السلامة المهنية
- 2-الأداء الوظيفي
- 3-الأسلاك شبه الطبية (المرضين).

1) السلامة المهنية:

هي مجموعة الإجراءات والاحتياطات الوقائية التي تتخذ أو تُتبع بكفاءة عالية في التخطيط والتنظيم والإشراف والتنفيذ والتشغيل والصيانة لضمان سلامة المنشأة الصناعية أو المؤسسة والاطمئنان على سير العمل.¹

• التعريف الإجرائي:

السلامة المهنية هي مجموعة من القواعد والقوانين والإجراءات التي يتم الالتزام بها بغية تحقيق جو عمل ملائم وخالٍ من المخاطر وكذا المحافظة على سلامة العاملين.

2- الأداء الوظيفي:

أولاً: مفهوم الأداء:

يعرف الأداء على أنه عبء عن نتاج جهد معين يبذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.¹

ثانياً: مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي أحد أهم لإكائز التي يعتمد عليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات كما يعرف بأنه الأداء الأولي لمعرفة مدى انسجامهم مع العمل وحاجته لتطوير

كما يمكن من خلال الأداء الوظيفي التركيز على موضع القصور في الأداء وبذلك فهو يمثل إدرة الإصلاح والتطوير.²

• التعريف الإجرائي:

من خلال التعريف السابقة يتضح لنا أن الأداء الوظيفي هو سلوك الفرد وقدراته سعياً لتحقيق أهدافه ضمن أدق مستوى ممكن.

¹ ابتهسام خلاف، د. صبرينة سيدي صالح، اجراءات السلامة المهنية و دورها في الوقاية من المخاطر عند الممرضين، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2021م، ص 03

² جهاد أحمد عبد الرزاق نعيات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، العدد السادس والأربعون، المحلية الالكترونية الشامل

3- الأسلاك شبه الطبية (الممرضين):

وهم الأشخاص الذين يقومون بتقديم الخدمات التمريضية سواء كانوا قد أكملوا دراسة التمريض في مدرسة أو كلية متوسطة أو معهد متوسط أو جامعة، وبناءً عليه فإن الممرض هو شخص مهني لديه الحصيلة المعرفية والمهارات والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية.³

• التعريف الإجرائي:

الممرض هو ذلك الشخص الذي لديه الخبرة في مجال التمريض، والذي يسهر ويجرص على تقديم خدمات للمرضى، تلك الخدمات التي من شأنها أن تحسّن من حالتهم المرضية.

8. تحديد متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: السلامة المهنية .
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي .

9. المقاربة السوسولوجية:

لقد تعددت المداخل النظرية واختلفت حسب تعدد آراء وتجارب روادها وكذا حسب الدراسات التي قاموا بها. وعليه فلا إجراء أي دراسة يتوجب على أي باحث تبني النظرية المناسبة التي تتماشى مع موضوع بحثه ما يسمى بالمقاربة السوسولوجية، لدى يمكننا القول إن المقاربة التي سنتبناها خلال تناولنا موضوع بحثنا ستكون حول **نظرية العلاقات الانسانية لـ (التون مايو) (1880-1949)** : حيث طهرت ابتداء 1930، كردة فعل على التشويه التايلوري، وبسبب ما أثارها من مقامة من النقابات العمالية.¹

تعتبر محاولة إلتون مايو (Elton Mayo) وأعوانه في التجرب المعروفة باسم تجرب هوثورن والتي أجريت في شركة وسترن إيلكتريك (Western Electric) بمصنع (Howthorne) بمدينة شيكاغو أولى المحاولات المكثفة لدراسة أثر العوامل المادية (الفيزيائية) للعمل على الكفاية الإنتاجية للعاملين، وقد بدأت هذه التجرب بمحاولة اختبار العلاقة بين كثافة الإضاءة والكفاية الإنتاجية للعاملين. وتمثلت في معرفة:

¹ بونوة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة غرداية بسكرة، 2015/2016

1. الإضاءة وتأثيرها على إنتاجية العمل.
 2. ساعات العمل وطول فترات الراحة وإنتاجية العمل.
 3. الصداقة داخل محيط العمل وتأثيرها على الإنتاجية.
 4. الحافز المادي وأثره على الإنتاجية.
- وبالنظر الى المنظمة من جوانب خاصة، نورد هنا كما يلي:
- 1- تفسير سلوك الفرد في المنظمة: بدراسة حاجاته الاجتماعية والنفسية.
 - 2- الاهتمام بمشاعر الأفراد: بالتركيز على الحوافز.
 - 3- الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة.
 - 4- تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين: بمناقشة مشاكلهم الاجتماعية للعاملين.
 - 5 - مناقشة أهداف المنظمة مع العاملين مع محاولة الموافقة بينها هدفها وإشراكهم في القرارات.

فلقد خلصنا إلى أن هذه النظرية تتناسب مع دراستنا كونها تناولتا تأثير العوامل المادية (الفيزيائية) على إنتاجية العمل وكذا مراعاة الظروف النفسية والاجتماعية لهم هذا من جهة ، ومن جهة أخرى الحرص على ضرورة تعزيز العلاقات بين العمال والعمل بشكل جماعي داخل المؤسسة وتفعيل مبدأ روح التعاون ، إضافة إلى مناقشة أهداف المنظمة مع العاملين وإشراكهم في اتخاذ القرارات.

10. الدراسات السابقة:

1.10-الدراسات المحلية :

لقد جاءت عدّة دراسات تتناول موضوع السلامة المهنية من بينها دراسة "بختة هدار" المعنونة بـ: "دور معايير الصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة".

وهنا تطرقت الباحثة في دراستها في الكشف عن العلاقة بين نظام السلامة والصحة المهنية وتحسين أداء العاملين، وتوصلت إلى نتائج نذكر منها:

- توفير كافة الظروف الملائمة للقيام بالعمل (بيئة عمل خالية من المخاطر).

- تشكيل إدارة الصحة والسلامة المهنية من قبل المؤسسة تعني غرس ثقافة الوقاية والأمن في العمل لدى العمال.
- تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية إلى توفير كافة الاحتياطات اللازمة للوقاية من حوادث العمل ونشر الوعي لدى العمال باحترام جميع القوانين والإرشادات للحد من حوادث العمل، ولكن يبقى هناك إهمال من طرف بعض العمال.

بالإضافة إلى دراسة "علي موسى حنان" المعنونة بـ: "الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية

في المؤسسة الصناعية".

حيث طُبقت هاته الدراسة في مؤسسة هكل الجزائر، ومؤسسة شلغوم العيد، وتوصلت إلى العديد من النتائج نذكر منها:

- الصحة والسلامة المهنية مجال يهتم بحماية العنصر البشري من أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية وحماية العناصر المادية من الأضرار التي يمكن أن تلحق بها، ودوافع الاهتمام بهذا المجال تتمثل في دوافع إنسانية واقتصادية.
- يعمل الأفراد داخل المؤسسة في مجموعة من الظروف والتي بلورها تنقسم إلى ظروف اجتماعية وظروف تنظيمية، وإذا كانت هذه الظروف ذات مستويات غير ملائمة فإنها تتسبب في وقوع حوادث العمل والإصابة بأمراض.
- تشخيص وإثبات المرض المهني ليس بالأمر السهل، لذا من المهم تقليل الأخطار المحتملة في المؤسسة وإجراء الفحوص الطبية الابتدائية الدورية للعمال.

2.10- الدراسات العربية :

- دراسة "إسماعيل هابيل وعلاء عايش": والتي جاءت بعنوان "تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة-فلسطين".
- حيث هدفت هاته الدراسة إلى تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية في الجامعات الفلسطينية، وذلك باعتماد المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات اللازمة عن طريق استمالات الاستبيان على عينة عددها 218 شخصا.

إضافة إلى اعتماده على المقابلات الشخصية، وقد أوضحت نتائج الدراسة (إسماعيل هابيل، علاء عايش، د.س، 2012).

■ الترام الإدارة العليا يؤثر بدرجة متوسطة على فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية، كما أن توفير قواعد ووسائل السلامة الوقائية في بيئة العمل يؤثر بدرجة متوسطة على فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية، كما توصلنا من خلال الدراسة إلى أن العاملين لم يتلقوا تدريبات كافية حول كيفية استخدام وسائل وأدوات السلامة المهنية.

10-3- الدراسات الأجنبية :

- دراسة "Hen Shaw" (2007) بعنوان:

“The Employer’s Responsibility to Maintain a Safe and Healthful Work Environment: An Historical Review of Societal Expectations and Industrial Practices”

حيث قدمت هاته الدراسة تحليلاً تاريخياً يراجع أحداثاً معينة تدور حول التوقع بأن أصحاب العمل مسؤولون عن سلامة مكان العمل وصحة العمال، وذلك منذ فترة ما قبل الثورة الصناعية إلى غاية تطبيق إدارة السلامة والصحة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى أن هاته الدراسة عرضت المداخل المختلفة التي تبناها القانون في تحديد مسؤولية صاحب العمل عن إصابات العمل الناشئة في مكان العمل.

الفصل الثاني:

السلامة المهنية

تمهيد:

الصحة والسلامة المهنية مجال حديث يستدعي الاهتمام والدراسة، فهي علم مهم جدا يهدف إلى حماية العاملين بالمصانع ومنشآت العمل من الحوادث المحتملة التي قد تسبب إصابات العمال أو قد تؤدي إلى وفاتهم، كما قد تؤدي إلى تلف ممتلكات المنشأة. لذا فمسؤولية السلامة المهنية هي مسؤولية اجتماعية واقتصادية يلتزم بها كل فرد داخل المؤسسة وحتى خارجها.

1. ماهية السلامة المهنية:

مع الاتجاه المتزايد إلى الاهتمام بموضوع السلامة المهنية في الآونة الأخيرة، وإصدار العديد من القوانين والتشريعات التي تكفل السلامة المهنية للعامل، كان من الضروري تحديد مفهوم السلامة المهنية.

● مفهوم السلامة المهنية:

فقد تعددت التعريفات المقدمة للسلامة المهنية، تبعا لتباين وجهات نظر مختلف الباحثين، فعرفها البعض على أنها المجال الذي يهدف إلى حماية العاملين من مختلف أنواع المخاطر المرتبطة بالعمل أو ظروفه، وذلك من خلال معالجة العوامل الشخصية والتقنية والبيئية المؤدية إلى هذه المخاطر، بشكل يسمح للعمال التمتع بصحة بدنية ونفسية واجتماعية مناسبة.

- **فقد عرفت السلامة المهنية بأنها:** مجموعة الإجراءات والتدابير الكفيلة بحماية الأرواح والممتلكات في المنشآت الصناعية.

- **كما عرفت أيضا بأنها:** الفرع الذي يرمي إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية والتي تكفل أكبر إنتاج، مع الاهتمام بوضى العمال بعملهم، فهو بذلك يهتم بالكشف عن أفضل الظروف الإنسانية للعمل.¹

وعرفت بأنها مجموعة الإجراءات التي تؤدي لتوفير الحماية المهنية للعاملين والحد من خطر المعدات على العمال في المنشأة ومحاوله منع وقوع الحوادث أو التقليل من حدوثها، وتوفير الجو المهني السليم الذي يساعد العمال على العمل.²

وفي تعريف آخر جاءت السلامة المهنية على أنها: مدى توافر الأمن اللازم لتجنب المخاطر والحوادث سواء البشرية أو المادية، فالسلامة المهنية هي الثقة والاطمئنان من عدم وجود خطر نخافه وبمعنى أشمل انعدام كل خطر أثناء العمل.³

ويمكن أن نستنتج من كل التعريف السابقة بأن السلامة المهنية: هي عبلة عن مجموعة من الإجراءات والأنظمة، الهدف منها حماية العامل من الدرجة الأولى ثم المؤسسات وذلك من أجل رفع الإنتاج.

1 بولخلال عبد الامين، بوالخلفة التومي، اتجاهات العمال نحو فعالية إجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل، مجلة قضايا معرفية، ص 1

2 مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، ص 89

3 د. عبد الحق حامدي، د. زرقة بولقواس . السلامة المهنية في الجزائر الابعاد و المسؤوليات . مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي . المجلد8، العدد03. ديسمبر 2021ص1264

2. أهمية السلامة المهنية:

تتمثل أهمية السلامة المهنية في مايلي:

1.2 تقليل تكاليف العمل:

ويعني ذلك أنه كلما كانت الإدارة سليمة لبيئة العمل قلت المشاكل المتمثلة في الحوادث والأمراض المهنية تلك الحوادث التي تكلف المؤسسة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة التعويضات المدفوعة للعاملين، أو لأسرهم من بعدهم

2.2 توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر:

إن الإدارة هي المسؤول الأول عن توفير المكان المناسب والخالي من المخاطر المؤذية إلى الإضرار بالعاملين أثناء آدائهم عملهم، فهذه المسؤولية قد أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي، وعليه فإن الإدارة تعمل على التقليل من الآثار لفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض المهنية، حيث أن هاته الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية فقط وإنما يمتد أثرها إلى مشاعر العاملين داخل المؤسسة.

3.2 توفير نظام العمل المناسب:

ويتم ذلك من خلال توفير أجهزة ومعدات الوقاية واستخدام السجلات النظامية حول أي حادث أو مرض مهني.

4.2 تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدلة والعاملين:

حيث تقوم الإدارة الجية للسلامة المهنية بإمداد السمعة الجيدة للمؤسسة، هاته السمعة التي ينتج عنها استقطاب لأفراد الكفاء والاحتفاظ بأفضل الكفاءات.¹

¹ أميمة صقر المغني، واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير،

الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص17

3. مهام السلامة المهنية:

للسلامة المهنية عدة مهام يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1.3. مهمة البحث:

بحيث تهدف هذه المهمة الى جمع جل المعلومات الضرورية والتي تساهم في دراسة واقع السلامة المهنية والتي يتم من خلالها تحليل اسباب حوادث واصابات العمل، واعداد الاحصاءات واعداد البرامج وانشاء وثائق تقنية.

2.3. مهمة عملية:

ويتم من خلالها تفتيش ومراقبة سلامة مكان العمل وجميع المعدات اللازمة ومدى ملاءمتها للمقاييس المعمول بها دوليا بالإضافة الى الاختيار المهني الانسب للعمال وتدريبهم وكذا نشر الوعي الوقائي لدى العمال.

3.3. مهمة وظيفية:

وهنا يتم الحرص على تحسين ظروف العمل وتوفير تجهيزات الوقاية وكذا دراسة مناصب العمل بالاشتراك مع مصلحة طب العمل، والعمل على دراسة طبيعة تصاميم المباني وأماكن العمل.¹

وعموما يمكن القول إن مهام السلامة المهنية تتلخص في اتخاذ القرارات المانعة والمصححة في نفس الوقت وبشكل تكاملي وبأسلوب اقتصادي وإنساني يراعي القيم الإنسانية للعنصر البشري في محيط العمل، باعتباره أصل من أصول النظم في العملية الإنتاجية.

4. أبعاد السلامة المهنية:

توجد علاقة مباشرة بين جهود المنظمة في مجال السلامة المهنية وبين فعاليتها في تحقيق أهدافها مما جعل أن مسألة حماية العاملين من الإصابات والأمراض المهنية من أهم مسؤوليات المنظمة بحيث أن لهذه الأخيرة عدة أبعاد منها: أبعاد هندسية، صحية، أمنية، خدمية، تنظيمية، وبيئية.

أولا: البعد الهندسي: فيلح إلى ضرورة إيجاد التصميم الملائم للمباني، وتوفير الظروف المادية {الفيزيائية} المناسبة من إضاءة، و تهوية، وحرارة... إلخ

1 د. عبد الحق حامدي، د. زرقة بولقواس . السلامة المهنية في الجزائر الأبعاد والمسؤوليات . مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي . المجلد 8، العدد 03.

ثانيا: البعد الصحي: يفرض ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للعاملين و التأكد من سلامتهم الجسدية و النفسية و كذا إجراء الفحوصات الدورية للعامل خاصة عندما تكون لطبيعة الوظيفة آثار سلبية على صحته، كذلك العمل على إجراء عمليات التطعيم ضد الأمراض المعدية للعاملين، ووضع سياسة واضحة للتأمين الصحي.

ثالثا: البعد الأمني: فيوجب من عملية توعية العاملين بأهمية السلامة المهنية، وتعليمهم أصول السلامة وقواعدها، وضرورة وضع إرشادات وتعليمات في الأماكن الخطرة والتأكد من التقيد بها، بالإضافة إلى التفتيش المستمر على ظروف العمل لاكتشاف أية أخطاء تؤثر في السلامة المهنية.

رابعا البعد التنظيمي: يهدف إلى اتخاذ وحدة تنظيمية متخصصة تحت اسم وحدة إدارة الموارد البشرية لتقديم البرامج اللازمة للسلامة المهنية، بحيث تتولى توعية القيادات الإدارية بأهمية العلاقات الإنسانية وبأهمية إيجاد ظروف عمل مشجعة للعاملين.¹

خامسا البعد الخدمي: يهدف إلى توفير الخدمات الأساسية التي تخفف من معاناة العاملين كخدمات توفير النقل إلى أماكن العمل وغيرها مما يحتاجه العاملين من خدمات تتماشى مع مصالحهم.

سادسا البعد البيئي: يأتي هذا البعد مركزا على أهمية حماية البيئة الداخلية للمنظمة من مخاطر الإصابات والأمراض التي تسببها العوامل الطبيعية والمناخية المحيطة بالمنظمة، والتقليل من الآثار والأضرار التي قد تلحقها.¹

5. أسس ووسائل تطبيق السلامة المهنية:

لتحقيق برامج السلامة المهنية لابد من توفر مجموعة من الأسس بغض النظر عن عدد العاملين أو طبيعة العمل نذكر منها مايلي:

1.5- موقع الإدارة:

حسب ما توصلت إليه الدراسات العلمية في مختلف أنحاء العالم أن نجاح تنفيذ برامج السلامة المهنية يعتمد أساسا على مقدار اهتمام الإدارة العليا بالموضوع، حيث وجد أنه كلما أنيطت مسؤولية تنفيذ البرامج إلى المسؤول الأعلى في الموقع الإداري كلما تحقق تنفيذ البرامج بشكل أفضل.

¹ مشعلي بلال. دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير 2010/2011، ص 92-93

لهذا يفضل أن يكون المسؤول الإداري هو المسؤول المباشر عن برامج السلامة المهنية، وذلك لتمكنه من خلال موقعه الإداري في الإدارة العليا من فرض خطط السلامة المهنية، كما يمكنه من خلال موقعه أيضا من تكليف ذوي الاختصاص وعلى مختلف المستويات من تنفيذ خطة البرامج لضمان نجاحها.

2.5- الرعاية والتثقيف:

وتعتبر من أكثر الوسائل أهمية ويتم ذلك عن طريق: النشرات التعليمية، الملصقات الجدارية، والإعلانات وإقامة المعارض الخاصة بالسلامة المهنية، بالإضافة إلى إقامة الندوات وعقد المؤتمرات الخاصة بها.¹

3.5- التخطيط العلمي السليم:

ويهدف إلى تحديد المشاكل والضروريات التي يحتاجها المجتمع الصناعي ثم وضع الحلول السليمة والمناسبة لها، وكذلك يشمل التخطيط لكل متطلبات المنشأة بداية من الأرض الملائمة والبناء المناسب والآلات والمواد الأولية غير الخطرة والمناسبة وغير ذلك.

4.5 - البيئة السليمة للعمل:

- 1 - أن يكون تصميم المنشأة قد أخذ بعين الاعتبار طبيعة العمل وإجراءات السلامة المهنية.
- 2 - تحديد مخاطر العمل من قبل الإدارة وإفهام ذلك للأفراد العاملين وكذا إفهام الأفراد العاملين بالتدابير الوقائية المتخذة والتي تتضمن عدم تعرض العاملين للإصابة أو للمرض.
- 3 - توفير وسائل الوقاية وتدريب العاملين على أسلوب استخدامها.
- 4 - أن يكون هناك إدامة وصيانة ومحافظ على المعدات والأجهزة مما يضمن عملها بشكل سليم دائما.
- 5 - تأمين النظافة العامة وهذا يعني نظافة مكان العمل والأجهزة والأدوات المستعملة وحسن ترتيبها وصيانتها.
- 6 - أن يتم توفير الوسائل السليمة عند البدء بالعمل وكذلك عند تداول المواد الخطرة.

5.5- التدريب والإشراف:

لقد توصلت معظم الدراسات في العالم إلى أن من أبرز الأسباب الرئيسية في وقوع الحوادث هو عدم اتخاذ تدابير السلامة المهنية من قبل الأفراد أثناء العمل، ويوجع ذلك إما لعدم معرفته بها أو عدم تدريبه عليها قبل البدء في

¹ ناصر على الرغمي السلامة والصحة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية 2004، مكتبة الأكسير الالكترونية مقال منشور <http://alexir.orj>

العمل، أو لعدم استمرار الإشراف المباشر من قبل المشرف أو المسؤول على تنفيذ تدابير الوقاية من قبل الفرد نفسه أثناء العمل ولهذا يجب أن تتضمن أسس التدريب والإشراف مايلي: .

- تعيين الفرد في الموقع المناسب.

- تدريب الأفراد الجدد على أسلوب العمل الصحيح، بحيث يتعلم أفضل الطرق وأسلمها لأداء عملهم مع ضمان الحماية والوقاية الكاملة.

- استمرار مراقبة الفرد العامل من قبل المشرف على حسن أداء العمل وبالأسلوب السليم، وذلك بمتابعة ومراقبة تطبيق قوانين وتعليمات أنظمة السلامة المهنية، ومتابعة كل ما تحتويه برامج السلامة المهنية من خلال مفتشي وزارة العمل واللجان المختصة.

6. مضمون إجراءات السلامة والصحة المهنية .

- ضرورة استخدام معدات الوقاية والسلامة الشخصية وعدم الاستهانة بأهميتها .
- ضرورة توفير صنوق اسعافات أولية في مواقع العمل من أجل التعامل مع الإصابات البسيطة وبصورة سريعة.
- حفظ المواد الكيماوية والمواد القابلة للاشتعال بعيدا عن أماكن تجمع العمال باعتبارها مصدر خطر حقيقي على المصانع والمنشآت والعاملين فيها.
- الحرص على تفعيل مفهوم السلامة المهنية داخل المصانع والمنشآت وذلك بإيجاد مشرف للسلامة المهنة بحيث يقوم بمتابعة متطلبات السلامة التي من شأنها أن تحد الكثير من الحوادث.
- التركيز على رفع مدى جاهزية العاملين في المصانع والمنشآت وذلك بتنفيذ التمرين التي من شأنها إكسابهم الخبرات الكافية بكيفية الإخلاء والتعامل مع الحوادث حال وقوعها.
- ضرورة إدامة التنسيق بين أصحاب المصانع أو القائمين عليها مع جهاز الدفاع المدني للسلامة والصحة المهنية والجهات المعنية بهذا الشأن، وذلك بعقد دورات للمشرفين على العمل والعاملين التي تهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة للجميع.
- العمل على إصدار المطويات والملصقات بشكل دوري ومواكبة التطورات التي تطرأ على بيئة العمل في مجال السلامة العامة، حيث تعتبر هذه المنشورات من الأمور الضرورية والمهمة لتثقيف العاملين ورفع الحس التوعوي لديهم، وبالتالي الحد من الإصابات.¹

¹ بوزيد خالد، الحق في ظروف عمل تكفل السلامة والصحة المهنية، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02 ديسمبر 2019، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - الجزائر، ص242.

7. أهداف السلامة المهنية:

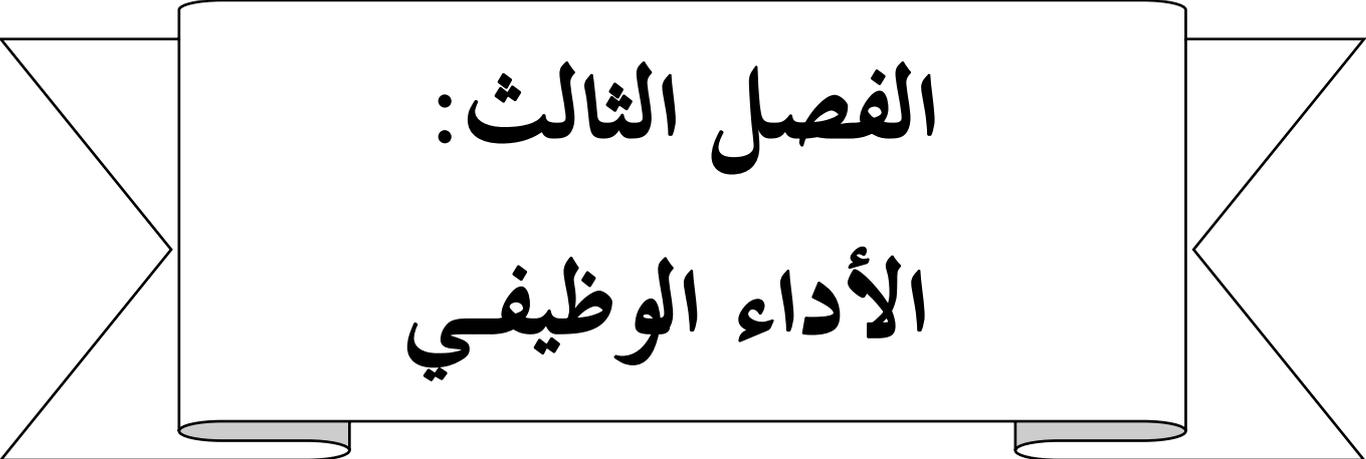
إن من الأهداف التي تسعى السلامة المهنية لتحقيقها هي حماية العنصر البشري والحفاظ على بيئة العمل لتفادي كل خطر قد يحدث ضرراً سواء على العاملين بتلك المؤسسة أو بالمؤسسة بحد ذاتها وعليه فالسلامة المهنية تهدف إلى:

1. حماية العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل وذلك بحمايتهم من تعرضهم للإصابات والأمراض المهنية.
2. حماية العنصر المادي المتمثل في المؤسسة وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع نتيجة الحوادث.
3. . تستهدف السلامة المهنية كمنهج علمي تثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم، والحد من نوبات القلق والفرع الذي ينتابهم وهم يتعايشون بحكم ضروريات العمل مع أدوات ومواد يكمن بين ثناياها الخطر الذي يهدد حياتهم وتحت ظروف غير مأمونة تعرض حياتهم لأخطار بالغة الخطورة.¹
4. . خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة الأداء العمل، وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة المهنية وكذلك رفع معنويات العاملين، وزيادة ثقتهم بأنفسهم، وكذا زيادة إنتاجيتهم وتحسين آدائهم.

¹ مشعلي بلال. نفس المرجع السابق، ص 91

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا من خلال ما ذكرناه سابقا حول ماهية السلامة المهنية حيث تناولنا في هذ الفصل العناصر التالية من مفهوم السلامة المهنية على أنها هي عدم الوقوع في إصابات الناجمة عن حوادث العمل من خلال الترام بكل الإجراءات والنظم التي تتبناها المؤسسة لتحقيق السلامة المهنية ، كما تطرقنا أيضا إلى أهمية السلامة المهنية ، مهامها ، أبعادها، أسس ووسائل تطبيق السلامة المهنية، مضمون إجراءات السلامة المهنية وأخيرا أهدافها .



الفصل الثالث:
الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي أخذ حيزاً كبيراً من تفكير أصحاب القرار لما له من أثر كبير على أداء المؤسسة وإنتاجيتها، لأن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد إلى درجة كبيرة على كفاءة القوى البشرية العاملة بها، وإن إدرة القوى البشرية العاملة وحسن أدائها يحقق أهداف المؤسسة ويؤدي إلى تحسينها المستمر ويحقق الفاعلية الأعلى لها. ويعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الرئيسية بل والأساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري، وفيما يلي عرضاً لمفهوم الأداء الوظيفي وعناصره والعوامل التي تؤثر فيه، والأمور الواجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الوظيفي وكيفية تقييمه.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

■ الأداء في اللغة: أدى تأدية أوصله وقضاه، وتأديت له من حقه أي قضيته. ¹

ويعرف كود (Good) الأداء على انه "الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته" ².

أما ولسن ووسترن (and Western, Wilson) فقد عرفا الأداء على أنه "المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة" ³.

ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى "النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة".

في حين يرى الخزامي بأن الأداء بصفة عامة هو "تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة" ⁴.

أما أرنولد وفيلد مان Arnold and Feldman فيران أن الأداء "عبارة عن مقدار التأثير الإيجابي للموظفين تجاه أعمالهم في المؤسسات التي يعملون فيها" ⁵.

ويرى كاستك وآخرون (Castka, et al) بأن الأداء عبارة عن "استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل" ⁶.

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، ويرون أن "السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها"، "أما الانجاز: هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا. ⁷

1 - الفريوز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، بيروت، 1987، ص 38.

2 - Good, C.V., (1984). "Dictionary Of Education", 3rd ed, New York: McGrew-Hill Book Co, p 575.

3 - Wilson John P. and Western Steven, (2001), Performance Appraisal: An Obstacle to Training and Development? Career Development International, Vol. 6, Issue. 2.p93.

4 - الخزامي، عبد الحكيم، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، تقييم الأداء، الجزء الأول، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 1999، ص 19.

5 - Arnold. H. J & Feldman.D.C. (1983). "Organizational Behavior", New York: McGrew -Hill Book Co, P192.

6 - Castka P., C.J. Bamber, J.M. Sharp, P. Belohoubek, (2001). Factors Affecting Successful Implementation of High-Performance Teams, Team Performance Management, Vol. 7, Issue. 7/8, 2001, P123.

7 - Bartram Timothy, Casimir Gian, (2007), The Relationship Between Leadership and Follower In-Role Performance and Satisfaction with the Leader: The Mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader, Leadership & Organization Development Journal, Vol. 28, Issue. 1, P 04.

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي، فإنه يمكننا القول بأن هنالك إجماع واضح من قبل الباحثين أن الأداء الوظيفي عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه.

ومن زاوية أخرى نلاحظ أن هنالك مناظير وزوايا متباينة في النظر إلى الأداء الوظيفي، فالبعض يتناوله من خلال أداء الفرد، أو أداء فريق العمل الجماعية، والبعض الآخر يتناوله من خلال النظر إلى أداء المؤسسة ككل.

ولغايات هذه الدراسة يمكننا تعريف الأداء الوظيفي على أنه "مجموعة من أنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن التفاعل والاتصال مع بقية أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة والإبداع والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل ويعكس الأداء الوظيفي ولاء الموظف لمؤسسته.

كما يمثل أداء الأفراد أداء الأقسام التي ينتمون إليها وبالتالي يعكس أداء المؤسسة ككل، ومن ثم فإن الأداء الوظيفي عبارة عن: ¹

- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى المخرجات.
- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة.
- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.
- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.

2- عناصر الأداء الوظيفي:

أما فيما يتعلق بعناصر الأداء الوظيفي، فهناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي، وهي: ²

- العامل: بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
- الوظيفة: من ناحية متطلباتها وتحدياتها.

1 - هلال، محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأداء، الطبعة الثانية، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 1999، ص19

2 - موسى، محمود، والصبغ، زهري، إدارة الأداء، الإدارة العامة للنشر، الرياض، السعودية، 1989، ص 75.

- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والمهيكل التنظيمي.
- وبشكل أكثر تحديداً، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي¹
- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهلة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.
- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة.
- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

3-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

أن الأداء الوظيفي ينتج عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي، فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات العملية، ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستعدم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي، والعكس فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل، ولكن دون قدرة على العمل صحيح ستعدم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي.²

وحسب هذا الرأي، فإن الأداء يعد نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي الدافعية الفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل.

لذلك يتأثر الأداء بشكل كبير بالاتجاهات، حيث تؤثر اتجاهات الأفراد نحو العمل على أدائهم، فالفرد الذي يحب عمله ويرغب في البقاء به يتحسن مستوى أدائه وترداد خبرته ويزداد إقباله على العمل يوماً بعد يوم، والفرد الذي يرغب في الانتقال ينخفض مستوى أدائه ولا يأبه بالعمل ولا يقبل عليه، فأهمية الاتجاهات تكمن في تأثيرها

1 - عبد الله، صلاح، فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم لندوة: المدير الفعال، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999، ص 18.

2 - Castka P., C.J. Bamber, J.M. Sharp, P. Belohoubek, 2001, P131.

المباشر على سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم، حيث إن تكوين اتجاه مضاد للعمل، يدفع الفرد إلى محاولة الانتقال منه إلى عمل آخر، مع تدني الروح المعنوية وانخفاض مستوى الأداء، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية، بينما تكوين اتجاه مساند للعمل يعني ارتفاع الروح المعنوية وزيادة معدلات الرضا الوظيفي وحب البقاء بالعمل وزيادة معدلات الولاء والانتماء والاجتهاد لتطوير القدرات والمهارات بما يخدم العمل مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء وارتفاع الكفاءة الإنتاجية.

وتعد تجارب "هوثورن" (Hawthorn) أولى الدراسات التي أكدت أهمية اتجاهات العاملين وتأثيرها على سلوكهم ومن ثم على أدائهم كنتيجة لإجراء الدراسات التي تشعر العمال بأهميتهم ورغبة المنظمة في الاهتمام بهم.¹ ولقد قدم الباحث بوث (Booth) نموذجاً نظرياً يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي والذي يتحدد بناءً على هذا النموذج ثلاثة عوامل أساسية هي الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية وإدراك الفرد لوره الوظيفي.²

كما أن هنالك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي وتحدد مستوى الأداء الفردي للموظف، وإن أهم هذه العوامل:³

- المناخ التنظيمي: يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز والمفاهيم الإدراكية وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها من العوامل الأبعاد.
- وتبرز أهمية المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من سوية الأداء في المنظمة.
- الروح المعنوية لدى الموظف: إن مواقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد أن أتضح أن الروح المعنوية للموظفين تؤثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي.

¹ - Robbins, S., and Coulter, M., (2009). Management, Pearson Prentice Hall, P114.

² - Booth Andrew, (2006), Counting What Counts: Performance Measurement and Evidence-Based Practice, Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, Issue. 2, P65.

³ - الذنيبات، محمد محمود، المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأردنية، الأردن، أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن"، دراسات العلوم الإدارية، الجامعة، المجلد 26، العدد1، 1999، ص ص 32-51.

وقد خلصت الكثير من الدراسات إلى أن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلبا أو إيجابا وهذا ينعكس سلبا أو إيجابا على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم روح (الفريق فان ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي. وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف وأيضا على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والأجور والترقية والخدمات.

■ المقدر على أداء العمل من خلال فهم الدور: إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولا بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها.

كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات والاحباطات التي تكون ناتجة في عمله بل لا بد أن يتجاوز كل العقائل التي يصادفها في العمل. فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بما، بل يحاول المستحيل من اجل أن يستثمر الفرص السانحة له فيعمل ويتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.¹

4-آليات تحقيق الأداء الوظيفي:

وحتى يتحقق الأداء الفاعل من قبل الموظف داخل المؤسسة لا بد من الالتزام بمجموعة من المبادئ والأمر منها:²

■ التدريب: وهو العملية المستمرة تهدف إلى تزويد وإكساب الفرد مهارات ومعارف وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تحسين أدائه، وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل. وعليه فإن هدف التدريب هو الموظف دائما والهدف من التدريب إحداث تغييرات سلوكية وفنية ومعلوماتية وذهنية يتطلبها الموظف أو الجماعة أو المؤسسة وترفع من مستوى أداء الموظف أو المؤسسة لأعمالهم.

1 - الذنبيات، محمد محمود، مرجع سبق ذكره، ص ص 32-51.

2 - الغيث، محمد عبد الله، فاعلية الأداء في نظرية الإدارة العامة"، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، المجلد 05، العدد رقم 04، 1990، ص 66.

- تحديد أهداف المؤسسة: في البداية يجب أن تضع كل مؤسسة أهداف معينة أولاً ومن ثم تبدأ في العمل على تحقيق هذه الأهداف، بحيث يكون تحقيقها مؤشراً على فاعلية الأداء.
- الاستقرار الوظيفي: وهو عدم تكليف الموظف بمهام وظيفية جديدة وبشكل متكرر وسريع لأن أي وظيفة تحتاج إلى وقت للتدريب والإتقان، ويحتاج الموظف إلى فترة زمنية للتأقلم مع الوضع الجديد.
- تحسين مناخ العمل المادي: بحيث يتم توفير برامج مساعدة للموظفين تشمل الحوافز المادية والمعنوية.
- تحقيق التعاون: وذلك عن طريق تنفيذ العمل داخل المؤسسة بروح الفريق الواحد وهذا يحفز الموظفين على تنفيذ أعمالهم بشكل فاعل ويوفر داخل المؤسسة مناخاً تنظيمياً مفتوحاً يساعد على تحقيق الأهداف.

5-تقييم الأداء الوظيفي:

إن عملية تقييم الموظفين في أي مؤسسة عملية مهمة ولها أبعاد كثيرة للوصول إلى أفضل القرارات بخصوص العاملين، وكما وأنه يستفاد من التقييم تحديد الحاجات المتعلقة بالتدريب والتطوير لأن التقييم يبرز النواحي السلبية في الأداء فتمت عمليات التخلص والقضاء على هذه النواحي كما ويبرز النواحي الإيجابية لدى الموظفين فيتم تعويضها.

لذا فإن تقييم عملية الأداء الوظيفي هي:

- توفير معلومات عن الكيفية التي تؤدي بها الأعمال، بهدف تحديد المسؤولية وإجراء المحاسبة والمساءلة عن الأخطاء.
- كما تنفيذ هذه المعلومات في تطوير وتحسين أداء الموظفين؛ وبذلك تعود الإدارة العليا بمؤشرات عن مستوى الأداء العام للمنظمة.¹
- تمكين الإدارة العليا في المنظمة من تقييم المشرفين، ومدى فاعليتهم في تنمية وتطوير الموظفين الذين يعملون تحت إدارتهم.
- تساعد الإدارة العليا في المنظمة في التأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة، وأن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عقداً هاماً في تأييد سلامة موقفها فيما لو تظلم أحد الموظفين من القرارات التي تطال ترقية أو إنهاء خدماته.²

1 - العقيلي، عمر، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر، عمان - الأردن، 1996، ص 115.

2 - السامل، مؤيد، وصالح، عادل، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2002، ص 81.

- مساعدة الموظفين في معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم، والعمل على تدراك أخطائهم والسعي إلى تنمية مهاراتهم، وتحقيق ما يصبون إليه من ترقية في السلم الوظيفي، والحصول على مكافآت وتعويضات مجزية.¹
 - رفع الروح المعنوية للموظفين وتوطيد العلاقات بين المديرين والموظفين خاصة عند شعور الموظفين بأن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة، وأن التقييم يسعى لمعالجة نقاط الضعف في أدائهم.
 - تعتبر من الأساليب الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية، وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
 - تساهم في رسم خطط إدارة الموارد البشرية وتطويرها خاصة في مجالات التوظيف، وتحديد الأجور والمكافآت، وتصميم برامج التدريب، وتحديد معايير الأداء، مما يساهم في رفع مستوى أداء الموظفين والمنظمة بشكل عام.
- مما سبق تتضح أهمية عملية تقييم الأداء على جميع المستويات في المنظمة، ودورها في تحقيق الأهداف المرمع الوصول إليها، لذا فإن تطبيق عملية تقييم الأداء بشكل صحيح ينتج عنها قرارات صحيحة وتكون عاملا مساعدا للإدارة لاتخاذ قرارات كثيرة تخص الموظفين، منها: تحديد وتصحيح أسباب ضعف الأداء، وتخطيط التطوير المهني للموظف، وقياس مدى جاهزية الموظف للنقل أو الترقية، وعلى أساسها يمكن أن تقرر المكافأة أو زيادة الراتب، وتحسين معدل الإنتاجية في القسم أو المنظمة ككل.²
- علاوة على أهمية عملية تقييم الأداء الجيدة في تقليل تدمير العاملين من التفرة وإعطائهم إحساسا بعدالة إجراءات المنظمة.
- وعليه يعتبر تقييم الأداء الوظيفي وسيلة مهمة لمعرفة القدرات والمواهب التي يتمتع بها الموظفون وان عملية تقييم المؤسسات وفق مفهوم جودة الأداء الوظيفي بات من أهم الاهتمامات لإدارة أي مؤسسة بهدف الإحاطة بالمنظومة المهنية والإدلية لتلك المؤسسة، وهذا يعني اعتماد المنطق النظمي الذي يتناول المدخلات والعمليات والمخرجات بعين الاعتبار عند إجراء عملية تقييم الأداء.

1 - حسن، راوية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2001، ص25.

2 - المرسي، جامل، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية: المدخل لتحقيق القاهرة-مصر، ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين. الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2003، ص72.

6- أهمية الأداء الوظيفي:

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي: ¹
- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.
 - والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري)، الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل) إنتاجية (العنصر البشري، ومنه يتحقق الربح.
 - للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب.

7- أنواع الأداء الوظيفي:

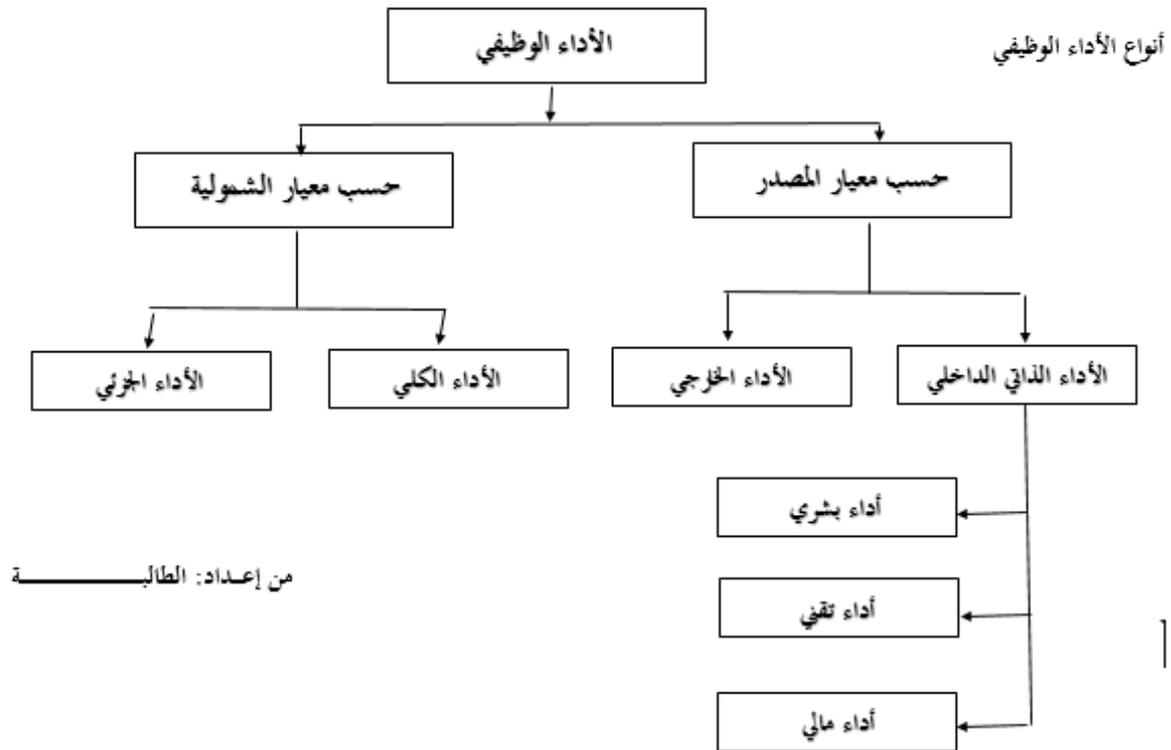
يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب، معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية²:

- **أولا: حسب معيار المصدر:** وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.
- **الأداء الداخلي:** ويسمى أيضا أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكها المنظمة، من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

1 - شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة " أحمد بوقرة "، بومرداس، رسالة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2009-2010، ص 64-65.

2 - بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008/2009، ص 77-76.

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهلاتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استملاها بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- **الأداء الخرجي:** وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخرجي، وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كلارتفاع سعر البيع مثلا، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.
- **ثانيا: حسب معيار الشمولية:** نوحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.
- **الأداء الكلي:** وهو مجموع الإنجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالأستمرارية والشمولية، الربح والنمو.
- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفية مالية، أداء وظيفية الأفراد، أداء وظيفية التموين أداء وظيفية الإنتاج أداء وظيفية التسويق.



8- النظريات المفسرة للسلامة المهنية والأداء الوظيفي:

هنالك العديد من النظريات المفسرة للسلامة المهنية والأداء الوظيفي في التنظيم ومن أشهرها النظريات الكلاسيكية التقليدية للتنظيم الإداري وقد ظهرت في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات، وتعتبر نتاج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت سائدة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الآلة على الإنسان والثورة الصناعية والجو غير الديمقراطي.

ومن هذه النظريات نظرية الإدارة العلمية ونظرية التقسيم الإداري والنظرية البيروقراطية، ثم جاءت نظرية العلاقات الانسانية التي جاءت مناقضة لسابقتها وناقدة لهم ووجهت الأنظار إلى الجانب الانساني للعامل، وكيف يؤثر ذلك على أدائه، وفيما يلي سيتم شرح كل نظرية على حدى:

■ **لولا :نظرية الإدارة العلمية" لفرديريك تايلور:(1856–1915) "**¹ يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ كمراقب لعمال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر وتلّج إلى أن أصبح رئيساً للمهندسين وخلال مسيرته المهنية لاحظ تايلور أن العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي إلى إهدار الوقت وبالتالي ضعف الإنتاج، كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل إنتاج مرؤوسيهم والعمال لا يعرفون بدقة المطلوب منه كما وكيف .

هذه الأسباب دفعت تايلور الى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حوكة بحوكة بتطبيق المنهج العلمي، واستغرقت أبحاثه سنوات عدة هدفت الى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد وكرا على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحوكة أثناء أداء العمل. لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال.

ويؤى بأن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أدؤهم والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان "مبادئ الإدارة العلمية" الذي أحدث ضجة كبيرة ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

➤ **تقسيم العمل والتخصص:** يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه والعمال المنفذين، ويؤى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويؤيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي إلى كفاءة الإنتاج كما ونوعا.

➤ **قياس العمل ووصفه:** قام تايلور بدراسة الحوكة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن ."

➤ **التحفيز:** ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة، فالذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر واعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال .

➤ **استعمال المنهج العلمي:** في اختيار العمال وتدريبهم وفي كل جوانب الإدارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية أنها أشلرت إلى استعمال المنهج العلمي في الادارة، وإلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي

¹ -فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة. ماجستير. تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم، 2006، ص 58.

في الإدارة كما أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الإنتاج.¹

▪ **ثانيا: نظرية البيروقراطية " ماكس فيبر (1864-1920) "** وهو من أكبر رواد علم الاجتماع، وكان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع أنه لم يعد نفسه لهذا التخصص، ومن أسرة بروتستانتية بوجولية بدأ بدراسة الاقتصاد فالتقى بأفكار آدم سميث وماكس وعمل أستاذ السياسة والاقتصاد.²

والبيروقراطية كلمة وكبة من شقين مكتب وقوة وبمجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية، أما من الناحية الاصطلاحية فتعني التنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسيم الأعمال وبشكل هرمي لتحقيق الكفاية الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم. فالبيروقراطية لديه تعدد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية، وهي تحدد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم، وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة .

وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، ويعتقد فيبر بأن تطبيق البيروقراطية يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات، مما جعله يطلق عليها " النموذج المثالي"، وقسم السلطة في التنظيمات إلى ثلاثة أقسام هي:

- السلطة البطولية: أو الكليزيمانية وتكون أساسا من خلال المواصفات الشخصية الفطرية.
- السلطة التقليدية: وتستند إلى مركز الفرد في التنظيم الاجتماعي بسبب العادات والتقاليد.
- السلطة القانونية الرشيدة: وتستند إلى الشكل البيروقراطي للتنظيم.

مع أن هذه النظرية قامت بتركيز سلطة اتخاذ القرار في فئة صغيرة على حساب الفئة الكبرى، وأهملت تأثير المجتمع على التنظيم وبالتالي يعد نظاما مغلقا لا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، كما أن الالتزام بالبيروقراطية يؤدي إلى الجمود واعتبار الوسائل غايات بدل الأهداف الحقيقية، كما أهملت الجانب الإنساني للعامل وقضت على روح المبادرة والابتكار، إلا أنه تم الاستفادة منها من خلال إضافتها الكثير من الأفكار القيمة في مجال الإدارة والتنظيم

1 - فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مرجع سبق ذكره، ص 58.

2 - عبد الباسط عبد المعطي، إتجاهات نظرية في علم الاجتماع، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1981، ص 90-91.

حيث جاءت ردًا على الذاتية والمصالح الشخصية، وقامت بتحديد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم.¹

وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له دوره المناسب وعمله المناسب، وهذا ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في المنظمات.²

■ **ثالثاً: نظرية التقسيم الإداري " هنري فايول (1841-1925)"** وهو فرنسي من عائلة بورجوازية، قدم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشيد والعقلانية في العلاقات التنظيمية، وتمت الاستفادة من هذه النظرية كما يلي:³

➤ مبادئ الإدارة: تتمثل في:

- وحدة الأمر.
- وحدة التوجيه.
- التدرج والترتيب.
- النظام.
- مكافأة الأفراد.
- المساواة.
- الخضوع.
- السلطة والمسؤولية.
- المركزية.
- الاستقرار في العمل.
- الانضباط.
- تقسيم العمل.

1 - حسين صديق، الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، عرض - وتقييم، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث والرابع، 2011، ص 331.

2 - حسين صديق، مرجع سبق ذكره، ص 331.

3 - منير بن أحمد بن دريدي، إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، التدريب والحوافز، دار الإبتكار، عمان، 2013، ص 62.

- المبادرة والابتكار.

- روح التعاون.

➤ وظائف الإدارة: لخص فايول وظائف الادارة في خمسة عناصر هي: ¹

التخطيط: أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقاً من الموارد المتاحة.

- التنظيم: أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة.

- التوجيه: وهو الاتصال بالعاملين وإرشادهم نحو أهداف المنظمة.

- التنسيق: وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة .

- المراقبة: أي متابعة أداء العاملين من فترة لأخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدرك النقص وتقويم الأخطاء.

رابعا نظرية سلم الحاجات ل: ما سلو (maslow): حيث تقوم هذه النظرية على اعتبار أن للإنسان

حاجيات متعددة يسعى لإشباعها وكل ما تشبع من واحدة سعى الى أخرى وقد صنف ماسلو هذه الحاجات الى

خمسة أقسام حسب أولويتها من المهم إلى الأهم حيث تبدأ بالحاجات الطبيعية (الطعام، لباس، سكن) ثم يليها

احتياجه للإمن والسلامة، السلامة جسدية، الأمن الوظيفي ، أمن المورد ²

1 -عبد الله عبد الرحمان النميان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، " دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل"، رسالة

ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص 42.

2 عبد الحقد حامدي مرجع سابق، ص 1266

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال ما ذكرناه سابقا حول ماهية الأداء الوظيفي، حيث تعرفنا في هذا الفصل على مفهوم الأداء الوظيفي، وقلنا بأنه هو المجهود الكبير الذي يبذله الفرد طيلة فترة ممارسته للعمل داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها المنشودة، وقد تعرفنا أيضا على أنواعه وأهميته والعوامل المؤثرة في عملية تقييم الأداء، إضافة إلى نظرياته.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

المؤسسة العمومية لصحة الجوارية متعددة الخدمات
وسط المدينة لولاية المنية

1. تقديم عام للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج تعطي مجموعة من السكان، وتحدد المشتزمات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية والحيز الجغرافي الصحي الذي يغطي مجموعة من السكان بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

فالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تتولى تقديم مزيج الخدمات عن الخدمات الصحية والوقائية والتعليمية والتدريبية والبحثية، كما تساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد، فهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

2. تاريخ المؤسسة العمومية للصحة الجوارية المنبئة:

يرجع تاريخ المؤسسة العمومية للصحة الجوارية إلى بداية الفاتح جانفي لعام 2008م.

3. التعريف بالمؤسسة ومهامها

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنبئة هي مؤسسة ذات طابع إداري تتميز بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي توضع تحت تصرف الوالي، أنشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 جوان 2007.

فهي مؤسسة من المؤسسات العمومية الجزائرية، وهي ثمرة الإصلاحات الجديدة 2007، فعلى بالرغم من الصعوبات التي واجهتها في البداية لعدم اتضاح الرؤية باعتبار محاولة جديدة كانت وسيلة للاختبار لكن ومع مديرها وطاقمها الإداري على إنجاز هذه الإصلاحات، قام طاقمها الإداري بكل ارادة وإصرار على تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الإصلاحات.

حيث تتكون هذه المؤسسة من هيكل للتشخيص والعلاج والتحليل الطبية، وتتحد المشتزمات المادية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

4. مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية:

مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة فيما يأتي:

1. الوقاية والعلاج القاعدي
 2. تشخيص المرض
 3. العلاج الجوارى
 4. الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي
 5. الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي
 6. تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان
- وتكلف على الخصوص بما يلي:
1. المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
 2. المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
 3. التكفل التام والمتكامل بالقضايا الصحية الخاصة بالسكان.
 4. القيام بتنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجتها.
 5. تحقيق المساواة بين جميع السكان في العلاج.
 6. ان تكون هذه المؤسسة دعامة للتدريب العلمي لجميع الموظفين.
 7. الإسهام في التنسيق مع أعمال الهياكل التابعة لها ومقربتها وذلك في إطار التنظيم الجارى به العمل.
 8. الهياكل والمصالح المساهمة في التسيير.

5. حدود و مجالات الدراسة:

5-1-الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022.

5-2-الحدود المكانية: تمت الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية العيادة المتعددة الخدمات وسط المدينة ولاية المنبعا.

5-3-الحدود البشرية: تكونت عينة الدراسة من 60 ممرض.

6. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي وهذا لارتباطها بالجانب الميداني للظاهرة المتناولة كما يمكن اعتبار الدراسة الاستطلاعية بمثابة نقطة الانطلاق للبحث العلمي بجميع أجزائه النظرية والتطبيقية كما تعرف بأنها البحوث العلمية التي تهتم بالظروف المحيطة بالظاهرة المراد دراستها وذلك قصد التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها واستخدامها وصياغتها خلال البحث العلمي.

فهي بذلك تهدف الى تسهيل خطوات السير في المشكلة دون وجود عوائق كما تقوم بتزويد الباحث العلمي بالأفكار الجديدة دائما.

وعلى هذا الأساس اعتمدت دراستنا الاستطلاعية على بعض الخطوات نذكر منها:

. أولا: ضبط الموضوع مع الأستاذ المشرف وتحديد مكان القيام بالدراسة الميدانية أي المؤسسة التي ستطبق عليها دراستنا.

. ثانيا: فقد تمثلت الخطوة الثانية في مقابلة مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لولاية المنية لتقديم طلب الموافقة للقيام بهاته الدراسة حيث انتهى الأمر بموافقتة على ذلك.

. ثالثا: فتمثلت هذه الخطوة في الذهاب إلى العيادة محل دراستنا قصد جمع المعلومات اللازمة حول المجال البشري والمكاني والمصالح الموجودة فيها وقصد الإلمام بكل ما يتعلق بالعيادة وبالعينه محل الدراسة من معلومات وأفكار.

*** رابعا :** عينه الدراسة الاستطلاعية فقد اعتمدنا على العينه الغرضية ويطلق عليها أيضا القصدية ويقوم الباحث في مثل هذا النوع من العينه بإختيار مجموعة من الوحدات والتي تلائم أغراض بحثه¹ ، وقد شملت عينه الدراسة 60 ممرض و ممرضة.

7. منهج الدراسة والأساليب المستخدمة:

7-1- المنهج الوصفي: يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها في أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وهناك من يعرفه بأنه:

1 - د.هاني أبو جبلة وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، الطبعة الرابعة، ص187.

محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة ما او ظاهرة قائمة للوصول الى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والاجراءات المستقبلية الخاصة بها.

وعليه فلقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لمثل هاته الدراسات¹.

7-2-المقابلة: تعرف المقابلة على أنها تفاعل لفظي عن طريق مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.²

7-3-الملاحظة بالمشاركة: وفيها يدمج الباحث مع عينة بحثه، ويصبح مصاحبا لهم في معظم الأوقات، أي أنه يلاحظ سلوكهم في موضوع بحثه وهو يشاكرهم أيضا ببقية أعمالهم وقضاء أوقاتهم.³

7-4-الاستبيان: يمكننا تعريف الاستبيان بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث معين عن طريق استمارة يجري تعبأتها من قبل مستجيب، وقد وجدنا أنه في حالتي الملاحظة أو المقابلة فإن الباحث يكون سيد الموقف، لأنه يعد الاستمارة وي طرح الأسئلة ويقوم بجمع وتلويين المعلومات بنفسه.⁴

وقد أحوى الاستبيان المعتمد على ثلاث محاور أساسية تمثلت:

- **المحور الأول:** يحتوي على المعلومات الشخصية للموجب ويتكون من (04 أسئلة)
- **المحور الثاني:** يحتوي على البيانات الموضوعية المتعلقة بي السلامة المهنية والعلاقات الاجتماعية ويتكون من (17 سؤال)
- **المحور الثالث:** يحتوي على أداء الوظيفي ويتكون من (11 سؤال)

¹ محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، 2019 م، ص58.

² هاني أبو جبار، وآخرون، أساليب البحث العلمي، في العلوم الاجتماعية والانسانية، ط4، 2008، ص143.

³ المرجع نفسه، ص148.

⁴ المرجع نفسه، ص71.

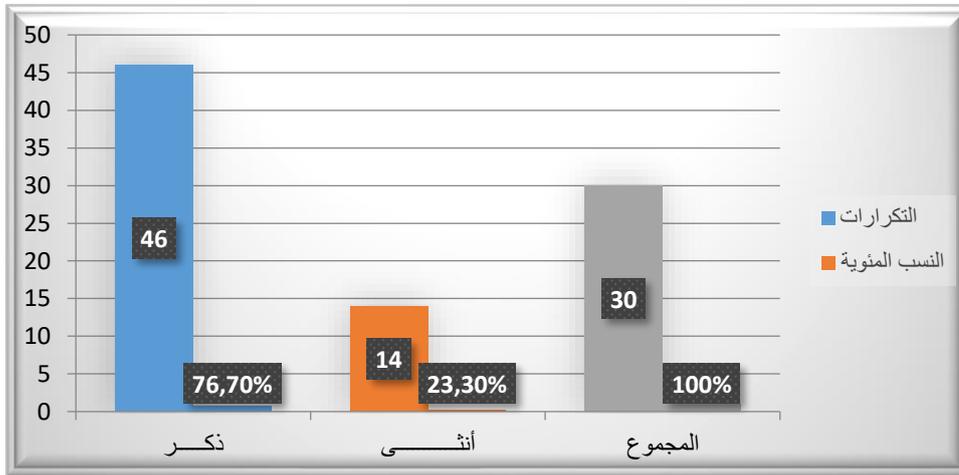
8. تحليل نتائج الدراسة الأولية

المحور 1:-البيانات الشخصية :

الجدول رقم (01): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
76.70%	46	ذكر
23.30%	14	أنثى
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss



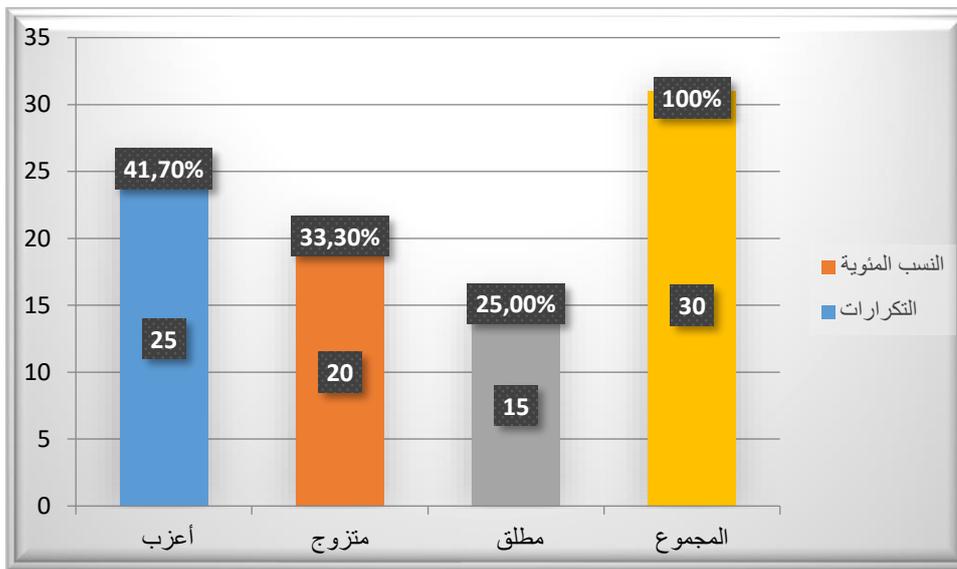
الشكل رقم 01 : يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الجنس

التعليق على الجدول : يتوضح جليا من خلال نتائج الجدول أعلاه ما نسبته **76.70%** ترجحت لفئة أفراد عينة الدراسة (ذكور) ، في حين أن ما نسبته **23.30%** إقتصرت على فئة الإناث أي أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث ، وهذا يبرز حقيقة التمييز في التوظيف بحيث يتم اختيار الموظفين الذكور بدلاً من الموظفات الإناث، سواء بسبب اعتقاد بأن الموظفين الذكور يعملون بشكل أفضل أو لأسباب ذات صلة بالتحيز، إضافة إلى طبيعة بعض المؤسسات حيث تختار فئة معينة من الموظفين مثل فئة (الذكور)، كما قد تؤدي الاختلافات الثقافية والتقاليد الاجتماعية في بعض المجتمعات إلى تفضيل فئة الذكور عن الإناث في بعض المهن و الوظائف، ما يعني أن العيادة المتعددة الخدمات تعتمد على فئة الذكور بشكل مكثف.

الجدول رقم (02): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الاجتماعية

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
41.70%	25	أعزب
33.30%	20	متزوج
25.00%	15	مطلق
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss



الشكل رقم (02): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب الحالة الاجتماعية

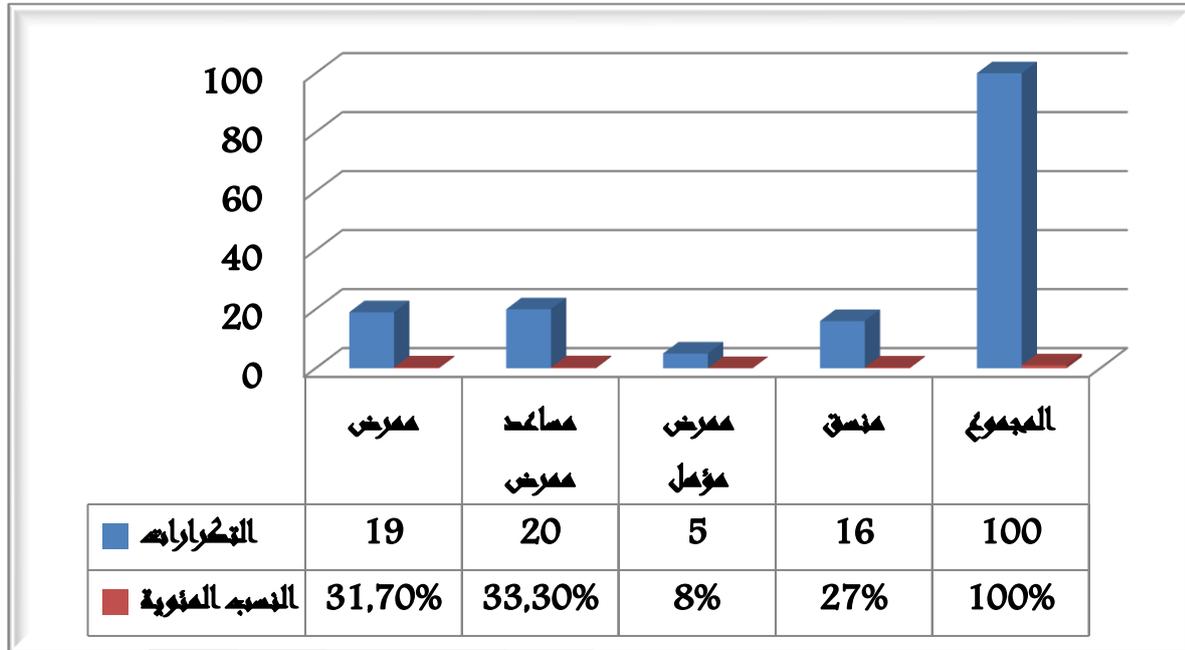
التعليق على الجدول: تشير نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته 41.70% إقتصرت على فئة المرضين ذوي الحالة الاجتماعية (أعزب) ، في حين تليها ما نسبته 33.30% تباينت عند فئة المرضين ذوي الحالة الاجتماعية (متزوج) ، أما نسبة 25.00% فقد إقتصرت على فئة المرضين ذوي الحالة الاجتماعية (مطلق) ، وعليه فتتنوع الحالة الاجتماعية لدى فئة المرضين بسبب الاختلافات الشخصية والاختيارات الفردية من موظف الى آخر، إضافة إلى جوانب أخرى مثل العوامل الثقافية في المجتمعات والثقافات المختلفة بشكل كبير، و قد تتضمن أيضا السياسات والأنظمة الداخلية للعيادة بعض التفضيلات أو الاختلافات في المزايا والحوافز المتاحة لأفراد سلك شبه الطبي.

الجدول رقم (03): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الوظيفي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
31.70%	19	ممرض
33.30%	20	مساعد ممرض
08.00%	05	ممرض مؤهل
26.70%	16	منسق
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم (03): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) حسب المستوى الوظيفي



التعليق على الجدول: توضح نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته 33.30% تباينت عند فئة الممرضين ذوي المستوى الوظيفي (مساعد تمريض)، ، في حين أن ما نسبته 31.70% إقتصرت على فئة الممرضين ذوي المستوى الوظيفي (ممرض) ، في حين أن ما نسبته 27.00% تباينت عند فئة الممرضين ذوي المستوى الوظيفي (منسق) ، يليها في الأخير ما نسبته 08.00% إقتصرت على فئة الممرضين ذوي المستوى الوظيفي (ممرض مؤهل) ، وهذا يعبر على الحاجة للتخصصات المختلفة ، حيث تحتوي العيادة المتعددة الخدمات على العديد من المصالح المختلفة التي تتطلب التخصصات المختلفة، وبالتالي يتم توظيف العديد من الممرضين في مستويات وظيفية مختلفة لتغطية جميع التخصصات المختلفة ، إضافة إلى إختلاف مسار الهيكل التنظيمي

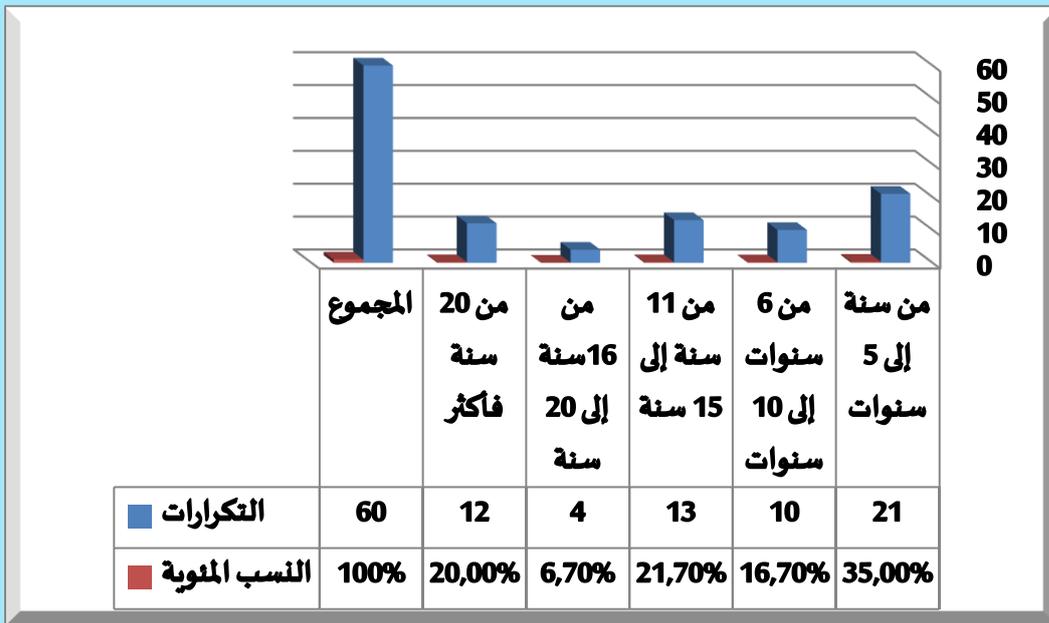
للمؤسسات من مؤسسة لأخرى، ومن الممكن أن يؤدي ذلك إلى وجود عدد مختلف من المستويات الوظيفية في المؤسسات المختلفة.

الجدول رقم (04): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) سنوات الخبرة

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
35.00%	21	من سنة إلى 5 سنوات
16.70%	10	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
21.70%	13	من 11 سنة إلى 15 سنة
6.70%	04	من 16 سنة إلى 20 سنة
20.00%	12	من 20 سنة فأكثر
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم (04): يوضح تقسيم أفراد العينة (المبحوثين) سنوات الخبرة



التعليق على الجدول: تشير نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته 35.00% تباينت عند فئة المرضين ذوي سنوات الخبرة (من سنة إلى 5 سنوات) ، في حين تليها ما نسبته 21.70% إقتصرت عند فئة المرضين ذوي سنوات الخبرة (من 11 سنة إلى 15 سنة) ، يليها ما نسبته 20.00% إقتصرت على فئة المرضين ذوي سنوات

الخبرة (من 20 سنة فأكثر) ، يليها في الأخير ما نسبته 06.70% إقتصرت عند فئة المرضين ذوي سنوات الخبرة من (16 سنة إلى 20 سنة).

ومنه نستنتج أن تنوع سنوات الخبرة لدى أفراد سلك شبه الطبي بالعيادة متعددة الخدمات بسبب العديد من العوامل، منها، الحاجة للمرضين ذوي الخبرة، حيث تحتاج المؤسسات إلى ممرضين ذوي الخبرة في مجالات مختلفة للتعامل مع جل الحالات المختلفة و كذا تحسين الأداء، إضافة إلى إختلاف المرضين في العمر والخبرة والمهارات بسبب الاختلافات الشخصية والتعليمية والمهنية، وبالتالي يمكن أن يؤدي ذلك إلى تنوع في سنوات الخبرة لدى المرضين.

الجدول رقم (05): توفر المؤسسة على لوائح توجيهية وعلاقتها بالمساهمة في تحسين أداء الموظفين

المجموع ك/%		نعم		لا		توفر المؤسسة على لوائح توجيهية
		المساهمة في تحسين أداء الموظفين				
%	ك	%	ك	%	ك	
100	18	22.50	09	45.00	09	لا
100	42	77.50	31	55.00	11	نعم
100	60	66.70	40	33.30	20	المجموع الكلي للعبرات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ **القراءة الإحصائية:**

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته 77.50% من أفراد سلك شبه الطبي عبرو عن وجود توفر المؤسسة اللوائح التوجيهية داخل إدارتها ، في حين أن أغلب المرضين يمثلون باللوائح التوجيهية ، و بالنسبة لأغلب إجابات المبحوثين أقررو بأن اللوائح التوجيهية تشكل مساهمة كبيرة في تحسين أداء المرضين حيث بلغت نسبته المتوابة ب 66.70% .

➤ القراءة السوسولوجية:

من خلال القراءة الإحصائية تشير النتائج عن وجود علاقة بين توفر المؤسسة على لوائح توجيهية يساهم في تحسين أداء المرضين ، حيث يمكن تفسير هذه العبارة سوسولوجيا بأن توفر المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات على لوائح توجيهية ساهم في تحسين أداء المرضين داخل العيادة، حيث وضحت الإرشادات والمعايير اللازمة لتحقيق الأداء المثالي والنجاح في العمل.

مما ساعد المرضين داخل العيادة متعددة الخدمات على تحسين أدائهم وإنتاجيتهم، حيث يعلمون ما يتوقع منهم وما هي المعايير المطلوبة لتحقيق الأداء المثالي.

وعليه نستنتج أن العيادة متعددة الخدمات عمدت على تحقيق الأهداف والمعايير الواضحة وتوفير التدريبات والتوعية اللازمة للمرضين، بالإضافة إلى متابعة وتقييم أدائهم بشكل دوري وتقديم الدعم والإرشادات اللازمة لتحسين أدائهم.

الجدول رقم (06): علاقة توفر المؤسسة على تجهيزات ومعدات الوقاية بالتزام الموظفين بقوانين العمل

المجموع ك/%		نعم		لا		توفر المؤسسة على تجهيزات ومعدات الوقاية
		ك	%	ك	%	
100	19	36.40	12	25.90	07	لا
100	41	63.60	21	74.10	20	نعم
100%	60	55.00	33	45.00	27	المجموع الكلي للعبرات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **63.60 %** من المرضين عبرو بعبارة (نعم) لتوفر المؤسسة على تجهيزات ومعدات الوقاية اللازمة، في حين أن أغلب المرضين أقررو بعبارة (نعم) لإلتزامهم بقوانين العمل مما ساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم ، حيث بلغت نسبتهم ب **55.00 %**.

➤ القراءة السوسولوجية:

تعتبر القراءة عن وجود علاقة بين توفر المؤسسة على تجهيزات ومعدات الوقاية والالتزام بقوانين العمل وتحسين أداء الموظفين، حيث توفرت المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات على تجهيزات ومعدات الوقاية وتطبيق قوانين العمل المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية مما ساعد على تحسين أداء الممرضين وخلق الأمان والراحة في محيط عملهم وإمكانيتهم من تنفيذ مهامهم بشكل أفضل.

وعليه فإن العيادة متعددة الخدمات توفرت على تجهيزات ومعدات الوقاية اللازمة للحفاظ على سلامة الممرضين، وتطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية، حيث تمكن الممرضين من العمل بشكل آمن وصحيح ومكثف من تحسين أدائهم، والالتزام بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية، والالتزام بارتداء المعدات الوقائية المطلوبة، والإبلاغ عن أي مخالفات تتعلق بالسلامة والصحة المهنية.

ومنه نستنتج أن المؤسسة وفرت التدريبات والتوعية اللازمة للممرضين بأهمية السلامة والصحة المهنية، وكذا التجهيزات والمعدات الوقائية المناسبة، بالإضافة إلى مراقبة وتقييم أدائهم بشكل دوري كما وفرت الدعم اللازم للممرضين لتحسين أدائهم والالتزام بقوانين العمل.

الجدول رقم (07): علاقة امتثال الموظفين لاستخدام المعدات الوقاية بحصوله على كامل الحقوق المهنية

المجموع ك/%		دائما		أحيانا		أبدا		إمتثال الموظفين لإستخدام المعدات الوقاية حصول الموظفين على كامل الحقوق المهنية
		%	ك	%	ك	%	ك	
100	14	21.10	04	13.30	04	54.50	06	لا
100	46	28.60	15	86.70	26	45.50	05	نعم
100	60	31.70	19	50.0	30	18.3	11	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته 86.70% من الموظفين عبرو بدرجة (أحيانا) لامتداد

الموظفين لاستخدام معدات الوقاية داخل المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقرّو بدرجة (نعم) لحصول الموظفين على كامل حقوقهم المهنية مما ساهم في تحسين أدائهم، حيث بلغت نسبة ب **50.00%**.

➤ **القراءة السوسولوجية:**

تشير القراءة السوسولوجية على وجود علاقة بين استخدام المرضين للمعدات الوقائية وحصولهم على كامل الحقوق المهنية، حيث يمكن تفسير هذه العبارة كون أن المرضين يستخدمون المعدات الوقائية وهو جزء لا يتجزأ من حقوقهم المهنية، و الامتناع عن استخدامها داخل العيادة أثر سلبي على حصولهم على حقوقهم المهنية الكاملة.

وعليه نستنتج أن المرضين داخل العيادة متعددة الخدمات يحظون بحقوقهم المهنية الكاملة، بما في ذلك يتمتعون بالحماية الوقائية اللازمة للعمل والأمن الصحي، مما ساعد على تحسين جودة العمل وإنتاجيته.

الجدول رقم (08): علاقة قيام عمال النظافة بالمهام المؤكدة بنظافة محيط العمل داخل المؤسسة

المجموع ك/%		نعم		أحيانا		لا		قيام عمال النظافة بالمهام
		%	ك	%	ك	%	ك	نظافة محيط العمل داخل المؤسسة
100	22	21.40	03	50.00	17	16.70	02	لا
100	38	78.60	11	50.00	17	83.30	10	نعم
100%	60	23.30	14	56.7	34	20.0	12	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ **القراءة الإحصائية:**

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **78.60%** من المرضين عبرو بدرجة (نعم) لقيام عمال النظافة بالمهام المؤكدة إليهم داخل العيادة، في حين أن أغلب المرضين أقرّو بدرجة (أحيانا) لنظافة محيط العمل داخل العيادة حيث بلغت نسبتهم ب **56.70%**.

➤ القراءة السوسولوجية:

يتبين لنا جليا من خلال القراءة السوسولوجية وجود علاقة بين مهام عمال النظافة ونظافة محيط العمل داخل العيادة، حيث يمكن تفسير مفاد هذه العبارة بأن عدم قيام عمال النظافة بالمهام الموكلة لهم لتنظيف محيط العمل بالعيادة يساهم بشكل سلبي في الحفاظ على نظافة وجودة البيئة بالمؤسسة، وبالتالي أثر ذلك على صحة وراحة الموظفين وقلل من على تحسين جودة العمل وأداء الموظفين داخل العيادة عموما .

وعليه نستنتج أن المؤسسة لم توفر بيئة عمل نظيفة وصحية للمرضين ، وهذا ما ساهم في تدني جودة العمل بالعيادة ، وقلة توظيف عمال النظافة وتكليفهم بمهام النظافة داخل المؤسسة، وضمان تنفيذ هذه المهام بشكل منظم وفعال ، ساهم في تدني جودة الأداء الوظيفي لدى المرضين داخل المؤسسة وعليه ينبغي على المرضين الالتزام بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالنظافة داخل العيادة ، والمساهمة في الحفاظ على بيئة العمل نظيفة وصحية، و تحقيق ذلك من خلال توفير التدريبات والتوعية اللازمة للمرضين، وتقديم الدعم والتحفيز للالتزام بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالنظافة.

الجدول رقم (09): علاقة بيئة العمل توافقي مع متطلبات النظافة بالترام الموظفين بأوقات العمل

المجموع ك/%		نعم		لا		بيئة العمل توافقي مع متطلبات النظافة إلزام الموظفين بوقت العمل يؤثر في تحسين عملك
		%	ك	%	ك	
100	17	32.60	15	14.30	02	لا
100	43	67.40	31	85.70	12	نعم
100%	60	76.70	46	23.30	14	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **85.70%** من المرضين عبرو بدرجة (لا) لبيئة العمل

تتوافق مع متطلبات النظافة داخل المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقرّو بدرجة (نعم) لإلتزامهم بوقت العمل مما يؤثر إيجاباً على مستواهم العملي داخل المؤسسة، حيث بلغت نسبة ب 76.70% .

➤ القراءة السوسولوجية:

تشير القراءة السوسولوجية من خلال نتائج الجدول إلى وجود علاقة بين بيئة العمل والنظافة وتتطلب التزام المرضين بأوقات العمل ، حيث أن العيادة متعددة الخدمات لا تعتمد على الحفاظ على نظافة محيط العمل مما ساهم في عدم التزام المرضين بأوقات العمل المحددة، مما ترتب عنه عدم توفير فرصة كافية لعمال النظافة بتنظيف محيط العمل والحفاظ على نظافته.

وعليه نستنتج من خلال ما ذكر سابقاً أن العيادة متعددة الخدمات لم توفر بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين داخل العيادة مما ساهم في تدني بيئة العمل وأصبحت غير نظيفة وصحية، وعليه تطلب من المؤسسة إلزام المرضين بأوقات العمل المحددة والتعاون مع عمال النظافة في تحسين جودة بيئة العمل، وقيام المؤسسة بتوفير الإمكانيات اللازمة لعمال النظافة لتنفيذ مهامهم بشكل صحيح وفعال، وتشجيع المرضين على الإلتزام بأوقات العمل المحددة والمساهمة في الحفاظ على نظافة محيط العمل، من خلال توفير التدريبات والتوعية اللازمة للمرضين بأهمية النظافة والصحة المهنية، وتشجيعهم على الإلتزام بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالنظافة.

الجدول رقم (10): حصول الموظفين على مستلزمات ومعدات الوقاية يوميا وعلاقتها بالمساهمة في تحسين الأداء

المجموع ك/%		نعم		أحيانا		لا		حصول الموظفين على مستلزمات ومعدات الوقاية إستعمال الموظفين لمعدات الوقاية ومساهمتها في تحسين الأداء
		%	ك	%	ك	%	ك	
100	15	36.40	04	17.90	05	28.60	06	لا
100	45	63.60	07	82.10	23	71.40	15	نعم
%100	60	18.30	11	46.7	28	35.0	21	المجموع الكلي للعبرات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **82.10%** من المرضى عبرو بدرجة (أحيانا) حصولهم مستلزمات ومعدات الوقاية يوميا، في حين أن أغلب المرضى أقرو بدرجة (أحيانا) استعمال المرضى لمعدات الوقاية ومساهمتها في تحسين أدائهم حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **46.70%**

➤ القراءة السوسولوجية:

تشير هذه العبارة إلى وجود علاقة بين حصول المرضى ن على مستلزمات ومعدات الوقاية يوميا وتحسين أدائهم العملي، حيث يمكن تفسير هذه العبارة بأن المؤسسة وفرت مستلزمات ومعدات الوقاية اللازمة يوميا مما ساعد على تحسين أداء المرضى، وتنفيذ المهام بشكل أفضل.

وعليه نستنتج أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات عمدت على توفير مستلزمات ومعدات الوقاية اللازمة للحفاظ على سلامة المرضى، وتطبيق القوانين واللوائح المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية، مما ساهم في شعور الموظفون بالثقة والأمان في العمل وتمكينهم من أداء مهامهم بشكل فعال وآمن، والالتزام بارتداء المعدات الواقية المطلوبة، والإبلاغ عن أي مخالفات تتعلق بالسلامة والصحة المهنية.

الجدول رقم (11): قيام المؤسسة بعمليات تطعيم العمال وعلاقتها بالمساهمة في سلامة أدائهم الوظيفي

المجموع ك/%		نعم		أحيانا		لا		قيام المؤسسة بعمليات تطعيم العمال
								التطعيم بالنسبة للمهام المؤكدة للموظفين يساهم في سلامة أدائهم الوظيفي
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	13	25.00	03	18.90	07	27.30	03	لا
100	47	75.00	09	81.10	30	72.70	08	نعم
%100	60	20.00	12	61.7	37	18.3	11	المجموع الكلي للعبارات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين ، حيث تبين لنا ان ما نسبته **81.10%** من الممرضين عبرو بدرجة (أحيانا) قيام المؤسسة بحملات التطعيم العمال يوميا، في حين أن أغلب الممرضين أقررو بدرجة (نعم) أن التطعيم بالنسبة للمهام المؤكدة للموظفين يسهم في سلامة أداؤهم الوظيفي بلغت نسبة إجاباتهم ب **61.70%**.

➤ القراءة السوسولوجية:

تشير القراءة السوسولوجية على وجود علاقة بين قيام المؤسسة بحملات تطعيم العمال وسلامة أداء الممرضين في المهام المؤكدة لهم، وهذا يعني قيام المؤسسة بحملات تطعيم العمال داخل العيادة متعددة الخدمات مما ساهم في تحسين سلامة أداء الممرضين في المهام المؤكدة لهم، حيث قلل خطر الإصابة بالأمراض المعدية وتم تحسين الصحة العامة لسلك الممرضين.

وعليه نستخلص من خلال ما ذكرناه سابقا أن العيادة متعددة الخدمات قامت بتطعيم الموظفين والعمال ضد الأمراض المعدية في مكان العمل، مما يساعد على تحسين و سلامة ظروف العمل وتقليل احتمالية انتشار الأمراض والحفاظ على صحة الممرضين، و إلزامية العيادة الموظفين بالالتزام بالإجراءات والقواعد المتعلقة بالوقاية من الأمراض المعدية، والإبلاغ عن أي حالات إصابة أو اشتباه في الإصابة بالأمراض المعدية.

الجدول رقم (12): علاقة الزملاء في العمل وتأثير علاقة معاملة الزملاء على أداؤهم الوظيفي

المجموع ك/%		سيئة		عادية		جيدة		علاقة زملائي في العمل معاملة زملائي وتأثيرها على أداؤهم الوظيفي
		%	ك	%	ك	%	ك	
100	16	21.10	04	35.70	10	15.40	02	لا
100	44	78.90	15	64.30	18	84.60	11	نعم
%100	60	31.70	19	46.7	28	21.7	13	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **84.60%** من الموظفين عبرو بدرجة (جيدة) عن علاقة زملائهم في العمل، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (عادية) أن معاملة زملائهم لها تأثير عام على أدائهم الوظيفي .

➤ القراءة السوسولوجية:

تعتبر القراءة السوسولوجية على وجود علاقة بين الزملاء في العمل وتأثير علاقة معاملة الزملاء على أداء المرضين في المهام الموكلة لهم، حيث يمكن تفسير هذه العبارة بأن المؤسسة تعتمد في سياستها الإدارية على تكوين العلاقات الجيدة والإيجابية بين الزملاء في العمل مما ساعد على توطيد و تحسين أداء المرضين في المهام الموكلة لهم، من خلال دعم و تشجيع المرضين وتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم في العمل. وعليه نستخلص مما ذكر سابقا أن العيادة متعددة الخدمات وفرت بيئة عمل إيجابية وصحية، وشجعت المرضين على التعاون والتفاعل الإيجابي فيما بينهم في العمل، مما ساعدهم على تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية ، وشجعت على أهمية العمل الجماعي والتعاون، و التفاعل الإيجابي بين المرضين في العمل ما من شأنه أن يعزز لديهم حب الإنتماء للمؤسسة. فتحفيز المرضين وتقديم الدعم اللازم لهم في تشجيعهم لتحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم يجعلهم يتمتعوا بسلامة مهنية في أدائهم، ويمكن للمرضين أيضاً أن يتعلموا من بعضهم البعض ويشاركوا بعضهم البعض المعرفة والخبرات في العمل كما يشجعهم ذلك في تعويض مكان بعضهم البعض اثناء فترات الغيابات و المناوبات.

الجدول رقم (13): عنصر الموظفين الفعال في المؤسسة وعلاقته بالترام الموظفين بقوانين العمل

المجموع ك/%		نعم		لا		عنصر الموظفين الفعال في المؤسسة إلزام الموظفين بقوانين العمل يساهم في مؤسستك
		%	ك	%	ك	
100	19	30.60	11	33.30	08	لا
100	41	69.40	25	66.70	16	نعم
100%	60	60.00	36	40.00	24	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **69.60%** من الموظفين عبرو بدرجة (نعم) على أنهم عنصر فعال في المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (نعم) أن التزامهم بقوانين العمل يساهم في تحسين أدائهم حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **60.00%**.

➤ القراءة السوسولوجية:

من خلال القراءة السوسولوجية يتضح أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات أكدت على ضرورة وجود عنصر الموظفين الفعال في المؤسسة وعلاقته بالتزام الموظفين بقوانين العمل، حيث ساهم عنصر الموظفين الفعال في نجاح المؤسسة بشكل عام. حيث مكنت المؤسسة من توفير موظفين فعالين وملتزمين بقوانين العمل مما ساهم في تعزيز أدائهم الوظيفي وتحقيق الأهداف المنشودة بالعيادة متعددة الخدمات، كما ساهم أيضا في نجاحها واستمراريتها.

وعليه نستخلص أن العيادة متعددة الخدمات تعمل على جذب المرضى الفعالين والمتميزين وتوفير البيئة المناسبة لهم، وتوفير التدريب والتطوير المستمر لهم لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في العمل، و إلتزامهم بقوانين العمل والإجراءات والسياسات الموضوعة من قبل المؤسسة، وكذا الإلتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية في أدائهم عملهم ، مكن المؤسسة أو العيادة من تحقيق بيئة عمل صحية وآمنة وتشجيع المرضى على التعاون والتفاعل الإيجابي، وكذا تحفيزهم لتحقيق الأهداف المنشودة وتقديم أدائهم بشكل أفضل.

الجدول رقم (14): حضور الموظفين ضروري في الاجتماعات في المؤسسة وعلاقته بامتثالهم باللوائح التوجيهية

المجموع ك/%		نعم		لا		حضور الموظفين في الاجتماعات التي تنعقد في المؤسسة
						امتثال الموظفين باللوائح التوجيهية يساهم في تحسين أدائهم
%	ك	%	ك	%	ك	
100	18	31.70	13	26.30	05	لا
100	42	68.30	28	73.70	14	نعم
100%	60	68.30	41	31.70	19	المجموع الكلي للعبارات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **68.30%** من الموظفين عبرو بدرجة (نعم) على حضورهم للاجتماعات التي تنعقد في المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (نعم) على التزامهم باللوائح التوجيهية مما ساهم في تحسين أدائهم حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **68.30%**

➤ القراءة السوسولوجية:

يمكن تفسير هذه العبارة بأن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات داخل إدارتها عمدت على تبني و تشجيع حضور الاجتماعات من أجل إستقطاب الموظفين وتحسين أعمالهم وتطويرها ، وكون حضور الموظفين للاجتماعات داخل المؤسسة ساهم في تحسين أدائهم وامتثالهم للسياسات الموضوعة من قبل المؤسسة. نستخلص من خلال ما ذكر سابقا أن العيادة متعددة الخدمات إهتمت بشكل كبير بعقد الاجتماعات كونها لها أهمية ذات طابع إيجابي ومثمر، بحيث يتم فيها تناول المواضيع المهمة وتحليل أداء و مشاكل المرضى ويتم أيضا من خلالها تحديد الخطط والاستراتيجيات اللازمة لتحسين أداء المرضى داخل العيادة، من خلال تبني المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات عقد الاجتماعات بشكل منتظم وفي أوقات مناسبة، وتحديد جدول أعمال واضح وشفاف للمواضيع التي سيتم مناقشتها، وتوفير الدعم اللازم للمرضى للإسهام بالأفكار والتعليقات المفيدة، وتحديد المسؤوليات والإجراءات المطلوبة لتحسين أدائهم ، و تطبيق أفراد سلك شبه الطبي للوائح التوجيهية والسياسات الموضوعة من قبل المؤسسة، وتوفير التدريبات والتوعية اللازمة للمرضى بأهمية الالتزام بها وتحسين أدائهم في العمل.

الجدول رقم (15): علاقة مواجهة الموظفين لمشاكل مستوى الأداء بالترامهم بقوانين العمل

المجموع ك/%		نعم		لا		مواجهة الموظفين لمشاكل مستوى الأداء في المؤسسة إلزام الموظفين بقوانين العمل يساهم في تحسين الأداء
		%	ك	%	ك	
100	19	42.90	09	25.60	10	لا
100	41	57.10	12	74.40	29	نعم
%100	60	35.00	21	65.00	39	المجموع الكلي للعبارة

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **74.40%** من الموظفين عبرو بدرجة (لا) على عدم مواجهتهم لمشاكل على مستوى الأداء في المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (لا) على التزامهم بقوانين العمل يساهم في تحسين أدائهم حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **65.00%**.

➤ القراءة السوسولوجية:

تشير هذه العبارة إلى وجود علاقة بين مواجهة الموظفين لمشاكل مستوى الأداء في المؤسسة وبين التزامهم بقوانين العمل، حيث أقر أغلب أفراد العينة حول عدم وجود مساهمة فعلية في تحسين الأداء في المؤسسة، يمكن تفسير هذه العبارة بأن المؤسسة لا تقوم بإلزام الموظفين في تطوير أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة وخارجها مما ساهم في تدني تحسين الأداء ، وساهم في زيادة مشاكل الموظفين داخل المؤسسة والذي أثر سلبيا على مردودية أداء الموظفين

ونستخلص من خلال ما ذكر سابقا أن العيادة متعددة الخدمات عندها مشاكل داخل إدارتها حيث لا يوجد أداء وظيفي فعال وبالتالي خلق أزمة ومشاكل بين الموظفين داخل العيادة ، وعليه ينبغي على العيادة متعددة الخدمات أن تتابع مستوى أداء المرضين وكذا تحليل النتائج وتحديد المشاكل الحالية والمستقبلية التي تؤثر على أدائهم، وتوفير

الدعم اللازم للموظفين للتعامل مع تلك المشاكل وحلها ، كما يجب على المرضين المساهمة في مواجهة هذه المشاكل والعمل على تحسين أدائهم بالالتزام بقوانين العمل والإجراءات الموضوعية من قبل المؤسسة.

الجدول رقم (16): فرض الإدارة بقيام الموظفين بأعمال تتعدى مهامهم وعلاقته بالتزامهم بوقت العمل

المجموع ك/%		نعم		لا		فرض الإدارة بقيام الموظفين بأعمال تتعدى مهام الوكالة إليهم
						إلتزام الموظفين بوقت العمل يؤثر على تحسين أعمالهم
%	ك	%	ك	%	ك	
100	17	27.30	12	31.30	05	لا
100	43	72.70	32	68.80	11	نعم
%100	60	73.30	44	26.70	16	المجموع الكلي للعبارة

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ **القراءة الإحصائية:**

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة الباحثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **72.70%** من الموظفين عبرو بدرجة (نعم) على ان الإدارة تفرض عليهم أعمال تتعدى المهام الموكلة إليهم في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (نعم) التزامهم بالوقت والمواعيد مما يساهم في تحسين أدائهم حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **73.30%**

➤ **القراءة السوسولوجية:**

تعتبر القراءة السوسولوجية عن وجود علاقة بين فرض الإدارة على موظفيها أعمال تتعدى مهامهم الموكلة إليهم وبين إلتزام الموظفين بوقت العمل، وهذا يعني أن المؤسسة تقوم بدراسة مهام الموظفين بشكل جيد وتقدم كافة المهام للموظفين بالتساوي وهذا ما أثر إيجابيا على تحسين أعمالهم، و فرض الإدارة على الموظفين بأعمال إضافية أدى بدوره إلى تطوير مهاراتهم وزيادة خبراتهم، مما عزز لديهم حب الإنتماء للمؤسسة، كما ساهم ذلك في استجابة البعض لتعويض مكان بعضهم أثناء الضرورة و التزامهم بوقت العمل ساعدهم على تحسين أدائهم وإكمال المهام الموكلة إليهم بشكل فعال.

وعليه نستخلص من خلال ما ذكر سابقا أن العيادة متعددة الخدمات عمدت على تبني مبدأ تساوي المهام فيما بين المرضين مما ساهم في قيام المرضين بأداء المهام الموكلة إليهم بشكل ملتزم وفعال، مما وفر لهم الدعم والتدريب اللازم لهم لتحسين مهاراتهم وزيادة خبراتهم و عزز لديهم حب الإنتماء.

الجدول رقم (17): صعوبات الموظف في التعامل مع الزملاء وعلاقته بتأثير المعاملة على أدائهم

المجموع ك/%		نعم		أحيانا		لا		صعوبات الموظف في التعامل مع الزملاء في العمل
		%	ك	%	ك	%	ك	معاملة الموظف مع الزملاء لها تأثير على أدائهم الوظيفي
100	16	28.60	02	36.40	12	10.00	02	لا
100	44	71.40	05	63.60	21	90.00	18	نعم
%100	60	11.70	07	55.0	33	33.3	20	المجموع الكلي للعبارة

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ **القراءة الإحصائية:**

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **90.00%** من الموظفين عبرو بدرجة (لا) على أنه يوجد صعوبات نوعا ما في التعامل مع بعضهم البعض في إطار العمل، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (نعم) معاملة الموظف مع الزملاء لها تأثير على أدائهم الوظيفي حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **73.30%**.

➤ **القراءة السوسولوجية:**

يمكن تفسير هذه العبارة ، بعدم وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في العمل داخل العيادة متعددة الخدمات هذا ما أدى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي ، وبالتالي أثر إيجابيا على أدائهم الوظيفي ، وقدرتهم على التواصل والتعاون، ، وقدرتهم على تحقيق الأهداف المنشودة ،وكذا الأمر الذي جعلهم يتمتعوا بسلامة مهنية جد عالية في أدائهم لمهامهم هذا ما من شأنه أيضا أن يعزز و ينمي العلاقات فيما بين المرضين. ومن هذا المنطلق، يمكن الاستنتاج أن العيادة متعددة الخدمات عمدت على تبني روح التواصل بين المرضين داخل العيادة مما ساهم في بناء فعال للعلاقات الاجتماعية الإيجابية في مكان العمل، ويمكن من تحسين العلاقات

الاجتماعية بتحسين الاتصال والتواصل بين الممرضين والتشجيع على العمل الجماعي وتفعيل مبدأ روح التعاون في بيئة العمل.

الجدول رقم (18): علاقة حماية الموظف في أداء مهمة غيره بالتزامه بقوانين العمل داخل المؤسسة

المجموع ك/%		نعم		لا		حماية الموظف في أداءه لمهمة غيره
		%	ك	%	ك	إلتزام بقوانين العمل يساهم في تحسين أداء الموظفين
100	19	26.10	06	35.10	13	لا
100	41	73.90	17	64.90	24	نعم
%100	60	38.30	23	61.7	37	المجموع الكلي للعبوات

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **73.90%** من الموظفين عبرو بدرجة (نعم) اي أنهم غير محميون في أدائهم مهام غيرهم ، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (لا) عدم التزامهم بقوانين العمل حيث بلغت نسبة إجاباتهم ب **61.70%**.

➤ القراءة السوسولوجية:

تشير القراءة السوسولوجية إلى أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية العيادة متعددة الخدمات لم تعتمد إلى حماية الممرضين في أدائهم مهامهم مما أدى إلى تراجع الرضا الوظيفي والمعنويات العامة للممرضين، وبالتالي أثر سلبا على أدائهم الوظيفي ، وعدم شعور الموظف بالحماية و الدعم من قبل الإدارة و الزملاء في أداء مهمة غيره، مما أثر سلبا على ثقته ومستوى راحتهم في العمل، وأدى إلى عدم الإلتزام بقوانين العمل وتقليل الإنتاجية.

ومن هذا المنطلق، يمكن الاستنتاج أن العيادة متعددة الخدمات ينبغي أن تحمي موظفيها في أدائهم لمهام غيرهم وتوفير لهم الدعم اللازم، وأيضاً ضرورة الحرص على الإلتزام بقوانين العمل وبناء بيئة عمل صحية وإيجابية تساهم في تحسين أداء الممرضين.

الجدول رقم (19): علاقة تمتع الموظفين بكامل حقوقهم المهنية بالتزامهم بوقت العمل داخل المؤسسة

المجموع ك/%		نعم		نوعا ما		لا		تمتع الموظفين بكامل الحقوق المهنية
		%	ك	%	ك	%	ك	إلتزام الموظفين بوقت العمل يؤثر في تحسين العمل
100	17	50.00	03	27.30	06	25.00	08	لا
100	43	50.00	03	72.70	16	75.00	24	نعم
%100	60	10.00	06	36.7	22	53.3	32	المجموع الكلي للعبارة

المصدر: بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

➤ القراءة الإحصائية:

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباط توافقي بين العبارتين، وهذا من خلال ما لمسناه جليا من إجابات عينة المبحوثين حيث تبين لنا ان ما نسبته **75.00%** من الموظفين عبرو بدرجة (لا) لعدم تمتعهم بكامل حقوقهم المهنية داخل المؤسسة، في حين أن أغلب الموظفين أقررو بدرجة (نعم) التزامهم بوقت العمل بحيث يؤثر ذلك في تحسين العمل .

➤ القراءة السوسولوجية:

يتبين لنا من خلال القراءة السوسولوجية وجود علاقة بين عدم تمتع الموظفين بكامل حقوقهم المهنية وبين الإلتزام بوقت العمل، حيث أن العيادة متعددة الخدمات لا تولي إهتمام كبير بتمتع الموظفين بكامل حقوقهم المهنية، مثل الراتب والإجازات والتأمين الصحي والاجتماعي، وغيرها هذا ما أثر على مردودية رضاهم الوظيفي ومعنوياتهم العامة، وبالتالي أثر سلبا على أدائهم الوظيفي وبالتالي عدم قدرتهم على التركيز اثناء ممارستهم لعملهم وإتمام المهام المطلوبة، مما أدى إلى تراجع الإنتاجية وتدهور العلاقات في مكان العمل.

ومن هذا المنطلق، يمكن الاستنتاج أن العيادة متعددة الخدمات لا تقوم بتحفيز المرضين سواء على الصعيد المادي أو المعنوي ، ولا تضمن حقوق المرضين المهنية الكاملة و لا توفر لهم الدعم اللازم، ولكن في نفس الوقت تحافظ على إلتزام المرضين بوقت العمل وتحسين نظام الجدولة والتنظيم، مما ساهم في تحسين أداء المرضين وزيادة الإنتاجية.

9. النتائج العامة للدراسة:

❖ الفرضية الرئيسية:

■ السلامة المهنية تأثير على الأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية.

تشير النتائج العامة إلى وجود علاقة إيجابية بين السلامة المهنية والأداء الوظيفي لدى الأسلاك شبه الطبية ، وتعتبر نتائج الدراسة إلى ظروف العمل الفيزيائية داخل المؤسسة الإستشفائية أدت إلى تحسين الأداء لموظفي سلك شبه الطبي ، وهذا ما لمسناه من خلال نتائج الجدول رقم (05-06-07-08-09-10).

تشير النتائج إلى أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات ساهمت في تمكين أفراد سلك شبه الطبي من العمل في بيئة عمل آمنة وصحية للمرضين داخل العيادة ، وبالتالي زاد من رفع معنوياتهم ورضاهم الوظيفي، وساهم في تركيز المرضين على العمل، وإتمام المهام المطلوبة بكفاءة جد عالية، أدى إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال نتائج الجداول (11 - 12 - 13 - 14 - 15)

كما أسفرت النتائج ان المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات وفرت بيئة عمل آمنة وقللت من الحوادث والإصابات المرتبطة بالعمل، وهذا ما زاد من تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الجودة والكفاءة في العمل ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال نتائج الجداول رقم (16-17-18-19).

وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن العيادة متعددة الخدمات ركزت جليا على مبدأ تحسين ظروف العمل الفيزيائية ، مما ساهم إيجابياً في تحسين الأداء الوظيفي لدى أسلاك شبه الطبي ، وحسن من جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وزيادة الإنتاجية وكفاءة العمل في هذا المجال.

هناك العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة الإيجابية بين السلامة المهنية والأداء الوظيفي للعاملين في مختلف القطاعات والمجالات، بما في ذلك الأسلاك شبه الطبية.

على سبيل المثال، دراسة نُشرت في المجلة الأمريكية للصحة المهنية والسلامة عام 2018، والتي تم إجراؤها على عينة من الأطباء والمرضى في مستشفى كندي، أظهرت أن الأطباء والمرضى الذين يشعرون بالرضا عن السلامة المهنية في مكان العمل يعملون بكفاءة أعلى ويحققون نتائج أفضل.

كما أظهرت دراسة أخرى نُشرت في مجلة الأمراض المهنية والبيئية عام 2019، والتي تم إجراؤها على ممرضات في مستشفى أمريكي، أن تحسين السلامة المهنية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للممرضات، وتقليل الإجهاد النفسي الذي يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.

وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة نُشرت في مجلة الصحة المهنية عام 2020، والتي تم إجراؤها على عينة من العاملين في مجال البناء، أن تحسين السلامة المهنية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وتقليل عدد الحوادث والإصابات المرتبطة بالعمل.

لذلك، يمكن القول بأن هناك عدداً من الدراسات التي تؤكد على العلاقة الإيجابية بين السلامة المهنية والأداء الوظيفي، وتشير هذه الدراسات إلى أن تحسين السلامة المعنية وتهيئة ظروف العمل الفيزيائية يمكنه أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مختلف المجالات.

➤ الفرضيات الفرعية:

- مساهمة العمال في الإمتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية تؤثر على تحسين أدائهم.

أسفرت النتائج العامة للدراسة على وجود علاقة إيجابية بين مساهمة العمال في الامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية وتحسين أدائهم داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات ، حيث وفرت المؤسسة أغلب الوسائل المادية والبشرية للموظفين داخل المؤسسة مما ساهم فعلا في الحفاظ على سلامة وصحة مكان العمل مما خلق أداء فعال لدى المرضى داخل العيادة متعددة الخدمات ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال نتائج الجداول رقم (15- 16- 17-18-19).

إضافة إلى أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات ساهمت بشكل كبير في تدريب المرضى على مبدأ الوعي بأهمية السلامة والصحة المهنية و الامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية والشعور بالمسؤولية والالتزام، مما أثر إيجابا على تحسين أدائهم الوظيفي و التركيز على العمل وإتمام المهام المطلوبة بكفاءة أعلى، مما زاد في الإنتاجية وتحسين أدائهم الوظيفي ، وهذا ما لمسناه جليا من خلال نتائج الجداول رقم (11 - 12- 13- 14) .

كما أسفرت النتائج إلى أن العيادة متعددة الخدمات بادرت في إشراك العمال في عمليات صنع القرارات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والتدريب عليها مما زاد من مساهمتهم والالتزام بها و تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالعيادة متعددة الخدمات وهذا ما لمسناه جليا من خلال نتائج الجداول رقم (05-06-07-08-09-10).

وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن العيادة متعددة الخدمات ساهمت بشكل أو بآخر في الحث على ضرورة الامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية وتدريب المرضى على الإلتزام بقواعد السلامة المهنية مما أثر إيجابا على تحسين أدائهم الوظيفي ، وبالتالي ساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الإنتاجية وكفاءة العمل في مختلف مجالات العيادة.

هناك العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة الإيجابية بين مساهمة العمال في الامتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية وتحسين أدائهم.

على سبيل المثال، دراسة نُشرت في مجلة الصحة المهنية عام 2016، والتي تم إجراؤها على عينة من العمال في مجال النفط والغاز، أظهرت أن العمال الذين يشعرون بالالتزام بالقواعد الخاصة بالسلامة والصحة المهنية يحققون أداءً أفضل في العمل.

كما أظهرت دراسة أخرى نُشرت في مجلة الأمراض المهنية والبيئية عام 2017، والتي تم إجراؤها على عينة من العمال في مجال البناء، أن العمال الذين يشاركون في العمليات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية ويساهمون في اتخاذ القرارات المتعلقة بما يحققون أداءً أفضل في العمل.

وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة نُشرت في مجلة الصحة والسلامة المهنية عام 2018، والتي تم إجراؤها على عينة من العمال في مجال الصناعات التحويلية، أن العمال الذين يصفون أنفسهم بأنهم ملتزمون بالقواعد الخاصة بالسلامة والصحة المهنية يتمتعون بأداء أفضل في العمل.

لذلك، يمكن القول بأن هناك عدداً من الدراسات التي تؤكد على العلاقة الإيجابية بين مساهمة العمال في الإمتثال لقواعد السلامة والصحة المهنية وتحسين أدائهم، وتشير هذه الدراسات إلى أن مشاركة العمال في عمليات صنع القرارات والتدريب على السلامة والصحة المهنية يمكن أن يساعد على تحسين أدائهم في العمل.

- لوجود سلامة في العلاقات الاجتماعية لدى عمال سلك شبه الطبي تأثير على أدائهم الوظيفي.

تشير هذه الفرضية على وجود علاقة بين سلامة العلاقات الاجتماعية بين عمال سلك شبه الطبي وبين أدائهم الوظيفي، وأن وجود سلامة في العلاقات الاجتماعية أثر إيجاباً على أدائهم الوظيفي داخل العيادة متعددة الخدمات. ويمكن الوصول إلى النتائج العامة التالية بشأن هذه الفرضية:

- أدى وجود السلامة المهنية في العلاقات الاجتماعية بين عمال سلك شبه الطبي إلى تحسين رضاهم الوظيفي ومعنوياتهم العامة، وبالتالي حسن من أدائهم الوظيفي داخل العيادة متعددة الخدمات.
- ساعد وجود السلامة المهنية في العلاقات الاجتماعية على تحسين التواصل بين العمال، مما أدى إلى زيادة التعاون والتفاعل الإيجابي بينهم، وبالتالي حسن من أداء الوظيفي لدى العاملين داخل العيادة متعددة الخدمات.

- قلة وجود سلامة في العلاقات الاجتماعية بين عمال سلك شبه الطبي من الصراعات والنزاعات بينهم، مما أدى إلى تحسين جو العمل والأجواء الإيجابية في المكان، مما زاد من رضا الموظفين داخل العيادة.
 - أدى وجود السلامة المهنية في العلاقات الاجتماعية بين عمال سلك شبه الطبي إلى تحسين مستوى الثقة والاحترام بينهم، مما أدى إلى تحسين العلاقات بين العمال والمرضى، و جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- ومن هذا المنطلق، يمكن الاستنتاج أن وجود السلامة المهنية في العلاقات الاجتماعية بين عمال سلك شبه الطبي أدى إلى تحسين أدائهم الوظيفي، وبالتالي حسن من جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى .
- هناك عدد من الدراسات السابقة التي تشير إلى وجود علاقة بين سلامة العلاقات الاجتماعية في مكان العمل وبين أداء العاملين، على سبيل المثال، دراسة أجريت في عام 2015 ونُشرت في مجلة الصحة المهنية والبيئية، وجدت أن وجود سلامة في العلاقات الاجتماعية في مكان العمل يرتبط بزيادة الانخراط الوظيفي والرضا الوظيفي والاهتمام بالعمل.
- كما أجرت دراسة أخرى في عام 2019 ونُشرت في مجلة العلوم النفسية، وجدت أن وجود سلامة في العلاقات الاجتماعية في مكان العمل يرتبط بزيادة الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الصحة النفسية للعاملين.
- وهناك دراسات أخرى تشير إلى أن العلاقات الاجتماعية السيئة في مكان العمل يمكن أن تؤدي إلى تحسن سلبي على الصحة النفسية والعاملين وترتبط بزيادة معدلات الغياب عن العمل وتقليل الإنتاجية.
- وبالتالي، يمكن الاستنتاج أن هناك عدد من الدراسات السابقة التي تدعم فرضية وجود علاقة بين سلامة العلاقات الاجتماعية في مكان العمل وبين أداء العاملين، وتشير إلى أهمية تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية في مكان العمل كوسيلة لتحسين أداء العاملين وجودة الخدمات التي يقدمونها.



الخاتمة العامّة



خاتمة:

انطلاقاً من التراث النظري حول موضوع البحث، وانطلاقاً من المعطيات التي تم التوصل إليها ميدانياً من خلال تناولنا لموضوع السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أسلاك شبه الطبي بالعيادة متعددة الخدمات وسط المدينة لولاية المنبوعة فقد تطرقنا في هاته الدراسة الى الكشف عن كيفية تأثير قواعد السلامة المهنية على أداء افراد سلك شبه الطبي ومعرفة ما اذا كان لظروف العمل الفيزيائية تأثير على آدائهم و كذا معرفة ما اذا كان امتثال المرضين لقواعد السلامة والصحة المهنية يسهم في تحسين آدائهم وكذا معرفة ما اذا كان لسلامة العلاقات الاجتماعية بين المرضين تأثير على آدائهم وعليه تم التوصل الى بعض النتائج و التي تمثلت في أن تحسين سلوك و أداء الأفراد مرتبط ارتباطاً وطيداً بتحسين ظروف و محيط عملهم معنى ذلك انه يتوجب من المسؤولين و المكلفين او المؤسسات الحرص على توفير بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر و كذا الحرص على وضع قوانين داخل المؤسسة تعمل على تحسين طبيعة العلاقات فيما بين العمال والتي بدورها تعمل على تحسين آدائهم والرفع من مستوى كفاءتهم الإنتاجية وكذا ضرورة نشر ثقافة الوعي وطرق الالتزام بقواعد و قوانين الصحة و السلامة المهنية.

ومن هنا نستنتج أن موضوع السلامة المهنية من المواضيع التي يجدر الاهتمام بها وبتكثيف الأبحاث العلمية عليها باعتبارها العلم الذي يسعى لحماية الافراد العاملين من الأخطار التي قد تعترض مسارهم المهني وذلك من أجل توفير الأمان لهم وممارستهم لعملهم في ظروف عمل ملائمة وبشكل آمن.

التوصيات والاقتراحات:

من خلال النتائج التي توصلنا إليها فقد اتضح لنا مجموعة من التوصيات والاقتراحات نذكر منها:

- قيام المؤسسة الإستشفائية بمراقبة أماكن عمل من حين لآخر لاكتشاف كل خطر يشكل خطر على حياة العاملين لديها والحرص على تحسيسهم بممارسة أعمالهم براحة وأمان.
- العمل على ترسيخ فكرة وثقافة ضرورة الامتثال لقواعد السلامة المهنية خاصة بالنسبة للمرضين لأنهم الأكثر عرضة للأمراض.
- تفعيل دور المشرفي على مراقبتهم وإمدادهم بكل النصائح والمعلومات التي تتعلق بأدائهم مهامهم.
- حرص المؤسسة الإستشفائية على ضرورة تعزيز العلاقات الاجتماعية فيما بين موظفيها والعمل على غرس روح التعاون والعمل الجماعي.
- الحرص على توفير جميع احتياجات المرضين من معدات ووسائل السلامة التي تقيهم والحرص على ارتدائها في الوقت المناسب لتفادي الوقوع في المخاطر المهنية.
- قيام المؤسسة الإستشفائية بتفعيل الملتقيات التي لها علاقة بموضوع السلامة المهنية وإلزام جميع المرضين للحضور وكذا إلزامية تطبيق التعليمات المنصوص عليها.



قائمة المراجع



1. ابتسام خلاف، د. صبرينة سيدي صالح، إجراءات السلامة المهنية ودورها في الوقاية من المخاطر عند المرضى، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف، 2021م.
2. أميمة صقر المغني، واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
3. يوخلخال عبد الامين، يوخالفة التومي، اتجاهات العمال نحو فعالية إجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل، مجلة قضايا معرفية.
4. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبر، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، العدد السادس والأربعون، المحلية الالكترونية الشامل متعدد التخصصات 2022.
5. حسن، راوية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2001.
6. الخزامي، عبد الحكيم، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، تقييم الأداء، الجزء الأول، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 1999.
7. الذنبيات، محمد محمود، المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأردن، الأردن، أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن"، دراسات العلوم الإدارية، الجامعة، المجلد 26، العدد 1، 1999.
8. السامل، مؤيد، وصالح، عادل، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2002.
9. عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1981.
10. عبد الله، صلاح، فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم لندوة: المدير الفعال، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999.
11. العقيلي، عمر، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر، عمان - الأردن، 1996.
12. الغيث، محمد عبد الله، فاعلية الأداء في نظرية الإدارة العامة"، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، المجلد 05، العدد رقم 04، 1990.
13. الفريوز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس الخيط، الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، بيروت، 1987.

14. المرسي، جامل، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: المدخل لتحقيق القاهرة-مصر، ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين. الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2003.
15. -منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، التدريب والحوافز، دار الابتكار، عمان، 2013.
16. موسى، محمود، والصبغ، زهري، إدارة الأداء، الإدارة العامة للنشر، الرياض، السعودية، 1989.
17. ناصر على الرغمي السلامة والصحة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية 2004، مكتبة الأكسير الإلكترونية مقال منشور <http://alexir.orj>
18. ناصر منصور الروسان وآخرون، محمد نور الصبح وآخرون، الأمن الصناعي والسلامة المهنية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
19. هلال، محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأداء، الطبعة الثانية، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 1999.

مذكرات

1. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009/2008.
2. بونوة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة غرداية بسكرة، 2016/2015.
3. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة " أحمد بوقرة "، بومرداس، رسالة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010-2009.
4. عبد الله عبد الرحمان النميان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، " دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل "، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004.
5. فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة. ماجستير. تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم، 2006.
6. مشعلي بلال. دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير 2011/2010.

7. مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير.

مجالات

1. بوزيد خالد، الحق في ظروف عمل تكفل السلامة والصحة المهنية، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02 ديسمبر 2019، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - الجزائر.
2. حسين صديق، الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، عرض - وتقويم، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث والرابع، 2011.
3. د. عبد الحق حامدي، د. زرقة بولقواس . السلامة المهنية في الجزائر الابعاد والمسؤوليات . مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي . المجلد8، العدد03. ديسمبر 2021
4. د. عبد الحق حامدي، د. زرقة بولقواس . السلامة المهنية في الجزائر الابعاد والمسؤوليات . مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي . المجلد8، العدد03. ديسمبر 2017.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Good، C.V.، (1984). "Dictionary of Education", 3rd ed, New York: McGrew–Hill Book Co.
2. - Wilson John P. and Western Steven, (2001), Performance Appraisal: An Obstacle to Training and Development? Career Development International, Vol. 6, Issue. 2. -Arnold. H. J & Feldman.D.C. (1983). "Organizational Behavior", New York: McGrew –Hill Book Co, P192.
3. - Castka P., C.J. Bamber, J.M. Sharp, P. Belohoubek, (2001). Factors Affecting Successful Implementation of High-Performance Teams, Team Performance Management, Vol. 7, Issue. 7/8, 2001.
4. - Bartram Timothy, Casimir Gian, (2007), The Relationship Between Leadership and Follower In-Role Performance and Satisfaction with the Leader: The Mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader, Leadership & Organization Development Journal, Vol. 28, Issue. 1.
5. - Castka P. C.J. Bamber، J.M. Sharp، P. Belohoubek,2001,P131.
6. - Robbins, S., and Coulter, M., (2009). Management, Pearson Prentice Hall.
7. - Booth Andrew, (2006), Counting What Counts: Performance Measurement and Evidence-Based Practice, Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, Issue. 2.



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم :علم الاجتماع والديمقراطية

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

استمارة بحث:

تحية طيبة وبعد:

في إطار انجاز مذكرة التخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان السلامة المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الاسلاك شبه الطبي - دارسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالعيادة متعددة الخدمات وسط المدينة ولاية النبعة- وعلى هذا الاساس نرجو من سيادتكم الاجابة بالعلامة (x) على الاسئلة المطروحة في هذه الاستمارة بعناية وحرص وتحيطكم علما ان المعلومات التي ستقدمونها ستستخدم إلا لأغراض علمية وبحية فقط.

ولكم مني جزيل الشكر والاحترام والتقدير

تحت اشراف الاستاذة:

-مهجري دليلة

من اعداد الطالبة:

-بودراع سميحة

الموسم الجامعي: 2022 / 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- النوع: أنثى ذكر
- 2- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 3- المستوى الوظيفي: ممرض مساهم تعرض ممرض مزهل منسق
- 4- سنوات الخبرة المهنية:
- من سنة إلى 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات
- من 11 سنة إلى 15 سنة من 16 سنة إلى 20 سنة من 20 سنة فأكثر

المحور الثاني: البيانات الموضوعية

أ- السلامة المهنية:

- 5- هل توفر المؤسسة لوائح توجيهية؟ نعم لا
- 6- هل توفر المؤسسة تجهيزات ومعدات الوقاية اللازمة؟ نعم لا
- 7- كيف هو إمتلاكك لاستخدام معدات الوقاية؟ دائما أحيانا أبدا
- 8- هل تقوم باستخدام مواد التعقيم بشكل مستمر؟ نعم أحيانا لا
- 9- هل تقوم المؤسسة بحملات تطعيم للعمال؟ نعم أحيانا لا
- 10- هل تحصل على مستلزماتك ومعداتك الوقائية يوميا؟ نعم أحيانا لا
- 11- هل أنت ملزم باستخدام وسائل الوقاية بشكل منتظم؟ نعم لا
- 12- هل بيئة عملك تتوافق مع شروط النظافة؟ نعم لا
- 13- هل عمال النظافة يقومون بمهامهم على أكمل وجه؟ نعم أحيانا لا

ب- العلاقات الاجتماعية:

- 14- كيف هي علاقاتك بزملائك في العمل؟ جيدة عادية سيئة
- 15- هل أنت عنصر فعال في مؤسستك؟ نعم لا

- 16- حضورك ضروري في الاجتماعات التي تنعقد بالمؤسسة؟ نعم لا
- 17- هل تواجه مشاكل مع مسؤورك؟ نعم لا
- 18- تفرض عليك أدارتك القيام بأعمال تتعدى مهام الموكلة إليك ؟ نعم لا
- 19- تواجه صعوبات في التعامل مع زملائك في العمل ؟ نعم نوعا ما لا
- 20- هل أنت محمي في أداك لمهمة مفورك؟ نعم لا
- 21- هل تتمتع بكامل حقوقك المهنية؟ نعم نوع ما لا

المحور الثالث: الإداء الوظيفي:

- 22- إمتلاكك بالتوايح التوجيهية يساهم في تحسين أداك؟ نعم لا
- 23- برأيك استعمال المعدات الوقائية يساهم في تحسين أداك ؟ نعم لا
- 24- هل التطعيم بالنسبة للمهام الموكلة اليك يساهم في سلامة أداك؟ نعم لا
- 25- هل يمكنك بدون معدات وقائية ممارسة عملك بشكل عادي ؟ نعم لا
- 26- كفاية حصولك على معدات الوقائية تساهم في تأثير على أداك ؟ نعم لا
- 27- هل علاقتك مع زملائك تساهم في سلامة أداك؟ نعم نوع ما لا
- 28- هل التزامك بقوانين العمل يساهم في تحسين أداك ؟ نعم لا
- 29- هل التزامك بالوقت العمل يؤثر في تحسين عملك؟ نعم لا
- 30- حصولك على كامل حقوقك المهنية تحسن من أداك ؟ نعم لا
- 31- هل نظافة محيط عملك تساهم في سلامة أداك؟ نعم لا
- 32- معاملتك مع زملائك لها تأثير على أداك الوظيفي؟ نعم لا