

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

أثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية

دراسة حالة الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد

الصديق بن يحيى - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

- هناء الرباطي

إعداد الطالبتين:

- هندا عبي

- حسناء سلامنة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ عبد الفتاح بوخمم
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الأستاذة هناء الرباطي
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة فوزية مقراش

السنة الجامعية: 2020/2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية

دراسة حالة الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

- هناء الرباطي

إعداد الطالبتين:

- هندا عبي

- حسناء سلامة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ عبد الفتاح بوخمم
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الأستاذة هناء الرباطي
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ فوزية مقراش

السنة الجامعية: 202/2019

شكر وعرفان

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فالشكر لله تعالى الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء الواجب ووفقنا على إنجاز هذا العمل .

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل ووافر الامتنان لكل من كانت له بصمة خاصة في إنتاج هذه الثمرة العلمية، بدءا بأستاذتنا الفاضلة المشرفة على المذكرة "**الرابطي هناء**" الذي منحتنا الكثير من علمها ووقتها وجهدها وكانت كريمة في النصح والإرشاد لتخرج الرسالة في أبهى صورة زادها الله بسطة في العلم والفهم.

كما نتقدم بالشكر إلى الأستاذ "**عيسى نجيمي**" على كل ما قدمه من دعم لإنجاز هذا البحث.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى:

إلى الزميلتين والطالبتين: بسمة وفاطمة اللتان لم تبخلا علينا بالمساعدات القيمة

إلى مدير المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

وكل طاقمها من ممرضين واطباء واداريين.

لكل من أمدنا بكلمة طيبة تشجيعية حين كاد يدركنا السقوط، وزرع

فينا بذرات أمل بديلا عن رياح الخيبة والقنوط

الإهداء

إلى من أطفأت كل شموع حياتها لإضاءة حياتنا

إلى من كان دماغها سر النجاح وحنانها بلسم جراحي

إلى أحدى كلمة نطقها لسانى " أمى "

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني العطاء بدون مقابل إلى " أبى "

إلى من شاركني في حزن أمين وبهم أستند قوتي وإصراري: إخوتي وأخواتي

إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو من بعيد

هنة

إلى من ربطني وأنارت دربي وأعانتي بالدموع والصلوات

إلى أحدى إنسانة في هذا الوجود... **أمى الحبيبة** أطال الله في عمرها

إلى من سعى وشقى لأزعم بالراحة والهناء

إلى الذي كافح من أجل أن ينير دربي

إلى أعز إنسان على قلبي... **أبى الحنون**

إلى من كونت معهم بحر ذكرياتي ونقشت أسماءهم في صدري... إخوتي

وأخواتي

إلى كل من

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر
II	الإهداء
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية	
11	تمهيد
38-12	1 الإطار النظري لظروف العمل
12	1-1 ماهية ظروف العمل
18	2-1 أنواع ظروف العمل
35	3-1 الآثار السلبية لظروف العمل
52-38	2 الإطار النظري لسلوك الموارد البشرية
38	1-2 أساسيات حول سلوك الموارد البشرية
40	2-2 سلوك الموارد البشرية وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى
42	3-2 محددات سلوك الموارد البشرية
57-53	3 العلاقة بين ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية
53	1-3 علاقة ظروف العمل الفيزيائية بسلوك الموارد البشرية
54	2-3 علاقة ظروف العمل التنظيمية بسلوك الموارد البشرية

فهرس المحتويات

56	3-3 علاقة ظروف العمل المادية والمعنوية بسلوك المواد البشرية
58	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل وأثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-	
60	تمهيد
69-61	1 تقديم للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-
61	1-1 نشأة وتطور المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
6	1-2 تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
63	1-3 دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل-
78-68	2 الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة
68	1-2 منهجية الدراسة
70	2-2 الأساليب الإحصائية المعتمدة
71	2-3 صدق وثبات أداة الدراسة
103-78	3 عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات
78	1-3 عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
81	2-3 عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة واختبار الفرضيات
104	خلاصة
106	الخاتمة
110	قائمة المراجع
/	الملاحق

فهرس المحتويات

/	المخلص
---	--------

قائمة الجداول

الرقم	العناوين	الصفحة
01	الفرق بين فرق العمل وجماعات العمل	52
02	توزيع الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جبل-	61
03	الاحصائيات الخاصة بالاستبانة	68
04	درجة قياس متغيرات الدراسة حسب سلم ليكرث	70
05	درجات توزيع قيم الوسط الحسابي	70
06	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل الفيزيائية	71
07	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل التنظيمية	72
08	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية	72
09	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الفرد	73
10	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الجماعة	74
11	قيم معاملات ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة	74
12	معاملات الالتواء والنقلح لمتغيرات الدراسة	75
13	توزيع افراد العينة حسب الجنس	76
14	توزيع افراد العينة حسب العمر	76
15	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	77
16	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	78
17	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	78
18	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ظروف العمل	79
19	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل الفيزيائية	79
20	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل التنظيمية	81
21	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية	83
22	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوك الموارد البشرية	84
23	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سلوك الفرد	85
24	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سلوك الجماعة	86
25	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	89

90	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	26
91	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	27
92	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	28
93	نتائج تحليل التباين لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس	29
93	نتائج تحليل التباين الاحادي لمتغير العمر	30
94	نتائج تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي	31
95	نتائج تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية	32
95	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة	33
96	نتائج تحليل التباين لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس	34
97	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر	35
98	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى التعليمي	36
98	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الحالة الاجتماعية	37
99	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخبرة	38

قائمة الأشكال

الصفحة	العناوين	الرقم
ذ	نموذج الدراسة	01
17	هرم الحاجات لماسلو	02
18	أنواع ظروف العمل من وجهة بعض الباحثين	03
52	العلاقة بين الحوافز والسلوك	04
64	الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية والجناح التقني	05
67	الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	06

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين
02	الاستبانة النهائية بعد التحكيم
03	صدق الاتساق الداخلي لبعء ظروف العمل
04	صدق الاتساق الداخلي لبعء سلوك الموارد البشرية
05	صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
06	ثبات أداة الدراسة
07	معاملات الالتواء والتفطح لمتغيرات الدراسة
08	الخصائص الديموغرافية والتنظيمية
09	وصف متغيرات الدراسة
10	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
11	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
12	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

مقدمة

تعد ظروف العمل من المفاهيم الإدارية، والتي ظهرت مع بروز أهمية دور المورد البشري في المؤسسات، فتحقيق أهداف المؤسسة يتوقف على مدى تحقيق العمال لأهدافهم بها، بمعنى مدى قدرة إدارة المؤسسة على إشباع احتياجاتهم المتزايدة في مكان العمل.

إن عملية إشباع الاحتياجات المتزايدة للعمال تقوم على أسس علمية يتم من خلالها تهيئة ظروف العمل بمختلف مجالاتها وفق معايير متفق عليها وتوفير بيئة عمل مناسبة سواء من الناحية الفيزيائية أو التنظيمية أو المادية و المعنوية ، فالعنصر البشري أعظم القوى المؤثرة في تحديد مسار المؤسسة ورسم معالمها المستقبلية التي تؤهلها إما للبقاء والاستمرار أو للزوال.

وظروف العمل من الموضوعات الهامة في حقل سلوك الموارد البشرية الذي يحظى باهتمام المفكرين والباحثين لما لها من تأثير فعال، حيث تزايد اهتمام المؤسسات في وقتنا بموضوع ظروف العمل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه وما هي الوسيلة الرئيسة لتحسين هذا السلوك والدفع به نحو تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة والأفراد.

1 إشكالية الدراسة

تأسيسا لما تقدم تأتي هذه الدراسة لتحاول الوقوف عند موضوع اثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية

لما له من أهمية كبيرة في إبراز عدة جوانب في كيفية التحكم في سلوك الموارد البشرية .

ومن هنا يمكن بلورة الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -؟.

الأسئلة الفرعية

للإجابة على السؤال الرئيسي لابد من طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل-؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الممرضين حول ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)؟

2 الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى :

تقوم هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل المادية والمعنوية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول ظروف العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية.

تتنبق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول ظروف العمل تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول ظروف العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول ظروف العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة ظروف العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية.

تتبع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد العينة حول سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3 أهمية الدراسة

يستمد الموضوع أهميته من المكانة الكبيرة التي تشغلها ظروف العمل وأثرها على سلوك الموارد البشرية، وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :

- الحاجة إلى التجسيد الفعلي لمفهوم ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية؛
- توضيح العلاقة بين أبعاد ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية؛
- محاولة إيضاح أهمية ظروف العمل باعتباره من محددات نجاح المؤسسات وأثره على سلوك الموارد البشرية؛
- تحسين الجو السائد في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل- إذا ما أخذ المسؤولين بنتائج الدراسة.

4 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الاهداف والمتمثلة فيما يلي :

- تكوين فكرة حول كيفية تجسيد ظروف عمل في ظل المقاييس التعارف عليها؛
- الوقوف عند واقع ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل-؛
- معرفة مدى تأثير ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -؛
- التوصل إلى نتائج حول أهمية ظروف العمل ودورها في تحسين سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل - .

5 منهج وأدوات الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على كل من المنهج التاريخي ، المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمنا المنهج التاريخي من خلال جمع البيانات والحقائق الماضية، كالتطور التاريخي لمصطلحات الدراسة، مع إدراج أهم الدراسات السابقة التي تتناول موضوع ظروف العمل و سلوك الموارد البشرية، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للإلمام بمختلف جوانب الدراسة ووصفها واستخلاص النتائج حولها.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات للحصول على المعلومات أهمها (الكتب، الرسائل الجامعية، المجالات، المقالات...) هذا فيما يخص الجانب النظري للدراسة ، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا فيه على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات المتعلقة بالاستبانة وترجمتها إلى نسب وتكرارات ومتوسطات وانحرافات واختبار الفرضيات للوصول إلى نتائج لهذه الدراسة.

6 أسباب اختيار الموضوع

لاشك أن البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب معينة تدفع بالبحث والتعمق فيه ، ومن الأسباب التي جعلتنا نختار موضوع اثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية نذكر ما يلي :

أولاً: الأسباب الذاتية وتتمثل في :

- الرغبة في تعميق المعارف حول هذا الموضوع ؛
- محاولة معرفة ظروف العمل الحقيقية في مؤسسة عمومية جزائرية ومدى تأثيرها على سلوك مواردها البشرية؛
- محاولة معرفة مدى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل - بسلوك مواردها البشرية .

ثانياً: الأسباب الموضوعية وتتمثل فيما يلي :

- قلة البحوث التي تناولت موضوع ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية ؛
- الاهتمام بالموضوع نظراً لانتمائنا إلى تخصص الموارد البشرية.

7 الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لأهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة والمرتببة وفق التصاعد الزمني.

- دراسة مومية عزري(2007) بعنوان "ظروف العمل والرضا المهني للمعلم" كانت إشكالية الدراسة مرتكزة حول ظروف العمل وعلاقتها بالرضا المهني للمعلم والتي طرحت التساؤل الرئيسي: هل هناك علاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضا المهني للمعلم؟ واعتمدت على

فرضية عامة وهي: هناك علاقة بين ظروف العمل الاجتماعية والمادية والرضي المهني للمعلم؟ ، وأيضا على فرضيات فرعية وهي كالتالي: ظروف العمل الاجتماعية الجيدة تنعكس إيجابا على الرضا المهني للمعلم، ظروف العمل المادية السيئة تنعكس سلبا على الرضا المهني للمعلم، ظروف العمل الاجتماعية على الرضا المهني للمعلم. وقامت الباحثة بانتهاج منهج المسح بالعينة حيث اعتمدت مل من الأدوات التالية: السجلات و الوثائق، الملاحظة البسيطة والملاحظة بالمشاركة، المقابلة الحرة والمقابلة المقننة، الاستمارة، اختارت الباحثة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة حيث مجتمع الدراسة الأصلي مقسم إلى مقاطعتين يضمنان في مجموعهما 370 مفردة موزعتين على 36 مدرسة تعليمية ابتدائية نظامية، وتوصلت في الأخير إلى مجموعة من النتائج وهي:

- هناك علاقة بين ظروف العمل المادية والاجتماعية والرضا المهني للمعلم؛
 - ظروف العمل الاجتماعية الجيدة تنعكس إيجابا على الرضا المهني للمعلم.
- دراسة براكتة سليمة (2012) بعنوان " ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال " .

تمحورت إشكالية الدراسة حول انعكاسات ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة على الوضعية الاجتماعية للعمال والتي ارتكزت على التساؤل الرئيسي التالي: ما هي ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة؟ وما انعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة؟ وقامت بصياغة فرضية عامة هي: لظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة انعكاسات على الوضعية الاجتماعية للعمال، وتفرعت هذه الفرضية إلى فرضيات جزئية التالية: للاتصال انعكاس على العلاقات الاجتماعية بين العمال، للأشراف انعكاس على العلاقات الاجتماعية بين العمال، للأجور انعكاس على الرضا الوظيفي للعمال، للحوافز انعكاس على الرضا الوظيفي للعمال. واتخذت الباحثة المنهج الوصفي عن طريق المسح الشامل واعتمدت على أداة الاستبيان والملاحظة البسيطة والوثائق والسجلات، واستخدمت في عينة المسح الشامل لجميع أفراد العينة البالغ عددها 33 عامل، وفي نهاية الدراسة تحصلت على نتائج وهي:

- الوضعية الاجتماعية وضعية جيدة، ناتجة عن العلاقات الاجتماعية الجيدة التي تخللتها عمليات الاتصال والإشراف؛
- لظروف العمل المادية انعكاس على الوضعية الاجتماعية للموظفين داخل المؤسسة المخصصة؛
- الموظفين متمسكين بالعمل داخل المؤسسة رغم قلة الأجر والحوافز لأنهم وجدوا الاحترام والتقدير داخل المؤسسة.

- دراسة زهرة سعيد (2015) بعنوان " الالتزام بتطبيق عملية تقييم فعالية البرامج التدريبية وعلاقتها بأداء وسلوك الموارد البشرية "

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الالتزام بتطبيق عملية تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء والسلوك في مركب تكرر البترول (قطاع المحروقات)، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

- لا تتم إدارة العملية التدريبية على مستوى المركب بشكل علمي ومنهجي بمستوى جيد؛
- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر العملية التدريبية وأداء وسلوك الأفراد العاملين على مستوى المركب،
- لاتوجد سياسات واضحة ومعلن عنها فيما يخص اختيار المديرين كما أن للوساطة والآراء الشخصية دور في ذلك.

- دراسة كحلوش كهينة (2016) بعنوان " ظروف العمل وأثرها على صحة العامل "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل ولقد استخدمت لتحقيق ذلك المنهج الوصفي، ما أجرت الدراسة على (120) عامل إنتاج من وحدة الإنتاج المؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث بتا بوكرت بتيزي وزو . ولقد استعملت الباحثة كأداة لجمع البيانات استبياناً مصمماً من طرفها، وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها:

- تحقق ثلاث فرضيات من أصل أربعة وضعتها الباحثة في دراستها، فيما لم تتحقق الفرضية التي مقالها: "تمارس الإضاءة السائدة في وحدة الإنتاج بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابوركرت بتيزي وزو آثار سلبية على صحة العمال"؛
- أثبتت الباحثة أن المحيط الحراري السائد والضوضاء والاهتزازات السائدة هي ظروف تمارس آثاراً سلبية على صحة أفراد العينة وهم عمال وحدة الإنتاج المؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابوركرت بتيزي وزو .

- دراسة إبراهيم بن هلال العنزي (2017) بعنوان " دور العوامل الإجتماعية في تنمية سلوك الفرد في المحافظة على الممتلكات العامة والخاصة "

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العوامل الإجتماعية في تنمية سلوك الفرد في المحافظة على الممتلكات العامة والخاصة من وجهة نظر طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 400 طالب من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة البحث حول العوامل الإجتماعية في تنمية سلوك الفرد في المحافظة على الممتلكات العامة والخاصة لدى عينة من

طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض تعزى لمتغير (العمر، الصف الدراسي، التخصص بالثانوية، المعدل بالفصل الدراسي الماضي، نوع المدرسة).

9 هيكل البحث

تم تقسيم موضوع هذا البحث إلى فصلين رئيسيين فصل نظري وفصل تطبيقي، تناولنا في الفصل الأول كل من ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية، وقد قسم إلى ثلاث أجزاء ، حيث عرضنا في الجزء الأول الإطار النظري لظروف العمل، والمبحث الثاني حول سلوك الموارد البشرية، أما الجزء الثالث يتناول العلاقة بين ظروف العمل و سلوك الموارد البشرية، وقد دعمنا الجانب النظري بدراسة ميدانية ركزت حول اثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل - حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث أجزاء، ففي الجزء الأول قدمنا المؤسسة محل الدراسة، أما الثاني فخصنا للإطار المنهجي العام للدراسة، وتمحور الجزء الثالث حول عرض وتحليل البيانات الخاصة بأداة الدراسة واختبار الفرضيات.

10 صعوبات الدراسة

أثناء قيامنا بالبحث في موضوع هذه الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات تتمثل أهمها في الآتي:

- شبه انعدام الدراسات الميدانية السابقة التي تربط بين متغيرات الدراسة ؛
- صعوبة جمع المعلومات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- صعوبات ومشاكل في إيجاد مكان التريص؛
- صعوبات في توزيع واسترجاع الاستبيانات بسبب وباء كورونا؛

11 حدود الدراسة

تتخصر حدود الدراسة فيما يلي :

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع اثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية من وجهة نظر عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -جيجل -

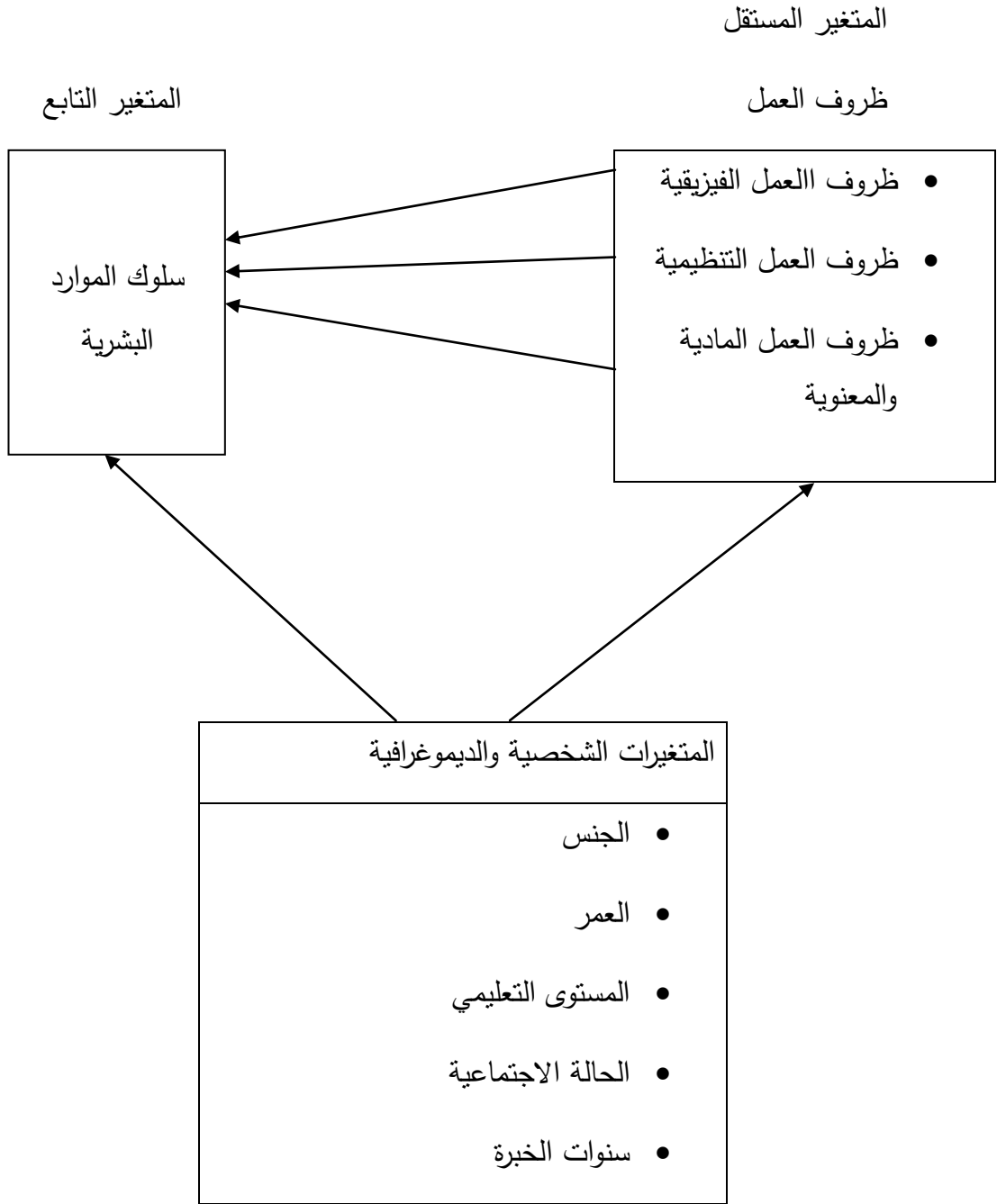
الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -

الحدود الزمانية: حيث تم إجراء هذه الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2019 في الفترة الممتدة من 10 جويلية إلى 23 أوت.

الحدود المكانية: يقتصر تطبيق موضوع الدراسة على الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -.

12 هيكل الدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

1 الإطار النظري لظروف العمل

2 الإطار النظري لسلوك الموارد البشرية

3 العلاقة بين ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

تمهيد

أصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة، وهذا يعود إلى وعي الباحثين في مجال الإدارة بظروف العمل والنتائج المترتبة عليها والتي تنعكس على سلوك الموارد البشرية داخل المؤسسة، كذلك تعتبر ظروف العمل أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها لما لها من بالغ الأثر على سلوك الموارد البشرية.

فسلوك الموارد البشرية من الدعائم الأساسية للمحافظة على بقاء ونمو المؤسسة لما تمتاز به من فعالية في التأثير على أداء المؤسسة، إن التركيز على فهم وتحليل سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري مطلب حيوي واستراتيجي للارتقاء بالأداء، وهذا باعتبار العنصر البشري أحد أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة والأساس في رفع كفاءتها وتحقيق أهدافها، لذلك لا بد من التأكيد على أن الأفراد هم المورد المهني والإلهام فيها.

ولإلمام بمختلف جوانب هذا الموضوع ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة محاور رئيسة أولها الإطار النظري لظروف العمل ومدى اهتمام الفكر الإداري بها، وكذلك أنواع ظروف العمل، والآثار السلبية المترتبة عنها، بينما يتضمن المحور الثاني الإطار النظري لسلوك الموارد البشرية من حيث المفهوم وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى بالإضافة إلى محددات هذا السلوك. أما المحور الثالث تم تخصيصه لإبراز العلاقة بين ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية.

1 الإطار النظري لظروف العمل

يعتبر العنصر البشري لأي مؤسسة أهم ثروة يمكن أن تمتلكها ويعد الحفاظ عليها أمرا ضروريا للحفاظ على استمرارتها وازدهارها، ولكي تستطيع المؤسسة أن تحافظ على موردها البشري لا بد أن توفر له محيط عمل وظروف ملائمة يستطيع أن يقدم من خلالها كل ما يملك من مهارات و كفاءات.

1-1 ماهية ظروف العمل

في هذا الجزء سنحاول تعريف ظروف العمل وعرض أهميته، وتطوره هذا المفهوم في الفكر الإداري

1-1-1 مفهوم ظروف العمل

أ- تعريف ظروف العمل

يعاني مفهوم ظروف العمل من غياب تعريف متفق عليه من أغلبية الباحثين والممارسين وذلك بسبب تباين منطلقاتهم الفكرية والإدارية، وفيما يلي بعض التعاريف التي أسندت لظروف العمل :

يقصد بظروف العمل: " كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه".¹

كما يعرف بأنه " كل ما يحيط بالعامل من عوامل فيزيائية، تنظيمية ، واجتماعية في مكان عمله".²

كما يقصد بظروف العمل " تلك التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية، تنظيمية ، واجتماعية، فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمل بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل".³

مما سبق يمكن تعريف ظروف العمل على أنها :

هي كل العوامل الفيزيائية، التنظيمية والمادية التي تحيط بالعامل في بيئة عمله والتي تؤثر على صحته وسلامته، كما تعمل على توجيه سلوكه اتجاه عمله.

¹ - محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص 205.

² - سلمى لحمر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013، ص 14.

³ - Jean pierre citeau, *Gestion des ressources humaines*, 4ème edition. dalloz, paris, 2002, P 168.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ب- أهمية ظروف العمل

لتحسين ظروف العمل أهمية بالغة في التأثير على سلوك الموارد البشرية نذكر منها:¹

- إشباع جزء كبير من احتياجات العمال، كما توفر عليهم عناء التفكير والبحث عن وسائل النقل، السكن، ومصاريف العلاج مما يسمح للعمال من توفير جزء من أجرهم وتحسين مستواهم المعيشي؛
- تساهم في بث الأمن ولاطمئنان في مكان العمل، وذلك راجع لأهمية الحالة النفسية للعامل في تحسين مستوى أداءه؛
- تجنب المخاطر المباشرة أو غير المباشرة مثل خطر المخاطر الكهربائية، كذلك تقلل من ارتفاع نسبة الغياب عن العمل وانخفاض الإنتاجية.

1-1-2 ظروف العمل في الفكر الإداري

لم يكن الفكر الإداري وليد الصدفة، وإنما مر بالعديد من المراحل حتى تبلورت أفكاره واتخذت شكلها الحالي، حيث يتضمن مجموعة من المدارس تختلف اتجاهاتها باختلاف منطلقاتها، والجدير بالذكر انه يمكن توظيف مضمون نظريات الفكر الإداري في جميع المجالات والتي من بينها ظروف العمل.

1-1-2-1 المدرسة الكلاسيكية :

يطلق تعبير المدرسة الكلاسيكية في الإدارة على عدد من النظريات التي ظهرت في أوائل القرن العشرين، ووصفها بالكلاسيكية لا يعود إلى أنها ظهرت في فترة تاريخية مضت وانتهت بل أن هذا الوصف يستند أساساً إلى أسلوب التفكير الذي قامت عليه هذه النظريات، ويقصد بها النظرية القديمة التي تفسر السلوك الانساني، وتقترح هذه النظريات وجود نموذج رشيد عقلائي وقوي وذلك للسيطرة والتحكم في سلوك العاملين داخل المؤسسات.²

وتشمل النظرية الكلاسيكية على عدد من النظريات الإدارية التي ظهرت في أواخر القرن العشرين حيث تستمد دعائمها من مدرستين هما:

¹ - محمد فلاق. فاطمة الزهراء العكازي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، جامعة الشلف، الجزائر، 2017، ص ص 49-51.

² - مصطفى يوسف كافي، المفاهيم الإدارية الحديثة مبادئ الإدارة، مكتبة الجامع العربي، عمان، 2012، ص 48.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

أولاً: مدرسة الإدارة العلمية

يطلق مصطلح الإدارة العلمية على الفكر الإداري الذي اهتم بالطرق والأدوات العلمية لتحديد أساليب أداء العمل، ومن رواد هذه النظرية تشارلز بابيج "Charles Babbage"، فرانك جيلبرت "Frank L. Gilbert" وزوجته ليليان "Lilian"، ايمرسون "Emerson" وغيرهم، ويعد المهندس الأمريكي فريدريك تايلور "Fredrick Taylor" أول من نادى بنظرية الإدارة العلمية التي نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الواقعة ما بين 1900-1920 لذلك يلقبه الكثير من علماء الإدارة بابي الإدارة العلمية، نظراً للجهود التي بذلها من أجل إيجاد مقومات علمية للعمل¹.

ويعد كل من فريدريك تايلور من أبرز رواد حركة الإدارة العلمية، التي قامت على المرتكزات التالية².

- وجوب تحقيق الكفاءة الإنتاجية؛
- البحث العلمي؛
- القواعد والأصول؛
- تقسيم العمل والتخصص؛

ويرى تايلور أن الإدارة العلمية تشكل الأسلوب العلمي للإدارة والتي لخص فيها واجبات المديرين في³:

- إحلال الطريقة العلمية محل الطريقة التقليدية ؛
- الانسجام في العمل الجماعي بدلا من النزاع والخلاف؛
- التعاون بين العاملين والإدارة بدلا من النزعة الفردية؛
- العمل لتحقيق إنتاجية اعلي، وعدم تقييد حجم الإنتاجية.

ثانياً: النظرية البيروقراطية :

تتشابه افتراضات النظرية البيروقراطية والمبادئ التي جاءت بها مع ما جاء به تايلور، وترتبط هذه النظرية باسم العالم الألماني ماكس فيبر، حيث اعتبر حركة الإدارة العلمية انتصاراً للمنهج العقلاني وسبيلاً لتحقيق الكفاءة⁴.

ونعني بكلمة البيروقراطية أنها تتكون من كلمتين هما bureau وتعني المكتب أو الأعمال والأنشطة التي يتضمنها المكتب و cracy وتعني سلطة أو الحكم، وتعني بذلك البيروقراطية سلطة الحكم المكتبي⁵.

¹- مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص49.

²- سلمى لحر، مرجع سابق، ص25.

³- حسين احمد الطراونة، احمد يوسف عريقات وآخرون، نظرية المنظمة، دار الحامد، عمان، 2012، ص ص 46-74.

⁴- محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة نظريات والعمليات والوظائف، ط2، دار وائل، عمان، 2006، ص58.

⁵- صبحي العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2000، ص 32.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ومن خصائص البيروقراطية التي دعا إليها ماكس فيبر نجد ¹:

- التحديد الدقيق لأهداف وسياسات وإجراءات العمل عبر قوانين وأنظمة وتعليمات تصدر في لوائح ليتقيد بها ويلتزم بها من يقوم بأداء العمل؛
- الخدمة العامة ولا تحيز فيها لمن تنطبق عليه شروط الاستفادة منها وعلى الموظف العامل التفريق بين دوره الرسمي في العمل وبين علاقته ومصالحه الشخصية؛
- تطبيق مبدأ تقسيم العمل لتشجيع التخصص وزيادة الكفاءة الإنتاجية وسهولة ضبطها كما يهدف إلى تبسيط العمل بالنسبة للعمال؛
- تمييط الأنشطة الخاصة بالعمل وكذلك سياستها وإجراءاتها لتسهيل عملية مراقبة وتقييم الأعمال وتحقيق مبدأ العدالة و المساواة سواء كانت في عملية الإنتاج أو في عملية تصريف المنتج أي بين العاملين في المنظمة ومع المتعاملين معها.

1-1-2 المدرسة السلوكية

لقد جاءت هذه المدرسة كرد فعل مباشر على المدرسة الكلاسيكية بتفرعاتها وإهمالها للعنصر الانساني وعدم إعطائه الأهمية اللازمة، وعلى الرغم من انه يؤرخ لبداية حركة العلاقات الإنسانية أنها بدأت في العشرينات والثلاثينات من القرن الماضي إلا إن بدايتها تعود لفترة الحرب العالمية الأولى التي أثارت اهتماما بالعلاقات الإنسانية.

ويعد التون مايو "Elton Mayo" وزملاءه ممن ترتبط أسماءهم بحركة العلاقات الإنسانية من الرواد الأوائل الذين أعطوا دفعة علمية لهذه الحركة، وقد أكد التون مايو أن حل المشاكل الإنسانية في العمل يحتاج لدراسة السلوك الانساني ومعرفته.²

نشأت مدرسة العلاقات إثر الانتقادات الموجهة للنظريات الإدارية الكلاسيكية وبنيت هذه المدرسة على علاقة وطيدة بين ظروف العمل والإنتاجية ومن أبرز روادها مايلي:

أولاً: التون مايو "Elton Mayo"

أضاف التون مايو وزملاءه في جامعة هارفارد الأمريكية الكثير إلى العلاقات الإنسانية، حيث كان لها تأملات ثابتة وأفكار عميقة فيما أجروه من تجارب، وأوضحت تجاربهم أن العامل ليس أداة بسيطة ولكنها شخصية معقدة تتفاعل في مواقف الجماعة التي كان يصعب التعامل معها وكان يساء فهمها.³

ومما لاشك فيه أن حركة العلاقات الإنسانية قد أسهمت بشكل واضح في المدرسة السلوكية حيث تعتبر الخطوة الأولى في هذه المدرسة الأبحاث التي قام بها التون مايو في شركة وستيرن الكترينك الأمريكية خلال

¹ - نفس المرجع ، ص33.

² - محمد قاسم القويطي، مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، مرجع سابق، ص62.

³ - بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم ، دار اليازوري، عمان، 2008، ص77.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

الفترة الممتدة ما بين 1927-1932 في هاوثورن " Hawthorne " وكان الهدف هو دراسة بعض التغيرات مثل الإضاءة وشدتها وظروف العمل وفترات الراحة القصيرة والطويلة زرع الغذاء أو بدونه وأثرها على العاملين وبالتالي على الإنتاج.¹

ومن أمثلة هذه التجارب مايلي:²

- تجربة شدة الإضاءة؛
- تجربة قاعة التجميع ودور التنظيم غير الرسمي على الإنتاجية؛
- تجربة الحفز غير المادي وأثره على الإنتاجية؛
- تجربة السلوك الاجتماعي ودوره في زيادة الإنتاج.

ثانيا: ماري باركر فوليت " mary parkerfollett "

كانت أول من اهتمت بالجوانب الإنسانية في مجال الإدارة وقامت بدراساتها، حيث كانت في كتاباتها تنتقد النظرية التقليدية، متخذة اتجاهها تحليلا متقدما في الإدارة، ويمكن تلخيص مساهمات ماري باركر فوليت في مجال العلاقات الإنسانية فيما يلي:³

- التفرقة بين القوة والسلطة، فالقوة تمثل القدرة على أداء الأعمال، بينما السلطة هي الحق في ممارسة القوة والسلطة، حيث يمكن تفويض السلطة في حين لايمكن تفويض القوة؛
- تقديمها لفكرة القوة المشتركة وإحلالها محل القوة المسلطة؛
- مناداتها بالمشاركة على جميع المستويات التنظيمية؛
- التأكد على ارتباط المسؤولية بالأهداف والنتائج، وليس بالوظيفة أو المركز؛
- التركيز على مبدأ المسؤولية الجماعية وبالتالي اهمية التنسيق في الوظيفة الإدارية؛
- النظرة الايجابية للصراعات في المؤسسة؛
- الاهتمام بفكرة الأوامر الموضوعية.

لقد كانت لدراسات ماري باركر اثر كبير في ترصين مبادئ العلاقات الإنسانية فهي بهذا تكون قد ساهمت في تحسين ظروف العمل الاجتماعية، نذكر أهم إسهاماتها فيما يلي:⁴

- إن اعلي درجات الكفاءة تتحقق عن طريق تكامل أوجه النشاط المختلفة للمؤسسة أي أنها تتادي بالعمل الجماعي وضرورة التعاون بين أفراد المؤسسة؛

¹ - عمر سعيد، إبراهيم علي عبد الله وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، ، عمان، 2003، ص35.

² - نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ - خليل محمد حسن الشماخ، مبادئ الإدارة، دار المسيرة، عمان، 2002، ص45.

⁴ - مهدي زوليف، إدارة المنظمة نظريات وسلوك، دار مجدلاوي، عمان، 1996، ص45.

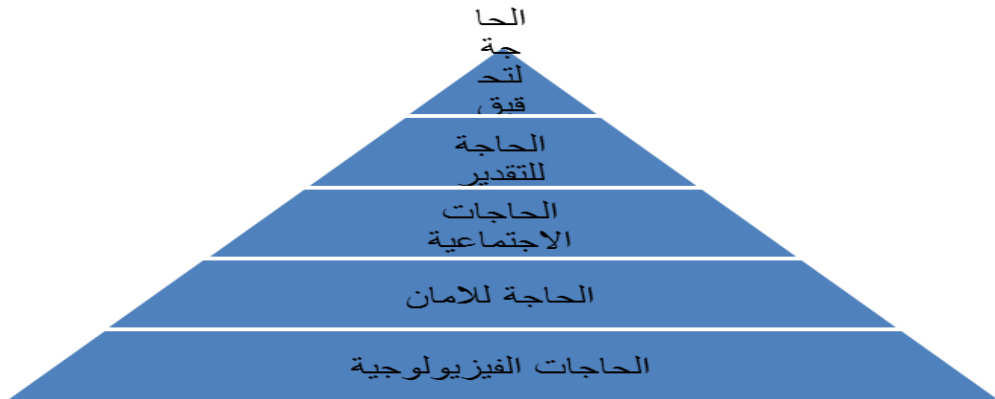
الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- يمكن تفويض السلطة إذا افترض إن سلطة أي فرد تتبع من المهام التي يتولاها أو من الموقف الذي يواجهه؛
- اعتمدت التفسير السيكولوجي للكيفية التي تصدر بها الأوامر من حيث الزمن والمكان والظروف التي تصدر في إطاره هذه الأخيرة.

ثالثا: أبراهام ماسلو " Abraham Harold Maslow "

اشتهر ماسلو ببحوثه حول سلمية الحاجات، حيث اقترح تصنيفا هرميا لاحتياجات الأفراد، فحسب ماسلو لايمكن للإنسان أن ينتقل من مستوى إلى آخر أعلى في الهرم دون المرور بالمستويات التي تسبقه، كما انه من خلال دراسة ماسلو نلاحظ أن الحاجات غير المشبعة تشكل دافعا للسلوك لدى العمال على عكس الحاجات المشبعة.¹

الشكل رقم (02) : هرم الحاجات لماسلو



المصدر: محمد محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعة، الاسكندرية، 2009، ص64.

رابعا: دوغلاس ماك جريجور " douglas Megreger "

كان ماجريجور من علماء النفس الاجتماعي أجرى العديد من البحوث حول الدافعية والسلوك العام للعمال في المؤسسة من أهم إسهاماته التفرقة بين نظرتي x و y ، حيث انتقد النظرية x التي تعبر عن الفرد العامل في ظل النظام الكلاسيكي، وطرح فلسفة جديدة سماها بالنظرية y .

تقوم النظرية x على أن العامل العادي كسول ويكره العمل، ليس له طموح كافي، يتهرب من تحمل المسؤولية، يرغب في أن يكون تابعا لغيره، لا يهتم بتحقيق الاهداف العامة للمؤسسة. بناء على ما يتصف به هذا العامل من خصائص، ومن اجل تحقيق أهداف المؤسسة لابد أن يخضع مثل هذا العامل إلى نمط إداري

¹ - محمد محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص64.

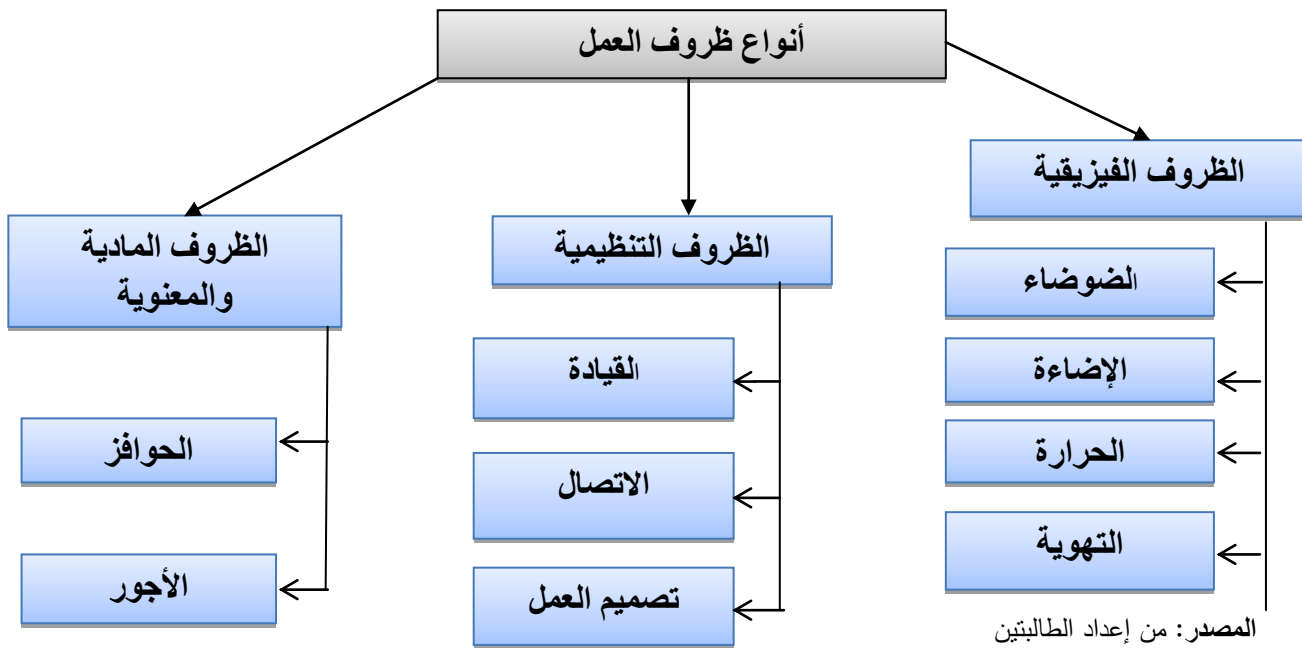
الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

تسلطي قادر على ضبط تصرفاته وتوجيه سلوكه لصالح المؤسسة فاقترح النظرية Y التي تعتبر مثالية ومتفائلة حول طبيعة الإنسان فيما يخص رغبته الطبيعية في العمل وتحمل المسؤولية ومجموع السمات الإنسانية التي تعتبر مصدرا هاما للتوجيه الذاتي للإنسان.¹

يتمكن المتمعن في نظريات الفكر الإداري باختلاف توجهاتها التماس فكرة الحث على تحسين ظروف العمل، ونشير إلى انه بالرغم من تركيز كل نظرية على جانب معين من ظروف العمل إلا أنها قد تمكنت في مجملها من الإحاطة بشتى عناصر ظروف العمل.²

1-2 أنواع ظروف العمل

الشكل رقم (03): أنواع ظروف العمل من وجهة بعض الباحثين



لقد كان ولا يزال الاهتمام ببيئة العمل من أهم محددات نجاح المنظمة، فضعف أو سوء ظروف العمل ومكوناتها قد يؤدي بالمنظمة إلى الفشل في تقديم خدماتها حتى وان أبدعت في بعض الوظائف الإدارية ومن هذه الظروف ما يلي:

1-2-1 الظروف الفيزيائية

يقصد بالظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة والتهوية والضوضاء، وينبغي أن تكون هذه الظروف مراقبة بحيث تساعد العامل على سرعة الإنتاج وتحسينه، وعلى قلة التعب والملل والإرهاق، وتخفض من احتمالات تعرضه لإصابات العمل، وتقلل من نسبه هجرة العمال لأعمالهم وزيادة نسب التغيب والمرض.³

¹ - عمر سعيد، إبراهيم عبد الله وآخرون، مرجع سابق، ص 80.

² - سلمى لحر، مرجع سابق، ص 32.

³ - عبد الرحمان محمد عيسوى، علم النفس والإنتاج، دار المعرفة، الاسكندرية، 2003، ص 307.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

وسنقوم بالتعرف على أهم الظروف الفيزيائية من إضاءة وحرارة وتهوية وضوضاء فيما يلي:

1-1-2-1 الإضاءة

وهي الجزء المرئي من الطيف الكهرومغناطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء من حولها، ولا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم بسهولة ويسر مع ضمان سلامة العمال النفسية والجسمية.¹

ولتصميم نظام جيد للإضاءة يجب الاستعانة بالخبراء والتقنيين المختصين في هذه الناحية، وليست الإضاءة الجيدة تركيز أكبر كمية من الضوء على مساحة معينة، وإنما هي تزويد المساحة بكمية الضوء المناسبة وبالتوزيع المطلوب.

ونعني بالتوزيع المطلوب مراعاة انتشار الضوء المناسب بحيث لا تكون هناك مساحات قاتمة أو ظلال وأخرى شديدة الإضاءة، لأن ذلك يترتب عليه إجهاد العين نتيجة تكيفها تبعاً للدرجات المختلفة من الضوء،² والإضاءة تكون أحسن ماتكون دائماً إذا استخدم ضوء النهار غير المباشر، والضوء الطبيعي في المصانع قليلاً ما يستخدم وحده دون إضاءة صناعية.³

1-1-2-1 مصادر الإضاءة

تقسم الإضاءة من حيث مصادرها إلى:⁴

أولاً: الإضاءة الطبيعية

رغم أن الإضاءة الطبيعية مجانية وصحية إلا أنها لا تكون منتظمة اغلب الأحيان مما يؤثر على الأعمال التي تتطلب دقة معينة.

ثانياً: الإضاءة الصناعية

عن طريق أجهزة الإضاءة، ويمكن تقسيم الإضاءة الصناعية المستخدمة في المنشآت إلى:

- إضاءة عامة: وهي عادة ما تشكل كافة أرجاء المكان وتكون منتظمة التوزيع وذلك عندما تكون طبيعة العمل جيدة.
- الإضاءة المرتكزة: وهي عبارة عن زيادة المصابيح في منطقة محددة لدعم الإضاءة العامة لتخدم العمل كتركيز الإضاءة في بعض الأماكن التي تحتوي على إخطار لتمييزها كالممرات بين الآلات.

¹ - سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد، عمان، 2013، ص 234.

² - عبد الرحمان عيسوي، مرجع سابق، ص 308.

³ - صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 103 .

⁴ - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق، ص ص 236، 237.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- إضاءة موضوعية: وتقع على منطقة محددة صغيرة لتزيد الإضاءة في موقع محدد من الموقع
مثل: طاولة تجميع القطع الصغيرة.

1-2-1-1 لون الضوء

يلعب لون الإضاءة المناسب دورا هاما في تحسين مردود العمل وتحقيق أفضل ظروف السلامة المهنية وتأمين الراحة البصرية وتقسيم المصابيح من حيث اللون إلى:¹

- ✓ لون ذو مظهر دافئ: وهو الأبيض المحمر ويفضل استعماله في المنازل.
- ✓ لون ذو مظهر متوسط الحرارة: وهو الأبيض العادي ويستخدم في معظم أماكن العمل.
- ✓ لون ذو مظهر حراري بارد: وهو الأبيض المزرق وينصح باستخدامه في الأعمال التي تتطلب درجة عالية من الإنارة، كما يمكن الاستفادة من الألوان لتمييز أماكن الخطر كوضع مصباح احمر على الأماكن الخطرة.

1-2-1-2 شروط تصميم الإضاءة

هناك ثلاث أمور يجب وضعها بعين الاعتبار عند تصميم الإضاءة وهي:²

أولا: شدة الإضاءة

ويقصد بها مقدار الإضاءة اللازمة لأداء وظيفة معينة، وتقاس بوحدة "اللوكس" وتتوقف شدة الإضاءة المطلوبة على:

- ✓ نوع العمل : فكلما استلزم العمل إجراء عمليات دقيقة الاداء كلما كانت الإضاءة المطلوبة عالية الشدة.

✓ سن العامل: كلما تقدم العامل في السن كلما ضعف بصره واحتاج لإضاءة اشد لتحسين عمله.
كما تجدر الإشارة إلى أن شدة الإضاءة ذات اهمية نسبية، لان البحوث العلمية انبثت أن للعين القدرة على التكيف عند مستويات إضاءة معينة، وبالتالي لنا أن نتوقع تأثير شدة الإضاءة على إنتاجية العمل قد يتوقف عند حد معين.

ثانيا: توزيع الإضاءة

يعتبر عامل توزيع الضوء في مكان العمل من العوامل الحاسمة للإضاءة، ويقصد به مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من مكان العمل، ويختلف توزيع الضوء الطبيعي عن الضوء الاصطناعي، حيث تكون الإضاءة أحسن عندما يعتمد على ضوء الشمس (الطبيعي)، ويتحقق التوزيع الجيد في حالة استخدام الضوء

¹ - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق ص 237

² - سلمى لحر، مرجع سابق، ص ص 42، 43.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

الاصطناعي عن طريق استخدام مصابيح موزعة توزيعاً منتظماً لنشر إضاءة متساوية أو استخدام مرشحات تجعل الضوء الاصطناعي يماثل الضوء الطبيعي.

ثالثاً: السطوع

ويتعلق بقدرة السطح على عكس الضوء، وهو إحساس ذاتي لا يمكن قياسه.

1-2-1-4 كيفية الوقاية من مخاطر الإضاءة

للووقاية من مخاطر الإضاءة لا بد من:¹

✓ توفير الإضاءة المناسبة لنوع العمل الذي تم تجانس، سواء كانت طبيعية أم اصطناعية ويراعي في ذلك أن يكون توزيع المنافذ والمناور وفتحات الإضاءة الطبيعية تسمح بتوزيع متجانس ومنتظم على أماكن العمل ويكون زجاجها نظيف من الداخل والخارج بصفة دائمة وان لا يكون محجوباً بأي عائق.

✓ توفير الإضاءة المناسبة في العمليات متفاوتة الدقة.

✓ أن تكون مصادر الإضاءة الطبيعية والاصطناعية متجانسة.

✓ أن تتخذ الوسائل المناسبة لتجنب الوهج المنتشر والضوء المنعكس.

✓ تجنب التفاوت الكبير في توزيع الإضاءة.

1-2-2-1 الحرارة

ويقصد بالحرارة الارتفاع في درجة الحرارة المحيطة عن الحد الذي لا يتحملة الإنسان مما يعرضه لمخاطر عديدة قد تكون الوفاة مرحلتها الأخيرة.²

ينخفض أداء العمال الذين يشتغلون في ظل درجات الحرارة العالية جداً أو المنخفضة جداً، لهذا أدخلت كثير من المكاتب والمصانع أجهزة التبريد أو التدفئة المركزية، وتشير نتائج الأبحاث التي تناولت اثر درجات الحرارة في الاداء المهني إلى انخفاض أداء العاملين بشكل واضح عند درجات الحرارة العالية التي تزيد عن 90 فهرنهايت أو عند تلك التي تقل عن 32 فهرنهايت.³

توجد العديد من المخاطر التي يتحملها الإنسان نتيجة التفاوت في درجات الحرارة منها:⁴

✓ اضطرابات نفسية؛

✓ صدمة الحرارة؛

✓ التهابات الجلد؛

¹- سامي محسن لختانتة، مرجع سابق، ص 239.

²- محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007، ص 89.

³ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 89.

⁴- حسن محمد عبد الرحمان، علم النفس الصناعي، رؤية للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2009، ص 192.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- ✓ التهاب العيون؛
- ✓ تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين.
- للوقاية من مخاطر الحرارة يجب إتباع ما يلي:¹
 - ✓ تناول الملح أو شرب ماء مالح نسبة واحد في الألف؛
 - ✓ تقليل مصدر الحرارة؛
 - ✓ تطهير جو المصنع وذلك بعمل سقف عازل مع التهوية العامة؛
 - ✓ استبدال العمليات الساخنة بعمليات باردة إذا كان ذلك ممكناً في ظل التطور التكنولوجي؛
 - ✓ استخدام التهوية؛
 - ✓ التوعية بإضرار التعرض للحرارة والأخطار التي تصيب العاملين بها.

1-2-1-3 التهوية

تعتبر التهوية عامل هام في مكان العمل، فالغرفة التي تسوء تهويتها تؤدي إلى زيادة الحرارة وارتفاع الرطوبة، كما تكتسي التهوية أهمية بالغة نظراً لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد، ويرجع الاهتمام بالتهوية إلى الحادثة التي وقعت في إحدى المدن والتي أدت إلى موت عدد كبير من السجناء نتيجة وضعهم في غرفة صغيرة ذات درجتي حرارة ورطوبة عاليتين.²

تعتبر سوء التهوية من العوامل السلبية في مكان العمل، نظراً للأضرار التي تسببها للفرد وللمؤسسة معا ونورد أهمها فيما يلي:³

- يؤدي سوء التهوية في بعض الأحيان إلى الموت؛
- أسفرت بعض الدراسات المجرات على عمال المناجم إلى أن سوء التهوية يؤدي إلى زيادة فترات الراحة غير المرخص بها؛
- انخفاض معدلات الإنتاجية.

1-2-1-4 الضوضاء

تعتبر الضوضاء من العناصر غير المحددة في مكان العمل، على اعتبار كل صوت غير مرغوب فيه، كما يعرف الصوت على أنه متعة الاستماع الناشئة عن تحريك الأعصاب السمعية والمراكز السمعية في المخ، وتنتقل هذه الأصوات بواسطة ناقل كالماء والهواء، وتنتشأ الضوضاء من الحركات الزائدة للموجة وتزداد حدتها بزيادة حدة هذه التحركات.⁴

¹ - حسن محمد عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 193.

² - جيريبيستر انكس، الصحة والسلامة المهنية في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص 348.

³ - عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، بيروت، 1994، ص 119.

⁴ - سلمى لحر، مرجع سابق، ص 48.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- يمكن تصنيف أنواع الضوضاء إلى عدة أنواع أساسية وذلك بحسب الزمن الذي يستغرقه ونذكر منها:¹
- ✓ الضوضاء المستمرة: يكون مستوى الضوضاء ثابتا وان التغيرات فيه من خلال فترة المراقبة شبه المعدومة مثل محرك المواد الكهربيائي.
 - ✓ الضوضاء النبضية (الطرقية): ويكون مستوى الضوضاء على دفعات متكررة الحدوث أو صدمات وارتطامات متتالية كما في المطرقة الهيدروليكية.
 - ✓ الضوضاء المتقطعة أو النادرة الحدوث: ويرتفع هنا مستوى الضوضاء فجأة، ثم ما يلبث أن يعود للوضع الطبيعي دون تكرار مثل صوت تفجير الصخور في مقلع الحجر.
 - ✓ الضوضاء البيضاء: مثل انطلاق البخار من الغلايات.
- بالنسبة للإدارة العمومية، الضوضاء قد تصدر من رنين الهاتف، عمليات الطباعة والتكليف، أشغال الصيانة، كثرة الحديث والحركة في الممرات خاصة أيام الاستقبال، وهذا ينعكس سلبا على راحة الموظفين، وقد تصدر الضوضاء من الخارج إذا كان مقر الإدارة يقع وسط المدينة، لهذا فالإدارات اليوم بحاجة إلى تصميم مكاتب قادرة على امتصاص الصوت.²
- وللضوضاء آثار كثيرة نذكر منها:³

- التأثيرات النفسية والعصبية، وتتمثل في الضيق، العصبية، التوتر؛
- إعاقة عملية الاتصال، حيث تعتبر الضوضاء عنصر تشويش يحد من كفاءة العملية الاتصالية سواء كان ذلك لدى المرسل أو المرسل إليه؛
- العمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا من ناحية استنفاد الطاقة وجهد العامل، وهذا في بيئة بعض التجارب.

1-2-2-1 الظروف التنظيمية

تعتبر ظروف العمل التنظيمية من أهم المكونات الأساسية لبيئة العمل والتي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه من قيادة، اتصال، تقييم العمل.

1-2-2-1 القيادة

تعد عملية القيادة من أكثر العمليات تأثيرا على دوافع الأفراد واتجاهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل، وبصفة عامة هي المحور الرئيسي للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

¹ - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق، ص 244.

² - نبيل سوفي، اثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارة العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية بالمصالح الخدمية لوزارة المالية-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2018، ص 15.

³ - السيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، الاسكندرية، 2005، ص 334.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

أولاً: تعريف القيادة:

تعددت التعاريف المقدمة من طرف الباحثين لعملية القيادة نذكر منها:

"هي الدور الذي ينقّمه الشخص المكلف بإدارة المنظمة عندما يقوم بالتأثير على المرؤوسين، أفراد وجماعات، ودفعهم لتحقيق أهداف المنظمة بجهودهم المشتركة".¹

وتعرف أيضا "بأنها العملية التي يتم من خلالها إثارة اهتمام الآخرين وإطلاق طاقاتهم وتوجههم نحو الاتجاه المرغوب فيه".²

ثانياً: أهمية القيادة:

تبرز أهمية القيادة الإدارية في المؤسسات من خلال مايلي:³

- تنمية وتدريب ورعاية الأفراد باعتبارهم أهم مورد للمنشأة؛
- تعد حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية؛
- تدعم القوى الايجابية في المنشأة وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان؛
- السيطرة على مشكلات العمل وحلها وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء.

ثالثاً: مصادر القيادة

تكمن مصادر القيادة في مصادر رسمية أساسها المركز الوظيفي للقائد ومصادر غير رسمية مستمدة من سمات القائد.

أ- المصادر الرسمية للقيادة

تتمثل المصادر الرسمية للقيادة في:⁴

- القوة الشرعية: إن مصدر هذه القوة هو المركز الرسمي الذي يحتله الفرد في التنظيم الإداري، وهذه القوة تتناسب من الأعلى إلى الأسفل.
- قوة الإكراه: هي قوة التأثير على الآخرين بواسطة الإكراه والعقاب إذا لم يخضعوا للسلوكيات المرغوبة، كالانتقادات الصادرة عن القائد، الخصم من الراتب، إصدار عقوبات مختلفة من بينها إسقاط الرتب.

¹ - عبد الله الفحطاني، دور القائد في رفع الروح المعنوية، مجلة الحرس الوطني، العدد 41، 2008، ص9.

² - محمد حسنين الموجي، القيادة الإدارية والتنمية البشرية، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 75.

³ - بلال خلف السكارنة، القيادة الإدارية الفعالة، دار المسيرة، عمان، 2010، ص21.

⁴ - بشير العلق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، مرجع سابق، ص ص 283، 284.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

■ قوة المكافأة: مصدر قوة القيادة هو المكافأة التي يقدمها الرئيس لمروؤسيه، نتيجة طاعته للأوامر كالمكافآت المادية (راتب، اجر) أو مكافآت معنوية (كتاب، شكر).

ب- المصادر غير الرسمية للقيادة: وتتمثل في:

■ القوة الفنية التخصصية: هي القوة المستمدة من خبرة ودراية ومهارة القائد في عمله، وهي تمثل مصدر تأثير للقائد من خلال حله للمشكلات التي تواجهه مروؤسيه بطريقة تدفع بهم مستقبلا إلى الالتجاء إليه في حل كافة المشاكل.¹

■ قوة الإعجاب: أساس تأثير قوة القائد هو إعجاب المرؤوسين بشخصيته وسماته حيث يصبح مرجعا لهم ويستمدون منه أفكارهم ومبادئهم وطريقة عملهم.²

رابعا: أنماط القيادة

يمكن التمييز بين ثلاثة أنماط للقيادة وهي:

أ- النمط القيادي الأوتوقراطي

يتميز هذا النمط بوجود ثلاثة أشكال رئيسة وهي:

✓ القائد الأوتوقراطي المتشدد: القائد يعطي الأوامر الصارمة التي يلتزم بها المرؤوسون، ويعمل على توسيع نطاق سلطته وصلاحيته للسيطرة على كل الأمور.³

✓ القائد الأوتوقراطي الخير: القائد يكون أقل استبدادا وتسلطا من الأوتوقراطي الجائر، حيث يستخدم المؤشرات الايجابية كالتثناء على المجدين منهم مع تطبيق العقاب الخفيف لضمان ولائهم فيخلق بذلك المناخ الملائم لديهم لتقبل قراراته وآرائه.⁴

✓ القائد الأوتوقراطي النادر: بالرغم من ان القائد سلوكه هو سلوك أوتوقراطي إلا انه يتميز باللباقة في التعامل مع مروؤسيه واعتماده على اتصالاته الشخصية معهم في انجاز العمل، ومرونته في معالجته للمشكلات التي تواجهه في عمله.⁵

¹ - رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة العراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص416.

² - أسامة خير، القيادة الإستراتيجية، دار الرياء، عمان، 2014، ص23.

³ - صالح عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإدارة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004، ص52.

⁴ - احمد محمد احمد النيرب، الأنماط القيادية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، تذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص41.

⁵ - أنيس عبد الباسط عباس، إدارة أعمال وفق منظور معاصر، دار المسيرة، عمان، 2011، ص187.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ب- النمط القيادي الديمقراطي

أهم ما يميز هذا النمط القيادي أن :

- ✓ الرئيس لا يصدر الأوامر إلا بعد مناقشة الأمور محل البحث من ذوي العلاقة، وتتم القيادة من خلال الترغيب لا الترهيب والتخويف؛¹
- ✓ القائد يتميز بسلوكه المتوازن فهو يتبع أساليب الإقناع والاستشهاد بالحقائق؛
- ✓ يحترم الرئيس أحاسيس الأفراد ومشاعرهم ويجعلهم يشعرون بكرامتهم وأهميتهم؛
- ✓ يستعين القائد الديمقراطي بآراء إتباعه، ويلعب دورا فعالا في تنمية الابتكار وتحقيق التعاون وإطلاق المرؤوسين لطاقتهم الكامنة؛
- ✓ القائد الديمقراطي يشجع مرؤوسيه على المشاركة في صنع القرارات من خلال الاتصالات العمودية الأفقية.²

ج- النمط القيادي الحر

أهم ما يميزه هذا النمط أن:³

- ✓ القائد يترك سلطة القرار للمرؤوسين ويصبح هو في حكم المستشار وينجح هذا الأسلوب عندما يتعامل القائد مع أفراد ذوي مستويات ثقافية وعلمية عالية.
- ✓ اتجاه القائد إلى إعطاء أكبر قدر من الحرية لمرؤوسيه لممارسة نشاطاتهم وإصدار القرار وإتباع الإجراءات التي يرونها ملائمة لانجاز العمل.
- ✓ اتجاه القائد إلى تفويض السلطة لمرؤوسيه على أو مع نطاق والى إسناد الواجبات إليهم بطريقة عامة وغير محددة ويتم التفويض على أوسع نطاق لأنه يعطي مرؤوسيه المزيد من الحرية والاستقلال في ممارسة أعمالهم.
- ✓ إتباع القائد سياسة الباب المفتوح في الاتصالات فالقائد الذي يتبع أسلوب القيادة الحرة يرى أن أسلوب الحرية في الإدارة لن يكون مجديا إلا إذا جعل بابا مفتوحا لمرؤوسيه.
- ✓ في ظل هذا الأسلوب يسود القلق والتوتر بدرجة كبيرة في محيط العمل، حيث لا يوجد توجيه حقيقي فعال ولا رقابة فعالة، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف قدرة المجموعات على الإنتاج.⁴

¹ - عمر سعيد وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة، عمان، 2003، ص 110.

² - ليندة فرخة، اثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية في المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير غير مستورة، علوم التسيير، إدارة أعمال، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2008، ص 44.

³ - مصطفى كامل أبو العزم عطية، مقدمة في السلوك التنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، بدون سنة نشر، ص 83.

⁴ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2002، ص ص 221، 222.

1-2-2-2 الاتصال

إن عملية الاتصال عملية تفاعلية وتسير في اتجاهات مختلفة، فهي تختلف من عملية الأنباء والإعلام.

أولاً: تعريف الاتصال

يعرف كينز "hwakins" وبرسون "person" الاتصال بأنه: " العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات وبواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الاهداف التنظيمية".¹

ويعرفه آخرون بأنه: " مجموعة الأفكار والتعبيرات والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد".²

ثانياً: عناصر الاتصال:

من أهم عناصر الاتصال ما يلي:³

أ- المرسل: يعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال والحركة الأولى في ذروتها ومسيرتها، ويسمى أحياناً المصدر أو المتصل، والمرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى لنجاح مهمته المتمثلة في إيصال مضمونها إلى المستقبل وأهم الصفات التي يجب أن يتوفر في المرسل هي:

- القدرة اللغوية والبلاغة سواء في سرد المعلومات وإسماعها للمستقبلين أو كتابتها إليهم عبر الوسائل والقنوات المختلفة؛
- المنطق المؤثر والقدرة على الإقناع والتأثير وخاصة إذا كانت الرسالة مقروءة أو مسموعة؛
- قدرة المرسل في أن يكون أكثر جاذبية.

ب- الرسالة: تعد الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر التي يرسلها المرسل إلى المستقبل على شكل رموز معينة وهناك ثلاث خطوات مرتبطة بالرسالة هي:

- الترميز: يشمل وضع الفكرة في شكل رسالة أي صياغة الكلمات والصور والرموز في شكل يمكن بثه.
- بث الرسالة: تعني إرسال الرسالة إلى المستقبل، سواء بصفة شخصية أو باستخدام وسائل اتصالية.
- استقبال الرسالة: هي العملية التي تتم في عقل المستقبل ويتمثل في تلقي الرسالة وتفسيرها وفهمها.

¹ - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5، دار وائل، عمان، 2009، ص 218.

² - بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 17.

³ - عليان ربحي مصطفى، أسس الإدارة المعاصرة، دار الصفاء، عمان، 2007، ص 241_ 244.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ج- وسيلة الاتصال: هي الوسيلة التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتتعدد أنواع الوسائل بتعدد أنواع الاتصال وأشكاله كالاتصال الشخصي أو الاتصال الجمهوري.

د- المستقبل: هو الطرف الثاني في عملية الاتصال الذي تصله الأوامر أو الاقتراحات أو الإرشادات أو المعلومات.¹

ثالثا: وظائف الاتصال

للاتصال وظائف متعددة سواء اعتبرناه بذلك وسيلة للتواصل أو وسيلة للتفاعل الجماعي يمكن الإشارة لوظائف الاتصال في النقاط التالية:²

✓ الاتصال يساعد في نقل التراث الحضاري بين الأجيال المتعاقبة: حيث يساعد في نقل اثر الحياة التي عاشها الإنسان عبر الفترات التاريخية إلى الأجيال المتعاقبة، ويساعد أيضا في إبراز نواحي الحياة المختلفة وأنماط السلوك التي كانت سائدة.

✓ الاتصال يعمل على دعم العلاقات الإنسانية: كل علاقة إنسانية تعني أن هناك اتصالا يشكل ما بين مجموعة من الأفراد أو المجموعات لذلك يحلو للبعض القول أن العلاقات الإنسانية الجيدة تعني اتصالات جيدة وفعالة، وان العقبان تقف في سبيل تحقيق الاتصال الجيد ليؤثر تأثيرا سينا على هذه العلاقات ويساهم الاتصال في تبادل الخبرات وأساليب الحياة وقوالب السلوك بين أفراد المجتمع الواحد أو بين الأفراد في المجتمعات المختلفة، وكذلك خلق فرص الاحتكاك وتقارب الأفراد بين الجماعات على المستويين العاطفي و الفعلي.

✓ الحوار والنقاش: يسمح الاتصال بين الأفراد بتوفير فرص النقاش وتبادل أطراف الحديث حول المواضيع المختلفة والمناقشة عبارة عن نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.

¹ - يو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة، عمان، 2009، ص 68 .

² - سامية قطوس، دراسة سوسيولوجية لتأثير استخدام الانترنت في نمط الاتصال الأسري، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد الثامن عشر، الجزائر، 2013، ص51.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

رابعاً: أنواع الاتصال

وتكمن أنواع الاتصال في:

أ- الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية

✓ الاتصال الرسمي: هو اتصال مبرمج ومهيكل يتم بين الفاعلين داخل المنشأة أو ما بين المنشآت بالطرق الرسمية والتقاليد المتعارف والمتفق عليها، كما يعتمد على الخطابات والمذكرات والتقارير وعروض الحال.¹

✓ الاتصال غير الرسمي: يعتمد هذا النوع على وجود علاقات إنسانية بين عناصر الإدارات المختلفة بين الأفراد في المؤسسة الواحدة وهي مكملة لدور الاتصالات الرسمية.²

ب-الاتصالات حسب اتجاه التدفق

وتنقسم إلى:³

✓ الاتصالات النازلة: يعني إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا تتضمن تعليمات محددة، نظم القوانين، أساليب تطوير الاداء، قواعد الجزاء والعقاب.

✓ الاتصالات الصاعدة: تتمثل في عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا أي المرؤوسين نحو الجهات العليا وهي متعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ وصعوبات تطبيق الإجراءات.

✓ الاتصالات الأفقية: تتمثل في العملية التي تتم بين المرؤوسين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا.

1-2-3 تصميم العمل

أولاً: تعريف تصميم العمل

يعتبر تصميم العمل وسيلة وليست غاية في حد ذاته، وهو يستند إلى تطبيق مبدأ التخصص في العمل - إلى أي مدى يتم تطبيق مبدأ التخصص- وهي عملية صعبة معقدة تتضمن اتخاذ القرارات والإجراءات (تحليل العمل).⁴

¹- جمال بن زروق، الاتصال التنظيمي ومسار التعبير داخل المنشأة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، عدد 15، جامعة باجي المختار عنابة، 2005، ص ص 214 215.

²- عياصرة معن محمود، بني احمد مرزان محمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار الحامد، عمان، 2008، ص 170.

³- قاسي ناصر، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص ص 15، 16.

⁴- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2004، ص 305.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

كما يعرف بأنه تحديد مجموعات مميزة من الأعمال والنشاطات التي يمكن تنفيذها والقيام بها من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد بشكل محدد وسهل وواضح وفعال ومتربط مع الأعمال الأخرى بشكل تكاملي منسق.¹

ثانيا: أهمية تصميم العمل

يلعب تصميم العمل دورا هاما في فعالية المنظمة وكفاءتها وفي حياة العامل نفسه الذي يريد العمل، فالطريقة التي يتم بها تصميم العمل قد تساعد كثيرا في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها أو العكس، كما قد تعود على العاملين بكثير من النتائج الايجابية أو السلبية.

ومن هذه الايجابيات: توفير دخل للعامل، إبتاع حاجاته ورغباته وتحقيق المكانة له والشهرة وغيرها. ومن السلبيات: التوتر والقلق، والإرهاق وغيرها.²

ثالثا: عناصر تصميم العمل

توجد ثلاث عناصر والتي لا بد من أخذها كليا أو جزئيا عند تصميم العمل وهي:³

✓ **العناصر التنظيمية:** وهي تمثل المهام المتخصصة في كل وظيفة وأسلوب تتابع وانسيابية هذه المهام، بحيث يؤدي هذا التتابع إلى اكتمال الوظيفة الأفضل في التصميم للوصول إلى الكفاءة الإنتاجية العالية بغض النظر عن رضا العاملين واتجاهاتهم.

✓ **العناصر السلوكية:** وهي العناصر التي يتضمنها محتوى الوظيفة نفسها المؤثرة على دافعية العاملين ومن أهم هذه العناصر تنوع المهارات وأهمية المهام والاستقلالية والتغذية العكسية.

✓ **العناصر البيئية:** إن هذا المدخل يسمى بالمدخل البيولوجي أو المندسة البشرية وقد يتم تصميم العمل وفق المحددات الذهنية أو الإدراكية أيضا.

رابعا: أساليب تصميم العمل

شاع استخدام العديد من الأساليب في تصميم العمل في المنظمات المعاصرة، هذه الأساليب مستخدمة من قبل المنظمة الإنتاجية والخدمية على حد سواء، وتتمثل هذه الأساليب في:⁴

أ- تبسيط العمل

يعتمد هذا الأسلوب على تجزئة العمل إلى ابسط المهام وصولا إلى المهام الروتينية والتي لا تتطلب مهارات وقابليات، ووفق هذا المدخل يتم إناطة المهام المعقدة أو التي تتطلب إمكانيات فكرية كبيرة (كالنخطيط والتنظيم) للمدربين وذوي المهارات، في حين تناط المهام الروتينية إلى العاملين في المستويات الدنيا.

¹ - سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014، ص 44.

² - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة النظريات العملية الإدارية وظائف المنظمة، دار الحامد، عمان، 2006، ص 153.

³ - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل، عمان، 2003، ص ص 81، 82.

⁴ - نفس المرجع، ص ص 83_85.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ب- توسيع الوظيفة:

بموجب هذا الأسلوب تضاف مهام ومسؤوليات إلى المهام الفعلية في وظائف العاملين وخاصة بالنسبة للوظائف ذات التخصص العالي، إذ تؤدي هذه الوظائف إلى حصول الملل وانخفاض الدافعية والرضا والأداء، ويؤدي هذا الأسلوب إلى تنوع المهارات والتنوع يكون في نفس المستوى.

ج- التناوب الوظيفي:

يتم انتقال العامل من وظيفة إلى أخرى في المنظمة بموجب هذا الأسلوب، وقد يكون الانتقال عمودياً أو أفقياً، فالعمودي يتضمن انتقال العاملين إلى مواقع ومستويات أعلى وتحمل مسؤوليات أكبر مع صلاحيات أوسع، أما الانتقال الأفقي فهو الانتقال إلى وظائف في نفس المستوى.

د- الإثراء الوظيفي:

إحدى طرق تصميم الوظيفة المستندة إلى نظرية خصائص العمل وأبعاده حيث أوضحت هذه النظرية بأن دافعية ورضا الفرد يزدادان عند مزاولتهم وظائف تحتوي على خصائص تؤدي إلى الاستقرار النفسي بسبب تمكنهم وخبرتهم الوافية، وتمكنهم من الوصول إلى النتائج مع توفر فرصة إعلامهم بهذه النتائج أول بأول.

1-2-3 الظروف المادية:

تعتبر الظروف المادية للعمل من بين أهم المكونات الأساسية لبيئة العمل وسنركز في هذا على الحوافز والأجور.

1-3-2-1 الحوافز

تعتبر الحوافز وسيلة لإثارة دافعية الأفراد، وأصبح للحوافز أهمية كبيرة اكتسبتها من الأهمية التي يملكها المورد البشري في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها.

أولاً: تعريف الحوافز

يمكن تعريف الحوافز على أنها: "العوامل التي تهدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد والتي تحدد نمط السلوك أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة الاحتياجات الإنسانية".¹
كما يمكن تعريفها بأنها: "فرص أو وسائل توفرها الإدارة المؤسسة أمام الأفراد العاملين لتثيير بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي عليها عن طريق الجهد والعمل المنتج والسلوك السليم وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع".²

¹ - نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 284.

² - مصطفى نجيب شاوشي، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق، عمان، 2005، ص 208.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ثانيا: اهمية الحوافز

تتحقق عملية التحفيز إذا ما تمت بشكل ناجح النتائج التالية:

- التقليل من مشاكل العمل، الغيابات ودوران العمل السلبي، وانخفاض المعنويات وقلة الصراعات مما يقود إلى خلق استقرار أعلى في الموارد البشرية للمؤسسة ووضوح استقرار أهدافها على المدى القصير والطويل؛¹
- رفع مستوى رضا الأفراد وإيجاد علاقات اجتماعية تعاونية بين الزملاء وعلاقات قائمة على الثقة والتقدير والاحترام بين الرئيس والمرؤوسين؛²
- تحقيق التكامل والترابط بين نشاط التحفيز وأنشطة الموارد البشرية حيث تؤثر هذه الأنشطة على النتائج المتوقعة على مستوى المؤسسة؛³
- زيادة إنتاجية العمل والمبيعات والأرباح.⁴

ثالثا: أنواع الحوافز

هناك عدة تقسيمات للحوافز إلا أن أكثر التقسيمات اعتمادا هي الحوافز المادية والمعنوية.

أ- الحوافز المادية

وهي التي تشبع الحاجات المادية للإنسان كالحاجة إلى الطعام والملبس والسكن، كما أن الحوافز المادية تأخذ صورا وأشكالا عديدة كالمكافآت والعلاوات المالية، الترقية، المشاركة في الأرباح، كما أنها تشمل بعض الامتيازات الأخرى كالعطل مدفوعة الأجر، التأمين، ونظام التقاعد والمعاشات وغيرها، تعتبر الحوافز المذكورة أعلاه حوافز مادية إيجابية، كما انه يمكن اعتبار الخصم من الأجور والحرمان من المكافآت أو العلاوات عبارة عن حوافز مادية سلبية يستخدمها المدير أو المشرف لتبنيه أو تحذير العامل أو معاقبته عندما يخطئ أثناء العمل، فتكون بذلك حافز للعامل تؤثر فيه وتدفعه لكي يعوض ما خسره.⁵

¹ - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2003، ص 252.

² - عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2008، ص 10.

³ - بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجية، عمان، 2008، ص 142.

⁴ - مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 330.

⁵ - سليمة براكنت، ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة لنيل شهادة ماجستير - علم الاجتماع تنظيم وعمل -، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة باتنة، الجزائر، 2012، ص 54.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ب- الحوافز المعنوية

يقصد بها تلك الحوافز التي لا تعتمد على المال في إثارة وتحفيز العاملين بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العنصر البشري الذي له أحاسيس وأمال وتطلعات ايجابية تسعى لتحقيقها.¹

وهي أيضا الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الذاتية مثل الحاجة إلى التقدير والاحترام والثناء وغيرها ، ومن الحوافز المعنوية السلبية فهي تتمثل في تأنيب العمال ولومهم، والصراخ عليهم وتوجيه الإنذارات.²

1-2-3-2 الأجر

تعتبر الأجر من الأعباء التي تتحملها المؤسسات الاقتصادية وكافة التنظيمات التي تستخدم الموارد البشرية، وازدادت أهمية الأجر باعتباره من عناصر الإنتاج ويؤثر على أرباح وأهداف المؤسسة،

أولاً: تعريف الأجر

يمكن إعطاء تعريف للأجر كما يلي:

الأجر هو كل ما يحصل عليه العامل لقاء عمله أيا كان نوعه يقصد بالأجر كل ما يدخل في ذمة العامل من مال مقابل قيامه بالعمل أيا كان نوعه أو الاسم الذي يطلق عليه أو صورته، كما يمكن أن يأخذ صورة نقدية، أو صورة عينية، يمكن تسميته بالأجر أو الراتب.³

ثانياً: أهمية الأجر

تكتسي الأجر أهمية بالغة من عدة جوانب، يتأثر بها الموظف، الإدارة والمجتمع، من الناحية الاقتصادية ، الاجتماعية وحتى السياسية، باعتبارها من جهة، حافزا لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل الإدارة ، لصالح المجتمع و لكونها تساعد المستفيد منها تلبية إلى درجة ما حاجاته الشخصية والعائلية.

أ- بالنسبة للموظف

وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:⁴

- ✓ أن الموظف غالبا ما يختار وفقا لمؤهلاته، وظيفة أو مؤسسة ما حسب الأجر الذي توفره ؛
- ✓ تمثل المصدر الوحيد أو الهام لمعيشة الفرد العامل أو الموظف، ترفيهه، خدماته والاحتياجات المالية التي يستطيع أن يوفرها لنفسه ولأفراد أسرته؛

¹ - مصطفى نجيب شاوشي، مرجع سابق، ص 210.

² - سليمة براكطة، مرجع سابق، ص ص 54، 55.

³ - حورية جاودي، تسيير الأجر في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسقي والصرف onid، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم الزادارية جامعة البويرة، الجزائر، 2006، ص 127.

⁴ - عبدالله بلعيد، إصلاح نظام الأجر في الوظيفة العمومي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الحقوق، الجزائر، 2018، ص 19.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

✓ تعتبر المحدد الرئيسي للمستوى المعيشي للموظف ووضعه في مجتمعه الذي يأخذ بالمعيار المادي المحدد لمنزلة الشخص بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله؛

ب- بالنسبة للإدارة

وتتمثل هذه الأهمية في:¹

✓ جلب الموظفين المناسبين لتحقيق الأهداف المسطرة في الإدارة وذلك بالإضافة إلى المزايا التي توفرها من حيث الاستقرار.

✓ المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي، لتفادي الاحتجاجات، الغيابات أو التسبب وتقليل من حالات ترك الوظيفة لاسيما للذين تتوفر لديهم خبرة وكفاءة .

✓ تحقيق الرقي الأدائي من خلال الربط بين مستويات الأداء ومستويات الأجور² وذلك من خلال التوزيع الأنجع لمنح المردودية الفردية.

ثانيا: العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الأجور

تعددت العوامل التي تؤثر في مستوى الأجور التي يجب على النظام الجيد مراعاتها، نذكر منها مايلي:

- جماعات الضغط والمساومة الجماعية: حيث يمكن لهذه الجماعات أن تمارس الضغط على المنظمات في تحديد مستوى الأجور ومن بين هذه الجماعات النقابات العمالية والاتحادات المهنية، ويكون على هذه الجماعات أن تستخدم قوتها لجعل مستوى أجور المنتمين لتلك الجماعات أعلى مما تستحقه وظائفهم في ضوء قيمتها الحقيقية للمؤسسة.²
- تكاليف المعيشة: يتم تحديد مستوى الأجور الخاصة بفئات الأجر الدنيا والوسطى بحيث يوفر دخلا كافيا لتغطية متطلبات المعيشة.³
- القدرة المالية على الدفع: ينبغي معرفة القدرة المالية للمؤسسة قبل تقرير سياسة الأجور في المؤسسة وذلك من خلال التحليل والوقوف على مدى تحقيق الأرباح وبأي قدر.⁴

3-1 الآثار السلبية لظروف العمل

لظروف العمل عدة آثار سلبية نذكر منها:

¹- نفس المرجع ، ص 21.

²- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 234، 235.

³- سعاد نائف برطوني، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار وائل، عمان، 2004، ص 273.

⁴- حنان نصر الله، إدارة الموارد البشرية، زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 278.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

أولاً: ارتفاع معدل الغيابات:

يشير معدل الغيابات إلى عدد الأيام التي يغيبها العامل ولا يتواجد في عمله خلال عام، ويقصد بالغياب عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن.

ويحسب معدل الغياب كالتالي:¹

$$\frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم} \times 100}{\text{عدد أيام العمل لكل العاملين}}$$

وهناك أيضاً ما يسمى بمتوسط عدد أيام الغياب، ويحسب كالتالي:

$$\frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم}}{\text{متوسط عدد العاملين في القسم}}$$

ويستخدم معدل الغياب في التالي:²

- التعرف على مدى انخفاض الروح المعنوية، فكلما ارتفع معدل الغياب كلما كان هذا مؤشراً على انخفاض الرضا والروح المعنوية.
- التنبؤ بعدد أيام الغياب خلال الفترة القادمة، و استخدام هذا التنبؤ في التعرف على عدد العاملين المطلوبين لمواجهة الغياب المحتمل.

ثانياً: حوادث العمل

حوادث العمل هي حسيطة إهمال الفرد في أداء عمله أو نتيجة لخلل يحدث في الآلات و المعدات أو أي سبب له علاقة لمحيط العمل، مما يؤدي إلى تعطيل نشاط العامل نظراً لإصابته و بالتالي يتعطل نشاط المؤسسة، و هي النتيجة التي لم تكن متوقعة و لا مرغوب فيها³، ويمكن حساب معدل حوادث العمل عن طريق حساب:

أ- معدل تكرار الإصابة : و هو يعبر عن عدد الإصابات التي تضيع بسببها وقت العمل و التي وقعت خلال مليون ساعة.

و يحسب هذا المعدل كالتالي⁴ :

¹ - أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، عمان، 2004، ص131.

² - أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 132.

³ - علية بوعافية، تأثير دوران العمل على أداء و تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة بسكتة شرشال الجديدة NBC ، رسالة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013، ص 53.

⁴ - نفس المرجع، ص ص 54 ، 55.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

$$\text{معدل تكرار الإصابة} = \text{عدد الإصابات} \times 1000000$$

عدد ساعات العمل التي عملها العامل خلال الفترة

ب- حوادث العمل: بالنسبة لمعدل الحوادث و الذي تمثل معدل الحوادث لكل 1000 موظف يتم حسابه كالتالي:

$$\text{معدل الحوادث} = \frac{\text{مجموع الإصابات الكلي} \times 1000000}{\text{مجموع عدد الموظفين}}$$

مجموع عدد الموظفين

ثالثا: دوران العمل

إن مفهوم دوران العمل في بعض البحوث العلمية كان تحت مصطلح التسرب الوظيفي وفي أخرى تحت مصطلح ترك العمل أو الخدمة.

ويقصد به "خروج بعض العاملين من المؤسسة خلال فترة معينة بسبب انتهاء أو إنهاء خدمتهم أو العجز أو الوفاة أو الإجازة أو النقل، وهي حالة تتطوي على تعيين أفراد تم فقدهم ثم إحلالهم بآخرين بالنسبة للتنظيمات . وتعود أسباب الدوران في العمل ربما إلى عدم الدقة في عمليات الاختيار والتعيين من جانب المؤسسة أو مغريات تمنحها التنظيمات المماثلة الاستقطاب العاملين لتولد لديهم الرغبة للانتقال إليها لإشباع حاجتهم . فالتفكير المنطقي يقودنا إل افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في العمل.¹ ومن المهم في أية مؤسسة أن يتم قياس دوران العمال ويتم حسابه كما يلي:²

$$\text{معدل دوران العمل للمعينين الجدد} = \frac{\text{عدد الذين تركوا العمل من العاملين الجدد} \times 100}{\text{عدد المعينين في نفس الفترة}}$$

عدد المعينين في نفس الفترة

$$\text{معدل الفصل (الانفصال)} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال سنة} \times 100}{\text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}}$$

إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة

$$\text{معدل الإحلال} = \frac{\text{عدد حالات الإحلال} - \text{عدد العاملين الذين لا يمكن تركهم للعمل} \times 100}{\text{متوسط عدد العاملين خلال الفترة}}$$

متوسط عدد العاملين خلال الفترة

¹ - رقيقة بن منصور، الاستقرار وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية سطيف، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر، 2013، ص72.

² - علية بوعافية، مرجع سابق، ص 61.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

رابعاً: الأمراض المهنية

هي تلك الأمراض المهنية المرتبطة مباشرة بالعمل والناجمة عن تعرض العامل لظروف غير مهيأة في مكان العمل¹ كما تعتبر أمراضاً مهنية كل أعراض التسمم، التعفن، الاعتلال، الناتجة، عن مصادر مهنية.²

خامساً: النزاع العمالي

ينشأ النزاع العمالي بين أصحاب العمل والعمال، يتعلق بشروط الاستخدام، أحوال العمل أو رفض صاحب العمل الدخول بحسن نية في المفاوضات مع نقابة عمالية معتمدة.³

2 الإطار النظري لسلوك الموارد البشرية

يعتبر المورد البشري الدعامة الأساسية للمحافظة على بقاء ونمو المؤسسة، وهو العنصر الوحيد الذي لا يمكن السيطرة على سلوكه، وإنما يمكن مراقبته وتوجيهه، ولذا كرس العديد من المفكرين والباحثون إهتماماتهم بدراسة سلوك الأفراد والجماعات.

2_1 أساسيات حول سلوك الموارد البشرية

في هذا الجزء سنتعرض إلى مفهوم سلوك الموارد البشرية، خصائصه، نواتجه، والعوامل المؤثرة فيه.

2_1_1 مفهوم سلوك الموارد البشرية

أ_ تعريف سلوك الموارد البشرية

قبل التطرق لتعريف سلوك الموارد البشرية يمكن التمييز بين نوعين من السلوك:⁴

_ السلوك الفردي: وهو السلوك الخاص بفرد معين.

_ السلوك الجماعي: وهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد بغيره من الجماعة.

ويمكن تعريف السلوك التنظيمي على أنه: "الإهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في البيئة البشرية وأهدافها".¹

¹ - عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب، عمان، 2006، ص100.

² - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الثلاثاء 24 رمضان عام 1403هـ، القانون المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، ص 16، 18.

³ - فاطمة الزهراء تيلاتي، التمثيل العمالي النزاعات وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظومة الصحية الجزائرية، رسالة ماجستير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012، ص 55.

⁴ - عبد الرزاق الرحاحلة وآخرون، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص20.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

كما يعرف بأنه: "عملية تغيير ملموسة ومخططة، تشمل جوانب مختلفة من المؤسسة، كتغيير سلوك العاملين وإحداث التعديل في الأهداف والسياسات".²

مما سبق يمكن تعريف سلوك الموارد البشرية على أنه: "مجموعة من التصرفات والتغيرات الداخلية، التي يسعى عن طريقها الفرد لأن يحقق عملية التكيف، والتوفيق بين مقومات وجوده، ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش فيه"³.

ويعرف كذلك بأنه: "سلوك العاملين في أماكن العمل والذي يضم سلوك كل من الفرد والجماعة، والتفاعل مع العمليات التنظيمية"⁴.

ب_ خصائص سلوك الموارد البشرية

هناك عدة خصائص لسلوك الموارد البشرية سنعرضها فيما يلي⁵:

- ✓ سلوك هادف: أي سلوك الموارد البشرية يكون من أجل تحقيق هدف ما بدقة، حيث يوجه الفرد استجابته لتحقيق الهدف من خلال سلوكه لإشباع الحاجة المطلوبة؛
- ✓ سلوك مسبب: ينشأ هذا السلوك من فراغ ولكن هناك دائماً مؤثراً يؤدي إلى نشأة وظهور السلوك، وهذا المؤثر يؤدي إلى تغيير في ظروف الفرد الذاتية أو الظروف المحيطة به، أو في البيئة الاجتماعية المحيطة به؛
- ✓ الدافع للسلوك: ويلعب الدافع أهمية كبيرة في تحديد مدى واتجاه السلوك، ويختلف الدافع عن السبب، حيث أن السبب هو الذي ينشئ السلوك المطلوب، والدافع يمثل هذه القوة الأساسية المثيرة للسلوك ويدفع في الإتجاه المحدد؛
- ✓ له أشكال متعددة: يظهر السلوك البشري في أشكال متعددة ومختلفة للموقف الواحد الذي يواجهه الفرد في ظروف مختلفة، ولمجموعة من الأفراد في موقف واحد أو مواقف مختلفة، وذلك يحدد الهدف والحاجة والدافع والتوافق مع البيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد.

¹ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 19.

² - محمد زغاف، مقصود عبد القادر، دور البرامج التكوينية في تحسين السلوك التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الرياضية، المجلة العلمية للعلوم والتكنولوجيا للنشاطات البدنية والرياضية، العدد الرابع عشر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017، ص 316.

³ - يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السكيسوسايولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد السابع، جامعة الوادي، الجزائر، 2014، ص 126.

⁴ - شريفة معدن، عورة وفاء، العدالة التنظيمية ودورها في توجيه السلوك التنظيمي داخل المؤسسة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، العدد الثامن، المجلد الثاني، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019، ص 222.

⁵ - رائد يوسف الحاج، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 51، 52.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

2-1-2 نواتج سلوك الموارد البشرية

لسلوك الموارد البشرية داخل أعمالهم نواتج معينة وأهم هذه النواتج مايلي:¹

◆ الأداء والإنتاجية: ويمكن التمييز بين أبعاد الأداء التالية:

- ✓ أن يحقق الأفراد الأهداف والأعمال المطلوبة منهم وهو مايشير إلى الفعالية في الاداء.
- ✓ إن يستخدم الأفراد الموارد المتاحة بشكل إقتصادي ودون إسراف وهو مايشير إلى الكفاءة في استخدام الموارد.

◆ الرضا عن العمل: وهي تمثل الإتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل، مثل: الأجر وسياسات المؤسسة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين، وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر.

2-1-3 العوامل المؤثرة على سلوك الموارد البشرية

يختلف سلوك الفرد عن سلوك الآخرين وذلك راجع إلى متغيرات رئيسية نذكرها في النقاط التالية:

- ✓ الجنس: أي أن تصرف الذكر يختلف عن تصرف الأنثى، فالذكر يتصف عادة بالجرأة أو الإقدام والمخاطرة، بينما تتصف الإناث بالحذر والحيلة في نفس المواقف؛
- ✓ السن: يتسم الشباب مثلا بالتهور وسرعة الانفعال، بينما يتسم كبار السن بالهدوء والاتزان والتعقل كرد فعل لنفس الموقف؛
- ✓ الشخصية: تلعب شخصية الفرد دورا رئيسيا في سلوكه فاختلاف خصائص شخصية الأفراد هي التي تحدد ردود أفعالهم، حيث لايعقل أن يتصرف الجبان غير الواثق من نفسه بنفس التصرف الذي يعكسه الشخص الشجاع، أو أن يتساوى سلوك الشخص السلبي مع سلوك الشخص الإيجابي، والسلوك الهزلي مع السلوك الجاد، وسلوك المسالم مع سلوك المجادل، وسلوك المتسامح مع سلوك الحاقد.²
- ✓ العوامل البيئية المحيطة بالفرد: إن العالم يتكون من بيئات مختلفة تكونت بفعل العوامل الطبيعية والحضارات، وأصبحت هذه البيئات تؤثر في الإنسان ويتأثر بها.
- ✓ المجتمع: الوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد بمفهومه المادي والمعنوي ذو تأثير كبير على سلوكيات الأفراد، حيث يتحدد سلوك وعلاقات الآباء والأقارب والجيران والمتزوج والعزاب، فكل فرد يحاول أن يلعب دوره في المجتمع طبقا لما يرسمه هذا المجتمع من ملامح لهذا الدور.³

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي(مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003، ص 47.

² - محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات(فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص 25.

³ - رائد يوسف الحاج، إدارة السلوك الانساني والتنظيمي، مرجع سابق، ص 50.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

2_2 سلوك الموارد البشرية وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى

من المهم التعرف على العلوم الإجتماعية ذات العلاقة بسلوك الموارد البشرية وفيما يلي فكرة مختصرة عن هذه العلوم:

2_2_1 علم النفس: هو علم دراسة سلوك الإنسان، فعلم النفس يقدم معلومات عن كيفية تفكير الفرد والعوامل المساعدة للتعلم والإدراك وتعدد الدوافع والحاجات الإنسانية والتي تساعد على معرفة مفهوم السلوك البشري بمختلف مظاهره الإجتماعية.

وعلم النفس أيضا يدرس العلاقات الوظيفية بين سلوك الأفراد والمؤثرات غير الإنسانية ويستطيع المدير أن يستفيد من المعارف الإنسانية التي يقدمها علم النفس والتي تتركز في فهم البرامج التحفيزية الفعالة التي تؤثر عليهم، ويتفق علماء النفس على أن الدافعية من العوامل الأساسية المحددة للسلوك حيث تشير الدافعية إلى السلوك المعني.¹

2_2_2 علم الاجتماع: هو العلم الذي يدرس السلوك داخل مجموعته، ويدرس كذلك الفرد وترايطه مع الكائنات البشرية المختلفة، فهو علم يسعى لفهم الغاية من التجمع الإنساني وتشخيص الطرق التي يتعامل بها الناس فيما بينهم.²

إن الموضوع الأساسي لعلم الاجتماع هو دراسة المجتمع والعلاقات الإجتماعية والتركيب الإجتماعي وغيرها من العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد في المجتمع، ويعتقد علماء الاجتماع أن المؤسسات ستكون من أناس لهم أدوار ومراكز مختلفة ولهم غايات، وأهداف مختلفة.³

وعليه فإن جل اهتمام علم الاجتماع والمهتمين به ينصب على دراسة الآتي:⁴

- ✓ الجماعات الإنسانية؛
- ✓ العلاقات الديناميكية بين الأفراد والجماعات؛
- ✓ المركز الإجتماعي للفرد بين المؤسسات والتنظيمات؛
- ✓ التغيير والتطور الإجتماعي؛

¹ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 25.

² - شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 49.

³ - صلاح محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص 21.

⁴ - شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص 49.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

2_2_3 علم وصف الإنسان: وهو علم يهتم بدراسة الإنسان وسلوكياته التي تعلمها من خلال الثقافة التي يشترك فيها الأفراد، والتي تشمل اللغة والقيم الأخلاقية، المشاعر الموجودة بين الأفراد في إطار العلاقات الشخصية بينهم.

ويمكن تقسيم علم الأنثروبولوجيا إلى قسمين:

- الأنثروبولوجيا المادية أو الطبيعية: ويختص بدراسة صفات ومقاييس الجسم الإنساني والبحث عن أصوله ومراحل تطوره عبر العصور ويتعلق ذلك بعلم تشريح الجسم ووظائف أعضاء الجسم.
- الأنثروبولوجيا الحضارية: وهو يختص بدراسة حضارات الشعوب وأساليب الحياة، وينقسم إلى:
 - ✓ دراسة الآثار والحضارات القديمة؛
 - ✓ دراسة البناء الاجتماعي والترابط والتفاعل بين الأفراد؛
 - ✓ دراسة اللغويات باعتبارها لغة التخاطب والتواصل بين الآخرين¹.

2_3_3 محددات سلوك الموارد البشرية

تتشترك مجموع من العوامل في تشكيل سلوك الموارد البشرية، ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعة العوامل الفردية التي ترجع إلى التكوين النفسي للفرد، ومجموعة العوامل الجماعية التي ترجع إلى طبيعة الجماعات التي ينتمي إليها الفرد في المؤسسة.

2_3_1 محددات سلوك الفرد

هي عبارة عن تلك المتغيرات التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للعامل داخل المؤسسة وسوف نتطرق لأهمها كما يلي:

أولاً: التعلم

يعتبر التعلم من المحددات الأساسية التي تساعد على فهم وتقييم ظاهرة سلوك الموارد البشرية، وحظي بقدر كبير من الاهتمام في مجال علم النفس.

أ_ تعريف التعلم

تعددت التعاريف المقدمة للتعلم فيمكن تعريفه التعلم على أنه: عملية اكتساب المعرفة ونشر المعلومة والقدرة على التكيف بنجاح مع الظروف المتغيرة.²

¹ عبد الحق علي إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه، الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2015، ص ص 40_45.

² نجم عبود، إدارة المعرفة (المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 55.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

كما يمكن تعريفه على أنه: التغيير الدائم في السلوك الذي ينتج عن الخبرة المكتسبة من التجارب السابقة والتي يتم تدعيمها بصورة أو بأخرى.¹

ب- نماذج التعلم

لا توجد نظرية عامة متفق عليها للتعلم سنورد بعض المحاولات في نماذج وهي:

✓ **نموذج التعلم الشرطي:** يعتمد هذا النموذج على الأبحاث التي قام بها بافلون وهو عالم روسي الجنسية، ويركز هذا النموذج على ضرورة وجود مثير لكي يتم التعلم ويعتقد أن التعلم يكون تعديلا للسلوك بتأثير المؤشرات الخارجية قياسا على الفعل المنعكس النمطي، الذي هو في الواقع منعكس مكتسب بالتجارب، ويرى أن الإنسان يتعلم بالنفوذ على القيام بالعمل الذي يقترن عمله كمؤثر سار، وأن يتجنب العمل الذي يقترن عمله بمؤثر مؤلم.²

✓ **نموذج التعلم الشرطي الإجرائي:** يهتم هذا النموذج بضرورة توافر الحافز أو المكافآت في التعلم أو تغيير السلوك ويتم تشكيل السلوك من خلال التحكم في المكافأة، بمعنى إن الفرد يكرر الأفعال التي يكافأ عليها، يقوم هذا النموذج على ارتباط المثير والاستجابة ويكون ذلك إذا اقترنت الاستجابة بحالة إشباع أو مكافأة.³

✓ **نموذج التعلم الإجتماعي:** يتمكن الأفراد من التعلم عن طريق ملاحظة ما الذي يحدث للأفراد الآخرين، أو عن طريق إبلاغهم عن شيء ما، بالإضافة إلى الخبرة المباشرة على سبيل المثال ، الكثير مما تعلمناه جاء عن طريق ملاحظة النماذج (الآباء، المعلمين، الزملاء، الصور المتحركة، الرؤساء وغيرهم).⁴

ج- مبادئ التعلم

يمكن إبراز أهم مبادئ التعلم في النقاط التالية:⁵

✓ **مبدأ التدعيم:** هناك التدعيم الإيجابي والتدعيم السلبي ويقصد بالتدعيم الإيجابي أن الاستجابات التي نحتاجها، أو نتبعها مباشرة راحة أو رضا سوف تتكرر، أما التدعيم السلبي فهو عكس ذلك وهو الاستجابات التي من المتوقع أن لا تتكرر ، وهي التي يصاحبها الشعور بعدم الراحة أو عدم الرضا.

✓ **مبدأ الاكتساب المتدرج:** ويقصد بذلك أن استجابة الفرد تتجه إلى زيادة قوتها بدرجة تدريجية مع تكرار المحاولات.

¹- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 35 .

²- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، مرجع سابق، ص 61.

³- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، مرجع سابق ص 50.

⁴- ماجدة العطية، سلوك المنظمة_سلوك الفرد والجماعة_ الشروق، عمان، 2003، ص 51.

⁵- طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2007، ص ص 61،62.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

✓ مبدأ التماثل أو التقييم: ويقصد بذلك أن الإنسان يقارن المثير الجديد الذي يتعرض له بالمثير الأصلي الذي سبق أن تعرض له من قبل، في هذه الحالة سوف يكرر الفرد الاستجابة التي ترتبت على المثير الأصلي في حالة التعرض لمثير جديد، وبطبيعة الحال يساعد هذا المبدأ في التعرف على إمكانية تأقلم الفرد على أي وضع جديد إذا تمت معرفة نوع الإستجابة السابقة للمدعم القديم.

ثانياً: الدافعية

تعتبر الدافعية أحد العوامل النفسية الداخلية التي تؤثر في سلوك الموارد البشرية وتوجهه وتدفعه لتحريك قواه الداخلية.

أ_ تعريف الدافعية

تعرف الدافعية على أنها: "قوة داخلية لدى الفرد تعمل على توجيه السلوك في اتجاه معين وبقوة معينة"¹. كما تعرف على أنها: "العمليات المدركة التفاعلية بين الحاجات و/ أو الرغبات المختلفة للفرد من ناحية، وبين المشبعات في حالة وجوده ظاهرة، أو المتوقع تحقيقها من البيئة، أو البواعث الخارجية، أو بين الآثار التي أحدثتها السلوكيات السابقة"².

ب_ أهمية الدافعية في تفسير سلوك الموارد البشرية

تكمن أهمية الدافعية في تفسير سلوك الموارد البشرية في الجوانب التالية:³

✓ الدافعية تحدد شدة السلوك، فدوافع الفرد يتحدد على أساسها شدة السلوك وفاعليته فعندما تكون أحد دوافع الفرد ملحة فإن هذا المستوى من الدافعية يحدد مستوى شدة هذا الفرد بهدف تحقيق هذا الدافع.

✓ الدوافع توجه السلوك، حيث تستمد الدافعية أهمية كبيرة من دورها في توجيه سلوك الفرد فكل سلوك له هدف، وبالتالي فإنه يوجه إلى تحقيق هذا الهدف ودوافع الفرد هي التي توجه السلوك نحو هدف معين يمكن تحقيقه.

✓ تأكيد وتدعيم السلوك، من الملاحظ في الحياة أن هناك أنواعا معينة من السلوك يتكرر حدوثها من الفرد في فترات زمنية مختلفة حيث يواجه ظروف ومواقف متشابهة وقد يعتمد إلى نفس السلوك إذا واجهته مواقف معينة سبق له أن سلك سلوكا ساعد على إشباع دوافعه أو حقق أهدافه.

¹ - سامح عبد المطلب، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 255.

² - محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا، الإسكندرية، 2007، ص 166.

³ - جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك النمطي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك التنظيمي)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 345.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

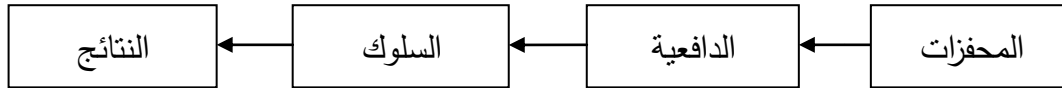
✓ ضعف وتخاذل السلوك، يساعد مفهوم الدافعية في تفسير السلوك الضعيف والمتخاذل، والذي يحدث نتيجة انخفاض قوة الدافع لدى الفرد واستشارة هذا الدافع وتنشيطه يؤدي إلى دفع السلوك وشدته وفعاليته.

ج_العلاقة بين الدافعية والحاجة والتحفيز والسلوك

تمثل الحاجة غير المشبعة قوى كامنة داخل الإنسان تحثه على التصرف بحثاً عن إشباع هذه الحاجات، فالحاجات قوة دافعة لسلوك الفرد، وإن كان الدافع عبارة عن شعور أو إحساس داخلي يوجه سلوك الفرد لسد حاجة معينة يشعر هذا الفرد بعدم إشباعها، فإن الحافز هو عبارة عن مؤشرات خارجية عن الفرد وليست داخلية تحفزه وتشجعه للقيام بأداء أفضل وقد تكون هذه الحوافز مادية كالترقيات الوظيفية، وقد تكون معنوية كخطابات الشكر، كما أنها قد تكون ايجابية أو سلبية.¹

فالسلك يتحدد بعاملين أساسيين الأول ينبع من داخل الفرد وهو ما يعرف بالدافع، والثاني موجود خارج الفرد ويتمثل في العوامل المحيطة به والمؤثرة في سلوكه والتي تعرف بالحوافز، وتمثل مثيرات للسلوك الذي يترتب على ممارسة نتائج، ويظهر من خلال الشكل بأن الحوافز تمثل مثيرات تدفع باتجاه سلوك معين يقود إلى نتائج معينة.²

الشكل رقم (04): العلاقة بين الحوافز والسلوك



المصدر: خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية_ مدخل إستراتيجي_ الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 2005، ص 235.

ثالثاً: القيم

ترتبط القيم بجوانب متعددة من الحياة الاجتماعية وذلك لكونها عبارة عن خصائص مركبة متعددة فهي نتاج اجتماعي من خلال البيئة والتفاعل الاجتماعي.

أ- تعريف القيم: تعرف القيم على أنها: "هي الموجهات التي تعرض نمط أو شكل السلوك وتتضمن هذه القيم بعض الأوامر التي تحكم سلوك الإنسان بطريقة ضاغطة أو قد تخضع هذه القيم لبعض المطالب التي قد يضطر الإنسان إلى القيام بها".³

¹ - أحمد ماهر ، مرجع سابق، ص 203.

² - خالد عبد الرحيم، مرجع سابق، ص 23.

³ - الجموعي مومن بكوش، القيم النفسية مقارنة نفسية اجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثامن، جامعة الوادي، 2014، ص 76.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

كما تعرف القيم على أنها: "المعتقدات التي يحملها الفرد نحو الأشياء والمعاني وأوجه النشاط المختلفة والتي تعمل على توجيه رغباته واتجاهاته نحوها وتحدد له السلوك المقبول والمرفوض والصواب والخطأ".¹

ب- مكونات القيم

تتكون القيم من ثلاث مكونات وهي:²

- المكون العقلي المعرفي: وهو يتضمن إدراك موضوع القيمة وتميزه عن طريق العقل أو التفكير، ومن حيث الوعي بما هو جدير بالرغبة والتقدير مثل المعتقدات ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية هي: إستكشاف البدائل الممكنة، والنظر في عواقب كل بديل ثم الإختيار السليم.
- المكون الوجداني النفسي: وهو معيار التقدير الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها، والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ، ويعتبر التقدير المستوى الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم.
- المكون السلوكي الإرشادي الخلقى: وهو معيار الممارسة والعمل أو الفعل، ويشمل الممارسة الفعلية للقيمة أو الممارسة على نحو يشق مع القيمة المنتقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما سنحت الفرصة لذلك.

ج- علاقة القيم بالسلوك

تحدد القيم السلوك المقبول والمرفوض والصواب والخطأ، وتتصف بثبات حيث أنها قناعات راسخة في أغلب الأحيان وهذا لايعني عدم إعادة النظر في تغييرها، لذلك تهتم المؤسسة بنشر قيم ايجابية تفيدها في تحقيق المهام الموصلة بها وفي إيجاد تفاهم عام على هذه القيم وتقليل الصراع حولها.

وتعتبر القيم كمقياس للإنتقاء فالمقياس يعني وجود ميزان يقيس به الشخص الأشياء والأفكار من حيث فاعليتها في تحقيق أهدافه ومصالحه، وأما الإنتقاء فهو عملية عقلية معرفية تبدأ بالعرض والمقارنة والمضاهاة وتنتهي بالقبول أو الرفض.³

¹ عبد الله النقي وآخرون، القيم الإجتماعية وعلاقتها بالتفكير التأملى لدى طالبات قسم التربية الخاصة المتفوقات أكاديميا والعاديات، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد الثالث، جامعة الطائف، 2013، ص 62.

² نوال بوطرفة، القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، مذكرة لنيل درجة الماجيستر في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2005، ص 21.

³ محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، 2008، ص 112، المأخوذ عن: www.kutubpdfbook.com.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

كما يتأثر الأداء بالقيم الشخصية إذ أن تحديد رسالة المؤسسة وتقييم الأهداف المشتقة من هذه الرسالة يتأثر بقيم واتجاهات المديرين، وهكذا فإن الأفراد الذين لديهم قيمة من القيم دون غيرها تؤثر في سلوكهم ، فالقيم تساعد بشكل كبير وواسع في توطيد العلاقات وحلها أكثر بين أفراد المجتمع الواحد.¹

وبناء على ما سبق فإنه يمكن القول بأن القيم مصدرا أساسيا لكثير من خبرات الإنسان الحياتية، والتي تساعد على إحداث أكبر قدر من التفاعل بينه وبين غيره من أفراد المجتمع، فضلا عن أنها تساعده على حل ما قد يعترضه من صراعات حيال مواقف الحياة، وذلك بناء على سرعة إصدار الأحكام لإنهاء مواقف الصراع وإصدار السلوك السوي الذي يخلق التوازن في شخصية كل من الفرد والمجتمع.²

رابعا: الإتجاهات:

تزايدت أهمية الإتجاهات في دراسة وتفسير سلوك الموارد البشرية وذلك نظرا لتأثيرها على المظاهر المختلفة لحياة كل فرد.

أ- تعريف الإتجاه:

يعرف الإتجاه على أنه: نزعة نحو أو ضد بعض العوامل البيئية، تصبح هذه النزعة قيمة ايجابية أو سلبية، والواقع أن الإتجاه هو الذي يحدد استجابة الفرد لمثيرات البيئة الخارجية، فالإتجاه يكمن وراء السلوك أو الإستجابة التي نلاحظها.³

كما يعرف بأنه: استعداد وجداني مكتسب ثابت نسبيا يميل بالفرد إلى موضوعات معينة فيجعله يقبلها ويحبذها، أو يرحب بها ويحبها، أو يميل عنها ويكرهها.⁴

ب- مراحل تكوين الاتجاهات

تتكون الاتجاهات من خلال مراحل تشكل نسقا هرميا وهذه المراحل هي:⁵

- مرحلة التأمل والاختيار، وتتضمن:

✓ التعبير اللفظي عن الميل والرغبة والاستعداد نحو موضوع الاتجاه؛

✓ خوض التجربة باتجاه الموضوع؛

¹ ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية، المحمدية، الجزائر، 2004، ص ص 110،111.

² نبيه إبراهيم إسماعيل، الإنسان والسلوك الإجتماعي، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، ص 97.

³ عبد الرحمان محمد العيسوي، تفاعل الجماعات البشرية، الدار الجامعة، الاسكندرية، 2006، ص 191.

⁴ بعوش هدى، اتجاهات الطلبة المعلمين نحو مهنة التعليم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2012، ص 36.

⁵ صالح محمد علي أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الإجتماعية، ط5، دار المسيرة، عمان، 2006، ص ص 197، 198.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- مرحلة الاختيار والتفضيل، وتتضمن هذه المرحلة:
 - ✓ التعبير اللفظي عن الإختيار والتفضيل؛
 - ✓ أداء سلوك بين تفضيل الشيء على الآخر؛
- مرحلة التأييد والمشاركة، وتتضمن:
 - ✓ الموافقة والتأييد والمشاركة اللفظية لموضوع الاتجاه؛
 - ✓ المشاركة العملية التي تدل على الموافقة؛
- مرحلة الاهتمام والدعوة العملية، وتتضمن:
 - ✓ تأييد العمل والدعوة لموضوع الاتجاه لفظيا؛
 - ✓ ممارسة الدعوة للموضوع والتبشير بفضائله؛
- مرحلة التضحية، وتتضمن:
 - ✓ إظهار الاستعداد للتضحية قولاً وعملاً؛
 - ✓ التضحية الفعلية لشيء معين في سبيل شيء آخر.

ج- تغيير الاتجاهات

إن تغيير الاتجاهات النفسية يعتمد بدرجة كبيرة على قدرة الشخص على إقناع الآخرين بالموضوع الجديد، ومحتوى الإقناع نفسها مع عدم إنكار دور التشويش الذي يقوم به القائم بالإقناع على المعلومات والمشاعر التي سبق للفرد اكتسابها، ومحاولة إقناعه بالتخلص منها، حيث يطلق على هذا التشويش مسمى التنافر الوجداني¹. والاتجاه قد يدفع الفرد إلى الانسحاب من المواقف التي تخالف اتجاهاته، لأن هذه المواقف تضايقه وتشعره بنوع من التوتر النفسي، ومن العوامل المؤثرة في تغيير الاتجاهات نجد:

- ✓ طبيعة الاتجاه وخصائصه، فالإتجاه المتعصب صعب تغييره والعكس صحيح؛
- ✓ درجة تعقيد الاتجاه، فالإتجاه المعقد أصعب في تغييره من الإتجاه البسيط؛
- ✓ صفات الشخص صاحب الإتجاه وطبيعة الموقف الذي يتم الحصول على المعلومات الجديدة ومصادر تلك المعلومات وأسلوب تقديمها.²

2_3_2 محددات سلوك الجماعة

هي متغيرات وعناصر مؤثرة ومكومة للسلوك الجماعي للإفراد العاملين ، وسنتطرق في هذا الجزء إلى جماعات العمل وفرق العمل كمحددات أساسية لسلوك الجماعة.

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 229.

² - صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي (دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية)، مكتبة عين الشمس للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 392.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

أولاً: جماعات العمل

تعتبر جماعات العمل من المكونات الأساسية لدراسة سلوك الموارد البشرية لذلك فإن دراسة الجماعة وآلية الانضمام إليها على درجة عالية من الأهمية.

أ- تعريف جماعات العمل

تعرف جماعات العمل على أنها: "تجمع فردين أو أكثر في بيئة عمل معينة يتفاعلون تفاعلاً منظماً لتحقيق أهداف مشتركة، وإشباع حاجات أفرادها الذين يشتركون في القيم ولهم معايير وقواعد وأنماط سلوكية تجمعهم".¹ كما تعرف بأنها: " عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاحظتها، أي التداخل والتفاعل بين أعضاء الجماعة".²

ب- أنواع جماعات العمل

تنقسم الجماعات من وجهة نظر بعض الباحثين إلى جماعات رسمية وغير رسمية، وجماعات أولية وثانوية نبرزها فيما يلي:

- **الجماعات الرسمية:** هي الجماعات التي تقوم المؤسسات بتكوينها بعد دراسات متأنية بغرض تحقيق أهداف معينة، وقد تظهر الجماعة الرسمية على الخريطة التنظيمية للمؤسسة أو في نشراتها الدورية.³
- **الجماعات الغير رسمية:** تكون هذه الجماعات بصفة اختيارية، أي أن الفرد يسعى إلى الانضمام للجماعة بإرادته، كما يمكن الانسحاب منها اختياري، وغالبا تتشابه القيم الإجتماعية لأعضاء هذا النوع من الجماعات وكذلك تكون لهم أهدافهم المشتركة.⁴
- **الجماعات الأولية:** هي تلك الجماعات التي تتميز بالعلاقات الوثيقة والتعاون بين أعضائها، ونجد أن هناك ثمة بعض الأسباب التي تجعلها جماعات أولية، ولكن أهم الأسباب هي أن الجماعات أساسية في تكوين الطبيعة الإجتماعية والمثل العليا للأفراد ومن الواضح كلما صغر حجم الجماعة كلما كان التفاعل فيما بينها أكثر.⁵
- **الجماعات الثانوية:** هي عكس الجماعات الأولية حيث أنها تتميز بكبر الحجم نسبيا والتفاعل بين أعضائها أقل والانتماء والولاء لها أضعف والضبط الإجتماعي بها منخفض.⁶

¹ - لطفي دنبري، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم، مجلة جامعة العربي بن مهيدي، العدد العاشر، الجزائر، 2010، ص 337.

² - زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسير للنشر، عمان، 2011، ص 205.

³ - جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال)، المكتبة العصرية، 2003، ص 124.

⁴ - لطفي دنبري، مرجع سابق، ص 339.

⁵ - محمد الصيرفي، السلوك، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص 209.

⁶ - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 210.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

ج- أسباب تكوين جماعات العمل

تتكون جماعات العمل بأشكالها المختلفة الرسمية والغير رسمية لعدد من الأسباب يمكن ذكر أبرزها فيما يلي:¹

- إشباع الاحتياجات: من الأسباب القوية وراء سعي الأفراد إلى الانضمام إلى جماعات هو الاعتقاد الراسخ بأن عضوية هذه الجماعات سوف تمكنهم من إشباع واحدة أو أكثر من احتياجاتهم الهامة.
- التقارب والجاذبية: أن الصلات والتفاعلات الشخصية قد تؤدي إلى تكوين الجماعات ، ويعد التقارب والجاذبية أشكالاً مميزة للتفاعلات الشخصية.
- وجود أهداف مشتركة: يمثل وجود هدف أو أهداف مشتركة أحد الأسباب القوية لتكوين الجماعات.
- أسباب اقتصادية: في أحوال كثيرة تتكون الجماعات لقناعة أعضائها بأنها يمكن أن تساعدهم في تحقيق مزايا ومنافع اقتصادية من وظائفهم.

ثانياً: فرق العمل

أصبحت هناك ضرورة لتكوين فرق العمل حيث تساعد هذه الفرق على إلغاء الحواجز بين الأقسام، وتوسيع نطاق التعاون فيما بينهما ورفع معنويات العاملين.

أ- تعريف فرق العمل

يمكن تعريف فرق العمل على أنها: "إحدى الممارسات التي تهتم بها المؤسسات، وخاصة تلك التي تعتمد على تجميع المهارات المختلفة لجميع العاملين على شكل جماعات داخل هذه المؤسسات".²

كما تعرف على أنها: "مجموعة من الأفراد ناشطة تتكون من أشخاص ملتزمين بتحقيق أهداف مشتركة يحسنون العمل معا ويستمتعون به، ويتوصلون إلى نتائج عالية الجودة".³

ب- أنواع فرق العمل

من الأنواع الأكثر شيوعاً في تقسيم فرق العمل نجد:

¹ - جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص ص 454،455 .

² - حسن صادق حسن عبد الله، إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال، المؤتمر العلمي الثاني حول: الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، 2006، ص 18.

³ Pina tarricone and Joe luca, successful teamwork :A case study, Edith Cowan university, perth, 2002, p3 .

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

- فرق حل المشاكل: يشترك الأعضاء في هذه الفرق في الأداء والمقترحات فيما يتعلق بعمليات العمل والأساليب التي يمكن تحسينها، ونادراً ماتحول الصلاحية لهذه الفرق على تطبيق أي من الأفعال التي تقترحها.¹
- فرق العمل التي تدير نفسها: وعادة ما تتشكل هذه الفرق من عدد صغير من الأعضاء الذين يضطلعون بالأعباء التي كان يقوم بها رؤسائهم وتتضمن هذه الأنشطة القيام بأعباء الوظائف، تقرير سرعة الأداء وكذلك تحديد أعضاء الفريق.²
- فرق متعددة الوظائف: عبارة عن حماية من الأعضاء في فريق واحد، ولكن لا يعملون طوال الوقت ضمن جهود الفريق وذلك لأنهم يعملون في وظائف مختلفة في التنظيم ولديهم مسؤوليات أخرى.³
- فرق العمل المؤقتة: هي تلك الفرق التي يتم إنشائها لإنجاز مهمة، ويتم تصفيتها فور انتهاء المهمة وعلى الرغم من أن هذا النوع من فرق العمل تتصف بصفة الرسمية إلا أنها لا تتصف بصفة الدوام.⁴
- فرق العمل الدائمة: هو فريق من الأفراد يتخصص بجزء معين ومهم من أجزاء العمل، ويمتلك أفرادها الحرية في كيفية تنفيذ العمل وأسلوب توزيع المهام والمسؤوليات.⁵

ج- مقومات الفريق الناجح

يوجد العديد من المقومات التي تجعل فريق العمل ناجح ونذكر أهمها في النقاط التالية:⁶

- ✓ تحديد قائد كفؤ للفريق؛
- ✓ تحديد أعضاء الفريق مع مراعاة تكامل كفاءاتهم ومهاراتهم؛
- ✓ تحديد أهداف الفريق وخطة عمله وسياسته إذا تطلب الأمر؛
- ✓ إيمان أعضاء الفريق بدورهم وأهداف فريقهم؛
- ✓ وضع خطة للتعامل مع المخاطر التي قد تواجه تحقيق الفريق لأهدافه؛
- ✓ المتابعة المستمرة لسير العمل وتحقيق الأهداف المرحلية؛
- ✓ عقد لقاءات مستمرة بين أعضاء الفريق وجعل الإعداد الجيد قبل الاجتماعات ثقافة لدى أعضاء الفريق؛
- ✓ التوافق على قيم فريق العمل كالتحدث الدائم باسم الفريق عند الانجاز، ومعالجة أخطاء أعضاء الفريق دون إبرازها للآخرين.

¹ - ماجدة العطية، مرجع سابق، ص 151.

² - أم الخير بنت إبراهيم أحمد عبده، فرق العمل وأثرها على الإنتاجية في قطاع التعليم الجامعي النسائي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 18.

³ - نفس المرجع، نفس لصفحة.

⁴ - زاهد محمد، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 207.

⁵ - إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار الصفاء، عمان، 2011، ص 345.

⁶ - يوسف علي عيسى أبو جريوع، واقع بناء فرق العمل ودورها في تنمية الإبداع الإداري، مذكرة للحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2014، ص 65.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

د- الفرق بين فرق العمل وجماعات العمل

تختلف فرق العمل على جماعات العمل في نقاط عدة وسوف نبرز أهمها في الجدول التالي:

الشكل رقم(04): الفرق بين فرق العمل وجماعات العمل

البيان	فرق العمل	جماعات العمل
الأهداف	إلى جانب تحقيق الأهداف المشتركة يتعهد الأعضاء أمام أنفسهم بتنفيذ هذه الأهداف كجزء من مسؤولياتهم	يعمل الأفراد من أجل تحقيق الاهداف المشتركة
النوع	رسمية	رسمية وغير رسمية
الحجم	عدد محدود نسبيا ولايتجاوز الثلاثين عضوا	فردين أو أكثر
المدة الزمنية	معظم فرق العمل مؤقتة وتشكل لتحقيق غرض معين في وقت محدد	غالبا ماتكون دائمة
المسؤولية	جماعية	فردية، وتتم محاسبة قائد الجماعة عن نتائج العمل باعتباره المسؤول عن الجماعة
القيادة	قوية ومشاركة	ضعيفة وتقتصر على القائد

المصدر: يوسف علي عيسى أبو جربوع، مرجع سابق، ص ص 39_40.

3_ العلاقة بين ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

إن الظروف التي تحيط بالعاملين في بيئة عملهم تؤثر إلى حد كبير في مدى إنجازهم، سلوكياتهم واتجاهاتهم، فبعض الظروف يمكن أن تسهل أدائهم والبعض الآخر يمكن أن يعرقل هذا الأداء.

3_1 علاقة ظروف العمل الفيزيائية بسلوك الموارد البشرية

3_1_1 الإضاءة

لاشك أن الإضاءة غير الجيدة في مكان العمل تؤدي إلى تأدي العينين مع مرور الزمن وإضعاف قدرة الفرد إلى الأداء الجيد¹، كما تثير في نفوس العاملين مشاعر الإنقباض وتؤدي إلى زيادة التعب والإرهاق، وتعمل

¹ - مارلين سركيس، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2018، ص 24.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

الإضاءة الجيدة على مساعدة العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، فكثيرا ما تتوقف الكفاءة الإنتاجية على سرعة الأداء البصري والدقة في التمييز بين الأشياء الملاحظة المتتابة.¹

2_1_3 الضوضاء

تؤثر الضوضاء على أعصاب عديد من العاملين وتكون مصدرا كبيرا لمضايقتهم وتعوقهم عن تركيز انتباههم على الأعمال، فالأصوات الحادة المستمرة وكذلك المتقطعة تسبب توترا عصبيا لكثير من العاملين، كما يحدث لشاغلي الوظائف التي تتطلب مجهودا ذهنيا اضطراب أو تشويش فكري بسبب الأصوات غير المعتادة.

كما تؤثر الضوضاء على الصحة النفسية للعاملين وخاصة بالنسبة للذين يعيشون تحت وطأة ضغوط نفسية والتي يمكن أن تحولهم إلى مرضى نفسيين، كما تزيد من سرعة النبض وارتفاع نسبة السكر في الدم مع ارتفاع الضغط، وقد تؤدي إلى حالة من الكآبة لمدة طويلة، كما أنها تعزل الإشارات الصوتية عن العامل (كجرس الإنذار في حالة وجود خطر).²

3-1-3 الحرارة

درجة الحرارة في الصيف والشتاء تؤثر على صحة العاملين فارتفاعها يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان وتجعله متوترا، والبرودة تؤدي إلى أمراض مزمنة، فدرجة الحرارة الغير مناسبة في مكان العمل سواء المرتفعة أو المنخفضة تسبب ضيقا لدى العامل وجذب انتباهه نحو نفسه، ومن ثم يبعد انتباهه عن العمل إضافة إلى شعوره بالتعب والإرهاق وهذا ماينعكس على كفاءته في أدائه لعمله وبالتالي انخفاض الروح المعنوية.³

4_1_3 التهوية

إن للهواء أهمية من حيث الظروف الفيزيائية المتصلة والمحيطة بالعمل، فتعكر الجو في مكان العمل يؤدي إلى إصابة العمال بأمراض عديدة، وضعف إنتاجهم ورضاهم المهني، ولهذا يرى الخبراء بأن مقدرة ونشاط الفرد وإتقانه لعمله يتوقف إلى حد كبير على جودة الهواء وصلاحيته للتنفس، وعلى نظافة أرضية مكان العمل

¹ - نسيم بوقال، أثر البيئة الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعموم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012، ص 85.

² - زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، دار السلاسل، الكويت، ص 551.

³ - أيمن محمد أحمد فريجات، أثر الضوضاء في بيئة العمل على بعض المتغيرات النفسية للعاملين في البريد الأردني، الملتقى الدولي حول الأرغونوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائرة في طريق النمو، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، ص 29.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

وخلوها من الشوائب والأوساخ، وهناك بعض المستويات من التلوث قد لا تؤدي إلى الضرر الفيزيقي ولكنها تجعل الحياة مليئة بالضغوط غير الصحية بالمعنى السيكولوجي، كما أن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس، الخمول، التعب والضيق.¹

3-2 علاقة ظروف العمل التنظيمية بسلوك الموارد البشرية

تختلف علاقات ظروف العمل بسلوك الموارد البشرية نذكر منها علاقته بالقيادة والاتصال وتصميم العمل.

3-2-1 القيادة

يتأثر سلوك الموارد البشرية بنوعية القيادة التي تقود المؤسسة، فعملية توجيه السلوك نحو الاهداف التنظيمية وكسب ولاء وانتماء العاملين تتطلب قائدا متمكنا، فمن الممكن أن يكون القائد اتوقراطيا أو ديمقراطيا، أما كيف يتم توجيه السلوك نحو الطريق الأفضل في تحقيق الاهداف فهو يعتمد على مدى إمكانياته في تهيئة الجو المناسب للسلوك، فالقيادة الجيدة هي التي تسعى الى روح الانتماء والولاء للمؤسسة من قبل العاملين وخلق التعاون بينهم.²

كما تؤثر إيجابا على دافعية الأفراد من خلال زيادة الشعور الداخلي بقيمة الجهد وبأهداف الأفراد، أي يتوضح هذا الجهد للجماعة والمؤسسة.³

كما تؤدي إلى الشعور بالاطمئنان والاستقرار في العمل، والتخفيف من الإحباط والفتل.⁴

3-2-2 الاتصال

إن غياب قنوات الاتصال الفعالة بين الرؤساء والمرؤوسين وما يترتب عنها من غياب الأسس الموضوعية في التعامل مع العاملين وعدم ترسيخ علاقات مبنية على الثقة والتقدير كل ذلك يؤدي إلى اثر سلبي يخلق مشاعر القلق والإحباط للعاملين مما يؤثر على سلوكهم، على عكس استخدام أنواع ووسائل متعددة من الاتصالات ذات الكفاءة العالية ترفع كفاءة العامل و فعاليته وتضمن روح التعاون والتقارب والانسجام بين

¹ - مريم شيخي، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإنتقاء والتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، 2014، ص 45.

² - حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، دراسة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص ص 39، 40.

³ - راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 282.

⁴ - نور الدين بوراس، دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014، ص 4.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

العاملين، إن الاتصال الجيد هو الاتصال باتجاهين لأنه ينتج فرص إبداء الرأي والتعلم والتطور، وقد تبين أن الاتصال في اتجاه واحد يؤدي إلى الخمول وعدم اللامبالاة باعتباره أن أفكاره وآراءه لا قيمة لها¹. وعن طريق الاتصال يتم تدريب العمال وتعليمهم وتوجيه سلوكهم وشرح طريقة العمل ومحاولة رفع مهاراتهم، فالحرص على الاتصال الفعال خاصة بين جماعات العمل له نتائج ايجابية في تحسين سلوك العاملين، والمساهمة في حل مشكلاتهم خاصة المتعلقة بظروف العمل².

ترفع الاتصالات الجيدة من مستوى رضا الأفراد عن عملهم وعمل الآخرين وهذا ما يخلق حالة الانتماء من خلال تفاعل الأفراد والجماعات لتحقيق هدف مشترك، والحاجة إلى الانتماء هي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والحب وإقامة علاقات اجتماعية مع الغير³.

3-2-3 تصميم العمل

تعتبر طبيعة العمل احد عناصر فهم بيئة العمل علما أن المؤسسة حتى تحقق أهدافها لابد أن تحدد طبيعة العمل اللازم أو النشاط الاقتصادي لأنها تحدد احتياجات المؤسسة لنوع الموارد البشرية أو القوى العاملة لأداء الأعمال والمهام المختلفة.

فهم مجال العمل يؤدي إلى بذل جهد اكبر لمعرفة الفرد العامل لطبيعة عمله مما يساهم في تأدية مهامه بكفاءة وفعالية⁴.

فالعاملين في بيئة العمل المعاصرة يعانون من الإجهاد النفسي والسبب الرئيسي هو الأسلوب المتبع، وأكثر العاملين عرضة للخطر أولئك الذين يشغلون وظائف غير محددة الاهداف ولا يجدون دعما من قبل رؤسائهم أو تماسكا في جماعاتهم، ومع تعرضهم لقدر كبير من الضغط ليحسنوا من أدائهم نتيجة عدم التقدير، وعدم استقرار العمل وغموض الوصف الوظيفي والاعتراب.

إن عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته لظروف متطلبات الوظيفة التي يؤديها سواء بزيادة أو نقص أو عدم توافق هذه الإمكانيات والقرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة، يشعر الفرد بأنه مسؤولا عن أداء مهام وواجبات غير مهيا لها نفسيا نتيجة تداخلها أو تعارضها مما يؤدي إلى الملل والإحباط ويخلق حالة من الانفصال بين الآخرين ويعيق العمل الجماعي ولا يساعد على عمل الأفراد لما يواجه من أعباء العمل مع التغييرات ، كما يعمل ذلك على الحد من التوسع في برامج التدريب وفي اكتساب الخبرات للاستفادة من الطاقات الكاملة لجماعات العمل⁵.

¹ - فيلة فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005، ص 298.

² - أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، دار الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص 32 33.

³ - سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة، عمان، 2007، ص 144.

⁴ - سهام بن رحمون، مرجع سابق، ص 41.

⁵ - جاسم مجيد، أساسيات علم الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005، ص 141.

الفصل الأول: ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية

وحتى يتم التخلص من الإجهاد الوظيفي يجب أن تكون كمية العمل بالمقدار المناسب الذي يغطي الوقت المخصص للعمل، وتكليف العامل بأدوار لا تتعارض مع قيمه واتجاهاته.¹

3_3 علاقة ظروف العمل المادية والمعنوية بسلوك الموارد البشرية

1_3_3 الحوافز

إن الحوافز الايجابية تجذب الأفراد نحو سلوك ايجابي معين وتعتبر دافعا قويا للسلوك البشري، فهي توفر درجة أعلى من الرضا وإنتاجية أقل في المدى القصير، كما يرفع من الروح المعنوية والولاء، أما الحوافز السلبية فتسعى للتأثير في سلوك العاملين من خلال مدخل العقاب والردع والتخويف، فالحوافز السلبية يؤدي إلى إنتاجية أعلى في المدى القصير ولكن يصاحبه في نفس الوقت انخفاض في الروح المعنوية للعاملين، وماينتج عن ذلك من أعراض سلوكية مثل ارتفاع معدل الغياب ودوران العمل بالإضافة إلى انتشار روح الاستياء من العمل وظروفه وكثرة الشكاوي، بالإضافة إلى انخفاض إنتاجية العمال في المدى الطويل.²

2_3_3 الأجور

إن حصول العمال على أجورهم في الوقت المحدد وبصورة كاملة ومنتظمة يساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال، خاصة وأن الأجر يقدم إلا بعد انتهاء المدة المحددة للقيام بالعمل فتأخر الأجر يسبب للعمال أزمات مالية واضطراب نفسي وتوتر مما يؤثر بشكل سلبي على الروح المعنوية للعامل.

إن عدم العدالة في نظام الأجور يشعر العامل بالظلم ويؤثر على وضعيته الإجتماعية داخل التنظيم، حيث يفقد الأفراد الثقة في الإدارة لشعورهم بعدم العدالة والمساواة في منح الأجور، وهذا ما يؤدي إلى كثرة الشكاوي وزيادة الاستياء والتدمر لشعورهم بالظلم والغبن، كما يحدث مظاهر أخرى للاستياء داخل التنظيم كالإنقاص من الجهد المبذول وإضعاف الأداء والتأخر عن العمل والتعب وارتفاع معدل دوران العمل.³

¹ - قيس إبراهيم حسن، اثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد الرابع والعشرين، جامعة السليمانية، ص 9.

² - بوقال نسيم، مرجع سابق، ص 78 .

³ - براكتة سليمة، مرجع سابق، ص 134.

خلاصة

إن تعدد التعاريف المقدمة لظروف العمل كان واضحا ويرجع ذلك إلى اختلاف رؤى الباحثين نتيجة لاختلاف تخصصاتهم، إلا أن هذه التعاريف أكدت على أن ظروف العمل مجموعة العوامل التي يخضع لها العامل أثناء تأديته لعمله والتي من شأنها التأثير على سلوكه اتجاه عمله، زملائه، رؤسائه، وحتى اتجاه المؤسسة، وأبرز المدارس التي تناولت ظروف العمل نجد المدرسة الكلاسيكية، المدرسة السلوكية.

ولظروف العمل أنواع وفقا لاعتبارات نجد ظروف عمل فيزيقية، ظروف عمل تنظيمية وظروف عمل مادية ومعنوية، وينتج عن سوء ظروف العمل آثار سلبية كارتفاع معدل الغيابات، حوادث العمل، دوران العمل، الأمراض المهنية والنزاعات العمالية.

يشير سلوك الموارد البشرية إلى سلوك العاملين في أماكن العمل والذي يضم كل من سلوك الفرد وسلوك الجماعة، فاختلاف سلوك الفرد عن سلوك الجماعة مرتبط بعدة عوامل أهمها الجنس، السن، الشخصية والعوامل البيئية الأخرى، ومن أبرز محددات سلوك الموارد البشرية نجد الدافعية، التعلم، القيم، الاتجاه، جماعات العمل و فرق العمل.

ومن خلال تصفح الدراسات السابقة تم التوصل إلى أن لأنواع ظروف العمل أثر على سلوك الموارد البشرية لدى العاملين، فتوفير ظروف عمل (فيزيقية، تنظيمية، مادية ومعنوية) ملائمة من المؤثرات التي تؤثر في سلوك المورد البشري ودوافعه وأدائه، والوسيلة التي تحقق الولاء والرغبة العالية في العمل، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف العامل والمؤسسة ككل.

**الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد
البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن
يحيى-جيجل-**

- 1 تقديم للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بم يحيى-جيجل-
- 2 الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة
- 3 تحليل بيانات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل-

تمهيد

بعد تطرقنا في دراستنا إلى الجانب النظري والتعرض لمختلف الجوانب المتعلقة بظروف العمل وسلوك المواد البشرية, عززنا ذلك بدراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- جيجل- سنتناول في هذا الفصل تقديم عام للمؤسسة العمومية الاستشفائية-جيجل- من خلال نشأتها وتطورها وتعريفها وكذلك دراسة هيكلها التنظيمي, وكذا عرض الإجراءات المنهجية والأساليب الإحصائية المعتمدة في التحليل وفي الأخير عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات لتوضيح أثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل-

1 تقديم للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

يتناول هذا العنصر التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تقديم لمحة تاريخية عنها وشرح هيكلها التنظيمي.

1-1 نشأة وتطور المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى

تعتبر المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى من أهم المرافق الحيوية بولاية جيجل، وقد تم إنشاء أول مستشفى بالولاية سنة 1933 تحت تسمية "فرانس فانون Frants Fanon، على مساحة تقدر بـ 9100م²، منها 3900م² مبنية أي بنسبة 42.56%، و5200م² غير مبنية، وبسعة سريرية تقدر بـ 160 سرير، وعلى إثر التقسيم الإداري لسنة 1974 والذي انفصلت بموجبه ولاية جيجل عن ولاية قسنطينة تم إنشاء مستشفى جديد يحمل اسم محمد الصديق بن يحيى لأن مستشفى فرانس فانون لم يعد يلبي الطلبات المتزايدة للسكان في المجال الصحي، تم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983، الموافق لـ 03 محرم 1043 هجري، بموجب القرار الوزاري رقم 81/242.

في سنة 2008 تحولت تسمية مستشفى محمد الصديق بن يحيى من القطاع الصحي إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية بناء على المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428، الموافق لـ 19 ماي 2007، والذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها¹.

1-2 تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى

مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون المؤسسة الاستشفائية من هيكل التشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، وتغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات².

وتقع المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى في الجهة الشرقية لمدينة جيجل، تتسع حاليا لـ 431 سرير، وتغطي سكان بلدية جيجل، وتتكون من عدة هياكل صحية خاصة بالعلاج والاستشفاء والوقاية موجهة لخدمة المواطنين، وبلغ عدد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة 792 عامل حسب آخر تعداد لسنة 2012، موزعين حسب المستوى الوظيفي وفق ما يوضحه الجدول التالي:

¹ من وثائق المؤسسة العمومية الاستشفائية- جيجل -.

² نفس المرجع.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل-

الجدول رقم (02): توزيع الموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى لسنة 2012

النسبة	العدد	البيان
	60	طبيب مختص
	40	طبيب عام في الصحة العمومية
	21	طبيب عام رئيسي في الصحة العمومية
	04	جراح أسنان رئيسي في الصحة العمومية
	04	الصيدلة العاملون في الصحة العمومية
16.29%	129	المجموع الجزئي
	05	ممرض متخصص في الصحة العمومية
	133	ممرض للصحة العمومية
	91	ممرض مؤهل
	22	مساعد في التمريض للصحة العمومية
	37	مساعد في التمريض رئيسي للصحة العمومية
	10	مخبري مؤهل
	42	مخبري للصحة العمومية
	15	بيولوجي للصحة العمومية الدرجة 01
	02	نفسانيين عياديين للصحة العمومية
	15	مشغل أجهزة التصوير الطبي
	2	مختص في التغذية
	36	قابلات
	34	أعوان طبيين في التخدير والإنعاش
	04	مساعداات اجتماعيات
	02	مختص في العلاج الطبيعي والفيزيائي للصحة العمومية
	02	مداوي بالعمل للصحة العمومية
	01	محضر في الصيدلة للصحة العمومية
57.20%	453	المجموع الجزئي

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى -جيجل-

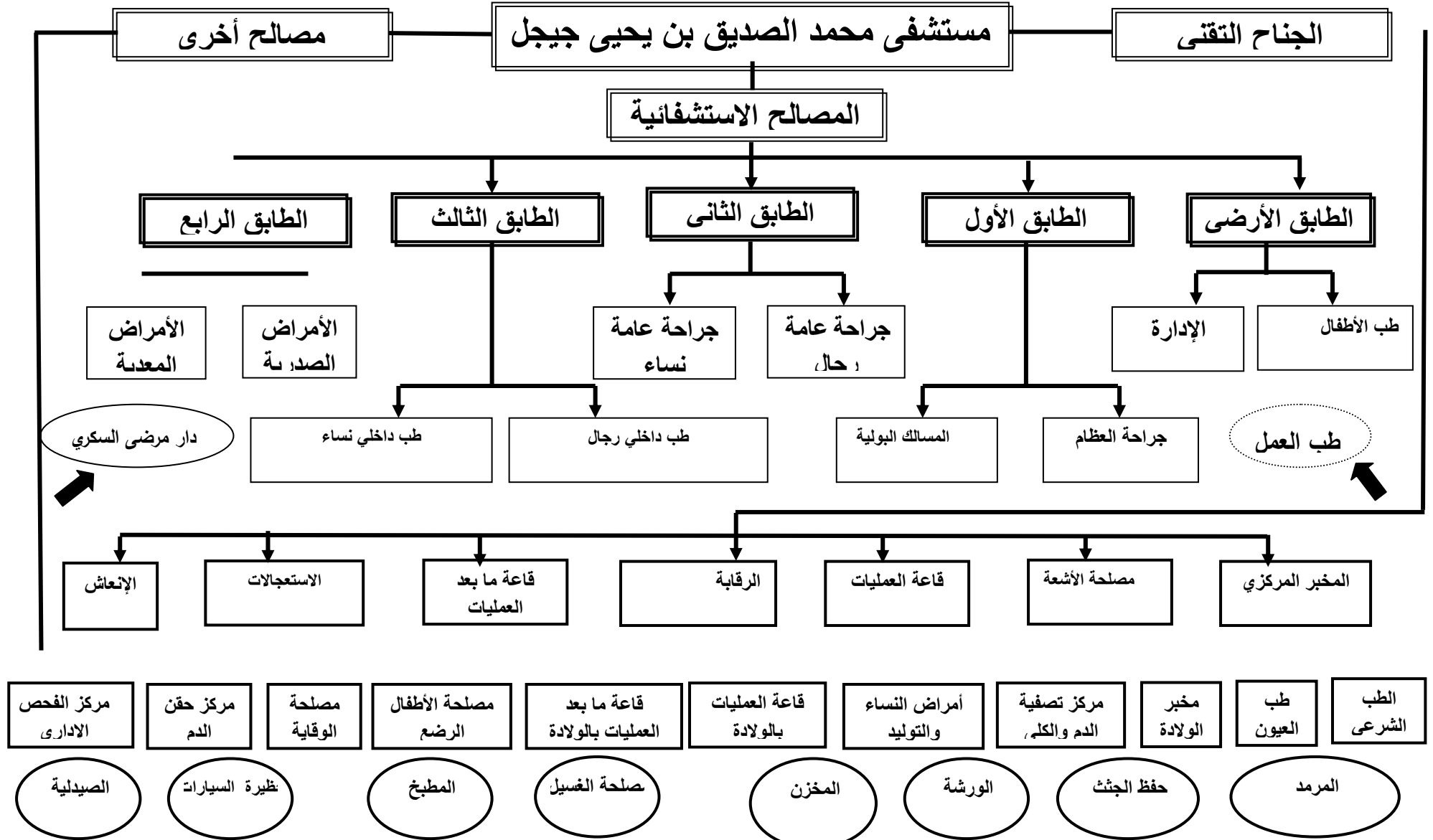
	55	إداري	السلك والتقني
	145	عامل مهني	
	04	تقنيين ساميين في الصيانة	
	04	تقنيين ساميين في الإعلام الآلي	
	02	مهندسين في الإعلام الآلي	
%26.51	210		المجموع الجزئي
%100	792		المجموع العام

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى

3-1- دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

1-4-1- دراسة الهيكل التنظيمي للمصالح الاستشفائية والجناح التقني

تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى من مجموعة من الموارد المادية، المالية والبشرية مقسمة على عدة مصالح طبية أساسية، ومصالح طبية مساعدة، ومصالح إدارية أخرى حيث تتضمن المؤسسة حوالي 30 مصلحة مختلفة التخصص، مع الإشارة إلى عدم وجود بعض المصالح الطبية بالمؤسسة، وهو ما يستدعي نقل بعض المرضى إلى مستشفيات خارج الولاية لتلقي العلاج.



الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في

المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى -جيجل-

1-4-2 الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى

إن السير الحسن لأي مؤسسة يتطلب وجود هيكل تنظيمي مناسب، من أجل تحقيق التوازن بين الصلاحيات والمسؤوليات، ويتكون الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية من مدير و مديريات فرعية أخرى وهو كالتالي:

أولاً- المدير: هو المسؤول الأول والأخير عن تسيير المؤسسة حيث:

- يمثل المؤسسة أمام العدالة في جميع أعمال الحياة المدنية.
- هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
- يضع مشروع الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة.
- يحضر مشاريع الميزانية التقديرية ويعد حساب المؤسسة.
- يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة.
- يضع التقرير السنوي للنشاط ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة.
- يقوم بإبرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات في التنظيم المعمول به.
- يمارس التعيين والتسيير على مجموع مستخدمي المؤسسة العمومية باستثناء المستخدمين الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين.
- يمكنه أن يطلع المجلس الطبي بكل أمر ذي طابع طبي، علمي أو تكويني.

ثانياً- مكتب الاتصال: تتمحور مهامه فيما يلي:

- تطبيق قرارات المدير.
- استقبال المجلس الإداري وتأسيس الميزانية السنوية للنشاطات.
- معالجة شكاوي المواطنين.
- مكلف بأمانة المجلس الطبي والإداري.

ثالثاً- مكتب التنظيم العام: يقوم بمتابعة البريد الوارد والصادر من مختلف المصالح الطبية والإدارية وكذا المؤسسات العمومية الخارجية والخاصة.

رابعاً- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تسهر على تسيير الحياة المهنية للعمال وكافة الموظفين وعلى حسن التكفل بهم من خلال الاهتمام بوضعيتهم المالية وتسيير شؤونهم الإدارية، وحسن التكفل بالملفات الخاصة بهم وترتيبها والحفاظ عليها، كما تسهر على إعداد جداول الترقية للعمال كل نهاية سنة، وإعداد كل القرارات الإدارية المتعلقة بتعيينهم وتثبيتهم وترقيتهم وإحالتهم إلى التقاعد.

زيادة عن ذلك، تقوم بإعداد القرارات المتعلقة بإجراء الامتحانات والاختبارات المهنية والمسابقات على أساس الشهادات، كما تتولى إعداد الأجور والمنح الخاصة بالعمال وكذا دفع مستحقاتهم المتأخرة بسبب عدم توفر الإعتمادات المالية في الوقت المحدد.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل-

وتتكون من ثلاثة مكاتب هي:

- مكتب الوسائل العامة والهيكل

- مكتب الصفقات العمومية: يتولى عقد الصفقات مع المؤسسات العمومية والخاصة بمختلف أنواعها من أجل تمويل المؤسسة بالمواد والعتاد الضروري، كما يتكفل بضمان تمويل المؤسسة بمختلف اللوازم المكتبية والأجهزة الطبية والأدوية وكل المستلزمات الضرورية المتعلقة بكافة النشاطات المختلفة.

- مكتب الميزانية والمحاسبة: يسهر على تنفيذ بنود الميزانية وتسجيل الإعتمادات المالية المعتمدة والممنوحة.

خامسا- المديرية الفرعية للموارد البشرية: تتكون من مكنتين:

- مكتب التكوين: يتولى مختلف العمليات المرتبطة بالدورات التكوينية التي تقدمها المؤسسة للعاملين بها، خاصة منهم الكوادر الطبية والممرضين.

- مكتب تسيير الموارد البشرية والتعداد والمنازعات: يتكفل بكافة القضايا المتعلقة بالخلافات التي تنجم بين الأفراد أو تكون الإدارة طرفا فيها، والخلافات الخارجية بين الإدارة والمواطنين وحتى الأفراد العاملين بها.

سادسا- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من مكتب صيانة التجهيزات الطبية ومكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

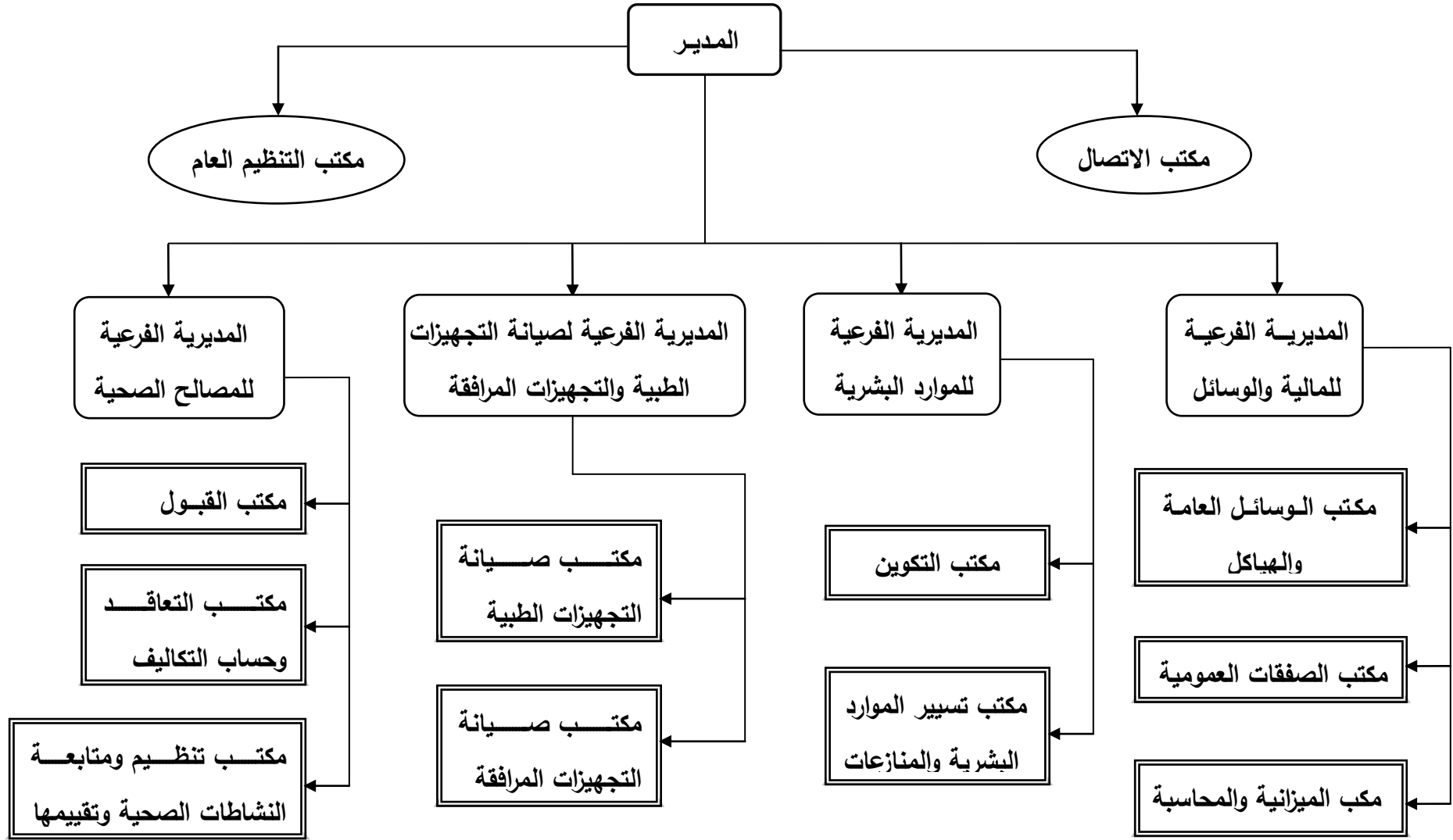
سابعا- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تضم أربعة مكاتب كما يلي:

- مكتب القبول: يقوم بالاتصال المباشر بالمواطنين واستقبال المرضى الوافدين الذين تستلزم حالتهم الصحية المكوث بالمستشفى، وتسجيلهم وإعداد ملف القبول للإقامة بالمستشفى، وكذا التصريح بالوفيات والمواليد لضباط الحالة المدنية، وضمان المراقبة المستمرة لحركة المرضى داخل مختلف المصالح الاستشفائية، ولذلك يعتبر المرآة العاكسة للمستوى الذي حققته المؤسسة الاستشفائية من التطور والتنظيم وتوعية العلاقات الداخلية والخارجية.

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف: يقوم بحساب مجموع التكاليف الخاصة بالمرضى.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها: يطبق نشاطات التشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفاء.

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية طبقا للقرار الوزاري المشترك المتضمن التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية، وتطبيقا لأحكام المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

2 الإجراءات المنهجية للدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة

يقدم في هذا الجزء عرضا مفصلا للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية وتشمل وصفا لمجتمع الدراسة وخصائصها، إضافة إلى بيان أدوات جمع وتحليل المعلومات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة.

1-2 منهجية الدراسة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة، وقد تم استخدام منهج دراسة حالة لدراسة "أثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية" وهذا بغرض الخروج بنتائج تزيد من المستوى المعرفي للموضوع.

1-1-2 مجتمع الدراسة

أ- المجتمع

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: مجموعة من الناس أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراستها¹.

ويتمثل مجتمع الدراسة في الطاقم الشبه طبي فقط والذي بلغ عددهم 453 ممرض.

ب- العينة

جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد في المجتمع الأصلي، فالعينة تمثل نموذجا يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي للبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفة مشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة وحدات المجتمع الأصلي².

بناء على ماسبق تم استهداف عينة ملائمة قدرها 60 ممرض من مجتمع الدراسة بنسبة 13.24% وهذا بسبب تعذر إجراءها على جميع أفراد مجتمع البحث، وكذا عدم السماح لنا بالتعامل مع عدد أكبر، إلا أنه تم استرجاع 46 استبانة صالحة للدراسة و4 استبيانات فارغة، في حين لم يتم استرجاع 10 استبيانات، ويمثل الجدول التالي عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة.

¹ - أوماسيكاران، طرق البحث في الإدارة (مدخل لبناء المهارات البحثية)، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، السعودية، 2006، ص 379.
² - حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن 2014، ص ص 125-126.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم(03): الإحصائيات الخاصة بالاستبانة

الاستبانة	التوزيع التكراري	النسبة المئوية
الاستبيانات الصالحة للدراسة	46	76.66
الاستبيانات غير المسترجعة	10	16.66
الاستبيانات الفارغة	4	6.66
الاستبيانات الكلية	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين

ج- أداة الدراسة

بغرض إكمال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، والإلمام بجوانب الموضوع من الناحية العلمية تم الاستعانة بالاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات، وهذا لأهمية هذه الأخيرة كونها تعتبر أداة مضبوطة ومنظمة لجمع بيانات الدراسة.

قد تم إعداد الاستبانة من ثلاث محاور كما يلي:

المحور الأول: يحتوي معلومات عن خصائص العينة من خلال عواملها الشخصية والوظيفية وهي (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة).

المحور الثاني: يحتوي على 20 عبارة لقياس المتغير المستقل المتمثل في ظروف العمل، حيث وزعت العبارات من 01 إلى 20 على الأبعاد كمايلي:

• بعد ظروف العمل الفيزيائية ويضم العبارات المرقمة من (01) إلى (05).

• بعد ظروف العمل التنظيمية ويضم العبارات المرقمة من (06) إلى (14).

• بعد ظروف العمل المادية والمعنوية ويضم العبارات المرقمة من (15) إلى (20).

المحور الثالث: يحتوي على 11 عبارة لقياس المتغير التابع المتمثل في سلوك الموارد البشرية، حيث وزعت العبارات من (21) إلى (31) على البعدين كما يلي:

• بعد سلوك الفرد ويضم العبارات المرقمة من (21) إلى (26).

• بعد سلوك الجماعة ويضم العبارات المرقمة من (27) إلى (31).

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

2-2 الأساليب الإحصائية المعتمدة

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية Statistical Package for Sociale Sciences(spss)، وسوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

- **معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient**: استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
 - **اختبار ألفا كرونباخ Albha Cronbach**: من المعروف أن ألفا كرونباخ يستخدم للتحقق من ثبات الاستبانة بحساب معامل الثبات هذا الأخير يقيس معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة على الثبات الكلي لجميع الفقرات في الاستبانة.
 - **اختبار (t) للعينات المستقلة**: استخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو محاور الاستبيان باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى فئتين.
 - **اختبار تحليل التباين الأحادي ذو الاتجاه الواحد**: لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو محاور الاستبيان باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
 - **الالتواء والتفطح**: يتم حساب قيم الالتواء والتفطح لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.
 - **الانحدار الخطي البسيط**: تم استخدامه لتحديد أثر المتغير المستقل المتمثل في ظروف العمل في المتغير التابع المتمثل في سلوك الموارد البشرية.
 - **التكرارات والنسب المئوية**: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
 - **المتوسطات الحسابية**: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
 - **الانحراف المعياري**: من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
- قد تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي (Likert Scal) والذي يتكون من خمس درجات تتراوح بين موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، حيث تم ترجيح تلك الدرجات بأوزان ترجيحية متدرجة من أكبر لأصغر المستويات التي تقيس اتجاهات وآراء المستقضي كما يلي:

**الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل**

الجدول رقم(04) : درجة قياس متغيرات الدراسة حسب سلم ليكرث

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: عزالدين حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، دار الخوارزم القلمية، الرياض، 2008، ص 540.

لتحديد الفئة التي يضاف ضمنها الوسط الحسابي وفقا لمقياس ليكرث الخماسي، اعتمدنا على العمليات الحسابية التالية:

المدى: $4=1-5$ ، عدد الفئات 5، بقسمة المدى على عدد الفئات نجد $0.8=5/4$ ، نضيف طول الفئة للحد الأدنى للمقياس فتكون الفئة الأولى (1-1.8) وهكذا نضيف طول الفئة في كل مرة إلى الحد الأدنى، فيكون توزيع قيم الوسط الحسابي حسب مقياس ليكرث الخماسي كمايلي:

الجدول رقم(05): درجات توزيع قيم الوسط الحسابي

الفئة	1.80-1	2.6-1.81	3.4-2.61	4.2-3.41	5-4.21
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: عزالدين حسن عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 540.

2-3 صدق وثبات أداة الدراسة

يتم اختبار أداة الدراسة قبل تطبيقها على الفئة المستهدفة من خلال دراسة الصدق (الصدق الظاهري والصدق البنائي) وكذلك دراسة ثباتها.

2-3-1 صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس أسئلة الاستبيان ماوضعت لقياسه، وقد تم التأكيد من صدق الاستبيان بطريقتين هما:

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبيان)

لمعرفة صدق أداة الدراسة عرضنا الاستبيان على الأستاذة المشرفة لمناقشته وتصحيحه والتأكد من شمولية عباراته وإمكانية تحقيق الهدف الذي يرمي إليه، كما تم عرضه على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة(05) أساندة من أعضاء هيئة التدريس، كما طلبنا منهم إبداء الرأي حول مدى وضوح عبارات أداة

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الدراسة ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدأها المحكمون أجرينا التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم إعادة صياغة بعض العبارات وحذف أخرى وإضافة عبارات جديدة ليزداد الاستبيان شمولاً.

ب-الصدق البنائي لأداة الدراسة(الاتساق الداخلي)

يقصد بالصدق البنائي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور الذي ينتمي إليه والتي تم الحصول عليها بعد توزيع (46) نسخة من الاستبيان على أفراد عينة الدراسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ويتم ذلك من خلال البرنامج الإحصائي (spss).

✓الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: ظروف العمل

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل الفيزيائية

الجدول رقم(06): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل الفيزيائية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	الإضاءة في مكان عملك مناسبة	0.675**	0.000
02	درجة الحرارة السائدة في مكان عملك مناسبة	0.690**	0.000
03	التهوية في مكان عملك مناسبة	0.824**	0.000
04	يتميز مكان عملك بالهدوء والسكينة	0.637**	0.000
05	ترتيب وتخطيط مكان عملك مناسب	0.466**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss **دال عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم(06) معاملات الارتباط (بيرسون) بين فقرات البعد الأول(ظروف العمل الفيزيائية) من المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد والذي يوضح أن جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05، كما أن الارتباط قوي بين كل عبارات البعد والدرجة الكلية لجميع عباراته، هي قيم موجبة تتراوح بين 0.466 و 0.824، مما يدل على أن فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل التنظيمية

الجدول رقم(07): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل التنظيمية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
06	يكلفك رئيسك بأداء مهام تفوق قدراتك	0.521**	0.000
07	يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك وانشغالاتك	0.689**	0.000
08	علاقتك مع رئيسك جيدة	0.591**	0.000
09	تتمتع بحرية الاتصال بزمالكك في العمل	0.483**	0.000
10	تحصل على المعلومات اللازمة للقيام بعملك في الوقت المناسب	0.662**	0.000
11	تجد سهولة في الاتصال بالإدارة العليا	0.760**	0.000
12	منصبك الحالي يتناسب مع مؤهلاتك العلمية وخبرتك المهنية	0.556**	0.000
13	أوقات الراحة تساعدك على استعادة نشاطك	0.625**	0.000
14	ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة	0.634**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم(07) معاملات الارتباط(بيرسون) بين فقرات البعد الثاني(ظروف العمل التنظيمي) من المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، والذي يوضح أن جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05، كما أن الارتباط قوي بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية لجميع عباراته، هي قيم موجبة تتراوح بين 0.483 و 0.689، مما يدل على أن فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية

الجدول رقم(08): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
15	يتلاءم الأجر الذي تتقاضاه مع جهدك المبذول	0.796**	0.000
16	يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية	0.559**	0.000
17	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع مؤهلاتك العلمية وخبرتك المهنية	0.588**	0.000
18	يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل	0.481**	0.000
19	توفر مؤسستك فرصا للترقية	0.731**	0.001

**الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل**

0.004	0.414**	تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الإجتماعية من علاج, إطعام, تأمينات.	20
-------	---------	---	----

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم(08) معاملات الارتباط(بيرسون) بين فقرات البعد الثالث(ظروف العمل المادية والمعنوية) من المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، والذي يوضح أن جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05، كما أن الارتباط قوي بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية لجميع عباراته، هي قيم موجبة تتراوح بين 0.414 و 0.796، مما يدل على أن فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث: سلوك الموارد البشرية

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الفرد

الجدول رقم(09):صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الفرد

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	تقوم بتطبيق أساليب عمل جديدة في وظيفتك	0.292*	0.000
22	أصبحت لديك معرفة حول سياسات المؤسسة وأهدافها	0.396**	0.000
23	أصبح لديك حافز لتحسين أدائك لوظيفتك باستمرار	0.344*	0.000
24	أصبحت لديك الرغبة في تقلد المناصب القيادية في المؤسسة	0.292**	0.000
25	زاد شعورك بالرضا والاطمئنان على مستقبلك الوظيفي	0.351*	0.000
26	إكتسبت قيم واتجاهات توجهك نحو الوجهة الصحيحة في عملك	0.399**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss ** دال عند مستوى دلالة 0.01 * دال عند مستوى دلالة 0.05

يبين الجدول رقم(09) معاملات الارتباط (بيرسون) بين فقرات البعد الأول(سلوك الفرد) من المحور الثالث والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد والذي يوضح أن جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05، عباراته، ومعاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.292 و 0.399، مما يدل على أن فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الجماعة

الجدول رقم(10):صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سلوك الجماعة

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
27	يتقبل أعضاء الجماعة النقد البناء	0.734**	0.000
28	تزيد دافعيتك للعمل عند العمل ضمن الجماعة	0.876**	0.000
29	تعمل الجماعة التي تنتمي إليها بروح الفريق الواحد	0.856*	0.000
30	يوجد تعاون بين أعضاء جماعتك من أجل تقديم أحسن أداء	0.870**	0.000
31	تسبق جماعتك المصلحة العامة على المصلحة الشخصية	0.563**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss ** دال عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم(10) معاملات الارتباط (بيرسون) بين فقرات البعد الثاني(سلوك الجماعة) من المحور الثالث والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد،والذي يوضح أن جميع القيم الاحتمالية أقل من 0.05، كما أن الارتباط قوي بين كل عبارات البعد والدرجة الكلية لجميع عباراته، هي قيم موجبة تتراوح بين 0.563 و 0.876، مما يدل على أن فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

2-3-2 ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان إن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط بمعنى الاستقرار في نتائجه، ومن أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة(الاستبيان) يتم حساب معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): قيم معاملات ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

متغيرات الدراسة وأبعادها	العبارات التي تقيسها	قيمة ألفا كرونباخ
ظروف العمل	ظروف العمل الفيزيائية	0.685
	ظروف العمل التنظيمية	0.821
	ظروف العمل المادية والمعنوية	0.646
الثبات الكلي لظروف العمل		0.786
سلوك الموارد	سلوك الفرد	0.857

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

البشرية	سلوك الجماعة	31-27	0.839
الثبات الكلي	لسلوك الموارد البشرية		0.820
الثبات الكلي	لأداة الدراسة		0.849

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يلاحظ من الجدول رقم(11) أن:

- معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (ظروف العمل) فاق معدل 0.7 حيث بلغ 0.786، بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات جيدة.
 - معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني (سلوك الموارد البشرية) فاق معدل 0.8 حيث بلغ 0.820، بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة.
 - معامل ألفا كرونباخ للمحورين (ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية) فاق معدل 0.8 حيث بلغ 0.849، بمعنى أن المحورين يتمتعان بدرجة ثبات ممتازة.
- وبالتالي يمكن القول بأن أداة الدراسة ذات درجة ثبات ممتازة، يمكن استخدامها لأغراض هذه الدراسة.

2-3-3 طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا نستخدم معامل الالتواء والتفطح والذان يشيران على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي في حالة إذا كان (معامل الالتواء محصور بين [3، -3] و معامل التفطح أقل من 20).

الجدول رقم(12): معاملات الالتواء والتفطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل الالتواء		معامل التفطح	
	الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري
ظروف العمل الفيزيقية	-0.04	0.350	-0.259	0.688
ظروف العمل التنظيمية	0.016	0.350	-0.141	0.688
ظروف العمل المادية والمعنوية	0.805	0.350	0.925	0.688
سلوك الفرد	2.796	0.350	14.063	0.688
سلوك الجماعة	-0.403	0.350	0.373	0.688

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

من خلال الجدول رقم(12) يتضح إن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكن إرجاع ذلك لكون معامل الالتواء محصور بين -0.403 و2.796، وهو بذلك أقل من 3، أما معامل التفلطح فقد كان محصور بين -0.259 و14.063، وهو بذلك أقل من 20 ، وعليه فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

3 عرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

3-1 عرض البيانات الشخصية لعينة الدراسة

نستعرض فيما يلي تحليل عينة الدراسة من خلال الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة.

3-1-1 الجنس

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	17	37%
أنثى	29	63%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(13) أن نسبة الإناث ترق نسبة الذكور، حيث بلغ عدد الإناث 29 أنثى أي ما نسبته 63% من عينة، في حين بلغ عدد الذكور 17 ذكر أي ما نسبته 37% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، وذلك راجع لطبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يتلاءم مع ميول العنصر النسوي أكثر من العنصر الرجالي.

3-1-2 العمر

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث السن وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب العمر

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	15.2%

**الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل**

من 30 سنة إلى 39 سنة	28	60.9%
من 40 سنة إلى 49 سنة	11	23.9%
من 50 سنة فما فوق	0	0%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(14) أن هناك تنوع في مستوى أفراد مجتمع عينة الدراسة، حيث يضمن التعرف على اتجاهات المستويات العمرية المختلفة بما تحمله من خبرات متراكمة اتجاه دور ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية، إلا أن النسبة الأعلى من المستويات هي فئة من 30 إلى 39 سنة بنسبة 60.9% وهي الفئة التي تتميز بالحيوية والنشاط، في حين تليها فئة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 23.9%، وتليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 15.2%، أما فئة من 50 سنة فما فوق فهي منعدمة مما يعني أن الممرضين لا يواصلون العمل عند بلوغ سن التقاعد وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي ينجم عنه بعض الأمراض المهنية على حد قولهم.

3-1-3 المستوى التعليمي

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	0	0%
ثانوي	16	34.8%
جامعي	30	65.2%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم(15) أن 62.2% من أفراد العينة كانوا من حملة الشهادة الجامعية مما سمح لهم بالتعامل مع أسئلة الاستبيان بسهولة ووضوح، كما أن نسبة 34.8% ممن شملتهم الدراسة كانوا من حملة شهادة الثانوية، أما فئة شهادة المتوسط فهي فئة منعدمة.

3-1-4 الحالة الاجتماعية

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب(ة)	19	41.3%
متزوج(ة)	26	56.5%
مطلق(ة)	0	0%
أرمل(ة)	1	2.2%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم(16) أن أغلبية أفراد العينة متزوجين وهذا بنسبة 56.5%، أما نسبة العزاب فتتمثل بـ 41.3% من مجموع أفراد العينة، في حين أن نسبة الأرامل تمثل 2.2%، ونسبة المطلقين كانت معدومة وكل هذا يدل على أن أغلبية الأفراد مستقرين اجتماعيا

3-1-4 سنوات الخبرة

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	19.6%
من 5 إلى 9 سنوات	21	45.7%
من 10 إلى 14 سنة	10	21.7%
15 سنة فأكثر	6	13%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم(17) أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية من 5 إلى 9 سنوات بنسبة 45.7%، تليها فئة من 10 إلى 14 سنة بنسبة 21.7%، تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 19.6%، وفي الأخير فئة 15 سنة فأكثر بنسبة 13%، ومنه يمكن القول أن معدل الخبرة في المؤسسة محل الدراسة متوسط رغم التنوع الملحوظ في الفئات العمرية.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

2-3 عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا الجزء سنقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة ثم اختبار الفرضيات كما يلي:

1-2-3 عرض وتحليل النتائج المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الأول (ظروف العمل) في المؤسسة العمومية الاستشفائية -جيجل-

الجدول رقم(18): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ظروف العمل

الترتيب	أبعاد ظروف العمل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
01	ظروف العمل الفيزيائية	2.800	0.859	2	متوسطة
02	ظروف العمل التنظيمية	3.137	0.595	1	متوسطة
03	ظروف العمل المادية والمعنوية	2.181	0.607	3	متوسطة
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.766	0.459	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية-جيجل- جاءت بدرجة تقدير متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي 2.766، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.459، مما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة لأنه أقل من 1.

أما مستوى أبعاد ظروف العمل الثلاث كانت متشابهة وكان أعلاها بعد ظروف العمل التنظيمية بدرجة تقدير متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ 3.137، وانحراف معياري قدره 0.595، يليه بعد ظروف العمل الفيزيائية بدرجة تقدير متوسطة ومتوسط حسابي بلغ 2.8، وانحراف معياري 0.859، وأخيرا بعد ظروف العمل المادية والمعنوية بدرجة تقدير متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ 2.181، وانحراف معياري قدره 0.859.

فيما يلي وصف لإجابات المبحوثين حول كل بعد من أبعاد ظروف العمل:

أ- ظروف العمل الفيزيائية

الجدول رقم(19): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل الفيزيائية

رقم العبارة	التكرار النسبة	درجة الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

متوسطة	1	1.369	3.347	7	24	1	6	8	ت	01
				15.2	52.2	2.2	13	17.4	%	
متوسطة	4	1.341	2.608	3	15	/	17	11	ت	02
				6.5	32.6	/	37	23.9	%	
متوسطة	2	1.397	2.847	7	12	2	17	8	ت	03
				15.2	26.1	4.3	37	17.4	%	
متوسطة	5	1.224	2.478	2	11	5	17	11	ت	04
				4.3	23.9	10.9	37	23.9	%	
متوسطة	3	1.108	2.717	2	12	8	19	5	ت	05
				4.3	26.1	17.4	41.3	10.9	%	
متوسطة	/	0.859	2.800	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من نتائج الجدول رقم(19) أن مستوى ظروف العمل الفيزيائية لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده ظروف العمل التنظيمية (2.00) وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار المحايد المقابل للمستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف الكلي لبعده ظروف العمل الفيزيائية بلغ (0.859) وهو أقل من (1) مما يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عناصر ظروف العمل الفيزيائية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- العبارة رقم(01) والتي مضمونها " الإضاءة في مكان عملك مناسبة" صاحبة أعلى وسط حسابي حيث بلغ (3.347) وانحراف معياري قدره (1.369) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(03) في المرتبة الثانية والتي مضمونها " التهوية في مكان عملك مناسبة" وهذا بمتوسط حسابي (2.847) وانحراف معياري قدره(1.397) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(05) في المرتبة الثالثة والتي مضمونها " ترتيب وتخطيط مكان عملك مناسب" وهذا بمتوسط حسابي(2.717) وانحراف معياري قدره(1.108) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(02) في المرتبة الرابعة والتي مضمونها " درجة الحرارة السائدة في مكان عملك مناسبة" وهذا بمتوسط حسابي(2.608) وانحراف معياري قدره(1.341) بدرجة تقدير متوسطة؛

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

- تأتي العبارة رقم(04) في المرتبة الخامسة والتي مضمونها " يتميز مكان عملك بالهدوء والسكينة" وهذا بمتوسط حسابي (2.478) وانحراف معياري قدره (1.224) بدرجة تقدير متوسطة.
أ- ظروف العمل التنظيمية

الجدول رقم(20): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل التنظيمية

رقم العبارة	التكرار	درجة الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
06	ت	1	10	8	24	2	3.391	0.977	3	متوسطة
	%	2.2	21.7	17.4	52.2	6.5				
07	ت	4	11	12	16	3	3.065	1.103	6	متوسطة
	%	8.7	23.9	26.1	34.8	6.5				
08	ت	4	6	10	23	3	3.326	1.076	4	متوسطة
	%	8.7	13	21.7	50	6.5				
09	ت	4	6	5	24	7	3.521	1.168	1	مرتفعة
	%	8.7	13	10.9	52.2	15.2				
10	ت	3	9	4	23	7	3.478	1.168	2	مرتفعة
	%	6.5	19.6	8.7	50	15.2				
11	ت	6	7	12	20	1	3.065	1.103	6	متوسطة
	%	13	15.2	26.1	43.5	2.2				
12	ت	5	9	7	23	2	3.173	1.141	5	متوسطة
	%	10.9	19.6	15.2	50	4.3				
13	ت	9	14	9	10	4	2.695	1.262	7	متوسطة
	%	19.6	30.4	19.6	21.7	8.7				
14	ت	8	19	5	8	6	2.673	0.595	8	متوسطة
	%	17.4	41.3	10.9	17.4	13				
متوسطة	الوسط الحسابي والانحراف الكلي					3.137	0.595	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

يتضح من نتائج الجدول رقم(20) أن مستوى بعد ظروف العمل التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (3.137) وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار المحايد المقابل للمستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعده ظروف العمل التنظيمية بلغ (0.595) وهو أقل من (1) مما يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عناصر ظروف العمل الفيزيائية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- العبارة رقم(09) والتي مضمونها " تتمتع بحرية الاتصال بزملائك في العمل" صاحبة أعلى وسط حسابي وهذا بمتوسط حسابي (3.521) وانحراف معياري قدره (1.168) بدرجة تقدير مرتفعة؛
- تأتي العبارة رقم(10) في المرتبة الثانية والتي مضمونها " تحصل على المعلومات اللازمة للقيام بعملك في الوقت المناسب" وهذا بمتوسط حسابي (3.478) وانحراف معياري قدره (1.168) بدرجة تقدير مرتفعة؛
- تأتي العبارة رقم (06) في المرتبة الثالثة والتي مضمونها " يكلفك رئيسك بأداء مهام تفوق قدراتك" وهذا بمتوسط حسابي (3.391) وانحراف معياري قدره (0.977) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(08) في المرتبة الرابعة والتي مضمونها " علاقتك مع رئيسك جيدة" وهذا بمتوسط حسابي (3.326) وانحراف معياري قدره (1.07) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم (12) في المرتبة الخامسة والتي مضمونها " منصبك الحالي يتناسب مع مؤهلاتك العلمية وخبرتك المهنية" وهذا بمتوسط حسابي (3.171) وانحراف معياري قدره (1.141) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم (07) و(11) في المرتبة السادسة والتي مضمونها على الترتيب " يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك وانشغالاتك" " تجد سهولة في الاتصال بالإدارة العليا" وهذا بمتوسط حسابي (3.065) وانحراف معياري (1.103) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(13) في المرتبة السابعة والتي مضمونها " أوقات الراحة تساعدك على استعادة نشاطك" وهذا بمتوسط حسابي (2.695) وانحراف معياري (1.262) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم (14) في المرتبة الثامنة والتي مضمونها " ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة" وهذا بمتوسط حسابي (2.673) وانحراف معياري قدره (1.317) بدرجة تقدير متوسطة.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

ج- ظروف العمل المادية والمعنوية

الجدول رقم(21): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد ظروف العمل المادية والمعنوية

رقم العبارة	التكرار	درجة الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة				
15	ت	16	22	3	2	3	2.000	1.095	4	منخفضة
	%	34.8	47.87	6.5	4.3	6.5				
16	ت	13	24	1	6	2	2.130	1.107	3	منخفضة
	%	28.3	52.2	2.2	13	4.3				
17	ت	15	14	11	6	/	2.173	1.039	2	منخفضة
	%	32.6	30.4	23.9	13	/				
18	ت	6	23	10	7	/	2.391	0.906	1	منخفضة
	%	13	50	21.7	15.2	/				
19	ت	9	19	9	9	/	2.391	1.021	1	منخفضة
	%	19.6	41.3	19.6	19.6	/				
20	ت	16	15	14	1	/	2.000	0.869	4	منخفضة
	%	34.8	32.6	30.4	2.2	/				
منخفضة						2.181	0.607	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من نتائج الجدول رقم(21) أن مستوى ظروف العمل المادية والمعنوية لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة منخفضة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية (2.181) وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار غير موافق المقابل للمستوى المنخفض.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف الكلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية بلغ (0.607) وهو أقل من (1) مما يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عناصر ظروف العمل الفيزيائية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- العبارتين رقم(18) و (19) والتي مضمونهما" يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل " توفر مؤسستك فرصا للترقية" على الترتيب، صاحبنا أعلى وسط حسابي وهذا بمتوسط حسابي (2.391) وانحراف معياري قدره (0.906) و (1.021) على الترتيب بدرجة تقدير منخفضة؛
- تأتي العبارة رقم(17) في المرتبة الثانية والتي مضمونها " توجد عدالة في منح الأجور بمؤسستك" وهذا بمتوسط حسابي (2.173) وانحراف معياري قدره (1.039) بدرجة تقدير منخفضة؛
- تأتي العبارة رقم (16) في المرتبة الثالثة والتي مضمونها " يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية" وهذا بمتوسط حسابي (2.130) وانحراف معياري قدره (1.107) بدرجة تقدير منخفضة؛
- تأتي العبارتين رقم(15) و (20) في المرتبة الرابعة والتي مضمونهما " يتلاءم الأجر الذي تتقاضاه مع جهدك المبذول" " تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الإجتماعية من علاج، إطعام، تأمينات" على الترتيب وهذا بمتوسط حسابي (2.000) وانحراف معياري قدره (1.095) و (0.869) على الترتيب بدرجة تقدير منخفضة؛
- تأتي العبارة رقم (12) في المرتبة الخامسة والتي مضمونها " منصبك الحالي يتناسب مع مؤهلاتك العلمية وخبرتك المهنية" وهذا بمتوسط حسابي (3.171) وانحراف معياري قدره (1.141) بدرجة تقدير متوسطة.

3-2-2 عرض وتحليل النتائج المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير الثاني (سلوك الموارد البشرية) في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -

الجدول رقم(22): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوك الموارد البشرية

الترتيب	أبعاد سلوك الموارد البشرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
01	سلوك الفرد	3.130	0.833	1	متوسطة
02	سلوك الجماعة	3.008	0.803	2	متوسطة
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.075	0.638	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

من خلال الجدول رقم(22) نلاحظ أن سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل- جاء بدرجة تقدير متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي 3.075، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.638، مما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة لأنه أقل من 1.

أما مستوى أبعاد سلوك الموارد البشرية كانت متشابهة وكان أعلاها بعد سلوك الفرد بدرجة تقدير متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ 3.130، وانحراف معياري قدره 0.833، يليه بعد سلوك الجماعة بدرجة تقدير متوسطة ومتوسط حسابي بلغ 3.008، وانحراف معياري 0.803.

فيما يلي وصف لإجابات المبحوثين حول كل بعد من أبعاد ظروف العمل:

أ- سلوك الفرد

الجدول رقم (23): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سلوك الفرد

رقم العبارة	التكرار النسبة	درجة الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
21	ت	10	27	/	3	6	2.304	1.262	4	منخفضة
	%	21.7	58.7	/	6.5	13				
22	ت	8	20	3	6	4	2.130	1.107	3	متوسطة
	%	17.4	43.5	6.5	13	8.7				
23	ت	6	16	5	6	3	2.173	1.039	1	متوسطة
	%	13	34.8	10.9	13	6.5				
24	ت	10	27	/	7	6	2.391	0.906	4	منخفضة
	%	21.7	58.7	/	15.2	13				
25	ت	6	24	2	9	6	2.391	1.021	2	متوسطة
	%	13	52.2	4.3	19.6	13				
26	ت	8	20	3	1	4	2.000	0.869	3	متوسطة
	%	17.4	43.5	6.5	2.2	8.7				

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.130	0.833	/	متوسطة
--	-------	-------	---	--------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من نتائج الجدول رقم(23) أن مستوى سلوك الفرد لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده سلوك الفرد (3.130) وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف الكلي لبعده سلوك الفرد بلغ (0.833) وهو أقل من (1) مما يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عناصر ظروف العمل الفيزيائية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- العبارتين رقم(23) والتي مضمونها " أصبح لديك الرغبة في تقلد المناصب القيادية في المؤسسة" صاحبة أعلى وسط حسابي وهذا بمتوسط حسابي (2.869) وانحراف معياري قدره (1.222) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(25) في المرتبة الثانية والتي مضمونها " زاد شعورك بالرضا والاطمئنان على مستقبلك الوظيفي" وهذا بمتوسط حسابي (2.652) وانحراف معياري قدره (1.286) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارتين رقم (22) و(26) في المرتبة الثالثة والتي مضمونها " أصبحت لديك معرفة حول سياسات المؤسسة وأهدافها" " اكتسبت قيم واتجاهات توجهك نحو الوجهة الصحيحة في عملك" على الترتيب وهذا بمتوسط حسابي (2.630) وانحراف معياري قدره (1.271) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(21) في المرتبة الرابعة والتي مضمونها " تقوم بتطبيق أساليب عمل جديدة في وظيفتك" وهذا بمتوسط حسابي (2.304) وانحراف معياري قدره (1.262) بدرجة تقدير منخفضة؛

ب- سلوك الجماعة

الجدول رقم(24): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سلوك الجماعة

رقم العبارة	التكرار	درجة الاستجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
27	ت	3	12	16	14	1	2.956	0.965	4	متوسطة

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

				2.2	30.4	34.8	26.1	6.5	%	
متوسطة	1	1.053	3.152	3	17	13	10	3	ت	28
				6.5	37	28.3	21.7	6.5	%	
متوسطة	3	1.053	3.043	3	14	14	12	3	ت	29
				6.5	30.4	30.4	26.1	6.5	%	
متوسطة	2	1.029	3.087	2	18	10	14	2	ت	30
				4.3	39.1	21.7	30.4	4.3	%	
متوسطة	5	1.046	2.804	2	9	19	10	6	ت	31
				4.3	19.6	41.3	21.7	13	%	
متوسطة	/	0.803	3.008	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من نتائج الجدول رقم(24) أن مستوى سلوك الجماعة لدى أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعد سلوك الجماعة (3.008) وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى المتوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف الكلي لبعد سلوك الجماعة بلغ (0.803) وهو أقل من (1) مما يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

ويمكن من خلال الجدول ترتيب عناصر ظروف العمل الفيزيائية ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- العبارتين رقم(28) والتي مضمونها " تزيد دافعيته للعمل عند العمل ضمن الجماعة" صاحبة أعلى وسط حسابي وهذا بمتوسط حسابي (3.152) وانحراف معياري قدره (1.053) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(30) في المرتبة الثانية والتي مضمونها " يوجد تعاون بين أعضاء جماعتك من أجل تقديم أحسن أداء" وهذا بمتوسط حسابي(3.087) وانحراف معياري قدره(1.029) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(29) في المرتبة الثالثة والتي مضمونها " تعمل الجماعة التي تنتمي إليها بروح الفريق الواحد" وهذا بمتوسط حسابي(3.043) وانحراف معياري قدره(1.053) بدرجة تقدير متوسطة؛
- تأتي العبارة رقم(27) في المرتبة الرابعة والتي مضمونها " يتقبل أعضاء الجماعة النقد البناء" وهذا بمتوسط حسابي(2.953) وانحراف معياري قدره(0.965) بدرجة تقدير متوسطة؛

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

- تأتي العبارة رقم(31) في المرتبة الخامسة والتي مضمونها " تسبق جماعتك المصلحة العامة على المصلحة الشخصية" وهذا بمتوسط حسابي (2.804) وانحراف معياري قدره (1.046) بدرجة تقدير متوسطة.

3-2-2 اختبار الفرضيات

يتم في هذا الجزء اختبار الفرضيات التي تم صياغتها بناء على مشكلة ونموذج وفرضيات الدراسة، وذلك بالاعتماد على نظام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss، ولأجل التحقق من مدى قبولها أو رفضها تم إعداد قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة (f) المحسوبة أكبر من قيمة (f) الجدولية والقيمة الاحتمالية sig أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 نقبل الفرضية H1 ونرفض الفرضية H0؛
- إذا كانت قيمة (f) المحسوبة أقل من قيمة (f) الجدولية والقيمة الاحتمالية sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 نرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية H0.

أ- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - محمد الصديق بن يحيى جيجل - ".

ويمكن كتابة هذه الفرضية على النحو التالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل - .

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل- .

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس ما إذا كان هناك أثر لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الأولى:

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	قيمة (R)	قيمة (R ²)	قيمة (F)	قيمة Beta	القيمة الاحتمالية sig
ظروف العمل	0.336	0.113	5.590	0.336	0.023

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم(25) أن قيمة معامل التحديد قد بلغت ($R^2=0.113$) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (ظروف العمل) يفسر ما نسبته (11.3%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (سلوك الموارد البشرية) كما نلاحظ أن قوة العلاقة قد بلغت حسب معامل الارتباط بيرسون ($R=0.336$).

حيث إن قيمة F المحسوبة (5.590) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.775) وبما أن مستوى الدلالة ($\alpha=0.023$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -".

***الفرضية الفرعية الأولى**

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل الفيزيائية وسلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -".

ويمكن كتابة هذه الفرضية على النحو التالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى:

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	قيمة (R)	قيمة (R ²)	قيمة (F)	قيمة Beta	القيمة الاحتمالية sig
ظروف العمل الفيزيائية	0.041	0.002	0.075	0.041	0.786

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم(26) أن قيمة معامل التحديد قد بلغت ($R^2=0.002$) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (ظروف العمل الفيزيائية) يفسر ما نسبته (0.2%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (سلوك الموارد البشرية) كما نلاحظ أن قوة العلاقة قد بلغت حسب معامل الارتباط بيرسون ($R=0.041$).

حيث إن قيمة F المحسوبة (0.075) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2.775) وبما أن مستوى الدلالة ($\alpha=0.786$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -".

*الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -".

ويمكن كتابة هذه الفرضية على النحو التالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -.

والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية:

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (27): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	قيمة (R)	قيمة (R ²)	قيمة (F)	قيمة Beta	القيمة الاحتمالية sig
ظروف العمل التنظيمية	0.356	0.127	6.388	0.356	0.015

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم (27) أن قيمة معامل التحديد قد بلغت ($R^2=0.127$) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (ظروف العمل التنظيمية) يفسر ما نسبته (12.7%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (سلوك الموارد البشرية) كما نلاحظ أن قوة العلاقة قد بلغت حسب معامل الارتباط بيرسون ($R=0.356$).

حيث إن قيمة F المحسوبة (6.388) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.775) وبما أن مستوى الدلالة ($\alpha=0.015$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -".

• الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل المادية والمعنوية وسلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -".

ويمكن كتابة هذه الفرضية على النحو التالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل المادية والمعنوية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل المادية والمعنوية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -.

والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية:

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (28): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	قيمة (R)	قيمة (R ²)	قيمة (F)	قيمة Beta	القيمة الاحتمالية sig
ظروف العمل المادية والمعنوية	0.275	0.076	3.601	0.275	0.046

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم (28) أن قيمة معامل التحديد قد بلغت ($R^2=0.076$) وهذا يدل على أن المتغير المستقل (ظروف العمل المادية والمعنوية) يفسر ما نسبته (7.6%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (سلوك الموارد البشرية) كما نلاحظ أن قوة العلاقة قد بلغت حسب معامل الارتباط بيرسون ($R=0.275$).

حيث أن قيمة F المحسوبة (3.601) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.775) وبما أن مستوى الدلالة ($\alpha=0.046$) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) وحسب قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لظروف العمل المادية والمعنوية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل -".

ب- ألفرضيه الرئيسية الثانية

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على: " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية والتنظيمية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية نستخدم طريقتين:

- تم استخدام T-Test لعينتين مستقلتين من أجل اختبار الفرضية الأولى حول الفروق في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس؛
- كما تم تحليل التباين الأحادي (One Way Analyse Anova) لاختبار الفرضيات الفرعية المتبقية التي تدرس الفروق في آراء أفراد العينة لظروف العمل تعزى لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة.

يتم اختبار هذه الفرضية من خلال فرضياتها الفرعية التالية:

*الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (29): نتائج تحليل التباين لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكور	17	2.735	0.5192	0.330	0.259
أنثى	29	2.784	0.429		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول رقم(29) أن مستوى الدلالة للفئات هو ($\alpha=0,259$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرؤية المبحوثين اتجاه مستوى ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الجنس"، مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الجنس على ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية

*الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة المبحوثين اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير العمر.

الجدول رقم (30): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.425	2	0.213	1.006	0.374
بين المجموعات	9.090	43	0.211		
المجموع	9.515	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(30) يتضح أن قيمة F المحسوبة (1.006) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.374$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير العمر، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي نصها " لا توجد فروق

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير العمر" مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير العمر في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

*الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (31): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.42	1	0.42	0.194	0.661
بين المجموعات	9.473	44	0.215		
المجموع	9.515	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(31) يتضح أن قيمة F المحسوبة (0.194) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.661$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي" مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير المستوى التعليمي في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

*الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

الجدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.049	2	0.024	0.111	0.896
بين المجموعات	9.467	43	0.220		
المجموع	9.515	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(32) يتضح أن قيمة F المحسوبة (0.111) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.896$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الحالة الاجتماعية في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

*الفرضية الفرعية الخامسة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم (33): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.843	3	0.281	1.361	0.268
بين المجموعات	8.672	42	0.206		
المجموع	9.515	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

من خلال الجدول رقم(33) يتضح أن قيمة F المحسوبة (1.361) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.268$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة المبحوثين اتجاه ظروف العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير سنوات الخبرة في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

ج- الفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على: " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والتنظيمية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة نستخدم طريقتين:

- تم استخدام T-Test لعينتين مستقلتين من أجل اختبار الفرضية الأولى حول الفروق في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس؛
- كما تم تحليل التباين الأحادي (One Way Analyse Anova) لاختبار الفرضيات الفرعية المتبقية التي تدرس الفروق في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة.

يتم اختبار هذه الفرضية من خلال فرضياتها الفرعية التالية:

*الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس

الجدول رقم (34): نتائج تحليل التباين لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
ذكر	17	2.97.33	0.590	0.826	0.689
أنثى	29	3.134	0.667		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

يظهر من خلال الجدول رقم(34) أن مستوى الدلالة للفئات هو ($\alpha=0.689$) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرؤية الباحثين اتجاه مستوى سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة الباحثين اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الجنس"، مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الجنس على سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

*الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر.

الجدول رقم (35): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.164	2	0.082	0.194	0.824
بين المجموعات	18.172	43	0.423		
المجموع	18.336	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(35) يتضح أن قيمة F المحسوبة (0.194) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.824$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة الباحثين اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير العمر " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير العمر في سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

*الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (36): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.263	1	0.263	0.640	0.428
بين المجموعات	18.073	44	0.411		
المجموع	18.336	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(36) يتضح أن قيمة F المحسوبة (0.640) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.428$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة الباحثين اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير المستوى التعليمي " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير المستوى التعليمي في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

*الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (37): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	1.081	2	0.540		
الحالة					

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين
بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

0.271	1.347	0.401	43	17.255	بين المجموعات
		/	45	18.336	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(37) يتضح أن قيمة F المحسوبة (1.347) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.271$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لنظرة المبحوثين اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الحالة الاجتماعية في ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

*الفرضية الفرعية الخامسة

لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم (38): نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	0.603	3	0.201	0.476	0.701
بين المجموعات	17.733	42	0.422		
المجموع	18.336	45	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(38) يتضح أن قيمة F المحسوبة (0.476) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.701$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي نصها " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في آراء أفراد العينة اتجاه سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغير سنوات الخبرة " مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير سنوات الخبرة في سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-.

الفصل الثاني: دراسة واقع ظروف العمل واثره على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بن يحيى-جيجل

خلاصة

من خلال هذا الفصل قمنا بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وكذا اختبار الفرضيات المتعلقة بالجانب التطبيقي، وهذا بعد تفرغ وتحليل البيانات المتعلقة بمحاور الاستبانة التي وزعت على أفراد عينة الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وقد خصصنا هذه الدراسة للتعرف على تأثير ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية، وقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط لكل من ظروف العمل وسلوك الموارد البشرية، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ظروف العمل مجتمعة ومنفردة ما عدا بعد ظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين.

الخاتمة

إن التحدي الكبير الذي أصبح يواجه أي منظمة، هو مدى قدرتها على المحافظة على مواردها البشرية، من منطلق اعتبار هذه الأخيرة رأس مال وثروة تحقق النجاح والاستمرار لهذه الأخيرة.

تعتبر ظروف العمل من التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها في إطار تحديد الاستراتيجيات المستقبلية والأهداف الكلية للمؤسسة، حيث يتفاعل العامل مع الظروف المحيطة به بصفة عامة لدى عادة ما يكيف سلوكه طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع ظروف العمل من جهة، ومن جهة أخرى أثرها على سلوك الموارد البشرية، في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل - ، حيث اقتصرت الدراسة على فئة الممرضين كون هذه الفئة تعتبر من أهم الركائز في المؤسسات الاستشفائية، مما يستلزم توفير ظروف عمل مناسبة من أجل تحسين سلوك الموارد البشرية.

تأسيساً على الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي على ضوءها تم إبداء مجموعة من الاقتراحات وكانت على النحو التالي:

1 نتائج الدراسة

أولاً: النتائج النظرية

- لقد تعددت التعاريف حول ظروف العمل، فهي لم تحظى بتعريف موحد، حيث اختلفت نظرة الباحثين ورجال الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع إليها فكل طرف نظر إليه حسب وجهة نظره؛
- لظروف العمل عدة أنواع، فكل فرد تتأثر فيه بشكل مختلف عن الآخر، فلا بد من توفير الظروف المناسبة للعاملين لتضمن المؤسسة استمرارها،
- لظروف العمل السيئة آثار سلبية الأمر الذي يستدعي تحسين هذه الظروف لتحسين مستوى أداء الموارد البشرية إلى الأفضل وبالمقابل سلوك الموارد البشرية،
- سلوك الموارد البشرية ينطوي على دراسة سلوك الفرد وسلوك الجماعة،
- تتمثل أبرز نواتج سلوك الموارد البشرية في الأداء والإنتاجية والرضا عن العمل؛
- من العوامل المؤثرة على سلوك الموارد البشرية الجنس، السن، الشخصية، العوامل البيئية المحيطة بالفرد؛

• يتحدد سلوك الموارد البشرية بمجموعة من المحددات من أبرزها (التعلم، الدافعية، القيم، الاتجاه، جماعات العمل، فرق العمل)؛

• تؤثر ظروف العمل بأبعادها على سلوك الموارد البشرية.

ثانياً: النتائج التطبيقية

• تتضمن ظروف العمل ثلاث أبعاد بحيث يؤثر كل بعد بدرجة معينة وذلك حسب رأي عينة الدراسة، إذ يأتي بعد ظروف العمل التنظيمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.137) ويأتي في المرتبة الثانية بعد ظروف العمل الفيزيائية بمتوسط حسابي قدره (2.800)، ويليه بعد ظروف العمل المادية والمعنوية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.181)، أما المتوسط الحسابي الإجمالي لظروف العمل جاء بدرجة متوسطة من الموافقة ويقدر ب (2.766)، في حين بلغ الوسط الحسابي الكلي لمحور سلوك الموارد البشرية (3.075) بدرجة تقدير متوسطة من الموافقة؛

• عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل الفيزيائية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) أي أن المؤسسة توفر ظروف عمل فيزيائية جيدة؛

• وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل التنظيمية على سلوك الموارد البشرية لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) وذلك راجع لسوء ظروف العمل التنظيمية في المؤسسة؛

• وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية والمعنوية على سلوك الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا راجع لعدم توفير ظروف مادية ومعنوية جيدة للممرضين؛

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة اتجاه مستوى ظروف العمل تعزى لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)؛

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة اتجاه مستوى سلوك الموارد البشرية تعزى لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$).

2 الاقتراحات

- على ضوء النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نطرح مجموعة من الاقتراحات على المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل- والتي رأينا من أهمها:
- العمل على توفير ظروف عمل مناسبة للمرضين والسهر على تحسينها؛
 - تحسين ظروف العمل التنظيمية من خلال إيصال المعلومات بشكل جيد للمرضين فيما يخص التعليمات والقوانين وتحديد الأوامر بدقة ؛
 - العمل على توفير كافة أدوات ومستلزمات العمل لضمان السير الحسن للعمل؛
 - تحسين العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والمرضين من خلال عقد اجتماعات دورية لمناقشة الأمور الشخصية والتطورات التنظيمية؛
 - مراجعة جدولة عمل المرضين وذلك بالعمل على توحيد الحجم الساعي للعمل التمريضي؛
 - تحسين ظروف العمل المادية من خلال زيادة الأجر الممنوحة؛
 - تحسين ظروف العمل المعنوية من خلال التحفيز من خلال توفير فرص الترقية مما يرفع الروح المعنوية وزيادة الولاء للمؤسسة؛
 - الاهتمام بالجانب الاجتماعي للمرضين كتوفير النقل والإطعام داخل المؤسسة ماينعكس ايجابا على الحلول.

3 أفاق الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها أثناء أدائنا لهذا البحث، صادفتنا إشكاليات جديدة رأينا أنها جديرة لكي تصبح أبواب واسعة لدراستنا مثل:

- واقع ظروف العمل بالمؤسسات الجزائرية وعلاقته بالالتزام التنظيمي.
- أثر ظروف العمل التنظيمية على الإبداع الإداري.
- الإدارة بالمشاركة وعلاقتها بسلوك الموارد البشرية.
- علاقة ظروف العمل بالولاء التنظيمي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

1. أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة، عمان، 2009.
2. إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغير، دار الصفاء، عمان، 2011.
3. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل لبناء المهارات)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003.
4. احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، دار الجامعة، الاسكندرية، 2004.
5. أسامة خيرى، القيادة الإستراتيجية، دار الراية، عمان، 2014.
6. أنيس عبد الباسط عباس، إدارة أعمال وفق منظور معاصر، دار المسيرة، عمان، 2011.
7. أوماسيكاران، طرق البحث في الإدارة (مدخل لبناء المهارات البحثية)، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، السعودية، 2006.
8. بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية، عمان، 2008.
9. بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 17.
10. بشير العلق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار اليازوري العالمية، عمان، 2008.
11. بلال خلف السكارنة، القيادة الإدارية الفعالة، دار المسيرة، عمان، 2010.
12. جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال)، المكتبة العصرية، 2003.
13. جاسم مجيد، أساسيات علم الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005.
14. جمال الدين محمد المرسى، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك النمطي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك التنظيمي)، الدار الجامعية الإسكندرية، 2005.
15. جيريميستر انكس، الصحة والسلامة المهنية في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص 348.
16. حسن محمد عبد الرحمان، علم النفس الصناعي، رؤية للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2009.
17. حسين احمد الطراونة، احمد يوسف عريقات وآخرون، نظرية المنظمة، دار الحامد، عمان، 2012.
18. حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2004.

19. حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية وظائف المنظمة، دار الحامد، عمان، 2006.
20. حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
21. حمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، عمان، 2004.
22. حنان نصر الله، إدارة الموارد البشرية، زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
23. خالد عبد الرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2003.
24. خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة، دار المسيرة، عمان، 2002.
25. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
26. رائد يوسف الحاج، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
27. رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة العراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
28. زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، دار المسير للنشر، عمان، 2011.
29. زاهد محمد، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، عمان، 2009.
30. زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، دار السلاسل، الكويت، بدون سنة نشر.
31. سامح عبد المطلب، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
32. سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، دار أسامة، عمان، 2007.
33. سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد، عمان، 2013.
34. سعاد نائف برطوني، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار وائل، عمان، 2004.
35. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل، عمان، 2003.
36. السيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، الاسكندرية، 2005.
37. شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
38. صالح محمد علي أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، ط5، دار المسيرة، عمان، 2006.
39. صبحي العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2000.
40. صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي (دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية)، مكتبة عين الشمس للنشر، الإسكندرية، 2003.

41. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.
42. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.
43. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
44. صلاح محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003.
45. طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
46. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة المواد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب، عمان، 2006.
47. عبد الرحمان محمد العيسوي، تفاعل الجماعات البشرية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2006.
48. عبد الرحمان محمد عيسوي، علم النفس والإنتاج، دار المعرفة، الإسكندرية، 2003.
49. عبد الرزاق الرحاحلة وآخرون، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
50. عبد الله القحطاني، دور القائد في رفع الروح المعنوية، مجلة الحرس الوطني، العدد 41، 2008.
51. عليان ربحي مصطفى، أسس الإدارة المعاصرة، دار الصفاء، عمان، 2007.
52. عمر سعيد وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة، عمان، 2003.
53. عمر سعيد، إبراهيم علي عبد الله وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، عمان، 2003.
54. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، بيروت، 1994.
55. عياصرة معن محمود، بني احمد مرزان محمد، القيادة والرقابة والاتصال الإداري، دار الحامد، عمان، 2008.
56. فيلة فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005.
57. قاسي ناصر، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
58. كافي مصطفى يوسف، المفاهيم الإدارية الحديثة مبادئ الإدارة، مكتبة الجامع العربي، عمان، 2012.
59. ماجدة العطية، سلوك المنظمة_سلوك الفرد والجماعة_ الشروق، عمان، 2003.

60. محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007.
61. محمد الصيرفي، السلوك، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.
62. محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا، الإسكندرية، 2007، ص 166.
63. محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، 2008، المأخوذ عن: www.kutubpdfbook.com.
64. محمد حسنين الموجمي، القيادة الإدارية والتنمية البشرية، دار المسيرة، عمان، 2008.
65. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003.
66. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات (فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002.
67. محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5، دار وائل، عمان، 2009.
68. محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة نظريات والعمليات والوظائف، ط2، دار وائل، عمان، 2006.
69. محمد محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، الاسكندرية، 2009.
70. محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005.
71. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
72. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
73. مصطفى كامل أبو العزم عطية، مقدمة في السلوك التنظيمي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، بدون سنة نشر.
74. مصطفى نجيب شاوشي، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق، عمان، 2005.
75. مهدي زوليف، إدارة المنظمة نظريات وسلوك، دار مجدلاوي، عمان، 1996.
76. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 330.
77. ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية، المحمدية، الجزائر، 2004.

78. نبية إبراهيم إسماعيل، **الإنسان والسلوك الإجتماعي**، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية.
79. نجم عبود، **إدارة المعرفة (المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات)**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
80. نوري منير، **تسيير الموارد البشرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
81. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- ب- الرسائل الجامعية**
1. احمد محمد احمد النيرب، **الأنماط القيادية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة**، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص41
2. أم الخير بنت إبراهيم أحمد عبده، **فرق العمل وأثرها على الإنتاجية في قطاع التعليم الجامعي النسائي**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009.
3. براتكة سليمة، **ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير-علم الاجتماع تنظيم وعمل-، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة باتنة، الجزائر، 2012.
4. بعوش هدى، **اتجاهات الطلبة المعلمين نحو مهنة التعليم**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2012.
5. بن منصور رفيقة، **الاستقرار وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية سطيف**، رسالة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر، 2013.
6. بوعافية علية، **تأثير دوران العمل على أداء وتنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة بسكتة شرشال الجديدة NBC**، رسالة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013.
7. بوقال نسيم، **أثر البيئة الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012.

8. حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، دراسة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
9. حمادة ليلي، دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل، أطروحة دكتوراه، علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2017 .
10. حورية جاودي، تسيير الأجور في الجزائر دراسة حالة الديوان الوطني للسقي والصرف onid، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم الرادارية جامعة البويرة، الجزائر، 2006.
11. سلمى لحر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013.
12. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014.
13. سوفي نبيل، اثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارة العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية بالمصالح الخدمية لوزارة المالية- ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2018.
14. شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإنتقاء والتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، 2014.
15. صالح عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإدارة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.
16. عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربي، الرياض، 2008.
17. عبد الحق علي إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه ، الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، السودان، 2015.

18. فاطمة الزهراء تيلاتي، التمثيل العمالي النزاعات وأثرها على أداء الموارد البشرية في المنظومة الصحية الجزائرية ، رسالة ماجستير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012.
19. ليندة فرخة، اثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية في المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير غير مستورة، علوم التسيير، إدارة أعمال، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2008.
20. مارلين سركيس، أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2018.
21. نوال بوطرفة، القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2005.
22. نور الدين بوراس، دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014.
23. يوسف علي عيسى أبو جربوع، واقع بناء فرق العمل ودورها في تنمية الإبداع الإداري، مذكرة للحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2014.
- ج- المجالات والدوريات**
1. جمال بن زروق، الاتصال التنظيمي ومسار التعبير داخل المنشأة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، عدد 15، جامعة باجي المختار عنابة، 2005.
2. الجموعي مومن بكوش، القيم النفسية مقارنة نفسية اجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثامن، جامعة الوادي، 2014.
3. زخاف محمد، مقصود عبد القادر، دور البرامج التكوينية في تحسين السلوك التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الرياضية، المجلة العلمية العلوم والتكنولوجيا للنشاطات البدنية والرياضية، العدد الرابع عشر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017.
4. سامية قطوس، دراسة سوسيولوجية لتأثير استخدام الانترنت في نمط الاتصال الأسري، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد الثامن عشر، الجزائر، 2013.
5. شريفة معدن، عورة وفاء، العدالة التنظيمية ودورها في توجيه السلوك التنظيمي داخل المؤسسة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، العدد الثامن، المجلد الثاني، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019.

6. عبد الله الثقفي وآخرون، القيم الإجتماعية وعلاقتها بالتفكير التأملي لدى طالبات قسم التربية الخاصة المتفوقات أكاديميا والعاديات، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد الثالث، جامعة الطائف، 2013.
7. عبد الله القحطاني، دور القائد في رفع الروح المعنوية، مجلة الحرس الوطني، العدد 41، 2008.
8. علي عباس، تأثير أنماط القيادة الإدارية على عملية صنع قرار التغيير-دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد1، 2012.
9. قيس إبراهيم حسن، اثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد الربع والعشرين، جامعة السليمانية.
10. لطفي دنبري، مفاتيح إدارة جماعات العمل في التنظيم، مجلة جامعة العربي بن مهيدي، العدد العاشر، الجزائر، 2010، ص 337.
11. محمد فلاق. فاطمة الزهراء العكازي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد الرابع، العدد الثاني، جامعة الشلف، الجزائر، 2017.
12. يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السكيسوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد السابع، جامعة الوادي، الجزائر، 2014.
- د - الملتقيات والمؤتمرات
1. أيمن محمد أحمد فريحات، أثر الضوضاء في بيئة العمل على بعض المتغيرات النفسية للعاملين في البريد الأردني، الملتقى الدولي حول الأرغونوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائرة في طريق النمو، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، 2010
2. حسن صادق حسن عبد الله، إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال، المؤتمر العلمي الثاني حول: الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، 2006.
- هـ - النصوص القانونية والوثائق الرسمية
- 1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الثلاثاء 24 رمضان عام 1403، القانون المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Jean pierre citeau, **Gestion des ressourcers humaines**,4émme edition.dalloz, paris, 2002, P 168.
2. Pina tarricone and Joe luca, successful teamwork :A case study, Edith Cowan university, perth ,202,p3.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

القسم	الكلية	الاسم واللقب
قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	نبيل سوفي
قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	عيسى نجيمي
قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	وداد عزيزي
قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	محمد عبد اللوش
قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير	محمد صالح

الملحق رقم(02): الاستبيان بعد التحكيم

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبانة بحث لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص إدارة الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

تحية طيبة وبعد,

في إطار تحضيرنا لنيل درجة الماستر في علوم التسيير تخصص " إدارة الموارد البشرية " نقوم حاليا بإجراء بحث بعنوان " اثر ظروف العمل على سلوك الموارد البشرية"- دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل- لهذا الغرض قمنا بتطوير هذه الاستبانة راجين منكم ملاحظتها في إتمام هذا البحث.

ونحيطكم علما بان إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي, ولكم منا جزيل الشكر والامتنان .

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

ملاحظة :

لا يتم كتابة الاسم واللقب

ضع علامة (X) أمام الخانة التي تتناسب مع رأيك الشخصي.

الطالبين

عبدي هنده

سلامنة حسناء

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس :

ذكر	أنثى

2. العمر :

اقل من 30 سنة	من 30 الى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	50 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي:

متوسط	ثانوي	جامعي

4. الحالة الاجتماعية :

أعزب(ة)	متزوج(ة)	مطلق(ة)	أرمل(ة)

5 . سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 14 سنة	15 سنة فأكثر

المحور الثاني: بيانات حول ظروف العمل

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
ظروف العمل الفيزيائية						
01	الإضاءة في مكان عملك مناسبة					
02	درجة الحرارة السائدة في مكان عملك مناسبة					
03	التهوية في مكان عملك مناسبة					
04	يتميز مكان عملك بالهدوء والسكينة					
05	ترتيب وتخطيط مكان عملك مناسب					
ظروف العمل التنظيمية						
06	يكلفك رئيسك بأداء مهام تفوق قدراتك					
07	يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك وانشغالاتك					
08	علاقتك مع رئيسك جيدة					
09	تتمتع بحرية الاتصال بزمالك في العمل					
10	تحصل على المعلومات اللازمة للقيام بعملك في الوقت المناسب					
11	تجد سهولة في الاتصال بالإدارة العليا					
12	منصبك الحالي يتناسب مع مؤهلاتك العلمية وخبرتك المهنية					
13	أوقات الراحة تساعدك على استعادة نشاطك					
14	ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة					
ظروف العمل المادية والمعنوية						
15	يتلاءم الأجر الذي تتقاضاه مع جهدك المبذول					
16	يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية					
17	توجد عدالة في منح الأجر في مؤسستك					
18	يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل					

					19	توفر مؤسستك فرصا للترقية
					20	تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الإجتماعية من نقل إطعام, تأمينات.

المحور الثالث: بيانات عن سلوك الموارد البشرية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
محددات سلوك الفرد							
21	تقوم بتطبيق أساليب عمل جديدة في وظيفتك						
22	أصبحت لديك معرفة حول سياسات المؤسسة وأهدافها						
23	أصبح لديك حافز لتحسين أدائك لوظيفتك باستمرار						
24	أصبحت لديك الرغبة في تقلد المناصب القيادية في المؤسسة						
25	زاد شعورك بالرضا والاطمئنان على مستقبلك الوظيفي						
26	إكتسبت قيم واتجاهات توجهك نحو الوجهة الصحيحة في عملك						
محددات سلوك الجماعة							
27	يتقبل أعضاء الجماعة النقد البناء						
28	تزيد دافعيتك للعمل عند العمل ضمن الجماعة						
29	تعمل الجماعة التي تنتمي إليها بروح الفريق الواحد						
30	يوجد تعاون بين أعضاء جماعتك من أجل تقديم أحسن أداء						
31	تسبق جماعتك المصلحة العامة على المصلحة الشخصية						

الملحق رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لمحور ظروف العمل

الاتساق الداخلي لبعده ظروف العمل الفيزيائية

		c1	c2	c3	c4	c5	ظروف العمل الفيزيائية
c1	Corrélation de Pearson	1	,475**	,527**	,150	-,022	,675**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,319	,887	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c2	Corrélation de Pearson	,475**	1	,643**	,171	-,121	,690**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,257	,424	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c3	Corrélation de Pearson	,527**	,643**	1	,264	,215	,824**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,076	,151	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c4	Corrélation de Pearson	,150	,171	,264	1	,642**	,637**
	Sig. (bilatérale)	,319	,257	,076		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c5	Corrélation de Pearson	-,022	-,121	,215	,642**	1	,466**
	Sig. (bilatérale)	,887	,424	,151	,000		,001
	N	46	46	46	46	46	46
ظروف العمل الفيزيائية	Corrélation de Pearson	,675**	,690**	,824**	,637**	,466**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	46	46	46	46	46	46

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الاتساق الداخلي لبعء ظروف العمل التنظيمية

Corrélations

		c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	العمل ظروف التنظيمية
c6	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	1	,573**	,595**	,343*	,319*	,326*	,037	,261	,153	,521**
			,000	,000	,020	,031	,027	,806	,080	,310	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
c7	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,573**	1	,711**	,473**	,578**	,307*	,361*	,222	,305*	,689**
		,000		,000	,001	,000	,038	,014	,138	,039	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
c8	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,595**	,711**	1	,321*	,297*	,262	,260	,222	-,002	,591**
		,000	,000		,030	,045	,078	,080	,138	,991	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
c9	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,343*	,473**	,321*	1	,610**	,300*	,180	,185	,373*	,483**
		,020	,001	,030		,000	,043	,230	,218	,011	,001
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
c10	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,319*	,578**	,297*	,610**	1	,544**	,203	,266	,407**	,662**
		,031	,000	,045	,000		,000	,176	,073	,005	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
c11	Corrélatio n de Pearson	,326*	,307*	,262	,300*	,544**	1	,361*	,541**	,458**	,760**

	Sig. (bilatérale) N	,027 46	,038 46	,078 46	,043 46	,000 46	,014 46	,000 46	,001 46	,000 46	
c12	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,037 46	,361* 46	,260 46	,180 46	,203 46	,361* 46	1 46	,099 46	,512** 46	,556** 46
c13	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,261 46	,222 46	,222 46	,185 46	,266 46	,541** 46	,099 46	1 46	,366* 46	,625** 46
c14	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,153 46	,305* 46	-,002 46	,373* 46	,407** 46	,458** 46	,512** 46	,366* 46	1 46	,634** 46
ظروف بعد العمل التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,521** 46	,689** 46	,591** 46	,483** 46	,662** 46	,760** 46	,556** 46	,625** 46	,634** 46	1 46

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الاتساق الداخلي لبعء ظروف العمل المادية والمعنوية

		Corrélations						ظروف العمل المادية والمعنوية
		c15	c16	c17	c18	c19	c20	
c15	Corrélation de Pearson	1	,440**	,312*	,269	,596**	,163	,796**
	Sig. (bilatérale)		,002	,035	,071	,000	,278	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
c16	Corrélation de Pearson	,440**	1	,192	,081	,209	-,046	,559**
	Sig. (bilatérale)	,002		,201	,593	,163	,761	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
c17	Corrélation de Pearson	,312*	,192	1	,115	,228	,246	,588**
	Sig. (bilatérale)	,035	,201		,447	,128	,099	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
c18	Corrélation de Pearson	,269	,081	,115	1	,335*	,000	,481**
	Sig. (bilatérale)	,071	,593	,447		,023	1,000	,001
	N	46	46	46	46	46	46	46
c19	Corrélation de Pearson	,596**	,209	,228	,335*	1	,250	,731**
	Sig. (bilatérale)	,000	,163	,128	,023		,093	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46
c20	Corrélation de Pearson	,163	-,046	,246	,000	,250	1	,414**
	Sig. (bilatérale)	,278	,761	,099	1,000	,093		,004
	N	46	46	46	46	46	46	46
ظروف بعء المادية العمل والمعنوية	Corrélation de Pearson	,796**	,559**	,588**	,481**	,731**	,414**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000	,004	
	N	46	46	46	46	46	46	46

** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لمحور سلوك الموارد البشرية
الاتساق الداخلي لبعده سلوك الفرد

Corrélations								
		c21	c22	c23	c24	c25	c26	سلوك الفرد
c21	Corrélation de Pearson	1	,390**	,329*	1,000**	,696**	,182	,292*
	Sig. (bilatérale)		,007	,026	,000	,000	,225	,049
	N	46	46	46	46	46	46	46
c22	Corrélation de Pearson	,390**	1	,598**	,390**	,708**	,739**	,396**
	Sig. (bilatérale)	,007		,000	,007	,000	,000	,006
	N	46	46	46	46	46	46	46
c23	Corrélation de Pearson	,329*	,598**	1	,329*	,352*	,383**	,344*
	Sig. (bilatérale)	,026	,000		,026	,016	,009	,019
	N	46	46	46	46	46	46	46
c24	Corrélation de Pearson	1,000**	,390**	,329*	1	,696**	,182	,292*
	Sig. (bilatérale)	,000	,007	,026		,000	,225	,049
	N	46	46	46	46	46	46	46
c25	Corrélation de Pearson	,696**	,708**	,352*	,696**	1	,504**	,351*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,016	,000		,000	,017
	N	46	46	46	46	46	46	46
c26	Corrélation de Pearson	,182	,739**	,383**	,182	,504**	1	,399**
	Sig. (bilatérale)	,225	,000	,009	,225	,000		,006
	N	46	46	46	46	46	46	46
سلوك الفرد بعد	Corrélation de Pearson	,292*	,396**	,344*	,292*	,351*	,399**	1
	Sig. (bilatérale)	,049	,006	,019	,049	,017	,006	
	N	46	46	46	46	46	46	46

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الاتساق الداخلي لبعده سلوك الجماعة

Corrélations							
		c27	c28	c29	c30	c31	سلوك الجماعة
c27	Corrélation de Pearson	1	,662**	,527**	,451**	,256	,734**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,087	,000

	N	46	46	46	46	46	46
c28	Corrélation de Pearson	,662**	1	,755**	,705**	,290	,876**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,051	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c29	Corrélation de Pearson	,527**	,755**	1	,817**	,230	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,124	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c30	Corrélation de Pearson	,451**	,705**	,817**	1	,408**	,870**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000		,005	,000
	N	46	46	46	46	46	46
c31	Corrélation de Pearson	,256	,290	,230	,408**	1	,563**
	Sig. (bilatérale)	,087	,051	,124	,005		,000
	N	46	46	46	46	46	46
سلوك بعد الجماعة	Corrélation de Pearson	,734**	,876**	,856**	,870**	,563**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (05): ثبات أداة الدراسة

ظروف العمل الفيزيائية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,685	5

ظروف العمل التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,821	9

سلوك الفرد

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,839	5

ظروف العمل المادية والمعنوية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,646	6

الثبات الكلي لظروف العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	6

سلوك الجماعة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	20

الثبات الكلي لأداة الدراسة

الثبات الكلي لسلوك الموارد البشرية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,820	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,849	31

الملحق رقم (06): معاملات الالتواء والتفطح لمتغيرات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
ظروف العمل الفيزيائية	46	-,004	,350	-,259	,688
ظروف العمل التنظيمية	46	,016	,350	-,141	,688
ظروف العمل المادية والمعنوية	46	,805	,350	,925	,688
سلوك الفرد	46	2,796	,350	14,063	,688
سلوك الجماعة	46	-,403	,350	,373	,688
ظروف العمل	46	-,101	,350	-,169	,688
سلوك الموارد البشرية	46	1,164	,350	3,944	,688
N valide (liste)	46				

الملحق رقم (07): الخصائص الديموغرافية والتنظيمية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	17	37,0	37,0	37,0
أنثى	29	63,0	63,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من أقل	7	15,2	15,2	15,2
سنة 39 إلى 30 من	28	60,9	60,9	76,1
سنة 49 إلى 40 من	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	16	34,8	34,8	34,8
جامعي	30	65,2	65,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide (ة) أعزب	19	41,3	41,3	41,3
(ة) متزوج	26	56,5	56,5	97,8
(ة) أرمل	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

الخبرة سنوات عدد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من أقل	9	19,6	19,6	19,6
سنوات 9 إلى 5 من	19	41,3	41,3	60,9
سنة 14 إلى 10 من	10	21,7	21,7	82,6
فأكثر سنة 15	6	13,0	13,0	95,7
5	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

الملحق رقم (08): وصف متغيرات الدراسة

Statistiques

		c1	c2	c3	c4	c5	العمل ظروف بعد الفيزيائية
N	Valide	46	46	46	46	46	46
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3478	2,6087	2,8478	2,4783	2,7174	2,8000
Ecart type		1,36979	1,34128	1,39789	1,22455	1,10881	,85997

العبارة 1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	8	17,4	17,4	17,4
	موافق غير	6	13,0	13,0	30,4
	محايد	1	2,2	2,2	32,6
	موافق	24	52,2	52,2	84,8
	بشدة موافق	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

العبارة 2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	11	23,9	23,9	23,9
	موافق غير	17	37,0	37,0	60,9
	موافق	15	32,6	32,6	93,5
	بشدة موافق	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

العبارة 3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	8	17,4	17,4	17,4
	موافق غير	17	37,0	37,0	54,3
	محايد	2	4,3	4,3	58,7
	موافق	12	26,1	26,1	84,8
	بشدة موافق	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

العبارة 4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	11	23,9	23,9	23,9
موافق غير	17	37,0	37,0	60,9
محايد	5	10,9	10,9	71,7
موافق	11	23,9	23,9	95,7
بشدة موافق	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	5	10,9	10,9	10,9
موافق غير	19	41,3	41,3	52,2
محايد	8	17,4	17,4	69,6
موافق	12	26,1	26,1	95,7
بشدة موافق	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Statistiques

	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	ظروف العمل التنظيمية
N Valide	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,3913	3,0652	3,3261	3,5217	3,4783	3,0652	3,1739	2,6957	2,6739	3,1377
Ecart type	,97703	1,10357	1,07609	1,16884	1,16884	1,10357	1,14123	1,26262	1,31748	,59545

العبارة 6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	1	2,2	2,2	2,2
موافق غير	10	21,7	21,7	23,9
محايد	8	17,4	17,4	41,3

موافق	24	52,2	52,2	93,5
بشدة موافق	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 7

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	8,7	8,7	8,7
موافق غير	11	23,9	23,9	32,6
محايد	12	26,1	26,1	58,7
موافق	16	34,8	34,8	93,5
بشدة موافق	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 8

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	8,7	8,7	8,7
موافق غير	6	13,0	13,0	21,7
محايد	10	21,7	21,7	43,5
موافق	23	50,0	50,0	93,5
بشدة موافق	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 9

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	4	8,7	8,7	8,7
موافق غير	6	13,0	13,0	21,7
محايد	5	10,9	10,9	32,6
موافق	24	52,2	52,2	84,8
بشدة موافق	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	3	6,5	6,5	6,5
موافق غير	9	19,6	19,6	26,1

محايد	4	8,7	8,7	34,8
موافق	23	50,0	50,0	84,8
بشدة موافق	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 11

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	6	13,0	13,0	13,0
موافق غير	7	15,2	15,2	28,3
محايد	12	26,1	26,1	54,3
موافق	20	43,5	43,5	97,8
بشدة موافق	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 12

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	5	10,9	10,9	10,9
موافق غير	9	19,6	19,6	30,4
محايد	7	15,2	15,2	45,7
موافق	23	50,0	50,0	95,7
بشدة موافق	2	4,3	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 13

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	9	19,6	19,6	19,6
موافق غير	14	30,4	30,4	50,0
محايد	9	19,6	19,6	69,6
موافق	10	21,7	21,7	91,3
بشدة موافق	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 14

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
بشدة موافق غير	8	17,4	17,4	17,4
موافق غير	19	41,3	41,3	58,7

محايد	5	10,9	10,9	69,6
موافق	8	17,4	17,4	87,0
بشدة موافق	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Statistiques

		c15	c16	c17	c18	c19	c20	ظروف العمل المادية والمعنوية
N	Valide	46	46	46	46	46	46	46
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,0000	2,1304	2,1739	2,3913	2,3913	2,0000	2,1812
	Ecart type	1,0954 5	1,10772	1,03932	,90623	1,02151	,86923	,60739

العبارة 14

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	16	34,8	34,8
	موافق غير	22	47,8	82,6
	محايد	3	6,5	89,1
	موافق	2	4,3	93,5
	بشدة موافق	3	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 16

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	13	28,3	28,3
	موافق غير	24	52,2	80,4
	محايد	1	2,2	82,6
	موافق	6	13,0	95,7
	بشدة موافق	2	4,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 17

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	15	32,6	32,6
	موافق غير	14	30,4	63,0

محايد	11	23,9	23,9	87,0
موافق	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 18

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	6	13,0	13,0	13,0
موافق غير	23	50,0	50,0	63,0
محايد	10	21,7	21,7	84,8
موافق	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	9	19,6	19,6	19,6
موافق غير	19	41,3	41,3	60,9
محايد	9	19,6	19,6	80,4
موافق	9	19,6	19,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 20

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	16	34,8	34,8	34,8
موافق غير	15	32,6	32,6	67,4
محايد	14	30,4	30,4	97,8
موافق	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Statistiques

	c21	c22	c23	c24	c25	c26	سلوك الفرد
N Valide	46	46	46	46	46	46	46
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,3043	2,6304	2,8696	2,3043	2,6522	2,6304	3,1304
Ecart type	1,26262	1,27120	1,22218	1,26262	1,28612	1,27120	,83364

العبارة 21

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	10	21,7	21,7	21,7
موافق غير	27	58,7	58,7	80,4
موافق	3	6,5	6,5	87,0
بشدة موافق	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 22

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	8	17,4	17,4	17,4
موافق غير	20	43,5	43,5	60,9
محايد	3	6,5	6,5	67,4
موافق	11	23,9	23,9	91,3
بشدة موافق	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 23

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	6	13,0	13,0	13,0
موافق غير	16	34,8	34,8	47,8
محايد	5	10,9	10,9	58,7
موافق	16	34,8	34,8	93,5
بشدة موافق	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 24

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	10	21,7	21,7	21,7
موافق غير	27	58,7	58,7	80,4
موافق	3	6,5	6,5	87,0
بشدة موافق	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 25

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	6	13,0	13,0	13,0
موافق غير	24	52,2	52,2	65,2
محايد	2	4,3	4,3	69,6
موافق	8	17,4	17,4	87,0
بشدة موافق	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 26

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	8	17,4	17,4	17,4
موافق غير	20	43,5	43,5	60,9
محايد	3	6,5	6,5	67,4
موافق	11	23,9	23,9	91,3
بشدة موافق	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Statistiques

	c27	c28	c29	c30	c31	سلوك الجماعة
N Valide	46	46	46	46	46	46
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,9565	3,1522	3,0435	3,0870	2,8043	3,0087
Ecart type	,96509	1,05340	1,05318	1,02905	1,04604	,80328

العبارة 27

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق غير	3	6,5	6,5	6,5
موافق غير	12	26,1	26,1	32,6
محايد	16	34,8	34,8	67,4
موافق	14	30,4	30,4	97,8
بشدة موافق	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العبارة 28

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	6,5	6,5	6,5
بشدة موافق غير	10	21,7	21,7	28,3
موافق غير	13	28,3	28,3	56,5
محايد	17	37,0	37,0	93,5
موافق	3	6,5	6,5	100,0
بشدة موافق	46	100,0	100,0	
Total				

العبارة 29

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	6,5	6,5	6,5
غير موافق بشدة	12	26,1	26,1	32,6
غير موافق	14	30,4	30,4	63,0
محايد	14	30,4	30,4	93,5
موافق	3	6,5	6,5	100,0
موافق بشدة	46	100,0	100,0	

العبارة 30

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	4,3	4,3	4,3
غير موافق بشدة	14	30,4	30,4	34,8
غير موافق	10	21,7	21,7	56,5
محايد	18	39,1	39,1	95,7
موافق	2	4,3	4,3	100,0
موافق بشدة	46	100,0	100,0	
Total				

العبارة 31

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	13,0	13,0	13,0
غير موافق بشدة	10	21,7	21,7	34,8
غير موافق	19	41,3	41,3	76,1
محايد	9	19,6	19,6	95,7
موافق	2	4,3	4,3	100,0
موافق بشدة	46	100,0	100,0	
Total				

Statistics

		محور ظروف العمل	محور سلوك الموارد البشرية
N	Valid	46	46
	Missing	0	0
Mean		2,7663	3,0751
Std. Deviation		,45984	,63832

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,336 ^a	,113	,093	,60807

a. Prédicteurs : (Constante), محور ظروف العمل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,067	1	2,067	5,590	,023 ^b
	Résidu	16,269	44	,370		
	Total	18,336	45			

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), محور ظروف العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,786	,553		3,232	,002
	محور ظروف العمل	,466	,197	,336	2,364	,023

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,041 ^a	,002	-,021	,64499

a. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل الفيزيائية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,031	1	,031	,075	,786 ^b
	Résidu	18,304	44	,416		
	Total	18,336	45			

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante) ظروف العمل الفيزيائية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,989	,327		9,137	,000
	ظروف العمل الفيزيائية	,031	,112	,041	,274	,786

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,356 ^a	,127	,107	,60323

a. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل التنظيمية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,325	1	2,325	6,388	,015 ^b
	Résidu	16,011	44	,364		
	Total	18,336	45			

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل التنظيمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,877	,482		3,894	,000
	ظروف العمل للتنظيمية	,382	,151	,356	2,527	,015

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,275 ^a	,076	,055	,62064

a. Prédicteurs : (Constante), ظروف العمل المادية والمعنوي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,387	1	1,387	3,601	,064 ^b
	Résidu	16,949	44	,385		
	Total	18,336	45			

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante) ظروف العمل المادية والمعنوية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,445	,345		7,094	,000
	ظروف العمل المادية والمعنوية	,289	,152	,275	1,898	,064

a. Variable dépendante : محور سلوك الموارد البشرية

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

ANOVA

المستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,425	2	,213	1,006	,374
Intragroupes	9,090	43	,211		

الجنس Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
محور ظروف العمل									
Hypothèse de variances égales	1,305	,259	,347	44	,730	-,04919	,19568	-,55589	,23283
Hypothèse de variances inégales			,330	28,052	,744	-,04919	,18944	-,54535	,22228
Total		9,515		45					

ANOVA

المستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,042	1	,042	,194	,661
Intragroupes	9,473	44	,215		
Total	9,515	45			

ANOVA

الحالة الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,049	2	,024	,111	,896
Intragroupes	9,467	43	,220		
Total	9,515	45			

ANOVA

سنوات الخبرة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,843	3	,281	1,361	,268
Intragroupes	8,672	42	,206		
Total	9,515	45			

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

الجنس

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور سلوك الموارد البشرية	ذكر	17	2,9733	,59070	,14327
	أنثى	29	3,1348	,66743	,12394

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
							Inférieur	Supérieur

محور سلوك البشرية الموارد	Hypothèse de variances égales	,162	,689	,826	44	,414	-,16153	,19568	-,55589	,23283
	Hypothèse de variances inégales			,853	37,05 2	,399	-,16153	,18944	-,54535	,22228

ANOVA

العمر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,164	2	,082	,194	,824
Intragroupes	18,172	43	,423		
Total	18,336	45			

ANOVA

المستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,263	1	,263	,460	,428
Intragroupes	18,073	44	,411		
Total	18,336	45			

ANOVA

الحالة الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	1,081	2	,540	1,347	,271
Intragroupes	17,255	43	,401		
Total	18,336	45			

ANOVA

سنوات الخبرة

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,603	3	,201	,476	,701
Within Groups	17,733	42	,422		
Total	18,336	45			

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر أبعاد ظروف العمل (ظروف العمل الفيزيائية، ظروف العمل التنظيمية، ظروف العمل المادية والمعنوية) في سلوك الموارد البشرية لدى ممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل، وتم اختيار فرضيات الدراسة على عينة مكونة من 46 ممرض باستخدام الانحدار الخطي البسيط اعتمادا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد توصلت هذه الدراسة لوجود اثر دال إحصائيا لأبعاد ظروف العمل في سلوك الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل- وأن الأبعاد الخاصة لظروف العمل (التنظيمية، والمادية، والمعنوية) لها اثر على المتغير التابع المتمثل في سلوك الموارد البشرية، بينما ظروف العمل ليس لها اثر ذو دلالة إحصائية في سلوك الموارد البشرية، كما تم تقديم اقتراحات علمية وآفاق مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل، ظروف العمل الفيزيائية، ظروف العمل التنظيمية، ظروف العمل المادية والمعنوية، سلوك الموارد البشرية، المؤسسة العمومية الاستشفائية.

Abstract

This study aimed to know the impact of the dimensions of work conditions (physical working conditions, organizational work conditions, material and moral working conditions) on the behavior of human resources related to the public hospital nurses. the study hypotheses were selected .in the Muhammad Siddiq ben Yahya hespital,on the basis of a sample of 46 nurses, using Simple linear regression accondine to the statistical packages program for social sciences. this study revealed a statistically significant impact of the dimensions of work conditions on the behaviour of human resources in the Muhammad Siddiq ben Yahya hospital. the dimensions of work conditions impacted. The dependent variable represented in the behaviour of human resources. still working conditions di not have a statistically significant impact on the behaviour of human resources.

Key words: working conditions, physical working conditions, organizational work conditions, material and moral working conditions, human resource behaviour, public hospital.

