



جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان:

واقع الرضا الوظيفي

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية
-الأطرش أحمد-خميس مليانة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

*ظريف عبدالله

إعداد الطالبة:

*محمد بلكبير نور الهدى

لجنة المناقشة

رئيسا :بغدادى بلال -أستاذ مساعد-أ-
مشرفا :ظريف عبدالله-أستاذ مساعد-أ-
ممتحنا :بن ذهبية محمد -أستاذ مساعد-ب-

السنة الجامعية : 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل

إلى الذي كلله الله بالهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار

إلى من أحمل إسمه بكل افتخار، إلى من عمل بكد في سبيلي

وأوصلني إلى ما أنا عليه... الذي أدين له بالكثير من الشكر

أبي الكريم

أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار

وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد، وإلى الأبد والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني،

إلى من ربتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات

إلى التي غمرتني بحبها وحنانها، إلى التي طالما تفتقر قلبها شوقا وحتى عيناها

الوضاءتان إلى رؤيتي متقلدة شهادة الماستر وها هي قد أينعت لأقدمها اليوم بين يديها

أمي الحبيبة

إلى كل أخواتي الأعزاء إلى كل من أيدني في مشواري الدراسي هذا

إلى كل أساتذة علوم التسيير وإلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد.

نور الهدى

شكر

الحمد لله والشكر لله الذي أنعم علي بنعمة العلم، ووفقني في بلوغ هذه الدرجة، ومنحني القوة والصبر على إنجاز هذا العمل المتواضع، وسدد خطاي إلى خير ما فيه.

"فاللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى"

أتقدم بشكري الجزيل إلى كل من ساعدني في هذا العمل وبالأخص الأستاذ المشرف

"ظريف عبد الله" على توجيهاته ونصائحه القيمة.

كما أتقدم بالشكر إلى كافة عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية بخميس مليانة على

إستقبالهم وعلى الخدمات المقدمة والمعلومات القيمة خاصة عمال مصلحة الإدارة.

وأخيرا اوجه شكري إلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة في إنجاز هذا العمل من قريب

أو بعيد.

المخلص:

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية "الأطرش أحمد" خميس مليانة فهو موضوع يتعلق بمشاعر الفرد وأحاسيسه المرتبطة بالعمل ويمكن أن يتحقق بعدة عوامل سواء كانت مادية أو معنوية مثل الرضا عن الأجر والترقية، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن الوظيفة والظروف الفيزيائية، والذي يؤدي إلى تأدية الأعمال بشكل جيد وبطريقة مميزة. وقد عمدنا من خلال هذه الدراسة إلى التطرق إلى ماهية الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى كالأداء الوظيفي ودوران العمل.

وفي الأخير قمنا بدراسة ميدانية تبين واقع الرضا الوظيفي ومحدداته المدروسة المتمثلة في الرضا عن الأجر والترقية، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن الوظيفة والظروف الفيزيائية في المؤسسة الاستشفائية "الأطرش أحمد" - خميس مليانة -.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأجر والترقية، علاقات العمل، الوظيفة والظروف الفيزيائية.

Summary:

The main purpose of this study is to know about the actual reality of functional contentment, the case of "L'atrache Ahmed", institutional hospital of khemis-miliana.

It's a topic that concerned with individual's emotion and the way he feels about the job and how it can be achieved by many factors rather were materials or morals. For example; fulfillment with rate and promotions, working relationships, contentment with job itself and the physicals conditions which lead to the perfection of doing the occupation in a special way.

The study demonstrates to us the nature of the functional satisfaction and his relation with other changes such as occupational performance and job's rotation. At the end we did practical study about the functional satisfaction and its changeable, where are presented in fulfillment with the rate and promotion, job's relationships and get convinced with the job along its occupational conditions, in the institutional hospital of khemis-miliana.

Key words: functional contentment /satisfaction – rate and promotion – work relationships –job and physical conditions.

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملاحق
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: عموميات حول الرضا الوظيفي
7	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته
7	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
7	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
9	المطلب الثاني: أشكال الرضا الوظيفي، والعوامل المؤثرة فيه
9	الفرع الأول: أشكال الرضا الوظيفي
10	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
11	المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي وطرق قياسه
11	الفرع الأول: محددات الرضا الوظيفي
12	الفرع الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي
13	المطلب الرابع: مؤشرات الرضا الوظيفي وآثاره

فهرس المحتويات

13	الفرع الأول: مؤشرات الرضا الوظيفي
16	الفرع الثاني: آثار الرضا الوظيفي
17	المبحث الثاني: علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى
17	المطلب الأول: الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي
18	المطلب الثاني: الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل
18	المطلب الثالث: الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل
19	المطلب الرابع: الرضا الوظيفي وحوادث العمل
21	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية
21	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات السابقة
28	المطلب الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
28	المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة الحالية
29	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الإستشفائية -الاطرش احمد- خميس مليانة
32	المطلب الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية -خميس مليانة-
32	الفرع الأول: نشأة المؤسسة
32	الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة
32	المطلب الثاني: التعريف بالموارد البشرية للمؤسسة وبإمكانياتها المادية
32	الفرع الأول: التعرف على مواردها البشرية
33	الفرع الثاني: التعرف على إمكانياتها المادية

فهرس المحتويات

33	المطلب الثالث: الإطار التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية والمصالح الاستشفائية التابعة لها
33	الفرع الأول: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة
35	الفرع الثاني: دراسة المصالح الاستشفائية التابعة للمؤسسة
36	الفرع الثالث: التطرق لمهام المؤسسة وأهدافها
39	المبحث الثاني: الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج
39	المطلب الأول: الطرق المنهجية للدراسة
42	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
62	خلاصة
64	خاتمة
68	قائمة المراجع
70	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	10
02	المصالح الاستشفائية التابعة للمؤسسة	35
03	مقياس ليكرت الخماسي	40
04	الاحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان	40
05	صدق وثبات الاستبانة	41
06	توزيع الفا كرونباخ على محاور الاستبانة	41
07	توزيع افراد العينة حسب النوع الاجتماعي	42
08	توزيع افراد العينة حسب العمر	43
09	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	44
10	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	44
11	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	45
12	توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل	46
13	عبارات عينة الدراسة حول الاجر	47
14	عبارات عينة الدراسة حول الترقية	49
15	عبارات عينة الدراسة حول علاقات العمل	51
16	عبارات عينة الدراسة حول الاشراف	53
17	عبارات عينة الدراسة حول الرضا عن الوظيفة	55
18	عبارات عينة الدراسة حول الرضا عن ظروف العمل	57
19	اختبار T للاجر والترقية	60
20	اختبار T لعلاقات العمل مع الزملاء والاشرف	60
21	اختبار T للرضا عن الوظيفة وظروف العمل	61

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
42	نسب توزيع افراد العينة حسب النوع الاجتماعي	02
43	نسب توزيع افراد العينة حسب العمر	03
44	نسب توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	04
44	نسب توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
45	نسب توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	06
46	نسب توزيع افراد العينة حسب طبيعة العمل	07

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
70	إستمارة الاستبيان	01
74	تحليل نتائج Spss	02

مقدمة

توطئة:

أصبح جليا لأي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها، أن الموارد البشرية هي الأساس في ذلك، فإن تحققت جل أهدافها تبقى فعاليتها مرتبطة بتحقيق الهدف الاجتماعي، أي مدى الكفاءة في تسيير الموارد البشرية، من هنا ظهرت ضرورة إعطاء الأهمية الكافية للموارد البشرية، وتسعى المؤسسات لتجسيد ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي لأي فرد عامل بالمؤسسة، فهو بحاجة إلى الشعور بالعدالة، الانصاف والمساواة في المعاملة، توزيع العوائد، توفير الجو الملائم للعمل وغيرها من العوامل ذات التأثير المباشر وغير المباشر على الفرد بهدف بلوغ درجة من الاشباع المتوافقة للحاجات المتباينة والمتعددة وحتى المتنامية وفقا لما يدركه ويتوقعه الفرد، وعليه يكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة، إذ يعتبر مؤشرا يستند إليه في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد، ونظرا لارتباطه بالحاجات ومستوى الاشباع وكذا طموح الأفراد ودافعيتهم، فهو يتصف بخصائص تميزه عن باقي المفاهيم الأخرى والتي ينبغي على المؤسسة إدراكها للاستفادة من نتائجها على مستوى الفرد والمؤسسة بشكل عام.

الرضا الوظيفي وكباقي المفاهيم الأخرى قد عولج من عدة باحثين تعددت وجهات نظرهم كل حسب الحقبة الزمنية التي عايشوها بظروفها والعوامل ذات الصلة بالموضوع السائدة آنذاك، وكل منهم ساهم في ترك كم معرفي ذات أهمية في المجال العلمي ويبقى الدور على المؤسسات الهادفة إلى التقدم في تفهم مختلف العوامل المؤثرة في العنصر البشري لتحقيق رضاه الوظيفي.

إشكالية الدراسة:

وعليه فإهتمام هذه الدراسة ينص حول واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية " الأطرش أحمد" خميس مليانة.

ومن هذا المنطلق تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:
ما هو واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية "الأطرش أحمد" خميس مليانة؟
وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالرضا الوظيفي؟
2. هل الموظفون راضون عن الاجر وسياسة الترقية في المستشفى؟
3. هل علاقات العمل (الاشراف والزملاء) في المستشفى جيدة بالنسبة للموظفين؟
4. هل الموظفون راضون عن وظائفهم وظروف عملهم؟

فرضيات الدراسة:

وكاجابة على الأسئلة الفرعية تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:
- أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورجبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

- الموظفون راضون عن الاجر وسياسة الترقية في المستشفى.
- علاقات العمل (الاشراف والزملاء) في المستشفى جيدة بالنسبة للموظفين.
- يشعر الموظفون بالرضا اتجاه وظائفهم وظروف عملهم فيها.

أهداف الدراسة:

- نسى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي ومدى أهميته.
- التعرف على مختلف المحددات المؤثرة على الرضا الوظيفي.
- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذا البحث من خلال ما يلي:
- أهمية الرضا الوظيفي فهو موضوع جد مهم ومفيد للمنظمات ككل.
- يعتبر الرضا الوظيفي مؤشر هام في حياة وسيرورة المؤسسة.
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بالرضا الوظيفي.
- تفتح هذه الدراسة مجال لمناقشة هذا الموضوع لباقي الشعب من زوايا اجتماعية، قانونية... الخ.

مبررات اختيار الموضوع:

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.
- الرغبة الشخصية للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع.
- ابراز واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

حدود الدراسة:

لقد تمت هذه الدراسة في إطار حدود بشرية، مكانية، زمنية تظهر فيما يلي:

- الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة من خلال التطرق إلى: الأجر والترقية، العلاقات داخل المؤسسة، الوظيفة، الظروف الفيزيائية.

- الحدود البشرية:

تتمثل عينة الدراسة في 40 موظف من مختلف الرتب والوظائف بالمستشفى العمومي "الأطرش أحمد" خميس مليانة.

- الحدود المكانية:

تركزت الدراسة في المستشفى العمومي "الأطرش أحمد" خميس مليانة.

- الحدود الزمنية:

لقد تمت هذه الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي 2020/2019.

منهج الدراسة:

من أجل دراسة إشكالية موضوع البحث وتحليل أبعادها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض الأسس الفكرية للرضا الوظيفي وفقا للجهود العلمية التي تناولتها، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي الاحصائي لتشخيص المشكلة ووصفها موضوعيا من خلال القياس الكمي لأراء واتجاهات العمال محل الدراسة نحو واقع الرضا الوظيفي، ومن ثم القيام بالتحليل الاحصائي لنتائج الاستبيان.

وسائل وأدوات الدراسة:

لقد اعتمدنا في جمع البيانات والمعلومات على مجموعة من الوسائل والأدوات في الجانب النظري والتطبيقي.

أ. **الجانب النظري:** للحصول على المعلومات تم الاعتماد على المسح المكتبي لكل من الكتب والمذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.

الأنترنت باعتبارها وسيلة هامة في الحصول على المعلومات.

ب. **الجانب التطبيقي:** أما في هذا الجانب فقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات من عينة البحث المختارة، بهدف كشف العلاقة بين المتغيرات الواردة فيه.

ولقد وضعنا مجموعة من الأدوات المتمثلة في:

استخدام البرنامج الاحصائي spss تحليل البيانات، وعرض المتغيرات وتفرغ الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة، والاحصائيات وارقام خاصة بالمؤسسة محل الدراسة من خلال الوثائق المتحصل عليها.
هيكل الدراسة:

من أجل الالمام بكل جوانب الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول: في هذا الفصل تناولنا الإطار النظري للدراسة حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الرضا الوظيفي، أما في المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى، أما في آخر المبحث فتطرقنا من خلاله إلى أهم الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة وذكر أهم مميزات الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: في هذا الفصل قمنا بتقديم عرض عام حول المؤسسة محل الدراسة من خلال المبحث الأول، أما المبحث الثاني خصص لعرض إجراءات منهجية الدراسة الميدانية وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، وكما تم أيضا في هذا المبحث التحليل الوصفي لخصائص العينة والتحليل الاحصائي لمعطيات الاستبيان، واختبار فرضيات الدراسة.

صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا عدة مشاكل وصعوبات أثناء انجازنا لهذه الدراسة سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو الدراسة الميدانية، ويمكن حصرها فيما يلي:

1. عدم التزام بعض العمال بالوقت المتفق عليه لتسليم الاستبيانات.
2. صعوبة الحصول على المراجع المتعلقة بجوهر الموضوع.
3. صعوبة القراءة والكتابة لدى عينة من الدراسة.
4. عدم فهم اللغة العربية لدى بعض العمال، وهذا ما يؤثر على استيعابهم للعبارات.
5. عدم التمكن من الاتصال بكل عمال المؤسسة.
6. الضغط المهني في العمل يقلل من تركيز بعض العمال في الإجابة عن العبارات مما يؤثر على مصداقية النتائج.
7. رفض بعض إدارات المؤسسة الادلاء ببعض المعلومات بحجة أنها معلومات سرية.

الفصل الأول

الإطار النظري للرضا الوظيفي

تمهيد:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الإهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين، بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً ذلك لأنه حالة إنفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فمنهم من إعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك الموظفين كالأداء، التغيب، دوران العمل، وكما تم إعتبره كمتغير تابع يتأثر بالأجور والرواتب والمكافآت والمنح ونظام إتخاذ القرارات.

وبما أن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضاهم عن العمل، أي أنه بمقدار ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزداد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل، فهو ناتج لشعور الفرد بالسعادة والرضا عن العمل، فإن الرضا يتحدد بناء على قيمة ما يحصل عليه الفرد من عوائد وتقديره لمدى عدالة هذه العوائد.

المبحث الأول: عموميات حول الرضا الوظيفي

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة والاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه ومع ضخامة تلك الدراسات المتعلقة به، إستخدم علماء النفس الرضا الوظيفي ولا يزال هناك إختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي فقد إستخدم للإشارة على إتجاهات التي يحملها الموظف نحو عمله والتي يعبر عنها بصور سلوكية.

وضمن هذا المبحث سنلقي الضوء على الرضا الوظيفي من حيث مفهومه، أهميته، أشكاله، العوامل المؤثرة فيه، محدداته، طرق قياسه، مؤشرات وأثاره.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

لا يوجد تعريف محدد أو مفهوم متفق عليه للرضا الوظيفي وهذا راجع إلى تعدد الكتابات وتناوله من أكثر من جهة إختصاص يضاف عليه أن الرضا غالبا ما ينظر إليه أنه موضوع فردي بحث من منطلق الإختلاف القائم بين الأفراد من حيث طموحاتهم وقيمهم وخبراتهم، لذا قد نجد ما يرضي فرد لا يرضي الآخر، لذلك أن الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر.

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

نقوم بالتطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

أولاً: تعريف الرضا

الرضا لغة: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا، ورضي عنه، أحبه، وأقبل عليه.

الرضا اصطلاحاً: أما في الإصطلاح فقد عرفه أوارد وشييت بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود¹.

ثانياً: الرضا الوظيفي

عرفه بورتير: "الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل في المؤسسة وما تحقق له من إشباعات وكذا إدراكه لعدالة هذه العوائد".

عرفه بلوك: "الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبره محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه، بتقدير الفرد للعمل وإرادته".

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002،

عرفه ستون: "أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها"¹.

أما الأستاذ لولر: "إن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل"².

أما ميست وهيت: "فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين"³.

ويرى هاربرت: "أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم"⁴. وهناك من يعتقد أن: الرضا الوظيفي والإندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون.⁵

- كما أشار "محمد الصيرفي" لتعريف أخرى لبعض الكتاب نذكر منها⁶:

عرفه هوبك: "أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق "أني راضي في وظيفتي".

ويرى كاتزل: "أن درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلا، وما يطمح إلى تحقيقه.

كما عرفه فروم: أنه إتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه".

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي فيما يلي:

- بالنسبة للموظف:

- تحقيق الإستقرار الوظيفي.
- الحصول على راتب جيد نسبة للأشخاص في مواقع أخرى يفتقرون فيها للرضا الوظيفي.
- التمتع بالتقدم الوظيفي والنمو بشكل متواصل.
- حصد المكافآت والجوائز باستمرار.

¹ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص196.

² أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1983، ص 53.

³ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 195.

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 211.

⁵ مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 354.

⁶ محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، مصر، 2008، ص131-133.

- توفر عنصر الولاء الوظيفي تلقائياً فور تحقيق الرضا الوظيفي.
- إرتفاع مستوى الإلتزام بأداء المهام الموكلة للموظف.

- بالنسبة للمنشأة:

- جني أفضل النتائج نتيجة تنامي شعور الولاء الوظيفي لدى الموظف.
- تحقيق مستوى متقدم من النتائج.
- تحقيق عوائد مادية أعلى من قبل.
- إتاحة الفرص للموظفين التعلم والنمو أكثر وأكثر.
- القدرة على الإحتفاظ بالموظفين لأطول وقت ممكن.
- توطيد العلاقة بين الموظف والبيئة التنظيمية التي يعمل بها.
- مؤازرة العاملين للمؤسسة في الأزمات بغض النظر عن المردود المادي.
- تمكين الشركات والمؤسسات بالاحتفاظ بذوي الخبرات والكفاءات البشرية ومنعها من التسرب لمنشآت أخرى.

المطلب الثاني: أشكال الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى أشكال الرضا الوظيفي ومجموعة العوامل المؤثرة فيه .

الفرع الأول: أشكال الرضا الوظيفي

يأخذ الرضا الوظيفي أحد الشكلين التاليين¹:

أولاً: الرضا العام

ويعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها، ولا مقدار ذلك فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً، أنه يفيد في إتخاذ نظرة عامة مع موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة-.

ثانياً: الرضا النوعي (الجزئي)

ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدى وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتقيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

¹ فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص221.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة، وأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه، ويمكن تلخيص وتقسيم أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالجدول التالي:

الجدول رقم (01): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين				
عوامل متعلقة بالبيئة	عوامل متعلقة بالمؤسسة	عوامل متعلقة بالوظيفة		عوامل متعلقة بالعامل
<ul style="list-style-type: none"> - مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة. - الانتماء الديمغرافي. - (حضري - ريفي). - اختلاف الجنسية. - البيئية الاجتماعية والثقافية - الداخلية والخارجية. - نظرة المجتمع للموظف. 	<ul style="list-style-type: none"> - مدة وتوقيت العمل. - ظروف العمل المادية. - أساليب العمل. - الإجراءات القانونية للعمل. - نظم الاتصال. - التكنولوجيا. - نمط القيادة والإشراف. 	<p><u>من حيث أداء العامل للوظيفة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالانجاز. - الأجر والحوافز. - فرص الترقية. - الشعور بالأمن الوظيفي. - العلاقات مع الآخرين. 	<p><u>من حيث طبيعة تصميم الوظيفة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - درجة تكبير الوظيفة. - درجة اثناء الوظيفة. - طبيعة الوظيفة. - المشاركة في اتخاذ القرار. - المستوى التنظيمي للوظيفة. 	<ul style="list-style-type: none"> - عامل السن. - الأقدمية في العمل. - نوع الجنس. - المستوى التعليمي. - أهمية العمل للعامل. - شخصية العامل (اتجاهاته - قيمه - معتقداته وطموحه).

المصدر: نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية-حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص192.

المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي وطرق قياسه

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم محددات الرضا الوظيفي وطرق قياسه.

الفرع الأول: محددات الرضا الوظيفي

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين بغية إشباعها، كما أن هنالك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إن توفرت أو مستاء من عمله إذا نقصت¹، كما تختلف من فترة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر ومن فرد إلى آخر وتتمثل في:

❖ **الأجر:** على الرغم من محاولة بعض الباحثين تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه، إلا أن الأجر يبقى يفرض نفسه كعامل أساسي واستراتيجي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إذ يعد الأجر من أهم أسباب النزاعات العمالية، وخلافا لما يذهب إليه هرزبرغ وأتباعه في اعتبارهم للأجر كمجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية، فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار، إضافة إلى أن مستوى الأجر قد يعكس درجة تفوق الفرد ونجاحه، الأمر الذي يجعله يأخذ طابعا اجتماعيا ومعنويا لا يستهان به.

❖ **فرص الترقية:** يرى الباحث " محمد حلبي " أن الترقية تعني نقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع أكبر وذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى، إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا من العمل هو طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة، والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا يحدث له استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة².

❖ **الإشراف:** يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمده الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت والتي ترى بأن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، بالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم، والتسامح عن أخطائهم، قد يربح ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل.

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003،

² علي غربي، بلقاسم سلاطنية، اسماعيل قيرة، "تنمية الموارد البشرية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص 113.

ويؤكد "ليكرت" (1961): أن المشرف الذي ينظر إلى مرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم.

❖ **العلاقة مع الزملاء:** تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر التي تمثل هذه الجماعة

مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يتحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكلما تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توتر لديه أو يعوق وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله.

❖ **الظروف الفيزيائية:** إن تحسين الظروف كإعتدالية الحرارة والاضاءة المناسبة والتهوية

الجيدة، وما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الأداء والإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله.

الفرع الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي

يتعين على الإدارة قبل الشروع في رسم السياسات وإتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين العاملين لديها، أن تجمع البيانات والمعلومات حول مؤشرات الرضا الوظيفي وإتجاهاته ومحدداته للعاملين لديها ويمكن للإدارة أن تتلمس بصورة غير رسمية من خلال الانطباعات التي تتوفر لديها من العاملين لبعض هذه المؤشرات والمحددات، إلا أن هذه الانطباعات قد تؤدي إلى تكوين صورة غير حقيقية عن الرضا، فالعاملون يحجمون عادة عن إبلاغ رؤسائهم عن الجوانب السلبية في العمل، ومن ثم فإن القياس الدقيق للرضا يتطلب إتخاذ إجراءات وترتيبات خاصة، على نحو يكفل إمداد الإدارة بمعلومات دقيقة حول شعور العاملين اتجاه وظائفهم وأعمالهم والظروف السائدة في منظماتهم ومن أهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي:

1-تحليل ظواهر الرضا: أكثر طرق القياس بساطة وإنتشار، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره اتجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدوون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدوون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، و من مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

2-طريقة هرزبرغ: (طريقة القصة): وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي يشعرون فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا والإستياء، وإنعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا أو سلبا وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي أن العوامل التي يؤدي وجودها

إلى الرضا الوظيفي، لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا، وقد وجهت إلى هذه الطريقة إنتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تقتصر إلى قدر قليل من الموضوعية لإعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.

3-طريقة الاستقصاءات: وتعتمد هذه الطريقة على إستقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل:

نموذج فروم أو نموذج التوقعات وكذلك نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً وإمكانية إستخدامها في حالات العينات الكبيرة وقلة التكلفة، وخصوصية المعلومات.

4-طريقة الحالات الحرجة: وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وأن يصف شعوره إتجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من أجل التعرف على رضا الموظف إتجاه وظيفته.

5-طريقة المقابلة الشخصية: حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل وبناءاً على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل.

المطلب الرابع: مؤشرات الرضا الوظيفي وآثاره

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مؤشرات الرضا الوظيفي وأهم آثاره.

الفرع الأول: مؤشرات الرضا الوظيفي

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض، الشكاوى، إضافة إلى الغياب، ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى إنخفاض إنتاجها وتدهور أدائها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر (تأهيل وتدريب الأفراد الجدد).

إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين¹:

- إرتفاع تكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى إرتفاع التكاليف.

¹ زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس

العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص77.

- إرتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكيات وتعد التكاليف الناتجة عن حالة عدم رضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي.

لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد ما أمكن من

تراكم التكاليف الخفية، وتقادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا والمتمثلة في¹:

- الوصول المتأخر إلى مكان العمل.

- تدهور الإنتاجية.

- التمارض لتسهيل عملية الغياب.

- إتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية من المؤسسة.

ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدى، وإبراز درجة التكامل بينهما، أي

مدى إعتماها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد.

• **التمارض:** حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص عن عمل غير راضي عنه، يلجأ الفرد إلى التمارض؛ ويعني إظهار الفرد نفسه في حالة مرض، ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به.

• **كثرة الشكاوى:** إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستائين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم، فنية الشكاوى المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا، الأمر الذي يتوجب أخذه بعين الاعتبار وتحليله بدقة لإيجاد الحلول الممكنة.

• **الإضراب:** مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية) لذا يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم.

• **اللامبالاة والتخريب:** إن الانسجام والتوافق بين الفرد وأعضاء المؤسسة، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله، إذن هو راضي إلى حد ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب الذي يترجم ويعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، كتخريب ممتلكات المؤسسة، كأدوات الإنتاج ...

¹ زهية غزيون، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2007، ص111.

- عدم الرضا عن العمل والإصابات: تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيراً منه عن عدم رضاه عن عمله، وبالتالي إنعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في إنجاز المهام الموكلة إليه، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات، فنجد من لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب إلى التعرض من الإصابة عن الفرد الذي يشعر بالرضا، حسب ما افترضه بعض الباحثين كعلاقة سلبية بين الرضا وحوادث العمل.
- وفي المقابل "فروم" يذكر أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس، فتعرض الفرد للإصابة يجعله غير راضٍ عن عمله.

الفرع الثاني: آثار الرضا الوظيفي

من أبرز آثار الرضا الوظيفي:

- التحفيز: يؤثر الرضا الوظيفي على مقدار الموظف ودوافعه للعمل، بحيث يعمل على زيادته أو خفضه بشكل طردي مع مقدار الرضا الوظيفي.
- المشاركة الوظيفية: تعني الدور الذي تلعبه الوظيفة مع الحياة الشخصية للموظف ومدى مشاركتها له في حال الرضا عنها والشعور بالانتماء نحوها.
- الانتماء نحو الوظيفة: من خلال قيام الموظف بعدد من سلوكيات المواطنة كان يصبح الموظف أكثر حرصاً على الاهتمام بعمل الموظفين الآخرين، تقديم أية مقترحات لتحسين من العمل والالتزام بالمواعيد.
- الالتزام الوظيفي: يزداد إلتزام الموظفين بوظائفهم بمقدار رضاهم الوظيفي مما ينعكس بشكل إيجابي على الإنتاجية وتقليل التغيب عن العمل.
- تقليل الإجهاد: إن شعور الموظف بالرضا الوظيفي يحسن من صحته، ويقلل من الإجهاد المسبب لأمراض القلب.
- الأداء الوظيفي: يرفع شعور الموظف بالرضا عن وظيفته برفع أداءه الوظيفي، وبالتالي زيادة الإنتاجية.

المبحث الثاني: علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى

كون الرضا الوظيفي مؤشر هام في مجال العمل والتنظيم فإنه يرتبط لا محالة بمتغيرات أخرى مهمة هي الأخرى مثل الأداء والكفاءة... الخ.

المطلب الأول: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

يمكن تعريف الأداء بأنه: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة¹.

هناك عدة إتجاهات حاولت تحديد وتفسير العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء كما يلي:

➤ زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى زيادة الأداء:

هذا الاتجاه يمثل أفكار باحثي مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة، حيث يرى هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة سببية، يمثل فيها الرضا الوظيفي المتغير المستقل.

➤ زيادة الأداء تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي:

بعد قيام الباحثين برايفيلد وكروكيت بتقييم نتائج الدراسة التجريبية التي أجريت على العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي حتى 1955، توصلوا إلى إستنتاج كان ضربة قوية لأصحاب مدرسة العلاقات الإنسانية، وهو أن العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي إن وجدت فهي علاقة شرطية، أي توجد فقط في الحالة التي ترتبط فيها العوائد (الأجر، المكافأة...) بالأداء الفعلي للمورد البشري.

وفي هذه الحالة الخاصة لا يكون الرضا سببا في الأداء وإنما العكس، أي أن الرضا هو نتيجة الأداء، فالإشباع التي يحققها المورد البشري لحاجاته إثر حصوله على العوائد المرتبطة بأدائه المرتفع هي التي تحقق الرضا الوظيفي.

➤ العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء تحكمها عوامل وسطية:

يفترض هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة تحكمها عوامل بسيطة، فقد أثبتت دراسة أجريت عام 1982 أنه لا يوجد هناك ما يؤكد على أن التغير في أحد هذين المتغيرين (الرضا والأداء) يعني بالضرورة تغير مماثل أو معاكس في المتغير الآخر، فلا توجد هناك علاقة ثابتة تحكم المتغيرين وهو ما أدى بالباحثين إلى الأخذ بعوامل أخرى وسيطة عديدة تحكم هذه العلاقة، منها ما هو مرتبط بالخصائص الشخصية للمورد البشري مثل الجنس، السن، ودرجة التعلم... الخ، ومنها ما هو مرتبط بالوظيفة مثل الإثراء، المشاركة في صنع القرارات... الخ، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية مثل نظرة المجتمع للموظفين، الانتماء الديمغرافي².

¹ أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 216.

² عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين، مذكرة ماجستير، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 59.

المطلب الثاني: الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل

قبل التطرق إلى العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدوران العمل ينبغي أولاً تعريف هذا الأخير إذ يعبر دوران العمل " عن التغير الحاصل في عدد الموارد البشرية العاملة في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة"، فهو عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل فهو يعني تشغيل الموارد البشرية، ومن ثم الاستغناء عنها وإحلال آخرين بدلها.

ويرى الباحثون أن إرتفاع معدلات دوران العمل يرجع إلى أسباب كثيرة منها ما يلي:

- قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الاستغناء المؤقت.
- الاستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة أو إيجاد فرصة عمل أحسن خارج المؤسسة.
- الإحالة على التقاعد عند بلوغ السن القانونية.
- التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبتها المورد البشري أثرت سلباً على المؤسسة.
- وتتحمل المؤسسة تكاليف كبيرة بسبب إرتفاع معدل دوران العمل:
- **تكاليف التعيين:** وهي تضم مختلف التكاليف الناتجة عن توظيف موارد بشرية جديدة مثل تكاليف الإعلانات والاختبارات... الخ.
- **تكاليف التكوين:** وهي تضم مختلف التكاليف الموجهة للرفع من مهارات الموظفين الجدد من أجل إدماجهم في وظائف جديدة.
- **تكاليف الفصل:** وهي تتمثل في التعويضات المالية التي تمنح للموارد البشرية التي تم فصلها.

المطلب الثالث: علاقة الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل

يتفق الكثير من الباحثين على تعريف التغيب عن العمل بأنه عبارة عن موقف إداري ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله مثل الإضراب، حيث أنه رد فعل مباشر يعبر به المورد البشري عن رفضه للعمل وظروفه.

ويشير هنا إلى أن التغيب عن العمل يختلف عن الغياب على العمل، فالتغيب هو فعل إرادي ومقصود من قبل المورد البشري، في حين أن الغياب عن العمل، هو رد فعل غير إرادي يصدر عن المورد البشري إثر تعرضه لمواقف طارئة تخرج عن سيطرته مثل: المرض، التعرض لحادث سير... الخ.

ولا شك أن للتغيب عن العمل آثار سلبية على المؤسسات، إذا حملها تكاليف باهظة نتيجة تعطل العملية الإنتاجية وإنعكاس ذلك بالسلب على مردوديتها ومن ثم على نموها وإستمرارها، لهذا فإنه من مصلحة المؤسسة أن تعمل على تخفيض معدلات التغيب وهذا من خلال البحث عن مختلف أسبابه.

وفي هذا الإطار يشير الكثير من الباحثين إلى أن شعور الموارد البشرية بعدم الرضا الوظيفي يعد أحد الأسباب المهمة لانتشار ظاهرة التغيب عن العمل، وعليه فإنهم يرون بأن الرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا هو السبيل الفعال لتخفيض معدلات التغيب عن العمل ويبررون ذلك بفرضيتهم التي تقول " أن المورد البشري الذي يحصل على درجة الرضا أثناء وجوده في العمل أكثر من الرضا الذي يمكن

الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، سوف يحضر إلى العمل والعكس الصحيح، وبناء على هذا التحليل يمكن إفتراض وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومعدلات التغيب عن العمل فكلما كانت درجة الرضا الوظيفي مرتفعة كلما أدى ذلك إلى إنخفاض معدل التغيب عن العمل والعكس صحيح، ولقد أثبتت الدراسات صحة هذه العلاقة¹.

المطلب الرابع: الرضا الوظيفي وحوادث العمل

تعبر حوادث العمل عن كل حدث مفاجئ يقع في أثناء العمل أو بسببه وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا.

أما إصابة العامل فهي مجموع الأضرار البدنية والنفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء حادث العمل أي هي اصابة ناتجة عن الحادث الذي يتعرض له المورد البشري في عمله، وهي تختلف عن حادث العمل فقد لا يترتب عليه أضرار للمورد البشري.

ويحسب معدل حوادث العمل وفق الصيغة التالية:

- عدد الإصابات في العمل مع عدد مرات توقف الآلات والتجهيزات خلال فترة معينة على عدد ساعات العمل خلال نفس الفترة.

وهناك أسباب متعددة لحوادث العمل في المؤسسات نذكر منها ما يلي:

- **حالة البيئة المادية للعمل:** وهي تشمل الظروف المادية لأي بيئة عمل مثل الحرارة، سوء التهوية والضوضاء... الخ، بالإضافة إلى الحالة الناتجة عن التعامل مع مواد كيميائية بيولوجية... الخ.

- **أسباب آلية:** وهذه الأسباب متعلقة بتجهيزات ومعدات العمل، حيث تندرج هنا الحوادث في تلك الانفجارات والحرائق التي تسببها هذه الأجهزة والمعدات.

- **أسباب مرتبطة بالمورد البشري نفسه:** هي تلك الحوادث المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري مثل: كبر السن، ضعف البصر، قلة الخبرة... الخ.²

- وتتحمل المؤسسة تكاليف كثيرة بسبب حوادث العمل نذكر منها مايلي:
- المبالغ المالية المدفوعة للمصاب كتعويض له عن الأيام التي إنقطع فيها عن العمل.
- تكاليف التجهيزات والآلات التي تلفت بسبب الحادث.
- أتعاب الخبراء الخارجيين المكلفين بالتحقيق في أسباب الحوادث.
- تكاليف العلاج الطبي للمصاب والتي تدفع للأطباء والمستشفيات.

¹ طه طارق، إدارة الموارد البشرية، منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 594.

² غزيون زهية، مرجع سبق ذكره، ص 104.

ويفترض الباحثون وجود علاقة عكسية بين المتغيرين، أي أنه كلما إنخفض مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل حوادث العمل إلى الارتفاع، وتفسير ذلك أن المورد البشري الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا الوظيفي تجده أقل تركيزاً وانتباهاً في العمل مما يسبب حوادث العمل.

ولكن هذا التفسير لم يلق قبولا من بعض الباحثين وعلى رأيهم فروم "VROOM" حيث يرى هذا الأخير أن إرتفاع معدل حوادث العمل هو الذي يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وليس العكس وتفسير ذلك إن إرتفاع حوادث العمل هو الذي يؤدي إلى إنخفاض الرضا الوظيفي وليس العكس وتفسير ذلك أن كثرة تعرض المورد البشري لإصابات العمل تجعله يشعر بعدم الأمان الوظيفي والنفسي فينعكس ذلك سلبا على شعوره بالرضا الوظيفي¹.

وفي الأخير يمكن القول إنه رغم الاختلاف بين الباحثين في تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل، إلا أنهم إتقوا في نقطة واحدة وهي وجود علاقة عكسية بين المتغيرين.

¹ سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص496.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية

سوف نتطرق في هذا المبحث الى أهم الدراسات التي تصب في مجال واحد مع دراستنا وسوف نقف عند أهم النقاط التي تميز الدراسة الحالية عن تلك الدراسات.

المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات السابقة

سوف نتطرق في هذا المبحث الى أهم الدراسات السابقة التي تصب في مجال واحد مع دراستنا ومناقشتها

الدراسة الاولى:

دراسة حبيبة محمد دفع الله أحمد، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بوزارة الاستثمار، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، الخرطوم، السودان، 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة الرضا الوظيفي على مستوى العاملين بوزارة الاستثمار السودانية تمثلت إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: ماهي عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر على أداء العاملين بوزارة الاستثمار؟ أما النتائج المتوصل إليها فكانت كالتالي

- إن الراتب الذي يتقاضاه الموظف غير مرضي ولا يفي احتياجات العاملين.
- عدم ملائمة طبيعة العمل لمؤهلات وطاقات العامل.
- عدم الرضا عن حجم العمل الذي يؤديه وعدم ملاءمتها لقدراته الشخصية.
- عدم الرضا عن العدالة والمساواة في نظام الحوافز المادية والمعنوية المعمول بها.
- بيئة العمل مهياة ومن أهم أولويات القيادة الاداريه العليا رضا الموظف عن انجازاته وأداء واجبه الرضا عن المشاركة في اتخاذ القرار الرضا عن العلاقات الانسانية بين العاملين في العمل من أجل النهوض بالأداء.

الدراسة الثانية:

دراسة فتيحة ونوغي، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2015.

حاولت هذه الدراسة بحث إشكالية: تأثير الرواتب في كل من الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي؟

أما النتائج المتوصل إليها كانت على النحو التالي:

- توجد علاقة موجبة بين عدالة الأجور والرضا الوظيفي العام وكذا بين عدالة الأجور وأبعاد الرضا الوظيفي، عدالة الأجور والرضا عن التعويضات، عدالة الأجور وأبعاد الرضا عن التعويضات، عدالة الأجور والحفز الذاتي، عدالة الأجور وأبعاد الحفز الذاتي.

الدراسة الثالثة:

دراسة وهيبة عيساوي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، مدرسة الدكتوراه إدارة الافراد وحوكمة الشركات، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2012. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية أي تعالج الاشكالية التالية: كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للأفراد شبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية؟

ومن النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة: إن الثقافة التنظيمية السائدة تؤثر في الرضا الوظيفي فبالنسبة لشبه الطبيين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية وجدت أن التصور الايجابي لثقافتهم التنظيمية والذي بلغ متوسطها الحسابي 3.345 وهو ما يعني أن معدل الرضا يميل للانخفاض والمقدر بالمتوسط 2.921 وهذا يترجم مدى تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي 0.692.

الدراسة الرابعة:

دراسة بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، الجزائر، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الرضا الوظيفي على أداء الموظفين وهذا من خلال طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين وما هي سبل تحقيقه وكيفية تقييمه بصفة عامه؟ وفي جامعة البويرة بصفة خاصة؟

التي توصلت إلى النتائج التالية:

- جميع أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع الزملاء وعن العلاقة مع الرؤساء في العمل والمكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل، في حين الغالبية من أفراد الدراسة غير راضين عن أنظمة وإجراءات العمل ونمط الإشراف وكذا عن العدل والمساواة في الترقيات والفرص الأخرى في العمل والمشاركة في إتخاذ القرار حيث لا يتم إشراكهم في إتخاذ القرار وأيضا عدم إعطائهم الفرصة عن التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات.

الدراسة الخامسة:

بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، دراسة ميدانية على إتخاذ لجان العمل الصحي في قطاع غزة، حيث تناولت الاشكالية التالية: ما هو أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة؟ هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في إتخاذ لجان العمل الصحي في قطاع غزة والتعرف على أفضل الوسائل، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفين أصحاب العقود الدائمة، ومن الموظفين أصحاب العقود المؤقتة، العاملين في إتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة والذين يعملون في مراكز الإتحاد المنتشرة، وبلغ عددهم 184 موظف، وكذلك الذين تركوا العمل في الإتحاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة وعددهم 43 وذلك لتحديد العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي، في الإستمرار بالعمل في إتحاد لجان العمل في قطاع غزة، وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان، حيث إستخدمه الباحث كوسيلة لجمع البيانات والتي تكونت من عشرة أجزاء، حيث قام الباحث بتطبيق أداة الاستبيان على عينة إستطلاعية مكونة من 27 فرد وتم إجراء إختبار الصدق والثبات لها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء، والمرؤوسين الراتب والحوافز.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، وذلك تعزي لمتغيرات شخصية تمثلت في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية سنوات الخبرة المؤهل العلم كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل وذلك تعزي لمتغير مكان واحد.

كما بينت الدراسة أن مستوى الاستقرار الوظيفي منخفض وأن ظروف العمل جيدة وعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة كذلك، وإن الرواتب والحوافز غير مجزية وأشارت النتائج إلى التوافق التام في وجهات نظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الإتحاد.

الدراسة السادسة:

دراسة نور الهدى بن زهرة، دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2018.

هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية البريد ولاية عين الدفلى بصفة خاصة وهذا من خلال طرح الاشكالية التالية:

**كيف يؤثر الالتزام التنظيمي على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية البريد بعين الدفلى؟
أما النتائج المتوصل إليها فكانت كالتالي:**

- الإلتزام التنظيمي هو إستعداد الفرد لبذل أقصى مجهود ممكن لصالح المنظمة في البقاء فيها.
- الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة لرفع من مستوى الأداء كما أنه يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل.

- الإلتزام التنظيمي من أكثر الوسائل التي أخذت تشغل بادارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صعوبة سليمة تمكنها من الإستقرار والبقاء

- للالتزام التنظيمي محددات خاصة تميزه عن بعضه البعض.
 - لكل بعد التزامي تأثير خاص على الرضا الوظيفي.
 - إلتزام الافراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات وإستمرارها وزيادة انتاجها.
- الدراسة السابعة:

بعنوان **أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين** دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل - بسكرة، تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يؤثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين؟

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين داخل المنظمة والتعرف على أهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة وكذلك إلقاء الضوء على أسباب الصراع بين العاملين داخل المؤسسة.

من اجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإختيار المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى رصد الظاهرة بهدف فهم مضمونها، كما إعتمدت على العينة القصدية لأنها ملائمة لدراستها وتعتبر اصدق تمثيل لأفراد العينة، وقد تم اختيار 10 % مفردة من كل مديرية.

أما بالنسبة لأداة البحث فقد إستخدمت الباحثة ثلاثة أدوات تمثلت في الملاحظة والمقابلة والإستمارة، إستخدمت الملاحظة المباشرة في تعاملها مع العاملين في مؤسسة الكوابل في بسكرة وذلك بمختلف مستوياتهم التنظيمية ورتبهم المهنية، أما المقابلة فإستعملتها في جمع بعض البيانات الضرورية التي تخدم موضوع الدراسة وإعتمدت الباحثة على الاستمارة بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصریحة، خاصة أن أفراد العينة يختلفون من حيث المستوى التعليمي ولغة التكوين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- تأخير المهام الموكلة إليهم وهو أحد أشكال الصراع في المؤسسة.
- غياب العدالة التنظيمية في توزيع الحوافز وهذا ما أدى إلى الشعور بالتهميش.
- التحريصات التي يقوم بها بعض العمال عن طريق أطراف أخرى والتي تبني صراعات.
- عدم فهم لغة المشرف من طرف العمال وتفسيرها على أنها تعاني من طرفه وهذا يخلق جوا من عدم الرضا.

- عدم التكيف مع أسلوب الإشراف المتبع في المؤسسة وهذا لا يرضي العامل لإحساسه بالتبعية.
- تداخل في خطوط الاتصال وإنتشار الاشاعات.
- حجب المعلومات عن بعضهم البعض بسبب الصراع وهذا يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

الدراسة الثامنة:

بعنوان إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة.

حيث تناولت الإشكالية التالية: إلى أي حد تؤثر إدارة الصراع في الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة؟ هدفت هذه الدراسة إلى عرض الأسس النظرية لإدارة الصراع وأسباب نشأته وأثاره، وأهم أساليب إدارته، وكذلك توضيح طبيعة الرضا الوظيفي وأهم العوامل المؤثرة فيه، وتحديد الأثر المتبادل بين إدارة الصراع والرضا الوظيفي للأفراد وتطبيق الأسس النظرية في الواقع العملي، من خلال دراسة مؤسسة مطاحن الحضنة.

وللإجابة عن إشكالية البحث إختار الباحث المنهج الوصفي لعرض المادة العملية الخاصة بالجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي إستعمل منهج دراسة الحالة، لإعطاء الأسس النظرية. وقد تكون مجتمع البحث في هذه الدراسة في عمال مؤسسة مطاحن الحضنة والبالغ عددهم 152 عامل والموزعين عبر 3 فئات وذلك من خلال 3 مستويات تنظيمية: إدارات وعمال مهرة، عمال تنفيذيون. وقد إختار الباحث نموذج العينة العشوائية الطبقية التي ساعدته في إجراء الدراسة، لأنها تمثل كل طبقات المجتمع المدروس، وتم توزيع العينة بشكل عشوائي طبقي وحيث تمثل الإطارات بنسبة 17.09% أما بالنسبة للعمال المهرة 35.04% أما العمال التنفيذيون بلغت نسبتهم 47.87%. وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان والمقابلة، حيث قام بإعداد الاستبيان من خلال صياغة مجموعة من الأسئلة لمعرفة آراء العينة وتوزيعها عليهم، وكذلك قام بإجراء العديد من المقابلات مع رؤساء الأقسام، والعاملين للحصول على بعض المعلومات .

وقد أظهرت النتائج عن وجود الصراع داخل المؤسسة متخذاً عدة أشكال وأدى ذلك إلى ظهور آثار سلبية.

تلعب القيادة دوراً كبيراً في توجيه الصراع لخدمة المصلحة العامة، مستغلة في ذلك كل الوسائل والأدوات المتاحة.

كما بينت الدراسة أن تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق الصراع ميدانياً ليس عملية سهلة، إذ يتطلب حنكة ودراية بكل متغيرات ومستجدات العالقة بين العمال، كما تتطلب وجود قيادة لها خبرة واسعة.

الدراسة التاسعة:

دراسة عمارة بوخمخ تتاولت "الرضا الوظيفي لدى عمال القطاع الصحي العام في الجزائر مستشفى الميلية بجيجل نموذجا واستخدم الباحث مسح الرضا الوظيفي على عينة تقدر ب 80 فردا تمثل 30 بالمائة من مجتمع البحث ككل وتوصل SPECTOR الباحث إلى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى الميلية بجيجل، وإلى إرتباط مستوى الرضا بعوامل الزملاء، الإشراف، الترقية، الأجر كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود إختلافات في مستوى الرضا الوظيفي حسب الجنس.

الدراسة العاشرة:

دراسة الشهري 2003 كانت بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية لدى مفتشي الجمارك بالمملكة العربية السعودية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي لدى مفتشي الجمارك بمحافظة الرياض، والعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وللمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية:

(الجنس - سنوات الخدمة -المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسون - الترقية والتقدم في العمل).

وتكونت عينة الدراسة من 233 جمركي يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية.
- الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإلتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا.
- الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث إحتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفق لقياس الرضا.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن فكلما تقدم العمر قل الرضا.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% لصالح ذوي المرتبات العلي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

الدراسة إحدى عشر:

دراسة المحتسب وجلعود 2005 تتاولت "العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى عمال البنوك بمحافظة الخليل الفلسطينية، وكان الهدف منها التعرف على العلاقة ما بين الرضا الوظيفي وعوامل الحوافز والتدريب، وطبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الزملاء في العمل والعلاقة مع الرئيس المباشر، كما حاولت الدراسة التعرف على تأثير الرضا الوظيفي على كل من الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب، وتكونت عينة الدراسة من 210 موظف وموظفة شملت جميع العاملين في قطاع البنوك في محافظة الخليل.

وكانت أهم نتائجها ما يلي:

- وجود تأثير فعال لكل من: الحوافز، والرئيس المباشر، وطبيعة الوظيفة، والتدريب على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك في محافظة الخليل (العوامل مرتبة تنازلي حسب قوة تأثيرها).
- هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وكل من الإنتاجية والولاء، بينما هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وكل من نسبة الغياب ومعدل دوران العمل.

الدراسة الثانية عشر:

بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة".

حيث تناولت الإشكالية التالية:

ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات؟ وما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة؟

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي وهما الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وذلك بالتركيز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر أساسي له دوره المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع إنتاجيتها، كما تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة طبقت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي الإرتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة وأهدافها في الكشف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي وتحديد طبيعة إرتباطها وقد تكون مجتمع البحث من جميع المشرفين التربويين والمشرفات التربويات في إدارة الإشراف التربوي وجميع المراكز التابعة لإدارة الإشراف التربوي في مدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم 181 مشرف تربوي و240 مشرفة تربوية.

أما فيما يخص عينة الدراسة تكونت من 421 مشرفا تربويا ومشرفة تربوية موزعين في إدارة الإشراف التربوي بمكة المكرمة وجميع مراكزها وبفروعها البنين والبنات.

وإستخدمت الباحثة في هذه الدراسة الإستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وقد تكونت من ثلاثة أجزاء موزعة كالآتي:

الجزء الأول: يختص ببعض البيانات الشخصية لأفراد العينة.

الجزء الثاني: إختص بقياس الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

الجزء الثالث: إختص بقياس الإلتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

الوظيفي بمتوسط حسابي (3.52) ومستوى عال من يتمتعون بمستوى عال من الرضا الإلتزام التنظيمي بمستوى حسابي (3.67).

- وجود علاقة إرتباطيه إيجابية متوسطة بين الرضا بأبعاده والإلتزام التنظيمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة في درجات الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

المطلب الثاني: اوجه الإختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بالنسبة لدراسة عمارة بوخمخ تناولت الرضا الوظيفي مع نفس المحددات التي إعتدناها في دراستنا كالإشراف والأجر والعلاقة مع الزملاء والترقية هناك فقط إختلافات بالنسبة للجانب التطبيقي في المؤسسة محل الدراسة وفي الإطار الزمني وكذا بالنسبة للإستبيان، أما بالنسبة لدراسة المحتسب جعلود فقد تمحورت دراسته حول العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي الحوافز والتدريب، الوظيفة، علاقات العمل، الإنتاجية والولاء فقد إشتراكت دراستنا ببعض من هذه العوامل، أما بالنسبة للدراسات الأخرى فقد كان الإشتراك حول المفاهيم الأولية فقط كالمفهوم وأهمية الرضا الوظيفي وكان الإختلاف بالنسبة للجانب التطبيقي والإطار الزمني والمكاني والإستبيان.

المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة الحالية

- تتميز الدراسة الحالية في النتائج والأهداف.
- تتميز الدراسة الحالية بالاختلاف في الإطار الزمني والمكاني.

خلاصة:

لقد تبين مما سبق أن موضوع الرضا الوظيفي موضوع شائك وواسع ومهم جدا في علم المنظمات، ودليل ذلك تعدد الدراسات التي تطرقت إليه من جهة وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى وارتباطه مع متغيرات عدة هي الأخرى جد مهمة في العمل مثل الأداء، الغياب، دوران العمل... الخ. ولعل هذا الاتساع والتعدد والأهمية لا يكاد يحظى بها موضوع آخر، فإنه يمكن القول أنه انطلاقا من دراسة مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة ما تتكون لدينا صورة عامة عن العمل في المؤسسة وعن ظروفه الفيزيائية والمعنوية وعن نمط ومستوى وفعالية الاتصال فيها، كما يمكن التنبؤ انطلاقا منه أيضا بمستوى المردودية ودرجة دوران العمل وموضع هذه المؤسسة ضمن المؤسسات الأخرى المنافسة في محيطها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الجوانب النظرية للموضوع، كان لا بد من إسقاط هذا الكم المعرفي على أرض الواقع، وإعطاء المادة العلمية الجامدة روحاً من خلال اختبار مجال الدراسة وتطبيقها عليه. حيث تمثل نموذج دراستنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية الأطرش أحمد - خميس مليانة- والتي حاولنا من خلالها معرفة واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة وانعكاسه على تأدية الخدمات المقدمة. سنحاول في هذا الفصل الختامي أن نحلل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان المطبق على مفردات عينة البحث، معتمدين في ذلك على إجراءات منهجية للدراسة من حيث المنهج المستخدم والأساليب الإحصائية المتبناة في التحليل، بهدف الوصول إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية مع اختبار فرضيات البحث، لنقف في النهاية عند جملة من النتائج والاقتراحات، سنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الاستشفائية -الأطرش احمد-خميس مليانة.

المبحث الثاني: الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج.

المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة العمومية الإستشفائية -الأطرش احمد-خميس مليانة

من خلال هذا المبحث سوف نحاول التطرق إلى تقديم عام للمؤسسة والتعريف بمواردها البشرية وامكانياتها المادية وكذا التعرف على اطارها التنظيمي ودراسة مختلف المصالح الإستشفائية التابعة لها، والوقوف عند كل المهام الموكلة بها وأهم أهدافها.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة العمومية الإستشفائية -الأطرش احمد -

في هذا المطلب سنتطرق إلى نشأة المؤسسة والتعريف بها.

الفرع الأول: نشأة المؤسسة

تأسست المؤسسة العمومية الإستشفائية الأطرش أحمد -خميس مليانة-بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07 - 140 المؤرخ في 2 جمادى الأول 1428، الموافق ل 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، وتم تصنيفها بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 15 / 01 / 2012 في الصنف ب.

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة

المؤسسة العمومية الإستشفائية الأطرش أحمد -خميس مليانة-هي مؤسسة عمومية ذات حق جزائري وطابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

مقرها الاداري بالضبط في بلدية خميس مليانة في حي الدردارة على مسافة تقدر ب 44 كلم تحدها غربا ولاية عين الدفلى وشرقا ولاية المدية وشمالا مليانة وجنوبا تيسمسيلت.

حيث تقع تحديدا على بعد 25 كلم عن مقر ولاية عين الدفلى وتبعد عن العاصمة بمساحة 120 كلم، وتتربع هذه الاخيرة على مساحة تقدر ب 5000م مربع منها 1750 مربع مبنى ببناء جاهز وقد بدأ العمل رسميا في أكتوبر 1984.

تقدر التغطية الصحية بها حوالي 13 بلدية بمقدار 1000000 نسمة وقد تحتوي على 7 مصالح استشفائية كما تقدر طاقتها البشرية ب 616 موظف.

المطلب الثاني: التعريف بالموارد البشرية للمؤسسة وبإمكانياتها المادية

في هذا المطلب سنتطرق إلى كل من الموارد البشرية والمادية للمؤسسة.

الفرع الأول: التعرف على مواردها البشرية

تحتوي المؤسسة على طاقة بشرية حالية تقدر ب 616 موظفا موزعين كالتالي:

26: ممارس طبي متخصص.

40: ممارس طبي عام.

376: شبه طبي.

70: عمال إداريين.

104: عون متعاقد.

الفرع الثاني: التعرف على إمكانياتها المادية

فيما يخص الهياكل القاعدية تحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية بخميس مليانة على 13 هيكل قاعدي تنقسم كالتالي:

- جهاز واحد: echographie الموجود بقسم الطب الداخلي يستعمل لمراقبة الجهاز الهضمي للإنسان.
- جهاز Scanner الموجود بقسم الأشعة.
- جهاز amplificateur de brilliance موجود بقسم الجراحة يستعمل لمراقبة العظام.
- كما تحتوي على 06 سيارات اسعاف قابلة للاستعمال.
- 4 سيارات سياحية مستعملة تحت الخدمة.
- شاحنتان للنقل.

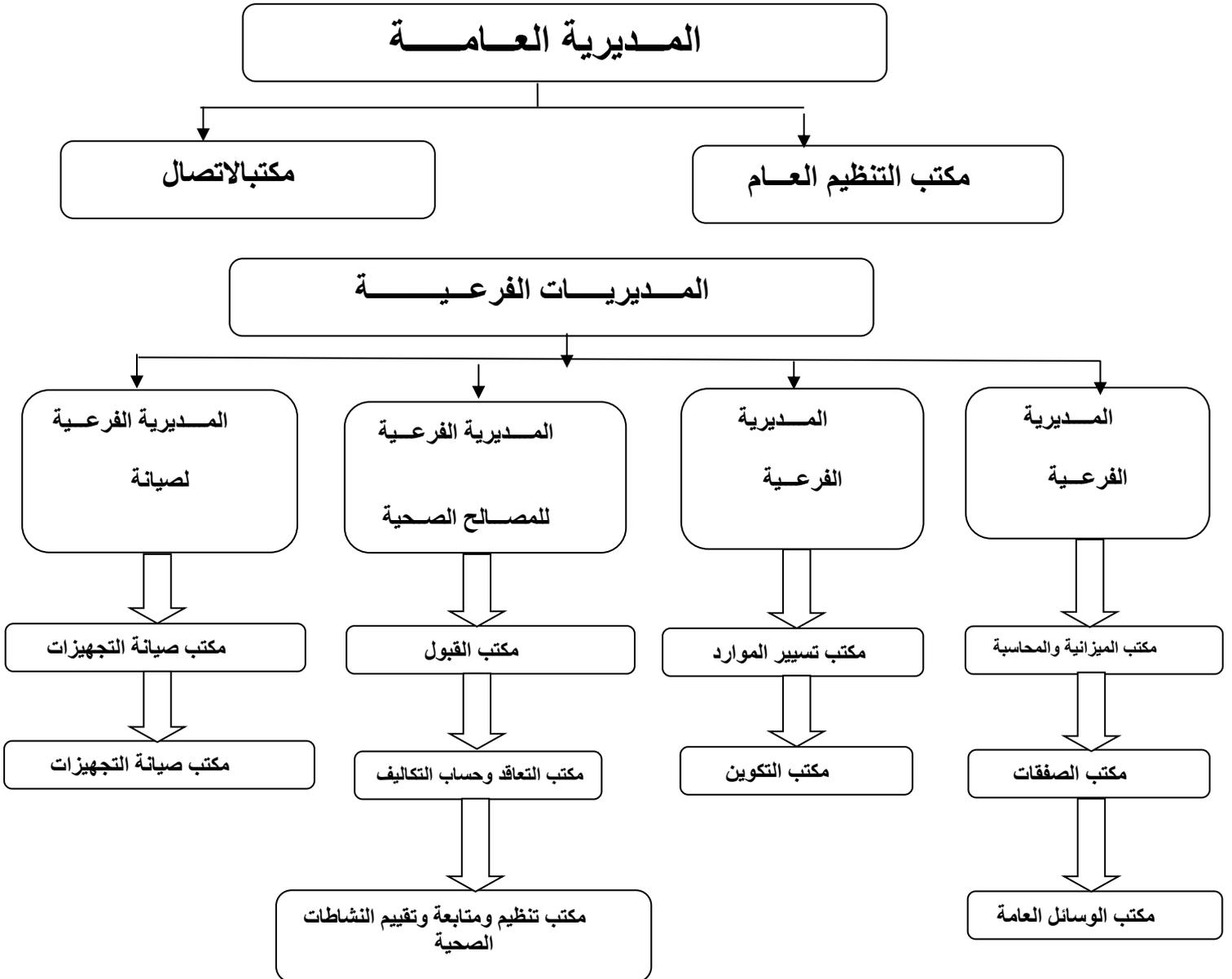
المطلب الثالث: الإطار التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية -الاطرش احمد- والمصالح التابعة لها من خلال هذا المطلب سنتناول باختصار أهمية مكتب تسيير الموارد البشرية ودوره في تحفيز هذا الأخير خصوصا في الهيكل التنظيمي.

الفرع الأول: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة

فيمكن أن نوضحه في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الإستشفائية بخميس مليانة



المصدر: المديرية الفرعية للمالية والوسائل، مكتب تسيير الموارد البشرية

الفرع الثاني: دراسة المصالح الإستشفائية التابعة للمؤسسة

تضم المؤسسة المصالح الإستشفائية المبينة في الجدول طبقا للقرار رقم 2630 في 24 ديسمبر 2007 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها كما يلي¹:

الجدول رقم (02): يمثل المصالح الاستشفائية التابعة للمؤسسة

الوحدات	عدد الأسرة	المصالح
-3- 1-إستشفاء الرجال 2-إستشفاء النساء 3-الإنعاش	40	1- الجراحة العامة
-2- 1-المعلومات الصحية. 2-النظافة الاستشفائية		2- علم الأوبئة
-2- 1-أمراض النساء 2-التوليد	36	3- طب أمراض النساء والتوليد
-2- 1-الأشعة 2-التخطيط بالصدى		4- الأشعة المركزية
-2- 1-علم الأحياء المجهرية 2-الكيمياء الحيوية	44	5- المخبر
-4- 1-استشفاء الرجال 2-استشفاء النساء 3-طب الأورام 4-تصفية الدم	44	6- الطب الداخلي
-2- 1-استشفاء الرجال	16	7- جراحة العظام والرضوض

¹ المؤسسة العمومية الاستشفائية "الأطرش أحمد" خميس مليانة.

2-استشفاء النساء		
-2- 1-طب الأطفال 2-حديثي الولادة	48	8- طب الأطفال
-2- 1-تسيير المواد الصيدلانية 2-توزيع المواد الصيدلانية		9- الصيدلة
-2- 1-الاستقبال والفرز 2-إستشفاء	12	10- الإستجالات الطبية الجراحية

الفرع الثالث: التطرق لمهام المؤسسة وأهدافها

أولاً: مهام المؤسسة: تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة بالحاجات الصحية التالية:

1. ضمان حفظ الصحة والوقاية.
2. التكفل بالحالات الاستجالية الطبية والجراحية.
3. القيام بالفحوصات الطبية المتخصصة في حدود الاختصاصات المتوفرة:
الجراحة العامة - جراحة العظام - التخدير والإنعاش - طب الأطفال - الطب الداخلي - جراحة الأطفال - جراحة المسالك البولية - أمراض الكلى - أمراض القلب.
4. القيام بمختلف العمليات الجراحية في مختلف التخصصات الموجودة حسب البرنامج المسطر من طرف كل رئيس مصلحة، الجراحة العامة، جراحة الأطفال، جراحة المسالك البولية.
5. العقلنة في تسيير الموارد المالية.
6. فرض الإنضباط في المؤسسة وترسيخ ثقافة إحترام مواقيت العمل.
7. إعطاء أولوية للتكوين.
8. ضمان تسيير فعال للموارد البشرية من خلال إعداد ومتابعة مخطط تسيير الموارد البشرية ومتابعة المسار المهني للموظف.
9. الاهتمام الكبير على أخصائين في طب النساء والتوليد والقيام بتحفيزهم وتشجيعهم أكثر على العمل من أجل الإعتناء بصحة الأم والطفل جيداً وكذا تجديد وتطوير مصلحة حديثي الولادة وطب الأطفال، وتدعيمهم.

10. تحسين الخدمات الصحية المقدمة لمرضى القصور الكلوي وهذا بتحديث أجهزة تصفية الدم وتدعيم المصلحة بالعنصر البشري المؤهل - طبي وشبه طبي -
11. وضع حيز التنفيذ مخطط تسيير خاص بالمواد الصيدلانية من أجل توفير وتوزيع مختلف الأدوية والمستهلكات بشكل عقلائي لتفادي حالات نفاذ أو إنقطاع الأدوية
12. السهر على تقديم وجبات غذائية متكاملة ومتوازنة للمرضى.

ثانيا: أهداف المؤسسة:

(1) تحسين الاستقبال:

- وضع سجل خاص بالشكاوى والاقتراحات.
- تدعيم المؤسسة بلافتات التوجيه قصد تسهيل توجيه المرضى.
- توظيف وتكوين أعوان خاصين بالاستقبال والتوجيه.
- التنسيق بين المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية وهذا بإعداد برنامج خاص بالفحوصات الطبية المتخصصة.
- تعزيز نوعية مسارات العلاج وهذا بتدعيم الطاقم الطبي والشبه الطبي والتقني من أجل التكفل الجيد والسريع بالمرضى.
- إعطاء ديناميكية للجنة مكافحة عدوى المستشفيات لضمان نظافة استشفائية في المستوى.
- التعقيم الجيد للمعدات والأدوات الطبية.

(2) تعبئة مهني للصحة:

- تحسين ظروف العمل من خلال توفير الإمكانيات الضرورية لأداء العمل المحددة من لجنة الصحة والأمن.
- تحسين الوجبات الغذائية المقدمة للطاقم المناوب وكذا تجهيز وتأثيث غرف المناوبة.
- تطوير التسيير التنبؤي للمهن والكفاءات خاصة في مجال الإحالة على التقاعد والخدمة المدنية بالنسبة للأطباء الأخصائيين.
- تصفية أوضاع الحياة المهنية لمهني الصحة من خلال تسطير جدول سنوي يتعلق بالترقيات في الدرجة أو الرتبة.

(3) ضمان التصفية المالية:

- جدولة التصفية المالية الخاصة بالمتعاملين - الموردين - خاصة الصيدلانية المركزية للمستشفيات.
- دفع المستحقات المالية كرواتب الموظفين ...
- ضمان توازن الميزانية وترشيد النفقات مقارنة بالإيرادات وهذا بمتابعة الوضعية المالية للمؤسسة بصفة دورية والحساب الإداري في آخر السنة.

4) ضمان الفعالية لخدمة المريض:

- اعادة النظر في تنظيم مكتب الدخول وإجراءات استقبال المرضى.
- وضع نظام حاسوبي داخلي بهدف تسهيل الحصول على المعلومات المتعلقة بالمريض.
- الاعتناء بالملف الإداري للمريض - Fiche navette .
- تحسين الرقابة الداخلية بتحمل مسؤولياتهم اتجاه مهني الصحة وللتكفل الأمثل بالمريض.
- الاعتناء بمختلف السجلات والحرس على تدوين كل المعلومات المتعلقة بالمريض.

المبحث الثاني: الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج

المطلب الأول: الطرق المنهجية للدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة: بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى الى تحقيقها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها للوصول الى استنتاجات والامام عن الموضوع محل الدراسة.

ثانياً: محتوى الاستبيان:

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية عن أفراد المجتمع والمتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل.

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

- المحور الأول: تضمن خمسة عبارات متعلقة بالأجر.
- المحور الثاني: تضمن خمسة عبارات متعلقة بالترقية.
- المحور الثالث: تضمن خمسة عبارات متعلقة بعلاقات العمل مع الزملاء.
- المحور الرابع: تضمن خمسة عبارات متعلقة بالإشراف.
- المحور الخامس: تضمن خمسة عبارات متعلقة بالرضا عن الوظيفة.
- المحور السادس: تضمن خمسة عبارات متعلقة بالرضا عن ظروف العمل.

ثالثاً: حدود الدراسة:

لقد سبق وأن أشرنا في مقدمة البحث هذه الدراسة تمت وفقاً للحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة من خلال التطرق إلى: الأجر والترقية، العلاقات داخل المؤسسة، الوظيفة، الظروف الفيزيائية.
- الحدود البشرية: تتمثل عينة الدراسة في 40 موظف من مختلف الرتب والوظائف بالمستشفى العمومي "الأطرش أحمد" خميس مليانة.

- الحدود المكانية: تركزت الدراسة في المستشفى العمومي "الأطرش أحمد" خميس مليانة.

- الحدود الزمنية: لقد تمت هذه الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي 2020/2019

رابعاً: مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في شريحة من العمال والمقدر ب 70 عامل حيث قمنا باختيار عينة عشوائية من مجموع العمال والمقدرة ب 40 عامل ووزعنا عليها استمارات الاستبيان.

ولقد قمنا بتوزيع 40 استمارة على العينة المختارة واستطعنا أن نسترجع كل الاستمارات الموزعة ولكن بصعوبة كبيرة وبالتالي تعتبر الاستمارات التي تقوم عليها الدراسة تمثل 40 استمارة.

خامسا: أدوات الدراسة:

اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يمثل مقياس ليكرت الخماسي.

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

- استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS 23** للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات.

- استخدام معامل الفا كرونباخ لاختبار صدق وثبات الاستبيان.
- التكرارات و النسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لكل عبارة تضمنها الاستبيان لمعرفة اين تتمركز الاجابات و اتجاهاتها.
- الانحراف المعياري لكل عبارة تضمنها الاستبيان لقياس مدى تباين الاجابات.
- استخدام اختبار (T) لعينة واحدة **ONE SIMPL T TEST** لاختبار فرضيات الدراسة.
- استخدام اختبار **ANOVA** لتباين اجابات عينة الدراسة.

سادسا: الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان

الجدول رقم (04): يمثل الإحصائيات الخاصة باستمارات الاستبيان.

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100 %	40	عدد الاستمارات الموزعة
100 %	40	عدد الاستمارات المسترجعة
/	/	عدد الاستمارات المستبعدة
100 %	40	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبة.

سابعاً: صدق وثبات الاستبانة: معامل الفا كرونباخ بغية تقدير ثبات الدراسة حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد وكلما اقتربنا من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.

الجدول رقم (05): يمثل صدق وثبات الاستبانة.

عدد العبارات	الفا كرونباخ	النسبة
30	0.860	86%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من الجدول نلاحظ أن ألفا كرونباخ يصل إلى أكثر من 0.860 حيث يعتبر ذو مستوى عال من الدقة والثبات وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير حتى لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة

الجدول رقم (06): يمثل توزيع الفا كرونباخ على محاور الاستبانة.

الاستبيان	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	النسبة
المحور الأول	05	0.758	75.8%
المحور الثاني	05	0.576	57.6%
المحور الثالث	05	0.763	76.3%
المحور الرابع	05	0.931	93.1%
المحور الخامس	05	0.820	82%
المحور السادس	05	0.756	75.6%

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة معامل الفا كرونباخ لمحور الاجر 0.758، و هي قيمة مرتفعة وهذا ما يؤكد ثبات مرتفع لهذا المحور، كما تدل قيمة الفا كرونباخ لمحور الترقية 0.576، و هي قيمة جيدة و هذا ما يدل ثبات جيد لهذا المحور، كما يتضح من قيمة الفا كرونباخ لمحور علاقات العمل مع الزملاء هي 0.763، و هي قيمة مرتفعة و هذا ما يدل ثبات هذا المحور، كما تدل قيمة الفا كرونباخ لمحور الاشراف هي 0.931، و هي قيمة مرتفعة و هذا ما يدل ثبات هذا المحور، كما تدل قيمة الفا كرونباخ لمحور الرضا عن الوظيفة هي 0.820، و هي قيمة مرتفعة و هذا ما يدل ثبات هذا المحور، كما تدل قيمة الفا كرونباخ لمحور الرضا عن ظروف العمل هي 0.756، وهي قيمة مرتفعة و هذا ما يدل ثبات هذا المحور .

- كما يتضح من قيمة الفا كرونباخ للاستبانة ككل هي 0.860 و هذه القيمة مؤشر هام لصلاحية اداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق الاهداف.

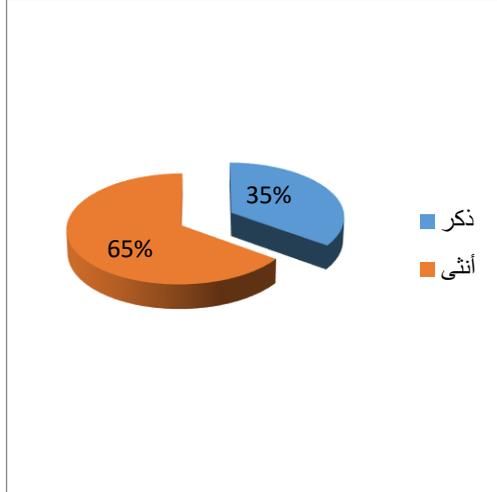
المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

1- تحليل البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة:

1-1- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي:

الشكل رقم (02): يمثل نسب توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي



النوع الاجتماعي	التكرارات	النسبة
ذكر	14	35.0
أنثى	26	65.0
المجموع	40	100.0

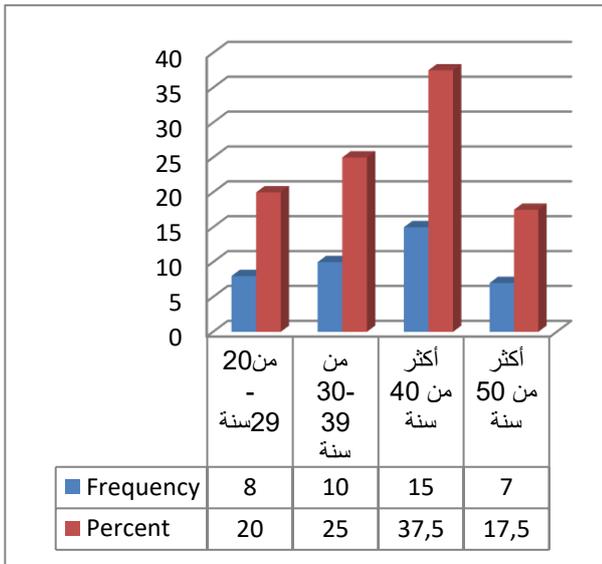
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة من الإناث 26 بنسبة تمثل بلغت % 65 بينما بلغ عدد الذكور 14 بنسبة تمثل بلغت % 35، ويمكن تفسير هذا التفاوت بين النوعين لطبيعة وظائف المؤسسة.

1-2- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الشكل رقم (03): يمثل نسب توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر



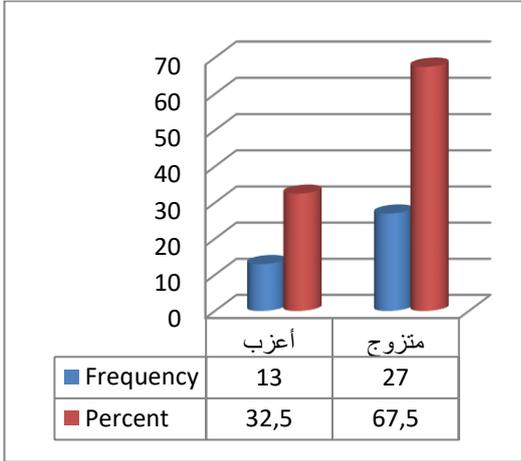
الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
من 20-29 سنة	8	20.0
من 30-39 سنة	10	25.0
أكثر من 40 سنة	15	37.5
أكثر من 50 سنة	7	17.5
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول يتضح أن الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بلغت نسبتها 37.5 % بمجموع 15 فردا بينما الفئة العمرية ما بين 30-39 سنة بلغت نسبتها 25% بمجموع 10 أفراد، بينما الفئة العمرية من 20-29 سنة بلغت نسبتها 20% بمجموع 8 أفراد، وكذا فإن الفئة العمرية لأكثر من 51 سنة فبلغت نسبتها 17.5 % بمجموع 7 أفراد كما نلاحظ أن عينة الدراسة تعتبر عينة شبابية.

1-3- توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الشكل رقم (03): يمثل نسب توزيع افراد العينة الحالة الاجتماعية



الجدول رقم (09): يمثل توزيع افراد العينة الحالة الاجتماعية

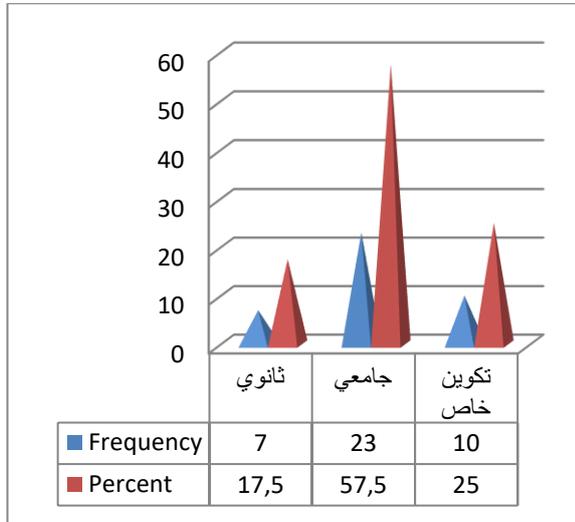
النسبة %	التكرارات	الحالة الاجتماعية
32.5	13	أعزب/عزباء
67.5	27	متزوج(ة)
100.0	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد أفراد العينة المتزوجون هو 27 فردا بنسبة بلغت 67.5 % من إجمالي العينة، أما عدد أفراد العينة العزاب هو 13 فردا بنسبة بلغت 32.5 %، كما نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة المتزوجون مما يعني أنهم من ذوي المسؤوليات.

1-4- توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الشكل رقم (05): يمثل نسب توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



الجدول رقم (10): يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

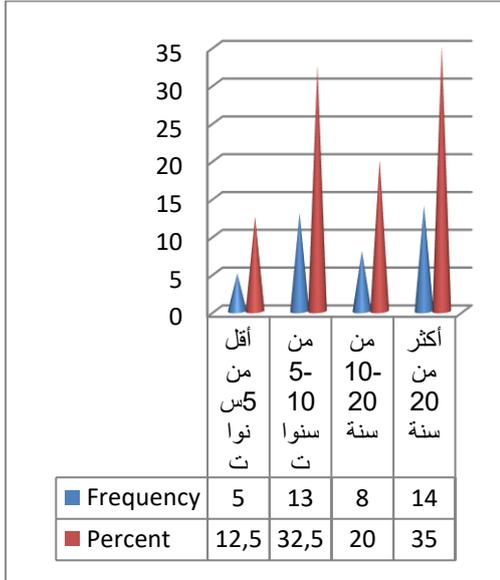
النسبة %	التكرار	المستوى العلمي
0	0	متوسط
17.5	7	ثانوي
57.5	23	جامعي
25.0	10	تكوين خاص
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

من الجدول نلاحظ أن نسبة الأفراد الحاصلين على مستوى جامعي 23 فرد بنسبة 57.5 % اما التكوين الخاص بلغ أفراد العينة 10 أفراد بنسبة بلغت 25 %، بينما المستوى الثانوي فقد بلغ مجموع أفراد العينة 7 أفراد بنسبة بلغت 17.5 %، كما نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة غالبيتهم ذو مستوى جامعي وهذا لطبيعة نشاط المؤسسة التي تعتمد على المهنيين المؤهلين بالدرجة الأولى.

1-5- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

الشكل رقم(06): يمثل نسب توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة



الجدول رقم (11): يمثل توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة%
أقل من 5 سنوات	5	12.5
من 5-10 سنوات	13	32.5
من 10-20 سنة	8	20.0
أكثر من 20 سنة	14	35.0
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

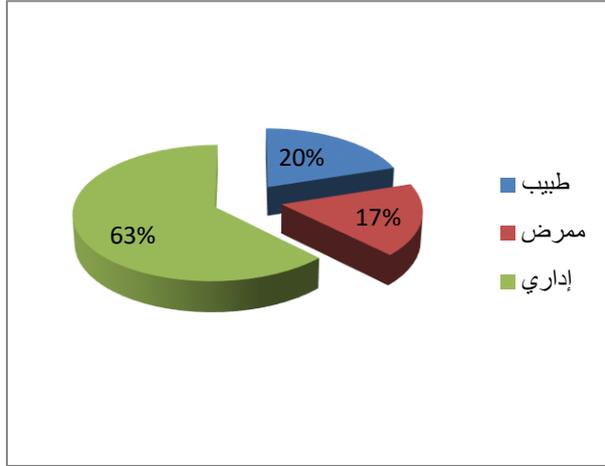
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين خبرتهم من أكثر من 20 سنة هو 14 فرد بنسبة بلغت 35 % من إجمالي العينة، بينما عدد أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات هو 13 فرد بنسبة بلغت 32.5 % بينما افراد العينة الذين تتراوح خبرتهم من 10-20 سنة هو 08 أفراد بنسبة بلغت 20 %، أما بالنسبة لمن تقل خبرتهم أقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفراد العينة 5 أفراد بنسبة 12.5 % كما نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تتراوح خبرتهم أكثر من 20 سنة.

6-1- توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل:

الجدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

النسبة %	التكرارات	المهنة
20.0	8	طبيب
17.5	7	ممرض
62.5	25	إداري
100.0	40	المجموع

الشكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على مخرجات برنامج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد أفراد العينة إداريين بلغ 25 أفراد بنسبة 62.5 %، بينما عدد أفراد العينة أطباء بلغ 8 أفراد بنسبة 20 %، وعدد أفراد العينة ممرضين بلغ 7 أفراد بنسبة 17.5 %، مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة إداريين

2- عرض وتحليل نتائج الاحصاء الوصفي:

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل اجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة ثم استنتاج اتجاه العينة لكل عبارة من عبارات الدراسة وهذا بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي: التحليل الاحصائي لمستوى الاستبيان:

من خلال دراسة محاور الدراسة واقع الرضا الوظيفي سوف نقوم بالتحليل الاحصائي لمخرجات الاستبيان

2-1- عرض وتحليل نتائج المحور الأول: الاجر.

الجدول رقم (13): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الاجر

العبارة	التكرار والنسب	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	ت	4	16	3	17		2.8250	1.10680	محايد
	%	10.0	40.0	7.5	42.5				
2	ت	3	14	9	14		2.8500	1.00128	محايد
	%	7.5	35.0	22.5	35.0				
3	ت	7	9	21	1	2	2.5500	.98580	غير موافق
	%	17.5	22.5	52.5	2.5	5.0			
4	ت	4	4	12	19	1	3.2250	1.02501	محايد
	%	10.0	10.0	30.0	47.5	2.5			
5	ت	3	17	6	8	6	2.9250	1.24833	محايد
	%	7.5	42.5	15.0	20.0	15.0			
المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة									
محايد							2.8750	.51378	

المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبارة الأولى:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الإجابة موافق كانت 42 % وأما المحايد 7.5 %، وغير موافق ب 40 % والغير موافق بشدة بنسبة 10 % حيث أن إجابات هذه العبارة تمحورت حول المحايد وبالنظر إلى الى المتوسط الحسابي 2.83 الذي يعبر عن الفئة الثالثة وأما الانحراف المعياري 1.10 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثانية:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الإجابة موافق كانت 35 % وأما المحايد 22.5 %، وغير موافق ب 35 % والغير موافق بشدة بنسبة 7.5 % حيث أن إجابات هذه العبارة تمحورت حول المحايد وبالنظر إلى الى المتوسط الحسابي 2.85 الذي يعبر عن الفئة الثالثة وأما الانحراف المعياري 1.001 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثالثة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتها على التوالي 5% و 2.5% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 52.5% وغير موافق بنسبة 22.5% وغير موافق بشدة بنسبة 17.5%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول غير موافق وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.55 والذي يعبر عن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه غير موافق والانحراف المعياري 0.985 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الرابعة:

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابات أفراد العينة كانت كالتالي غير موافق بشدة ب 10% وغير موافق 10% ومحايد بنسبة 30% وموافق ب 47.5% وموافق بشدة ب 2.5%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.22 وهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه محايد، أما الانحراف المعياري فقيمه 1.025 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الخامسة:

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابات أفراد العينة كانت كالتالي غير موافق بشدة ب 7.5% وغير موافق ب 42.5% ومحايد بنسبة 15% وموافق بنسبة ب 20% وموافق بشدة ب 15%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 2.92 وهو يعبر عن الفئة الثالثة وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه محايد، أما الانحراف المعياري فقيمه 1.248 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة. نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة أن الموظفون راضون إلى حد ما عن الأجر بدليل أن المتوسط الحسابي للمحور جاء بنسبة 2.87% وهو ينتمي للفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي المعبرة عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أن قيمة انحرافه المعياري 0.513 وهي تعبر عن عدم تجانس الإجابات لأنها أقل من 0.8.

2-2- عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: الترقية.

الجدول رقم (14): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الترقية

الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة والنسب	العبرة
غير موافق	.93060	2.4250		5	14	14	7	ت	1
				12.5	35.0	35.0	17.5	%	
محايد	.89120	3.0250		3	7	18	12	ت	2
				7.5	17.5	45.0	30.0	%	
محايد	1.12061	3.2250	2	20	7	7	4	ت	3
				5.0	50.0	17.5	17.5	10.0	
محايد	1.19400	3.1000	3	16	8	8	5	ت	4
				7.5	40.0	20.0	20.0	12.5	
موافق	1.09895	3.8500	13	16	3	8		ت	5
				32.5	40.0	7.5	20.0		
محايد	.64161	3.1250	المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة						

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبرة الأولى:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق كانت نسبتها 12.5 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدت ب 35 % وغير موافق بنسبة 35 % وغير موافق بشدة بنسبة 17.5 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول غير موافق وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.42 والذي يعبر عن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه غير موافق والانحراف المعياري 0.930 وهو يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبرة الثانية:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق 7.5 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدت ب 17.5 % وغير موافق بنسبة 45 % وغير موافق بشدة بنسبة 30 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.02 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 0.891 وهو يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الثالثة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتهما على التوالي 5 % و 50 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 17.5 % وغير موافق بنسبة 17.5 % وغير موافق بشدة بنسبة 10 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.22 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 1.120 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الرابعة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتهما على التوالي 7.5 % و 40 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 20 % وغير موافق بنسبة 20 % وغير موافق بشدة بنسبة 12.5 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.10 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 1.194 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الخامسة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 40 % وموافق بشدة ب 32.5 % أما بالنسبة للمحايد وغير موافق فكانت نسبتهما على التوالي 7.5 % و 20 %، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.85 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان ب 1.098 وهذا ما يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

نلاحظ من الجدول السابق وتحليل العبارات السابقة أن الموظفون راضون إلى حد ما عن الترقية بدليل أن المتوسط الحسابي للمحور جاء بنسبة 3.12% وهو ينتمي للفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي المعبرة عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أن قيمة انحرافه المعياري 0.641 وهي تعبر عن عدم تجانس الإجابات لأنها أقل من 0.8.

2-3- عرض و تحليل نتائج المحور الثالث: علاقات العمل مع الزملاء .

الجدول رقم (15): يمثل عبارات عينة الدراسة حول علاقات العمل مع الزملاء

الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	
								النسبة	النسبة
موافق	.97369	3.9750	12	21	1	6		ت	1
			30.0	52.5	2.5	15.0	%		
موافق	.82236	4.1250	12	24	2	1	1	ت	2
			30.0	60.0	5.0	2.5	2.5	%	
محايد	.88289	2.7000	1	8	9	22		ت	3
			2.5	20.0	22.5	55.0	%		
محايد	.97534	2.6500	1	9	7	21	2	ت	4
			2.5	22.5	17.5	52.5	5.0	%	
موافق بشدة	.76962	4.3500	20	15	4	1		ت	5
			50.0	37.5	10.0	2.5	%		
موافق	.37947	3.5600	المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة						

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبارة الأولى:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 52.5 % وموافق بشدة ب 30 % أما بالنسبة للمحايد وغير موافق فكانت نسبتهم على التوالي 2.5 % و 15 %، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.97 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان ب 0.973 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الثانية:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 60 % و 30 %، أما بالنسبة للمحايد غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبتهم على التوالي 5 % و 2.5 % و 2.5 % بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.12 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت

وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ0.822 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الثالثة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتها على التوالي 2.5% و 20% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت بـ 22.5% وغير موافق بنسبة 55%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.70 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 0.882 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الرابعة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتها على التوالي 2.5% و 22.5% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت بـ 17.5% وغير موافق بنسبة 52.5% وغير موافق بشدة بنسبة 5%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.65 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 0.975 وهو يدل على وجود كبير في إجابات العينة.

العبارة الخامسة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 37.5% وموافق بشدة بـ 50% أما بالنسبة للمحايد وغير موافق فكانت نسبتهم على التوالي 10% و 2.5%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.35 وهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكرت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما الانحراف المعياري فكان بـ 0.769 وهذا ما يدل على عدم وجود تباين كبير في إجابات العينة.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ الموظفين يحبون العمل مع الزملاء، وهذا ما يفسره قيمة المتوسط الحسابي للمحور، حيث قدرت قيمته بـ 3.56 وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه موافق كما نلاحظ أنّ قيمة انحرافه المعياري 0.379، فهي تعبر عن عدم تجانس الإجابات.

2-4- عرض وتحليل نتائج المحور الرابع: الاشراف.

الجدول رقم (16): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الاشراف

العبارة	التكرار والنسب	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإحرف المعياري	الاتجاه
1	ت	2	7	3	21	7	3.6000	1.12774	موافق
	%	5.0	17.5	7.5	52.5	17.5			
2	ت	1	9	5	24	1	3.3750	.95239	محايد
	%	2.5	22.5	12.5	60.0	2.5			
3	ت	1	10	13	14	2	3.1500	.94868	محايد
	%	2.5	25.0	32.5	35.0	5.0			
4	ت	4	10	10	14	2	3.0000	1.10940	محايد
	%	10.0	25.0	25.0	35.0	5.0			
5	ت	2	7	8	20	3	3.3750	1.03000	محايد
	%	5.0	17.5	20.0	50.0	7.5			
محايد	المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة								
							3.3000	.918 19	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبارة الأولى:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 52.5% و 17.5%، أما بالنسبة للمحايد غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 7.5% و 17.5% و 5% بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.60 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ 1.127 وهذا ما يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثانية:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتهما على التوالي 2.5% و 60% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت بـ 12.5% وغير موافق بنسبة 22.5% وغير موافق بشدة بنسبة 2.5%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه

المتوسط الحسابي 3.37 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 0.952 وهو يدل على وجود تباين في إجابات العينة.
العبارة الثالثة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابتين موافق بشدة وموافق كانت نسبتهما على التوالي 5 % و 35 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 32.5 % وغير موافق بنسبة 25 % وغير موافق بشدة بنسبة 2.5 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.15 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 0.948 وهو يدل على وجود تباين في إجابات العينة.
العبارة الرابعة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة 5 % وموافق 35 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 25 % وغير موافق بنسبة 25 % وغير موافق بشدة بنسبة 10 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 1.109 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.
العبارة الخامسة:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة 7.5 % وموافق 20 % أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 20 % وغير موافق بنسبة 17.5 % وغير موافق بشدة بنسبة 5 %، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول محايد وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 3.37 والذي يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه محايد والانحراف المعياري 1.030 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

نلاحظ من الجدول أعلاه أنّ الموظفين يحبون العمل تحت إشراف الرؤساء المباشرين، وهذا ما يفسره قيمة المتوسط الحسابي للمحور، حيث قدرت قيمته ب 3.30 وهو يعبر عن الاتجاه العام للإجابات وهو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أنّ قيمة انحرافه المعياري 0.918، فهي تعبر عن تجانس الإجابات.

2-5- عرض وتحليل نتائج المحور الخامس: الرضا عن الوظيفة.

الجدول رقم (17): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الرضا عن الوظيفة

العبارة	التكرار والنسب	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	ت			3	21	16	4.3250	.61550	موافق بشدة
	%			7.5	52.5	40.0			
2	ت	1	3	1	25	10	4.0000	.90582	موافق
	%	2.5	7.5	2.5	62.5	25.0			
3	ت	2	3	3	23	9	3.8500	1.02657	موافق
	%	5.0	7.5	7.5	57.5	22.5			
4	ت	1	1	2	28	8	4.0250	.76753	موافق
	%	2.5	2.5	5.0	70.0	20.0			
5	ت		1	5	16	18	4.2500	.86972	موافق بشدة
	%		2.5	12.5	40.0	45.0			
المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة									
موافق	.64681	4.0900							

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبارة الأولى:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 52.5% وموافق بشدة بـ 40% أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 7.5%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.32 وهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما الانحراف المعياري فكان بـ 0.615 وهذا ما يدل على عدم وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثانية:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 62.5% و25%، أما بالنسبة للمحايد غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 2.5% و7.5% و2.5% بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل

على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ0.905 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الثالثة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 57.5% و22.5%، أما بالنسبة للمحايد غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 7.5% و7.5% و5% بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.85 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ1.026 وهذا ما يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الرابعة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق وموافق بشدة على التوالي بنسبة 70% و20%، أما بالنسبة للمحايد غير موافق وغير موافق بشدة فكانت نسبهم على التوالي 5% و2.5% و2.5% بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.02 فهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما بالنسبة للانحراف المعياري فكان بـ0.767 وهذا ما يدل على عدم وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الخامسة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 40% وموافق بشدة بـ45% أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 12.5% وغير موافق بـ2.5%، بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.25 وهو يعبر عن الفئة الخامسة من سلم ليكارت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق بشدة، أما الانحراف المعياري فكان بـ0.869 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

نلاحظ من خلال الجدول أنّ الموظفين راضون عن وظائفهم التي توفرها المؤسسة الاستشفائية، كل هذا يخلق جواً مناسباً لمزيد من الرضا وتقديم الأفضل في العمل، وهذا ما فسره المتوسط الحسابي لهذا المحور حيث بلغت قيمته 4.09 وهي تعبر عن رأي إجابات العينة نحو الاتجاه موافق كما نلاحظ أيضاً قيمة الانحراف المعياري 0.646، فهو يدل على عدم وجود تباين محدود في إجابات أفراد العينة.

2-6- عرض وتحليل نتائج المحور السادس: الرضا عن ظروف العمل.

الجدول رقم (18): يمثل عبارات عينة الدراسة حول الرضا عن ظروف العمل

العبرة	التكرار والنسب	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	الاتجاه
1	ت	5	23	4	7	1	2.4000	1.00766	غير موافق
	%	12.5	57.5	10.0	17.5	2.5			
2	ت	5	19	6	9	1	2.5500	1.06096	غير موافق
	%	12.5	47.5	15.0	22.5	2.5			
3	ت	1	3	2	30	4	3.8250	.81296	محايد
	%	2.5	7.5	5.0	75.0	10.0			
4	ت	1	2	3	20	14	4.1000	.92819	موافق
	%	2.5	5.0	7.5	50.0	35.0			
5	ت	2	5	3	13	17	3.9500	1.21845	موافق
	%	5.0	12.5	7.5	32.5	42.5			
المؤشرات الإحصائية للمحور كوحدة واحدة									
محايد							3.365 0	.44581	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23

بالاعتماد على فقرات الجدول السابق نلاحظ:

العبرة الأولى:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة 2.5% وموافق كانت نسبتها 17.5% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 10% وغير موافق بنسبة 57.5% وغير موافق بشدة بنسبة 12.5%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول غير الموافق وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.40 والذي يعبر عن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه غير موافق والانحراف المعياري 1.007 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثانية:

من الجدول نلاحظ أن الإجابة موافق بشدة 2.5 % وموافق كانت نسبتها 22.5% أما بالنسبة للإجابة محايد فقدرت ب 15 % وغير موافق بنسبة 47.5% وغير موافق بشدة بنسبة 12.5%، من خلال الملاحظات السابقة نجد أن غالبية أفراد العينة إجاباتهم تتمركز حول غير موافق وهذا يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.55 والذي يعبر عن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهو ما يدل على الاتجاه العام للعينة وهو الاتجاه غير موافق والانحراف المعياري 1.060 وهو يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

العبارة الثالثة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 75% وموافق بشدة ب 10% أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 5 % وغير موافق ب 7.5%، وغير موافق بشدة 2.5 % بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.82 وهو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان ب 0.812 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الرابعة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بنسبة 50% وموافق بشدة ب 35% أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 7.5 % وغير موافق ب 5%، وغير موافق بشدة 2.5 % بالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.10 هو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان ب 0.928 وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات العينة.

العبارة الخامسة:

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد العينة كانت إجاباتهم بموافق بشدة بنسبة 42.5% وموافق ب 32.5% أما بالنسبة للمحايد فكانت نسبتها 7.5 % وغير موافق ب 12.5%، وغير موافق بشدة 5 % بالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.95 هو يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهو ما يدل على الاتجاه العام لرأي العينة الذي يتمحور حول الاتجاه موافق، أما الانحراف المعياري فكان ب 1.218 وهذا ما يدل على وجود تباين كبير في إجابات العينة.

نلاحظ من خلال الجدول أنّ الموظفين راضون عن ظروف عملهم التي توفرها المؤسسة الاستشفائية، وهذا ما فسره المتوسط الحسابي لهذا المحور حيث بلغت قيمته 3.36 وهي تعبر عن رأي إجابات العينة نحو الاتجاه المحايد كما نلاحظ أيضا قيمة الانحراف المعياري 0.445، فهو يدل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد العينة.

3- اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات One Sample T.TEST

بعد تحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة سوف نتطرق إلى اختبار قابلية النتائج للتعميم على مجتمع الدراسة على أنها نتائج معنوية تعكس فعلا الواقع محل الدراسة ولتحقيق هذا الهدف قمنا بتحويل كل محور لبعد إحصائي بجمع عباراته عن طريق المتوسطات الحسابية وتحويلها لعبارة وحيدة تمثل المحور وبعد الحصول على الأبعاد الأربعة التي تمثل المحاور قمنا بتطبيق اختبار T للعينة الواحدة One Sample T Test لاختبار كل بعد والبحث عن إمكانية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية.

$$t = \frac{\bar{x} - u}{s/\sqrt{n}}$$

حيث: \bar{x} المتوسط الحسابي

u الوسط الحسابي للمجتمع

s الانحراف المعياري للعينة

n حجم العينة

*اختبار الفرضيات باستخدام T عند مستوى دلالة $\text{Sig}(\alpha)$ 5% الذي يدل على أن احتمال الخطأ المسموح به يكون في حدود 5% مما يعكس مجال الثقة بين 95% وهذا على أساس قاعدة القرار التالية:
 -قبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت فيه $\text{Sig}(\alpha) > 5\%$.
 -قبول الفرضية البديلة H_1 إذا كانت قيمة $\text{Sig}(\alpha) < 5\%$.
 وعليه إذا كان $\text{Sig}(\alpha) < 5\%$ فهذا يعني و يبين أن إجابات أفراد العينة بعيدة عن مركز الحياد.

➤ -اختبار الفرضية الثانية:

- الفرضية الصفرية: الموظفون غير راضون عن الأجر وسياسة الترقية في المستشفى.
- الفرضية البديلة: الموظفون راضون عن الأجر وسياسة الترقية في المستشفى.

الجدول رقم (19): يمثل اختبار T للأجر والترقية

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرضية 1	38.045	39	.000	3.00000	2.8405	3.1595

على ضوء النتائج أعلاه يتبين أن قيمة $\text{Sig}(\alpha)$ إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (00%) وهو ما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وعليه نرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة بأن الموظفون راضون عن الأجر وسياسة الترقية في المستشفى.

➤ - اختبار الفرضية الثالثة:

- الفرضية الصفرية: علاقات العمل (الإشراف والزملاء) في المستشفى غير جيدة بالنسبة للموظفين.
 - الفرضية البديلة: علاقات العمل (الإشراف والزملاء) في المستشفى جيدة بالنسبة للموظفين.
- الجدول رقم (20): يمثل اختبار T للرضا عن علاقات العمل مع الزملاء والإشراف

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرضية 2	37.086	39	.000	3.43000	3.2429	3.6171

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة $\text{Sig}(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (00%) وعليه نرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تقول بأن علاقات العمل في المستشفى جيدة بالنسبة للموظفين نظرا للاحترام والتقدير المتبادلين بين الزملاء بالإضافة إلى التعامل الجيد من قبل الرؤساء المباشرين عن طريق التعامل العادل والمشاركة.

➤ اختبار الفرضية الرابعة:

- الفرضية الصفرية: يشعر الموظفون بالرضا تجاه وظائفهم والظروف عملهم فيها.
- الفرضية البديلة: لا يشعر الموظفون بالرضا تجاه وظائفهم والظروف عملهم فيها.

الجدول رقم (21): يمثل اختبار T للرضا عن الوظيفة وظروف العمل

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
فرضية 3	51.603	39	.000	3.72750	3.5814	3.8736

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن قيمة $\text{Sig}(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00) مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقول بأن الموظفون يشعرون بالرضا تجاه وظائفهم وظروف عملهم فيها.

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية ولمعرفة واقع الرضا الوظيفي تبين لنا أن المؤسسة الاستشفائية "الأطرش أحمد"، تسعى لتوفير جو مناسب للعمل كما تطمح لإرضاء كافة موظفيها من خلال كل من الأجر، الترقية، علاقات العمل مع الزملاء وظروف العمل المناسبة.

وقد تناولت هذه الدراسة الإطار الوصفي من منهج الدراسة وكذا عينة الدراسة وأداة الدراسة المستخدمة وباستخدام الإطار التحليلي إلى إختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة وقد تبين أن لمحددات الرضا الوظيفي أهمية بالغة في تحقيق رضا الموظفين من خلال صدق وثبات فرضيات الدراسة.

خاتمة

هدفنا من خلال هذه المذكرة دراسة واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة وبالتحديد في مستشفى - خميس مليانة - الاطرش أحمد ولتحقيق هذا الهدف تم عرض الإطار النظري والمفاهيمي لموضوع الرضا الوظيفي قصد الوقوف على خلفية النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه والإستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح ثم صياغتها في سؤال جوهري ألا وهو:

ما هو واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الاطرش أحمد - خميس مليانة

حينها عرضنا الإطار الميداني والذي يعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع حيث تم في هذا الصدد تصميم استبانة لغرض جمع البيانات والمعلومات، وتوزيعها على عينة مكونة من 40 عامل وعاملة في المستشفى، والتمثلة في آرائهم وتوجهاتهم وباستخدام الأساليب الاحصائية ثم تحليل الاستبانة، التي تمكننا من الإجابة على إشكالية الدراسة وفرضياتها ومن ثم استخلاص النتائج وتقديم مقترحات بشأن الموضوع.

النتائج:

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول واقع الرضا الوظيفي، وكدراسة حالة للأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية - الاطرش أحمد - توصلنا الى مجموعة من النتائج المتمثلة فيما يلي:

1. الرضا الوظيفي يتعلق بمشاعر الفرد و أحاسيسه المرتبطة بالعمل.
2. للرضا الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للموظف كتحقيق الاستقرار الوظيفي، أما بالنسبة للمؤسسة تكمن في تحقيق عوائد مادية أعلى من قبل.
3. يأخذ الرضا الوظيفي شكلين مختلفين رضا عام، و رضا جزئي نوعي.
4. تكمن العوامل المسببة للرضا و لعدمه في عوامل متعلقة بالعامل، عوامل متعلقة بالوظيفة، عوامل متعلقة بالمؤسسة، عوامل متعلقة بالبيئة.
5. إن للرضا الوظيفي العديد من المحددات الرئيسية و المتمثلة في كل من الأجر، الترقية، الاشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية و التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إن توفرت أو مستاء من عمله إن نقصت.
6. تتجسد حالة الرضا الوظيفي أو عدمه لدى الفرد العامل في عدة مظاهر والتي تعتبر كمؤشرات لقياسه منها التمارض، كثرة الشكاوي، الإضراب، اللامبالاة والتخريب، عدم الرضا عن العمل والاصابات.
7. من أهم اثار الرضا الوظيفي التحفيز، المشاركة الوظيفية، الانتماء، الالتزام الوظيفي.
8. يعتبر ارتفاع الأداء والولاء التنظيمي نتائج إيجابية تؤكد أهمية الرضا الوظيفي، في حين يعتبر الغياب ودوران العمل وحوادث العمل وغيرها نتائج سلبية لعدم الرضا.

إختبار الفرضيات:

الفرضية الثانية: على ضوء النتائج المقدمة يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% إذ قدرت قيمتها بـ 0.000 (00%) وهو ما يؤكد صحة الفرضية بأن الموظفين راضون عن الأجر وسياسة الترقية في المستشفى.

الفرضية الثالثة: على ضوء النتائج المقدمة يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (00%) وهو ما يؤكد صحة الفرضية بأن علاقات العمل في المستشفى جيدة بالنسبة للموظفين نظرا للاحترام والتقدير المتبادلين بين الزملاء بالإضافة إلى التعامل الجيد من قبل الرؤساء المباشرين عن طريق التعامل العادل والمشاركة.

الفرضية الرابعة: على ضوء النتائج المقدمة يتبين أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) وهو ما يؤكد صحة الفرضية بأن الموظفين يشعرون بالرضا تجاه وظائفهم والظروف عملهم فيها.

الإقتراحات:

- بناء على ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى العديد من الإقتراحات أهمها:
- لتحقيق الرضا الوظيفي لابد من الإهتمام بالعوامل و المتغيرات المؤثرة فيه، و يأتي في مقدمتها الأجر، الترقية، علاقات العمل،... الخ.
 - محاولة الوقوف على العوامل والعناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق حالات عدم الرضا الوظيفي لدى الموظفين ومحاولة مواجهتها والتغلب عليها.
 - الإهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية.
 - الإهتمام بتدريب الموظفين على أحدث الوسائل التي تساهم في تنميتهم وتطوير أدائهم.
 - إستخدام أساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين و رضاهم إتجاه العمل.
 - منح المكافآت و التحفيزات اللازمة لإشباع حاجات العمال، وتحقيق مستوى من الرضا الذي يدفعهم إلى بذل جهود معتبرة ، إضافة الى ربط المكافآت بمستوى أداء الأفراد مع مراعاة الفوارق الفردية والجهود المبذولة من أجل تحقيق العدالة في منح الحوافز.
 - إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة و ذلك بمراعاة خبرة الموظف.
 - توفير مناخ ملائم يرتاح فيه الموظفون و بالتالي تزداد درجة الرضا عن العمل.
 - ضرورة توفير الهدوء داخل المؤسسة من أجل راحة المرضى.
 - ضرورة توفير الأجهزة و المعدات المتعلقة بالأشعة والتحاليل.

افاق الدراسة:

- دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام الوظيفي.
- تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية.
- دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء موظفي المؤسسات الجامعية.
- أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي.
- أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1/الكتب:

1. أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1983.
2. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي-مدخل بناء المهارات، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003.
3. سعاد نايف برنوطي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
4. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
5. طه طارق، إدارة الموارد البشرية، منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
6. علي غربي، بلقاسم سلاطنية، اسماعيل قيرة، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
7. فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
8. محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2008.
9. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004.
10. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.
11. مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.

2/الأطروحات والمذكرات:

أ-الأطروحات:

1. نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.

ب-المذكرات:

2. زهية غزيون، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2007.
3. زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.
4. عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين، مذكرة ماجستير، بسكرة، الجزائر، 2015.

الملاحق

الملحق 1: الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجيلاي بونعامة - خميس مليانة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- قسم علوم التسيير -



تخصص إدارة أعمال

استمارة استبيان

أخي، أختي

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج مقترحة لنيل شهادة ماستر تحت عنوان "واقع الرضا الوظيفي (دراسة حالة فئة الاداريين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- الأطرش محمد -خميس مليانة)", نطلب من سيادتكم المحترمة التعاون معنا بالإجابة على الأسئلة التالية بكل دقة وموضوعية، كمساعدة منكم لإنجاز هذه المذكرة شاكرين لكم جهودكم وحسن تعاملكم ونحيطكم علما أن جميع اجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

تحت تأطير الأستاذ:

ظريف عبد الله

من إنجاز المترتبة:

محمد بالكبير نور الهدى

ملاحظة: الرجاء وضع علامة X امام الإجابة المناسبة

السنة الجامعية 2019-2020

البيانات الشخصية:

النوع الاجتماعي:

ذكر أنثى

الفئة العمرية:

من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة
 أكثر من 40 سنة أكثر من 50 سنة

الحالة الاجتماعية

أعزب/عزباء متزوج (ة)

المستوى التعليمي:

متوسط ثانوية جامعي تكوين خاص

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
 من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

طبيعة العمل:

طبيب ممرض(ة) إداري

المحور الأول: الأجر:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتناسب أجري مع متطلبات المعيشة					
02	أجري يتناسب مع مستواي التعليمي					
03	الموظف أكثر كفاءة هو الأعلى أجرا					
04	استفدت من علاوات ومكافآت					
05	أتخلى عن عملي إذا عرض علي منصب آخر بأجر عالي					

المحور الثاني: الترقية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	فرص الترقية متاحة لجميع العمال					
02	الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية					
03	سياسة الترقية واضحة وعادلة					
04	تعمل الإدارة على تحفيز الأفراد ماديا ومعنويا لتشجيعهم على التغيير والابتكار					
05	عملي الحالي يقدم لي فرصة كبيرة للترقية والتقدم الوظيفي					

المحور الثالث: علاقات العمل مع الزملاء :

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	علاقة العمل في المؤسسة، يسودها الود والتعاون					
02	أشعر بالرضا عن طريق التعامل بيني وبين زملائي كوني أحظى بالتقدير والاحترام من طرفهم					
03	علاقتي مع زملائي تنتهي بمجرد انتهاء دوام العمل					
04	أشعر بالراحة عندما أعمل بعيدا عن زملائي					
05	علاقتي مع الأطباء الزملاء في العمل حسنة					

المحور الرابع: الاشراف:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوجد تواصل بين الإدارة والعاملين من ناحية الاشراف الدائم والتوجيهات					
02	أحصل على التشجيع الدائم والمساعدة من رئيسي					
03	أفكاري وآرائي تأخذ بعين الاعتبار من قبل رئيسي عند اتخاذ القرارات					
04	توزيع الأعمال بين العاملين منصف وعادل					
05	يقبل رئيسي اقتراحات حول تطوير وظيفتي					

المحور الخامس: الرضا عن الوظيفة:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أنا مهتم بعملتي اليومي					
02	لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل جيد					
03	أشعر أنه من الممتع أن أذهب إلى العمل					
04	المهام المطلوبة في العمل واضحة ومناسبة لساعات العمل					
05	يوجد رضا عن المؤسسة التي أعمل فيها					

المحور السادس: الرضا عن الظروف العمل:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الإضاءة بمكان عملي غير مناسبة					
02	الضوضاء بمكان عملي تجعلني أتركه من حين إلى آخر					
03	درجة الحرارة ملائمة خلال السنة					
04	عملية التكييف تتم بصورة جيدة					
05	تعمل الإدارة على استحداث وتطوير وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة					

الملحق رقم 02: تحليل نتائج Spss

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	14	35.0	35.0	35.0
	أنثى	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20-29 سنة	8	20.0	20.0	20.0
	من 30-39 سنة	10	25.0	25.0	45.0
	أكثر من 40 سنة	15	37.5	37.5	82.5
	أكثر من 50 سنة	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الحالة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	13	32.5	32.5	32.5
	متزوج	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	7	17.5	17.5	17.5
	جامعي	23	57.5	57.5	75.0
	تكوين خاص	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	5	12.5	12.5	12.5
	من 5-10 سنوات	13	32.5	32.5	45.0
	من 10-20 سنة	8	20.0	20.0	65.0
	أكثر من 20 سنة	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	طبيب	8	20.0	20.0	20.0
	ممرض	7	17.5	17.5	37.5
	إداري	25	62.5	62.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور 1					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.60	1	2.5	2.5	2.5
	1.80	2	5.0	5.0	7.5
	2.00	1	2.5	2.5	10.0
	2.20	3	7.5	7.5	17.5
	2.40	1	2.5	2.5	20.0
	2.60	3	7.5	7.5	27.5
	2.80	6	15.0	15.0	42.5
	3.00	6	15.0	15.0	57.5
	3.20	11	27.5	27.5	85.0
	3.40	4	10.0	10.0	95.0
	3.60	1	2.5	2.5	97.5
	3.80	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.5	7.5	7.5
	2.20	4	10.0	10.0	17.5
	2.40	2	5.0	5.0	22.5
	2.60	1	2.5	2.5	25.0
	2.80	4	10.0	10.0	35.0
	3.00	5	12.5	12.5	47.5
	3.20	2	5.0	5.0	52.5
	3.40	4	10.0	10.0	62.5
	3.60	5	12.5	12.5	75.0
	3.80	8	20.0	20.0	95.0
	4.00	1	2.5	2.5	97.5
	4.20	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.60	1	2.5	2.5	2.5
	2.80	1	2.5	2.5	5.0
	3.00	4	10.0	10.0	15.0
	3.20	3	7.5	7.5	22.5

	3.40	7	17.5	17.5	40.0
	3.60	6	15.0	15.0	55.0
	3.80	12	30.0	30.0	85.0
	4.00	4	10.0	10.0	95.0
	4.20	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.5	2.5	2.5
	1.40	1	2.5	2.5	5.0
	1.80	1	2.5	2.5	7.5
	2.00	5	12.5	12.5	20.0
	2.40	1	2.5	2.5	22.5
	2.60	1	2.5	2.5	25.0
	2.80	1	2.5	2.5	27.5
	3.00	1	2.5	2.5	30.0
	3.20	1	2.5	2.5	32.5
	3.40	5	12.5	12.5	45.0
	3.60	5	12.5	12.5	57.5
	3.80	6	15.0	15.0	72.5
	4.00	7	17.5	17.5	90.0

	4.20	2	5.0	5.0	95.0
	4.60	1	2.5	2.5	97.5
	5.00	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.80	1	2.5	2.5	2.5
	3.00	1	2.5	2.5	5.0
	3.20	1	2.5	2.5	7.5
	3.40	2	5.0	5.0	12.5
	3.60	5	12.5	12.5	25.0
	3.80	3	7.5	7.5	32.5
	4.00	6	15.0	15.0	47.5
	4.20	8	20.0	20.0	67.5
	4.40	4	10.0	10.0	77.5
	4.80	4	10.0	10.0	87.5
	5.00	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المحور6

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.8 0	1	2.5	2.5	2.5
	2.4 0	1	2.5	2.5	5.0
	2.8 0	3	7.5	7.5	12.5
	3.0 0	2	5.0	5.0	17.5
	3.2 0	9	22.5	22.5	40.0
	3.4 0	7	17.5	17.5	57.5
	3.6 0	11	27.5	27.5	85.0
	3.8 0	2	5.0	5.0	90.0
	4.0 0	3	7.5	7.5	97.5
	4.2 0	1	2.5	2.5	100.0
	Tot al	40	100.0	100.0	

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation	Variance	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
الجنس	40	0	1.6500	.48305	.233	1.00	2.00
العمر	40	0	2.5250	1.01242	1.025	1.00	4.00
الحالة	40	0	1.6750	.47434	.225	1.00	2.00
المستوى	40	0	3.0750	.65584	.430	2.00	4.00
الخبرة	40	0	2.7750	1.07387	1.153	1.00	4.00
العمل	40	0	2.4250	.81296	.661	1.00	3.00
س1	40	0	2.8250	1.10680	1.225	1.00	4.00
س2	40	0	2.8500	1.00128	1.003	1.00	4.00
س3	40	0	2.5500	.98580	.972	1.00	5.00
س4	40	0	3.2250	1.02501	1.051	1.00	5.00
س5	40	0	2.9250	1.24833	1.558	1.00	5.00
س6	40	0	2.4250	.93060	.866	1.00	4.00
س7	40	0	3.0250	.89120	.794	2.00	5.00
س8	40	0	3.2250	1.12061	1.256	1.00	5.00
س9	40	0	3.1000	1.19400	1.426	1.00	5.00
س10	40	0	3.8500	1.09895	1.208	2.00	5.00
س11	40	0	3.9750	.97369	.948	2.00	5.00
س12	40	0	4.1250	.82236	.676	1.00	5.00
س13	40	0	2.7000	.88289	.779	2.00	5.00
س14	40	0	2.6500	.97534	.951	1.00	5.00
س15	40	0	4.3500	.76962	.592	2.00	5.00
س16	40	0	3.6000	1.12774	1.272	1.00	5.00
س17	40	0	3.3750	.95239	.907	1.00	5.00
س18	40	0	3.1500	.94868	.900	1.00	5.00
س19	40	0	3.0000	1.10940	1.231	1.00	5.00
س20	40	0	3.3750	1.03000	1.061	1.00	5.00
س21	40	0	4.3250	.61550	.379	3.00	5.00
س22	40	0	4.0000	.90582	.821	1.00	5.00
س23	40	0	3.8500	1.02657	1.054	1.00	5.00
س24	40	0	4.0250	.76753	.589	1.00	5.00
س25	40	0	4.2500	.86972	.756	1.00	5.00
س26	40	0	2.4000	1.00766	1.015	1.00	5.00
س27	40	0	2.5500	1.06096	1.126	1.00	5.00
س28	40	0	3.8250	.81296	.661	1.00	5.00
س29	40	0	4.1000	.92819	.862	1.00	5.00
س30	40	0	3.9500	1.21845	1.485	1.00	5.00

المحور 1ر	40	0	2.8750	.51378	.264	1.60	3.80
المحور 2ر	40	0	3.1250	.64161	.412	2.00	4.20
المحور 3ر	40	0	3.5600	.37947	.144	2.60	4.20
المحور 4ر	40	0	3.3000	.91819	.843	1.00	5.00
المحور 5ر	40	0	4.0900	.64681	.418	1.80	5.00
المحور 6ر	40	0	3.3650	.44581	.199	1.80	4.20

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور 1ر	40	2.8750	.51378	.08124
المحور 2ر	40	3.1250	.64161	.10145
المحور 3ر	40	3.5600	.37947	.06000
المحور 4ر	40	3.3000	.91819	.14518
المحور 5ر	40	4.0900	.64681	.10227
المحور 6ر	40	3.3650	.44581	.07049

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور 1	35.391	39	.000	2.87500	2.7107	3.0393
المحور 2	30.804	39	.000	3.12500	2.9198	3.3302
المحور 3	59.333	39	.000	3.56000	3.4386	3.6814
المحور 4	22.731	39	.000	3.30000	3.0063	3.5937
المحور 5	39.993	39	.000	4.09000	3.8831	4.2969
المحور 6	47.738	39	.000	3.36500	3.2224	3.5076