

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماجستير أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة الموارد البشرية

مدخل:

ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي في ظل أزمة كوفيد 19

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

تحت إشراف الاستاذة :

- قداش سمية

من إعداد الطالبتين:

- عبيد راضية

-دوقات خيرة

السنة الجامعية 2020-2021

الإهداء

أحمد الله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عر وجل، ﴿وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْنِي صَغِيرًا﴾

إلى من تاهت الكلمات وأكروفه في وصفهما، ويعجز القلم عن كتابت أي شيء عنهما والذنان كانا ولا يزالان سندا لي في حياتي أمني وأبي الغاليين رحماهما الله وأسكنهما الله جناته

إلى ضحكات الطفولت وفخر المستقبل أخواني وإخواني تؤم روحى سدد الله خطاكم لكل خير إلى الذين أحاطوني بالعون والدعاء.. رفاق الدرب مارلتهم.. بعمق القلب أحببا.. فإن غبتهم وإن غبنا فإن أحب ما غابا.. لكل من ترك أثرًا جميلا في حياتي إلى من ضاقت السطور عن ذكرهم فوسعهم قلبي.. إليكم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع.

كما أهدي ثمرة جهدي هذت إلى زوجي العزيز وأبي الكنوكوة،

وإلى كل زملائي في العمل وخاصة (ب- صليحة)

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل بكلمة نصيحت أو دعاء..

ولا يفوتني أن أشكر كل موظفي مستشفى محمد بوظياف ورقلت تكموا بقبول الإجابات على استبيانات دراستي.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذتنا الكرام الذين أثاروا لنا طريق العلم خاصة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجامعي جامعة قاصدي مرباح ورقلت،

بجزلهم الله عنى كل خير

الإهداء

الى روح ابي الطاهرة طيب الله ثراه في الجنة ، الى قرة عيني الغالية امي
الحنون ادم عليها الله دوام الصحة و العافية ، الى اخواتي (ثورية
هدى، فاطمة نجيبية) وزواجهم الى اخوتي (نبيل ، لطفي، فؤاد، فيصل) و
زوجاتهم، الى ملوك واميرات قلبي و حياتي (اسلام، نورهان، محمد اباد
، رنيم، الاء ، اسامة، مروان، امير، ايمن ، لوي، مريم وصال) ، الى احبائي
و اصدقائي ، الى كل من علمني و دعمني في مشواري الدراسي والعملية
للاوصول الى تحقيق طموحي .

شكر وعرفات

أتقدم بالشكر للموال عز وجل الذي أهمننا العلم والمعرفة
"اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظمت سلطانك"

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم
يشكر الله، ومن أسدى إليكم معروفا فكافئوه، فمن لم تستطيعوا،
فاعدعوا له.

واقثناء بهذا الحديث الشريف نوجه شكرنا إلى الأستاذة
المشرفة "قداش سامية" التي لن نوافيها حقها من الشكر والعرفان
بأجمل، فلم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً
لنا في إتمام هذا البحث

الملخص:

هدفت الدراسة الى استطلاع العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لعينة الدراسة المكونة من 319 عامل بالمجال الطبي بمستشفى محمد بوضياف ورقلة، من خلال استبيان تم توزيعه في الفترة الممتدة من 2021/03/07 إلى 2021/04/07 وتم تحليل المعطيات المحصلة بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية. توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها: في معادلة الانحدار الخطي البسيط وجدنا أن (78.2%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء الوظيفي سببها تغيرات على مستوى مصادر ضغوط العمل، كما توصلت دراستنا لإثبات بان الفروق التي تعزى لمتغير الجنس والتي استخدمنا في أداة اختبار "T" لمتغيرين مستقلين وجدنا أنه هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي، كما لم نلمس فروق في إجاباتهم عن مصادر ضغوط العمل، كما توصلنا الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص متغير الوظيفة، كما أننا وجدنا فروق في إجابات العينة نحو مستوى أدائهم وذلك حسب متغير الخبرة المهنية المكتسبة أما بخصوص مصادر الضغوط فقد بينت دراستنا عدم وجود فروق تعزى لمتغير الوظيفة، و بالمقابل فإن مستوى مصادر ضغوط العمل تختلف عند الفئة المعنية بالدراسة وذلك حسب متغير الخبرة المكتسبة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل؛ أداء وظيفي؛ كوفيد 19؛ عبء عمل؛ صراع وغموض الدور؛ مستشفى محمد بوضياف.

Résumé :

L'étude visait à explorer la relation entre les pressions au travail et la performance au travail pour l'échantillon d'étude composé de 319 travailleurs médicaux à l'hôpital Mohamed Boudiaf et à Ouargla, à travers un questionnaire distribué sur la période du 03/07/2021 au 07/04/2021 et les données obtenues ont été analysées en fonction d'un groupe d'outils statistiques. L'étude a trouvé un ensemble de résultats, dont les plus importants sont: Dans l'équation de régression linéaire simple, nous avons constaté que (78,2%) des changements dans le niveau de performance au travail sont causés par des changements dans le niveau des sources de stress au travail. "Pour deux variables indépendantes, nous avons constaté qu'il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de performance au travail, et nous n'avons pas remarqué de différences dans leur réponse aux sources de stress au travail, et nous avons également constaté qu'il n'y avait pas de différences statistiquement significatives concernant la variable emploi, et nous avons également trouvé des différences dans les réponses de l'échantillon vers le niveau de leur performance est en fonction de la variable expérience professionnelle acquise. Quant aux sources de stress, notre étude a montré qu'il n'y a pas de différences attribuables à la variable emploi, et en revanche, le niveau des sources de stress au travail varie au sein du groupe concerné par l'étude en fonction de la variable d'expérience acquise.

Mots clés: stress au travail; Performance fonctionnelle; Covid 19; Charge de travail; Le conflit et l'ambiguïté du rôle; Hôpital Mohamed Boudiaf.

قائمة المحتويات

الإهداء	Error! Bookmark not defined.
شكر وعرفان	I
ملخص الدراسة	II
قائمة المحتويات	III
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
مقدمة:	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي		
تمهيد	2
البحث الأول: العمل الاستشفائي	3
المطلب الأول: مفهوم العمل الاستشفائي	3
المطلب الثاني: خصائص العمل الاستشفائي	4
المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة الصحية وأبعادها	5
الفرع الأول: مفهوم جودة العمل الاستشفائي	5
الفرع الثاني: معايير العمل الاستشفائي	6
المبحث الثاني: الأداء الوظيفي	7
المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي	7
المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداتها	8

2.....	المطلب الثالث: العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي
2.....	الفرع الأول: معايير تقويم الأداء الوظيفي
3.....	الفرع الثاني: الاتجاهات الحديثة لعملية تقييم الأداء الوظيفي
4.....	المبحث الثالث: ضغوط العمل الاستشفائي علاقته بالأداء الوظيفي
4.....	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
5.....	المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل وآثاره
5.....	الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل
7.....	الفرع الثاني: الآثار المترتبة على ضغوط العمل
9.....	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
9.....	الفرع الأول: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين
10.....	الفرع الثاني: توجد علاقة إيجابية أو سلبية بين المتغيرين
11.....	الفرع الثالث: توجد علاقة شرطية بين المتغيرين
12.....	المبحث الثالث: الدراسة السابقة
12.....	المطلب الأول عرض أهم الدراسات السابقة
14.....	المطلب الثاني: التعقيب عن الدراسات السابقة
15.....	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة واقع ضغوط العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف-ورقلة-واثره على الأداء الوظيفي
17.....	تمهيد
18.....	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة
18.....	المطلب الأول: الهيكل التنظيمي لمصلحة كوفيد 19
19.....	المطلب الثاني: إدارة أزمة كوفيد 19 من قبل مستشفى محمد بوضياف ورقلة
21.....	المبحث الثاني: منهج الدراسة الاستطلاعية

21	المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية
22	المطلب الثاني: المجتمع وعينة البحث
28	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
32	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج والانستجات
32	المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج
33	الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على بمصادر ضغوط العمل
39	الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على الأداء الوظيفي
40	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
47	المطلب الثالث: الاستنتاجات والتوصيات وآفاق الدراسة
Error! Bookmark not defined.	الفرع الأول: الاستنتاجات
49	الفرع الثاني: التوصيات وآفاق الدراسة
49	خلاصة الفصل الثالث
Error! Bookmark not defined.	خاتمة
49	قائمة المراجع
أ	الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.....23
- الجدول رقم 2 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.....24
- الجدول رقم 3 يوضح توزيع المبحوثين حسب التخصص الوظيفي.....25
- الجدول رقم 4 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة.....26
- الجدول رقم 5 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر.....27
- الجدول رقم 6 الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة حسب معادلة كرونباخ ألفا.....29
- الجدول رقم 7 يبين تحديد مستويات الموافقة.....33
- الجدول رقم 8 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات عبء العمل.....33
- الجدول رقم 9 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات صراع الدور.....34
- الجدول رقم 10 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات غموض الدور.....35
- الجدول رقم 11 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات العمل المادية.....36
- الجدول رقم 12 بين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات طبيعة الوظيفة.....37
- الجدول رقم 13 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الهيكل التنظيمي.....38
- الجدول رقم 14 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على محور الأداء الوظيفي.....40
- الجدول رقم 15 يبين نتائج تحديد أكثر المتغيرات الأكثر الأهمية لمحور مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي.....41
- الجدول رقم 16 يوضح الفروق في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس.....42
- الجدول رقم 17 يوضح الفروق في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة).....43
- الجدول رقم 18 يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل يعزى لمتغير الجنس.....44
- الجدول رقم 19 يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة).....45
- الجدول رقم 20 نتائج معامل الانحدار الخطي للعلاقة بين مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.....46

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1 نموذج الدراسة ذ.....
- الشكل رقم 2 منحنى العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين. 11.....
- الشكل رقم 3 الهيكل التنظيمي لمصلحة كوفيد 19 19.....
- الشكل رقم 4 توضيحي للمستخدمين العاملين في مصلحة كوفيد 19 21.....
- الشكل رقم 5 يوضح توزيع الباحثين حسب الجنس 24.....
- الشكل رقم 6 يوضح توزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي 25.....
- الشكل رقم 7 توزيع الباحثين حسب التخصص العلمي 26.....
- الشكل رقم 8 يوضح توزيع الباحثين حسب متغير الخبرة 27.....
- الشكل رقم 9 يوضح توزيع الباحثين حسب متغير المنصب الوظيفي 28.....

آدم

مقدمة:

تمثل الصحة محوراً أساسياً من محاور التنمية البشرية حيث يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات التي تمس حياة الإنسان ووجوده وهو قطاع أساسي لتمكين المواطن من التمتع بحياة مثمرة اجتماعياً واقتصادياً. وعليه فإن تحسين الحالة الصحية المحفوظة بالمخاطر، وتوفير أعلى مستوى ممكن من الحماية والرعاية للسكان يمثل إحدى الأولويات الأساسية لمجتمع التنمية محلياً وعالمياً في هذا العصر. وهذا يعني على أرض الواقع تجميع سلسلة من الركائز الأساسية لهذا القطاع كنظام تمويل الخدمات الصحية، نظام إدارة الحكم وقيادة القطاع، تنمية الكوادر البشرية، تحسين تقديم الخدمات الصحية دعم المعلومات الصحية، إطار تنظيمي للتعاون بين القطاع العام والخاص والأهلي.

ويعتبر العمل واجب على كل فرد في المجتمع، كما بالعمل تقوى الدولة وتزدهر، ولا يتعين أن يؤدي الفرد عمله كما هو فحسب، بل يجب أيضاً أن يؤدي عمله بكل أمانة وإخلاص، وأن يكون هذا الإخلاص نابغاً من القلب وامثالاً لأمر الله تعالى، ولا تتوقف آثار إتقان العامل لعمله على عاتق العامل فحسب، بل تزيد من ثقة العامل من نفسه، وتجعله مبدعاً أكثر مما كان عليه، أيضاً ينعكس هذا الإتقان على المجتمع بالعديد من الفوائد الإيجابية.

وإذا كان العمل واجب على كل فرد في المجتمع وسعى الانسان إلى تحقيق أهدافه المخطط لها مسبقاً فبالأكيد ستكون هناك ضغوط والتي تنشأ نتيجة بعض المشاكل أو تراكمها من بيئة العمل (الداخلية والخارجية) مما يسبب التوتر والإزعاج الذي يقف عائقاً في طريق تحقيق النجاح والتفوق في الشركة أو المؤسسة.

واليوم، لم يعد هناك شك في أن نجاح أي عمل يعتمد على الموظف. لذلك عمد الدارسين والباحثين كل في مجاله (الاقتصادية- الاجتماعية...) بدراسة ما يتعلق وما يحيط بالموظف وما ومن بين هذه العوامل ضغوط العمل ولقد حظي باهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي، لما تركه تلك الضغوط من آثار وانعكاسات سلبية تؤثر على الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل، حيث تأثر تلك الضغوط على الموظف والعامل أو المهني مما يعيق المنظمات والمؤسسات من تحقيق أهدافها بفعالية عالية.

من خلال آخر نقطة فإن أهم المؤسسات التي يمكن أن تتأثر من جراء ضغوط العمل هي المستشفيات حيث تعتبر المستشفيات الواجهة الأمامية لقطاع الصحة والصحة العامة، وما لحضناه في الفترة الأخير وما شهده العالم في انتشار وباء (COVID-19) الذي اجتاح العالم بأسره وأدى إلى خسائر بشرية واقتصادية غير من ملامح الكرة الأرضية

وفي العلاقات الدولية، وقد كان في الجبهة الأمامية لمحاربة والتصدي لهذه الظاهرة أو هذا الوباء هم عمال قطاع الصحة من (أطباء-ممرضين-إداريين-تقنيين-عمال النظافة.... وغيرهم) في كل الدول العالم، حيث لم يألف العاملين في قطاع الصحة والمستشفيات الكم الهائل من المصابين بهذا الوباء الفتاك التي كانت تؤدي بحياة البشر، فالحالة انتشار الوباء في تصاعد مستمر وبسرعة خيالية. ورغم التقنيات الحديثة التي تمتلكها الدول المتقدمة والتطور الذي سجله العالم في مجال الصحة إلا أنه كان من الصعب الحد من انتشاره والتقليل من نسبة الوفيات.

ولم تكن الجزائر عن منى عن الوباء باعتبار أن الجزائر البوابة الإفريقية من الشمال وعند تتبعنا لهذا الوباء من لحظة الأولى لظهور أول حالة في الجزائر إلى يومنا هذا نجد أن موظفي وعمال الصحة في الجزائر كغيرهم كانوا هم أول دفع في الصفوف الأمامية حيث ضحوا تضحية كبيرة لا يستطيع المرء ان يصفها، وهذا لأن عوامل انتشار هذا الوباء في الجزائر راجع إلى عدة أسباب منها ألامبالاة والاستهتار من طرف المجتمع المدني وكذلك نقص التوعية ومنهم من أرجعها إلى عوامل سياسية داخلية وخارجية وغيرها من الأسباب التي ساعدة في انتشار هذا الوباء ولكن رغم ذلك وجدنا أن الأطباء والممرضين كانوا يعملون بمجهود رغم نقص الامكانيات التي تمثلت في التعداد البشري التي يمتلك خامات ذو تأهيل علمي وخبرة مهنية معتبرة والمادي، وكما نعلم أن النظام الصحي في الجزائر ليس بالقوي مثل الدول المتقدمة وكذلك ليس بالضعيف.

وفي إطار دراستنا لأعداد مذكرة التخرج في موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي ارتأينا أن نلقي نظرة عن كذب عن هذا الموضوع بإجراء دراسة حالة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة، الذي شهد كغيره من ولايات الوطن تسجيل حالات وباء كورونا (كوفيد) حيث شهدة منطقة ورقلة تسجيل ما يقارب 40 حالة في اليوم.

الإشكالية:

كما أردنا سابقا مستشفى محمد بوضياف وعمالها بكافة اختصاصاتهم الوظيفية والمهنية هم أول الفئات والعمال التي عايشت الظاهرة بمجابهتها مباشرة حيث ظروف العمل متغيرة، وأصبحت كثيفة لم يعدها العمال من قبل بالإضافة للإجراءات الوقائية الصارمة لبروتكول الوقاية من الوباء وبدون أن ننسى طابع المنطقة الصحراوي وزد على ذلك فمستشفى محمد بوضياف بورقلة شهد بعض الاحتجاجات من قبل المواطنين وأي خطأ يقع سيكون مكلف جدا كل هذا وضمف إليه عوامل أخرى ذاك سيولد مستويات من ضغوط العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين، والتي تنعكس عادة سلبيا أو إيجابيا على مستوى أدائهم ومن هنا جاءت فكرة البحثين في دراسة أثر

ضغوط العمل على أداء العاملين لقطاع الصحة بمستشفى محمد بوضياف ورقلة أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، وتكمن مشكلة الدراسة الذي يتناسب والدراسة الحالية وهي كالتالي: ما أثر ضغوط العمل الاستشفائي على الأداء الوظيفي في مستشفى محمد بوضياف ورقلة في ظل جائحة كوفيد19؟ وانشق عن هذا التساؤل طرح أسئلة عديدة، وللتكيز في موضوع البحث والإلمام به وحصره حول المتغيرات التي تفيده، وتجنّب الخوض في أمور لا تُفيد في البحث وللوصول إلى هدفنا، جاءت الأسئلة الفرعية كالتالي:

01. ما مستوى أداء الطاقم الطبي بمستشفى محمد بوضياف في ظل انتشار وباء covid-19؟

02. ما مصدر ضغوط العمل التي يعاني منها الطاقم الطبي بمستشفى محمد بوضياف في ظل انتشار وباء 19؟

03. هل توجد علاقة بين ضغوط العمل واداء الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة في ظل انتشار وباء covid19؟

04. هل توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل ومهام العاملين بمستشفى محمد بوضياف في ظل انتشار الوباء كوفيد 19 تعزى للمتغيرات (الجنس - الوظيفة- الخبرة)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية (H_1): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الطاقم الطبي العامل بمصلحة كوفيد 19 بمستشفى محمد بوضياف في ظل انتشار جائحة كورونا (covid-19)

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى (H_0): مستوى مصادر ضغوط العمل والأداء بالمصلحة كوفيد 19 مرتفع.

الفرضية الفرعية الثانية (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس).

الفرضية الفرعية الثالثة (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لأداء الوظيفي تعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة) .

الفرضية الفرعية الرابعة (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الخامسة (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة).

مبررات إختيار الموضوع:

أ- المبررات الذاتية: إن أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة كان سببه للميولات الشخصية للمواضيع ذات ضغوط العمل وكذا معرفة أهم العوامل التي تكون مؤثرة على الأداء الوظيفي، وهذا بهدف إسقاطها على المؤسسة الصحية، وهذا بعد ظهور جائحة كورونا (COVID-19) وهذا يساعدنا في الدراسة الميدانية؟

ب- المبررات الموضوعية: وتمثلت في معرفة وفهم مستقبل إدارة الموارد البشرية في ظل الأزمات ولكي نبني فكرة عن كيفية تسيير مثل هذه الوضعية وكيف يمكن إعداد خطط تمكن تسيير المصلحة أو المؤسسة لأن هذا يعد من اختصاص إدارة الموارد البشرية، وكذلك يمكن إيجاد حلول لاختلاف وجهات النظر التي تقع بين الأطراف الإدارية والتقنية أو المختصين، ورغبة منا في مساهمتنا البسيطة في إثراء هذا الموضوع والخوض فيه.

أهداف الدراسة وأهمتها:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية أهدافها، والمتمثلة في السعي نحو الإجابة عن التساؤلات المثارة بخصوص الآثار المترتبة عن ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، وإذ أن هذه التساؤلات تراوحت بين التساؤلات النظرية، والتساؤلات الميدانية، لذا يمكن القول إن الأهمية ستحدد كذلك على النحو التالي:

أولاً- الأهمية النظرية: وتتجلى بما ستفصح عنه الإجابات عن التساؤلات النظرية، بوصفها ستوفر إطارا نظريا يؤسس لمفهوم أهم العوامل الضغوط العمل الاستشفائية سواء كانت (داخلية وخارجية) وكذا مفهوم الأداء الوظيفي، على نحو قد يسد بعض أو كل حاجات المهتمين بخصوصه.

ثانياً- الأهمية الميدانية: وتتجسد باختبار واقع ضغوط العمل الاستشفائي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، ومدى تأثيرها على عمال المستشفى خاصة العاملين بمصلحة (COVID-19) في الميدان من خلال ما يلي:

01. إبراز أهم ضغوط العمل الاستشفائية.

02. تحديد مدى توافق الخطط الاستراتيجية المعدة لمواجهة الظاهرة انتشار الوباء جائحة كوفيد 19.

03. إبراز العلاقة بين ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي، بمصلحة كوفيد 19 على مستوى مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة.

حدود الدراسة:

قسمت حدود الدراسة إلى ثلاثة أقسام وتمثلت فيما يلي:

الحدود الموضوعية: وشملت العلاقة بين ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي.

الحدود المكانية: دراسة حالة مصلحة كوفيد 19 على مستوى مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد من أهم المناهج وأكثرها استخداما وانتشارا في الدراسات الخاصة بالعلوم الاجتماعية، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج، بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية، كما انتهجنا أسلوب دراسة حالة في الدراسة الميدانية، ولتحقيق منهجية هذه الدراسة استخدمنا المقابلة (مقابلة رؤساء المصالح والعاملين في إدارة الموارد البشرية بالمصلحة) لمعرفة حيث إعداد خطة توزيع العمل على موظفي المصلحة وكيفية حل بعض المشاكل التي وجأهتهم بالإضافة إلى الاستبيان الذي سيوجهه (الأطباء والمرضى والمهنيين) حيث يعتبر الاستبيان تقنية أساسية في بحثنا، إذ يعطي الحرية لكل فرد للإجابة، وكذا بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع وقد استعنا ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) إصدار 26.

مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة، تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بالموضوع؛

- الأبحاث المنشورة ومذكرات التخرج والملتقيات التي تناولت الموضوع؛

أما في الجانب التطبيقي لجأنا لدراسة حول المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة، للنظر في مواجهة ظاهرة انتشار الوباء، وكذا جمع البيانات من خلال المقابلة والاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

هيكل الدراسة:

للإلمام بجميع جوانب موضوع الدراسة، والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، قسم نظري وقسم خصص للدراسة التطبيقية، ولكل فصل ثلاثة مباحث.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

المبحث الأول: مفهوم ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الدراسة السابقة.

الفصل الثاني: دراسة واقع ضغوط العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف-ورقلة- واثره على

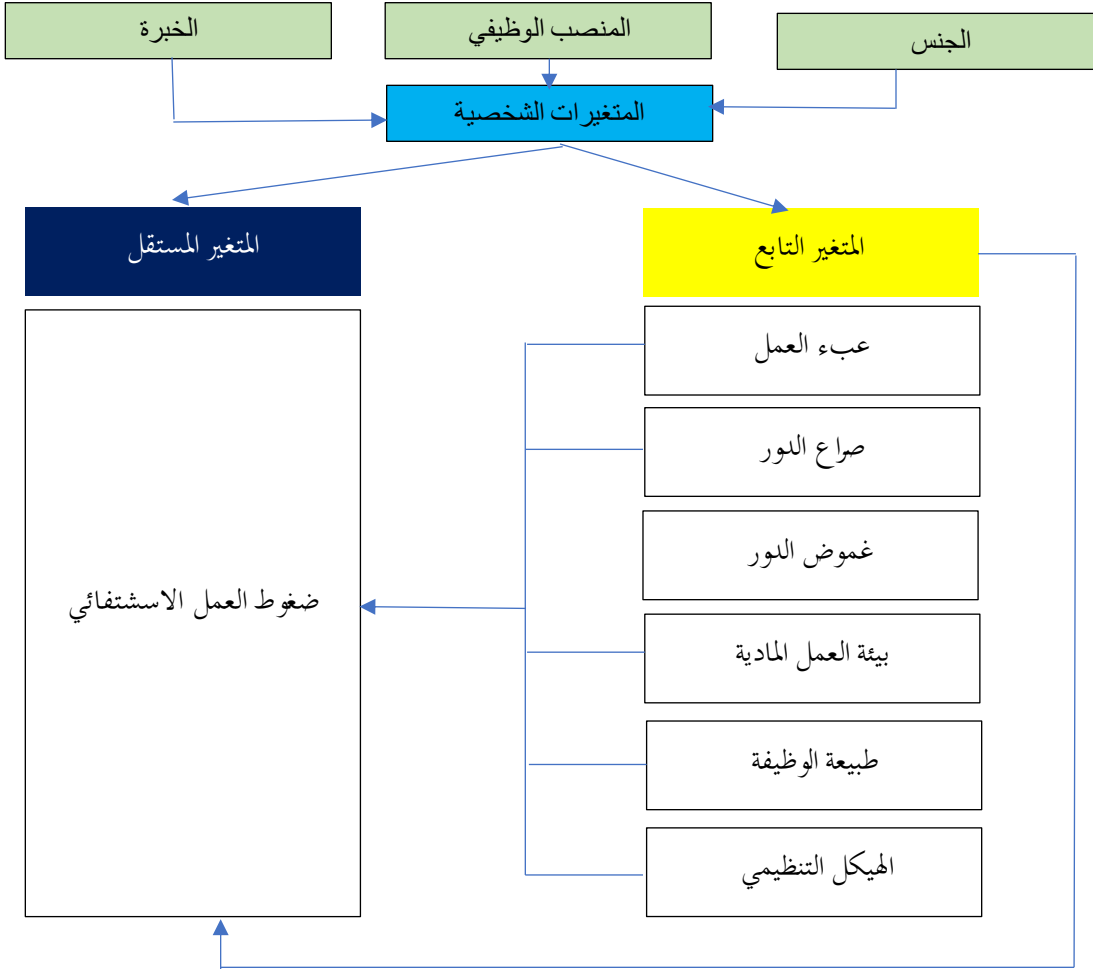
الأداء الوظيفي

المبحث الأول: واقع مواجهة انتشار وباء كوفيد 19

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

المبحث الثالث: الإستنتاجات والتوصيات

الشكل رقم 1 نموذج الدراسة



المصدر من إعداد الطالبين وفقا لمنهجية الدراسة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط

العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

تمهيد

إن مفهوم الخدمات الاستشفائية ينبع من المفهوم العام للخدمات، وتنفرد بخصائص تميزها عن السلع، حيث أنها تتميز بأنه منتج غير ملموس ويلبي متطلبات المستفيد، وهناك خدمات أساسية (العلاج) وخدمات تكميلية (المبيت، الإطعام...) ولنجاح هذه العملية التي تسعى إليه المؤسسة الاستشفائية حتماً له ثمن هو العمل؛ فالنجاح في أي علم أو أي عمل لا يأتي بالتمني، وإنما يأتي بالتخطيط السليم الخالي من الغش، والعمل الدؤوب المتواصل المبني على أسس علمية مدروسة. ومن البديهي أن كثرة العمل تولد الكثير من الضغوط أثناء ممارسته، وهذه الضغوط تحتاج إلى الكثير من الصبر والمثابرة، والتأني، فضلاً عن الحكمة في التعامل معها حتى لا يخسر من يتعرض لها كل شيء في موقف واحد، أو في مواقف متفرقة، في حال عدم معرفته كيفية مواجهة هذه الضغوط. ومن البديهي أيضاً أن كل من يعمل يتعرض لضغوط تختلف باختلاف طبيعة العمل، ومكانه وزمانه.

ومن هذا المنطلق فإن الفصل الأول من دراستنا هذه سوف نهتم بالتعريف بأدبيات النظرية لمفهوم العمل الاستشفائي وضغوطه وكذلك الأداء الوظيفي، والعلاقة بين المفهومين وهذا بالاستناد إلى دراسات وأبحاث سابقة، ولقد قسمنا هذا الفصل من الدراسة إلى ثلاثة مباحث:

البحث الأول: مفهوم ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الدراسة السابقة.

البحث الأول: مفهوم ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي

ضغوط العمل، ومصادرها، من الموضوعات المهمة التي استحوذت على اهتمام الباحثين في مجال الطب النفسي والسلوك التنظيمي، لتأثيرها المباشر وغير المباشر على العاملين في المؤسسات بمختلف تخصصاتهم، ودرجاتهم الوظيفية، والضغوط المتصلة بالعمل هي من الضغوط الأخذة بالتزايد في كافة أنحاء العالم، خاصة بعد إنتشار وباء كوفيد 19، ما أخرج عنه من تدابير الاحترازية الوقائية للحد من إنتشار هذا الوباء، وهي أيضا لا تؤثر فقط على الصحة وإنما على جودة الحياة ككل... بل وتؤثر على إنتاجية المؤسسة أيضا، وتظهر هذه الضغوط مع متطلبات العمل المتعددة والمختلفة والتي تفوق قدرة الموظف على القيام بها وهي تعد من أكثر الاضطرابات شيوعا، وتعد دراسة ضغوط العمل ومصادره من أهم الدراسات خاصة في القرن العشرين وذلك لفهم الظاهرة التي أثبتت الدراسات أنها عامل مؤثر، لهذا في هذا المبحث سوف نحاول الخوض في المفاهيم المتعلقة بالضغوط العمل وخاصة الاستشفائية.

المطلب الأول: مفهوم العمل الاستشفائي

إن العمل الاستشفائي يعد من المهام النبيلة، وهذا منذ القدم ومع تطور التي تلاحظه المجتمعات وخاصة في هذا المجال أصبح يحظى باهتمام كبير وخاصة القائمين عليه، ومن خلال هذا المطلب سوف نخوض في مفهوم وخصائص العمل الاستشفائي.

إن تعريف الخدمات الاستشفائية تنبع من مفهوم العام للخدمات ولهذا سوف نتطرق إلى مجموعة من تعاريف: الخدمات عبارة عن نشاط أو منفعة، يمكن لأي طرف من تقديمها لطرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء.^[1] ولقد عرفها كوتلر وارمسترونغ: "على أنها عبارة عن منفعة مدركة بالحواس وقائمة بحد ذاتها^[2]، أو متصلة بشيء مادي، ولا تكون قابلة لتبادل، ولا يترتب عنها ملكية، وفي اغلب الأحيان تكون محسوسة، أو يمكن تعريفها بجميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للفرد أو وقائية للمجتمع والبيئة، أو انتاجية مثل إنتاج الأدوية والأجهزة الطبية وغيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض^[3]

1 -Kotler ،Philip، Keller ،Kevin(2006)"marketing management"،édition12 ،prentice·hall·Newerseg، p 42

2 - محمود محمد مصطفى "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، الأردن: دار المناهج لنشر وتوزيع الطبعة الأولى، ص 51.

3 - عدمان مرزوق، واقع الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التمريض، جامعة الجزائر، 2008، ص 19.

وهي الخدمة الاجتماعية الطبية بصفة خاصة تهتم بتقديم المساعدة في مشكلات التكيف الاجتماعي والمشكلات الانفعالية التي تؤثر في تطور المرض وسير العلاج، وتهدف إلى مساعدة المريض على الاستفادة الكاملة من العلاج ومساعدته وأسرته على التكيف في بيئته الاجتماعية الخارجية^[1]، وتعرف الخدمة الاجتماعية الطبية بالعمليات المهنية والجهود العملية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لدراسة استجابات المريض نحو مشكاله المرضية، وتقوم الخدمة الاجتماعية الطبية بوظيفتها في المستشفيات والعيادات وغيرها من المؤسسات الطبية لتوفير الفرص الملائمة التي تسمح للمريض بالاستفادة من الخدمات الطبية بصورة فعالة^[2].

من خلال ذلك نجد أن الخدمة الصحية هي مزيج متكامل من العناصر المادية الملموسة وغير الملموسة، التي تحقق إشباع وإرضاء المريض

المطلب الثاني: خصائص العمل الاستشفائي

إن الخدمات الصحية تنفرد بثلاثة خصائص أساسية حسب Beatrice^[3]: وهي عدم الملموسة، وعدم الانفصالية، وعدم التجانس، وأن خصائص عدم القابلية للخدمة لتخزين، ومشاركة العميل في إنتاج الخدمة، وإنتاج واستهلاك الخدمة في وقت واحد فهذه الخصائص تندرج ضمن هذه الخصائص الرئيسية الثلاثة:

01. اللاملموسية: إن الخدمات الصحية ليست بالأشياء المادية، ولهذا لا نستطيع شمها أو لمسها أو رؤيتها، ولهذا يصعب علينا تقييم الخدمة^[4].

2- عدم الانفصالية: وهنا نقصد بها إنتاج واستهلاك الخدمة يكونان متلازمان، يجب حضور الزبون ومقدم الخدمة في آن واحد، بحيث أن حضور المريض ضروري أثناء العلاج وهو يعتبر العنصر الأساسي في أداء الخدمة وهو يكون مرشد الطبيب عن حالته لكي يستطيع الطبيب تقديم الخدمة وفقا لرغباته.

1 - سعاد شايب، الطبيب في القطاع الصحي العام بين أداء المهنة وظروف العمل، دراسة ميدانية في مستشفى باشا الجامعي الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم وعمل، سنة 2007، ص 60

2 - إقبال إبراهيم مخلوف، الرعاية الطبية والصحية ورعاية المعوقين، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر 1991، ص 30.

3 - Béatrice Bréchnignac, Roubaud, "marketing sévices du prolation plan marketing", 5 tirage, édition organisation, paris 2001, pp 71,71.

4- Denislindon, 'joulien lén,' est autre, "markotor", 7eme édition, DOLLOZ, paris, pp994-998.

3- عدم التجانس: كلما كانت الخدمة ترتبط ارتباط وثيقا بشخص، فانه من الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمة بنفس الجودة [1].

المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة الصحية وأبعادها

يعتبر دراسة جودة الخدمة الصحية من أهم المواضيع وإن كان خارج سياق دراستنا لجئنا إلى التطرق إليه ذلك لأهميته حيث يدخل في سياق أثر الضغوط العمل الاستشفائي وآثاره وذلك إيمان الباحثين بأن أي تأثير على الفرد سيكون نتائجه على المنظمة سواء كان التأثير إيجابيا أو سلبي حتما سيكون هناك اختلاف الخدمة المقدمة، ولم يأتي هذا الاستنتاج من فراغ بل بعد اطلاعا على بعض المراجع والدراسات والأبحاث السابقة مثل دراسة بوخلوه باديس، وجعفرور إيمان، حيث أثبتت دراستهما إلى أن أبعاد ضغوط العمل لها أثر سلبي على جودة الخدمة، وكذلك دراسة .

الفرع الأول: مفهوم جودة العمل الاستشفائي

أصبح موضوع الخدمات الصحية من المواضيع الأكثر طرحا واهتماما من قبل الباحثين والإداريين والمستهلكين (المرضى) حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية من أعقد المفاهيم، وسواء من حيث التعريف أو التقييم، ومن بين المحاولات التي قدمت لمفهوم جودة الخدمة الصحية نذكر:

عرفتها الهيئة الأمريكية لاعتماد مؤسسات الخدمات الصحية عرفتها على أنها درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها، من أجل تحديد المستوى الجيد، ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة أو إجراء، أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة [2].

وعرفتها المنظمة العالمية للصحة OMS "تقديم الأنشطة التشخيصية والعلاجية، لكل مريض بشكل متجانس، والذي يضمن أفضل نتائج في مجال الصحة، وفقا للوضع الحالي لعلم الطب وبأفضل تكلفة، وبأقل مخاطر [3].

وعرفها EVANS، هي أي نشاط أو عمل ذي منفعة يمكن لجهة معينة أن تقدمه لجهة أخرى أو هي مقابلة أو تلبية توقعات

المريض [4].

1 - فريد كوتل، "تسويق الخدمات"، ط1 دار الكنوز المعرفية العلمية لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص315.

2 - محمد الصيرفي، التوسيق الصحي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2016، ص 105

3 - ORGANISATION MONDIALE DE SANTE - <https://www.who.int/about/ar/>

4 - Evans, J, Dean, Total Quality Management; Organization and strategy, 3ted, New-York, South western, 2003, P10

الفرع الثاني: معايير العمل الاستشفائي

لقد قدم الباحثون معايير لجودة الخدمات الاستشفائية وتتلخص فيما يلي [1]:

الاعتمادية: قدرة مقدم الخدمات الطبية (طبيب) على أداء الخدمة بالأداء والطريقة التي وعد بها، وتكون دقيقة وواضحة، بحيث يمكن الاعتماد عليها.

مدى إمكانية توفر والحصول على الخدمة الطبية: أي تتوفر الخدمة الطبية في الوقت والمكان المناسب ومن السهل الحصول عليها.

الأمان: الشعور بالثقة والأمان بمن يقدم الخدمة، وفي الخدمة في حد ذاتها.

المصادقية: درجة الثقة بمن يقدم الخدمة.

درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل: درجة فهم مقدم الخدمة لحاجات المريض، وتقديم العناية والرعاية اللازمة.

الاستجابة: مدى قدرة واستعداد مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بشكل دائم للعملاء عند الحاجة إليها.

الكفاءة والجدارة: مدى كفاءة القائمين على أداء الخدمة، من حيث المهارات والمعرفة التي تمكنهم من أداء الخدمة.

الجوانب الملموسة: نعني بها التسهيلات المادية التي من خلالها يتم تقييم الخدمة، كالمظهر الخارجي للمستشفى. الخ.

الاتصالات: الاتصال بين مقدم الخدمة والمريض، وقدرته على شرح خصائص الخدمة، وتعني قدرة الطبيب على إعلام

المريض بالأضرار التي يمكن أن تصيبه جراء العملية الجراحية، وإذا لم يلتزم بما هو مطلوب منه، أي أن رسالة الطبيب يجب

أن تكون واضحة، ويتم تبليغها بطريقة المناسبة وفي الوقت المناسب.

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي

يستخدم مفهوم الأداء بشكل شائع للإشارة إلى مستوى معين من التميز. ومع ذلك، تظل غامضة نسبيًا حيث يتم استخدامها بشكل مفرط في اللغة اليومية. علاوة على ذلك، على الرغم من استخدامه على نطاق واسع لا يوجد دعم إجماعي لتعريف دقيق وقياس وتعتمد هذه، في الواقع على الهدف ومنظور التحليل المختار وكذلك مجال اهتمام مستخدمه، من الناحية النظرية، يأتي الأداء من المصمم الفرنسي القديم الذي كان يعني "الإنجاز والتنفيذ" في القرن الثالث عشر (بيتي روبرت) [1].

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به العامل في الأداء الكلي للمؤسسة، قد وجه انتباه الدراسين والباحثين إلى بلورة عدد من النظريات والمفاهيم التي تفرس العلاقة بين الأداء والأفراد والتنظيم، يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس. س الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بما تتطلبها الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أسد - ساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب قد يتل جهدا كبيرا في الاستعداد لامتحان، ولكنه يجد. صل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض [2].

وقد ركزت حركة العلاقات الإنسانية على البعد الاجتماعي واهتمته في الأداء الإنساني، حيث أن مستوى أداء الفرد يكون مرتفعا وإيجابيا حين يكون مستوى إشباع الرغبات الإنسانية والاجتماعية للفرد مرتفعا، كما أن الحواجز المادية لا تشكل الأساس الوحيد الذي يحث الأفراد على أداء العمل، والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات مد- حدة

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك ال - دور او المهام

وال - ذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد

1 -Saida Habhab - **Intelligence économique et performance des entreprises** : le cas des PME de haute technologie »,-Rave,2007/1 (N° 174 – 175), p. 100-118.

2 - محمد روية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص209

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي بانه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ونستنتج أن الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسئوليات الموكلة إليه.

الفرع الثاني: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداتها

أولاً- عناصر الأداء الوظيفي: يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:^[1]

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية؛
والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ثانياً- محددات الأداء الوظيفي: الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

الجهد

القدرات

إدراك الدور (المهام)

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر

1 - الحسيني أحمد بن عبد الله، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، الرياض، 1994، ص72.

فترة زمنية ق صيرة، ويشير أدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور [1].

الفرع الثالث: العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعداء، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي [2].

أولاً- معايير تقويم الأداء الوظيفي: يقصد بمعايير الأداء Performance Standards الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرض. يا، وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقويم فيها الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأم - ور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء، ولا بد أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة مما يساعد على رفع درجة أدائهم للعمل وإخلاصهم للمنظمة.

ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء الم- راد قياسه، ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص الآتية: [3].

صدق المقياس Validity: أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان.

ثبات المقياس Reliability: يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أداءه، إن ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية

التمييز Discrimination: ونعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

سهولة استخدام المقياس Easiness: ونعني به وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل.

1 - محمد روية، مرجع سبق ذكره، ص 210.

2 - محمد روية، مرجع سبق ذكره، ص 211.

3 - الهيتي، خالدة، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 204

ثانياً- الاتجاهات الحديثة لعملية تقييم الأداء الوظيفي: هناك بعض الاتجاهات الحديثة في تقييم أداء العاملين في الوقت الحاضر والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

الاتجاه إلى استخدام عدد أقل من الصفات موضوع التقييم مع توسيع وتعميق المعاني المستخدمة؛
الاتجاه إلى استخدام وسائل بسيطة وسهلة الاستعمال في رصد التقديرات واستخراج النتائج العامة؛
الاتجاه إلى عدم احتساب قيمة إجمالية لكفاءة العامل والاكتفاء بالثقة؛

ازدياد التعاون والتفاعل بين المستويات الإدارية المختلفة في عملية التقييم، أي عدم اقتصرها على المشرف المباشر فقط.
ومن الطرق الحديثة أيضاً في قياس أداء العاملين والتي تأخذ في الاعتبار الاتجاهات الحديثة السابقة، تلك التي يمكن أن يطلق عليها طريقة التقييم المشترك، وأساس تلك الطريقة، هو أن يتم تقييم الفرد بطريقة الاقتراع السري بواسطة كل فرد من أفراد جماعة العمل الذين يعملون معه دون أي اعتبار للمركز الإداري، وعلى ذلك فإن قياس الفرد يتم بمعرفة زملائه، زملاءه، ورؤسائه ومرؤوسيه. أما أهم الصفات الأساسية لطريقة التقييم المشترك هي:

اشترك الرؤساء، والمرؤوسين، والزملاء في عملية التقييم؛

الاقتراع السري؛

يتم اختيار الصفات موضع التقييم بمعرفة القائمين بالتقييم؛

إحاطة كل مشترك في عملية التقييم بنتائجها؛

رقابة المشتركين في التقييم على الأعراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم [1].

المبحث الثاني: ضغوط العمل الاستشفائي علاقته بالأداء الوظيفي

الضغوط ظاهرة معقدة، تم تحديدها لأكثر من نصف قرن، إنه موضوع الكثير من البحث العلمي، لاسيما في مجال الصحي وعلوم الحياة. فيما يتعلق بشكل أكثر تحديداً بمسألة الضغوط في العمل، فقد تطورت خطوط أخرى من البحث بشكل متزامن، مما أدى إلى إثراء (ولكن جعلها أكثر تعقيداً) فهمنا للظاهرة.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

تعني كلمة ضغوط إكراه وجهود قوي وتوتر لدى الأفراد أو أعضاء الجسم أو لقواه العقلية، وتعني أيضا المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد [1]، وقد تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم الضغوط، إلا أنه لا يوجد اتفاق في تحديد مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل، لذلك فإن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، هي التوصل إلى مفهوم متفق عليه، ومن بين التعريفات التي تعرضت لضغوط العمل نذكر:

عرفها من kono paske بأنها: الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد [2].

أما الخضيرى فقد عرفها: يعد ضغط العمل في التنظيمات الإدارية كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيدة [3].

أما Greenberg فيريانه: نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية [4].

1 - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، 2006، ص02.

2 - Ivanceviche.G ،and kono paske.D ،**Organization Behavior. Strucher and process MCG raw hill companies** ، 12thed;Nord America ،2006 ،P198:199.

3 - الخضيرى محمد أحمد، الضغوط الإدارية الظاهرة، الأسباب-العلاج، مكتبة دبولي، القاهرة، 1991، ص12.

4 -Greenberg: J ،and Baron.RA ،**Behavior in Organizations**، 9th Ed ،Upper Saddl River ،NJ: Bearson prentice hell ،2009 P257.

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل ما هي إلا محصلة تفاعل عدة مؤثرات وعوامل تابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ينتج عنها حالة من عدم التوازن داخل الفرد بحيث يصبح غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد.

بالنسبة للوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل، "تنشأ حالة من التوتر عندما يكون هناك عدم توازن بين تصور الشخص للقيود التي تفرضها بيئته وتصور أن لديه موارده الخاصة للتعامل معها. على الرغم من أن عملية تقييم القيود والموارد عملية نفسية، إلا أن تأثيرات التوتر ليست فقط من نفس الطبيعة. كما أنها تؤثر على الصحة البدنية والرفاهية والإنتاجية [1]."

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل وآثاره

الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل

عمل الباحثون على معرفة مصادر هذه ضغوط العمل، وقد وجد أن هناك اختلافات في تحديد مصادر هذه الضغوط. إلا أننا نرى أن هناك قواسم مشتركة فيما بينها، وكل هذه التصنيفات التي طرحت في مجملها غالباً تجمع على أن العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية تعد من أهم مصادر ضغوط العمل.

- **صراع الدور:** يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ويعتبرها جزءاً من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام وأدوار أخرى يؤديها الفرد. ومن أمثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم اهتماماته الشخصية في هذه الوظيفة، ولا يعتبرها محبة إلى نفسه، وبالتالي يشعر الفرد بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه، كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت تأثير أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة؟ [2].

- **غموض الدور:** يمثل غموض الدور حالة عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤولية الفرد، القواعد، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات

1 - European Agency for Safety and Health at Work - <https://osha.europa.eu/en>

2 - عبد الباقي صلاح، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003، ص 333.

التنظيمية والأمان الوظيفي [1]، وقد أثبتت بحوث عديدة أن غموض الدور ينشأ عند الفرد توترا سلبيا يتجسد مباشرة في تدهور رضائه عن العمل وزعزعة ثقته بنفسه وبالأخرين [2].

- التغيير في عبء العمل: يرى جرينبرغ وبارون أن عبء العمل هو تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية إذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه بالوقت المحدد، وقد تكون زيادة العبء بشكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم واستعداداته وقدراته الخاصة [3]، أما انخفاض عبء العمل فيحدث عندما يكون للفرد عمل قليل غير كان لاستيعاب قدراته وطاقته واهتماماته لان لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها [4].

- طبيعة العمل: هناك العديد من الوظائف التي تعاني من ضغوط العمل أكثر من غيرها ولا يمكن أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط، وبذلك نجد أن الوظائف التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في ظل عدم التأكد، أو الوظائف التي تتطلب قدرا ضئيلا من التحكم والرقابة أو التي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه غالبا، ما ينتج عنها مستوى عال من الضغوط [5]، وتحدث ضغوط طبيعة العمل عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقد إلى القدرة اللازمة لأداء العمل بالمستوى المطلوب، وأيضا عندما يتبين للفرد أن لديه قدرات ومؤهلات كبيرة أكبر من الأعمال الموكلة إليه [6].

التطور الوظيفي: وهو ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها الأفراد أثناء حياتهم الوظيفية في المنظمة [7]، ويعتبر التطور الوظيفي أمرا هاما لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحديا جديدة، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل [8].

1 - مرجع سبق ذكره، مرجع سابق ذكره، ص 403

2 - السلام مؤيد، التوتر التنظيمي، مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، 1990، ص 84.

3 - جرينبرغ جيرالد بارون، روبرت، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 260.

4 - آلاء عبد الموجود الغاني، رغد سالم علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية، والاقتصادية، العدد 02، 2015، ص 62.

5 - عسكر علي، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلد العلوم الاجتماعية، العدد 04، الكويت، 1988، ص 01.

6 - فلبيان رأفت أحمد فؤاد، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة للملك عبد العزيز، جدة، 1996، ص 55

7 - يوسف يعقوب شحادة، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، العدد 221، جامعة بغداد، 2017، ص 245.

8 - الأحدي حنان عبد الرحيم، ضغوط العمل لدى الأطباء للمصدر والأعراض، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 2002، 123.

المشكلات الشخصية: إن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين [1].

- ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وهذه تعتبر من العوامل الخارجية مثل: الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل [2].

- ضغوط تنشأ من داخل الفرد والعوامل الداخلية) وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال، أو التفكير التشاؤمي يتوقع نتائج سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور بالحزن والكآبة

الفرع الثاني: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

تعد ظاهرة ضغوط العمل سمة طبيعية للحياة تترتب عليها مجموعة من النتائج، الأولى سلبية تؤثر على الفرد والمنظمة تتفاوت درجات تأثيرها بتغير مستويات هذه الضغوط، فنجد البعض بملك القدرة على مواجهتها، بينما يستسلم البعض الآخر ويفشل في مقاومتها، أما التأثير الثاني فإيجابي مرغوب فيه بالنسبة للفرد والمنظمة كونه ينشط ويجفز الأفراد على تحقيق الأهداف، وعندما يتعرض الفرد العامل لمواقف ضاغطة في العمل تحدث لديه استجابة سريعة يطلق عليها استجابة الضغط، يترتب عليها آثار سلبية أو إيجابية تحددها مستويات التأثير وطول مدتها ومدى تكرارها.

أ- الآثار الايجابية لضغوط العمل:

- تجعل الفرد يفكر باستمرار في العمل؛
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز؛
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر؛

1 - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009، ص 22.

2 - ماهر أحمد سلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2003، ص 378.

- تزويد الفرد بالحوية والنشاط والثقة [1]؛

- رفع الروح المعنوية ومستوى الرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق أداء متميزة؛

- التحفيز الذاتي لتحقيق الأهداف والغايات وتأكيد القدرة على القيام بالعمل [2].

ب- الآثار السلبية لضغوط العمل:

- آثار الضغوط على الفرد: إن تعرض الأفراد لضغوط العمل بشكل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه عدة تأثيرات على صحتهم وسلوكياتهم ويتضح ذلك من خلال:

• آثار جسدية: وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل: الصداع المستمر، الأرق وضيق التنفس والم الظهر، وبحة الصوت والسكري، وفقدان الشهية، واضطرابات في الأكل، وأمراض القلب وانسداد الشرايين، وأمراض الرئة والسرطان والقولون العصبي، وضغط الدم، وتوتر العضلات والروماتيزم والإسهال، وحب الشباب، والتهابات الجلد، وضعف الحوية وقلة النشاط [3].

• آثار نفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية، التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض: الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة [4].

• آثار سلوكية: يترتب على تعرض الأفراد لضغوط العمل بشكل مستمر ومتكرر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياتهم تؤثر على صحتهم في الأجل القصير والطويل، وتتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء، والتعامل مع الموقف بكل برود أو الهروب منه، والغيب الطويل عن العمل، والنقد الدائم للآخرين والسخرية منهم، والعدوانية وأداء العمل بطريقة روتينية، والاتكالية، والبعد عن الموضوعية في الأداء الوظيفي، ونقص الدافعية، والانسحاب من الحياة العائلية، وتعاطي المخدرات والكحوليات وتدني القدرة على الإنجاز [5].

1 - العميان محمود السلطان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 165

2 -Advantech .J. M ،and Matteson .M. T ،Organization Behavior and Management ،sheds ،MCGRAW ،hill،2002 ، p272

3 -Griffin. R.W ،Management ؛ 7thed ،Houghton Mifflin Company ،Boston ،New York ،2002 ،p472

4 - العميان محمود السلطان، مرجع سبق ذكره، ص 166،

5 - الدوسري مبارك بن فالخ بن مبارك، ضغوط العمل وعلقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2010، ص 20.

آثار الضغوط على المنظمة: يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:

- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب العاملين إلى منظمات أخرى يكون فيها ضغط العمل أقل؛
- انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عن عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء إلى المنظمة؛
- انخفاض في الكفاءة والإنتاجية والفعالية التنظيمية؛
- انخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة واحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين.

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

حظي موضوع العلاقة بين ضغوط العمل والأداء باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء؛ حيث يعتبرها البعض علاقة خطية سالبة، وينظر إلى ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه على أنها عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب، ويرى البعض الآخر أنها علاقة خطية موجبة، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد ويكون أداؤه ضعيفا، ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحني، وأنه عند ما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدى أي تحسن فيه، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة مع الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما لأنه يمثل نوعا من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي و المتعة والتجديد.

ونلاحظ أن من ذلك اختلف آراء الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين ويمكننا

إبراز ذلك فيما يلي:

الفرع الأول: لا توجد علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

يرى بعض الباحثين أو الكتاب الذين عالجوا موضوع ضغوط العمل أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين (ضغوط العمل وأداء العاملين)^[1]، وذلك راجع إلى العقد الموجود بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، والذي يفترض أن الفرد

1 - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص55.

شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمنظمة مقابل عوائد يتحصل عليها، وتفرض صفة الرشد على الفرد أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل مستويات الأداء، وبأنه قادر على السيطرة عليها، وبذلك فإن الأداء لن يتأثر بالضغوط، كما يؤكدون أن الأداء لن يتأثر إطلاقاً بالضغوط، لاسيما إذا كان العامل متعوداً على مهمته، وعلك حيرة كبيرة فيه^[1]. ويمثل لذلك بلاعي كرة القدم الذين يواجهون العديد من الضغوط أثناء تقدم أدائهم، ولكن الخبر تم وحماسهم يتجاوزون هذه الضغوط من أجل تقديم أحسن أداء

الفرع الثاني: توجد علاقة إيجابية أو سلبية بين المتغيرين

أولاً- توجد علاقة إيجابية بين المتغيرين: فحسب مؤيدي هذا الاتجاه، كالباحث ميغلين (Megline)^[2]، يرون أن العامل يكون في أعلى مستويات أدائه عندما يتعرض لضغوط عمل، لأن هذه الأخيرة في نظره تكون كمحفز ومشجع له لبذل أكبر جهد ممكن، وإبداء تفوقه وإبداعاته وقدراته الكامنة، فالضغط هنا يعتبر كمثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته^[3].

ثانياً- توجد علاقة سلبية بين المتغيرين: لقد أكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة سلبية بين المتغيرين، أي أن ضغوط العمل تؤثر سلباً في أداء العاملين في المنظمة، حتى ولو كان مستواها منخفضاً، ويرجع ذلك إلى أن^[4].

- كثرة تعرض العاملين لضغوط العمل سيترك آثاراً ضارة على صحتهم البدنية والنفسية، مما يؤثر في أدائهم للأعمال والمهام المكلفين بها؛

- الفرد الذي يتعرض للضغوط يكون تركيزه على المشاعر والعواطف غير السارة الناتجة عن الضغوط عوض أن يكون تركيزه على العمل نفسه، وهذا ما يؤثر سلباً في أدائه؛

- ضغوط العمل، لاسيما الشديدة منها، تخلق الكثير من العوائق وللمواقف السيئة داخل المنظمة، مما يؤدي إلى خلق مناخ تنظيمي سيء، وغير محفز على الأداء الجيد.

1 - جيرالد جرينج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004، ص264.

2 - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص167.

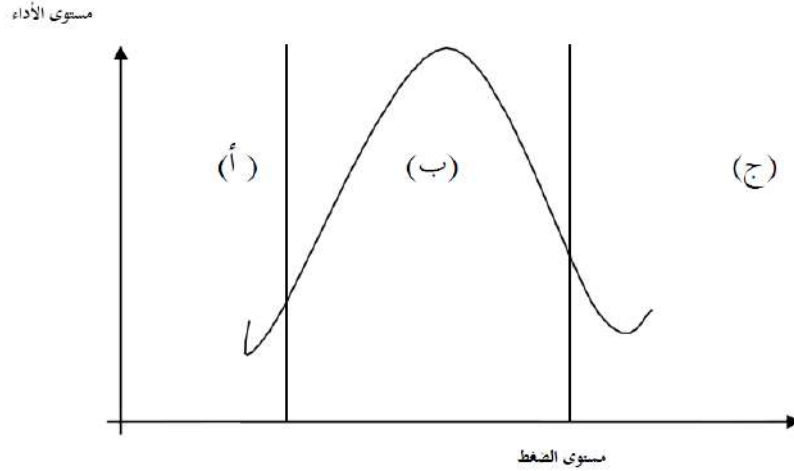
3 - حسين حرم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص385.

4 - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر 203، ص227

الفرع الثالث: توجد علاقة شرطية بين المتغيرين

لقد حظيت هذه الفرضية بتأييد الكثير من الباحثين في هذا المجال، كالباحث هب (Hebb)، والتي حسب رأيهم تأخذ العلاقة شكل حرف U مقلوب، كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم 2 منحنى العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.



المصدر: محمد حسن هادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 181.

يوضح المحور الأفقي مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها العامل، حيث قسمناها إلى ثلاث مناطق أو مستويات: المنطقة (أ) مستوى ضغط منخفض، المنطقة (ب) مستوى ضغط معتدل، المنطقة (ج) مستوى ضغط مرتفع، أما المحور العمودي فيمثل المستويات المختلفة لأداء العاملين الذين يعملون في مستويات مختلفة من الضغوط.

فالفرد عندما لا يتعرض لضغوط عمل (المنطقة أ)، أو تكون هذه الأخيرة في أدنى مستوياتها فلا ينشط ولا يحفز لإنجاز مهامه، وبذلك لن يظهر أي تحسين في أدائه الوظيفي، أما في مستوى متوسط من الضغوط (المنطقة ب) فالعامل ينشط ويتحمس ويخلق له نوعاً من الإثارة في العمل تدفعه للتحدي ومحاولة التغيير والتحديد في أدائه، ففي هذه الحالة المثلى للضغوط) فإن إنتاجية العامل ومستويات أدائه تزداد بازدياد الضغط إلى أن تصل إلى مستوى معين، فإذا زادت مستويات الضغوط عن هذا الحد فإن العامل يضيع معظم وقته في محاولة التكيف معها، فشدها تستحق انتباهها وبذل طاقة من أجل التخفيف من آثارها السلبية، والتي بدورها تؤثر مباشرة في الأداء، وتؤدي إلى انخفاض مستوياته.

المبحث الثالث: الدراسة السابقة

تشير أسس البحث العلمي إلى ضرورة الاطلاع الباحث على الدراسات السابقة وفحص النتائج التي توصلت إليها وأن نتناولها من منظور نقدي حيث تفيد تلك الدراسات المشابهة لدراستنا التعرف على متغيرات التي توجب الاطلاع عليها والمنهجية المتبعة في الدراسة، وإن كانت تختلف هذه الدراسات في زمانها ومكانها وطبيعتها، وتكمن أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة في موضوعيه أساسا وعينة الدراسة وكذلك المكان والزمان الذي يعتبران عاملان مهمان في اتجاه أي دراسة، حيث كما نعلم أن المفاهيم تتطور بتطور الزمان والمكان وهذا بنسبة لدراستنا الحالية وتكمن أوجه التشابه في متغيرات الدراسة والتي هي العوامل الخمس الكبرى للشخصية، وفما يلي بعض الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها من خلال فترة إعداد هذه الدراسة.

المطلب الأول عرض أهم الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات المحلية

دراسة باديس بوخلوه بعنوان: "أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى"^[1].

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى في المؤسسة الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبيان موجهة إلى الأطباء والمرضى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (47) فقرة لعينة مكونة من (97) طبيبا وممرضا. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- شعور الأطباء والمرضى بضغوط عمل مرتفعة ناجمة عن عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل المادية، طبيعة الوظيفة، والهيكلة التنظيمي، وهذه الأبعاد لها أثر سلبي على جودة الخدمة الصحية؛
- كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل؛
- وجود فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة تعزى إلى متغير الخبرة.

1 - باديس بوخلوه، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، عدد 13، 2018.

دراسة قدور عثمان، بعنوان " ضغوط العمل التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري "

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، وتكونت عينة الدراسة من (230) عاملا بشركة الخبز الصحي بالمليية، ولاية جيجل، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ولتحقيق أغراض هذه الدراسة صمم الباحث استبيانا لقياس ضغوط العمل التنظيمية حسب ما اقترحه (السقا، 2009)، وآخر لقياس الأداء الوظيفي حسب ما اقترحه (التويجري، 1988). وأظهرت نتائج الدراسة:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية وبين الأداء الوظيفي؛
- كما أظهرت النتائج أيضا وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل(عبء الدور الكمي والنوعي، غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، وبيئة العمل المادية)؛
- كما بينت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية ل(صراع الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والتطور المهني).

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

دراسة أحمد محمود خالد الحلبي، بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية الأردنية [1].

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الأردن . ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (110) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل؛ صراع وغموض الأدوار؛ ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية؛
- القدرة على الإنجاز؛

1 - أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة شرق الأوسط، الأردن، 2011.

- فرص النمو والتقدم الوظيفى عند مستوى دلالة (0.05).

دراسة عيسى إبراهيم المعشر، بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" [1].

هدفت الدراسة إلى العرف على مستوى ضغوط العمل التى يتعرض لها العاملون فى القطاع الفندقى الأردنى وأثر هذه الضغوط على أدائهم، بالإضافة إلى التعرف على مصادر هذه الضغوط، وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، وقد تم دراسة (197) عينة العاملين فى الفنادق، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفى، وبجزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن نتائج تواصل إليها الباحث:

- عدم وجود علاقة معنوية ذلت دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرين المستقلين عبي العمل والهيكلى التنظيمى من جهة وأداء العاملين فى تلك الفنادق من جهة أخرى

- يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغيرات المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل، من جهة أخرى والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى.

المطلب الثانى: التعقيب عن الدراسات السابقة

إن دراستنا تتشابه مع الدراسات التى تم ذكرها وكذلك التى تم الاطلاع عليها وما يميز دراستنا عن باقى الدراسات هى الاختلاف فى المكان والزمان وكذلك فى الظروف الاستثنائية التى شهدها العالم والمتمثل فى انتشار والباء كوفيد 19.

واختلفت دراستنا فى الهدف حيث تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة التى هدفت بيان أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات والسلوك الإبداعى للعاملين، واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، أما دراستنا فقد هدفت بشكل أساسى إلى بيان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفى فى مصلحة كوفيد 19 بمستشفى محمد بوضياف ورقلة وكذلك للفروق التى تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس-الوظيفة-الخبرة).

1 - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

خلاصة الفصل الأول

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى المفاهيم الأدبية النظرية والتطبيقية للمصادر ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي وعلاقتها وذلك من خلال الإطلاع على الدراسات والبحوث السابقة، وكان الهدف من هذا الفصل هو الإلمام بالجوانب النظرية التي تفيدنا في الدراسة الميدانية والتي أجريناه بمستشفى محمد بوضياف ورقلة على مستوى مصلحة كوفيد 19، حيث كان الفصل الأول كمدخل إلى الدراسة التطبيقية والتي نعني به دراسة حالة لعينة من العاملين في المجال الطبي أثناء ظهور الوباء كوفيد 19.

الفصل الثاني

دراسة واقع ضغوط العمل الاستشفائي

بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة - وأثره

تمهيد

يهدف هذا الفصل للإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة والمتمثلة عن أثر ضغوط العمل الاستشفائي على الأداء العمل في مستشفى محمد بوضياف ورقلة في ظل جائحة كوفيد19 وذلك من خلال الإجابة على فرضيات الدراسة وتساؤلاتها ومن خلال أجل ذلك قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث عرفنا فيه المؤسسة محل الدراسة والثاني منهجية الدراسة والمبحث الثالث عر وتحليل النتائج وأهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة

المطلب الأول: الهيكل التنظيمي لمصلحة كوفيد 19

تم انشائها بناء على اجتماع المجلس الطبي والوالي ومدير الصحة ومدير المؤسسة والمدراء الفرعيين حيث ان مصلحة كوفيد 19 هي قسم من أقسام المؤسسة خاص بالكشف وعلاج وباء كورونا، يتكون بدوره من مجموعة من المستخدمين الإداريين وطاقم طبيين وشبه طبيين وعمال مهنيين من المؤسسة و خارجها من مؤسسات صحية أخرى وكذا حتى عمال متقاعدین كمتطوعين والعمل بصدد التحكم والقضاء على عدوى الوباء سواء داخل المؤسسة أو خارجها حيث تنقسم هذه المصلحة إلى ما يأتي :

01. الاستعجالات: بها مكتبين خاصين بالفحص العام والكشف عن الوباء أوليا حيث يشرف عليه اطباء يقدمون الارشادات والتوجيهات ونصائح للمرضى القادمون من اجل الفحص اين يقدم لهم قسيمة التشخيص بتحليل PCR او اشعة السكانير TDM

02. مخبر تحاليل PCR: دوره القيام بالتحليل والتشخيص اذ كانت النتائج ايجابية او سلبية للتأكد من الحالات المصابة بالكوفيد 19.

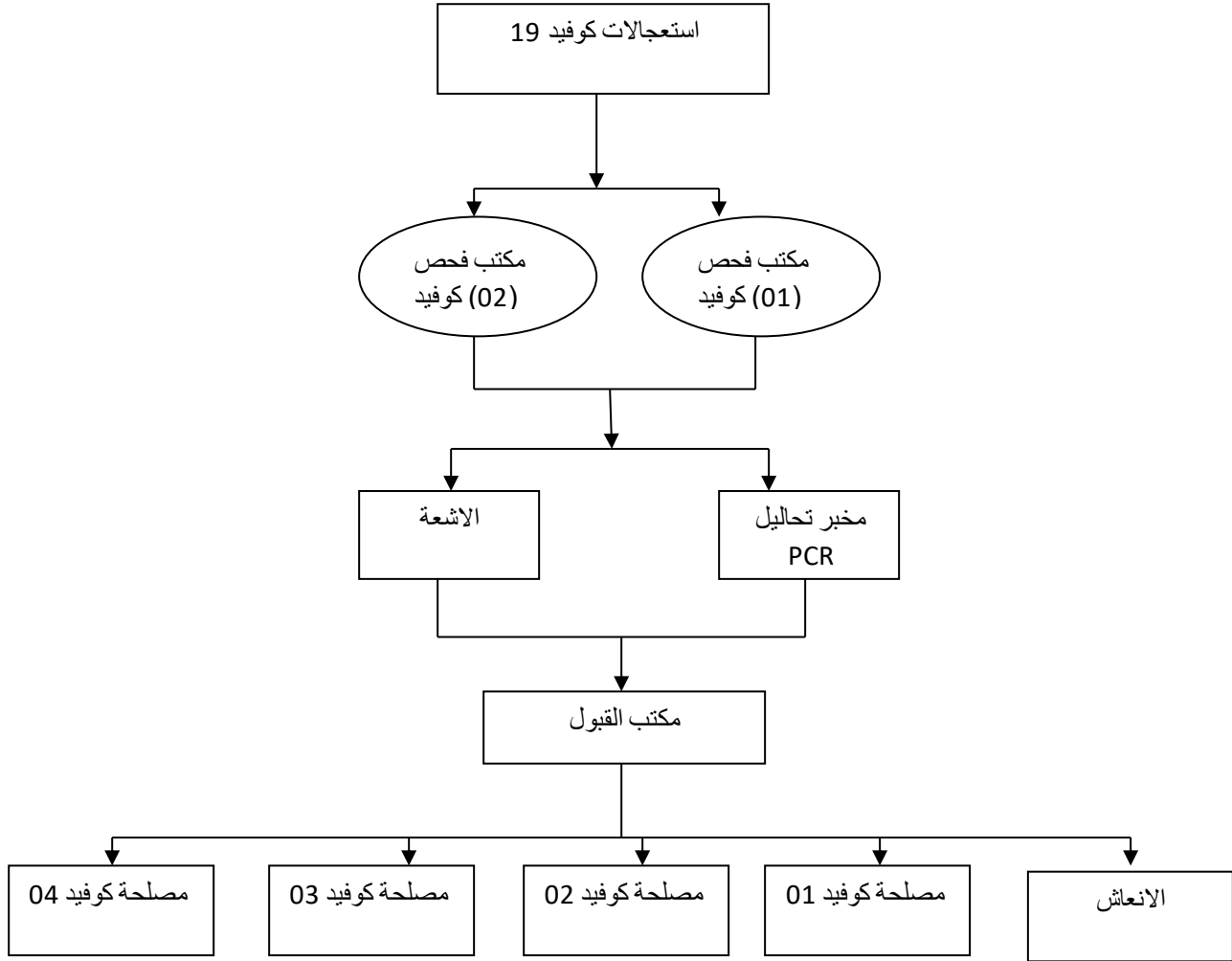
03. الاشعة TDM: حيث يقوم جهاز السكانير بدوره للكشف عن نسبة الاصابة على مستوى الرئة.

04. مكتب القبول: اين يوجه به المريض المصاب بالوباء حيث يقوم المكتب بجمع المعلومات الخاصة بالمريض وتحرير بطاقة الدخول للمكوث في المصلحة المعالجة للمريض حسب حالته وتوجيهه إلى الأطباء المختصين.

05. مصلحة الانعاش: هذه المصلحة مخصصة للمرضى الذين هم في حالة حرجة خطيرة من جراء المرض.

06. المصالح الصحية الاستشفائية كوفيد 1 و2 و3 و4: يتم في هذه المصالح استشفاء المرضى المصابين بكوفيد 19 وحجرهم الى غاية شفائهم بإشراف طبي وشبه طبي ومتابعة من أخصائيين نفسانيين و الوقوف على حالتهم النفسية الى غاية خروجهم من المستشفى.

الشكل رقم 3 الهيكل التنظيمي لمصلحة كوفيد 19



المصدر: من وثائق إدارة المستشفى محمد بوضياف ورقة

المطلب الثاني: إدارة أزمة كوفيد 19 من قبل مستشفى محمد بوضياف ورقة

لقد شهد العالم خلال الكثير من الأزمات الوبائية كان لها الأثر البالغ على اقتصاديات الدول وأسواق المال والأعمال والأثر على المنظمات العالمية والدولية وكذا على الطبقات الاجتماعية مثل الجذري والطاعون والملاريا والكوليرة، إلا أن أبرزها وأكثرها حدة الجائحة العالمية كورونا أو ما يعرف عالميا كوفيد 19 الذي أنتشر في العالم في مدة قصيرة والذي خلف الآلاف من الموتى في جميع أنحاء العالم والذي بدأ في أوهايو بالصين لينتقل إلى أمريكا وألمانيا وإيطاليا وفرنسا ثم إلى باقي الدول مخلفا أزمات لا تعد ولا تحصى على جميع القطاعات وسبب ركودا اقتصاديا لم تشهده البشرية منذ قرون مضت، مما أثر على المؤسسات وخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي أفلست وأعلنت على توقف عملها بسبب هذه الجائحة الكبيرة.

الفصل الثاني ————— **دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي**

وقد كان للقطاع الصحي الدور الأساسي في مواجهة جائحة كورونا المستجد حيث كان في خط الدفاع الأول كما كان الأكثر تضرار ومقاومة للالزمة وللأوضاع المفاجئة وغير المتوقعة سواء المستشفيات الحكومية أو الخاصة، حيث عملت على إدارة هذه الأزمات بفعالية للتقليل من أثارها على أداء المستشفيات وعلى الاقتصاد الوطني بصفة خاصة وهذا ما يتطلب قيادة استثنائية لإدارة هذه الأزمات، للتقليل من حدتها وتفاديها، وهذا ما يحدث في اغلب المستشفيات العالمية مثل المستشفيات الصينية والألمانية والبريطانية والتي تحاول جاهدة مقاومة هذا الوباء وتفعيل مخابرها للحصول على اللقاح في أسرع وقت ممكن.

وتعتبر الجزائر من الدول التي سعت للتخفيف من حدة الأزمة على اقتصادها ومستشفياتها، وذلك بمحاولة احتوائها وتخفيف من حدتها، حيث عملت على توعية المجتمع بخطورة هذا الوباء، حيث اضطرت الدولة إلى ضرورة تسيرها وإدارتها بما يتلاءم مع إمكانياتها وظروف المحيطة بها (خاصة عدم وعي السكان، وعدم الالتزام بأوامر الوقاية وعدم التصديق بوجود هذا الوباء وعدم التحلي بروح المسؤولية) وهذا ما يجعلها تحتاج إلى إدارة صارمة من المجلس الطبي والإداري معا .

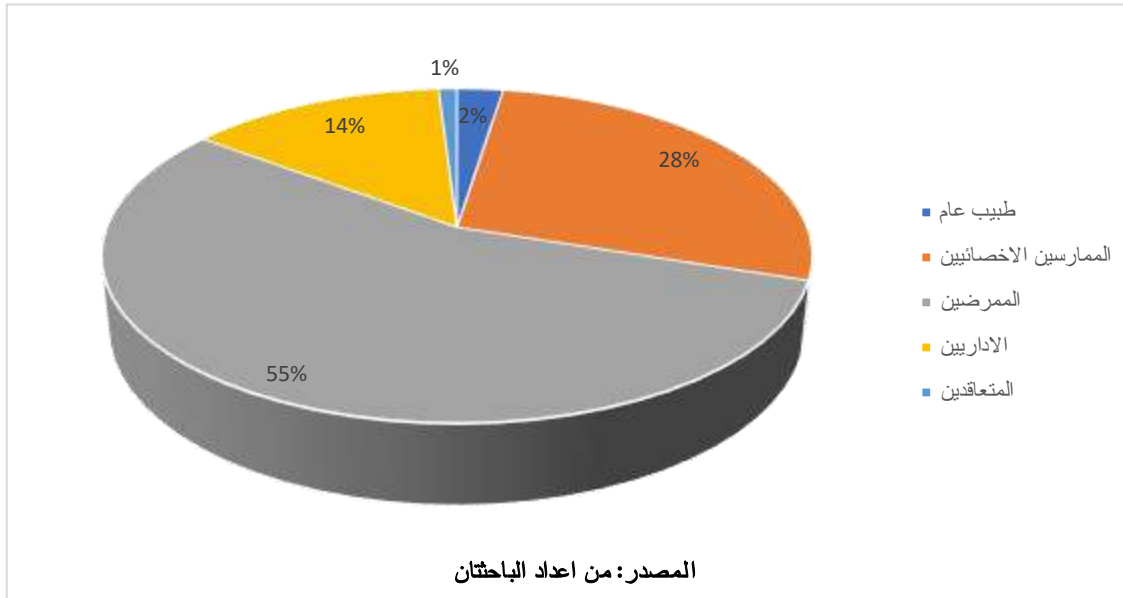
وقد حاولت إدارة مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في ظل هذه الجائحة على إحتواء الوباء من خلال تقديم حملات تحسيسية في كافة المناطق والعيادات التابعة له وتجنيد كل الطاقم الطبي والإداريين للسهر على تقديم العلاج للمرضى للمصابين بالوباء والاستعانة بكافة أجنحة المستشفى لاحتواء العدد الذي يستقبله المستشفى من المصابين يوميا، كما أن إدارة المستشفى استعانت بالمؤسسات الخاصة التي تعمل في نفس القطاع لتقديم المساعدة الطبية للمرضى.

جدول رقم 1 توضيحي للمستخدمين العاملين في مصلحة كوفيد 19

العدد	التخصص
10	طبيب عام
112	الممارسين الاخصائيين
224	المرضى
56	الاداريين
04	المتعاقدين
406	المجموع

المصدر: من وثائق إدارة المستشفى

الشكل رقم 4 توضيحي للمستخدمين العاملين في مصلحة كوفيد 19



المبحث الثاني: منهج الدراسة الاستطلاعية

المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة على معرفة مجتمع الدراسة، والصعوبات التي يمكن أن تواجهها في تطبيق أدوات الدراسة، وتساعد في اختيار العينة، ولأن دراستنا تخص العمال العاملين في المجال الطبي بمصلحة كوفيد 19 على مستوى مستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة، وذلك من أجل دراستنا بعد الاستطلاع الذي قمنا به حول هذا المؤسسة والعينة على حد سواء، حيث كان الهدف معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

وقبل الشروع في طبع الاستمارة لاستبانة وتوزيعها قمنا بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عمال وموظفي المؤسسة المذكور أنفا من 30 موظف تم أخذهم من العينة الأصلية 329 ووزعت عليهم 30 استمارات بغرض الوصول إلى أفضل طريقة لإجراء الاختبار.

الغرض من الدراسة الاستطلاعية: من أجل الوصول لأفضل طريقة لإجراء الاختبار التي تؤدي بدورها إلى الحصول على نتائج صحيحة ومضبوطة وكذلك تطبيقا للطرق العلمية المتبعة كان لابد علينا تنفيذ الاختبار وهذا الأغراض التالية:

التوصل إلى أفضل طريقة لإجراء البحث؛

معرفة مدى وضوح الأسئلة وفهمها من العينة المختبرة؛

معرفة مدى التفهم اللغوي لبنود الاختبار من طرف العينة؛

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقة وأثره على الأداء الوظيفي
معرفة الوقت الكافي والأنسب لإجراء الاختبار؛
اختبار الأسلوب الأنسب لشرح مراحل الاختبار.

المجال الزمني للدراسة: امتدت الدراسة الاستطلاعية من أول يوم أشعرنا به بموضوع البحث وطرحه أما إجراءاته الميدانية كانت يوم /2020/04 إلى /2020/04 وكان الهدف هو التعرف على المجتمع الأصلي للدراسة واختيار العينة.

المجال المكاني للدراسة: أجريت هذه الدراسة على مستوى مستشفى محمد بوضياف ورقة 2020-2021
المجال البشري: يتمثل المجال البشري للبحث في مجموعة من عمال المؤسسة الذين يعملون في المجال الطبي بمصلحة كوفيد 19.

المنهج المتبع: يعتبر المنهج المستخدم في أي دراسة علمية من الأساسيات التي يعتمد عليها الباحث في بحثه عن الحقيقة فاختيار المنهج المناسب للدراسة مرتبطة بطبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث، ونظرا لطبيعة موضوعنا ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها، وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، تبين أنه من المناسب استخدام المنهج الوصفي وذلك لتماشيته مع هدف الدراسة، فالدراسة الوصفية تهدف إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين بالاعتماد على جمع وتفسيرها وتحليلها، واستخلاص دلالاتها فهي إذا كما يعرفها "مصطفى حسن باهي".... يعتبر المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث استخداما وخاصة في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية، حيث يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن وتفسيره، كما يهدف إلى دراسة العلاقة القائمة بين الظواهر المختلفة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، لذا يجب على الباحث تصنيف البيانات والحقائق، وتحليلها تحليلا دقيقا وكافيا للوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة.."⁽¹⁾

المطلب الثاني: المجتمع وعينة البحث

01- مجتمع الدراسة: يواجه الباحث عند شروعه القيام ببحثه مشكلة تحديد نطاق العمل، أي اختيار مجتمع البحث والعينة، ومن المعروف أن أحد أهداف البحث العلمي هو إمكانية إقامة تعميمات على الظاهرة موضوع الدراسة إلى غيرها من الظواهر، والذي يعتمد على درجة كفاية العينة المستخدمة في البحث، فالعينة إذا هي ذلك الجزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا⁽²⁾، وعلى هذا الأساس يتكون مجتمع بحثنا

1- مصطفى حسن باهي، الحصاء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000، ص83.

2- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002، ص139.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
مجموعة من موظفي وعمال المؤسسة، تم إختيار عينة منهم عشوائية يقدر عددهم 319 عامل وموظف من أصل
(904)

02- عينة الدراسة: يعتبر اختيار العينة من أهم العمليات التي يقوم عليها البحث العلمي وذلك باعتبارها جزء من المجتمع الأصلي بمعنى أنها تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة له، وهي بذلك تسمح بالحصول في حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد الموارد الاقتصادية والبشرية وفي الجهد والوقت دون الابتعاد عن الواقع المراد معرفته، حيث شملت عينة الدراسة المؤسسة الاستشفائية بولاية ورقلة وحرصا على وصول النتائج دقيقة وموضوعية تم اختيارها بطريقة عشوائية.

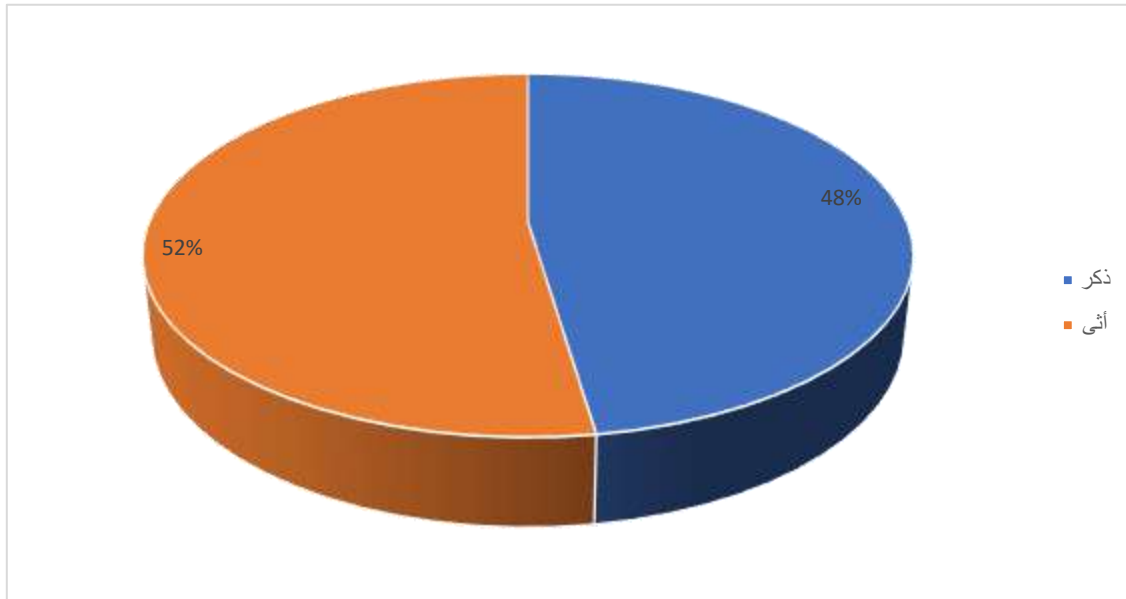
الجدول رقم 1 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	146	45.8%
الإجابة أنثى	173	54.2%
المجموع	319	100%

المصدر: من اعداد الباحثان

حيث تم الاعتماد في اختيارنا على عينة الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لأنها الأنسب لموضوع الدراسة، واخترنا 319 موظف العاملين في المجال الطبي ومن خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة من حيث متغير الجنس متباينة أي نجد نسبة الذكور (45.8%) مقابل نسبة الإناث (54.2%)

الشكل رقم 5 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

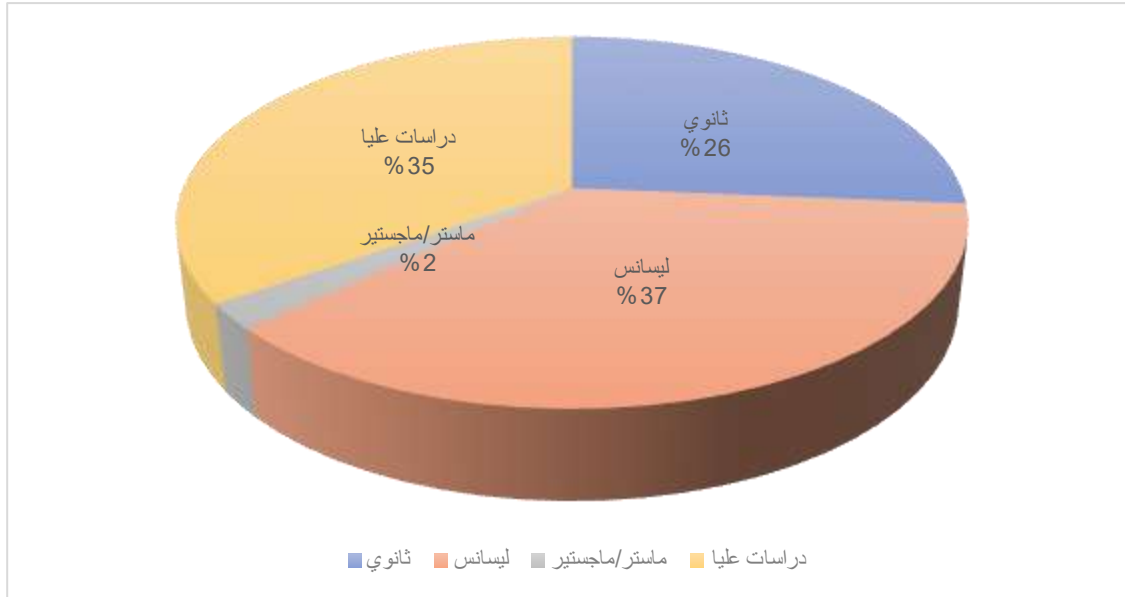


الجدول رقم 2 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	84	26.3
ليسانس	117	36.7
ماجستير/ماجستير	07	2.2
دراسات عليا	111	34.8
المجموع	319	%100

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة المبحوثة حسب متغير المستوى الدراسي وما نلمسه أن الفئة الغالبة للدراسة هي لفئة التي تحمل شهادة أو ذات مستوى ليسانس حيث بلغت نسبتهم (36.7%) تليها الفئة الحاملة لدراسات العليا بنسبة (34.8%) تليها العينة ذات مستوى الثانوي بـ(26.3%) وفي الأخير الحاملين لشهادة ماجستير/ماجستير (2.2%).

الشكل رقم 6 يوضح توزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي



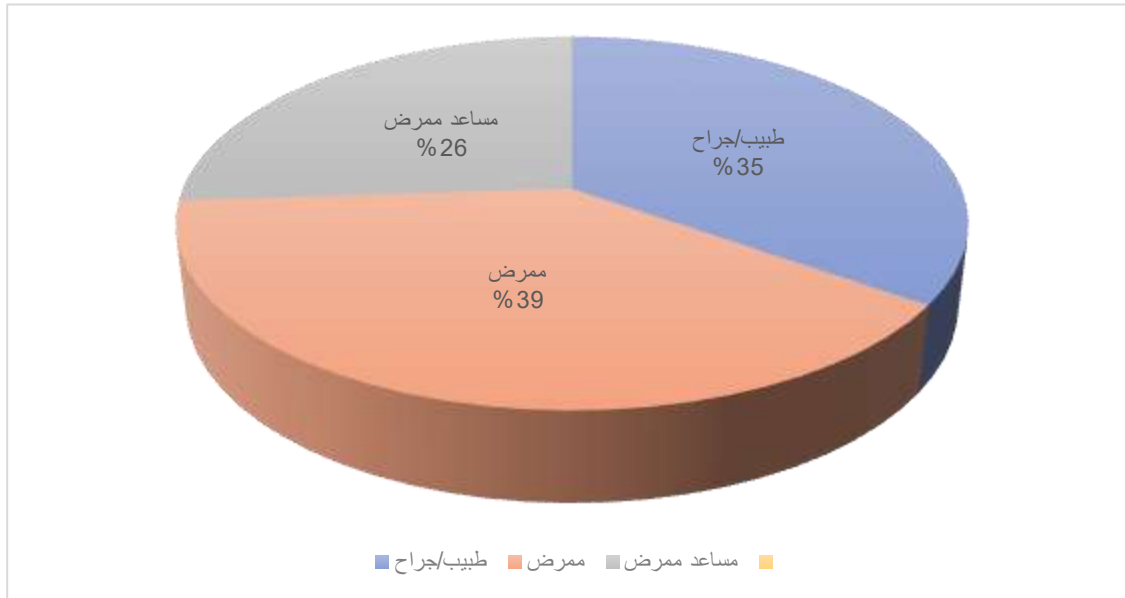
الجدول رقم 3 يوضح توزيع الباحثين حسب التخصص الوظيفي

العينة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
طبيب/جراح	111	34.8
الإجابة مرض	125	39.2
مساعد ممرض	83	26
المجموع	319	100%

يمثل جدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب تخصصهم الوظيفي حيث نجد فئة الموظفين (طبيب/جراح) بنسبة

(34.8%)، أم بخصوص الممرضين فكانت نسبتهم (39.2%) وأخير مساعدي الممرضين بـ (26%).

الشكل رقم 7 توزيع المبحوثين حسب التخصص العلمي



الجدول رقم 4 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة

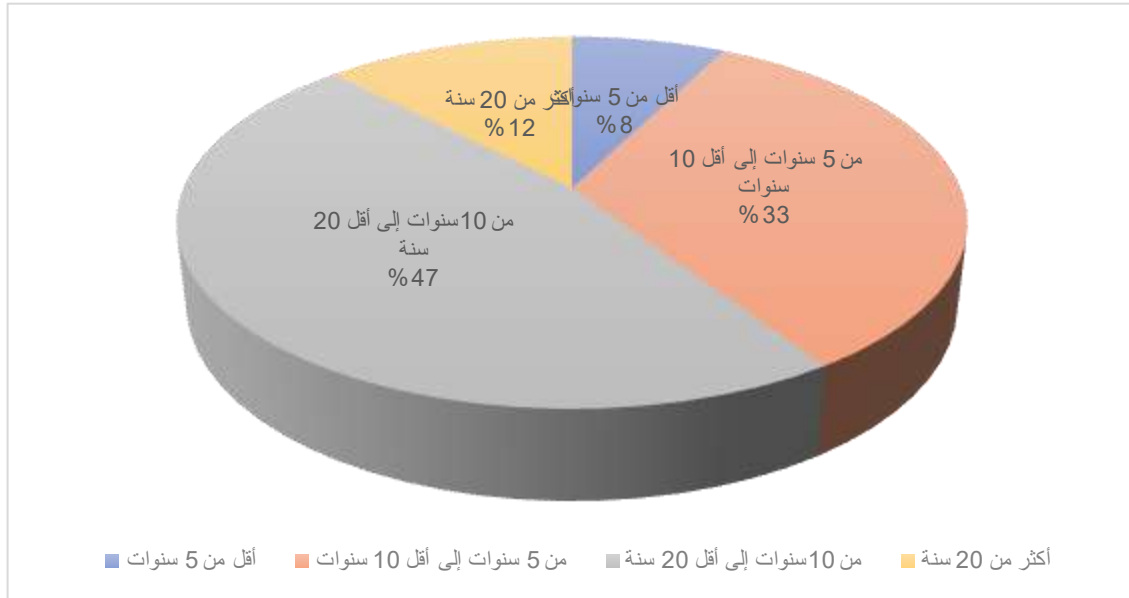
العينة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	24	7.5
من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	106	32.2
من 10 سنوات إلى أقل 20 سنة	150	47
أكثر من 20 سنة	39	12.2
المجموع	319	100%

يمثل الجدول أعلاه الخبرة المهنية وهي موزعة كالتالي: نجد أن الفئة التي لديها أقل من 5 سنوات كانت بنسبة

(7.5%) والفئة التي تقل أن 10 سنوات (32.2%)، والفئة التي لديها أقل من 20 سنة (47%) والفئة الأكثر من

20 سنة (12.2%)

الشكل رقم 8 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة

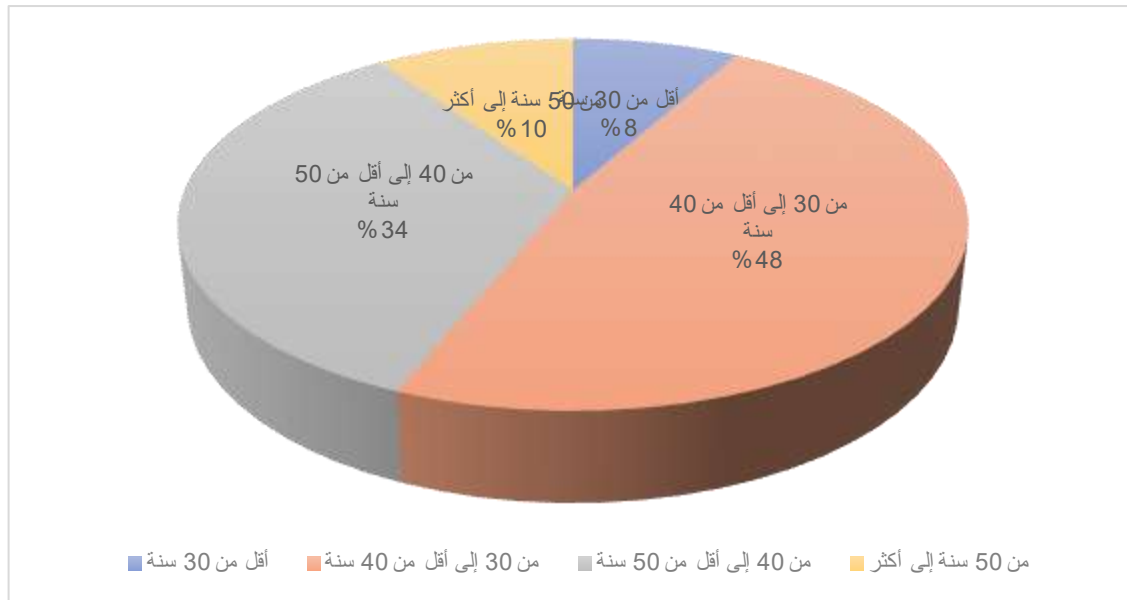


الجدول رقم 5 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير العمر

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	26	8.2
من 30 إلى أقل من 40 سنة	153	48
من 40 إلى أقل من 50 سنة	109	34.2
من 50 سنة إلى أكثر	31	9.7
المجموع	319	100%

جدول أعلاه يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر نجد أن . الفئة من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغت نسبتها (48%)، تليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة (34.2%)، والفئة العمرية من 50 سنة إلى أكثر بلغت (9.7%)، وفي الأخير الفئة العمرية الأقل من 30 سنة والتي بلغت نسبتها ب(8.2%).

الشكل رقم 9 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المنصب الوظيفي



المطلب الثالث: أدوات الدراسة

استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وقد تم بناء وتصميم أداة الدراسة وفق الخطوات التالية:

مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي اهتمت بدراسة المحاسبية ومجال اتخاذ القرار؛

تحديد مجالات الاستبانة والفقرات بصورتها الأولية وذلك بعد مراجعة الأدوات البحثية في دراسة السابقة وقد وصل عدد

الفقرات إلى (44) فقرة؛

عرض الاستبانة على هيئة محكمين من حملة درجة الدكتوراه في مجال الاختصاص، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات

الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما يناسب؛

أجريت التعديلات كما رأى المحكمون ثم أثبتت الاستبانة بصورتها النهائية بعد حذف (10) فقرات لكي تصبح بصورتها

النهائية (44) فقرة؛

تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (05) استجابات حسب تدرج ليكرات الخماسي وهي: (موافق بشدة)

أعطيت (05) درجات - (موافق) أعطيت (04) درجات - (محايد) أعطيت (03) درجات - (غير موافق) أعطيت

(02) درجاتين - (غير موافق) أعطيت درجة واحدة؛

بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة؛

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً.

ثبات الأداة: لتحديد ثبات الأداة تم إيجاد معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث وصلت درجات الثبات الكلي (0.962) وهو معامل ثبات يفي بأغراض الدراسة والجدول (02) يبين ذلك:

الجدول رقم 6 الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة حسب معادلة كرونباخ ألفا

المحاور	الرقم	المجال	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	النتيجة
النصائح النوعية للمعلومات الإحصائية	01	عبء العمل	05	0.843	ثابت
	02	صراع الدور	05	0.922	ثابت
	03	غموض الدور	05	0.933	ثابت
	04	العمل المادية	05	0.905	ثابت
	05	طبيعة الوظيفة	04	0.877	ثابت
	06	الهيكل التنظيمي	05	0.884	ثابت
المحور الأول مصادر ضغوط العمل			29	0.963	ثابت
المحور الثاني الأداء الوظيفي			15	0.948	ثابت
المحورين مع بعض			44	0.974	ثابت

المصدر من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج (SPSS26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان هي معاملات ثابتة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان مع بلغ 0.974 وهذا يدل على أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختيار فرضيتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (1-0)، وكلما اقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكل ما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كما يلي:

الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، من أجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الحسابي الفرضي المقدر بـ(05) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05) وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط.

الانحراف المعياري: ذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

اختبار "ت" للعينتين مستقلتين: يستعمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضية فروق لعينتين مستقلتين بيناتهما كمية، ويعتمد على المقارنة بين متوسطي العينتين لاتخاذ القرار.

اختبار تحليل التباين (**Anova à facteur**): يستعمل هذا الاختبار عند التعامل مع فرضية لعدة عينات مستقلة بيناتهما كمية، أي يدرس الفروق في متغير كمي بين ثلاث عينات فأكثر.

معامل الارتباط بيروسن: للكشف عن العلاقة بين المتغيرين وهل الارتباط (قوي-متوسط-ضعيف) ويبين أيضاً اتجاه العلاقة بين المتغيرين هل هي موجبة (طرديّة) أو سالبة (عكسية).

معادلة الانحدار الخطي البسيط: تستعمل هذه القائمة لحساب معاملات الانحدار المختلفة (البسيط، المتعدد...) بين متغيرين أو أكثر ويستعمل عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية مهما كانت نوع بياناتها من أجل معرفة تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع أو أكثر وبالضبط تحديد طبيعة التأثير (طردي أو عكسي) ودرجة قوة التأثير (قوية جداً. متوسط. ضعيفة جداً)، ولعل أهم المعاملات الانحدار الأكثر استخداماً نجد معامل الانحدار الخطي البسيط (*Linéaire*) والذي يشمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية بعينة واحدة بيناتهما كمية، وهو يدرس للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له بالرمز (x) والآخر يأخذ قيمة تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز (y)، والهدف من دراسة الانحدار هو إيجاد دالة العلاقة

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير التغير الذي قد يطرأ على المتغير التابع (Y) تبعاً لتغير في قيم المتغير المستقل (x)، وفق هذه المعادلة $(y=a+b*x)$ [1].

اختبار الصدق والثبات: بالاستعانة بمعامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون

مستويات الدلالة الإحصائية (Level of Significance): إن القرار الذي يتخذه الباحث فيما يتعلق بالفرض الصفري الذي يود اختباره أو التحقق من صحته يتطلب وجود قاعدة يستند إليها في هذا الشأن، فالباحث يحاول التوصل إلى أدلة من البيانات التي قام بجمعها تمكنه من رفض الفرض الصفري وقبول أو تأييد الفرض البحثي الذي يشتق من إطار نظري يتبناه ويرى انه يفسر الظاهرة تفسيراً منطقياً، لذلك ينبغي أن يحدد الباحث قبل عملية جمع البيانات قيمة احتمالية معينة تبين مقدار الخطأ الذي يقبل أن يقع فيه نتيجة رفضه للفرض الصفري، وبعبارة أخرى إذا قرر الباحث على أساس البيانات التجريبية التي حصل عليها رفض الفرض الصفري، فإن احتمال خطأ هذا القرار يكون أقل من أو مساوياً هذه القيمة التي يطلق عليها مستوى الدلالة الإحصائية أو ألفا.

وطبقاً لإجراءات اختبار الفرض الصفري فإننا نرفض الفرض إذا كانت إحصاء العينة " كالفارق بين المتوسطات، أو معامل الارتباط " أكبر أو أصغر مما يمكن توقعه طبقاً لعوامل الصدفة وحدها، ونستخلص أن هناك فرقاً دالاً أو علاقة دالة بين المتغيرات، إلا أن هناك خطأ شائعاً هو الخلط بين الدلالة الإحصائية والفائدة العملية للنتائج، فالنتائج الدالة إحصائياً لا تنطوي بالضرورة على قيمة عملية أو نظرية.

ومن الأخطاء الشائعة أيضاً الخلط بين الدلالة الإحصائية والدلالة النفسية أو التربوية، إن الدلالة النفسية أو التربوية تعني القدر الذي يمكن لنتيجة ما أن تضيف للمعرفة، وتتضمن الدلالة النفسية أو التربوية ثلاثة عناصر: 01. قيمة الفروض التي وضعها الباحث والأفكار النظرية التي استمدت منها هذه الفروض، وقدرتها على تفسير البيانات التي يحصل عليها الباحث.

02. كفاية الدراسة كاختبار للفروض، بما في ذلك مدى جودة تصميمها، واستخدام أدوات حديثة صادقة في جمع البيانات.

03. وضوح نتائج الدراسة، فالنتيجة الدالة إحصائياً لا تضيف دائماً لفهمنا للسلوك الإنساني، ومع ذلك فقد يكون

¹ يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، ب.س، ص 55

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقة وأثره على الأداء الوظيفي لدى البعض نزعة للتركيز على الدلالة الإحصائية، رغم ما قد يكون بالنتائج من ضعف، لا يساعد على تفسير سليم له معنى لهذه النتائج.

ومن المتفق عليه استخدام مستويات الدلالة التالية في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية:

- مستويات الدلالة " الشك في القرار " 0.01- 0.02- 0.03- 0.04- 0.05

- مستوى الثقة في القرار أو النتائج 0.99- 0.98- 0.97- 0.96- 0.95

كما يستخدم مستويات الدلالة (0.001 - 0.002 - 0.003 - 0.004 - 0.005) أو (0.000) وذلك لتقليل الخطأ في رفض الفرض الصفري الصحيح، فكلما صغرت قيمة مستوى الدلالة كلما زاد خطأ النوع الثاني " بيتا " ويكتفى الباحثون دائماً بمستوى الدلالة (0.05-0.01) وهو أمر متفق عليه وليس له دليل علمي أو منطقي^[1].

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج والاستنتاجات

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل أدوات من أدوات الاستبيان، حيث ارتبط الفقرات بمقياس ليكرات الخماسي والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ورأي إيجابي لأفراد العينة) أو إعدام موافقتهم (اتجاه ورأي سلبي لأفراد العينة) لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
05	04	03	02	01

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات الباحثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.

- والانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.

¹ عمارد جسين عبيد المرشدي، مستوى الدلالة الإحصائية، جامعة بابل، العراق، 2011.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ضرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق بشدة) - أدنى درجة (غير موافق بشدة) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل هم: موافقون، أم محايدون أو غير موافقين تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث: $(3-1) / 0.8=5$ حيث نحصل على مجالات كما يلي:

الجدول رقم 7 يبين تحديد مستويات الموافقة

مجال المتوسط الحسابي	مقياس لكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 01 إلى 1.80 درجة	غير موافق بشدة	درجة منخفضة جدا	أقل من 36%
من 1.81 إلى 2.60 درجة	غير موافق	درجة منخفضة	من 36% إلى 52%
من 2.61 إلى 3.40 درجة	محايد	متوسطة	من 52.10% إلى 68%
من 3.41 إلى 4.20 درجة	موافق	درجة مرتفعة	من 68.10% إلى 84%
من 4.21 إلى 5 درجة	موافق بشدة	درجة مرتفعة جدا	من 84.10% إلى 100%

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على مصادر ضغوط العمل

نحاول في هذا المطلب تحليل إجابات العينة نحو إجاباتهم على عبارات المتعلقة بمحور مصادر ضغوط العمل

01. مستوى ضغوط العمل الناجم عن عبء العمل:

الجدول رقم 8 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات عبء العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	يرهقني اكتظاظ المستشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم	2.45	1.215	49.09	درجة منخفضة	02
02	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها	2.06	1.378	41.19	درجة منخفضة	05
03	لا توجد أوقات للراحة أثناء الدوام الرسمي	2.26	1.372	45.14	درجة منخفضة	03
04	تتسم المناوبات في العمل بقلة التنظيم	2.22	1.262	44.33	درجة منخفضة	04
05	حجم العمل الذي أقوم به أكبر من قدراتي الجسدية	2.61	1.286	52.16	درجة منخفضة	01
	الكلي	2.32	1.022	46.38	درجة منخفضة	

المصدر من إعداد الطالبة وفقا لبرنامج (SPSS25)

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ضروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي من خلال استطلاعنا لإجابات عينة الدراسة لضغوط العمل الناجم عن عبء العمل نجد أن المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة منخفضة" أي (2.32) والذي يقابله الوزن النسبي (46.38%) بانحراف معياري قدره (1.022) وهو ما يشير على أن مصدر عبء العمل لا يمثل مشكل لديهم وهذا حسب النتيجة المتوصل إليها من خلال العبارات المكونة لهذا البعد، حيث نجد في المرتبة الأولى العبارة الخامسة حيث ترى العينة عكس ما جاء في الطرح أي أن قدراتهم الجسدية أكبر من حجم العمل الموكل إليهم وهذا بمتوسط حسابي (2.61) بوزن نسبي قدره (52.16) وبتشتت اجابات العينة (1.286)، تليها العبارة الأولى حيث أن العينة لا ترهقها اكتظاظ المستشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم، وهذا بمتوسط حسابي (2.45) بوزن نسبي قدره (49.09) وبتشتت اجابات العينة (1.215)، وفي المرتبة الثالثة العبارة الثالثة عبء العينة عكس ما جاء في الطرح حيث يرون أنه هناك أوقات للراحة أثناء الدوام الرسمي وذلك بمتوسط إجابات العينة (2.26) بوزن نسبي قدره (45.14) وبتشتت اجابات العينة (1.372)، وفي المرتبة الرابعة العبارة الرابعة من هذا البعد نجد أن العينة أكدت بالنفي على عدم وجود تنظيم في المناوبات وذلك بمتوسط إجابات العينة (2.22) بوزن نسبي قدره (44.33) وبتشتت اجابات العينة (1.262)، وفي الأخير العبارة الثانية حيث نلمس أن العينة لا تشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملهم وذلك حسب إجاباتهم النافية بمتوسط حسابي (2.06) بوزن نسبي قدره (41.19) وبتشتت اجابات العينة (1.215).

02. مستوى ضغوط العمل الناجم عن صراع الدور:

الجدول رقم 9 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	عملي في المستشفى يؤثر على التزاماتي العائلية	2.52	1.369	50.34	درجة منخفضة	05
02	كثرة المسؤولين في العمل يؤدي إلى صعوبة أداء المهام	2.75	1.456	54.98	درجة متوسطة	03
03	أتعرض لمخاطر عديدة في عملي	2.85	1.457	56.99	درجة متوسطة	02
04	تدخل الإدارة في عملي بشكل واضح	2.74	1.293	54.80	درجة متوسطة	04
05	أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الشخصية	3.08	1.315	61.50	درجة متوسطة	01
	الكلي	2.79	1.205	55.72	درجة متوسطة	

المصدر من إعداد الطالبة وفقالبرنامج (SPSS25)

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ضرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور نجد أن المتوسط الحاسبي الكالي لهذا البعد ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة متوسطة" أي (2.79) والذي يقابله الوزن النسبي (55.72%) بانحراف معياري قدره (1.205) وهو ما يشير على أنه هناك مستوى متوسط في مصدر ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور، وقد جاء ترتيب عبارات المكونة لهذا البعد وذلك من خلال إجابات العينة في المرتبة الأولى العبارة الخامسة حيث نجد العينة أنه تشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقادهم الشخصية بمتوسط إجابات العينة (2.52) بوزن نسبي قدره (50.34) وبتشتت اجابات العينة (1.369)، وفي المرتبة الثانية العبارة الثالثة حيث تجد الموظفين أنهم يتعرضون لمخاطر عديدة في عملي بمتوسط إجابات العينة (2.85) بوزن نسبي قدره (56.99) وبتشتت اجابات العينة (1.457)، وفي المرتبة الثالث العبارة الثانية حيث ترى العينة أن كثرة المسؤولين في العمل يؤدي إلى صعوبة أداء المهام، بمتوسط حسابي (2.85) بوزن نسبي قدره (56.99) وانحراف معياري قدره (1.456) وفي المرتبة الرابعة العبارة الرابعة حيث نلمس من العين من خلال إجاباتهم أن إدارة المستشفى تتدخل الإدارة في عملهم بشكل واضح بمتوسط حسابي قدره (2.74) بوزن نسبي قدره (54.80) وانحراف معياري قدره (1.293)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة الأولى حيث نجد أن الالتزامات المهنية في المستشفى لا تؤثر على التزامهم العائلية بمتوسط حسابي قدره (2.52) بوزن نسبي قدره (50.34) وانحراف معياري قدره (1.369).

03. مستوى ضغوط العمل الناجم عن غموض الدور:

الجدول رقم 10 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات غموض الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	تشعر بأن إمكانياتك وقدراتك غير كافية لتحقيق متطلبات العمل في الوظيفة بسبب سرعة انتشار عدوى كورونا وكثرة الوافدين يوميا	3.24	1.461	64.83	درجة متوسطة	01
02	تملك المعلومات الكافية عن متطلبات وظيفتك ومهامك في هذا الظرف الوبائي الاستثنائي	2.29	1.542	45.83	درجة منخفضة	05
03	تصلك باستمرار تغذية راجعة عن مستوى أدائك وكيفية تحسينه لتقديم أداء أفضل	2.45	1.402	49.03	درجة منخفضة	04

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ضروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

03	درجة منخفضة	50.47	1.350	2.52	تسبب وباء كورونا في خلق غموض لديك فيما يخص واجباتك ومسؤولياتك الجديدة	04
02	درجة منخفضة	50.85	1.336	2.54	تسبب وباء كورونا في زيادة المهام والمسؤوليات وتعدد الأدوار التي يجب أن تؤديها في المستشفى	05
درجة متوسطة		52.20	1.261	2.61	الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات عينة الدراسة لضغوط العمل الناجمة عن غموض الدور نجد أن المتوسط الحاسبي الكلي لهذا البعد ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة متوسطة" أي (2.61) والذي يقابله الوزن النسبي (52.20%) بانحراف معياري قدره (1.261) وهو ما يشير على أنه هناك مستوى متوسط في مصدر ضغوط العمل الناجمة عن غموض الدور، وقد جاء ترتيب عبارات المكونة لهذا البعد وذلك من خلال إجابات العينة في المرتبة الأولى العبارة الخامسة حيث نلمس من خلال إجابات العينة أن إمكانياتهم وقدراتهم غير كافية لتحقيق متطلبات العمل في الوظيفة بسبب سرعة انتشار عدوى كورونا وكثرة الوافدين يوميا بمتوسط إجابات العينة (3.24) بوزن نسبي قدره (64.83) وبتشتت إجابات العينة (1.461)، المرتبة الثانية العبارة الخامسة حيث ترى العينة أن الوباء تسبب في زيادة المهام والمسؤوليات وتعدد الأدوار في المستشفى بمتوسط إجابات العينة (2.54) بوزن نسبي قدره (50.85) وبتشتت إجابات العينة (1.336)، المرتبة الثالثة العبارة الرابعة حيث أن وباء كورونا خلق غموض لدى العينة فيما يخص واجباتهم ومسؤولياتهم الجديدة بمتوسط إجابات العينة (2.52) بوزن نسبي قدره (50.47) وبتشتت إجابات العينة (1.350)، المرتبة الرابعة العبارة الثالثة حيث تجد العينة أن التغذية الراجعة عن مستوى الأداء وكيفية تحسين التقديم باستمرار إلى أداء أفضل وذلك بمتوسط إجابات العينة (2.45) بوزن نسبي قدره (49.03) وبتشتت إجابات العينة (1.402)، المرتبة الخامسة العبارة الثانية حيث ن العينة تمتلك المعلومات الكافية عن متطلبات الوظيفة والمهام في هذا الظرف الوبائي الاستثنائي بمتوسط إجابات العينة (2.29) بوزن نسبي قدره (45.83) وبتشتت إجابات العينة (1.542) وهي نسبة متوسط ..

04. مستوى ضغوط العمل الناجم عن بيئة العمل المادية

الجدول رقم 11 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات العمل المادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
-------	----------	-----------------	-------------------	----------------	----------------	----------------

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

01	درجة متوسطة	59.94	1.323	3.00	تتسم ساعات العمل بأنها طويلة مما يسبب الإرهاق لي	01
03	درجة متوسطة	55.74	1.238	2.79	تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة في المستشفى	02
04	درجة متوسطة	57.49	1.083	2.87	مستوى الضوضاء المحيط بي مرتفع نوعا ما	03
02	درجة متوسطة	58.24	1.194	2.91	يتسم جو العمل بالمستشفى بالتلوث وعدم النظافة	04
05	درجة متوسطة	57.18	1.174	2.86	أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملي في المستشفى	05
درجة متوسطة		57.72	1.026	2.89	الكلبي	

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لضغوط العمل الناجمة عن العمل المادية نجد أن المتوسط الحاسبي الكلي لهذا البعد ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة متوسطة" أي (2.89) والذي يقابله الوزن النسبي (57.72%) بانحراف معياري قدره (1.026) وهو ما يشير على أنه هناك مستوى متوسط في مصدر ضغوط العمل الناجمة عن العمل المادية وقد جاء ترتيب عبارات المكونة لهذا البعد وذلك من خلال إجابات العينة المرتبة الأولى للعبارة والتي تشير إلى طول ساعات العمل التي تسبب الإرهاق بمتوسط إجابات العينة (3.00) بوزن نسبي قدره (59.94) وبتشتت اجابات العينة (1.323)، وفي المرتبة الثانية العبارة الرابعة حيث أجابت العينة بمتوسط حاسبي (2.91) بوزن نسبي قدره (58.24) وبتشتت اجابات العينة (1.194) وذلك فيما يخص جو العام للمستشفى، المرتبة الثالثة للعبارة الثانية من هذا البعد تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة في المستشفى الاستثنائي بمتوسط إجابات العينة (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت اجابات العينة (1.238)، وفي المرتبة الرابعة العبارة الثالثة التي تشير على مستوى الضوضاء المحيط مرتفع نوعا بمتوسط إجابات العينة (2.87) بوزن نسبي قدره (57.49) وبتشتت اجابات العينة (1.083)، وفي الأخير المرتبة الخامسة حيث نجد عبء عن قلة التجهيزات المطلوبة لأداء العمل في المستشفى بمتوسط إجابات العينة (2.86) بوزن نسبي قدره (57.18) وبتشتت اجابات العينة (1.174)

05. مستوى ضغوط العمل الناجم عن طبيعة الوظيفة

الجدول رقم 12 بين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات طبيعة الوظيفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحاسبي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
-------	----------	-----------------	-------------------	----------------	----------------	----------------

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

02	درجة متوسطة	61.88	1.292	3.09	01	عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى
04	درجة منخفضة	50.28	1.380	2.51	02	أعاني من انتقادات بعض المرضى وضغوطهم
03	درجة متوسطة	58.06	1.348	2.90	03	أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي
01	درجة متوسطة	62.57	1.291	3.13	04	يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجلات
درجة متوسطة		58.20	1.135	2.91	الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لضغوط العمل الناجمة عن طبيعة الوظيفة نجد أن المتوسط الحاسبي الكلي لهذا البعد ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة متوسطة" أي (2.91) والذي يقابله الوزن النسبي (58.20%) بانحراف معياري قدره (1.135) وهو ما يشير على أنه هناك مستوى متوسط في مصدر ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل وقد جاء ترتيب عبارات المكونة لهذا البعد وذلك من خلال إجابات العينة، في المرتبة الأولى العبارة الرابعة والتي تشير لانزعاج العمال من العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجلات وذلك بمتوسط إجابات العينة (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت إجابات العينة (1.238)، وفي المرتبة الثانية العبارة الأولى حيث عمل العينة المدروسة يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى بمتوسط إجابات العينة (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت إجابات العينة (1.238)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة أي المرتبة الثالثة الفقرة الثالثة حيث نجد أن العينة تشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملهم بمتوسط إجابات العينة (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت إجابات العينة (1.238)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة الثانية حيث نجد معانات العمال من انتقادات بعض المرضى وضغوطهم بمتوسط إجابات العينة (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت إجابات العينة (1.238).

06. مستوى ضغوط العمل الناجم عن الهيكل التنظيمي

الجدول رقم 13 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحاسبي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء الجيد	3.22	1.358	64.33	درجة متوسطة	04
02	إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي	3.26	1.256	65.20	درجة متوسطة	03

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

01	درجة متوسطة	68.84	1.172	3.44	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف	03
02	درجة متوسطة	68.46	1.163	3.42	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات	04
02	درجة متوسطة	68.46	1.221	3.42	ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به	05
درجة متوسطة		67.06	1.021	3.35		الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لضغوط العمل الناجمة عن الهيكل التنظيمي نجد أن المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "درجة متوسطة" أي (3.35) والذي يقابله الوزن النسبي (67.06%) بانحراف معياري قدره (1.021) وهو ما يشير على أنه هناك مستوى متوسط في مصدر ضغوط العمل الناجمة عن الهيكل التنظيمي وقد جاء ترتيب عبارات المكونة لهذا البعد وذلك من خلال إجابات العينة، المرتبة الأولى العبارة الثالثة جاءت الإجابة الاحصائية المتمثل في المتوسط الحسابي المقدر بـ (2.79) بوزن نسبي قدره (55.74) وبتشتت اجابات العينة (1.238)، والتي تشير الى أن مستوى الاتصال بين العاملين بمصلحة كوفيد 19 ورؤسائهم متوسط تليه العبارتين الرابعة والخامسة بمتوسط حسابي قدره (3.42%) والذي يقبله الوزن النسبي المقدر (68.46) بانحراف معياري قدره (1.163-1.221) والتي تشير على مستوى متوسط في التنسيق بين الأفراد ومختلف الوحدات، بالإضافة تدخل بعض المسؤولين في مهام الطاقم الطبي مما يكون صورة غير واضحة عن من هو المسؤول، تليها العبارة الثانية وهي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.26) بوزن نسبي المقدر بـ (68.46) بتشتت إجابات العينة (1.221) التي تشير إلى أن إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي، وفي المرتبة الأخيرة العبارة الأولى والتي تشير على أن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرات الطاقم الطبي على الأداء الجيد وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.22) بوزن نسبي والمقدر بـ (64.33) وبانحراف معياري (1.358).

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على الأداء الوظيفي

نحاول في هذا المطلب تحليل اجابات العينة نحو إجاباتهم على عبارات المتعلقة بعبارات دور جودة خصائص

المعلومات المحاسبية

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

الجدول رقم 14 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على محور الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	ا-م	م-ح	م-ن%	م-ر	ترتيب
محور الأداء الوظيفي						
01	أحرص باستمرار على الاستغلال وقت العمل في المستشفى	3.37	1.316	67.46	متوسط	06
02	لدى الاستعداد والرغبة للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها من المستشفى	2.37	1.454	47.40	ضعيف	15
03	اتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية بالمستشفى	2.64	1.226	52.73	متوسط	12
04	إنجز في العادة عملا يفوق توقعات رؤسائي	2.45	1.333	48.90	ضعيف	14
05	أرى أن أخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي	2.80	1.202	55.99	متوسط	09
06	سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي	2.61	1.306	52.10	متوسط	13
07	لا أتردد في عرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل	2.71	1.226	54.17	متوسط	11
08	لا أجد صعوبة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها	2.77	1.197	55.46	متوسط	10
09	يتم تكليفي في كثرة من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة	3.10	1.025	61.94	متوسط	05
10	لا أنظر عادة إلى أي تغيرات محتملة على أنها تمثل تهديد عملي	2.92	1.094	58.31	متوسط	08
11	يتم تكليفي أحيانا بإيجاد حلول لمشكلات رغم أنها خارج نطاق العمل	3.12	1.211	62.45	متوسط	04
12	لدى القدرة العالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق	3.29	1.179	65.83	متوسط	03
13	أتبع كل شروط السلامة أثناء العمل	3.08	1.169	61.69	متوسط	07
14	أحافظ على معدات العمل الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية	3.53	1.159	70.60	مرتفع	02
15	ألتزم بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي	3.72	1.061	74.48	مرتفع	01
الكلبي					متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لمحور الأداء الوظيفي نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور ككل، قد بلغ عند مستوى الموافقة "متوسط" أي بمتوسط حسابي قدره (2.97) والذي يقابله الوزن النسبي (59.30%) بانحراف معياري قدره (0.919). حيث نجد أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة الأخير من هذا المحور بـ (3.72) حيث لمسنا من خلال هذه العبارة أن الطاقم الطبي ملتزمين بالتوقيت المطلوب لإنهاء مهامهم وبشكل جيد، وأدنى قيمة لمتوسط إجابات العينة والبلغ (2.37)، للعبارة الثانية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة (H_0): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الطاقم الطبي العامل بمصلحة كوفيد 19 بمستشفى محمد بوضياف في ظل انتشار جائحة كورونا (COVID-19)

لاختبار الفرضية الرئيسة قامت الطالبتين أولاً باختبار كل من فرضياتها الفرعية المنبثقة منها وهي كالتالي:

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ضرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الأولى (H_0): مستوى مصادر ضغوط العمل بالمصلحة كوفيد 19 مرتفع

H_0 = مستوى مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي بمصلحة كوفيد 19 مرتفع

H_1 = مستوى منخفض لمصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي بمصلحة كوفيد 19

الجدول رقم 15 يبين نتائج تحديد أكثر المتغيرات الأكثر الأهمية لمحور مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي

الرقم	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	المستوى	الترتيب
01	مستوى ضغوط العمل الناجم عن عبء العمل	2.32	1.022	46.38	ضعيف	06
02	مستوى ضغوط العمل الناجم عن صراع الدور	2.79	1.205	55.72	متوسط	04
03	مستوى ضغوط العمل الناجم عن غموض الدور	2.61	1.261	52.20	متوسط	05
04	مستوى ضغوط العمل الناجم عن بيئة العمل المادية	2.89	1.026	57.72	متوسط	03
05	مستوى ضغوط العمل الناجم عن طبيعة الوظيفة	2.91	1.135	58.20	متوسط	02
06	مستوى ضغوط العمل الناجم عن الهيكل التنظيمي. بالابل	3.35	1.021	67.06	متوسط	01
05	الكلي	2.81	0.921	56.21	متوسط	
ر	محور الأداء الوظيفي	2.97	0.919	59.30	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لمحور مصادر ضغوط العمل والمكون من الأبعاد الستة (عبء العمل-صراع وغموض الدور-العمل المادية-طبيعة الوظيفة-الهيكل التنظيمي) نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور ككل، قد بلغ عند مستوى الموافقة "متوسط" أي بمتوسط حسابي قدره (2.81) والذي يقابله الوزن النسبي (56.21%) بانحراف معياري قدره (0.921) ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها نجد أن مصادر ضغوط العمل حُضيت بمستوى الموافقة متوسط والنتيجة المتوصل إليها نتاج الأبعاد المكونة لهذا المحور حيث نجد في المرتبة الأولى الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي قدره (3.35) والذي يقابله الوزن النسبي (67.06%) بانحراف معياري قدره (1.021) من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لمحور مصادر ضغوط العمل والمكون من الأبعاد الستة (عبء العمل-صراع وغموض الدور-العمل المادية-طبيعة الوظيفة-الهيكل التنظيمي) نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور ككل،

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
 قد بلغ عند مستوى الموافقة "متوسط" أي بمتوسط حسابي قدره (2.81) والذي يقابله الوزن النسبي (56.21%)
 بانحراف معياري قدره (0.921) بانحراف معياري قدره (1.022).

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة الدراسة لمحور الأداء الوظيفي نجد أن المتوسط الحسابي الكالي للمحور
 ككل، قد بلغ عند مستوى الموافقة "متوسط" أي بمتوسط حسابي قدره (2.97) والذي يقابله الوزن النسبي
 (59.30%) بانحراف معياري قدره (0.919).

من الاختبار السابق، فإننا نرفض الفرضية العدمية والتي تشير على وجود مستوى مرتفع لمصادر ضغوط العمل
 بمصلحة كوفيد 19 ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه هناك مستوى غير مرتفع لمصادر ضغوط العمل ذو دلالة إحصائية
 عند مستوى معنوية 0,05

وفي نفس السياق من الاختبار السابق، فإننا نرفض الفرضية العدمية والتي تشير على وجود مستوى مرتفع
 للأداء الوظيفي العمل ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه هناك مستوى متوسط للأداء الوظيفي ذو دلالة إحصائية عند
 مستوى معنوية 0,05

الفرضية الفرعية الثانية (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي
 تعزى لمتغير (الجنس)

H_0 = توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس
 H_1 = لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

الجدول رقم 16 يوضح الفروق في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
ذكر	2.92	0.854	2.039	0.04	دال (توجد فروق)
أنثى	3.12	0.912	2.050		

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يتضح من بيانات الجدول أن متوسط الحسابي لفئة الذكور بلغ (2.92) مقارنة بفئة الإناث الذي بلغ متوسط
 حسابهم (3.12)، كما جاءت نتيجة اختبار (T) (2.039) للذكور والإناث (2.050) بقيمة احتمالية (0.04)
 وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقر أنه توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي (0.05) ومنه نستنتج ان إجابات العينة بين الذكور والإناث تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H₁) التي تؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس.

من الاختبار السابق، فإننا نقبل الفرضية العدمية والتي تشير على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الجنس

الفرضية الفرعية الثالثة (H₀): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)

H₀ = توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)
H₁ = لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) للأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)

الجدول رقم 17 يوضح الفروق في الأداء الوظيفي يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
دال (توجد فروق)	1.000	0.069	0.044	18	0.795	بين المجموعات	الوظيفة
			0.636	300	190.747	داخل المجموعات	
				318	191.542	المجموع	
غير دال (لا توجد فروق)	0.00	2.058	1.218	18	21.931	بين المجموعات	الخبرة
			0.592	300	177.611	داخل المجموعات	
				318	199.542	المجموع	

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة الأداء الوظيفي حسب متغير الوظيفة تقدر (0.069) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (190.747) وبين المجموعات (0.795) بمستوى دلالة قدره (1.000)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الوظيفة بالنسبة للأداء الوظيفي ومنه نستنتج ان إجابات العينة لا تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H₀) التي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص الأداء الوظيفي يعزى لمتغير الوظيفة.

أما فيما يخص متغير الخبرة يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة تقدر (2.058) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (177.611) وبين المجموعات (21.931) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الخبرة بالنسبة لأداء الوظيفي، ومنه نستنتج ان

الفصل الثاني ————— دراسة واقع صرف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
إجابات العينة تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_1) التي تؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة
يعزى لمتغير الخبرة

من الاختبارات السابقة، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة فيما يخص الأداء الوظيفي.
وفي نفس السياق، فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تشير على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة فيما يخص الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الرابعة (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس

H_0 = توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس
 H_1 = لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس
الجدول رقم 18 يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل يعزى لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
ذكر	2.78	0.913	1.650	0.09	غير دال (لا توجد فروق)
أنثى	2.95	0.978	1.659		

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يتضح من بيانات الجدول أن متوسط الحسابي لفئة الذكور بلغ (2.78) مقارنة بفئة الإناث الذي بلغ متوسط حسابهم (2.95)، كما جاءت نتيجة اختبار (T) (1.650) للذكور والإناث (1.659) بقيمة احتمالية (0.09) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نقر أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نستنتج ان إجابات العينة بين الذكور والإناث لا تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_1) التي تؤكد على عدم وجد فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل يعزى لمتغير الجنس.

من الاختبار السابق، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس فيما يخص مصادر ضغوط العمل

الفرضية الفرعية الخامسة (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
 $H_0 =$ توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير (الوظيفة-
 الخبرة)

$H_0 =$ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير
 (الوظيفة-الخبرة)

الجدول رقم 19 يوضح الفروق في مصادر ضغوط العمل يعزى لمتغير (الوظيفة-الخبرة)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
دال (توجد فروق)	1.000	0.069	0.045	25	1.124	بين المجموعات	الوظيفة
			0.650	293	190.418	داخل المجموعات	
				318	191.542	المجموع	
غير دال (لا توجد فروق)	0.00	2.032	1.180	25	29.489	بين المجموعات	الخبرة
			0.580	293	170.054	داخل المجموعات	
				318	199.542	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة مصادر ضغوط العمل حسب متغير الوظيفة تقدر (0.069) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (190.418) وبين المجموعات (1.124) بمستوى دلالة قدره (1.000)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الوظيفة بالنسبة للأداء الوظيفي ومنه نستنتج ان إجابات العينة لا تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_0) التي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الوظيفة.

أما فيما يخص متغير الخبرة يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة مصادر ضغوط العمل حسب متغير الخبرة تقدر (2.032) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (170.054) وبين المجموعات (29.489) بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الخبرة بالنسبة لمصادر ضغوط العمل، ومنه نستنتج ان إجابات العينة تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_1) التي تؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة يعزى لمتغير الخبرة.

من الاختبارات السابقة، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة فيما يخص مصادر ضغوط العمل

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ضروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقة وأثره على الأداء الوظيفي وفي نفس السياق، فإننا نقبل الفرضية العدمية التي تشير على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة فيما يخص مصادر ضغوط العمل

كما قامت الطالبتين بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل بمختلف أبعادها الستة كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع وذلك ببناء النموذج الآتي:

$$X = \text{مصادر ضغط العمل} \quad Y = \text{الأداء الوظيفي}$$

$$Y = 0.732 * X + 0.929$$

- معامل الارتباط بين مصادر ضغط العمل والأداء الوظيفي = 0.782 وهو يدل على وجود ارتباط موجب بينهما (sig=0.000 < α=0.05).

- معامل التحديد (R²=0.612)، ومعامل التحديد المعدل = 0.611، الخطأ المعياري للتقدير = 0.556، وتفسر قيمة معامل التحديد بـ 61% من تغير قيمة الأداء الوظيفي (المتغير التابع) يمكن أن يفسر باستخدام العلاقة الخطية بين مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي والنسبة المتبقية 40% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي.

Sig=0.000، F=499.905، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي وأن نموذج الانحدار السابق جيد.

Sig=0.000، T=22.359 وهذا يدل على أن مصادر ضغوط العمل متغير مؤثر في تقدير الأداء الوظيفي ويجب أن يكون ضمن نموذج خط الانحدار.

والجدول أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها

الجدول رقم 20 نتائج معامل الانحدار الخطي للعلاقة بين مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

معامل التحديد (R ²)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.782	0.00	9.384	0.000	2499.905	0.099	0.929	

الفصل الثاني _____ دراسة واقع ضروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف - ورقة وأثره على الأداء الوظيفي

	0.00	22.359			0.033	0.732	مصادر ضغوط العمل
--	------	--------	--	--	-------	-------	------------------

المصدر من إعداد الطالبتين وفقاً لبرنامج (SPSS26)

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة "ف" (2499.905) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل مصادر ضغوط العمل على المتغير التابع الأداء الوظيفي

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (22.359) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (مصادر ضغوط العمل) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.732) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.782) من التباين في المتغير التابع أي أن (78.2%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء الوظيفي سببها تغيرات على مستوى مصادر ضغوط العمل، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضاً على الأداء الوظيفي، وعليه يمكن القول أن مصادر ضغوط العمل تساهم في تغيير الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

من الاختبار السابق، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 في مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: الاستنتاجات

من خلال استطلاعنا لإجابات العينة لمحور مصادر ضغوط العمل بأبعاده الستة (عبء العمل-صراع وغموض الدور-العمل المادية-طبيعة الوظيفة-الهيكل التنظيمي) والأداء الوظيفي، نجد أن كلاهما حضي بمستوى الموافق "متوسط" وهذا حسب ما أثبتته الدراسة من خلال اجابات العينة على الاستبيان الموزعة على (319) موظف في المجال الطبي بمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف حيث كل المحورين جاء ما بين المتوسط الحسابي من 2.61 إلى 3.40 درجة حسب مخطط ليكرات الخماسي، هذا من جهة.

وفي دراستنا لإثبات صحة فرضيات الدراسة وخاصة منها الفرضية الرئيسية التي استخدمنا في معادلة الانحدار الخطي البسيط وجدنا أن (78.2%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء الوظيفي سببها تغيرات على مستوى مصادر ضغوط العمل.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي
كما أثبتت دراستنا لأثبتات الفروق التي تعزى لمتغير الجنس والتي أستخدمنا في أداة اختبار "T" لمتغيرين
مستقلين وجدنا أنه هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي، كما لم نلمس فروق حول إيجاباتهم عن
مصادر ضغوط العمل.

ولإثبات صحة فرضيات دراستنا للأداء الوظيفي حسب متغير الوظيفة والخبرة قد استعملنا أداة تحليل التباين
والتي لمسنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص متغير الوظيفة، كما أننا وجدنا فروق في إجابات العينة
نحو مستوى أدائهم وذلك حسب متغير الخبرة المهنية المكتسبة. أما بخصوص مصادر الضغوط فقد بينت دراستنا عدم وجود
فروق تعزى لمتغير الوظيفة، وفي الجهة المقابلة فإن مستوى مصادر ضغوط العمل تختلف عند الفئة المعنية بالدراسة وذلك
حسب الخبرة المكتسبة.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع ظروف العمل الاستشفائي بمستشفى محمد بوضياف – ورقلة وأثره على الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال دراستنا الميدانية التي تمثلت في عينة من الطاقم الطبي العامل بمصلحة كوفيد 19 بمستشفى محمد بوضياف لولاية ورقلة التي كان المراد أو الغاية منها إجراء اختبار لاكتشاف العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي في لمسنا من العينة على أن مستوى الأداء الوظيفي كان متوسط وذلك جراء مصادر الضغوط العمل التي أصبحت تؤثر على الطاقم الطبي وذلك من خلال النتائج ذات المستوى المتوسط والتي عبروا عنها من خلال الاستبيان الموزع عليهم والمتكون من محورين.

خاتمة

خاتمة:

إن مفهوم الخدمات الاستشفائية ينبع من المفهوم العام للخدمات، وتنفرد بخصائص تميزها عن السلع، حيث أنها تتميز بأنه منتج غير ملموس ويلبي متطلبات المستفيد، وهناك خدمات أساسية (العلاج) وخدمات تكميلية (المبيت، الإطعام.. الخ)، ولنجاح هذه العملية التي تسعى إليه المؤسسة الاستشفائية حتماً له ثمن هو العمل؛ فالنجاح في أي علم أو أي عمل لا يأتي بالتمني، وإنما يأتي بالتخطيط السليم الخالي من الغش، والعمل الدؤوب المتواصل المبني على أسس علمية مدروسة. ومن البديهي أن كثرة العمل تولد الكثير من الضغوط أثناء ممارسته، وهذه الضغوط تحتاج إلى الكثير من الصبر والمثابرة، والتأني، فضلاً عن الحكمة في التعامل معها حتى لا يخسر من يتعرض لها كل شيء في موقف واحد، أو في مواقف متفرقة، في حال عدم معرفته كيفية مواجهة هذه الضغوط. ومن البديهي أيضاً أن كل من يعمل يتعرض لضغوط تختلف باختلاف طبيعة العمل، ومكانه وزمانه. وفي ظل الظروف الاستثنائية التي يعيشها العالم والمتمثل في ظهور وانتشار الوباء (جائحة كوفيد 19) الذي أصبح يرهق العاملين في القطاع الصحي وخاصة مهم الطاقم الطبي وقد كان للقطاع الصحي الدور الأساسي في مواجهة جائحة كورونا المستجد حيث كان في خط الدفاع الأول كما كان الأكثر تضرراً ومقاومة للأزمة وللأوضاع المفاجئة وغير المتوقعة سواء المستشفيات الحكومية أو الخاصة، حيث عملت على إدارة هذه الأزمات بفعالية للتقليل من أثارها على أداء المستشفيات وعلى الاقتصاد الوطني بصفة خاصة وهذا ما يتطلب قيادة استثنائية لإدارة هذه الأزمات، للتقليل من حدة الأزمات وتفاديها.

ولفهم الظاهرة من ناحية دراسة مصادر ضغوط العمل الاستشفائي والأداء الوظيفي حاولنا التطرق إلى هذان المفهومين من خلال الدراسة الأدبية والنظرية لهما وعلاقة التي تربطهما وكان الهدف من هذا هو الإلمام بالجوانب النظرية التي تفيدنا في الدراسة الميدانية حيث كانت كمدخل إلى الدراسة التطبيقية والتي عاينت فيها الطاقم الطبي العامل في مصلحة كوفيد 19 أثناء ظهور الوباء كوفيد 19.

ومن خلال استطلاعنا لإجابات العينة لمحور مصادر ضغوط بأبعاده الستة (عبء العمل-صراع وغموض الدور-العمل المادية-طبيعة الوظيفة-الهيكل التنظيمي) والأداء الوظيفي، نجد أن كلاهما حضى بمستوى الموافقة "متوسط" وهذا حسب ما أثبتته الدراسة من خلال اجابات العينة على الاستبيان الموزعة على (319) موظف في المجال الطبي بمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف حيث كل المحورين جاء ما بين المتوسط أي ما بين مجال مستوى الموافقة من 2.61 إلى 3.40 درجة حسب مخطط ليكرات الخماسي، هذا من جهة، وفي دراستنا لإثبات صحة فرضيات الدراسة وخاصة

منها الفرضية الرئيسية التي استخدمنا في معادلة الانحدار الخطي البسيط وجدنا أن (78.2%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء الوظيفي سببها تغيرات على مستوى مصادر ضغوط العمل، كما أثبتت دراستنا لإثبات الفروق التي تعزى لمتغير الجنس والتي استخدمنا في أداة اختبار "T" لمتغيرين مستقلين وجدنا أنه هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي، كما لم نلمس فروق حول إجاباتهم عن مصادر ضغوط العمل، وإثبات صحة فرضيات دراستنا للأداء الوظيفي حسب متغير الوظيفة والخبرة قد استعملنا أداة تحليلية التباين والتي لمسنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص متغير الوظيفة، كما أننا وجدنا فروق في إجابات العينة نحو مستوى أدائهم وذلك حسب متغير الخبرة المهنية المكتسبة. أما بخصوص مصادر الضغوط فقد بينت دراستنا عدم وجود فروق تعزى لمتغير الوظيفة، وفي الجهة المقابلة فإن مستوى مصادر ضغوط العمل تختلف عند الفئة المعنية بالدراسة وذلك حسب الخبرة المكتسبة. وعلى ضوء ما سبق من النتائج المتحصل عليها توجب على إدارة المستشفى محمد بوضياف أن تتخذ إجراءات ملموسة ولذلك لتحسين ظروف العمل للطواقم الطبي، وإذلال كل الصعوبات التي تواجههم بهدف الوصول إلى أحسن نتائج وكذلك التخلص من مصادر ضغوط العمل وكذلك توفير مرشد نفسي يساعد الطاقم الطبي لتخفيف من الضغوط المهنية.

التوصيات وآفاق الدراسة

- أ- التوصيات: من خلال النتائج التي توصلت إليها دراستنا والتي لمسنا فيها مدى تأثير مصادر الضغوط العمل وخاصة بعد إنتشار الوباء نوصي ما يلي:
 - تحسين بيئة العمل المادية بتوفير كافة المستلزمات المادية والبشرية التي تساعد على الطاقم الطبي على أداء مهامهم الروتينية؛
 - العمل على تعديل الهيكل التنظيمي حتى يخفف من حدة الضغوط على الطاقم الطبي وخاصة العاملين في مصلحة كوفيد 19؛
 - نص قوانين وإجراءات جديدة تحمي العاملين من المخاطر التي يتعرض لها الطاقم الطبي أثناء أدائهم لوظائفهم؛
 - تحديد الأعباء الوظيفية التي يجب على الطاقم الطبي تأديتها بأنفسهم؛
 - إيضاح المهام الوظيفية وكذا الإجراءات لكل وظيفة على حدة وشرحها للطواقم الطبي بشكل دقيق نظرا لتدخل مهام الوظيفة بالمستشفى؛

- العمل على زيادة الأخصائيين وخاصة في علم الأوبئة.

آفاق الدراسة:

في الأخير نحن على يقين أن مثل هذه الدراسات ذات مجال مفتوح ويمكن للمفاهيم المتعلقة به أن تتغير وهذا لأن التقنيات والأساليب الحديثة تتغير باستمرار وبصورة فائقة جداً، لذا توجب على الباحثين والدارسين وخاصة في مجال الصحي أن يواكبوا تلك الدراسات والبحوث وأن يكون دوماً على الاطلاع بآخر المستجدات والتطورات الحاصلة في الساحة العلمية، كما نقترح دراسة على كيفية إدارة الأزمات وطرق الصحيح لإدارة مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. محمود محمد مصطفى، "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، الطبعة الأولى، دار المناهج لنشر وتوزيع الأردن
2. إقبال إبراهيم مخلوف، الرعاية الطبية والصحية ورعاية المعوقين، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر 1991
3. فريد كورتل، "تسويق الخدمات"، طبعة الأولى، دار الكنوز المعرفية العلمية لنشر و التوزيع، الأردن 2008
4. محمد الصيرفي، التسويق الصحي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2016
5. محمد رواية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001
6. الحسيني أحمد بن عبد الله، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، الرياض، 1994،
7. الهيتي، خالدة، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003،
8. الخضير محمد أحمد، الضغوط الإدارية الظاهرة، الأسباب-العلاج، مكتبة دبولي، القاهرة، 1991،
9. عبد الباقي صلاح، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003،
10. حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001،
11. السالم مؤيد، التوتر التنظيمي، مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، 1990،
12. جرينبرغ جيرالد بارون، روبرت، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004،
13. ماهر أحمد سلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2003،
14. العميان محمود السلطان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002،
15. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005،
16. جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004،
17. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004،
18. حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997،
19. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر 2003،
20. مصطفى حسن باهي، الاحصاء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000،

21. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002.
22. يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، ب.س.
- المذكرات:**
23. عدمان مرزوق، واقع الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
24. سعاد شايب، الطبيب في القطاع الصحي العام بين أداء المهنة وظروف العمل، دراسة ميدانية في مستشفى باشا الجامعي الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظم وعمل، سنة 2007.
25. فلمبان رأفت أحمد فؤاد، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 1996.
26. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009.
27. الدوسري مبارك بن فالح بن مبارك، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2010.
28. أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة شرق الأوسط، الأردن، 2011.
29. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.
- المجلات**
30. جناد مباركة، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى بالمستشفيات الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 36، 2019، ص 201.
31. ألاء عبد الموجود الغاني، رغد سالم علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية، والاقتصادية، العدد 02، 2015.
32. عسكر علي، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلد العلوم الاجتماعية، العدد 04، الكويت، 1988.
33. عمارد حسين عبيد المرشدي، مستوى الدلالة الاحصائية، جامعة بابل، العراق، 2011.

34. يوسف يعقوب شخادة، إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، العدد 221، جامعة بغداد، 2017.
35. الأحمدى حنان عبد الرحيم، ضغوط العمل لدى الأطباء المصدر والأعراض، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، 2002.
36. باديس بوخلوة، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، عدد 13، 2018.
37. المنظة العربية للتمنية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، 2006.

المراجع باللغة الأجنبية :

38. Kotler، Philip ،Kevinl"، marketing management"،édition12 ،prentice،hall،Newerse،2006 .
39. Béatrice Bréchnignac, Roubaud , "marketing sévices du prolation plan marketing "5 tirage ، édition organisation ،paris 2001
40. Denislindon ،joulien lén، est autre, "markotor"،7eme édition ،DOLLOZ ،paris ،pp994-998 .
41. Evans, J, Dean, **Total Quality Management; Organization and strategy**, 3teed, New-York, South western, 2003
42. Saida Habhab - **Intelligence économique et performance des entreprises : le cas des PME de haute technologie** »,-Rave, 2007
43. Ivanceviche.G ،and kono paske.D ،**Organization Behavior. Strucher and process MCG raw hill companies**12 ،thed;Nord America،2006 ،
44. Greenberg: J ،and Baron.RA ،**Behavior in Organizations**9 ،th Ed ،Upper Saddl River ،NJ: Bearson prentice hell،2009 ،
45. Advantech .J. M ،and Matteson .M. T ،**Organization Behavior and Management** ،sheds ،MCGRAW ،hill ،2002 ،
46. Griffin. R.W ،Management; 7thed ،**Houghton Mifflin Company** ،Boston ،New York ،2002 ، p472

المواقع الالكترونية :

47. ORGANITATION MONDIALE DE SANTE - <https://www.who.int/about/ar/>
48. European Agency for Safety end Health at Work- <https://osha.europa.eu/en>

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الاستبيان

بعد التحية والتقدير،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في مجال التسيير، ولقد هدفنا من خلال ذلك معرفة مدى توفر المعلومات المرتبطة بضغوط العمل بالمؤسسات الاستشفائية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال.

ولتحقيق هدفنا ولاستكمال موضوع الدراسة نضع بين يديك استبانة رجيا منك الاجابة على الأسئلة الواردة بوضع علامة (x) على الاجابة التي تجدها مناسبة، ونحطكم علما أن اجابتك التي سيتم الحصول عليها من قبلك تبقى سرية، ويبقى مجال استعمالها في البحث العلمي ولن تعرض إلا في صورة إجمالية ورقمية ونسب مئوية

إن إجاباتكم بموضوعية ودقة ستؤدي حتما إلى تقديم أفضل للموضوع الدراسة، وبالتالي مساعدتنا في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بنتائج وتوصيات المناسبة لهذا الموضوع

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

إشراف الأستاذ

الطالبة:

الخصائص الشخصية والتنظيمية:

- الجنس: ذكر أنثى
- الوظيفة: طبيب/جراح ممرض مساعد ممرض
- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة إلى أكثر
- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 20 سنة أكثر من 20 سنة

دراسات عليا

ماستر/ماجستير

ليسانس

المستوى التعليمي: ثانوي

الرقم	المحور الأول: مصادر ضغوط العمل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مستوى ضغوط العمل الناجم عن عبء العمل						
01	يرهقني اكتظاظ المستشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم					
02	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها					
03	لا توجد أوقات للراحة أثناء الدوام الرسمي					
04	تتسم المناوبات في العمل بقلة التنظيم					
05	حجم العمل الذي أقوم به أكبر من قدراتي الجسدية					
مستوى ضغوط العمل الناجم عن صراع الدور						
06	عملي في المستشفى يؤثر على التزاماتي العائلية					
07	كثرة المسؤولين في العمل يؤدي إلى صعوبة أداء المهام					
08	أعرض لمخاطر عديدة في عملي					
09	تتدخل الإدارة في عملي بشكل واضح					
10	أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الشخصية					
مستوى ضغوط العمل الناجم عن غموض الدور						
11	تشعر بأن إمكانياتك وقدراتك غير كافية لتحقيق متطلبات العمل في الوظيفة بسبب سرعة انتشار عدوى كورونا وكثرة الوافدين يوميا					
12	تملك المعلومات الكافية عن متطلبات وظيفتك ومهامك في هذا الطرف الوباي الاستثنائي					
13	تصلك باستمرار تغذية راجعة عن مستوى أدائك وكيفية تحسینه لتقديم أداء أفضل					
14	تسبب وباء كورونا في خلق غموض لديك فيما يخص واجباتك ومسؤولياتك الجديدة					
15	تسبب وباء كورونا في زيادة المهام والمسؤوليات وتعدد الأدوار التي يجب أن تؤديها في المستشفى					
مستوى ضغوط العمل الناجم عن بيئة العمل المادية						
16	تتسم ساعات العمل بأثما طويلة مما يسبب الإرهاق لي					
17	تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة في المستشفى					
18	مستوى الضوضاء المحيط بي مرتفع نوعا ما					
19	يتسم جو العمل بالمستشفى بالتلوث وعدم النظافة					
20	أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملي في المستشفى					
مستوى ضغوط العمل الناجم عن طبيعة الوظيفة						
21	عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى					
22	أعاني من انتقادات بعض المرضى وضغوطهم					
23	أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي					
24	يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجالات					
مستوى ضغوط العمل الناجم عن الهيكل التنظيمي						

الملاحم

25	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء الجيد
26	إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي
27	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف
28	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات
29	ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به

الرقم	المحور الثاني: الأداء الوظيفي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأداء الوظيفي						
01	أحرص باستمرار على احترام وقت العمل في المستشفى					
02	لدى الاستعداد والرغبة للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها في المستشفى					
03	اتطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامي الحالية بالمستشفى					
04	إنجز في العادة عملا يفوق توقعات رؤسائي					
05	أرى أن أخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي					
06	سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي					
07	لا أتردد في عرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل					
08	لا أجد صعوبة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها					
09	يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة					
10	لا أنظر عادة إلى أي تغيرات محتملة على أنها تمثل تهديد لعملي					
11	يتم تكليفي أحيانا بإيجاد حلول لمشكلات رغم أنها خارج نطاق العمل					
12	لدى القدرة العالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق					
13	أتبع كل شروط السلامة أثناء العمل					
14	أحافظ على معدات العمل الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية					
15	ألتزم بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي					

الملاحق

الأستاذة المحكمين للإستبيان

الجامعة	القب واسم الأستاذ (ة)	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مانع صبرينة	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	صالحى سميرة	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	عرابة الحاج	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أسماء يوسف	04

Statistiques

		الجنس	المستوى التعليمي	التخصص الوظيفي	الخبرة المهنية	السن
N	Valide	319	319	319	319	319
	Manquant	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	146	45,8	45,8	45,8
	أنثى	173	54,2	54,2	100,0
Total		319	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	84	26,3	26,3	26,3
	ليسانس	117	36,7	36,7	63,0
	ماستر/ماجستير	7	2,2	2,2	65,2
	درجات عليا	111	34,8	34,8	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

التخصص الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طبيب/جراح	111	34,8	34,8	34,8
	ممرض(ة)	125	39,2	39,2	74,0
	مساعد(ة) ممرض	83	26,0	26,0	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	24	7,5	7,5	7,5
	من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	106	33,2	33,2	40,8
	من 10 سنوات إلى أقل 20 سنة	150	47,0	47,0	87,8
	أكثر من 20 سنة	39	12,2	12,2	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	26	8,2	8,2	8,2
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	153	48,0	48,0	56,1
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	109	34,2	34,2	90,3
	من 50 سنة إلى أكثر	31	9,7	9,7	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,975	44

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,975	44

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,959	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,958	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,965	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,938	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,943	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,950	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	29

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يرهقني لكتنظاظ المستشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم	319	1	5	2,03	1,374
أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها	319	1	5	2,28	1,379
لا توجد أوقات للراحة أثناء الدوام الرسمي	319	1	5	2,25	1,273
تتنسم المناوبات في العمل بقلة التنظيم	319	1	5	2,64	1,290
حجم العمل الذي أقوم به أكبر من قدراتي الجسدية	319	1	5	2,55	1,382
عملي في المستشفى يؤثر على التزاماتي العائلية	319	1	5	2,77	1,462
كثرة المسؤولين في العمل يؤدي إلى صعوبة أداء المهام	319	1	5	2,89	1,462
أعرض لمخاطر عديدة في عملي	319	1	5	2,77	1,298
تتدخل الإدارة في عملي بشكل واضح	319	1	5	3,11	1,313
أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة واعتقاداتي الشخصية	319	1	5	3,28	1,446
تشعر بأن إمكانياتك وقدرتك غير كافية لتحقيق متطلبات العمل في الوظيفة بسبب سرعة انتشار عدوى كورونا وكثرة الوافدين يوميا	319	1	5	2,34	1,556
تمالك المعلومات الكافية عن متطلبات وظيفتك ومهامك في هذا الظرف الوبائي الاستثنائي	319	1	5	2,50	1,412

الملاحق

تصاك باستمرار تغذية رجعة عن مستوى أدائك وكيفية تحسينه لتقديم أداء أفضل	319	1	5	2,57	1,355
تسبب وباء كورونا في خلق غموض لديك فيما يخص واجباتك ومسؤولياتك الجديدة	319	1	5	2,59	1,340
تسبب وباء كورونا في زيادة المهام والمسؤوليات وتعدد الأدوار التي يجب أن تؤديها في المستشفى	319	1	5	3,02	1,326
تتسم ساعات العمل بأنها طويلة مما يسبب الإرهاق لي	319	1	5	2,81	1,245
تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة في المستشفى	319	1	5	2,91	1,086
مستوى الضوضاء المحيط بي مرتفع نوعا ما	319	1	5	2,94	1,204
يتسم جو العمل بالمستشفى بالتلوث وعدم النظافة	319	1	5	2,89	1,176
أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملي في المستشفى	319	1	5	3,13	1,289
عملي يتطلب اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى	319	1	5	2,53	1,382
أعاني من إفتقادات بعض المرضى وضغوطهم	319	1	5	2,92	1,344
أشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي	319	1	5	3,15	1,281
يزعجني العمل بنظام المناوبة في مصلحة الاستعجالات	319	1	5	3,25	1,345
إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء الجيد	319	1	5	3,28	1,252
إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي	319	1	5	3,47	1,159
نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف	319	1	5	3,45	1,145
هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات	319	1	5	3,45	1,207
ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به	319	1	5	3,42	1,295
أحرص باستمرار على الاستغلال وقت العمل في المستشفى	319	1	5	2,39	1,460
لدى الاستعداد والرغبة للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها من المستشفى	319	1	5	2,66	1,231

الملاحق

تطلع إلى مسؤوليات جديدة إضافة إلى مهامها الحالية بالمستشفى	319	1	5	2,47	1,343
إنجز في العادة عملا يفوق توقعات رؤسائي	319	1	5	2,83	1,194
أرى أن أخطائي في العمل تعتبر محدودة مقارنة بزملائي	319	1	5	2,64	1,305
سبق لي أن تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير أدائي	319	1	5	2,74	1,231
لا أتردد في عرض ومناقشة أي أفكار جديدة مع زملائي للتطوير العمل	313	1	5	2,81	1,194
لا أجد صعوبة في التعامل مع الحالات الاستثنائية ومعالجتها	319	1	5	3,13	1,010
يتم تكلفني في كثرة من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة	319	1	5	2,94	1,090
لا أنظر عادة إلى أي تغيرات محتملة على أنها تمثل تهديد لعملي	319	1	5	3,15	1,204
يتم تكلفني أحيانا بإيجاد حلول لمشكلات رغم أنها خارج نطاق العمل	319	1	5	3,32	1,164
لدى القدرة العالية على التواصل مع زملائي والعمل معهم بروح الفريق	319	1	5	3,12	1,161
أتبع كل شروط السلامة أثناء العمل	319	1	5	3,55	1,145
أحافظ على معدات العمل الخاصة بالمؤسسة الاستشفائية	319	2	5	3,74	1,049
ألتزم بالتوقيت المطلوب لانجاز عملي	319	2	5	4,00	,971
عبء العمل	319	1	5	2,35	1,240
صراع الدور	319	1	5	2,97	1,296
غموض الدور	319	1	5	2,60	1,312
العمل المادية	319	1	5	2,94	1,129
طبيعة الوظيفة	319	1	5	2,96	1,175
الهيكل التنظيمي	319	1	5	3,41	1,095
المحور الثاني الأداء الوظيفي	319	1	5	3,03	,890
المحور الأول مصادر ضغوط العمل	319	2	5	2,87	,952
N valide (liste)	313				

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
عبء العمل	ذكر	146	2,26	1,192	,099
	أنثي	173	2,43	1,278	,097
صراع الدور	ذكر	146	2,90	1,293	,107
	أنثي	173	3,03	1,300	,099
غموض الدور	ذكر	146	2,52	1,272	,105
	أنثي	173	2,68	1,345	,102
العمل المادية	ذكر	146	2,84	1,115	,092
	أنثي	173	3,02	1,137	,086
طبيعة الوظيفة	ذكر	146	2,83	1,143	,095
	أنثي	173	3,08	1,193	,091
الهيكل التنظيمي	ذكر	146	3,33	1,099	,091
	أنثي	173	3,48	1,090	,083
المحور الثاني الأداء الوظيفي	ذكر	146	2,92	,854	,071
	أنثي	173	3,12	,912	,069

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
عبء العمل	Hypothèse de variances égales	1,903	,169	-1,239	317	,216	-,173	,139	-,447	,101
	Hypothèse de variances inégales			-1,246	313,799	,214	-,173	,138	-,445	,100
صراع الدور	Hypothèse de variances égales	,034	,855	-,889	317	,375	-,130	,146	-,416	,157
	Hypothèse de variances inégales			-,890	308,600	,374	-,130	,146	-,416	,157
غموض الدور	Hypothèse de variances égales	2,197	,139	-1,117	317	,265	-,165	,147	-,455	,125
	Hypothèse de variances inégales			-1,122	312,905	,263	-,165	,147	-,453	,124
العمل المادية	Hypothèse de variances égales	,011	,915	-1,462	317	,145	-,185	,127	-,434	,064
	Hypothèse de variances inégales			-1,464	309,922	,144	-,185	,126	-,434	,064
طبيعة الوظيفة	Hypothèse de variances égales	1,998	,159	-1,886	317	,060	-,248	,132	-,507	,011
	Hypothèse de variances inégales			-1,893	311,912	,059	-,248	,131	-,506	,010
الهيكل التنظيمي	Hypothèse de variances égales	,153	,696	-1,266	317	,207	-,156	,123	-,398	,086
	Hypothèse de variances inégales			-1,265	307,133	,207	-,156	,123	-,398	,087
المحور الثاني الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	2,779	,096	-2,039	317	,042	-,203	,100	-,399	-,007
	Hypothèse de variances inégales			-2,050	313,526	,041	-,203	,099	-,398	-,008

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور الثاني الأداء الوظيفي	Intergruppes	,209	2	,104	,131	,877
	Intragruppes	251,904	316	,797		
	Total	252,113	318			
المحور الأول مصادر ضغوط العمل	Intergruppes	,606	2	,303	,333	,717
	Intragruppes	287,365	316	,909		
	Total	287,971	318			

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور الثاني الأداء الوظيفي	Intergruppes	15,097	3	5,032	6,688	,000
	Intragruppes	237,016	315	,752		
	Total	252,113	318			
المحور الأول مصادر ضغوط العمل	Intergruppes	24,798	3	8,266	9,894	,000
	Intragruppes	263,173	315	,835		
	Total	287,971	318			

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	المحور الأول مصادر تضغوط العمل	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,782 ^a	,612	,611	,556

a. Prédicteurs : (Constante), المحور الأول مصادر ضغوط العمل,

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	154,281	1	154,281	499,905	,000 ^b
	de Student	97,833	317	,309		
	Total	252,113	318			

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), المحور الأول مصادر ضغوط العمل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,929	,099		9,384	,000
	المحور الأول مصادر ضغوط العمل	,732	,033	,782	22,359	,000

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي