

الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية-1 نوفمبر 1954 بوهران-

أ.سعدى عربية، د. ماحي إبراهيم
مخبر الأروغونوميا والوقاية من الأخطار
جامعة وهران2

ملخص:

اهتمت هذه الدراسة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية 1 نوفمبر 1954 بوهران، وذلك من خلال استخدام مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الولاء التنظيمي على عينة قدرت ب 120 طبيبا. بعد تحليل النتائج إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) جاءت النتائج كالآتي:
✓ وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
✓ وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء: العاطفي، المحسوب، المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، الأطباء، المؤسسة الإستشفائية العمومية.

Abstract:

This study aimed at exploring the levels and relationship between job satisfaction and organizational commitment of doctors working at public hospital (Premier November 1954) in Oran city. A questionnaire to measure job satisfaction and organizational commitment was applied to a sample of 120 doctors. After analyzing the data the following results were found:

- Doctors shows an average job satisfaction and organizational commitment,

- A significant relationship was found between job satisfaction and organizational commitment.

Keywords: job satisfaction, public hospital, organizational commitment, doctors.

مقدمة:

إن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كانت وما تزال نقطة جدال بين الباحثين نتيجة أهميتهما بالنسبة لأي منظمة تسعى لضمان نجاحها وإستمراريتها.

إذ من المسلم به أن الكفاءة والفعالية تحتاج لمستوى عال من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي خصوصا في المنظمات الخدمائية كالمستشفيات، أين تقدّم خدمة من نوع خاص نظرا لطابعها الإنساني ومن تم كان لزاما على القائمين عليها التعرف على العوامل المرتبطة بهما ومحاولة تبني سياسات تسيرية محفزة لهما.

إشكالية الدراسة:

لقد أصبح تحقيق الرضا الوظيفي ومن خلاله الولاء التنظيمي من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات أهدافها في تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين بها وتنمية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد، إذ من خلال رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي يساهم بدوره في رفع مستوى الولاء التنظيمي تستطيع المنظمة أن تحتفظ بوتيرة عمل مستقرة على الأقل وتضمن تواجدها في محيط يتسم بالمنافسة الشديدة.

إن المؤسسة الإستشفائية العمومية لم تعد فقط مؤسسة خدماتية تقدم خدمات علاجية ووقائية لأفراد المجتمع بل أصبحت تلعب دورا بارزا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذلك أصبح لزاما على الفاعلين فيها أن يتبنوا سياسات تسييرية تعمل على زيادة مستوى هذين السلوكين التنظيميين وعلى قياسهما باستمرار لدى مجموع الفاعلين فيها وعلى وجه الخصوص الأطباء، فإذا كان العكس فسوف تجد نفسها أمام سلوكات سلبية، كالغيابات، اللامبالاة، التسرب والتسيب الوظيفي.

لقد تناولت العديد من الدراسات الرضا الوظيفي عند الأطباء: كدراسة "جرجيس ومثنى" (2010) التي توصلت إلى وجود علاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي لدى الأطباء، و دراسة "دوبيا" (Doppia,2010) التي تناولت الرضا الوظيفي لدى أطباء الإنعاش وأوصت بضرورة زيادة الرضا الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى دراسات أخرى تناولت الولاء التنظيمي لدى هذه الفئة منها دراسة "جدي" (2014) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى الأطباء المستشفيات العمومية وعلاقته بالتمكين، ودراسة "كوميراس وجورجسكي" (Commeiras & Georgescu,2012) التي تناولت تأثير ضغط الميزانية على الولاء التنظيمي لدى أطباء المستشفيات العمومية. كما أجريت دراسات تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين نذكر منها: دراسة "عويضة" (2008).

لقد توصلت كل هذه الدراسات إلى أهمية كل من الرضا الوظيفي و
الولاء التنظيمي كسلوكين تنظيميين في علاقتهما بمتغيرات مختلفة لدى
عينات من فئات مهنية مختلفة، لكن قليلة هي الدراسات (على حد علم
الباحثة) التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين لدى الأطباء، ومن ثم
جاءت هذه الدراسة محاولة تناولهما بالدراسة والكشف عن العلاقة بينهما.

تساؤلات الدراسة:

• ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية
محل الدراسة؟

• ما مستوى الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء العاطفي، الولاء
المحسوب، الولاء المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية
محل الدراسة؟

• هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء
العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

• الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأطباء
العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظري.

- الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء العاطفي، الولاء المحسوب، الولاء المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظري.
- الفرضية الثالثة: توجد هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث:
- الرضا الوظيفي (المتغير المستقل): هو شعور إيجابي يتولد لدى العامل نتيجة نوعية العلاقة الإيجابية بين ما ينتظره من عمله وما يوفره هذا الأخير له، يعبر عنه إجرائيا في الدراسة الحالية بالدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة في فقرات مقياس الرضا الوظيفي المستخدم فيها.
- الولاء التنظيمي (المتغير التابع): يعرفه "آلن و ماير" بأنه حالة نفسية تميّز العلاقة بين العامل والمنظمة ويؤثر على سلوكياته في العمل له ثلاثة أبعاد وهي البعد العاطفي (Affective)، البعد المحسوب (de Continuité) والبعد المعياري (Normative). (Peyrat & Pauvers, 2012) ويعبر عنه إجرائيا في الدراسة الحالية بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة في فقرات مقياس الولاء التنظيمي المستخدم فيها والذي يتكون من الأبعاد التالية: -
الولاء التنظيمي العاطفي: يشير إلى شعور الطبيب بالتماهي و الإرتباط بالمؤسسة التي يعمل فيها.

- **الولاء التنظيمي المحسوب:** يشير إلى ضرورة تلزم الطبيب بالبقاء في المستشفى بسبب الخسائر والتكاليف التي سوف يتكبدها نتيجة مغادرته للمؤسسة.

- **الولاء التنظيمي المعياري:** يشير إلى شعور الطبيب بالتزام أخلاقي يدفعه إلى البقاء في المؤسسة التي يعمل فيها.

- **طبيب المؤسسة الاستشفائية العمومية:** هو شخص حامل لشهادة من كلية الطب تخوّل له ممارسة مهنة التطبيب بمختلف تخصصاتها في المؤسسات الإستشفائية العمومية.

أدبيات الدراسة:

(1) الرضا الوظيفي:

• **تعريف الرضا الوظيفي:** ترى "نورة البليهد" بأن تعريف الرضا أمر في غاية الصعوبة لإختلاف النظرة له التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين تعرض للرضا الوظيفي، إضافة إلى إختلاف الظروف: البيئة، القيم والمعتقدات. (البليهد، 2014).

وبعد إطلاع الباحثة على الأدبيات التي تناولت هذا المفهوم توصلت إلى التعريف التالي: الرضا الوظيفي، هو عبارة عن سيرورة ديناميكية مبنية على تقييم الفرد وموازنته بين ما ينتظره من عمله وما يوفره له هذا الأخير فعلا

وينتج عنه إما شعور إيجابي بالأطمئنان والسعادة وإما العكس وذلك حسب طبيعة التقييم.

• محددات الرضا الوظيفي: لقد بينت بعض الدراسات بأن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال مجموعة من العوامل منها عوامل تنظيمية مثل: ظروف العمل، العلاقة بالرؤساء، وعوامل ذاتية مرتبطة بالعامل نفسه مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، القدرات والمهارات وكذا مستوى الدافعية لديه. بينما يرى "النمر" بأن هناك محددات أخرى تتمثل في: الأجر، الأمن، التقدير والاحترام، الاستقلالية في العمل، الإشراف وغيرها. (النمر، 1994).

• مظاهر عدم الرضا: لقد أورد النمر عدة مظاهر لعدم الرضا الوظيفي نذكر منها، قلة الإنتاج كما وكيفا، كثرة الحوادث المهنية، كثرة الغيابات والتمارض، عدم الشعور بالانتماء للمنظمة، العلاقة السيئة مع الإدارة والزلاء، تشويه صورة المنظمة في المجتمع. (النمر، 1994).

• أهمية الرضا الوظيفي: أورد "الزعيبي" (2010)، أن كل من "كروبر" و"كيلي" (Croper & Kelly) يرى بأن الرضا الوظيفي ذات أهمية خاصة في العمل نظرا لما يحققه من فوائد للفرد والمنظمة على حد سواء، فعلى مستوى الفرد نجد أن الموظف الذي لديه رضا في العمل هو موظف سعيد، متوازن، لا يشعر بضغط العمل ولديه شعور بتحقيق الذات)،

أما على مستوى المنظمة فهو ذو فوائد جمة مما دفع بالمنظمات إلى قياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها محاولة التنبؤ بمخرجات ذات أهمية بالنسبة لها مثل: سلوك ترك العمل و سلوك التغيب عن العمل الغير مبرر. (الزعيبي، 2010).

(2) الولاء التنظيمي:

تعريف الولاء التنظيمي: تعددت تعريفات الولاء التنظيمي، لكن جاءت مختلفة تماما وذلك باختلاف الأطر النظرية التي تبنتها مما يجعل من الصعب إيجاد تعريف له محل إجماع. وبما أن الدراسة الحالية تتبنى النموذج الثلاثي الأبعاد الذي جاء به "آلان و ماير" (Allen & Meyer, 1991) فسوف نتبنى تعريفهما الذي ورد في (Peyrat & Pauvers, 2012): الولاء التنظيمي هو حالة نفسية تميّز العلاقة بين العامل و المنظمة وتؤثر على سلوكاته في العمل له ثلاثة أبعاد وهي: البعد العاطفي (Affective)، البعد المحسوب (de Continuité) والبعد المعياري (Normative).

- أبعاد الولاء التنظيمي: ذكر "آلان و ماير" (Allen & Meyer, 1999) أن هناك ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي:
 - الولاء العاطفي: يعكس هذا البعد التعلق العاطفي للعمال تجاه المنظمة وولاءهم لها، وكذا رغبتهم في البقاء فيها.

■ **الولاء المحسوب:** يعكس هذا البعد إدراك الفرد للخسارة التي سوف يتكبدها نتيجة مغادرته المنظمة، وحاجته للبقاء فيها للحفاظ على مصالحه.

■ **الولاء المعياري:** يعكس هذا البعد شعور الفرد من الناحية الأخلاقية بواجب البقاء في المنظمة وعدم مغادرتها. (Meyer & Allen, 1997)

● **آثار الولاء التنظيمي:** يرى "ماير" وآخرون (Meyer & al, 2002) أن للولاء التنظيمي آثار على اتجاهات العمال و سلوكياتهم، فالعمال الذين لديهم ولاء لمنظمتهم هم الأقل غيابا، كما أن ولاءهم يخفض من رغبتهم في المغادرة الطوعية للمنظمة بل أكثر من ذلك فهم أكثر فعالية من غيرهم (من ليس لديهم ولاء لمنظمتهم). فالولاء التنظيمي يؤثر على ثلاثة أنواع من السلوكيات في العمل أو السلوكيات التنظيمية وهي: دوران العمال، الغياب و الرغبة في ترك العمل. (Meyer & al, 2002).

● **تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين:** يرى "الحيالي و التك" (2013) أنه من بين الممارسات التسييرية التي ينبغي على مسيري الموارد البشرية تبنيها لصنع وتحسين حالة الولاء التنظيمي لدى العمال نذكر ما يلي:
- تحقيق العدالة الوظيفية في حصول العاملين على الترقيات ضمن نظام متكامل لا يحتوي على ثغرات ليستفيد منها البعض على حساب الآخرين.

- حرص المنظمة على تطبيق خطط التدريب و التطوير لمهارات العاملين وتطوير المستوى الثقافي لهم.

- التعامل الإيجابي لإدارة المنظمة مع العاملين، من ناحية التمسك بهم ومنحهم حقوقهم الكاملة، ومساعدتهم في المحن والظروف الصعبة.

- تعزيز التعويضات غير المباشرة و التي يقصد بها ما تقدمه المنظمة للعاملين فيها عدا التعويض المباشر (الراتب) وهي عبارة عن عدد من الخدمات و الضمانات التي تساعد الموظف في حياته الوظيفية و المعيشية. (الحيايى & التوك، 2013).

الدراسات السابقة:

■ دراسة جدي (2014): بعنوان: " تمكين العاملين وعلاقته بالولاء التنظيمي " إهتمت بالتعرف على مستوى التمكين والولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسات العمومية الإستشفائية بتبسة وكذا العلاقة بينهما وتوصلت إلى وجود مستوى منخفض من الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة.

■ دراسة "إلسواد ومحمد" (Eleswed & Mohammed) (2013) بعنوان: "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي: دراسة إرتباطية في البحرين"، إهتمت بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عمال بنك خاص

بالبحرين وتأثير العوامل الديمغرافية على هذه العلاقة وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي.

■ دراسة النقيب (2012): بعنوان: "العوامل التنظيمية المسببة للضغط وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي"، و التي هدف من وراءها الباحث إلى التعرف على مستوى الضغط المهني الناتج عن بعض العوامل التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى أطباء المؤسسات الإستشفائية بمدينة الأنبار وتوصلت إلى وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة.

■ دراسة حنان الأحمدى (2006): بعنوان: "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية"، هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية، وتوصلت إلى وجود مستوى معتدل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وإلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين لدى عينة الدراسة.

■ دراسة الحيدر وبن طالب (2005): بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، ولقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض وتوصلت إلى وجود مستوى متدني من الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة.

■ تعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات التي تم عرضها الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي وكذا العلاقة بين كليهما أو مع غيرهما من المتغيرات وهدفت في معظمها إلى: تحديد مستوى هذين المتغيرين فجاءت النتائج متباينة من دراسة إلى أخرى، وإلى الكشف عن العلاقة بينهما فتوصلت إلى وجود علاقة تربطهما.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يدرس الظواهر كما هي موجودة في الواقع.

● مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من 545 طبيبا ممارسا بالمؤسسة الإستشفائية 1 نوفمبر 1954، موزعين على 24 مصلحة طبية وجراحية، تم تعدادهم من خلال جمع قائمة أطباء كل مصلحة بموافقة رؤساء المصالح بعدما تعذر الحصول على عددهم الإجمالي من الإدارة. عينة الدراسة: تم إختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من خلال القرعة، إذ تمت كتابة أسماء الأطباء في قصاصات ورقية ثم وضعت في سلة ليتم سحب 120 قصاصة. إذن تكونت عينة الدراسة من 120 طبيبا موزعين على (14) مصلحة طبية وجراحية.

● أدوات الدراسة: لجمع معطيات الدراسة تم إستعمال مقياسين كالتالي: (1) مقياس (MSQ)، إستقصاء جامعة منسوتا للرضا الوظيفي، طوّره

"ويس و زملاؤه" (Weiss & al) يقيس الرضا الوظيفي الكلي، ويتكون من 20 فقرة في نسخته المترجمة إلى اللغة الفرنسية من قبل "روسل" (Roussel, 1994).
(2) مقياس الولاء التنظيمي طوره كل من " ماير"، "ألن" و"سميت" (Meyer, Allen & Smith, 1993) في نسخته المترجمة إلى اللغة الفرنسية من قبل "روسل" و "ديري" (Roussel & Durrieu, 2002) ويتكون من (18) فقرة موزعة على (3) أبعاد كالآتي:

- الولاء العاطفي، يتكون من الفقرات: (1، 2، 3، 4، 5، 6).

- الولاء المحسوب، يتكون من الفقرات: (7، 8، 9، 10، 11، 12). الولاء المعياري، يتكون من الفقرات (13، 14، 15، 16، 17، 18) يتكوّن هذا المقياس من فقرات موجبة وهي: (2، 5، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 14، 15، 16، 17، 18)، وفقرات سالبة وهي: (3، 4، 6، 13).

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

فيما يخص صدق المقياسين فتم التحقق منه من خلال صدق المحكمين، بحيث تم عرضهما على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص للتأكد من الصياغة اللغوية، الوضوح والقياس، وبناءً على آراءهم أدخلت تعديلات طفيفة على الأدوات كما تم الإعتماد على الصدق البنائي للمقاسيين، فبالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي فقد جاءت معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية مقبولة إذ تراوحت بين (0,31 - 0,62) عند

مستوى دلالة (0,01). أما بالنسبة لمقياس الولاء التنظيمي فجاءت معاملات ارتباط أبعاد مقياس الولاء التنظيمي بالدرجة الكلية كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (1) يبين معاملات ارتباط أبعاد مقياس الولاء التنظيمي

أبعاد المقياس	معاملات الارتباط
الولاء العاطفي	**0,56
الولاء المحسوب	**0,74
الولاء المعياري	**0,63

** يوجد دلالة عند (0,01)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن معاملات ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس جاءت قوية عند مستوى دلالة (0,01). وللتحقق من ثبات المقياسين تم الاعتماد على طريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية كما هو مبين في الجدول الموالي:
الجدول (2) يبين اختبار ثبات المقياسين بطريقة الفا كرونباخ والتجزئة النصفية

المقياس	الطريقة	معامل الثبات الذي توصلت إليه الباحثة	معامل الثبات في دراسات أخرى
الرضا الوظيفي	الفا كرونباخ	0,83	¹ 0,84
	التجزئة النصفية		² 0,90
الولاء التنظيمي	الفا كرونباخ	0,69	
	التجزئة النصفية	0,57	

يبين الجدول رقم (2) أن المقياسين يتمتعان بمعامل ثبات عال سواء من خلال طريقة الفا كرونباخ أو طريقة التجزئة النصفية. وهذه النتيجة تتوافق مع معاملات الثبات التي توصلت إليها دراسات أخرى، (Prat,2006:125)¹،²(Weiss & al,1967:24)، و بالتالي يمكن إستخدامها في هذه الدراسة.

■ إجراءات تطبيق أدوات الدراسة: بعد الحصول على موافقة كل من رؤساء الأقسام ومدير المؤسسة الإستشفائية 1 نوفمبر 1954 تم توزيع 120 نسخة من المقياسين على أفراد العينة بطريقة مباشرة وبعد 21 يوما تم إسترجاع (78) إستبانة، (73) منها صالحة للتحليل.

■ طريقة تفرغ النتائج: تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي الدرجات لتقييم الإجابات، فتراوحت بين (1- 5)، إذ تدل الدرجة (1) على غير راض بشدة (Très insatisfait)، (2) غير راض (Insatisfait)، (3) محايد (Neutre)، (4) راض (Satisfait) و (5) راض بشدة (Très satisfait). أما بالنسبة للمقياس الثاني فتراوحت بين (1-5)، إذ تدل الدرجة (1) على غير موافق بشدة (Pas du tout d'accord)، (2) غير موافق (Pas d'accord)، (3) محايد (Neutre)، (4) موافق (D'accord)، (5) موافق بشدة (Tout à fait) (d'accord بالنسبة للفقرات الموجبة. أما الفقرات السالبة فقد تم عكس الأوزان على النحو التالي: (5) على غير موافق بشدة (Pas du tout d'accord).

(4) غير موافق (Pas d'accord)، (3) محايد (Neutre)، (2) موافق (D'accord)،
(1) موافق بشدة (Tout à fait d'accord).

■ تحديد مستويات التفسير للأداتين: لقد تم الإعتماد على المقياس السابق (ليكارث) لتحديد 3 مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) لقياس المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد العينة على عبارات مقياسي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي فكان ذلك من خلال حساب:

طول الفئة = (أكبر قيمة - أصغر قيمة / عدد المستويات) = (5-1)
وبالتالي نتحصل على المدرج التالي بهدف تحديد مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة في كل عبارة من المقياسين: منخفض (1-2,33)، متوسط (2,34-3,67)، مرتفع (3,68-5). الأساليب الإحصائية المستخدمة: لقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، وذلك بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS 20).

عرض النتائج و مناقشتها:

تم عرض النتائج ومناقشتها وفق الفرضيات كالاتي:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظري.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس الرضا الوظيفي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يبين المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الرضا الوظيفي

مستوى الرضا الوظيفي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
متوسط	14	1,19	2,93	De vos possibilistés d'avancement	.1
منخفض	17	1,12	2,23	Des conditions de travail	.2
متوسط	16	1,18	2,73	Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps	.3
متوسط	3	1,10	3,49	De votre importance aux yeux des autres	.4
متوسط	9	1,17	3,15	De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains)	.5
متوسط	1	,95	58 3,	De la compétence de votre supérieur dans les prises de décision (compétences techniques)	.6
متوسط	7	1,16	3,26	Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience	.7
متوسط	5	1,06	3,41	De la stabilité de votre emploi	.8
متوسط	1	1,10	3,58	Des possibilités d'aider les gens dans l'hôpital	.9
متوسط	3	1,00	3,49	Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire	.10
متوسط	8	1,08	3,23	Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités	.11
منخفض	19	0,97	2,05	De la manière dont les règles et les procédures internes de l'hôpital sont mises en application	.12
منخفض	20	0,97	1,90	De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites	.13
متوسط	9	1,06	3,15	Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative	.14
متوسط	12	1,05	3,00	Des possibilités de rester occupé(e) tout Le temps au cours de la journée de travail	.15
متوسط	11	1,11	3,04	Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail	.16

متوسط	15	1,03	2,90	Des possibilités de travailler seul dans votre emploi	.17
متوسط	13	1,04	2,96	De la manière dont vos collègues 'entendent entre eux	.18
متوسط	10	1,22	3,08	Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail	.19
متوسط	6	1,15	3,30	Du sentiment d'accomplissement que Vous retirez de votre travail	.20

يبين الجدول رقم (3) أنه من بين (20) فقرة المكوّنة للمقياس جاءت (17) فقرة بمستوى متوسط، في حين أن (3) فقرات أظهرت مستوى منخفض للرضا الوظيفي وبالتالي يمكننا القول بأن هناك مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة المدروسة، وهذا يدل على أن آراء أفراد العينة تتفق على أنهم راضون بمستوى متوسط على مختلف أوجه عملهم: كظروف العمل، الإدارة والإشراف، العلاقة مع الزملاء، النمو الوظيفي، الأمن وكذا الإستقلالية في العمل، وهي الجوانب التي لمست الباحثة إنشغالات وشكاوي الأطباء حولها في إطار عملها كمختصة نفسانية في المؤسسة، وبالتالي جاءت نتائج الدراسة على عكس ما كان متوقع وعليه نرفض فرضية الدراسة القائلة بوجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظري.

وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة حنان الأحمدى (2006)، التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى العاملين في الرعاية الصحية، وتتعارض مع دراسة الحيدر وبن طالب (2005)، التي

توصلت إلى وجود مستوى متدني من الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، ودراسة عويضة (2008) التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية.

■ **الفرضية الثانية:** يوجد مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء العاطفي، الولاء المحسوب، الولاء المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظري. لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس الولاء التنظيمي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الدراسة على فقرات أبعاد الولاء لإجابات أفراد عينة التنظيمي

مستوى الولاء التنظيمي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
		94,1	01,3	الولاء العاطفي	
منخفض	6	0,84	2,03	Je passerai bien volontiers le reste de ma vie professionnelle dans cet hôpital	.1
متوسط	2	1,18	3,22	Je ressens vraiment les problèmes de cet hôpital comme s'ils étaient les miens	.2
مرتفع	1	1,11	3,60	Je ne me considère pas comme un "membre de la famille" dans cet hôpital.	.3
متوسط	3	1,19	3,15	je ne me sens pas affectivement attaché à cet hôpital.	.4
متوسط	5	1,13	3,00	Cet hôpital a pour moi beaucoup de signification personnelle.	.5
متوسط	4	1,12	3,11	je ne ressens pas un fort sentiment d'appartenance à cet hôpital	.6
		1,87	2,83	الولاء المحسوب	
متوسط	4	1,34	2,75	Il serait très difficile pour moi de quitter cet hôpital en ce moment, même si je le voulais.	.8
متوسط	6	1,32	2,71	Beaucoup de choses dans ma vie seraient dérangées si je me décidais à quitter cet hôpital maintenant.	.9
متوسط	1	1,28	3,16	En ce moment, rester dans cet hôpital est un problème qui relève autant de la nécessité que du désir.	.10
متوسط	5	1,19	2,74	Je pense avoir trop peu de possibilités pour Envisager de quitter cet hôpital.	.11
متوسط	2	1,22	2,81	Une des conséquences négatives de mon départ de cet hôpital serait le manque de solutions de rechange possibles.	.12
متوسط	2	1,15	2,81	Si je n'avais pas donné tant de moi-même à cet hôpital, j'aurais pu envisager de travailler ailleurs	.13
		1,05	2,82	الولاء المعياري	
متوسط	1	1,22	3,12	Je ne ressens aucune obligation de rester avec mon employeur actuel	.15
متوسط	5	1,07	2,73	Même si c'était à mon avantage, je ne me sentirais pas le droit de quitter cet hôpital maintenant.	.16
متوسط	6	1,23	2,47	j'éprouverai de la culpabilité si je quittais mon hôpital maintenant.	.17
متوسط	2	1,18	3,01	l'hôpital mérite ma loyauté	.18
متوسط	4	1,28	2,79	je ne quitterai pas mon hôpital pour le moment car j'éprouve un sentiment d'obligation envers les gens qui en font partie.	.19
متوسط	3	1,25	2,85	je dois beaucoup à mon hôpital.	.20

يتبين من الجدول رقم (4) أن معظم فقرات الأبعاد الثلاث المكونة للولاء التنظيمي جاءت بمستوى متوسط، إذ من بين (6) فقرات المكونة لبعء الولاء العاطفي جاءت (4) فقرات منها بمستوى متوسط و(1) فقرة بمستوى مرتفع وأخرى بمستوى منخفض في حين جاءت كل فقرات بعء الولاء المحسوب وبعء الولاء المعيارى بمستوى متوسط، وتدل هذه النتائج على أن أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من: الولاء العاطفى، الولاء المحسوب والولاء المعيارى.

و بالاستدلال على مستوى الولاء التنظيمى من خلال مستوى مؤشرات (الولاء: العاطفى المحسوب، المعيارى) يمكننا القول بأن مستوى الولاء التنظيمى لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة على عكس ما كان متوقعا وبالتالى نرفض الفرضية القائلة بوجد مستوى مرتفع من الولاء التنظيمى بدلالة أبعاده (الولاء: العاطفى، المحسوب، المعيارى) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مقارنة بالمتوسط النظرى.

ويمكن تفسير ذلك إلى كون أن المؤسسة لم تتمكن من إيجاد ظروف تنظيمية تساعد على تنمية مستوى الولاء التنظيمى لدى هذه الفئة مما يجعلها (المؤسسة) أمام سلوكيات تنظيمية سلبية قد تصل إلى مغادرة المؤسسة والاتجاه نحو القطاع الخاص وهذا ما لاحظته الباحثة من خلال

احتكاكها بأفراد العينة فهم يصرحون بأنهم لن يفوتوا فرصة مغادرة المؤسسة إذا ما أتحت لهم.

إن النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية تتوافق مع دراسة حنان الأحمدى (2006)، بينما تتعارض مع دراسة جدي (2014) ودراسة النقيب(2012).

■ الفرضية الثالثة: توجد هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بإستخدام معامل بيرسون لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يبين نتائج معامل إرتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي و

الولاء التنظيمي

الرضا الوظيفي	المتغير المستقل
0,268*	المتغير التابع
	الولاء التنظيمي

* يوجد دلالة عند (0,05)

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم(5) أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي عند مستوى دلالة (0,05) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، إذ أن رضاهم عن عملهم أدى إلى شعورهم بالولاء للمؤسسة التي يعملون بها، وتتفق هذه النتيجة مع

كل من دراسة حنان الأحمدى (2006) ودراسة "إلسواد ومحمد"
(Eleswed & Mohamed, 2013) اللتين توصلتا إلى وجود علاقة بين الرضا
الوظيفي والولاء التنظيمي.

خلاصة: حاولت الدراسة الحالية استقصاء مستوى الرضا الوظيفي والولاء
التنظيمي وكذا العلاقة بين هذين المتغيرين لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة
الإستشفائية 1نوفمبر 1954 فجاءت النتائج كالآتي:

- وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي مقارنة بالمتوسط النظري لدى
الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
- وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي مقارنة بالمتوسط النظري
لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي
لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

المراجع باللغة العربية:

- 1- البلهيد، نورة.(2014).مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين لدى المؤسسات الإدارية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (10)، 147-163.
- 2- الزعبي، مروان. (2010). تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي، المجلة الأردنية للعلوم الإجتماعية، 3(2)، 101-113.
- 3- الحيايلى، سلطان و التـك، رشيد. (2013). دعم الخدمات الاجتماعية ودورها في الولاء التنظيمي: دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين في إثنان من المؤسسات الصحية في مدينة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 3 (2)، 1-17.
- 4- النقيب، مؤيد. (2012).العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالإنتماء التنظيمي: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4(9)، 147-167.
- 5- الأحمدى، حنان. (2006).الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية.المجلة العربية للعلوم الإدارية، 13، (3)، 305-337.

6- جدي، شوقي. (2014). تمكين العاملين وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية على الأطباء العاملين بالمؤسسات العمومية الإستشفائية لولاية تبسة، مجلة الباحث، (14)، 321-330.

7- الحيدر، بن صالح وبن طالب، إبراهيم. (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض تم إسترجاعه يوم: 04-06-2015، من: <http://www.hrdiscussion.com/hr17018.html>

8- جرجيس، عُمير و مثنى، وعد الله. (2010). الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي: دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل، مجلة تنمية الرفادين، 32 (97)، 225-234.

9- سعود، النمر. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين الهام والخلص، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية(1). 63-109.

10- عويضة، إيهاب أحمد. (2008). أثر الرضا الوظيفي علي الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.

المراجع باللغة الأجنبية:

12 - Doppia, M.A. (2010). Satisfaction et santé professionnelle en anesthésie réanimation. Récupéré le: 25-11-2015, de: carweb.fr/IMG/pdf/17-07.pdf.

13- Georgescu, I. Commeiras, N. (2012). Les effets de la pression budgétaire sur l'implication organisationnelle: une étude auprès des médecins de l'hôpital public . Journal de Gestion et d'Economie Médicales, Editions ESKA, 2011, Vol. 29 (n°6-7), p. 294-304. Récupéré le: 20-09-2015, de: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01044826>

14-Meyer, P. Stanley, J. Herscovitch, L. Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. Journal of Vocational Behavior 61, 20–52.

15- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1997). Commitment in the work place. Récupéré le: 30-01-2016, de: us.sagepub.com/enus/.../commitment-in-the-workplace/book6120

16- Meyer, J. P. Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of organizational commitment . Human Resource Management Review, 1(1), 61-89

17- Mohammed, F .Eleswed, M. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. International Journal of Business, Humanities and Technology, 3(5) 43-53.

18-Peyrat-Guillard, D. Charles-Pauvers, B. (2012). L'implication(ou L'engagement?) autravail: quoi de neuf ? Dans: Congrès de l'AGRH,

Nancy.Récupéré le: 8-10-2015, de:

<http://www.reinsms.fr/ogrh/.../2013/charlespauvers-pyratguillard.pdf>.

19-Weiss ,J.Rene, V.Dawis, G. Lofquist, H. (1967). Manual for theMinnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota studies in vocational rehabilitation.

Minneapolis: University of minnesota, industrial relations center. Récupère

le: 02-8-2015, de:

http://vpr.psych.umn.edu/sites/g/files/pua2236/f/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf