



مستوى الأداء للممرضين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية

The nurses' job performance level at the public hospitals in Ghardaïa state

د/ دين نعيمة

جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر

Email:naimadine@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى ممرضي المؤسسات العمومية الاستشفائية بغرداية، وطبقت على عينة قدرها (221) ممرض(ة) من مجتمع قدره (734) فردا، اختيروا عشوائيا بحسب سهولة الوصول إليهم من الدوائر التالية: (متليلي، المنيعه، وغرداية). وتم إعداد استبيان خاص لذلك. أما عن وسائل المعالجة الإحصائية فتم الاستعانة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكلا من الأساليب الإحصائية التالية: (التكرارات، النسب المئوية المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، اختبار (كا²) لحسن المطابقة، معامل ارتباط بيرسون). وأظهرت نتائجها: مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، الممرض، المؤسسة العمومية الاستشفائية.

Abstract

This study aims at identifying the nurses' job performance level at the public hospitals in Ghardaïa. It has been applied on a sample of (221) nurses from a community of (734) individuals. They've randomly chosen, according to the easy access to them, from the following districts: (Metlili, El Meniaa, and Ghardaïa). A survey has been prepared for this sake. Concerning the statistical process means, the Statistical Pack for the Social Sciences (SPSS) has been used with the following statistical ways: (repetition, percentages, arithmetic average, standard deviation, K² exam for the proper identity, and Pearson's coefficient correlation). The results have shown that the sample individuals have a high level of job performance.

Key words: the job performance, the nurse, the public hospital.

1- مقدمة

يعيش العاملون في مختلف التنظيمات ظروفًا مختلفة، غير أنها قد تكون مرهقة وتفوق قدراتهم على المواجهة أو التأقلم معها. فتتولد لديهم مشاعر الإحساس بالضغط التي من شأنها التأثير في عدة جوانب أهمها الجانب النفسي. وبين علماء النفس بأنه عند دراسة الإنسان فإنه لا يوجد عامل من الناحية النفسية أهم من الشعور بالأمن. فهو يأتي في مقدمة الحاجات النفسية (غير العضوية)، التي إن أشبعت تهيأ لإشباع حاجاته النفسية والاجتماعية الأخرى (سلطان وقاسم، 2008).

فالشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأفراد على اختلاف فئاتهم وخصائصهم بما فيهم العمال. وأشار الخضري (2003) إلى أن الحاجة إلى الأمن النفسي تبرز من منطلق حاجة الإنسان إلى العيش بسلام، وتحرره من مسببات التهديد. ورغبته في الشعور بالحب والتقدير من زملائه ورؤسائه في العمل، وهذا ما يساعده في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي للذين يؤديان به إلى الإبداع والابتكار في كل مجالات العمل. فالموظف المجد والمخلص في عمله بحاجة إلى من يقدر جهده وإخلاصه، ويشجعه على الاستمرار، ما سيشره بالتفاؤل. بالمقابل فإن الموظف الذي يعيش في عزلة عن المجتمع أو منبوذاً من طرف زملائه ورؤسائه فسيكون غير متوافق نفسياً، ما سيؤثر سلباً على أدائه في العمل وسيشره بالتشاؤم (السهلي، 2007).

2- مشكلة الدراسة

أصبح موضوع الأداء الوظيفي اليوم حسب السهلي (2007) هدفاً أساسياً للمنظمات بغية تحقيق أهدافها التنموية. بحيث تلجأ إلى العديد من الوسائل (التحفيز، تحسين بيئة العمل، ... إلخ) لتحسينه. غير أنه ومع بروز عوامل جديدة في بيئة العمل متمثلة في انعدام مظاهر الأمن النفسي والاطمئنان بسبب ضغوط الحياة فإن العديد من تلك الوسائل وخاصة التقليدية منها قد فقدت أهميتها، نظراً لشدة التأثير السلبي لمظاهر عدم الأمن النفسي والاطمئنان على سلوكيات العاملين وأضافت حسين (2013) بأن أغلب الدراسات خلصت إلى وجود علاقة سلبية بين شعور الفرد بالضغوط في عمله وأدائه الوظيفي، بحيث تعمل على إعاقة تحقيق أهدافه وأهداف منظمته، وتجعله يقضي وقتاً طويلاً في محاولة التغلب عليها. وأن تلك الضغوط هي السبب الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية (الأداء المنخفض، ترك العمل، الغياب، العدوانية) (ص).

214). وأكّدت مناع (2013) على أن شعور العامل بالراحة النفسية في بيئة العمل بسبب وجود علاقات اجتماعية مشبعة والانضمام إلى جماعة آمنة تدعمه، سيعمل على تخفيف الكثير من الأعباء الملقاة على عاتقه، ويقوي قدرته على العمل. ولذلك أوصى السماري (2002) بضرورة مضاعفة الجهود لإشباع حاجة الأفراد للأمن، والتخفيف من حدة الضغوط عليهم حتى لا تؤثر سلبا على صحتهم البدنية والنفسية، وعلى أدائهم لوظائفهم (مناع 2013) هذا وكشفت نتائج عدّة دراسات في المجال وجود علاقة أيضا بين الأمن النفسي والأداء الوظيفي، ومنها: دراسة ميوكي تاكاسي وآخرون (Miyuki Takase et al., 2004) المعنونة بـ "تفسير السلوك المهني للتمريض من خلال إدراكهم لبيئة وقيم العمل". التي هدفت إلى تفحص كيفية تأثير العلاقة بين إدراك الممرضين لبيئة وقيم العمل على أداء التمريض، وهل تلك الإدراكات يمكن أن تؤدي إلى ترك العمل؟. ومن أهم ما أظهرته هو: أنه تم المحافظة على أداء جيد للممرضين الذين يعملون في بيئة مهنية تمنح بعض الحوافز للممرضين الذين يعتبر أدائهم المهني عالي بالمقابل فإن العوامل السلبية في بيئة العمل قد أثرت وبشكل مباشر على أدائهم ودفعتهم للتفكير بترك العمل (أبو العميرين، 2008، ص ص. 62-63). وأيضا دراسة كل من جون وباكارد وموتويدلو (John S. Packard & Motowidlo, 2007) المعنونة بـ "الضغط الغير موضوعي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ممرضتي المستشفيات"، التي أظهرت أن: الضغط الذي يصاحبه اكتئاب سيؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء (أبو العميرين، 2008). ومناع (2013) المعنونة بـ "علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة" التي أكّدت نتائجها على أهمية الأمن النفسي في تحقيق الفعالية في الأداء والإنتاجية. وأنه مؤشر دال على نجاح المنظمات، وبالتالي فعلى المسيرين الحرص على توفيره قصد تحقيق الاستقرار وخفض التوتر.

إن من بين الوظائف التي تتضمن ضغوطا عالية بطبيعتها حسب ما أشار إليه لعجالية (2015) هي مهنة التمريض. حيث أكد على أن الممرضين ومساعدتهم في المستشفيات أكثر عرضة للخطر من غيرهم في كل من المصادر التالية: (عبء العمل ساعات العمل الطويلة، خطر التعرض للأمراض المعدية بفعل احتكاكهم مع المرضى خطر التعرض لمواد كيميائية مسرطنة وإشعاعات، خطر التعرض لمواد العمل الملوثة كالإصابة بالإبر المستعملة نقص النوم، صراع الدور، غموض الدور، نقص العمال عراقيل النمو المهني،

العمل بالقرب من أشخاص ذوي أمزجة صعبة ومرضى حالتهم الصحية خطيرة، أماكن العمل الضيقة، وتزاحم العمال والزوار، العمل بنظام المناوبات). وأضاف بأن معظم المستشفيات تعاني من قلة في عدد العمال الشبه الطبيين خاصة في السنوات الأخيرة، حيث لوحظ ارتفاع في الطلب عليهم لسد الفراغ السائد في المصالح الصحية. وذلك يعود إلى خلق مصالح جديدة في مختلف أنحاء الوطن، وعدم قدرة مدارس ومعاهد التكوين الشبه الطبي على تغطية احتياجات المستشفيات من العمال الشبه الطبيين (ص. 6).

وفي هذا السياق، أشار جودة (2003) إلى أن التمريض يعد ركنا أساسيا في المستشفى، وأن نجاح هذه الأخير أو فشله متوقف عليه بشكل أساسي. ولهذا فلا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض في تطويره، وأي تجاهل لهذه الحقيقة لن يدفع الإصلاح في النظام الصحي إلى الأمام. فالممرض في نموه يحتاج إلى إشباع حاجاته النفسية، وتتأثر شخصيته بصورة مباشرة بكل ما يصيب هذه الحاجات أو بعضها من إهمال. ولذلك فإن مهنة التمريض تستدعي توفير عدة عوامل أهمها عامل الاستقرار النفسي الذي يجعله قادرا على الإحساس بكيانه وإشباع حاجاته وتحديد اتجاهاته وميوله وقادرا على أداء دوره المبني في أجواء من الرضا والمعنوية العالية والتلاؤم والتفاعل مع البيئة المحيطة.

لأن التمريض يمثل قطاعا حيويا هاما في مجتمعاتنا، حيث تشكل هيئة التمريض الفئة العظمى من العاملين في المجال الصحي في القطاعين الحكومي والخاص (أبو العميرين، 2008، ص. 2). فإن هذه الدراسة جاءت بهدف استقصاء مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية.

3- تساؤلات الدراسة

بناء ما سبق ذكره، يمكن بلورة مشكلة الدراسة الأساسية في التساؤل العام التالي:
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية؟

4- أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية.

5-أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في جانبين، هما:

1-5- الأهمية العلمية: تتمثل فيما يلي:

- معالجة أحد أهم مواضيع علم النفس الصناعي (الأداء الوظيفي) في أهم قطاع خدماتي بالجزائر، بحيث تم اختيار فئة الممرضين فيه على اعتبار أنهم يعانون من عدة ضغوط من شأنها التأثير سلبا على أدائهم، كما أثبتته الدراسات في هذا المجال.

- اختيار دراسة هذا الموضوع في القطاع الصحي العام يعود إلى ما تمّ ملاحظته في الواقع من تدني لمستوى الخدمات المقدمة فيه على مستوى الوطن، وشكاوي المواطنين منها، وتوجه أغلبهم الى خدمات القطاع الخاص، ما دفعنا إلى التساؤل عن مستوى الأداء المقدم من طرف ممرضي هذا القطاع على مستوى ولاية غرداية.

- المساهمة ولو بالقليل في إثراء المكتبة الجزائرية بدراسة حول هذا الموضوع، وهذا بعدما تم ملاحظة عدم كفاية الدراسات الجزائرية حوله لدى هذه الفئة من الموظفين.

2-5- الأهمية العملية: تتمثل فيما يلي:

- لفت انتباه المدراء ورؤساء مصلحة المستخدمين والمصالح الصحية المختلفة في القطاع الصحي العمومي إلى أهمية الشعور بالأمن النفسي لدى مرؤوسهم، وخاصة منهم فئة الممرضين على اختلاف تخصصاتهم ورتبهم الوظيفية، لاسيما وأنهم يقضون فيها ما يساوي أو يفوق ثلث يومهم، وهذا في ظل تعدد مصادر الضغوط في بيئة عملهم.

6- تحديد المفاهيم

1-6- الأداء الوظيفي: يقصد به: "مدى الانضباط والمواظبة في العمل التي يبديها الممرض أثناء قيامه بواجباته المهنية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية غرداية والسلوك الحسن مع المحيطين به، وما يتوفر عليه أيضا من خبرات ومهارات ومعارف متخصصة، وما يتميز به من قدرات وخصائص شخصية تؤهله لتقديم مستوى مقبول من الخدمة المتوقعة منه". ويتم قياسه في هذه الدراسة من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها الممرض في المقياس الذي تم إعداده بأبعاده الأربعة وهي:

- البعد الأول: (المواظبة والانضباط والانتظام في العمل).

- البعد الثاني: (القدرات والخصائص الفردية).

- البعد الثالث: (علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور).

- البعد الرابع: (المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة)).

علما أن الإجابة على بنوده ستم وفقا لمقياس (ليكرت) الخماسي التدرج: (موافق جدا، موافق، محايد غير موافق، غير موافق إطلاقا).

6-1-1- البعد الأول (المواظبة والانضباط والانتظام في العمل): يقصد به: "قيام الممرض باحترام قواعد العمل الخاصة بمهنة التمريض، وأوقات عمله بالمصلحة. وعدم التغيب إلا بعذر، وحرصه على ارتداء كل من مئزره وشارته طيلة فترة تواجده بالمصلحة، والاهتمام بمظهره الشخصي، والحفاظ على السر المهني للمؤسسة".

6-1-2- البعد الثاني (القدرات والخصائص الفردية): يقصد به: "ما يتحلى به الممرض من قدرات ذاتية وخصائص تميز شخصيته كمبادرته لمساعدة زملائه في العمل، تقديم اقتراحات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة بالمصلحة، تحمل مسؤوليات أعلى، تكليفه بأعمال إضافية، المشاركة في دورات تحسين المستوى التصرف بحكمة في الحالات الاستعجالية، وأداء عمله دون ارتكابه لأخطاء فادحة".

6-1-3- البعد الثالث (علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور): يقصد به: "طبيعة العلاقة التي تجمع الممرض بالآخرين الفاعلين في محيط عمله (رئيس المصلحة، المرضى، الأطباء، الجمهور، زملاء العمل".

6-1-4- البعد الرابع (المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة): يقصد به: "مجموع المعلومات والمعارف المتخصصة التي تؤهله مبدئيا لممارسة مهامه كممرض، وكذا المعلومات التي تخص طبيعة العمل بالمصلحة التي يتواجد فيها".

6-2- الممرض: يقصد به: "كل الموظفين الذين ينتمون إلى سلكي الممرضين للصحة العمومية ومساعدتي التمريض للصحة العمومية، والذين يعملون في إحدى المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية غرداية ويشغلون إحدى الرتب التالية: (مساعد التمريض للصحة العمومية، مساعد التمريض رئيسي للصحة العمومية ممرض مؤهل، ممرض

حاصل على شهادة دولة، ممرض للصحة العمومية، ممرض متخصص للصحة العمومية، ممرض ممتاز للصحة العمومية).

3-6- المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية: يقصد بها: "المؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاثة المتواجدة على مستوى ولاية غرداية ممثلة في كل من الدوائر التالية: (غرداية، متليلي، المنيعه، والقرارة)".

7- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1-7- منهج الدراسة: انطلاقا من طبيعة موضوع هذه الدراسة وهدفها الرامي إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة المختارة، وفي ضوء التساؤل المطروح، تم اختيار المنهج الوصفي كمنهج ملائم لهذه الدراسة.

2-7- مجتمع الدراسة: إن المجتمع الذي وقع عليه الاختيار لتطبيق هذه الدراسة وتحقيق هدفها تمثل في جميع ممرضي وممرضات المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية، وهي أربعة: (متليلي، المنيعه، غرداية القرارة). حيث قدر تعدادهم ب: (734) ممرضا وممرضة بحسب ما صرح به رؤساء مصالح المستخدمين على مستوى هذه المؤسسات. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): توزيع مفردات المجتمع الأصلي بحسب المؤسسة العمومية

الاستشفائية

المجموع	القرارة	غرداية	المنيعه	متليلي	
137	28	23	38	48	مساعد تمريض
40	20	11	00	09	مساعد تمريض رئيسي
13	02	03	04	04	ممرض مؤهل
348	55	82	61	150	ممرض للصحة العمومية
128	11	22	67	28	ممرض حاصل على شهادة الدولة
68	01	11	05	51	ممرض متخصص للصحة العمومية
00	00	00	00	00	ممرض ممتاز للصحة العمومية
734	117	152	175	290	عدد الممرضين الكلي
% 100	%15.94	% 20.71	% 23.84	% 39.51	النسبة المئوية

يلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستشفى متليلي يعتبر أكبر المؤسسات العمومية الاستشفائية في ولاية غرداية من حيث العاملين في سلك التمريض، حيث بلغ عددهم (290) فردا بنسبة (39.51 %)، يليه مستشفى المنيعه ب: (175) فردا بنسبة (23.84)

(%)، وفي المركز الثالث مستشفى غرداية ب: (152) فردا بنسبة (20.71 %)، أما المركز الرابع فتمثل في مستشفى القرارة ب: (117) فردا بنسبة (15.94 %).

3-7- عينة الدراسة

1-3-7- عينة الدراسة الاستطلاعية: للتأكد من الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة، تم تطبيقها بصورة أولية على عينة استطلاعية قدرها (34) ممرض (ة) عل اختلاف رتبهم، واختيروا بحسب سهولة الوصول إليهم، كما في الجدول الموالي.

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية

العينة الاستطلاعية	المؤسسة الاستشفائية
11	مستشفى غرداية
11	مستشفى متليلي
12	مستشفى المنيعه
34	المجموع

2-3-7- عينة الدراسة الأساسية: تمثل مجتمع الدراسة في جميع الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الأربعة على مستوى ولاية غرداية: (متليلي المنيعه، غرداية، والقرارة). وقدر عددهم (734) فردا، وتقرر اختيار ما نسبته (30%) منهم أي ما يعادل (221) فردا. وتم اختيارهم عشوائيا بحسب سهولة الوصول إليهم (دون تمييز في الرتبة أو الجنس أو وضع شروط مسبقة) وبما يمثلهم من حجم في المجتمع الأصلي، ليشكل مجموعهم في الأخير المجموع الكلي للعينة الأساسية الممثلة للمجتمع الأصلي (الجدول رقم (05)).

غير أن هذه الدراسة تمت فعليا على مستوى ثلاثة مؤسسات فقط وهي: (متليلي، المنيعه، وغرداية) بسبب تعذر إمكانية تطبيقها على مستوى مستشفى القرارة لأسباب غير موضوعية، وتم استكمال النقص في حجم العينة الأساسية المطلوبة بمفردات أخرى من مستشفى المنيعه لسهولة الاتصال بالممرضين فيه، وهذا ما يظهره الجدول رقم (06).

جدول رقم (03): توزيع مفردات المجتمع الأصلي وحجم العينة الممثلة له من كل مؤسسة عمومية استشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية	المجتمع الأصلي	حجم العينة الممثلة له	نسبتها
مستشفى متليلي	290	87	% 39.36
مستشفى المنيعية	175	53	% 23.98
مستشفى غرداية	152	46	% 20.81
مستشفى القرارة	117	35	% 15.83
المجموع	734	221	% 100

جدول رقم (04): توزيع مفردات العينة النهائية حسب المؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية	المجتمع الأصلي	العينة النهائية	نسبتها
مستشفى متليلي	290	87	% 39.36
مستشفى المنيعية	175	88	% 39.82
مستشفى غرداية	152	46	% 20.81
مستشفى القرارة	117	00	% 00
المجموع	734	221	% 100

8- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية

تم الاستعانة في هذه الدراسة بنوعين من الأدوات وهما: المقابلة والاستبيان.

8-1- المقابلة: تمّ مقابلة عدد من رؤساء المصالح بالمستشفيات المعنية بالدراسة وكذا رئيس مصلحة المستخدمين على مستوى مديرية الصحة بولاية غرداية، وتم طرح أسئلة عليهم بخصوص المعايير التي يستندون إليها في تقييم مرؤوسيمهم. وقاموا بتزويدنا بالوثائق التي تتضمن عددا من المعايير التي يحتكمون إليها في عملية التقييم.

8-2- الاستبيان: تم بنائه لجمع البيانات المطلوبة للدراسة، وفيما يلي وصف له.

8-2-1- التعريف باستبيان الأداء الوظيفي: تم اعداده في ظل غياب أداة مناسبة. تكون في صورته الأولية من (24) بندا (الجدول رقم (10))، وفي صورته النهائية من (19) بندا (الجدول رقم (11)). بعد أن تم حذف بندين عقب دراسة الخصائص السيكمترية للمقياس. علما بأن كل بند يقابله خمسة بدائل للإجابة عنها وهي: (موافق بشدة،

موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة). كما أن هذه البنود موزعة على أربعة أبعاد وهي:

- المواظبة والانضباط والانتظام في العمل: تضمن (07) بنود إيجابية، تمثلت في (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7). وتمحور حول معرفة مدى انضباط الممرض (ة) والتزامه بالقانون الداخلي للمؤسسة، واهتمامه بعمله داخل المصلحة التي يعمل فيها.

- القدرات والخصائص الفردية: تضمن (07) بنود إيجابية، تمثلت في: (8، 9، 10، 11، 12، 13، 14). وتمحور حول معرفة ما يمتلكه الممرض من قدرات واستعدادات خاصة تميزه عن غيره من زملائه، والتي يظهرها أثناء ممارسته لعمله.

- علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور: تضمن (06) بنود إيجابية، تمثلت في: (15، 16، 17، 18، 19، 20). وتمحور حول معرفة السلوك الشخصي الذي يظهره الممرض داخل المصلحة التي يعمل فيها، اتجاه المرضى، الزملاء (ممرضين وأطباء مسؤولين مباشرين)، الجمهور.

- المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة): تضمن (04) بنود إيجابية، تمثلت في: (21، 22، 23، 24). وتمحور حول معرفة ما يمتلكه الممرض من معلومات ومعارف متخصصة حول عمله، وخبرات سابقة اكتسبها من خلال التدريب أو أثناء ممارسته اليومية لمهامه.

الجدول (05): استبيان الأداء الوظيفي في صورته الأولى

الرقم	العبارات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
01	أعمل على احترام قواعد العمل الخاصة بمهنة التمريض.					
02	أحترم أوقات عملي بالمصلحة.					
03	أحرص على ارتداء مئزري أثناء تواجدي بالعمل.					
04	لا أتغيب عن عملي إلا بعذر.					
05	أهتم دائما بمظهري الشخصي في العمل.					
06	أحافظ على السر المهني للمؤسسة.					
07	أحرص على حمل الشارة الخاصة بي أثناء تواجدي بالعمل.					
08	أبادر لمساعدة زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة.					
09	أنا على استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى في عملي.					
10	أبادر بتقديم اقتراحات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة في المصلحة.					
11	لدي قدرة التصرف بحكمة في الحالات الاستعجالية.					
12	أنا على استعداد للقيام بأعمال إضافية قد يكلفني بها رئيس المصلحة .					
13	لدي القدرة على أداء عملي دون ارتكاب أخطاء فادحة.					
14	أنا على استعداد للمشاركة في دورات تحسين المستوى المتعلقة بعملي.					
15	أنفذ ما يطلبه مني رئيس المصلحة دون أي اعتراض مني.					
16	أقوم برعاية المرضى الذين هم تحت مسؤوليتي بكل اهتمام.					
17	أتعاون مع الأطباء لتحقيق المصلحة العامة للمريض.					
18	أتحلى بالصبر في تعاملاتي مع الجمهور.					
19	أعمل على نقل خبرتي المهنية لزملائي في المهنة.					
20	هناك تنسيق كبير بيني وبين زملائي في العمل.					
21	أعرف جيدا طريقة استخدام المستلزمات الطبية.					
22	أعرف جيدا طريقة استخدام الأجهزة الطبية.					
23	أحافظ على الأجهزة الطبية الموجودة بالمصلحة.					
24	أعرف جيدا طبيعة عمل المصلحة التي أنتمي إليها.					

الجدول رقم (06): استبيان الأداء الوظيفي في صورته النهائية

الرقم	العبارات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا
01	أعمل على احترام قواعد العمل الخاصة بمهنة التمريض.					
02	أحترم أوقات عملي بالمصلحة.					
03	أحافظ على السر المهني للمؤسسة.					
04	أبادر لمساعدة زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة.					
05	أبادر بتقديم اقتراحات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة في المصلحة.					
06	لدي قدرة التصرف بحكمة في الحالات الاستعجالية.					
07	أنا على استعداد للقيام بأعمال إضافية قد يكلفني بها رئيس المصلحة .					
08	لدي القدرة على أداء عملي دون ارتكاب أخطاء فادحة					
09	أنا على استعداد للمشاركة في دورات تحسين المستوى المتعلقة بعملتي.					
10	أنفذ ما يطلبه مني رئيس المصلحة دون أي اعتراض مني.					
11	أقوم برعاية المرضى الذين هم تحت مسؤوليتي بكل اهتمام.					
12	أتعاون مع الأطباء لتحقيق المصلحة العامة للمريض.					
13	أتحلى بالصبر في تعاملي مع الجمهور.					
14	أعمل على نقل خبرتي المهنية لزملائي في المهنة.					
15	هناك تنسيق كبير بيني وبين زملائي في العمل.					
16	أعرف جيدا طريقة استخدام المستلزمات الطبية.					
17	أعرف جيدا طريقة استخدام الأجهزة الطبية.					
18	أحافظ على الأجهزة الطبية الموجودة بالمصلحة.					
19	أعرف جيدا طبيعة عمل المصلحة التي أنتمي إليها.					

2-2-8- الخصائص السيكومترية لاستبيان الأداء الوظيفي

2-2-8-1- صدق استبيان الأداء الوظيفي: تم التأكد من صدق إستبيان الأداء الوظيفي باللجوء إلى طريقة صدق الإتساق الداخلي لفقرات كل بعد مع الدرجة الكلية له ، وأيضا بين الأبعاد فيما بينها والدرجة الكلية للاستبيان.

- صدق الاتساق الداخلي: تم ذلك بطريقتين:

- الطريقة الأولى: من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتهي إليه.

- البعد الأول: المواظبة والانضباط والانتظام في العمل: أظهرت النتائج أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا إما عند مستوى دلالة (0.01) أو (0.05) حيث تراوحت قيمها بين (0.229) و (0.760) عدا البندين رقم (3) و(4)، لذلك فقد تم حذفهما.

- البعد الثاني: القدرات والخصائص الفردية: أظهرت النتائج أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، حيث تراوحت قيمها بين (0.434) و(0.791).

- البعد الثالث: علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور: أظهرت النتائج أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، أين تراوحت قيمها بين (0.519) و(0.807).

- البعد الرابع: المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة): أظهرت النتائج أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا إما عند مستوى الدلالة (0.01) لبعض البنود، وإما عند مستوى الدلالة (0.05) للبنود الأخرى، حيث تراوحت قيمها بين (0.775) و(0.889).

- الطريقة الثانية: من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للأبعاد فيما بينها، وايضا معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للاستبيان. وأظهرت النتائج بأن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعاد الأربعة للاستبيان والدرجة الكلية له كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، وهي كلها قيم موجبة تراوحت بين (0.631) و(0.906).

2-2-2-8- ثبات إستبيان الأداء الوظيفي: تم التأكد من ثبات إستبيان الأداء الوظيفي بطريقتين وهما: (التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ)

أولا- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: أظهرت النتائج بأن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين نصفي نتائج الإستبيان بالنسبة للبعد الأول (المواظبة والانضباط والانتظام في العمل) بلغت (0,462) وبعد تصحيحها بمعادلة (جثمان) أصبحت قيمة معامل الثبات هي (0.625). وفي البعد الثاني (القدرات والخصائص الفردية) بلغت (0,673) وبعد تصحيحها بمعادلة (جثمان) أصبحت (0.797). أما بالنسبة للبعد الثالث (علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور) فبلغت (0,599) وبعد تصحيحها بمعادلة (جثمان) أصبحت (0.747). في حين بلغت في البعد الرابع (المعارف المكتسبة من طرف الممرض

(معارف حول المهنة)) قيمة (0,719) وبعد تصحيحها أصبحت (0.747) وبالنسبة للاستبيان ككل لوحظ أنها مساوية لقيمة (0,802) وبعد تصحيحها بمعادلة (جثمان) أصبحت (0.888). وهي كلها قيم مرتفعة تدل على إمكانية الاعتماد على هذا الإستبيان.

ثانيا- الثبات بطريقة معامل ألفا كرو نباخ: أظهرت النتائج بأن قيمة معامل ألفا كرو نباخ للبعد الأول (المواظبة والانضباط والانتظام في العمل) بلغت (0,644) لتصبح (0.711) بعد حذف البعدين (07) و(05) على التوالي. في حين بلغت بالنسبة للبعد الثاني (القدرات والخصائص الفردية) قيمة (0,694)، لتصبح (0.723) بعد حذف البند رقم (09). أما في البعد الثالث (علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور) فبلغت (0,758). في حين أن البعد الرابع (المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة)) بلغت فيه (0,789). أما قيمته للاستبيان ككل فبلغت (0.893). ويلاحظ أنها كلها قيم تفوق (0.600) وبالتالي يمكن الاعتماد على هذا الإستبيان.

9- أدوات المعالجة الإحصائية

تمثلت أدوات المعالجة الإحصائية التي تم الاستعانة بها في هذه الدراسة فيما يلي:

9-1- التكرارات والنسب المئوية: استخدمت لتحديد الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة الأساسية، ولمعرفة التكرارات والنسب المئوية للاستجابات الخاصة بأفراد العينة على بدائل الإجابات الخاصة بكل بند عند الإجابة على التساؤل الرئيسي المتعلق بالكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة المستجوبة.

9-2- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض متوسط استجابات أفراد العينة على كل بعد، وكذا على كل بند من بنود هذه الأبعاد، وأيضا على الدرجة الكلية للاستبيان عند الإجابة على التساؤل الرئيسي المتعلق بالكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة المستجوبة.

9-3- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة مدى تشتت استجابات أفراد العينة عن متوسطها الحسابي بالنسبة لكل بعد، وكذا لكل بند من البنود التي تضمنها كل بعد وأيضا للدرجة الكلية للاستبيان عند الإجابة على التساؤل الرئيسي المتعلق بالكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة المستجوبة.

4-9- اختبار (ك²) لحسن المطابقة أو جودة التوفيق: استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك تباين أو توافق بين استجابات أفراد العينة، أي مدى وجود فروق بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة لديهم على كل بند من بنود استبيان (الأداء الوظيفي).

5-9- معامل ارتباط بيرسون: استخدم في مرحلة التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان، أين تم تطبيقه في حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

10- عرض وتحليل النتائج

نص التساؤل العام على: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية ؟

للإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمقياس ككل ولكل بعد فيه. كما تم تحديد الوزن النسبي لكل بعد منها بهدف معرفة ترتيبهم بحسب استجابات أفراد العينة عليها، وذلك بقسمة المتوسط الحسابي لكل بعد على درجته الكلية وضرب الناتج في 100 (الخضري، 2003، ص.135) ونتائج ذلك موضحة في الجدول (رقم 07).

أولاً- بعد رصد درجات المستجوبين على الإستهبيان ككل وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لها، تم استخدام تقسيم الرواشدة (2007) الذي اعتمده في دراسته المعنونة ب (صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي) وهذا لتصحيح هذا الاستبيان:

- الأداء الوظيفي المنخفض: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس أقل من (3) درجات.

- الأداء الوظيفي المتوسط: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس يقع ضمن المدى (3) إلى أقل من (4) درجات.

- الأداء الوظيفي المرتفع: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس يقع ضمن المدى (4) درجات فأكثر.

الجدول رقم (07): الإحصاءات الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) للأداء الوظيفي ككل

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	/
مرتفع	0.404	4.391	22	الأداء الوظيفي

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه بأن قيمة المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي ككل بلغت (4.391)، بانحراف معياري قدره (0.404). وبالرجوع إلى التقسيم الذي تم اعتماده في هذه الدراسة يلاحظ أن هذا المتوسط يقع ضمن المجال (4 درجات فأكثر) وهذا يعكس وجود مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

ثانيا- (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) والأوزان النسبية للأبعاد:

جدول رقم (08): الإحصاءات الوصفية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) والأوزان النسبية وترتيب أبعاد إستبيان الأداء الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية	عدد الفقرات	الأبعاد
2	89.94 %	0.489	4.497	25	05	البعد الأول: الإلتزام والإهتمام والإنتظام في العمل
3	83.18 %	0.545	4.159	35	07	البعد الثاني: الخصائص والقدرات الفردية
4	81.48 %	0.603	4.074	30	06	البعد الثالث: علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور
1	90.00 %	0.441	4.500	20	04	البعد الرابع: المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة)
		0.404	4.391	110	22	الأداء الوظيفي (الدرجة الكلية)

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه بأن البعد الرابع احتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية بوزن نسبي قدره (90.00 %)، يليه البعد الأول بوزن نسبي قدره (89.94 %)، ثم البعد الثاني بوزن نسبي (83.18 %). وفي المرتبة الأخيرة البعد الثالث بوزن نسبي قدره (81.48 %). أما عن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الأداء الوظيفي ككل لأفراد العينة فبلغت (4.391) درجة بانحراف معياري قدره (0.404).

- ثالثا- (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) والأوزان النسبية لبنود كل بعد:
- البعد الأول (المواظبة والانضباط والانتظام في العمل): إن تحليل بنود هذا البعد، بعد حساب متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية أظهرت ترتيبها على التوالي حسب أهميتها النسبية لدى أفراد العينة وبدرجة مرتفعة كما يلي:
- البند (3): (أحافظ على السر المهني للمؤسسة).
- البند (1): (أعمل على احترام قواعد العمل الخاصة بمهنة التمريض).
- البند (2): (أحترم أوقات عملي بالمصلحة).
- البعد الثاني (القدرات والخصائص الفردية): إن تحليل بنود هذا البعد، بعد حساب متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية أظهرت ترتيبها على التوالي حسب أهميتها النسبية لدى أفراد العينة وبدرجة مرتفعة كما يلي:
- البند (4): (أبادر لمساعدة زملائي في العمل عند مواجهتهم لأي مشكلة).
- البند (5): (أبادر بتقديم اقتراحات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة في المصلحة).
- البند (6): (لدي قدرة التصرف بحكمة في الحالات الاستعجالية).
- البند (8): (لدي القدرة على أداء عملي دون ارتكابي لأخطاء فادحة).
- البند (9): (أنا على استعداد للمشاركة في دورات تحسين المستوى المتعلقة بعملي).
- البند (7): (أنا على استعداد للقيام بأعمال إضافية قد يكلفني بها رئيس المصلحة).
- البعد الثالث (علاقة الممرض بالزملاء والمرضى والجمهور): إن تحليل بنود هذا البعد، بعد حساب متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية أظهرت ترتيبها على التوالي حسب أهميتها النسبية لدى أفراد العينة وبدرجة مرتفعة كما يلي:
- البند (11): (أقوم برعاية المرضى الذين هم تحت مسؤوليتي بكل اهتمام).
- البند (12): (أتعاون مع الأطباء لتحقيق المصلحة العامة للمريض).
- البند (14): (أعمل على نقل خبرتي المهنية لزملائي في المهنة).
- البند (13): (أتحلى بالصبر في تعاملي مع الجمهور).

- البند (15): (هناك تنسيق كبير بيني وبين زملائي في العمل).
- البند (10): (أنفذ ما يطلبه مني رئيس المصلحة دون أي اعتراض مني).
- البند الرابع (المعارف المكتسبة من طرف الممرض (معارف حول المهنة)): إن تحليل بنود هذا البعد، بعد حساب متوسطاتها الحسابية وانحرافات المعيارية أظهرت ترتيبها على التوالي حسب أهميتها النسبية لدى أفراد العينة وبدرجة مرتفعة كما يلي:
 - البند (18): (أحافظ على الأجهزة الطبية الموجودة بالمصلحة).
 - البند (19): (أعرف جيدا طبيعة عمل المصلحة التي أنتهي إليها).
 - البند (21): (أعرف جيدا طريقة استخدام المستلزمات الطبية).
 - البند (22): (أعرف جيدا طريقة استخدام الأجهزة الطبية).

11- تفسير ومناقشة النتائج

- نص التساؤل العام على: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية ؟
إن نتائج عملية تحليل هذا التساؤل سابقا، كشفت عن وجود مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية ويمكن تفسير ارتفاع هذا المستوى بحسب ما أظهرته نتائج عملية تحليل أبعاد وبنود الاستبيان، إلى ما اكتسبه هؤلاء من معارف ومعلومات وخبرات حول مهنتهم في المقام الأول، حيث عبرت الأغلبية الساحقة منهم عن امتلاكهم لقاعدة من المعارف والمعلومات الأولية حول مهنة التمريض، أهلهم لممارسة عملهم بصفة أولية، وإلمامهم بطبيعة عمل المصلحة التي ينتمون إليها. وأيضا معرفتهم لطريقة استخدام الأجهزة والمستلزمات الطبية والحفاظ عليها. وفي المقام الثاني إلى اهتمامهم بعملهم وانضباطهم فيه، بحفاظهم على السر المهني، واحترام قواعد العمل، وأوقات الدخول والخروج. أما في المقام الثالث فتم ارجاعه إلى ما يمتلكونه من خصائص وقدرات فردية تميز كلا منهم، والتي تمثلت في مبادرتهم لمساعدة زملائهم عند مواجهتهم لأي مشكلة وتقديمهم لمقترحاتهم بغية تحسين مستوى الخدمات المقدمة بالمصلحة. وقدرتهم على التصرف بحكمة في حالات الطوارئ والإستعجالات، وأدائهم لعملهم دون أخطاء فادحة. واستعدادهم للمشاركة في مختلف الدورات

التكوينية لتحسين مستواهم العلمي وتطوير مهاراتهم. واستعدادهم للقيام بأعمال إضافية يكلفهم بها رئيس المصلحة. وأما في المقام الرابع فتم ارجاعه إلى علاقاتهم الطيبة مع من حولهم، باهتمامهم بالمرضى الذين هم تحت مسؤوليتهم، وبتعاونهم مع أطباء المصلحة بما يخدم مصلحة المرضى وبالتنسيق مع زملاء العمل في مجالهم، والمساهمة في نقل ما يمتلكونه من خبرات ومعارف حول المهنة للجدد منهم، وبتنفيذ ما يطلبه رئيس المصلحة منهم دون أي اعتراض. وبمحاولة التحلي بالصبر في التعامل مع اقارب المرضى رغم صعوبة ذلك في الكثير من الأوقات والمواقف.

12- استنتاج عام

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية. وكشفت نتائجها عن وجود مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لديهم. وتم إرجاع سبب ذلك إلى ما اكتسبوه من معارف ومعلومات وخبرات حول مهنتهم في المقام الأول، وفي المقام الثاني إلى اهتمامهم وانضباطهم في العمل، وفي المقام الثالث إلى ما يمتلكونه من خصائص وقدرات فردية تميز كلا منهم أما المقام الرابع فإلى علاقاتهم مع غيرهم (زملاء العمل، أطباء، مرضى، الجمهور).

13- قائمة المراجع

1. أبو العمرين، ابتسام أحمد. (2008). مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظات غزة وعلاقته بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس كلية التربية. الجامعة الإسلامية: غزة.
2. حسين، سحراء أنور. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. الجامعة. العدد (36)، 208-227.
3. الخضري، جهاد عاشور. (2003). الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظات غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية: غزة.
4. الرواشدة، خلف سليمان. (2007). صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
5. سلطان، أحمد عامر وقاسم، أزهار يحي. (2008). الأمن النفسي لدى طالبات كلية التربية للبنات في ضوء القرآن الكريم. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية. 8(1). 1-22.

6. السهلي، ماجد اللميع حمود.(2007). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الاجتماعية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.
7. لعجايلية، يوسف.(2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالية: دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة بسكرة .
8. مناع، هاجر.(2013). علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة ورقلة الجزائر.