

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية  
دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مستشفيات عمومية - ولاية المسيلة.

د/ عسلي نورالدين

جامعة المسيلة

**Résumé:**

L'objectif de cette étude est d'évaluer la satisfaction professionnelle des employés des hôpitaux publics

Et pour évaluer la corrélation entre des facteurs spécifiques, ET L'étude comprenait un échantillon estimé de 174 personnes .De l'hôpital Al Zahrawi, de l'hôpital Ben Sorour et de l'hôpital Sidi Issa , Dans LA wilaya de Mesila.

Les résultats de l'étude indiquent que le niveau de satisfaction au travail des membres de l'échantillon est moyen et qu'il existe une corrélation significative entre les déterminants et la satisfaction au travail: satisfaction du salaire à  $R = 0,791$  et satisfaction à la promotion à  $r = 0,796$ , L'étude ne diffère pas selon les variables personnelles représentées par le genre, âge et expérience: le niveau scientifique et le poste sont des différences significatives à un niveau significatif de 5%.

Mots clés: satisfaction au travail, rémunération, promotion, conditions de travail, contenu du travail, hôpitaux publics.

**ملخص**

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية ومدى وجود العلاقة الارتباطية بين العوامل المحددة له، وقد شملت الدراسة عينة مقدر ب 174 مفردة من مستشفى الزهراوي ومستشفى بن سرور، ومستشفى سيدي عيسى بولاية المسيلة.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة متوسط، وأن هناك علاقة ارتباطية مهمة بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي ويأتي في المقدمة الرضا عن الاجر بمعدل  $r=0.791$  وكذلك الرضا عن الترقية بمعدل  $r=0.796$  ، من جهة اخرى توصلت الدراسة فان الرضا الوظيفي للعينة المدروسة لا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس والسن والخبرة، اما المستوى العلمي والمنصب الوظيفي فتوجد فروق دالة عند مستوى معنوية 5%.

الكلمات المفاتيح: الرضا الوظيفي، الاجر، الترقية، ظروف العمل، محتوى العمل، المستشفيات العمومية.

## مقدمة

يعد الرضا الوظيفي من أهم اتجاهات الأفراد نحو عملهم، ولذا قام العديد من الباحثين والعلماء بدراسته باستمرار ولا يزال يخطى باهتمام الإدارة العليا في مختلف المؤسسات، والسبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو عملهم وتحسين سلوكهم وأدائهم داخل المؤسسة، ورغم أن معظم الدراسات حول الرضا الوظيفي تم إجرائها على المؤسسات الإنتاجية، فإن قطاع الخدمات لم يحظى بالقدر الكافي من الدراسات، خاصة في المؤسسات الصحية، التي هي مؤسسات تقدم خدمات إنسانية.

وتعاني المؤسسات الاستشفائية الجزائرية من العديد من المشاكل مثلما ما تشهده كل المنظمات الصحية في العالم، ومن أجل المحافظ على بقائها وتحسين جودة الخدمات الصحية التي تقدمها، لذلك يجب الاهتمام برفع أداء عنصرها البشري وتعزيز قوة انتمائته واندماجه فيها، ويعد الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الجزائرية احد اهم العوامل في رفع مستواهم الادائي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

اشكاليات الدراسة: تتحد اشكالية الدراسة في السؤال التالي:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  لدى العينة المدروسة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة المدروسة؟

## فرضيات الدراسة

- هناك مستوى مقبول الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين العوامل المحددة والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة  $0.05 = \alpha$  لدى العينة المدروسة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة المدروسة.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في كونها تسعى الى تسليط الضوء على جانب مهم من الاتجاهات بالعاملين نحو عملهم والمتمثل في الرضا الوظيفي والذي يعتبر المحدد الرئيس في مستوى ادائهم وذلك من خلال معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية التابعة لقطاع العام ، والتي تتمتع بمميزات خاصة تجعل من الضروري الاهتمام بالسلوك التنظيمي للعاملين وادائهم امرا ضروريا لتقديم خدمة صحية ذات جودة عالية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية من خلال دراسة عينة من العاملين ، ومحاولة قياس قيمة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين العوامل المحددة للرضا الوظيفي ، كما تهدف إلى تقديم بعض النتائج والاقتراحات التي تخدم المؤسسات المدروسة.

### الجانب النظري: الاطار النظري للرضا الوظيفي

تعريف فروم (Vroom): إن الرضا الوظيفي عن العمل هو تلك الاتجاهات المؤثرة على الأفراد اتجاه عملهم وأدوارهم المهنية.

تعريف طلعت إبراهيم لطفي: هو مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، وهذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين

العمل بالنسبة للفرد فإذا شعر الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته، تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل، أي يصبح راضيا عن عمله<sup>1</sup>.

تعريف شاني ولي Shani & Li: الرضا الوظيفي هو مواقف عاطفية من قبل الأفراد نحو الوظائف التي يشغلونها ويتوقف ذلك على الملائمة والانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد وأولويات الفرد لهذه الوظيفة<sup>2</sup>.

وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة، وله ثلاثة أبعاد:

✓ جانب شعوري/عاطفي: الرضا الوظيفي هو استجابة شعورية اتجاه جوانب العمل.

✓ جانب سلوكي: الرضا الوظيفي هو تصرفات الفرد وإيماءاته حيال نتائج متوقعة من عمله.

✓ جانب فكري: حيث أن الرضا الوظيفي مبني على أفكار وخبرات عملية علمية للفرد.

### تاريخ الاهتمام بالرضا الوظيفي

منذ عام 1930 ظهر مصطلح الرضا الوظيفي Job satisfaction للدلالة على المواقف والميول الذاتية للأفراد اتجاه وظائفهم، حيث أشار ماك موري Mc Murry (1932) إلى مفهوم الروح المعنوي كمحرك لارتفاع الإنتاجية لدى الأفراد بحيث يرجع مصدر الإحساس بالرضا الوظيفي لديهم إلى تقوية الدافعية والشعور بالإشباع لحاجاتهم<sup>3</sup>.

وتعد الدراسة التي قام بها هوبوك Hoppock في عام 1933 لقياس الرضا عن العمل للعاملين في نيوهوب بولاية بنسلفانيا الأمريكية مستخدما أسلوب الإنقاص من أول الدراسات المنهجية المنشورة عن الرضا الوظيفي<sup>4</sup>، تلتها بعد ذلك العديد من الدراسات مثل أبحاث بروك R.Suhrbrock، 1934، والتي تهدف إلى تحديد الرضا الوظيفي

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين

من خلال النسبة المئوية للراضين وغير الراضين عن عملهم<sup>5</sup>، إلا أن سنوات الكساد العالمي والحرب العالمية الثانية قد أجلت أي تقدم في موضوع دراسات الرضا الوظيفي لعدد من السنوات ففي عام 1958 نشر هيرزبرغ Herzberg بحثا انتقد فيه النظرية التقليدية واقترح بدلا من ذلك نموذجا مبني على أن الرضا الوظيفي هو متغير مستقل، كما اقترح أيضا النظر إلى العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي على أنها متميزة عن العوامل المؤدية إلى عدم الرضا، وقد اعتمد على نظرية ماسلو للحاجات، وفي فترة الستينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي أكثر تعقدا واتساعا من ذي قبل<sup>6</sup>.

لقد أسهمت مجموعة أخرى من البحوث التي قام بها اتكينسون Atkinson 1964 وماكيلان Acclelland 1961 في دراسات حاجات ودوافع الرضا الوظيفي ويعد فروم Vroom 1964 أهم دراسة حول الرضا الوظيفي والاتجاهات النفسية ودوافع العمل، حيث لخص فروم كل الدراسات السابقة والتي تجاوزت 4000 بحث وتوص إلى أنه هناك فرق بين مشاعر الرضا والاتجاهات النفسية وبين الدافعية للقيام بسلوك معين، وتقدم بفكرة هي أن توقعات الفرد للآثار المترتبة على بدائل السلوك المتاحة له، هي المحدد لدفاعيته لاختيار بديل معين منها، وقد أصبحت هذه النظرية تعرف بنظرية الدافعية<sup>7</sup>.

بعد ذلك وفي سنة 1976 قدم العالمان بورتير ولولير Porter & Lawler 1967، نموذجا لا يزال مقبولا إلى الآن حيث يقترحان نموذجا يحدد المحددات الرئيسية للرضا وعلاقته بمحددات الأداء، حيث أن الرضا يتحدد بناء على قيمة ما يحصل عليه الفرد من عوائد وتقديره لدى عدالة هذه العوائد، أما الأداء فيتحدد بالجهد المبذول في العمل متفاعلا مع قدرات الفرد وإدراكه لمكونات ومتطلبات دوره الوظيفي<sup>8</sup>.

ويدشير فيتش Fitch أن ما يزيد على 6000 بحث ومقال تم كتابته بنهاية 1984، وهذا يدل على الاهتمام الكبير الذي يوليه العلماء لموضوع الرضا الوظيفي، غير أنه من الملاحظ أن غالبية الدراسات في المجال ركزت على العاملين في القطاع الصناعي وقليل منها توجهت إلى قطاع الخدمات<sup>9</sup>.

### 1-3 عوامل الرضا الوظيفي

عموماً فإن الرضا الوظيفي يحدد بالمعادلة التالية:

الرضا = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.

أولاً: الأجر: إن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وانجلترا في سنوات الماضية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي فكلما زاد الدخل زاد الرضا الوظيفي للفرد اتجاه عمله، والعكس بالعكس.

إن دور الأجر يمتد ليعطي الشعور بالأمان ويرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير المؤسسة له، وفي بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع حاجات اجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المجاملات وبناء صداقات مع الآخرين<sup>10</sup>.

ثانياً: محتوى العمل: إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دوراً هاماً في التأثير على رضاه عن عمله، وفيما يلي تعرض أهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا:<sup>11</sup> درجة تنوع مهام العمل، درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد، استخدام الفرد لقدراته، خيارات النجاح والفشل.

ثالثاً: فرص الترقية: تساهم الترقية التي تتم وفقاً لنظم عادلة بالمؤسسة في الشعور بالرضا الوظيفي، حيث أن الترقية تنطوي على عدد من مؤشرات القيم التي تتعلق بإحساس الفرد الذاتي بجدراته، سواء كانت مؤشرات مادية أو معنوية واجتماعية<sup>12</sup>.

رابعاً: نمط الإشراف: لقد أشارت دراسة سابقة أقيمت في جامعة ميتشجان حول كيفية الارتباط بين النمط القيادي وبين المستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث بدأ جماعة من الباحثين بتحديد بعدين للقيادة هما: أولاً الاهتمام بالعمل والإنتاج، ثانياً الاهتمام بالعاملين.

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين

خامساً: جماعة العمل: يتوقف الرضا الوظيفي للفرد على نوع العلاقة السيكولوجية التي تربطه بزملائه العمل، وذلك يتفاعل السمات الشخصية في مجالات التعاون والتنافس والبناء، تحقيقاً للاندماج في الجماعة.

سادساً: ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل، كمتغيرات ظروف العمل مثل الإضاءة والرطوبة والنظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل، وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل، وتشير الدراسات إلى أن جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله وبالتالي درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل غير ملائمة<sup>13</sup>.

سابعاً: ساعات العمل: رغم أن حجم ساعات العمل يتم تحديد من طرف أرباب العمل بالتفاوض مع النقابات والحكومة، إلا أن الحديث يدور على أوقات الراحة التي يستفيد منها العامل أثناء العمل.

#### 4- الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية.

كما أشرنا سابقاً فإن الرضا الوظيفي يعتبر من أشد المواضيع اهتماماً من قبل الباحثين وذلك لأهمية شعور العاملين في المؤسسة بالرضا إزاء عملهم وللإستفادة من فوائده العديدة، ورغم أن معظم الدراسات حول الرضا الوظيفي تم إجرائها على المؤسسات الإنتاجية، فإن قطاع الخدمات لم يحظى بالقدر الكافي من الدراسات، خاصة في المؤسسات الصحية، التي هي مؤسسات تقدم خدمات إنسانية، وتعتمد على العنصر البشري بشكل كبير، ومهم كأطباء وممرضين وفنيين في تقديم الخدمة الصحية للمرضى، لذا كان من الأولى الاهتمام والتركيز على وجود العلاقات الإنسانية والرضا الوظيفي للعاملين فيها، ولأن الخدمة المقدمة للمرضى ذات حساسية كبيرة والخطأ فيها غير مسموح وتكلفته جسيمة، ويعتمد على خبرة الأطباء والممرضين، وبالتالي فإن الحالة النفسية وسلوك العاملين في المؤسسة الصحية ورضاهم عن العمل سوف ينعكس على جودة الخدمة المقدمة للمرضى، ومن ثم ينعكس أيضاً على أداء المؤسسة.

### 3- الجانب التطبيقي الدراسة الميدانية

1-3- منهج الدراسة : يعد المنهج الوصفي المنهج الملائمة لمثل هذه الدراسة بالاعتماد على مسح آراء الباحثين واجراء الدراسة التحليلية للبيانات المستخرجة للوصول إلى نتائج دقيقة ويتم استخدام اداة الاستبيان لتحقيق هذا الغرض

2-3- مجتمع وعينة الدراسة : تم اختيار ثلاثة مستشفيات عمومية من ولاية المسيلة وهي مستشفى الزهراوي ، ومستشفى سيدي عيسى ، وهي مؤسسات استشفائية عمومية (EPH) عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وفق المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007.

وقد تم توزيع 200 استبيان وتم استبعد منها 26 استبيان نظرا لعد استرجاعها او عدم اكتمالها وصلاحيتها للتحليل لذلك تكون عينة البحث تتكون من 174 استبيان وتتمتع هذه العينة بميزات وخصائص تم عرضها في الجدول الموالي.

#### الجدول رقم (01) تحليل خصائص العينة

النسبة المئوية %	التكرار	المتغير		النسبة المئوية	التكرار	المتغير	
		المنصب الوظيفي	الإداري			الجنس	العمر
27.6	48	طبيب	إداري	42.5	74	ذكر	من 20 - 35 سنة
8.6	15	ممرض	طبيب	57.5	100	أنثى	
46.6	81	متقاعد	ممرض	64.9	113	من 36 - 50 سنة	من 51 - 65 سنة
17.2	30	أقل من 3 سنوات	متقاعد	25.9	45	من 36 - 50 سنة	
33.9	59	من 4 - 10 سنوات	أقل من 3 سنوات	9.2	16	من 51 - 65 سنة	المستوى التعليمي
35.1	61	من 11 إلى 15 سنة	من 4 - 10 سنوات	17.8	31	ثانوي أو أقل	
10.9	19	أكثر من 15 سنة	من 11 إلى 15 سنة	30.5	53	ليسانس	
20.1	35	ماستر	أكثر من 15 سنة	14.9	26	تقني سامي	شهادة دولة ممرض
		دكتوراه		8	14	ماستر	
		شهادة دولة ممرض		8.6	15	دكتوراه	
				20.1	35	شهادة دولة ممرض	

المصدر : اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss



### 3-3- أداة الدراسة والأدوات الإحصائية

بناء أداة الاستبيان: تعتبر أداة الاستبيان من الأدوات الأكثر ملائمة واستخداما، في جمع آراء الباحثين، وبعد استقراء العديد من الدراسات السابقة والأبحاث قمنا بتصميم استبيان يتلاءم مع فرضيات الدراسة ويتكون من قسم يحتوي على البيانات الشخصية للمبحوث، وتتكون من (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، منصب العمل، الخبرة). وقسم يهدف إلى قياس الرضا الوظيفي، وقد اعتمدنا على سلم ليكرت الخماسي في كل محاور الاستبيان مع إعطاء الأوزان وفق هذا السلم، وتحديد المتوسط المرجح الذي يستفاد منه في معرفة اتجاهات المبحوثين.

أدوات التحليل الإحصائي: وفي دراستنا هذه استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) spss إصدار 20.

4-3- صدق وثبات أداة الاستبيان: تم عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة لتحقيق الصدق المحكمين، اما قياس ثبات الأداة فمن خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha فقد توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم (02).

الجدول رقم(02) قياس ثبات الاستبيان معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

المحور	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
الرضا عن الاجر	0.75
الرضا عن محتوى العمل	0.73
الرضا عن الترقية	0.57
الرضا عن نمط الإشراف	0.83
الرضا عن جماعة العمل	0.74
الرضا عن ظروف العمل	0.64
الرضا الوظيفي	0.892

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين

فنلاحظ أن معامل الثبات لكل عبارات الاستبيان قد بلغت 0.892 لكل المحاور مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

3-5- نتائج إختبار الفرضيات ومناقشتها.

إختبار الفرضية الأولى لإختبار هذه الفرضية قام الباحث باستعمال الإختبار T-TEST لعينة الاحادية وتحصل على النتائج المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): إختبار T-TEST للعينة الاحادية لمحور الرضا الوظيفي

المؤسسة	n	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة	مستوى الرضا
مستشفى الزهراوي	96	2.62	0.828	4.478	0.00	منخفض
مستشفى سيدي عيسى	34	3.26	0.744	2.07	0.02	متوسط
مستشفى بن سرور	44	3.27	0.938	1.95	0.02	متوسط
الكلية	174	3.38	0.78	6.38	0.00	متوسط

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن مستوى الدلالة الكلية قد بلغ 0.000 لذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي يتوافر مستوى ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات المدروسة.

ومن أجل تحليل محددات الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة نقوم بحساب المتوسط العام والانحراف المعياري لكل محور من محاور الرضا الوظيفي المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): البيانات الوصفية لمحددات محور الرضا الوظيفي

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
الرضا عن الاجر	2.62	1.10	متوسط
الرضا عن محتوى العمل	2.88	1.16	متوسط
الرضا عن الترقية	3.21	0.84	متوسط
الرضا عن نمط الاشراف	2.75	1.14	متوسط
الرضا عن جماعة العمل	3.30	1.00	متوسط
الرضا عن ظروف العمل	3.20	1.10	متوسط
الرضا الوظيفي	3.38	0.78	متوسط

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss

تشير نتائج الجدول اعلاه إلى ان المتوسط العام لمحور الرضا الوظيفي يقدر ب 3.38 وبانحراف معيار قدره 0.78 وهذا يدل على ان معدل الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى متوسط إلى حد ما ، مما يدل على أن إدراك أفراد العينة للرضا الوظيفي لا يرقى إلى مستوى مقبول عموما وهذه النتيجة تتفق مع دراسة تم القيام بها سنة 1999 على عينة من العاملين في مستشفى مصطفى باشا، حيث توصل الباحث إلى انخفاض الرضا المهني وأن نسبة 57.27% من العمال غير راضين عن عملهم. وهذا مؤشر على وجود خلل يتطلب دراسة أسبابه.

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين  
 اختبار الفرضية الثانية : لاختبار الفرضية الثانية نستخدم معامل الارتباط بيرسون  
 وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(05): العلاقة الارتباطية بين محددات الرضا الوظيفي

المحور	الرضا عن الاجر	الرضا عن محتوى العمل	الرضا عن الترقية	الرضا عن نمط الاشراف	الرضا عن جماعة العمل	الرضا عن ظروف العمل	الرضا الوظيفي
الرضا عن الاجر	1	0.449	0.675	0.547	0.441	0.495	0.791
الرضا عن محتوى العمل	0.449	1	0.63	0.813	0.826	0.552	0.615
الرضا عن نظام الترقية	0.675	0.63	1	0.832	0.536	0.67	0.796
الرضا عن نمط الاشراف	0.547	0.813	0.832	1	0.632	0.627	0.68
الرضا عن جماعة العمل	0.441	0.826	0.536	0.632	1	0.444	0.572
الرضا عن ظروف العمل	0.495	0.552	0.67	0.627	0.444	1	0.638
الرضا الوظيفي	0.791	0.615	0.796	0.68	0.572	0.638	1

المصدر: اعتمادا على بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss

يبين الجدول اعلاه ان هناك علاقة ارتباطية بين محددات الرضا الوظيفي والرضا الوظيفي العام، وتتراوح هذه العلاقة الارتباطية بين 0.444 و 0.832، وذلك عند مستوى دلالة 0.05 .

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين  
 كما ان تحليل النتائج المتحصل عليها يظهر ان الرضا عن نظام الترقية له اكبر  
 علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي للأفراد بمعدل 0.796 يليه الرضا عن الاجر بمعدل  
 0.791.

### اختبار الفرضية الثالثة

من اجل كشف الفروق في اجابات المبحوثين نستخدم تحليل احادي التباين ANOVA  
 الموضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06) تحليل التباين الاحادي ANOVA

النتيجة	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة F	لمتغيرات الشخصية
لا توجد فروق	غير دال	0.295	1.105	الجنس
لا توجد فروق	غير دال	0.952	0.049	العمر
توجد فروق	دال	0.041	2.377	المستوى التعليمي
توجد فروق	دال	0.006	4.281	منصب العمل
لا توجد فروق	غير دال	0.682	0.501	الخبرة المهنية

يشير الجدول رقم (06) للتحليل التباين الاحادي ANOVA إلى صحة هذه الفرضية  
 جزئيا، ونستنتج أنه لا يوجد تأثير لاختلاف الجنس والعمر والخبرة لأفراد العينة على  
 مستوى الرضا الوظيفي لديهم بينما المستوى التعليمي ومنصب العمل لهما تأثير، اي  
 يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يعزى لتغيرات المستوى التعليمي  
 ومنصب العمل.

الخاتمة

مما سبق ومن خلال المقابلات والملاحظات الميدانية توصلنا إلى: أن مستوى  
 الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصحية المدروسة يتحدد بعدة عوامل

تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية..... د/ عسلي نورالدين

أهمها: الأجر، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف، ظروف العمل، محتوى العمل، عدالة نظام المكافآت والترقية.

وقد توصلنا إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للعينة المدروسة ذو دلالة إحصائية، وهذا ما يتفق مع الدراسة التي قام بها محمد مسعود بورعدة حول الرضا الوظيفي للعاملين، إذ يرى أن مستوى الرضا الوظيفي يتحدد نسبيا وفقا لإدراك الأفراد العاملين لمدى إشباعهم لحاجاتهم.

كما توصلنا إلى أن أفراد العينة المدروسة هم راضون على مكان العمل، والعلاقة مع زملاء العمل، ونمط الإشراف، ومحتوى العمل، بينما هم غير راضون إلى حد ما عن عدالة نظام الترقية، والأجور، ونظام التحفيز والمكافآت.

ويرى بن لوصيف زين الدين من خلال دراسته لواقع تسيير المؤسسات الصحية العمومية في ظل المتغيرات المعاصرة أن المؤسسات الصحية العمومية لا تهتم بتحفيز ومكافأة العاملين المجددين، رغم ما تحتله كتلة الأجور من نفقات القطاع الصحي، وتتمثل في ما بين 80 إلى 90% من ميزانية المؤسسات الصحية، ويعود عدم تحفيز العاملين إلى اعتمادها على نظام تقييم الأداء التقليدي.

الاقتراحات: في نهاية بحثنا نتقدم بالاقتراحات التالية:

- 1- الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير كل شروط المادية والمعنوية للعاملين لتحفيز العمال.
- 2- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية والتمثلية في السكن والنقل للعاملين خصوصا القادمين من المناطق البعيدة لضمان بقائهم في مناصب عملهم.
- 3- اجراء مسح دوري لآراء العاملين واتجاهاتهم لمعرفة مستوى رضاهم والعمل على تحسين مستوى ادائهم. وضمان رضاهم وولائهم للمؤسسة الاستشفائية.
- 4- إجراء دراسات حول علاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات التنظيمية كضغوط العمل والصراع التنظيمي وغيرها.

- <sup>1</sup> طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب، القاهرة، مصر، 2007، ص 178.
- <sup>2</sup> Li.Y & Shani A, Strees dynamic of information, systems mangers A contingency model journal of management information systems, vol 7, n°04, 1991
- <sup>3</sup> محمد بالراح، الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران، الجزائر، 2014، ص 93.
- <sup>4</sup> سالم محمد السالم، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية، مطبوعات الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1997، ص 55.
- <sup>5</sup> محمد بالراح، مرجع سابق، ص 76.
- <sup>6</sup> سالم محمد السالم، مرجع سابق، ص 55.
- <sup>7</sup> أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983، ص 34.
- <sup>8</sup> المرجع نفسه، ص 59.
- <sup>9</sup> سالم محمد السالم، مرجع سابق، ص 62.
- <sup>10</sup> أحمد صفر عاشور، مرجع سابق، ص 143.
- <sup>11</sup> فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 262.
- <sup>12</sup> ثابت عبد الرحمان إدريس، جمال الدين محمد مرسي، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 300.
- <sup>13</sup> منال البارودي، الرضا الوظيفي وفق التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص 42.