



جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة- الجزائر -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة

بمعنوان :

دراسة محددات الرضا الوظيفي في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة بالمصحة الطبية الجراحية(الضياء) "بورقلة"

من إعداد الطالبة: عطوات سعيدة

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة :

/ (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د / حجاج عبد الرؤوف(أستاذ محاضر، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

/.....(أستاذ ،جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2016/2015

الإهداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل و أنار سبيلنا بنور العلم و مهد
لنا طريق النجاح بكل عرفان و تقدير
أهدي عملي هذا المتواضع إلى أعز ما أملك و ما لدي في الوجود
و أقرب الناس إلى قلبي أطال الله في عمرهما والديا الكريمين
و إلى إخوتي حفظهم الله
إلى الأستاذ المشرف أسمى التحية و التقدير الجزيل
إلى كل من شجعتني و لو بكلمة طيبة
و إلى كل الأهل و الأقارب و الأحباب
جزاكم الله خيرا و شكرا .

سعيدة

الشكر و العرفان

على صفحات من نور و بحجر من ذهب أخط أسمي كلمات الشكر و التقدير
و خالص عبارات الامتنان و العرفان لمن وفقني لأن أتم هذا العمل ؛ لله جل جلاله
و تعال ذكره و تباركت أسمائه و تقدست صفاته .

و الشكر موصول إلى من كانت لهم يد في إتمام هذه الدراسة ، فمن لا يشكر الناس لا
يشكر رب الناس ، و أول من أتقدم له بالشكر الجزيل ، الأستاذ حجاج عبد الرؤوف
على تفضله و إشرافه على هذه الدراسة و توجيهاته القيمة و ما قدمه لي من نصح
و إرشاد جعله الله في ميزان حسناته ، كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ مناصرية
بجامعة ورقلة ، على تحمله و مساعدته في تطبيق برنامج spss
كما لا أنسى أيضا أن أشكر الأساتذة الكرام الذين تفضلوا بتحكيم الاستبيان
و هم الدكتور الحاج عرابة ، و الأستاذ بن جروة عبد الحكيم ، و الأستاذة أسماء يوسف
و الأستاذ بن شويحة بشير ، و في الأخير أنطق بكلمات الشكر لكل من كانت له مساهمة
ماديا أو معنويا في إنجاز هذا البحث .

سعيدة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير محددات الرضا الوظيفي على رضا العامل، ومعرفة الفروق في درجة الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمتغيرات الشخصية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) بورقلة.

واستخدمت الباحثة الإستبانة لجمع المعلومات، بحيث بلغت عدد عينة الدراسة 75 عامل، وتم تحليل البيانات الواردة في الإستبانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل العلاقات الإرتباطية، تحليل التباين الأحادي.

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

1- أنه توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومحدداته المتمثلة في " الأجر، فرص الترقية، العوامل الاجتماعية، العوامل المرتبطة بالعمل، العوامل المادية ؛

2- لا يوجد تباين في مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينة يعود للمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة، الحالة الاجتماعية).

الكلمات المفتاحية: رضا الوظيفي، أجر، فرص الترقية، عوامل اجتماعية، عوامل مرتبطة بالعمل ، عوامل مادية

Abstract :

This study aims to determine the effect of job satisfaction on Satisfaction Factor and the different grades of Job Satisfaction of workers according to personal variables in privat hospital (dhyia) in ouargla. The researcher used the questionnaire, The number of the informant is 75 worker, The data gathered were analysed by "spss" depending on (Arithmetic averages- Standard deviations- Analysis of standard questionnaire relations One-way analysis of variance)- the most important results were:

1 -There is positive relationship between job satisfaction and its factors and determinants such as "salary, promotion, social factor, factors related to job job conditions.

2- There is no difference in the level of job satisfaction between the informants Back personal variables.

key words:

Job satisfaction, salary, Promotion, Social factors, Work-related factors, Physical factors

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص البحث
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
13-1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي
7	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي
13	خلاصة الفصل
34-15	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية "مصحة الطبية الجراحية (الضياء)" - بورقلة -
15	تمهيد
16	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
19	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
34	خلاصة الفصل الثاني
36	الخاتمة
40	المراجع
43	الملاحق
53	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات العربية	1-1
11	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات الأجنبية	2-1
17	درجات مقياس ليكرت الثلاثي	1-2
17	العبارات التي تقيس محددات الرضا الوظيفي	2-2
18	معامل الثبات الكلي للإستبانة	3-2
19	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	4-2
20	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر	5-2
21	توزيع أفراد لدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	6-2
22	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة	7-2
23	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الوظيفة	8-2
24	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	9-2
24	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجر	10-2
25	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد فرص الترقية	11-2
25	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العوامل الاجتماعية	12-2
26	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العوامل المرتبطة بالعمل	13-2
26	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العوامل المادية	14-2
27	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد الرضا الوظيفي	15-2
27	العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (المحددات) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)	16-2
27	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	17-2
28	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	18-2
28	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	19-2
28	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة	20-2
28	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة	21-2
29	نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	22-2

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل (1-1)
20	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	الشكل (1-2)
21	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الشكل (3-1)
22	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	الشكل (1-4)
23	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	الشكل (1-5)
24	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	الشكل (1-6)

توطئة:

سعى العديد من الباحثين والاختصاصيين و المفكرين بإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي في المؤسسات المختلفة، لما يشكله من أهمية أساسية في تزويد الإدارة العليا في المؤسسة بالأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو الولاء والانتماء للمنظمة وهذا السعي نحو تحسين الأجور والرواتب والإشراف.

وهذا لغرض تحسين الإنتاج من الناحيتين الكمية والنوعية، والواقع يعطينا صورة مختلفة عن ذلك والتي تظهر في مختلف السلوكيات السلبية في العديد من المؤسسات الجزائرية كالغياب، التأخر، التمارض .
ومن هذا المنطلق سنحاول في هذه الدراسة البحث في الرضا الوظيفي ومعرفة أهم محدداته لدى عمال عيادة الضياء ورقلة.

الإشكالية:

من خلال ماسبق يمكن التوصل الى تحديد إشكالية الدراسة كالاتي :

ما هي محددات الرضا الوظيفي في عيادة الضياء بورقلة؟

ويمكن تقسيم الاشكالية الرئيسية الى أسئلة فرعية :

- 1- مامدى مساهمة الأجر في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؟
- 2- مامدى مساهمة الترقية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة ؟
- 3 - مامدى مساهمة العوامل الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؟
- 4- مامدى مساهمة العوامل المرتبطة بالعمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؟
- 5- مامدى مساهمة العوامل المادية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؟
- 6- هل يوجد تباين في مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينة يعود للمتغيرات الشخصية ؟

الفرضيات: بغرض الإجابة عن الإشكاليات الفرعية يمكن تقديم الفرضيات التالية

- 1- يساهم الأجر في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على الدافعية لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؛
- 2- تعمل الترقية في تحقيق مستويات عالية من خلال الزيادة في الأجر لدى عمال عيادة الضياء بورقلة؛
- 3- تساهم العوامل الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة من خلال جماعة العمل لشعورهم كفريق واحد ؛
- 4- تساهم العوامل المرتبطة بالعمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة من خلال محتوى العمل لتوفر الفرص المتاحة للقيام بأعمال جديدة؛
- 5- تساهم العوامل المادية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة من خلال توفر التهوية والإضاءة بمكان العمل؛

6- يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينة يعود للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية، الحالة الإجتماعية).

أسباب إختيار الموضوع: يعود إختيار الموضوع الى عدة أسباب منها مايلي

- 1- الموضوع ينسجم مع التخصص؛
- 2- معرفة العوامل التي تؤدي إلى رضا العامل أو عدم رضاء؛
- 3- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي زيادة الاعتناء به بتوفير الظروف الملائمة لزيادة مستوى رضاء؛
- 4- إبراز أهمية الرضا الوظيفي لدى العامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أهداف الدراسة : تحدف هذه الدراسة الى مايلي

- 1- معرفة تأثير تلك المحددات على رضا العامل في المؤسسة محل الدراسة؛
- 2- معرفة الفروق في درجة الرضا الوظيفي للعمال بالنسبة للمتغيرات الشخصية؛
- 3- الوصول من خلال الدراسة الميدانية الى توصيات واقتراحات ونتائج .

أهمية الدراسة : يمكن إبراز أهمية الدراسة في النقاط التالية

- 1- معرفة أهمية محددات الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- 2- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى عمال عيادة الضياء بورقلة.

حدود الدراسة :

1- الحدود البشرية : تتمثل في جميع عمال عيادة الضياء بورقلة؛

2- الحدود الموضوعية : يقتصر هذا البحث على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي ومدى تأثير محدداته المتمثلة في كل من الأجر، فرص الترقية، العوامل الاجتماعية، العوامل المتعلقة بالعمل، والعوامل المادية؛

3- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على مستوى عيادة الضياء بورقلة؛

4- الحدود الزمانية : طبقت هذه الدراسة في الثلاثي الأول من سنة 2016.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

سيتم الإستناد في معالجة الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على توضيح أهم المفاهيم المرتبطة بمتغير الدراسة، كما سيتم الإعتماد على أسلوب الدراسة الميدانية من أجل إسقاط الجانب النظري من الدراسة على واقع التطبيق الفعلي، أما الأدوات المستخدمة في الدراسة إرتكزت على: البحث والإطلاع على المراجع المختلفة من الكتب والمذكرات والمجلات، وكذلك سيتم الإعتماد على الإستبيان في جمع المعلومات واستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل معطيات الاستبيان.

مرجعية الدراسة:

تم الإعتماد على مجموعة من المراجع الاجنبية والعربية بمختلف أنواعها" مقالات، أطروحات، كتب".

المقدمة

صعوبات:

- قصر الفترة المحددة لتقديم هذا العمل؛
- عدم إحترام آجال الرد على الاستبيان.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة الى فصلين:

-الفصل الأول تم التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

في المبحث الأول يتم التطرق إلى كل من مفاهيم الرضا الوظيفي وأشكاله ومحدداته؛

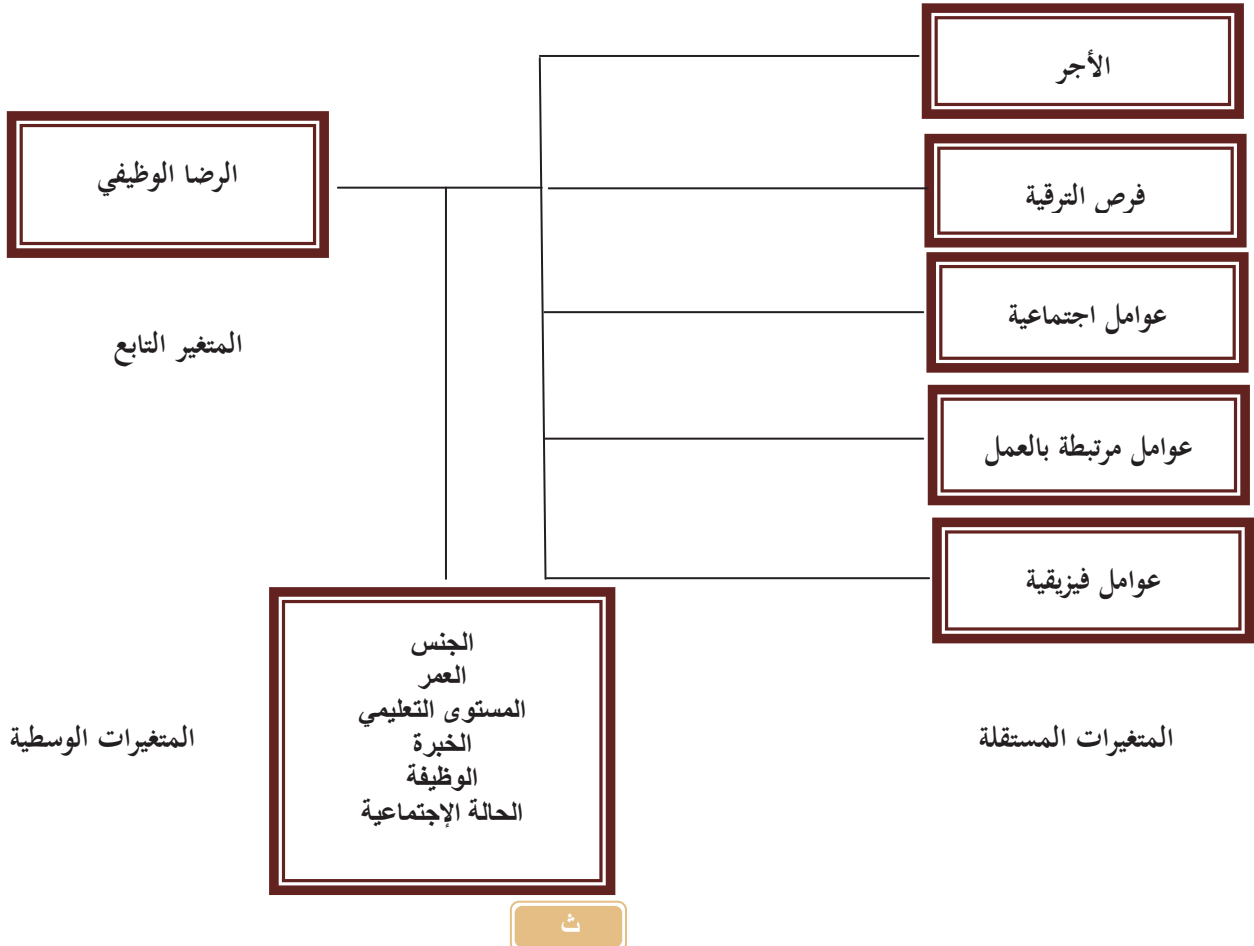
أما المبحث الثاني يتم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت موضوع محددات الرضا الوظيفي؛

-الفصل الثاني تم التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

-المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

- المبحث الثاني يتم عرض النتائج والمناقشة.

نموذج الدراسة:



أهم المصطلحات الواردة في الدراسة :

الرضا الوظيفي :الحالة الشخصية للفرد والتي تعتبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.

محددات الرضا الوظيفي :هي العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للموارد البشرية.

- عوامل اجتماعية : جماعة العمل، الثقافة العمالية ، الاتصالات في العمل ، نمط الاشراف .

-عوامل مرتبطة بالعمل: ساعات العمل ، محتوى العمل ، خبرات النجاح والفشل .

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
40	قائمة الأساتذة المحكمين	1
41	استمارة الاستبيان	2
44	مخرجات برنامج SPSS المتعلقة بخصائص عينة الدراسة	3
47	مخرجات برنامج SPSS المتعلقة بمصفوفة الارتباطات بين المتغيرات	4
47	مخرجات برنامج SPSS المتعلق بتحليل التباين الأحادي	5

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

تمهيد:

لقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير و متزايد في مجال الإدارة وبعض العلوم الأخرى ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للمورد البشري ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه عن وظيفة، ومن ثم تحقيق أهداف الخاصة وكذا أهداف عمله بطريقة تكاملية متفاعلة .

فالمؤسسة تسعى إلى اكتساب رضا وظيفي عال من خلال الأجر ، ظروف العمل ، العلاقة مع الزملاء... إلخ، مما يدفع بها إلى تحقيق أداء فردي و جماعي متميز يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها .
لذلك سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

❖ في المبحث الأول سيتم التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي وأشكاله، مؤشرات، محدداته.

❖ في المبحث الثاني: سيتم التطرق للدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي

لقد نال مفهوم الرضا الوظيفي إهتمام الكثير في السنوات الماضية، لهذا سنحاول في هذا المبحث التطرق الى مفهوم الرضا الوظيفي، أشكاله، مؤشرات، محدداته.

المطلب الأول: مفهوم وأشكال الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في تسيير الموارد البشرية في المؤسسات، ولقد قدمت عدة تعاريف للرضا الوظيفي كما أن له عدة أشكال.

1- مفهوم الرضا الوظيفي: لقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء و الباحثين مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي ومنها.

1- يعرف إدوين لوك (Edwin Locke) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة " ¹.

نلاحظ أن هذا التعريف يرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي لوظيفته.

2- عرفه سميث: يرى بأن مدلول كلمة الرضا تعني التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله، والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل. ²

نلاحظ أن هذا التعريف يرى بان الرضا الوظيفي يتحقق إلا إذا كان هذا العمل يحقق إشباعا لاحتياجات العامل. من خلال ماسبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي :

بأنه حالة سارة للعامل اتجاه عمله ويتحقق عندما يكون هنالك إشباع لاحتياجات العامل .

2- أشكال الرضا الوظيفي: يأخذ الرضا الوظيفي أحد الشكلين التاليين ³

أ- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فيما راض أو غير راض هكذا بصفة مطلقة.

ب- الرضا الجزئي (النوعي): يشير الى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدى وتشمل تلك الجوانب "الأجر، الإشراف، فرص الترقية ، العوامل الاجتماعية، العوامل المرتبطة و بالعمل، العوامل المادية".

¹ - فوزية خباز، أثر الرضا الوظيفي على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، 2014/2015 ، ص9

² - بودون نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافبيد ماكلياند للدافعية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2006/2007، ص4

³ - بشرى عبد العزيز العبيدي ، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد36، 2013، ص 261-262

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الرضا الوظيفي

هنالك مؤشرات سلبية ناتجة عن عدم الرضا ومؤشرات ايجابية ناتجة عن حالة الرضا وهي:

1- مؤشرات عدم الرضا الوظيفي : للرضا الوظيفي مؤشرات سلبية، تظهر من خلال التمارض الشكاوي وعدم الإهتمام، الإضراب، الإصابات.¹

1-1 التمارض : إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، حيث يلجأ العامل إلى الحالات المرضية المتوقعة للابتعاد عن محيط العمل تحريا من الواقع المعاش .

1-2 الشكاوي وعدم الإهتمام : تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشرا لانخفاض الروح المعنوية الفردية، وتنصب معظمها على ساعات العمل الزائدة والترقيات، ونظام الإشراف والأجور.

1-3 الإضراب : يعبر عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم، كما أنه من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلا فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور، فالعامل يلجأ إلى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانیه من تأزم.²

1-4 الإصابات : هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد الوظيفي، وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة.³

2- مؤشرات الرضا: للرضا الوظيفي مؤشرات إيجابية تتمثل في " الولاء التنظيمي والصحة العضوية والعقلية للأفراد.⁴

2-1 الولاء التنظيمي : يعكس الولاء طبيعة الشعور لدى الأفراد إتجاه مؤسساتهم، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا تأثرا واضحا حيث أن الراضين عن عملهم يتصرفون بالتعاون فيما بينهم، كما أن لديهم رغبة في الحفاظ على موارد المؤسسة وتحمل المصاعب دون شكوى.

2-2 الصحة العضوية والعقلية: إن الحالة النفسية لها آثار على الصحة العضوية للعمال، وبالتالي تتأثر كل العناصر السابقة (التمارض، الشكاوي، الإضراب، الإصابات) سلبا وإيجابا، وهو الأمر الذي أكده BURKE حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، كما يؤثر الرضا على الصحة العقلية من ناحية أخرى، حيث أن محيط العمل الجيد يبعث على إرتياح الحالة العقلية بعيدا عن المشاكل والإضطرابات النفسية.

¹ - زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، مذكرة ماستر(غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، 2013/2014، ص 24-25

² - عيساوي وهيب، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، تخصص حوكمة الشركات، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، 2011 / 2012، ص 82

³ - نفسه

⁴ - مكفس عبد المالك، نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التربية، تخصص إدارة التربية جامعة حاج لخضر، باتنة، 2008-2009، ص112

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

المطلب الثالث : محددات الرضا الوظيفي

تعرف على أنها مجموعة من العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو السلب والتي تؤدي الى رضا أو عدم الرضا عن العمل ومن أهم العوامل المحددة للرضا الوظيفي مايلي¹

1- الأجر: يعرف الأجر كذلك على أنه " :التمن الذي يحصل عليه العامل في المؤسسة نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله.

2- فرص الترقية: هي انتقال الموظف في المؤسسة من عمله الحالي إلى عمل آخر مع زيادة في المسؤوليات وتحسين في الأجر.²

3-العوامل الاجتماعية:ويمكن أن نلخصها في العوامل التالية³.

1-3 جماعة العمل: كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم، كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه، أو يعوق إشباعه لحاجاته، أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله؛

2-3 الثقافة العمالية: تتمثل في مجموعة من الأعمال التي تهدف إلى إيصال قدر من المعارف والمفاهيم إلى العمال من أجل تزويدهم بالوعي الضروري، والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية في المصنع فمن واجب المنظمة أن توعي العامل بالظروف المحيطة به وهذا يشعره بالمسؤولية، ويجعله أكثر إدراكا لمكانته داخل المنظمة وهذا يخلق لديه الشعور بالرضا؛

3-4الاتصالات في العمل يقصد بالاتصالات في العمل نقل الأوامر والتعليمات والمعلومات من الإدارة إلى العمال أو العكس إذ أن الاتصال بين إدارة العمل يساهم في اطلاع العمال على أهداف المنظمة، ويشركهم في اتخاذ القرارات الهامة وبالتالي يساهم في رفع رضا العمال عن أعمالهم، في حين غياب الاتصال يؤدي إلى تشتت جماعة العمل وهذا ما يخلق لديهم مشاعر الاستياء تجاه عملهم وعدم الرضا؛⁴

3-5 نمط الإشراف: إن العلاقة بين المشرف والعمال تلعب دورا كبيرا في خلق الرضا عن العمل أو الاستياء إذ أن نمط الإشراف السائد بين الرئيس و مرؤوسيه، يتم عن طريق اهتمامات المشرف لمرؤوسيه، أما إذا كان المشرف يقصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه، إذ يعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات إنتاج فإن هذا ينقص رضاهم، أي أنه يولد الاستياء نحو العمل، لذلك فإن المشرف لا يستطيع أن يكسب ولاء ورضا مرؤوسيه، إلا عندما يقف عند معرفة حاجتهم ومشاعرهم في العمل.⁵

¹ -مزياي الوناس، محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية، جامعة ورقلة " الجزائر" مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية العدد2 2001، ص 4-5

² - حنا نصر الله، ادارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 150

³ -بودون نبيلة، مرجع سابق، ص 47-48

⁴ -عزيون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات جامعة سكيكدة، 2007/2006، ص 86

⁵ - خالدية مصطفى عطا، باسل محمد حسن العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، مجلة دنانير جامعة بغداد العراق، العدد5، 2013، ص 118

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

4-العوامل المرتبطة بالعمل : ويمكن أن نلخصها في العناصر التالية¹.

4-1 ساعات العمل :لقد توصلت الدراسات إلى أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة و تزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه، بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل؛

4-2 محتوى العمل :من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ، فرما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي؛

4-3 خبرات النجاح و الفشل: إن لنجاح العامل أو فشله علاقة برضاه من خلال تقديره لقدراته وربطه بين عمله و قدراته، بمعنى كلما تصور الفرد أن ما أنجزه أكثر أو يعادل قدراته، كلما شعر بنشوة النجاح و بالتالي يؤدي إلى الرضا عن العمل والعكس بالنسبة للفشل.²

5-العوامل المادية :هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، و يؤثر في سلوكه و آدائه و في ميوله إتجاه عمله، و إتجاه المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، والمشروع الذي ينتمي إليه .
من أهم هذه العوامل والظروف مايلي :

أ-الإضاءة:تشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة، غالبا ما يقل مستوى الخطأ لديهم إذا كانت الإضاءة كافية، فالإضاءة الجيدة تحقق إنتاجا متميزا من حيث الكم والكيف، كما أنها تسهل ملاحظة العمال، وتقلل من الإصابات أو التورط في الحوادث، مما قد يؤدي بذلك إلى رضاه عن العمل.³

ب-تلوث الهواء الداخلي: يحدث تلوث الهواء الداخلي لمكان العمل نتيجة أسباب متعددة، يمكن أن نحصرها أساسا في طبيعة العمل نفسه كالبخار، والدخان الصادر عن العمليات الإنتاجية ، و لا شك أن هذا التلوث يؤثر كثيرا على صحة العاملين لذلك ينصح دائما بتجديد الهواء الداخلي في مكان العمل، وتركيب أجهزة تنقية أو استخدام كمادات واقية .⁴

¹ - بشرى عبد العزيز العبيدي، مرجع سابق، ص 263-264.

² - زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة ماجستير(غير منشورة)في العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل جامعة قسنطينة 2000،ص 52 .

³ - نفسه.

⁴ - علي بن يحيى الشهري: الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا،الرياض،2002،ص 36.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة(عربية وأجنبية) التي لها علاقة مباشرة بمتغير الدراسة ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات لإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، و نختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً-الدراسات العربية :

1-دراسة علي بن يحيى الشهري، رسالة ماجستير تخصص علوم ادارية بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية(2002)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الراتب ، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل) .

تم استخدام أداة الاستبيان حيث تم توزيعه على 233مفتشاً جمرانياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

توصل الباحث الى جملة من النتائج اهمها:

-أن هنالك علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية؛

-إن من العوامل الوظيفية المؤثرة على الإنتاجية والتي تعزز الرضا الوظيفي هو استخدام الأجهزة الحديثة، أي ان هناك رضا لدى الإناث أكثر من الرضا لدى الذكور .

2-دراسة بووذن نبيلة،رسالة ماجستير، تخصص علم النفس التنظيمي بعنوان "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكليلا ند للدافعية"(2007/2006).

هدفت الدراسة الى محاولة الوصول الى أهم محددات الرضا الوظيفي انطلاقاً من الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكليلانند للدافعية .

كما اعتمدت الباحثة في دراستها على الملاحظة والمقابلة والاستبيان واشتملت العينة على 209 أفراد بمؤسسة سوناريك لانتاج المدافئ والمطابخ المنزلية بقسنطينة.

توصلت الباحثة الى جملة من النتائج أهمها :

- وجود فروق ذو دلالة احصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكليلانند للدافعية (الانتماء، القوة ، الانجاز) لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية حسب متغير الجنس.

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

3-محمد الحسن التيجاني يوسف،رسالة ماجستير،تخصص إدارة أعمال بعنوان" التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة (2010)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة، ومدى رضا العاملين في هذا القطاع عن بيئة العمل الوظيفية.

قام الباحث بتوزيع الاستبيان على العاملين في القطاع الصناعي في مختلف المهن وإشتملت عينة الدراسة على 134 من العاملين بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة .

كما توصل الباحث الى نتائج منها:

- أن الحوافز المادية تقدم أحيانا للعاملين بهذا القطاع أما الحوافز المعنوية بدرجة أقل؛

- أن أفراد العينة راضون عن بيئة العمل إلى حد ما؛

- أن هنالك علاقة طردية ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وبين الرضا عن بيئة العمل .

4-إيهاب محمود عايش الطيب رسالة ماجستير، تخصص ادارة اعمال بعنوان أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية (2008)

تهدف هذه الدراسة الى تقصي اثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها وكذلك التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديمغرافية لأفراد مجتمع الدراسة .

قام الباحث بتوزيع الاستبيان على 320موظف وموظفة من العاملين بالشركة.

النتائج:

-وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة احصائية بين توفر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الاتصالات الفلسطينية ؛

-أظهرت الدراسة ان هنالك مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية .

ثانيا -الدراسات الأجنبية:

1-دراسة Ayranci بعنوان "دراسة عوامل الرضا الوظيفي بين أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تركيا" (2011).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لمالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية Baskent بتوكيا وتحليل العلاقة بين هذه العوامل.

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

إعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على الاستبيان والذي وزع على حوالي 228 مالك مؤسسة صغيرة ومتوسطة.

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن الرضا الوظيفي للعاملين يتأثر بسبعة عوامل هي خصائص العمل ظروف العمل، الفوائد المالية، والاتصالات ملائمة العمل الكفاءة، صورة المؤسسة وهذه العوامل لديها علاقة قوية و إيجابية ببعضها البعض، باستثناء خصائص العمل ومدى ملائمتها للمالك لإمتلاك الأعمال التجارية .

2-دراسة Saleem، tariq aziz،saida majeer بعنوان " محددات الرضا الوظيفي بين موظفي القطاع المصرفي في باهاوالبور".(2013)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين الذين يعملون في الصناعة المصرفية في باهاوالبور وتحليل أثر التوظيف والسياسة التنظيمية والاستراتيجية وطبيعة العمل وضغوط العمل والاتصالات على الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي.

كما اعتمد الباحث على أداة الاستبيان وإشتملت العينة على 580 عامل يعملون في فروع البنوك في باهاوالبور.

توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: أن ضغوط العمل والاتصالات والاستراتيجية ومحتوى العمل يكون لها تأثير كبير وقوي على أداء الموظف.

3-دراسة Fuadah Johor، Hasan Mohamed Elarabi بعنوان " العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المستشفى الحكومي الليبي"(2014).

هدفت هذه الدراسة الى فهم طبيعة الرضا الوظيفي في المستشفيات وعلاقتها بالأداء الوظيفي وكذلك تقييم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي .

كما اعتمد الباحث على أداة الاستبيان.اشتملت العينة 179 حول المديرين والعاملين في المجال الطبي .

- توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: عموما عدم وجود رضا عن العمل " راحة العمل ، المعاملة ، الراتب، تحفيزات" كل هاته العوامل تبين انا نوعية الخدمة ضعيفة لأن المريض يبحث عن مستشفيات خارج ليبيا .

4-دراسة (Abdullah & other) بعنوان " تقييم الرضا الوظيفي والأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا (2011).

هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل لوظائف العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع البناء و التشييد وكذا تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وفحص الأداء الوظيفي للعاملين، والتحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للموظف.

قد تم جمع البيانات بإستخدام أداة الإستبيان والتي وزعت على 150 مبحوث من م ص و م في نيجيريا

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن الرضا عن زملاء العمل يأتي في المرتبة الأعلى و بمعدل 3.62؛

- أن الرضا على الآجر يأتي في المرتبة الأدنى بمعدل 2.56 ؛

- أن هنالك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام والأداء الوظيفي في م ص و م .

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه وأوجه الاختلاف .

أوجه الشبه:

تكمن في أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات واشتبهت الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية في كونها تمت في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

أوجه الاختلاف:

هنالك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الهدف والمكان، العينة.

والجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهما.

جدول(1-1) يوضح: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات العربية

الدراسة	الهدف	الأداة	العينة	المكان	النتائج
دراسة علي بن يحيى الشهري	التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية	الاستبيان	233	الرياض	أن هنالك علاقة طردية بين مستوى الرضا ومستوى الإنتاجية
دراسة بوذون نبيلة	محاولة الوصول الى أهم محددات الرضا الوظيفي انطلاقات من الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية	الملاحظة الاستبيان المقابلة	209	قسنطينة	وجود فروق ذو دلالة احصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية لتحقيق الرضا حسب متغير الجنس

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

محمد الحسن التيجاني يوسف	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين، ومدى رضا العاملين في هذا القطاع عن بيئة العمل الوظيفية	الإستبيان	134	مكة المكرمة	أن هنالك علاقة طردية ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وبين الرضا عن بيئة العمل .
ايهاب محمود عايش الطيب	تهدف هذه الدراسة الى تقصي اثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي للعاملين بها	الإستبيان	320	فلسطين	وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين توفر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الاتصالات الفلسطينية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الجدول رقم(1-2) مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

الدراسة	الهدف	العينة	الأداة	المكان	النتائج
Ayranc	هدفت الى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لمالكي م ص و م	228	الاستبيان	تركيا	أن الرضا الوظيفي للعاملين يتأثر بالعوامل التالية: خصائص العمل، ظروف العمل وهذه العوامل لها علاقة قوية مع بعضها البعض
Saleem saida ,majeer tariq aziz	هدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين الذين يعملون في الصناعة المصرفية .	580	الاستبيان	بهاواالبور	أن ضغوط العمل والاتصالات والإستراتيجية وطبيعة العمل يكون لها تأثير كبير وقوي على أداء الموظف .
Hasan Mohame ,Elarabi Fuadah Johari	هدفت هذه الدراسة الى فهم طبيعة الرضا الوظيفي في المستشفيات وعلاقتها بالاداء الوظيفي وكذلك تقييم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي .	179	الاستبيان	ليبيا	عموما عدم وجود رضا عن العمل " راحة العمل، الراتب تحفيزات" كل هاته العوامل تبين أن نوعية الخدمة ضعيفة لأن المريض يبحث عن مستشفيات خارج ليبيا
Abdullah & other	هدفت هذه الدراسة لإجراء تحليل لوظائف العاملين في م ص و م في قطاع البناء والتشييد وكذا تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين	150	الاستبيان	نيجيريا	أن هنالك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي العام والأداء الوظيفي في م ص و م

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها

- أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة ؛

- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان.

الفصل الأول _ _ _ _ _ الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي وأشكاله، مؤشرات ومحدداته "الأجر وفرص الترقية جماعة العمل الثقافة العمالية، الاتصالات في العمل، نمط الاشراف، ساعات العمل، محتوى العمل خبرات النجاح والفشل، الإضاءة تلوث الهواء الداخلي" وسنحاول من خلال دراستنا التي سنقوم بها لدى عيادة الضياء "بورقلة" معرفة المحددات التي تحقق الرضا الوظيفي أو عدم رضا الوظيفي.

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

تمهيد:

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة والذي تناول في جانبه النظري الرضا الوظيفي، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة، والمتمثلة في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) بورقلة مبرزين في ذلك واقع الرضا الوظيفي، ومدى تأثير محدداته على رضا العامل في المؤسسة محل الدراسة .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

-المبحث الأول: يتم التطرق إلى منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

-المبحث الثاني: سيتم التطرق إلى عرض النتائج واستخراج الاستنتاجات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى طريقة اختيار عينة الدراسة وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

1- البيانات الأولية

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2- البيانات الثانوية

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدراسات والمجلات التي تتعلق بالرضا الوظيفي لإثراء الدراسة بشكل علمي.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمصحة الطبية الجراحية (الضياء) بورقلة وعددهم 75 عامل.

ثالثاً: عينة الدراسة

قامت الباحثة بتوزيع استبيان على عينة حجمها 75 موظف من المصحة الطبية الجراحية (الضياء) بورقلة، وتم استرداد 51 استبيان.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجدت الباحثة أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

1- اعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

2- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات؛

3- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم؛

4- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

- **القسم الأول:** عبارة عن مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشملت (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة، الحالة الاجتماعية).
- **القسم الثاني:** تضمن عبارات تقيس متغير الدراسة وتكون الاستبانة من 35 فقرة حول محددات الرضا الوظيفي وهي كالتالي:
 - ✓ الأجر؛
 - ✓ فرص الترقية؛
 - ✓ العوامل الإجتماعية؛
 - ✓ عوامل مرتبطة بالعمل؛
 - ✓ العوامل المادية.

وقدم الاعتماد على مقياس " ليكرت الثلاثي " لقياس استجابات المستقيمين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم 1-2

الجدول رقم (1-2) درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

ثم قسمة المدى على عدد الفئات = $3/2 = 0.66$ وبعد ذلك يضاف 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي:

(1.00-1.66) منخفض (غير موافق)

(1.67-2.33) متوسط (محايد)

(2.34-3) مرتفع (موافق)

الجدول (2-2): العبارات التي تقيس محددات الرضا الوظيفي

المحددات	رقم العبارة
الأجر	4-3-2-1
فرص الترقية	4-3-2-1
عوامل اجتماعية	13-12-11-10-9-8-7-6-5-4-3-2-1
عوامل مرتبطة بالعمل	10-9-8-7-6-5-4-3-2-1
عوامل مادية	4-3-2-1

المصدر: من إعدادا لطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

ثانيا: صدق وثبات الاستبيان

1- صدق أداة الدراسة

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر وفي إطار حرص الباحثة على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (1) وقد إستجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء مايلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- ثبات أداة الدراسة

يعتبر الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره، وقامت الباحثة بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (2-3) معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
محددات الرضا الوظيفي	35	0.879

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

من خلال الجدول رقم (1-3) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب0.879 وهي أكبر من0.62 أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.879 وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى.

ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية

الباحثة في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1-معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛

2-التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة؛

3-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة؛

4-العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة ؛

5-تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA .

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشة الدراسة

سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومحاولة مناقشة وإعطاء تفسيرات لهذه النتائج.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

1- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

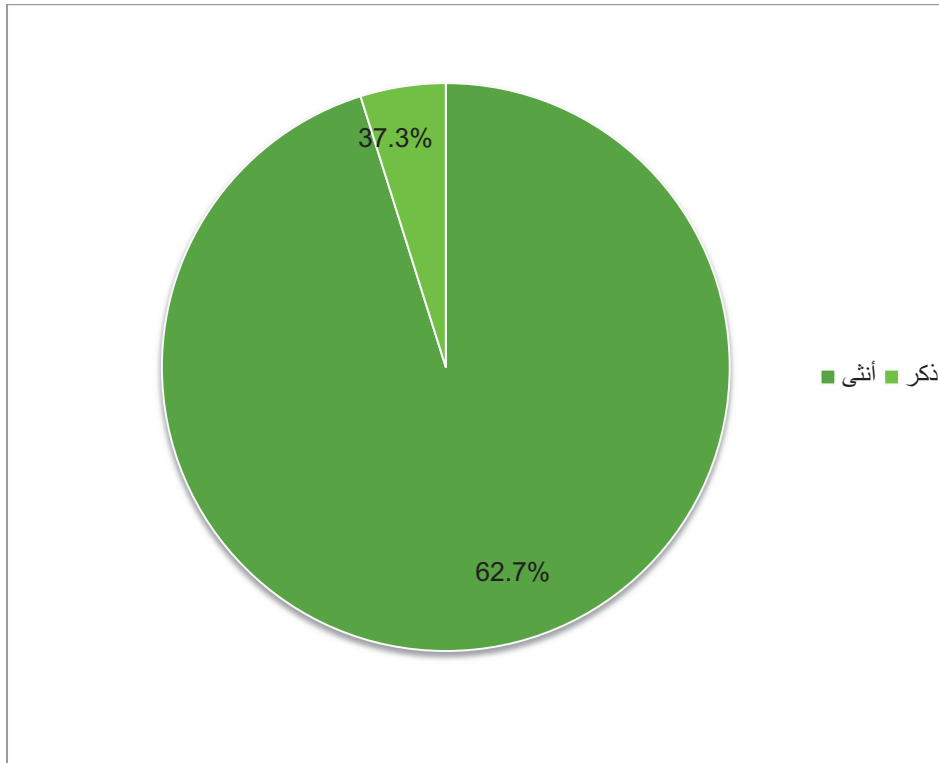
يتضمن الجدول رقم (2-4) خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
37.3	19	ذكر
62.7	32	أنثى
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

من الجدول رقم (1-4) نلاحظ أن نسبة 37.3% من المستقيمين كانت ذكور، أما نسبة الإناث فقد كانت تساوي 62.7% هذا يشير أن المجتمع محل الدراسة يغلب عليه مجتمع إناث وهذا يرجع لخصوصية القطاع .

الشكل (1-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

2- خصائص عينة الدراسة حسب العمر:

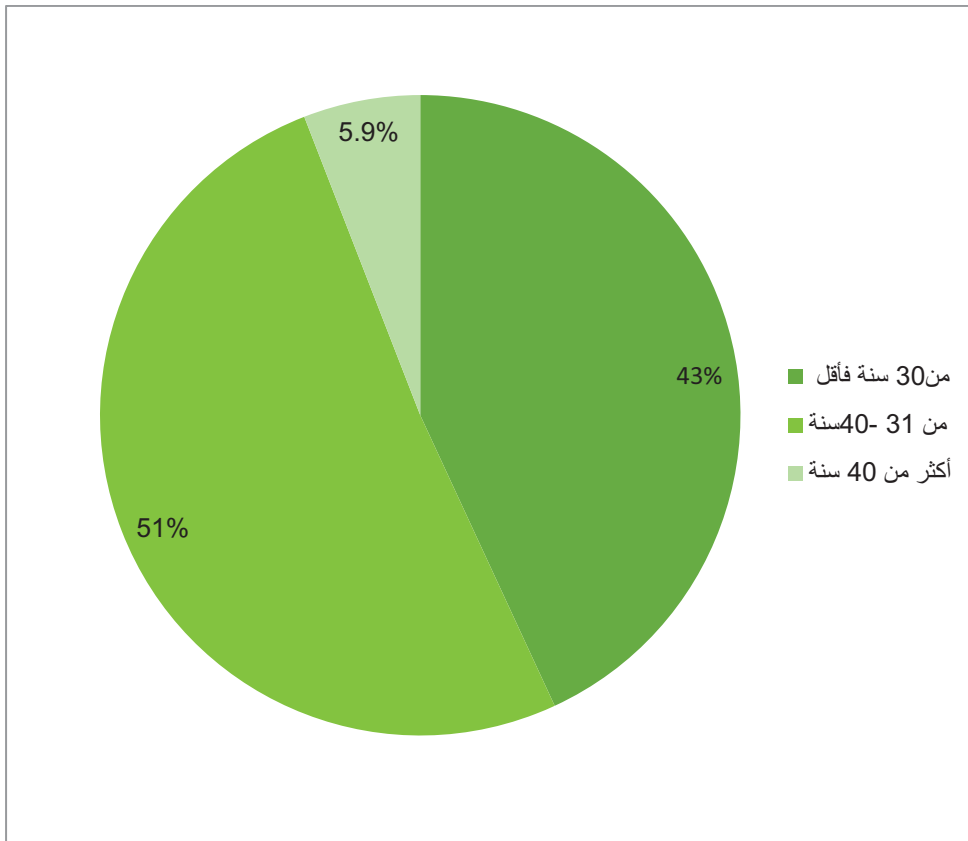
الجدول رقم (2-5) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 30 سنة فأقل	22	43.1
من 31-40 سنة	26	51
أكثر من 40 سنة	3	5.9
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

يظهر من الجدول أن الفئة العمرية (من 31-40 سنة) أعلى نسبة بواقع 51% أي في حدود نصف عينة الدراسة، يلي ذلك الفئة العمرية (من 30 سنة فأقل) بنسبة 43.1% من أفراد عينة الدراسة، أما الفئة العمرية (لأكثر من 40 سنة) فكانت بنسبة 5.9% وهذا دليل على أن المجتمع محل الدراسة يغلب عليه طابع الشباب.

الشكل (2-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

3- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

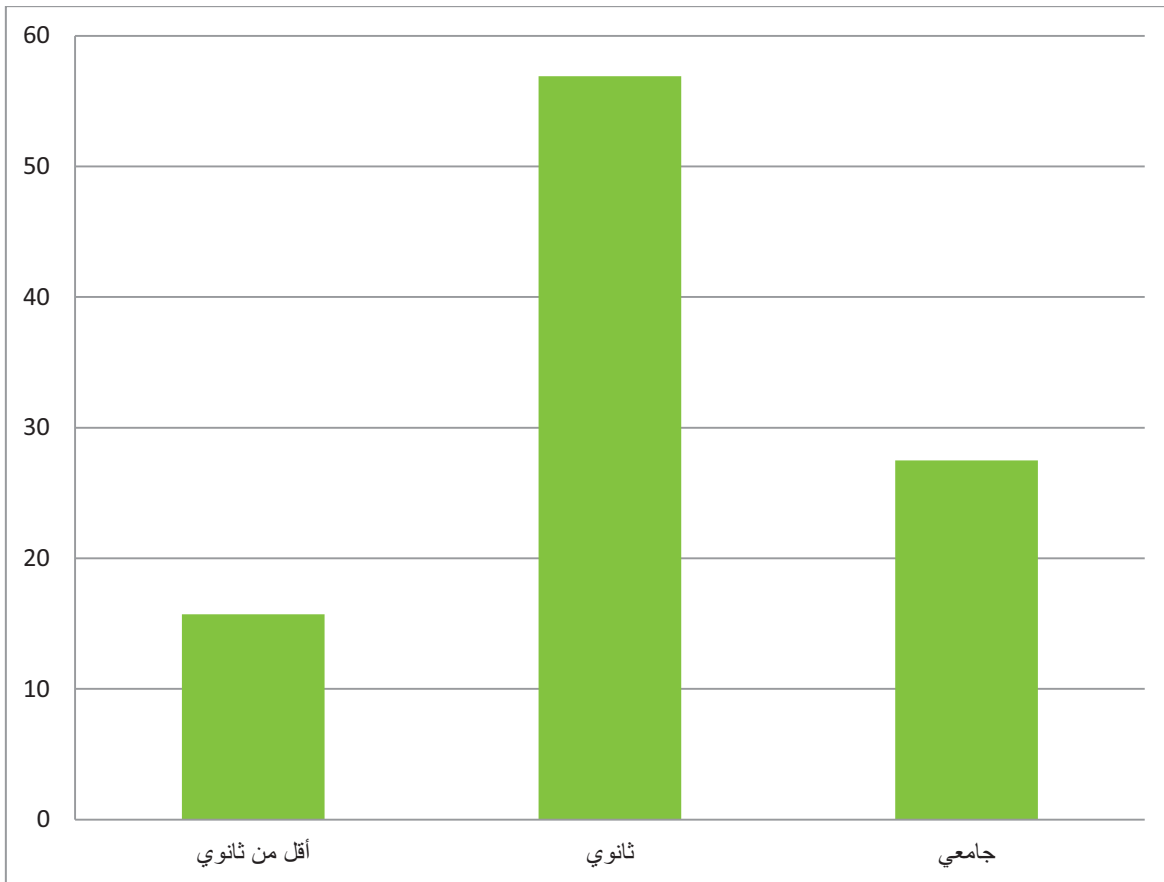
الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
15.7	8	أقل من ثانوي
56.9	29	ثانوي
27.5	14	جامعي
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

يلاحظ من خلال الجدول و المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن 56.9% من المستجوبين ذوي المستوى ثانوي، في حين كانت 27.5 % من حاملي الشهادات الجامعية، أما ذوي المستوى أقل من ثانوي كانت النسبة 15.7 % وهذا دليل على أن المؤسسة لديها كفاءات بشرية لا بأس بها .

الشكل (3-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

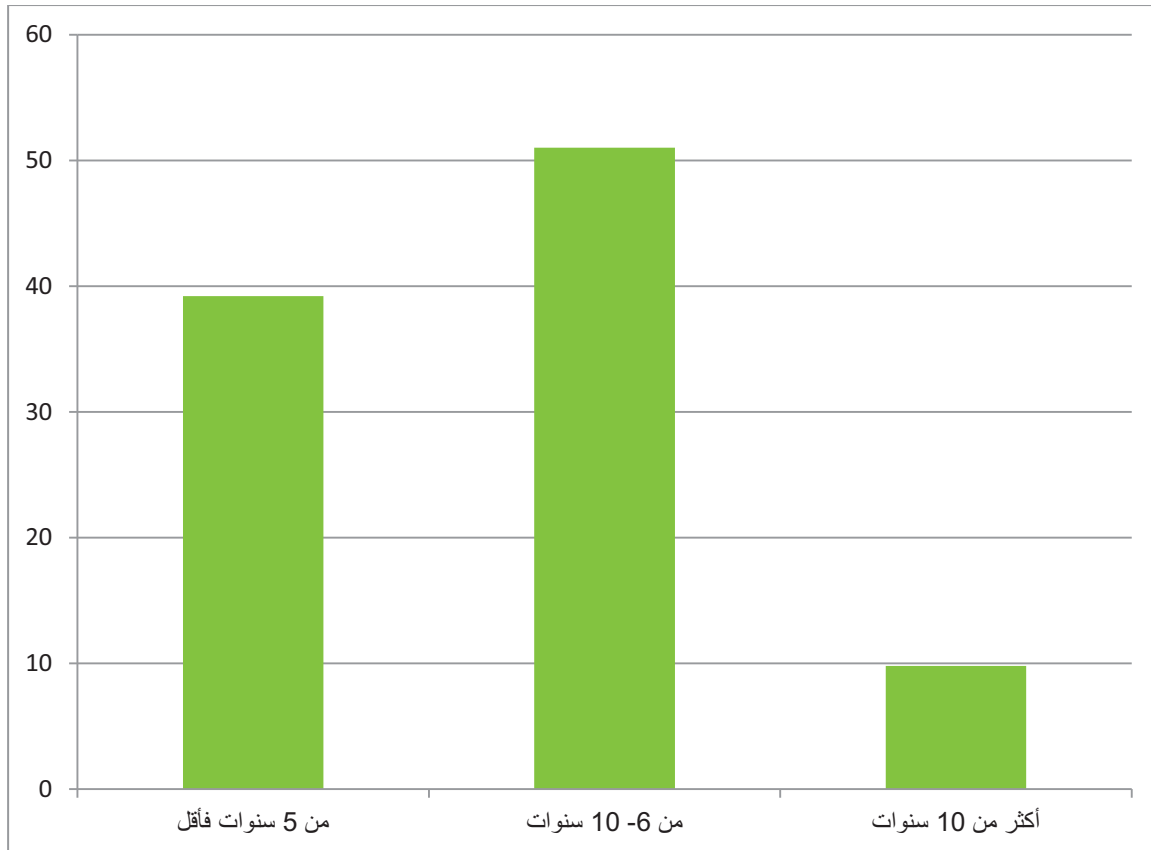
الجدول رقم (2-7) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
من 5 سنوات فأقل	20	39.2
من 6-10 سنوات	26	51
أكثر من 10 سنوات	5	9.8
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة لسنوات الخبرة في العمل كانت لفئة من (6-10 سنوات) بنسبة 51% و هي نسبة مرتفعة و منطقية خاصة وأن عمر العيادة حوالي 10 سنوات، وهذا يدل على أن المؤسسة توظف كفاءات شابة وتستغل من خلال توظيف جهودها وطاقاتها تليها فئة من (5 سنوات فأقل) بنسبة 39.2 % أما الفئة لأكثر من 10 سنوات فكانت 9.8 % .

الشكل (4-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

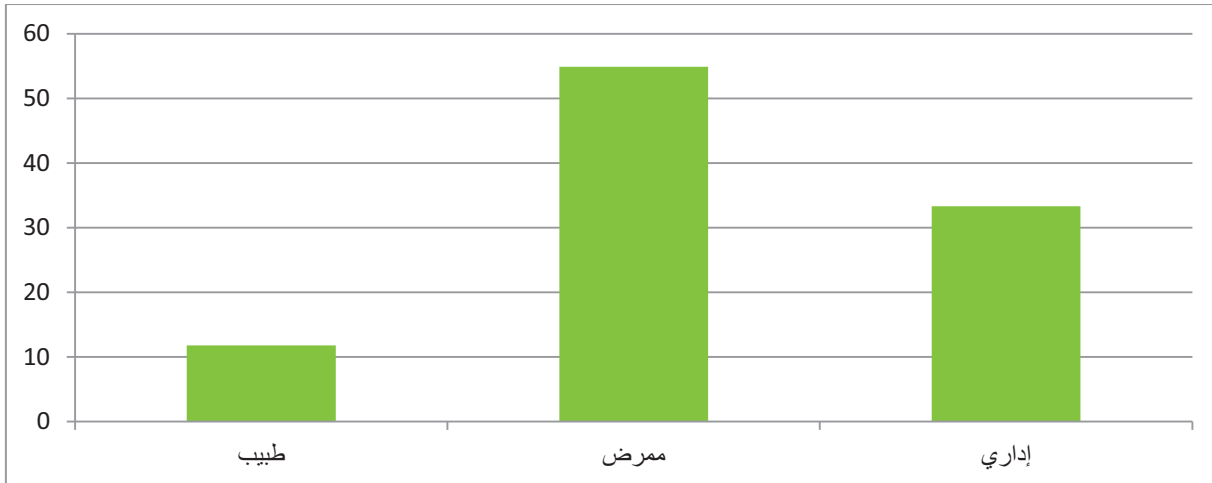
الجدول رقم (2-8) توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	الوظيفة
11.8	6	طبيب
54.9	28	ممرض
33.3	17	إداري
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع نسب الوظيفية في المؤسسة لأفراد العينة، حيث بلغت نسبة الممرضين % 54.9 من حجم العينة وهي أعلى نسبة وهذا راجع لطبيعة العمل حيث أن كل طبيب يحتاج إلى أكثر من ممرض، في حين بلغت نسبة الإداريين % 33.3 ، أما نسبة الأطباء فكانت % 11.8 .

الشكل (5-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الجدول رقم (2-9) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

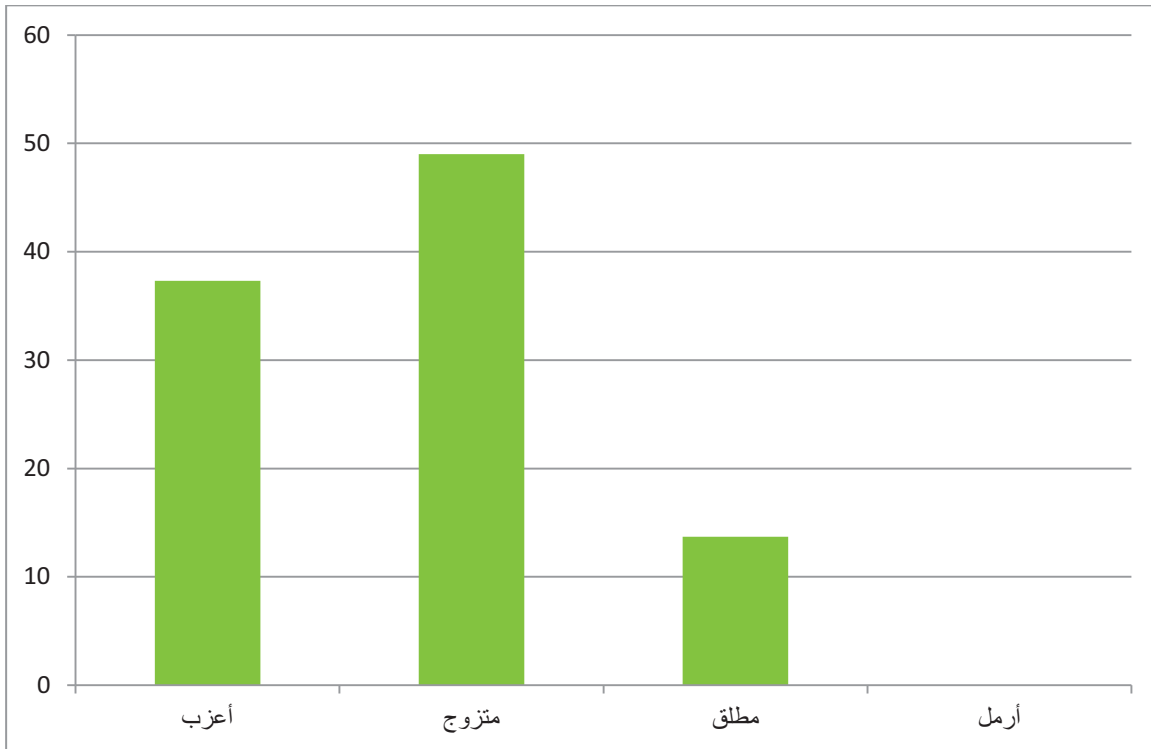
النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
37.3	19	أعزب
49	25	متزوج
13.7	7	مطلق
0	0	أرمل
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفق المخرجات البرنامج spss

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لدى فئة المتزوجين التي بلغت 49 % حيث تعتبر هذه الفئة الأكثر أهمية بحيث تعمل على تقديس العمل باعتباره المصدر الوحيد للرزق و ذلك بتقديم كافة الجهود الممكنة لديها تليها فئة أعزب و التي بلغت 37.3% تنظر هذه الفئة إتجاه العمل نظرة أخرى، أما فئة مطلق فبلغت 13.7 % بحيث تنظر هذه الفئة للعمل نظرة أخرى تختلف عن الفئتين السابقتين، في حين انعدمت فئة أرمل.

الشكل (6-1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات excel

الجدول رقم (2-10): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجر

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
1	تشعر بأن أجرك هو مصدر سعادتك	2.9020	0.41255	مرتفع
2	ترى أن الأجر الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل	2.8627	0.49070	مرتفع
3	راتبك الشهري يتناسب مع مؤهلك العلمي	2.8627	0.49070	مرتفع
4	يتوافق أجرك مع أجر زملائك في مؤسسات أخرى	2.8627	0.49070	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الأجر	2.8706	0.43419	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج SPSS

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

الجدول رقم(2-11): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده فرص الترقية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
1	تشعر بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقية من بداية عملك	2.8627	0.49070	مرتفع
2	تشعر بأنك تصبح أكثر إنتاجية حين تحصل على ترقية جديدة	2.8627	0.49070	مرتفع
3	تتوافق سياسة الترقية المعتمدة في المؤسسة مع طموحاتك	2.8627	0.49070	مرتفع
4	فرصة الترقية متاحة في عملك	2.8627	0.49070	مرتفع
	المتوسط العام لفرص الترقية	2.8627	0.49070	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم(2-12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده العوامل الإجتماعية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
1	يوجد التقدير والاحترام من قبل زملاء العمل	2.8627	0.49070	مرتفع
2	يعترف الزملاء بجهودك وجدارتك في العمل	2.8627	0.49070	مرتفع
3	هنالك تعاون متبادل بين الزملاء في العمل	2.8627	0.49070	مرتفع
4	تتصل بمسئولك أثناء أوقات العمل	2.8431	0.50488	مرتفع
5	في حالة مواجهتك مشكل أو تريد استشارة تتصل فورا بمسئولك	2.8431	0.50488	مرتفع
6	المعلومات المقدمة من طرف مؤسستكم جيدة وفعالة	2.8431	0.50488	مرتفع
7	تصلك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه	2.8431	0.50488	مرتفع
8	يوجد تحديد واضح للمسؤوليات بين العمال في المؤسسة	2.8431	0.50488	مرتفع
9	يتمتع الموظف بحرية إبداء رأيه أثناء العمل	2.8431	0.5488	مرتفع
10	تعقد لقاءات دورية بين المدير والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل	2.8824	0.43114	مرتفع
11	يتعامل المسئول المباشر بشكل جيد مع العمال التابعين له	2.9216	0.33723	مرتفع
12	يستمتع مشرفك لأرائك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	2.9216	0.33723	مرتفع
13	يساعدك المشرف على حل المشكلات التي تواجهها أثناء العمل	2.9216	0.33723	مرتفع
	المتوسط العام لبعده العوامل الإجتماعية	2.8688	0.37756	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

الجدول رقم (2-13) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها العوامل المرتبطة بالعمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإستجابة
1	تناسب ساعات العمل مع طبيعة المهام الموكلة	2.8824	0.43114	مرتفع
2	تتجاوز ساعات العمل الوقت الرسمي المحدد	2.8431	0.46358	مرتفع
3	تقوم الإدارة بتعويضك عن ساعات الإضافية للعمل في حال تجاوزك الوقت الرسمي للعمل	2.8627	0.44809	مرتفع
4	تعتقد أن العمل الذي تقوم به يتماشى وقدراتك	2.7843	0.57667	مرتفع
5	أهداف العمل واضحة ومحددة	2.6863	0.61612	مرتفع
6	يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	2.4706	0.64352	مرتفع
7	توجد سهولة في إجراءات العمل الذي تقوم به	2.3137	0.61612	متوسط
8	يتيح لك عملك التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	2.1569	0.57871	متوسط
9	تساعدك الخبرات التي اكتسبتها في أداء عملك بإتقان	2.0980	0.60844	متوسط
10	تعتقد أن الخبرات التي كونتها في العمل غير كافية لتحقيق الأهداف المطلوبة منك	1.9412	0.67563	متوسط
	المتوسط العام لبعدها العوامل المرتبطة بالعمل	2.5039	0.43357	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (2-14) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها العوامل المادية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإستجابة
1	التهوية بمكان عملك ضعيفة	1.9216	0.68828	متوسط
2	الإضاءة بمكان عملك غير كافية	1.6863	0.78715	متوسط
3	درجة الحرارة المتوفرة أثناء العمل داخل المؤسسة ملائمة خلال السنة	1.6078	0.80196	منخفض
4	عملية التكييف تتم بصورة جيدة	1.4902	0.80926	منخفض
	المتوسط العام لبعدها العوامل المادية	1.6765	0.73194	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

الجدول رقم (2-15) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات أبعاد الرضا الوظيفي

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإستجابة	الرقم
الأجر	2.8706	0.43419	مرتفع	1
فرص الترقية	2.8627	0.49070	مرتفع	2
العوامل الإجتماعية	2.8688	0.37756	مرتفع	3
العوامل المرتبطة بالعمل	2.5039	0.43357	مرتفع	4
العوامل المادية	1.6765	0.73194	متوسط	5
المتوسط العام لأبعاد الرضا الوظيفي	2.6280	0.24119	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (2-16) يوضح العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (المحددات) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

Corrélations							
		المتغير المستقل الخامس العوامل المادية	المتغير المستقل الرابع عوامل مرتبطة بالعمل	المتغير المستقل الثالث عوامل إجتماعية	المتغير المستقل الثاني فرص الترقية	المتغير المستقل الأول الأجر	المتغير التابع الرضا
Rho de Spearman	المتغير التابع الرضا	.461**	.553**	.498**	.442**	.494**	1.000
		.001	.000	.000	.001	.000	
		51	51	51	51	51	51

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (2-17) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	012	1	.012	.207	.651
Intra-groupes	2.896	49	.059		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج spss

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

الجدول رقم (2-18) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.021	2	.011	.177	.838
Intra-groupes	2.887	48	.060		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (2-18) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.224	2	.112	2.000	.146
Intra-groupes	2.685	48	.056		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج spss

الجدول رقم (2-19) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.060	2	.030	.504	.607
Intra-groupes	2.849	48	.059		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج spss

جدول رقم (2-20) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.054	2	.027	.458	.635
Intra-groupes	2.854	48	.059		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج spss

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

جدول رقم(2-21) يوضح نتيجة التباين بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.169	2	.084	1.477	.238
Intra-groupes	2.740	48	.057		
Total	2.909	50			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات البرنامج spss

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)

1-البعد الأول: متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد الأجر

يتضح من الجدول رقم (2-10) أن بعد الأجر سائد بدرجة مرتفعة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي(2.8706) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تشعر بأن أجرك هو مصدر سعادتك " بمتوسط حسابي بلغ (2.9020) وانحراف معياري (0.41255)، ثم تليها عبارة " ترى أن أجرك الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل، راتبك الشهري يتناسب مع مؤهلك العلمي، " يتوافق أجرك مع أجر زملائك في مؤسسات أخرى، بمتوسط حسابي(2.8627) وانحراف معياري(0.49070)، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا عالي عن المستوى العام لأجورهم.

2-البعد الثاني: متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد فرص الترقية

يتضح من الجدول رقم(1-11) أن بعد فرص الترقية سائد بدرجة مرتفعة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (2.8627) وانحراف معياري(0.49070)، كما يتضح من الجدول أن كل عبارات هذا البعد كانت بمتوسط حسابي(2.8627) وانحراف معياري(0.49070)، هذا يفسر وجود رضا مرتفع عن نظام الترقية في المصحة يلقي قبول عام من قبل الأفراد المستجوبين.

3-البعد الثالث: متوسطات إجابة أفراد العينة لبعد العوامل الاجتماعية

يتضح من الجدول رقم (2-12) أن بعد العوامل الاجتماعية سائد بدرجة مرتفعة محل الدراسة بمتوسط حسابي(2.8688) وانحراف معياري(0.37756)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية " يتعامل المسئول المباشر بشكل جيد مع العمال التابعين له، يستمع مشرفك لأرائك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل، يساعدك المشرف على حل المشكلات التي تواجهها أثناء العمل " بمتوسط حسابي(2.9216) وانحراف معياري(0.33723)، تليها العبارة " تعقد لقاءات دورية بين المدير والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل " بمتوسط حسابي(2.8824) وانحراف معياري(0.43114)، ثم عبارة " يوجد التقدير والاحترام من قبل زملاء العمل " بمتوسط حسابي(2.8627) وانحراف معياري(0.49070)، ثم عبارة " تتصل بمسئولك أثناء أوقات العمل في حالة مواجهتك مشكل أو تريد استشارة تتصل فوراً بمسئولك، المعلومات المقدمة من طرف مؤسستكم جيدة وفعالة، تتصلك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه " بمتوسط حسابي(2.8431) وانحراف معياري(0.50488)، هذا يفسر أن العلاقة بين العامل والرئيس مبنية على التعاون.

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

4- البعد الرابع: متوسطات إجابة أفراد العينة لبعء العوامل المرتبطة بالعمل

يتضح من الجدول رقم (2-13) أن بعء العوامل المرتبطة بالعمل سائد بدرجة مرتفعة في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط حسابي (2.5039) وانحراف معياري (0.43357)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية "تناسب ساعات العمل مع طبيعة المهام الموكلة" بمتوسط حسابي (2.8824) وانحراف معياري (0.43114)، تليها عبارة "تقوم الإدارة بتعويضك عن ساعات الإضافية للعمل في حال تجاوزك الوقت الرسمي للعمل" بمتوسط حسابي (2.8627) وانحراف معياري (0.44809)، تليها عبارة "تعتقد أن العمل الذي تقوم به يتماشى وقدراتك" بمتوسط حسابي (2.7843) وانحراف معياري (0.57667)، ثم عبارة "يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها" بمتوسط حسابي (2.4706) وانحراف معياري (0.64352)، تليها عبارة "توجد سهولة في إجراءات العمل الذي تقوم به" بمتوسط حسابي (2.3137) وانحراف معياري (0.61612)، ثم عبارة "يتيح لك عملك التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل" بمتوسط حسابي (2.1569) وانحراف معياري (0.57871)، ثم عبارة "تساعدك الخبرات التي اكتسبتها في أداء عملك بإتقان" بمتوسط حسابي (2.0980) وانحراف معياري (0.60844)، هذا يفسر أن إدارة العيادة تقدم تعويض لعدد ساعات العمل الإضافية التي يقوم بها العامل، كذلك أن التنوع في العمل يجعل العمال يظهرون قدراتهم ومهاراتهم وكفاءتهم فالتنوع يقلل من تكرار المهام وهذا يقلل من الملل، وأن العمال يستفدون من الخبرات ويوظفونها في أداء عملهم.

5- البعد الخامس: متوسطات إجابة أفراد العينة لبعء العوامل المادية

يتضح من الجدول رقم (2-14) أن بعء العوامل المادية سائدة بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (1.6765) وانحراف معياري (0.73194)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية "التهوية بمكان عملك ضعيفة" بمتوسط حسابي (1.9216) وانحراف معياري (0.68828)، تليها عبارة "الإضاءة بمكان عملك غير كافية" بمتوسط حسابي (1.6863) وانحراف معياري (0.78715)، ثم عبارة "درجة الحرارة المتوفرة أثناء العمل داخل المؤسسة ملائمة خلال السنة" بمتوسط حسابي (1.6078) وانحراف معياري (0.80196)، ثم عبارة "عملية التكيف تتم بصورة جيدة" بمتوسط حسابي (1.4902) وانحراف معياري (0.80926)، هذا يفسر أن التهوية والإضاءة ودرجة الحرارة تؤثر على سلوك وأداء العامل.

6- متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول رقم (2-15) فإن المصحة الطبية الجراحية "الضياء" بورقلة يشعر عمالها برضا وظيفي يشمل على "الأجر، فرص الترقية، العوامل الاجتماعية، العوامل المرتبطة بالعمل" بمستوى مرتفع أما العوامل المادية بمستوى متوسط.

أما المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، حول محور الرضا الوظيفي بجميع أبعاده وعباراته بشكل عام كان (2.6280)، وهو مستوى مرتفع وهذا يدل على وجود مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

7- العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة هي (المحددات) والمتغير التابع هو (الرضا الوظيفي)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-16) أن معامل الارتباط 55.3% للعوامل المرتبطة بالعمل لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي وهو قوي عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة sig أصغر من 0.00، ثم تليها العوامل الاجتماعية بمعامل ارتباط 49.8%

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقلة

ولها تأثير متوسط عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة sig أصغر من 0.00 ثم متغير الأجر بمعامل ارتباط 49.4% و يعتبر أقل تأثير عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة sig أصغر من 0.00 ثم العوامل مادية بمعامل ارتباط 46.1% ولها تأثير عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة sig أصغر من 0.01 ثم فرص الترقية بمعامل ارتباط 44.2% ولها علاقة ارتباطية أقل عند مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة sig أصغر من 0.01، هذا يدل على أنه توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومحدداته .

8- إختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات رضا العاملين

▪ من خلال الجدول (2-17) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس تحدد من خلال إختبار الإحصائية (f) حيث يتم قبول فرضية العدم إذا كانت قيمة f المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، بمعنى قيمة sig 0.651 أكبر من 0.05 ، وهو ما تحقق في حالة متغير الجنس أي أن جنس العامل لا يؤثر على رضا الوظيفي ويعتبر ذلك منطقيا بسبب النسبة العالية للإناث 62.7% من أفراد عينة الدراسة .

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس

▪ من خلال الجدول (2-18) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناء على قيمة sig 0.838 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه عمر المستجوبين لا يؤثر على رضاهم الوظيفي.

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.

▪ من خلال الجدول (2-19) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناء على قيمة sig 0.146 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه المستوى التعليمي للمستجوبين لا يؤثر على رضاهم الوظيفي .

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

▪ من خلال الجدول (2-20) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة sig 0.607 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه الخبرة للمستجوبين لا تؤثر على رضاهم الوظيفي .

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة.

▪ من خلال الجدول (2-21) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناء على قيمة sig 0.635 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه الخبرة للمستجوبين لا تؤثر على رضاهم الوظيفي.

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الوظيفة .

▪ من خلال الجدول (2-22) نلاحظ أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية بناء على قيمة sig 0.238 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومنه الحالة الاجتماعية للمستجوبين لا تؤثر على رضاهم الوظيفي.

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقلة

ربط النتائج بالفرضيات:

1-إختبار صحة الفرضية الأولى: والتي تنص على أن " يساهم الأجر في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على الدافعية

لدى عمال عيادة الضياء بورقلة".

أثبتت الدراسة أن الأجر يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على الدافعية لدى عمال عيادة الضياء بورقلة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.8706) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى نسبيا والتي تنص على " أن الأجر يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على الدافعية لدى عمال عيادة الضياء بورقلة".

2-إختبار صحة الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه " فرص الترقية تعمل في تحقيق مستويات عالية من خلال الزيادة في الأجر

في المؤسسة محل الدراسة".

أثبتت الدراسة على أن فرص الترقية تعمل في تحقيق مستويات عالية من خلال الزيادة في الأجر في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.8627) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما تؤكد صحة الفرضية الثانية نسبيا والتي تنص على " أن الترقية تعمل في تحقيق مستويات عالية من خلال الزيادة في الأجر في المؤسسة محل الدراسة".

3-إختبار صحة الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه "العوامل الإجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل

الدراسة من خلال جماعة العمل لشعورهم كفرق واحد".

أثبتت الدراسة على أن العوامل الإجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال جماعة العمل لشعورهم كفرق واحد، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.8688) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما تؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أن "العوامل الإجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال جماعة العمل لشعورهم كفريق واحد".

4-إختبار صحة الفرضية الرابعة: والتي تنص على أنه "العوامل المرتبطة بالعمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل

الدراسة من خلال محتوى العمل لتوفر الفرص المتاحة للقيام بأعمال جديدة".

أثبتت الدراسة على أن العوامل المرتبطة بالعمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال محتوى العمل لتوفر الفرص المتاحة للقيام بأعمال جديدة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.5039) وهو مستوى مرتفع.

وهذا ما تؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على أن " العوامل المرتبطة بالعمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال محتوى العمل لتوفر الفرص المتاحة للقيام بأعمال جديدة".

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

5-إختبار صحة الفرضية الخامسة: والتي تنص على أن "العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال توفر التهوية والإضاءة بمكان العمل".

أثبتت الدراسة على أن العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال توفر التهوية والإضاءة بمكان العمل، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (1.6765) وهو مستوى متوسط.

وهذا ما تؤكد صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على أن " العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال توفر التهوية والإضاءة بمكان العمل .

6-إختبار صحة الفرضية السادسة: والتي تنص على أنه " يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينة يعود للمتغيرات الشخصية".

تم إختبار صحة الفرضية من خلال تحليل التباين الأحادي وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة يعود للمتغيرات الشخصية، حيث نجد مستوى الدلالة المحسوب 0.651 للمتغير الجنس وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، وأن كل من العمر والمستوى التعليمي والخبرة والوظيفة والحالة الإجتماعية كان مستوى دلالتها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة يعود للمتغير الجنس والعمر والمستوى التعليمي والخبرة والوظيفية والحالة الإجتماعية .

وهذا ينفي صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على أن " يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينة يعود للمتغيرات الشخصية"

الفصل الثاني - - - - - الدراسة الميدانية في المصحة الطبية الجراحية (الضياء) ورقة

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع وأبعاد الرضا الوظيفي بالمصحة الطبية الجراحية (الضياء) بورقة، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال أساليب إحصائية (المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، مصفوفة الارتباطات بين متغيرات الدراسة، تحليل التباين الأحادي) وتوصلنا إلى معرفة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن ترتيبها حسب الأهمية:

العوامل المرتبطة بالعمل لها تأثير قوي على رضا العامل، تليها العوامل الاجتماعية لها تأثير متوسط، ثم الأجر، العوامل المادية، ثم فرص الترقية التي لها تأثيرات منخفضة على رضا العامل .

خاتمة:

حاولنا في هذا البحث معالجة إشكالية محددات الرضا الوظيفي، تم إختيار المصححة الطبية الجراحية " الضياء" بورقلة كدراسة حالة حيث تبرز هذه الدراسة محددات الرضا الوظيفي ومدى تأثيرها على رضا العامل في المؤسسة محل الدراسة، حيث تعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للرضا الوظيفي السائد في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة من حيث التعرف على محدداته وهي دراسة تأثيرية وارتباطية كونها تكشف وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ومحدداته.

وقد تم طرح فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية والمتمثلة في (المتوسط الحسابي،النسب المئوية،الانحراف المعياري.....) بأن الرضا الوظيفي السائد في المؤسسات محل الدراسة يتميز ب:علاقة مع الزملاء والاتصالات في العمل، نمط الإشراف محتوى العمل، مناسبة وملائمة.

أما فيما يخص نتائج الدراسة فقد تبين أنه توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وبين محدداته في المؤسسة محل الدراسة.

نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة أن الأجر يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال زيادة الدافعية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته **2.8706** وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Abdullah&other) حول تقييم الرضا الوظيفي والأداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا سنة 2011 .

الفرضية الثانية: أثبتت الدراسة على أن الترقية تعمل في تحقيق مستويات عالية من خلال الزيادة في الأجر في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته **2.8706** وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق نسبيا مع دراسة محمد الحسن التيجاني سنة 2010.

الفرضية الثالثة: أثبتت الدراسة على أن العوامل الاجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال جماعة العمل لشعورهم كفريق واحد في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته **2.8688** وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Abdullah&other) سنة 2011.

الفرضية الرابعة: أثبتت الدراسة على أن العوامل المرتبطة بالعمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال محتوى العمل لتوفر الفرص المتاحة للقيام بأعمال جديدة في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته **2.5039** وهو مستوى مرتفع وهذه النتائج تتفق مع دراسة (tariqaziz، Saidamajeer،Saleem) حول محددات الرضا الوظيفي بين موظفي القطاع المصرفي في باها والبور سنة 2013 .

الفرضية الخامسة: أثبتت الدراسة على أن العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال التهوية والإضاءة في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته **1.6765** وهو مستوى متوسط وهذه النتائج تتفق مع دراسة "Ayranci" حول دراسة عوامل الرضا الوظيفي بين أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تركيا سنة 2011.

الفرضية السادسة: توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي وبين عينة الدراسة يعود للمتغيرات الشخصية، حيث نجد مستوى الدلالة المحسوب لمتغير الجنس 0.651 وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، أن كل من العمر والمستوى التعليمي والخبرة والوظيفة والحالة الاجتماعية كان مستوى دلالتها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي وبين عينة الدراسة يعود للمتغير الجنس والعمر والمستوى التعليمي والخبرة والوظيفية والحالة الاجتماعية وهو ما يتعارض مع دراسة (بووذن نبيلة) حول "محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية" سنة 2007، خاصة في متغير الجنس.

كما أثبتت الدراسة النتائج التالية:

- 1- أنه توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومحدداته المتمثلة في " الأجر، فرص الترقية، العوامل الاجتماعية، العوامل المرتبطة بالعمل، العوامل المادية ؛
- 2- هنالك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- 3- الأجر يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تأثيره على الدافعية؛
- 4- فرص الترقية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال الزيادة في الأجر؛
- 5- العوامل الاجتماعية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال جماعة العمل لشعورهم كفريق واحد ؛
- 6- العوامل المرتبطة بالعمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال محتوى العمل لتوفر فرص المتاحة للقيام بالمال المتنوعة؛
- 7- العوامل المادية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال التهوية والإضاءة بمكان العمل؛
- 8- لا يوجد تباين بين مستوى الرضا الوظيفي وبين عينة الدراسة يعود للمتغيرات الشخصية؛
- 9- كما توصلت الدراسة إلى أن النسبة العظمى من العينة في المؤسسة محل الدراسة من الإناث حيث بلغت النسبة 62.7% في حين الذكور بنسبة 37.3% فيما نجد أن غالبية أفراد العينة تقع في الفئة العمرية (31-40) بنسبة 51% وهي فترة شباب، كما نجد أن المؤهل العلمي الحاصلين عليه غالبية أفراد العينة هم الحاصلين على شهادة ثانوي بنسبة 56.9% كما أن معظم العاملين الذين لديهم خبرة مهنية هم في الفئة (6-10) بنسبة 51% كما نجد كذلك أن نسبة الممرضين الفئة الوظيفية الغالبة في العينة بنسبة 54.9% ، أما بالنسبة للحالة الاجتماعية فكانت من فئة المتزوجين هي الأكثر نسبة تقدر ب 49% .

اقتراحات الدراسة :

كخلاصة لما جاءت به هذه الدراسة تقدم الباحثة، جملة من الاقتراحات بهدف المساهمة في زيادة رفع الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة وتتلخص هذه التوصيات في :

- 1- ضرورة إهتمام المؤسسات بموضوع الرضا الوظيفي خاصة المؤسسة الإستشفائية فزيادة الرضا لدى العامل تسهم دون شك في تحسين آدائه؛

2- ضرورة منح التحفيزات اللازمة وكذا الزيادة في أجور العاملين بغرض إشباع حاجاتهم اليومية وزيادة مستوى رضاهم مما يدفعهم إلى بذل جهود إضافية ؛

3- العمل على توفير ظروف ملائمة التي من شأنها أن تعمل على خلق الرضا لدى العامل .

آفاق الدراسة:

أثارت انتباهنا ونحن نختتم هذه الدراسة عدة مواضيع أخرى للبحث في هذا المجال ونحبذ وليعالجها باحثون آخرون في المستقبل:

- 1- دراسة مقارنة حول محددات الرضا الوظيفي بين المؤسسات العامة والخاصة ؛
- 2- دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الصناعية؛
- 3- دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية (دراسة مقارنة بين المؤسسات الوطنية والأجنبية).

وفي الأخير يعتبر موضوع الرضا الوظيفي موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء البحث في مجال المعرفة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- 1- بودون نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2007/2006.
- 2- حجاز فوزية، أثر الرضا الوظيفي على أداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2014.
- 3- زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، مذكرة ماستر (غير منشورة) في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014/2013.
- 4- شهري علي بن يحيى، الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2002.
- 5- ضياف زين الدين، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، 2000.
- 6- طيب إيهاب محمود عايش، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، فلسطين، 2008.
- 7- عيساوي وهيبية، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص حوكمة الشركات، جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، 2012/ 2011.
- 8- عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة سكيكدة، 2007/2006.
- 9- عبيدي بشرى عبد العزيز، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة بغداد العراق، العدد 36، 2013.
- 10- عطا خالدية مصطفى، باسل محمد حسن العزاوي، القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، مجلة دنانير جامعة بغداد، العراق، العدد 5، 2013.
- 11- مكفس عبد المالك، نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التربية، تخصص إدارة التربية، جامعة حاج لخضر باتنة، 2009-2008.
- 12- مزياني الوناس، محددات الرضا الوظيفي وأثره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية جامعة ورقلة " الجزائر" مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 2، 2001.

قائمة المراجع

13- يوسف محمد الحسن التيجاني، التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، (2010).

ثانيا-المراجع الأجنبية:

1-Ayranci- **A Study on The Factors of Job Satisfaction among Owners o Small and Medium-Sized Turkish businesses** (2011).

2 Abdullah& other -**Evaluation of Job Satisfaction and Performance of Employees in Small and Medium Sized Construction Firms in Nigeria** (2011).

3-Hasan Mohamed Elarabi،Fuadah Johari-**The Determinant Factors Effecting the Job Satisfaction and Performance in Libyan Government Hospital**(2014).

4-Saleem،saida majeer،Tariq Aziz-**Determinants Job Satisfaction among Employees of Banking industry at Bahawalpur** (2013).

قائمة المحكمين

الرقم	إسم المحكم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	بن جروة عبد الحكيم	أستاذ محاضر - ب-	كلية الإقتصاد
2	الحاج عرابة	أستاذ محاضر - ب-	كلية الإقتصاد
3	يوسف أسماء	أستاذ مساعد - أ-	كلية الإقتصاد
4	بن شويحة بشير	أستاذ مساعد - أ-	كلية الإقتصاد

المصدر: من إعداد الطالبة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

استمارة الاستبيان

أخي العامل، أختي العاملة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحت عنوان "دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستمارة ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم ستستخدم لغرض علمي وستحظى بالسرية التامة.

الطالبة: عطوات سعيدة

وشكرا على حسن تعاونكم. البريد الإلكتروني: saida.ogx@gmail.com

للإجابة على الأسئلة ضع العلامة "X" في الخانة المناسبة لإختياركم .

أولا: البيانات الشخصية

1- الجنس ذكر - أنثى

2- السن: من سنة 30 فأقل من 31-40 سنة أكثر من 40 سنة

3- المستوى التعليمي: اقل من ثانوي ثانوي جامعي

4- الخبرة المهنية: من 5 سنوات فأقل من 6-10 سنوات من 10 سنوات

5- الوظيفة: طبيب ممرض إداري

6- الحالة الاجتماعية: أعزب(ة) متزوج(ة) ملق(ة) بل(ة)

العنصر	رقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
الأجر	1	تشعر بأن أجرك هو مصدر سعادتك			
	2	ترى أن أجرك الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل			
	3	راتبك الشهري يتناسب مع مؤهلك العلمي			
	4	يتوافق أجرك مع أجر زملائك في مؤسسات أخرى			
فرص الترقية	1	تشعر بأنك حصلت على ما تستحقه من ترقيات من بداية عملك			
	2	تشعر بأنك تصبح أكثر إنتاجية حين تحصل على ترقيات جديدة			
	3	تتوافق سياسة الترقية المعتمدة في المؤسسة مع طموحاتك			
	4	فرصة الترقية متاحة في عملك			
جماعة العمل	1	يوجد التقدير والاحترام من قبل زملاء العمل			
	2	يعترف الزملاء بجهودك وجدارتك في العمل			
	3	هنالك تعاون متبادل بين الزملاء في العمل			
الإتصالات في العمل	1	تتصل بمسئولك أثناء أوقات العمل			
	2	في حالة مواجهتك مشكل أو تريد استشارة تتصل فورا بمسئولك			
	3	المعلومات المقدمة من طرف مؤسستكم جيدة وفعالة			
	4	تصلك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه			
ثقافة العمل	1	يوجد تحديد واضح للمسؤوليات بين العمال في المؤسسة			
	2	يتمتع الموظف بحرية إبداء رأيه أثناء العمل			
	3	تعقد لقاءات دورية بين المدير والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل			

			1 يتعامل المسئول المباشر بشكل جيد مع العمال التابعين له	نمط الإشراف
			2 يستمع مشرفك لأرائك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	
			3 يساعدك المشرف على حل المشكلات التي تواجهها أثناء العمل	
			1 تتناسب ساعات العمل مع طبيعة المهام الموكلة	ساعات العمل
			2 تتجاوز ساعات العمل الوقت الرسمي المحدد	
			3 تقوم الإدارة بتعويضك عن ساعات الإضافية للعمل في حال تجاوزك الوقت الرسمي للعمل	
			1 تعتقد أن العمل الذي تقوم به يتماشى وقدراتك	محتوى العمل
			2 أهداف العمل واضحة ومحددة	
			3 يوجد تنوع في المهام التي تقوم بها	
			4 توجد سهولة في إجراءات العمل الذي تقوم به	
			1 يتيح لك عملك التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	خبرات النجاح والفشل
			2 تساعدك الخبرات التي اكتسبتها في أداء عملك بإتقان	
			3 تعتقد أن الخبرات التي كونتها في العمل غير كافية لتحقيق الأهداف المطلوبة منك	
			1 التهوية بمكان عملك ضعيفة	العوامل المادية
			2 الإضاءة بمكان عملك غير كافية	
			3 درجة الحرارة المتوفرة أثناء العمل داخل المؤسسة ملائمة خلال السنة	
			4 عملية التكييف تتم بصورة جيدة	

نشكركم على حسن تعاونكم.

الملحق رقم 3: معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.879	36

الملحق رقم 4: الإحصاء الوصفي لمتغير الجنس

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide 1.00	19	37.3	37.3	37.3
2.00	32	62.7	62.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الملحق رقم 5: الإحصاء الوصفي لمتغير العمر

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide 1.00	22	43.1	43.1	43.1
2.00	26	51.0	51.0	94.1
3.00	3	5.9	5.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الملحق رقم 6 : الإحصاء الوصفي لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide 1.00	8	15.7	15.7	15.7
2.00	29	56.9	56.9	72.5
3.00	14	27.5	27.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

الملحق رقم 7 : الإحصاء الوصفي لمتغير الخبرة

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	1.00	20	39.2	39.2	39.2
	2.00	26	51.0	51.0	90.2
	3.00	5	9.8	9.8	100.0
Total		51	100.0	100.0	

الملحق رقم 8 : الإحصاء الوصفي لمتغير الوظيفة

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	1.00	6	11.8	11.8	11.8
	2.00	28	54.9	54.9	66.7
	3.00	17	33.3	33.3	100.0
Total		51	100.0	100.0	

الملحق رقم 9 : الإحصاء الوصفي لمتغير الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	1.00	19	37.3	37.3	37.3
	2.00	25	49.0	49.0	86.3
	3.00	7	13.7	13.7	100.0
Total		51	100.0	100.0	

الملحق رقم 10: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Moyenn e	Ecart type
S1	51	2.9020	.41255
S2	51	2.8627	.49070
S3	51	2.8627	.49070
S4	51	2.8627	.49070
S5	51	2.8627	.49070
S6	51	2.8627	.49070
S7	51	2.8627	.49070
S8	51	2.8627	.49070
S9	51	2.8627	.49070
S10	51	2.8627	.49070
S11	51	2.8627	.49070
S12	51	2.8431	.50488
S13	51	2.8431	.50488
S14	51	2.8431	.50488
S15	51	2.8431	.50488
S16	51	2.8431	.50488
S17	51	2.8431	.50488
S18	51	2.8824	.43114
S19	51	2.9216	.33723
S20	51	2.9216	.33723
S21	51	2.9216	.33723
S22	51	2.8824	.43114
S23	51	2.8431	.46358
S24	51	2.8627	.44809
S25	51	2.7843	.57667
S26	51	2.6863	.61612
S27	51	2.4706	.64352
S28	51	2.3137	.61612
S29	51	2.1569	.57871
S30	51	2.0980	.60844
S31	51	1.9412	.67563
S32	51	1.9216	.68828
S33	51	1.6863	.78715
S34	51	1.6078	.80196
S35	51	1.4902	.80926
المتغير التابع الرضا	51	2.6280	.24119
المتغير المستقل الأول الأجر	51	2.8706	.43419
المتغير المستقل الثاني فرص الترقية	51	2.8627	.49070

المتغير المستقل الثالث عوامل اجتماعية	51	2.8688	.37756
المتغير المستقل الرابع عوامل مرتبطة بالعمل	51	2.5039	.43357
المتغير المستقل الخامس العوامل المادية	51	1.6765	.73194
N valide (listwise)	51		

الملحق رقم 11: مصفوفة الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Corrélations						
	المتغير المستقل الخامس العوامل المادية	المتغير المستقل الرابع عوامل مرتبطة بالعمل	المتغير المستقل الثالث عوامل اجتماعية	المتغير المستقل الثاني فرص الترقية	المتغير المستقل الأول الأجر	المتغير التابع الرضا
Rho de Spearman	.461**	.553**	.498**	.442**	.494**	1.000
	.001	.000	.000	.001	.000	
	51	51	51	51	51	51

الملحق رقم 12: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

ANOVA لمتغير الجنس

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.012	1	.012	.207	.651
Intra-groupes	2.896	49	.059		
Total	2.909	50			

ANOVA لمتغير العمر

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.021	2	.011	.177	.838
Intra-groupes	2.887	48	.060		
Total	2.909	50			

ANOVA لمتغير المستوى التعليمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.224	2	.112	2.000	.146
Intra-groupes	2.685	48	.056		
Total	2.909	50			

ANOVA لمتغير الخبرة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.060	2	.030	.504	.607
Intra-groupes	2.849	48	.059		
Total	2.909	50			

ANOVA لمتغير الوظيفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.054	2	.027	.458	.635
Intra-groupes	2.854	48	.059		
Total	2.909	50			

ANOVA لمتغير الحالة الإجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.169	2	.084	1.477	.238
Intra-groupes	2.740	48	.057		
Total	2.909	50			

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
13-1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي
3	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأشكاله
3	أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي
3	ثانياً : أشكال الرضا الوظيفي
4	المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي
5	المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي
7	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي
7	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
7	أولاً: الدراسات العربية
8	ثانياً: الدراسات الأجنبية
10	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
12	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
13	خلاصة الفصل
34-15	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية" المصححة الطبية الجراحية (الضياء)-بورقلة-

15	تمهيد
16	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
16	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
16	أولاً: منهج الدراسة
16	ثانياً: مجتمع الدراسة
16	ثالثاً: عينة الدراسة
16	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
16	أولاً: أداة الدراسة
18	ثانياً: صدق وثبات الاستبيان
18	ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية
19	المبحث الثاني: نتائج ومناقشة الدراسة
19	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
19	1- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس
20	2- خصائص عينة الدراسة حسب العمر
21	3- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
22	4- خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية
23	5- خصائص عينة الدراسة حسب الوظيفة
23	6- خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية
24	7- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم الأجر
25	8- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم فرص الترقية
25	9- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم العوامل الإجتماعية
26	10- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم العوامل المرتبطة بالعمل
26	11- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدهم العوامل المادية
27	12- قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي
27	13- العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات المستقلة (المحددات) و المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

27	14- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الجنس
28	15- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير العمر
28	16- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير المستوى التعليمي
28	17- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة
28	18- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الوظيفة
29	19- نتائج تحليل التباين الأحادي لمتغير الحالة الإجتماعية
29	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)
32	ربط النتائج بالفرضيات
34	خلاصة الفصل
36	الخاتمة
40	المراجع
43	الملاحق
53	الفهرس