

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة



العنوان باللغة العربية

أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل : دراسة حالة بالتطبيق
على مستشفى دمياط العام.

إعداد الطالب/ سلمى أحمد محمد شريف

الرقم الأكاديمي: 221002495

إشراف/ وليد صديق

العام الدراسي:

2023

الإهداء

رحلة البحث العلمي رحله شيقة وممتعة مررت فيها بلحظات قلق وإصرار وقوة
وشيء من الخوف وفي كل لحظه هناك من يقف بجانبى ولكن خلف الكواليس
والآن حان لهم الظهور...

إلى من كان لي سنداً وعوناً عند الشدائد طوال عمري، إلى الرجل الأبرز في حياتي

أبي العزيز

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني

أمي الحبيبة

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين

إخواني وأخواتي

إلى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية...

لم يكن بإمكانى القيام بهذه الرحلة بدون الأستاذ محمد الروبي عبارات الشكر
تخل منى، لأنك أكبر منى، فأنت لك الفضل فى تحويل الفشل إلى نجاح، ورفع
العزيمة والمعنوية لى، فأنت أهل التميز والتقدم مهما بحثت فى قاموس
الكلمات ونثرت من عبارات الشكر فلن ولم أجد كلمات توفىك حقك وقدرك..

إلى هؤلاء جميعاً: أهديكم هذا العمل وهو

أثر الرضا الوظيفى على رغبة العاملين فى الاستمرار فى العمل : دراسة حالة

بالتطبيق على مستشفى دمياط العام.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة، والسلام على أشرف الأنبياء،
والمرسلين سيدنا محمد، وعلى آله، وصحبه، ومن تبعهم بإحسان إلى
يوم الدين، وبعد،،،

فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل ، فله
الحمد أولاً وآخراً ثم أشكر أولئك الذين مدوا لي يد العون والمساعدة،
خلال هذه الفترة وفي مقدمتهم مشرفي الأساتذة الدكتور: وليد صديق
والدكتورة: فاطمة مصطفى اللذين لم يدخروا جهداً في مساعدتي فلهم من
الله الأجر والثواب ومني كل تقدير وعرفان كما يسعدني أن أشكر الجهات
كلها التي ساعدتني في إتمام عملي، ونجاحه، كما أشكر القائمين على
الدراسات العليا، وكذلك القائمين على البحث العلمي؛ واختتم بشكري
الجزيل للمحكمين على هذه الرسالة.

قائمة المحتويات

III.....	قائمة المحتويات
V.....	قائمة الجداول
V.....	قائمة الأشكال
VI.....	المستخلص:
1.....	الفصل الأول (مشكلة وأهمية الدراسة).....
2.....	المقدمة:
3.....	1.1: مشكلة الدراسة:
3.....	2.1: أهداف الدراسة:
4.....	3.1: أهمية الدراسة:
5.....	4.1: فروض الدراسة:
6.....	1.5: منهجية الدراسة:
8.....	الفصل الثاني (الاطار النظري للدراسة الرضا الوظيفي).....
9.....	أولا: الدراسات السابقة:
9.....	الدراسات العربية:
10.....	الدراسات الأجنبية:
12.....	أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
12.....	ثانيا: الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) Job Satisfaction:
12.....	1.2 - مفهوم الرضا الوظيفي:
13.....	-أبعاد الرضا الوظيفي Job Satisfaction Elements:
16.....	2.- ديناميكية الرضا الوظيفي: (كيف يحدث الرضا):
18.....	3.2- أهمية الرضا الوظيفي:
19.....	الفصل الثالث (الرغبة في الاستمرار في العمل).....
20.....	أولا: الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع) The desire to continue working:
20.....	1.3 - مفهوم الرغبة في الاستمرار في العمل:

21.....	العوامل المؤثرة في الرغبة في الاستمرار في العمل (الحميري ، 2020) :
22.....	3.3 – أهمية الرغبة في الاستمرار في العمل :
22.....	ثانيا : العلاقة بين متغيرات الدراسة :
25	الفصل الرابع الخطوات المنهجية منهجية البحث (الدراسة العملية)
26.....	1.4- منهج البحث:
26.....	2.4- صدق وثبات المحتوى:
27.....	3.4 - أسلوب الاستدلال:
27.....	4.4 - أدوات جمع البيانات:
28.....	5.4- تصميم قائمة الاستبيان:
29.....	6.4- مجتمع وعينة الدراسة:
30	الفصل الخامس (تحليل النتائج الميدانية)
31.....	1.5 – تحليل عينة الدراسة وفقا للخصائص الديموغرافية
31.....	1.1.5- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
31.....	2.1.5- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على الفقرات:
36.....	2.5 - اختبار الفرضيات (علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة):
38.....	3.5 - الاختلاف بين ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية:
41	الفصل السادس (مناقشة النتائج والتوصيات)
42.....	1.6- مناقشة النتائج:
43.....	2.6- التوصيات :
44.....	3.6 – البحوث المستقبلية :
45	الخاتمة:
46	(قائمة المراجع)
47.....	المراجع العربية :
49.....	المراجع الأجنبية :
53	(الملاحق)

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أبعاد الرضا الوظيفي	13
2	نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة	27
3	مقاييس متغيرات البحث	27
4	معدل الردود	28
5	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة	31
6	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الواتب والحوافز	32
7	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها ظروف العمل	33
8	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها علاقات العمل	33
9	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاستقرار الوظيفي	34
10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها توقعات الفرد	34
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها العدالة التوزيعية	35
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الرغبة في الاستمرار في العمل	35
13	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	36
14	علاقة الارتباط بين أبعاد متغير الرضا الوظيفي ومتغير الرغبة في الاستمرار في العمل	36
15	تحليل أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل	37
16	ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للنوع	38
17	ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للعمر	38
18	ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للمؤهل العلمي	39
19	ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لمدة الخدمة	40

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	النموذج المقترح للدراسة	5
2	ديناميكية الرضا الوظيفي	17
3	العوامل المؤثرة في الرغبة في الاستمرار في العمل من وجهة نظر الباحث	20
4	نموذج الدوران الوظيفي	21

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى دمياط العام كحالة دراسية ، وذلك من خلال قياس العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والرغبة في الاستمرار في العمل كمتغير تابع ، وتحديد مدى تأثير بعض العوامل الديموغرافية الخاصة بالعاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم مثل (النوع – العمر – المؤهل العلمي - سنوات الخدمة بالوظيفة)، بالإضافة إلى تقديم مقترحات خاصة للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي ومن ثم ترسيخ فلسفة الرغبة في الاستمرار في العمل .وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وإعداد قائمة استبيان لقياس متغير الرضا الوظيفي ومتغير الرغبة في الاستمرار في العمل ؛ وذلك لجمع البيانات الأولية وقد تم التأكد من صدقها وثباتها . وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية قوامها (72) مفردة من أصل 775 عامل (طبيب – موظف – فني – مساعد طبيب) يعملون بمستشفى دمياط العام . وقد أظهرت الدراسة أن العاملين بالمستشفى لديهم مستوى مرتفع إلى حد ما من الرضا الوظيفي ، كذلك وجود علاقة إيجابية بين متغير الرضا الوظيفي كمتغير مستقل ومتغير الرغبة في الاستمرار في العمل كمتغير تابع ، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعد (علاقات العمل) باختلاف النوع ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر، وأيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد (ظروف العمل ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) باختلاف المؤهل العلمي ، وأخيرا وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول بعدي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) وذلك باختلاف مدة الخدمة ، كما تم تقديم عدة توصيات كان أبرزها ، تحسين وتطوير سلم الرواتب والاهتمام بالعلاوات والحوافز المادية ، توفير ظروف العمل الملائمة في بعض الأقسام ، تشجيع العاملين على تقديم المبادرات والمقترحات ، إثراء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات تطوير مهارات وكفاءات العاملين لزيادة فعالية طموحاتهم المهنية ، وتبني مبدأ العدالة في المعاملة بين العاملين .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ، الرواتب والحوافز ، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، العدالة التوزيعية ، الرغبة في الاستمرار في العمل ، مستشفى دمياط العام .

Abstract:

The Study aimed to identify the level of job satisfaction among employees of Damietta General Hospital as a case study. this is done by measuring the relationship between the level of job satisfaction as an independent variable and the desire to continue working as a dependent variable, and determining the extent to which some demographic factors of workers affect their level of job satisfaction, such as (gender, age, educational qualification, and length of service in the job), In addition to presenting special proposals to improve the level of job satisfaction and then establishing the philosophy of desire to continue working . and the research relied on the analytical descriptive approach. A questionnaire was prepared to measure job satisfaction variable and the willingness to continue working variable in order to collect primary data, and its validity and reliability were confirmed. the study population consisted of a random sample of (72) individuals out of 775 workers (doctor – employee – technician – and physician assistant) working in Damietta General Hospital. the study showed that hospital workers have a fairly high level of job satisfaction, there is also a positive relationship between the job satisfaction variable as an independent variable and the willingness to continue working as a dependent variable, the study also indicated that there are statistically significant differences in the dimension (work relations) according to gender, And there are statistically significant differences about two dimensions of job satisfaction (work conditions and job stability) according to age . also, there are statistically significant differences about the dimensions (work conditions, individual expectations, and distributive justice) according to the educational qualification. Finally, there are statistically significant differences in two dimensions (working conditions, and individual expectations) according to the length of service. Several recommendations were also presented, the most prominent of which were, improving and developing the salary scale and paying attention to bonuses and material incentives, providing adequate working conditions in some department, Encouraging employees to present initiatives and proposals, Enrich the principle of participation in decision-making, developing the skills and competencies of employees to increase the effectiveness of their professional aspirations, and adopting the principle of fair treatment among workers.

الفصل الأول

(مشكلة وأهمية الدراسة)

المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج، كما يستغرق إعداداه وتأهيله وتدريبه وقتا طويلا . وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات الحكومية والمؤسسات أن انخفضت إنتاجيتها وانخفض مستوى الأداء فيها ، وأصبح من الضرورة معالجة تلك القضية بهدف تحسين مستوى أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي (محمد، 2018).

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي احتلت أهمية كبيرة في أدبيات إدارة الأعمال ؛ انطلاقا من تأثيره في سلوك الفرد العامل وبالتالي تأثيره في تحقيق أهداف المنظمة ، والتي باتت تعمل في عالم يوصف بالتغير المتسارع وزيادة التعقد البيئي، لذا كان الأمر حتميا أن يكون هناك اهتمام بالعنصر البشري ، والتعرف على الجوانب التي تساعد على زيادة دافعيته ورغبته في الاستمرار في العمل وكيفية تفاعله واندماجه في وظيفته (الشايب ، 2023).

لذا اهتم الباحثون بدراسة العنصر البشري في المنظمة من خلال دراسة سلوكياته ، واتجاهاته ، ورغباته، وانطباعاته حول ظروف العمل المادية ، والاجتماعية السائدة ، وأهم العوامل التي تساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي ورغبتهم في الاستمرار في العمل (Rice et al., 2022).

ويعد القطاع الصحي من القطاعات الهامة ؛ نظرا للدور الحيوي الذي يمارسه في الوقت الحاضر ، فيما يتطلب إجراء مزيد من الأبحاث للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها لشريحة عريضة من المجتمع ، ويمثل العاملين بالقطاع الصحي أحد خطوط الدفاع بما يقدمونه من جهد في رعاية المرضى ، إذ يتولون مسؤولية تعزيز صحة الأفراد والوقاية من الأمراض والعلاج ، وقد ظهرت أهمية هذا الدور جليا في الفترة الأخيرة ، فمع إعلان فيروس كورونا (كوفيد-19) بأنه وباء عالمي ، أصبح إدراك أهمية الدور الذي يؤديه العاملون في القطاع الصحي أكبر من أي وقت مضى (سعد، 2020).

وتعتبر وظائف القطاع الصحي من الوظائف التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط ؛ تجعل العاملين غير راضين عن مهنتهم ، أو منظماتهم وتدني مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي مما يترتب عليه أحيانا أثارا سلبية تنعكس على أدائهم الوظيفي (Bobbio, Dierendonck, & Manganelli, 2014).

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على مستشفى دمياط العام ، باعتبارها من أكبر المستشفيات التي تخدم محافظة دمياط وبها عدد كبير من الأقسام ، مثل أقسام العيادات الخارجية ، والأسنان ، والعلاج الطبيعي ، وقسم الغسيل الكلوي، كما تشتمل المستشفى على وحدتا للغسيل الكلوي للأطفال ، والغسيل البروتوني كما بلغ عدد العاملين بالمستشفى 775 عامل وفقا للإحصائيات الواردة من مديرية الشؤون الصحية بمحافظة دمياط (مديرية الشؤون الصحية بدمياط ، 2023) .

ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام كحالة دراسية .

1.1: مشكلة الدراسة:

ترى الباحثة أن مشكلة الدراسة تتلخص في محاولة الحصول على إجابة للتساؤل الرئيسي التالي :
ما نوع وطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام ؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي يمكن إثارة مجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية كالتالي:

الأسئلة الفرعية :

- 1- ما أثر بعد (الرواتب والحوافز) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 2- ما أثر بعد (ظروف العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 3- ما أثر بعد (علاقات العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 4- ما أثر بعد (الاستقرار الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 5- ما أثر بعد (توقعات الفرد) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟
- 6- ما أثر بعد (العدالة التوزيعية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟

2.1 : أهداف الدراسة :

انطلاقاً من العرض السابق لمشكلة وتساؤلات الدراسة : فإن الهدف العام التي تسعى الدراسة إلى تحقيقه هو قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي ، ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك بالتطبيق على مستشفى دمياط العام ، ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية المتمثلة في :

الأهداف الفرعية :

- 1- الكشف عن أثر بعد (الرواتب والحوافز) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل
- 2- الكشف عن أثر بعد (ظروف العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.
- 3- الكشف عن أثر بعد (علاقات العمل) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.
- 4- الكشف عن أثر بعد (الاستقرار الوظيفي) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.
- 5- الكشف عن أثر بعد (توقعات الفرد) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.
- 6- الكشف عن أثر بعد (العدالة التوزيعية) كأحد أبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل
- 7- اقتراح مجموعة من التوصيات والتي يمكن أن تسهم في زيادة الرضا الوظيفي للعاملين .

3.1: أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في الدور الهام الذي يقوم به الرضا الوظيفي كمتغير يساهم في تحسين بيئة العمل وما قد يشعر به المرؤوس بالفخر والانتماء للمنظمة ، وهو الأمر الذي قد يحد من السلوكيات السلبية التي تحدث داخل العمل ، فمن خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات والبحوث المتعلقة بموضوع الدراسة : فإن عدم الرضا الوظيفي ؛ قد يؤدي إلى بعض السلوكيات السلبية والعدوانية مثل : إعاقة الإنتاج ، ارتفاع معدل الدوران ، عدم التعاون مع الرؤساء والزلاء ، ارتفاع معدلات الغياب ، كثرة الشكاوى ، وأحيانا الصمت التنظيمي وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، الأضرار بالتجهيزات والأدوات الخاصة ببيئة العمل ... الخ.

ومن ناحية أخرى تنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية عملية كما يلي :

الأهمية العلمية : تتمثل أهمية الدراسة على المستوى العلمي فيما يلي :

- 1- إلقاء الضوء على موضوعات حديثة من وجهة نظر الباحثة ؛ والتي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة وخاصة في الدراسات الأجنبية ، الا وهي الرضا الوظيفي ، ومن الدراسات العربية التي اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي وأثره على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؛ دراسة (حويجي ، 2008) : ولقد توصلت الدراسة الى أن هناك قصور في بعض العوامل المؤدية للرضا الوظيفي ، كما ترى الباحثة أن الدراسة متقدمة نوعا ما ولا تسير العالم المتغير المتسارع والتعقد البيئي الذي نعمل فيه حاليا .
- 2- التأصيل العلمي لإطار نظري جديد لمحاولة فهم العلاقة بين كلا من أبعاد الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل .
- 3- قد تساهم هذه الدراسة في إضافة علمية جديدة لمكتبة ادارة الأعمال في الجامعات المصرية بصفة عامة .

الأهمية العملية : وتتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى العملي فيما يلي :

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى دمياط العام، ومحاولة تعزيز ذلك المستوى واقتراح التوصيات والسياسات التي تزيد من مستوى هذا الرضاء وهو الأمر الذي يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية .
- 2- تستمد هذه الدراسة أهميتها ؛ من أهمية تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل بالتطبيق على مستشفى دمياط العام، والذي يعمل به عدد كبير من العاملين ، ومن ثم فإن تطبيق هذه الدراسة على هذه الشريحة يمثل قطاعا لا يستهان به ؛ ولا سيما اذا أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين هذا القطاع وكذلك القطاعات الصحية أو العامة في المحافظات الأخرى .

4.1 : فروض الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل بمستشفى دمياط العام

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (الرواتب والحوافز) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (ظروف العمل) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (علاقات العمل) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (الاستقرار الوظيفي) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفرضية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (توقعات الفرد) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

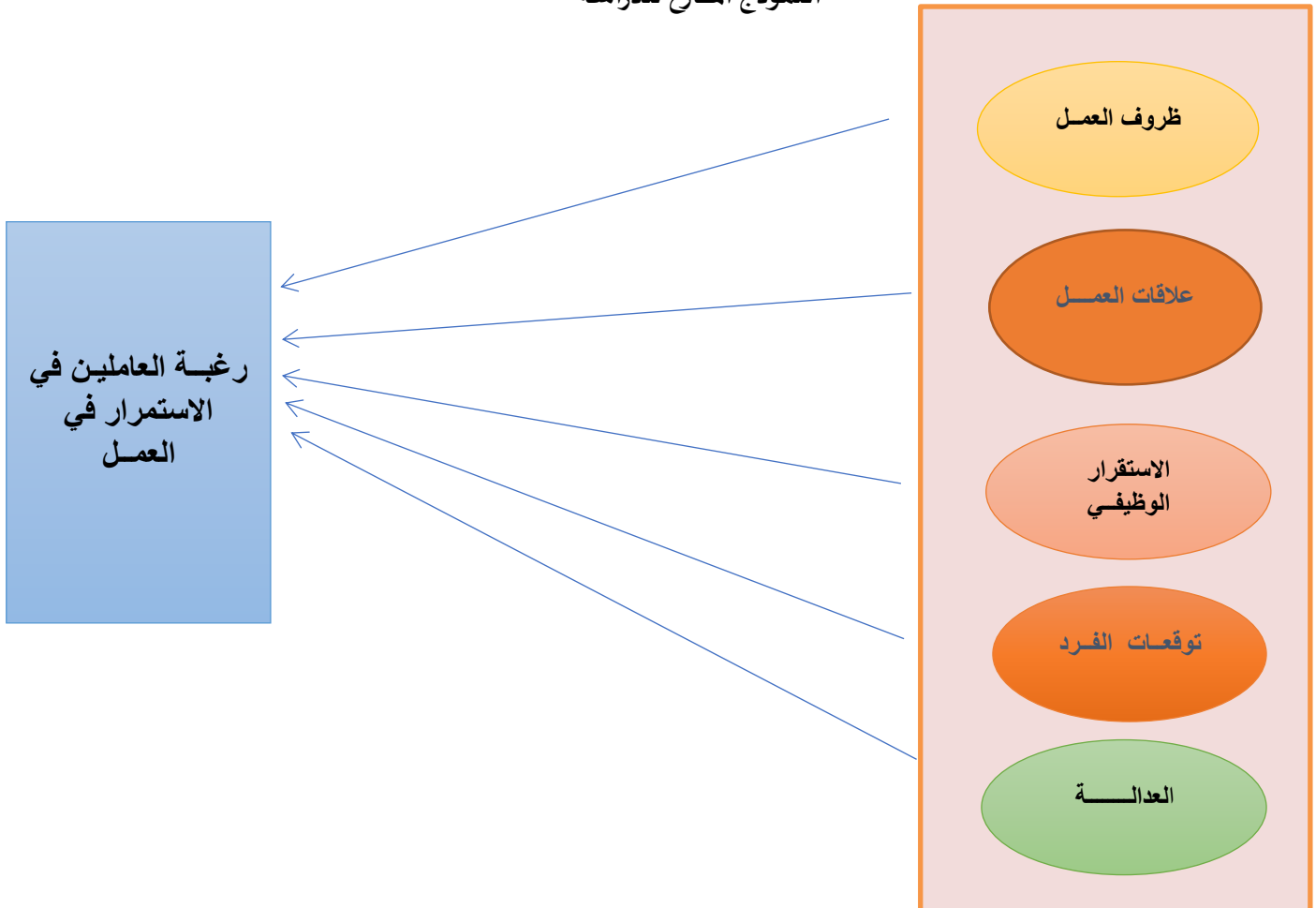
الفرضية السادسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد (العدالة التوزيعية) على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

وبناء على الدراسات السابقة ومشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها ؛ والتي تسعى الباحثة الى التحقق من صحتها ؛

قامت الباحثة بوضع نموذج مقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة والذي يظهر في الشكل رقم (1) .

الشكل رقم (1)

النموذج المقترح للدراسة



1.5 : منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في الرضا الوظيفي والمتغير التابع والمتمثل في رغبة العاملين في الاستمرار في العمل وذلك لما تتميز به هذه المنهجية والتي تتمثل في:

- 1- الدراسة الميدانية التي تتعلق بجماعة معينة في مكان محدد .
- 2- تنطوي على التوقيت الحالي.
- 3- محاولة توصيف وتقييم الوضع الحالي للتنبؤ بالمستقبل .

نوع البيانات ومصادر الحصول عليها :

• البيانات الثانوية :

تتمثل البيانات الثانوية في ذلك النوع من البيانات التي تم جمعها وتسجيلها وتحليلها وتفسيرها وتلخيصها ؛ لأغراض أخرى خلاف الغرض من البحث ، وتم الحصول عليها من خلال المراجع العلمية العربية والأجنبية والدوريات والبحوث المرتبطة بالرضا الوظيفي من حيث مفهومه وأبعاده . وتمت الاستفادة من هذه البيانات في وضع الاطار النظري للبحث والتعرف على المتغيرات وكيفية قياسها .

• البيانات الأولية :

وهو ذلك النوع من البيانات التي قامت الباحثة بتجميعها لأغراض البحث، وتم الحصول عليها من الاستبيان المعد لهذا الغرض .

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمستشفى دمياط العام (طبيب استشاري ، طبيب أخصائي ، مساعد أخصائي ، طبيب مقيم ، طبيب صيدلي ، طبيب أسنان ، تمريض عالي ، تمريض فوق المتوسط ، فني معمل ومساعد ، وفني أسنان) ويصل اجمالي عدد مفردات مجتمع الدراسة حوالي 775 عامل (مديرية الشؤون الصحية بمحافظة دمياط، 2023) .

ولقد تم استبعاد مهنة المراقب الصحي نظرا لضآلة حجم العينة ، وتم تحديد حجم العينة (100) مفردة ، وكانت قوائم الاستبيان التي تم تجميعها وصالحة للاستخدام والتحليل الإحصائي (72) قائمة استبيان .

متغيرات الدراسة :

• المتغير المستقل : ويتمثل في الرضا الوظيفي للعاملين (الرواتب والحوافز، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) .

• المتغير التابع : ويتمثل في رغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

أسلوب قياس المتغيرات :

تم الاعتماد على أسلوب قياس المتغيرات على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي سيحتسب أوزان تلك الفقرات من (موافق تماما) ويمثل (5 درجات) إلى غير موافق تماما ويمثل (درجة واحدة) .
الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

- قياس الاعتمادية من خلال معامل ألفا- كرونباخ (Cronbach Alpha) لتحليل الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة .
- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات ، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة .
- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .
- معامل الارتباط بيرسون للتعبير عن العلاقة ونوعها وقوتها .

الفصل الثاني

(الإطار النظري للدراسة

الرضا الوظيفي)

أولاً: الدراسات السابقة :

تم التوصل الى العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي كالتالي :

الدراسات العربية :

1- دراسة (حويجي ، 2008) : وهي بعنوان

" أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة "

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم . وقد تكونت عينة الدراسة من (184) موظف من أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة ، و (43) موظف من الذين تركوا العمل ، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل ، ومن أهم توصيات الدراسة : العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات ، وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي ، وإيجاد سلم رواتب موحد .

2- دراسة (فنص ، 2013) : وهي بعنوان:

" الرضا الوظيفي : المفهوم – المصادر – طرق القياس "

حيث استعرضت الدراسة مفهوم الرضا الوظيفي ومصادره وأهم العوامل المؤثرة فيه ، وطرق قياسه ، واستهدف البحث دراسة علاقة الرضا الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى ذات العلاقة مثل الأداء الوظيفي ، جودة الخدمة ، الفعالية الذاتية ، التكيف ، والقيم .

3- دراسة (بوخلوه، 2016): وهي بعنوان :

" أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقريت "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين كدراسة مقارنة بين مؤسستين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وذلك على عينة قوامها (168) موظفاً ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها :

- يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسسات حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، الأمان في العمل ، الراتب ، الترقية ، الظروف الملائمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة الخاصة ، بينما ينعدم هذا الأثر في المنظمة العامة .

4- دراسة (الأمين ، 2017) : وهي بعنوان :

" أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة "

استهدف البحث إبراز العلاقة بين عدالة التوزيع والرغبة في البقاء في العمل لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بولاية سعيدة قوامها (165) موظف ، وكان الهدف من الجانب العملي محاولة معرفة هذا الأثر من خلال تحليل عدالة التوزيع والرغبة بالبقاء في العمل بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية ، وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر قوي لعدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار بالعمل بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط .

5- دراسة (الشريف، 2021) : وهي بعنوان :

" التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي : دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية"

استهدفت الدراسة بحث العلاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال ، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية ، وأشارت النتائج الى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين التعاطف والرضا الوظيفي ، ووجود فروق دالة إحصائية في التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة ، لصالح ذوي الخبرة الأكبر .

6- دراسة (خليل ، 2021) : وهي بعنوان :

" الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي : دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية "

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الجمعية السعودية للمراجعين الداخليين ، وذلك على عينة مكونة من (330) مفردة ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ؛ عدم تناسب الرواتب مع حجم الأعمال المكلف بها المراجع الداخلي مما يخلق نوعا من عدم الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل ، كما أن تقييم الأداء وسياسات الترقى غير مرضية وهو الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع معدلات الدوران .

7- دراسة (الشايب، 2023) : وهي بعنوان :

" أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017-2021م "

وقد كان الهدف من الدراسة توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين وزيادة الإنتاجية ؛ وذلك على عينة ميسرة للباحث قوامها (100) مفردة ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لإثراء المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث ، وقد كانت أهم التوصيات أن استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين ، كما أن رضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفزه على زيادة الإنتاجية.

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة ((Garcia et al., 2019) وهي بعنوان :

"Employee involvement and job satisfaction a tale of the millennial generation "

كان الغرض من البحث هو الدراسة التجريبية لتأثير مشاركة الموظف في بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين من جيل الألفية في كولومبيا ، على عينة قوامها (2103) موظف من جيل الألفية يعملون في 11 شركة من قطاعات

مختلفة تقع في المدن الخمس الرئيسية في كولومبيا ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية إيجابية بين مشاركة الموظف والرضا الوظيفي وخاصة فيما يتعلق بالمشاركة في القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للمنظمات وأيضا المشاركة في المهام والواجبات الرئيسية في العمل .

2- دراسة (Aung, Santoso, & Dodanwala, 2023) : وهي بعنوان :

“ Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance:

Empirical evidence from Myanmar’s construction industry”

هدفت الدراسة الى تقييم العلاقة بين الممارسات الإدارية على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، وذلك على عينة قوامها (260) موظف غير اداري في مجال البناء في ميانمار ، ولقد توصلت الدراسة الى أن انخفاض المكافآت ، والتقدير الغير ملائم يؤدي بشكل مباشر الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ؛ كما ان انخفاض الرضا الوظيفي له تأثير كبير على انخفاض الأداء الوظيفي ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعامل المكافآت والحوافز ، والعدالة التوزيعية من أجل زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين .

3- دراسة (Istiqomah & Agus, 2023) : وهي بعنوان :

“ Factors affecting job satisfaction and employee performance : a case study in an

Indonesian sharia property companies “

هدفت الدراسة إلى اكتشاف العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال اختبار علاقة إدارة التغيير والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وأسلوب القيادة على أداء الموظف في شركات العقارات الإندونيسية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وذلك على عينة قوامها (71) موظف ، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية ايجابية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظف ؛ في حين أن هناك علاقة ضعيفة بين إدارة التغيير وأسلوب القيادة على الأداء الوظيفي ، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي وخاصة الاهتمام بالرواتب والأجور ونظم الترقية .

4- دراسة (Nagesh & Sindu, 2023) : وهي بعنوان :

“ the mediating role of self-efficacy in the relationship between job satisfaction and

commitment of employees working in the textile industry “

هدفت الدراسة إلى استكشاف الدور الوسيط للكفاءة الذاتية في العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وذلك على عينة قوامها (452) موظف في مصانع النسيج بمدينة بنغالور بالهند ؛ وتوصلت الدراسة إلى أن الكفاءة الذاتية تتوسط جزئيا العلاقة بين الرضا الوظيفي والتزام الموظف ، وأن هناك علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية ، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمسببات الرضا الوظيفي وخاصة ظروف العمل وفرص التدريب والترقي .

5- دراسة (Olaronko & Fagbola, 2023) : وهي بعنوان :

“ Work motivation, job satisfaction, work-family balance, and job commitment of library

personnel in universities in North-central Nigeria”

استهدفت الدراسة إبراز أثر دافع العمل والرضا الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة على الالتزام الوظيفي لموظفي المكتبات في الجامعات في شمال وسط نيجيريا وذلك على عينة مكونة من (842) موظف ، ولقد توصلت الدراسة إلى أن التوازن بين العمل والحياة ودوافع العمل والرضا الوظيفي لهم تأثير إيجابي على الالتزام الوظيفي للعاملين ، غير أن الرضا الوظيفي له التأثير الأكثر أهمية على الالتزام الوظيفي .

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- أوجه الاتفاق :

1- اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في المتغير المستقل المتمثل في الرضا الوظيفي (الشايب، 2030؛ عبدالسلام، 2015؛ عبدالله، 2017؛ حويجي، 2008؛ Garcia et al., 2017؛ Al-Sada et al., 2019).

2- تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ؛ لوصف متغيرات الدراسة .

3- اتفقت أغلب الدراسات السابقة على هدف مشترك ؛ وجود تأثير للرضا الوظيفي على بعض المتغيرات التنظيمية؛ الأداء الوظيفي ، الإنتاجية ، الاستمرار في العمل ، الكفاءة الذاتية ، والتعاطف

- أوجه الاختلاف :

- تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في مجال التطبيق في جمهورية مصر العربية ، وعلى وحدة المعاينة المتمثلة في الأطباء والصيادلة وأعضاء هيئة التمريض والفنيين ، والموظفين الإداريين ؛ فلم يتم تطبيق مثل هذه الدراسة في البيئة المصرية – على حد علم الباحثة – وهو ما أدى الاعتماد على الدراسات الأجنبية ، مع وجود الاختلاف بين البيئتين ، حيث إن الدراسات الأجنبية تمت في بيئات مختلفة عن مجال تطبيق الدراسة .

ثانيا : الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) Job Satisfaction :

1.2 – مفهوم الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين ، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية ؛ أن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية تحفيزه من أجل المزيد من العطاء والبذل (عبدالسلام ، 2015) .

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه : مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يتحقق من خلال عمله ، فكلما تصور الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية ، أي كان غير راضي عن عمله (Rajesh et al., 2023) .

ويشار أيضا للرضا الوظيفي : بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقته سواء مع رؤسائه أو زملائه ، فهو يمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد (عصماني ، 2017) .

ويرى البعض أن الشعور بالرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين ، وأن مسألة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما يراه المرء من علاقة بين الشيء الذي يريد

تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة فعلا ، كما يعتبر الشعور بالرضا حالة وجدانية سارة ، تنتج عن تقويم عمل الفرد أو خبراته المهنية (عبدالله، 2017). وترى الباحثة أن الرضا الوظيفي هو شعور إيجابي لدى الموظف تجاه وظيفته يتولد نتيجة لتوافر مجموعة من العوامل والمسببات أو بعضها منها ؛ والمتمثلة في مشاركة الموظفين ، الرواتب والحوافز المجزية ، بيئة العمل المناسبة ، الاحترام ، التقدير والثناء ، الثقة ، الأمن والاستقرار الوظيفي ، الدعم التنظيمي ، التوازن بين العمل والحياة ، سياسات المنظمة العادلة والشاملة ، وسلوك الرؤساء والمشرفين ، وعلاقات العمل الطيبة .

-أبعاد الرضا الوظيفي Job Satisfaction Elements:

من خلال مراجعة الأدبيات الإدارية ذات الصلة بموضوع الرضا الوظيفي ، يمكن تحديد عدة توجهات أساسية حول أبعاد الرضا الوظيفي كما في الجدول رقم (1) :

الجدول رقم (1)

أبعاد الرضا الوظيفي

الأبعاد	الدراسة
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في طبيعة العمل ، البعد المالي ، ظروف العمل ، البحث العلمي ، المجال النفسي ، والعلاقة مع المسؤولين .	عبدالله ، 2017
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الرواتب ، الترقية ، والتدريب .	سعادة ، 2018
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في ظروف العمل ، الاستقرار الوظيفي ، الرؤساء والمرؤوسين ، الرواتب والحوافز ، توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ، قيمة الانجاز ، والعدالة .	حويجي ، 2008
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الانجاز ، تحمل المسؤولية ، الراتب ، سياسات المنظمة ، والعلاقة مع الرؤساء .	Al- Sada et al., 2017
اعتبار أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في المشاركة في اتخاذ القرارات ، وقيمة الانجاز .	Garcia et al., 2019

المصدر: من اعداد الباحثة

وسوف تعتمد الباحثة على الأبعاد التالية في قياس الرضا الوظيفي : الرواتب والحوافز ، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي، توقعات الفرد (ما يطمح إليه الفرد) ، والعدالة التوزيعية ؛ وذلك لكونها الأبعاد المشتركة ما بين الدراسات والأكثر شمولية ؛ مع الاقتراح بدراسة بعض الأبعاد الأخرى لمتغير الرضا الوظيفي مستقبلا مثل : مشاركة الموظفين ، الاحترام ، التقدير والثناء، الترقية ، قيمة الإنجاز ، التدريب ، والتوازن بين العمل والحياة .

1.1.2 – الرواتب والحوافز Salaries and incentives :

الحوافز بأنواعها المختلفة ؛ تعتبر عنصرا هاما في خلق الدافعية لدى العاملين للقيام بأداء الأعمال الموكلة إليهم بشكل مرضي وجيد، وهي تشير بأنها الإمكانيات المتاحة التي توفرها البيئة المحيطة بالفرد، والتي يمكنه الحصول عليها

واستخدامها لتحريك دافعه نحو سلوك معين وأدائه لنشاط أو مجموعة أنشطة معينة ، بالشكل أو الأسلوب الذي يشبع رغباته أو حاجاته أو توقعاته وتحقيق أهدافه (أبوسكر، 2000).

تعرف الرواتب والحوافز بأنها جميع التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل واستقلاله لكافة حاجاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة ، إسهاماً منه في تحقيق أهداف المنظمة (صميذة ، 2010) .

كما عرفت بأنها فرص أو وسائل توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثير بها رغباتهم ، وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها عن طريق الجهد، والعمل المنتج والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع (Wang et al., 2022).

ويعد الأجر والحوافز وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين ، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل ؛ حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضائهم عن العمل والعكس صحيح (الشايب، 2023) .

2.1.2 – ظروف العمل Working Conditions :

يعتبر جورج التون مايو من أول الباحثين الذين اهتموا بقضية إظهار الانعكاسات الإيجابية لتحسين ظروف العمل ، من خلال ارتفاع إنتاجية العمال الذين كانوا محل أبحاثه وتجاربه التي قام بها بمصانع وورش شركة ويسترن إلكترونيك بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة من 1927-1932. وتعتبر ظروف العمل متعددة الجوانب وتشمل الإنارة والتبريد والتدفئة والتأثيرات الجيدة ونظافة المكان ... الخ (عبدالحفيظ ، 2014) .

وتشير ظروف العمل إلى الاهتمام بشؤون العاملين ، وخاصة العناصر المادية للعمل من أجل توفير ظروف وبيئة عمل ملائمة وأفضل بغرض زيادة الإنتاج وزيادة أرباح المالكين (بومنجل، 2017).

وعرفت بأنها كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة سيكولوجية ومعنوية كالعلاقات مع باقي العاملين والعلاقات المعنوية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته (موهوب، 2021).

ولقد تم تقسيم ظروف العمل في إحدى الدراسات إلى 1- ظروف العمل التنظيمية وتتمثل في تنظيم العمل، تنظيم أوقات العمل. 2- ظروف العمل الفيزيائية وتتمثل في درجة الحرارة، البرودة، الرطوبة، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، نظافة مكان العمل، تهيئة مكان العمل، وأدوات العمل الخ. 3- ظروف العمل الإنسانية وتتمثل في العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع العملاء إلخ 4- ظروف العمل المادية وتتمثل في الحوافز المادية والمعنوية والأجور (Chudgar & Sakamoto, 2021).

وترى الباحثة أن التقسيم السابق قد خلط ما بين بيئة العمل التنظيمية وعلاقات العمل والأجور والحوافز والعناصر الفيزيائية ، فمن وجهة نظر الباحثة وفي ضوء ما اطلعت عليه من الأدبيات ذات العلاقة بموضوع البحث فان ظروف العمل تنحصر فقط في العناصر الفيزيائية كالإضاءة ، ودرجة الحرارة ونظافة مكان العمل الخ وهو المفهوم الذي سيسود في هذه الدراسة .

3.1.2 - علاقات العمل Work's relationships :

وهي العلاقات التي تقوم داخل نطاق المجال المكاني للعمل وتنقسم إلى : 1- العلاقات الأفقية التي تنشأ بين أصحاب المراكز المتماثلة داخل نطاق العمل الواحد . 2- العلاقات التي تنشأ بين الرؤساء والمرؤوسين وقد تندرج هذه العلاقات تدرجا هرميا بحسب المراكز المهنية للرؤساء والمرؤوسين (Jonsson & Jeppesen, 2013) .

كما عرفت بأنها الخطوط الأساسية والرئيسية للعلاقات بين الكيانات المتواجدة في مكان العمل ، وتنطوي على آليات سلوكية ومعرفية وعاطفية، وذلك لبناء الموارد والقدرات وهو الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق المزيد من الانخراط في العمل (Srou et al., 2022).

كما اقترح أحد الباحثين تعريفا لعلاقات العمل بأنها الوسيلة السليمة التي تتمثل في إيجاب مشترك بين الشركاء الاجتماعيين ، والتي تتم بصورة فنية وودية وقانونية ، بحوارات مباشرة وجماعية على مختلف مستويات النشاط الاقتصادي، لتفادي نزاعات العمل ، والعمل على حلها ، بإبرام عقد جماعي للعمل ينظم شروطه وظروفه ، ووفقا للقواعد الملزمة للعقد وفي إطار مجموعة من المبادئ القانونية (عبدالوهاب، 2015).

وفي إحدى الدراسات تم إبراز أهمية علاقات العمل المتمثلة في تدفق المعلومات والبيانات في صورة حقائق بين وحدات العمل في مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة وأفقية داخل الهيكل التنظيمي للعمل ، وكذا بينه وبين جمهوره الخارجي وبالعكس، كما أن علاقات العمل أمر هام وحيوي لمواجهة مشاكل العمل، لتحقيق نوع من الأمان الوظيفي ، ولتقديم وتطوير الآراء والمقترحات البناءة والهادفة من خلال إقامة علاقات عمل طيبة مع الرؤساء والزلاء (عبدالرازق، 2017).

وترى الباحثة أن علاقات العمل هو ذلك النهج القائم قانونيا ووديا وعرفيا والذي ينظم العلاقة بين جميع العاملين داخل المنظمة رأسيا وأفقيا سواء من خلال قنوات الاتصال الرسمي وغير الرسمي من أجل خلق بيئة عمل إيجابية وفعالة .

4.1.2 – الاستقرار الوظيفي Job Stability :

يعرف الاستقرار الوظيفي بأنه الارتباط بمدة العمل أو احتمالية البقاء في الوظيفة أو تركها . كما يعرف بأنه الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي والذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتآلف بين العاملين في المنظمة (Turco, Maggioni, & Picchio, 2014).

كما عرف بأنه الدرجة العالية من الرضا التي تحفز الأفراد ، وتدفعهم للعمل البناء، وتولد لدى العامل حالة من الاقتناع الشخصي بقيمة العمل الذي يؤديه ، والإحساس بالمسؤولية والرغبة في إحراز التقدم وتطوير العمل ونمو شخصيته وثقته في قدراته (Vieira et al., 2021).

ويعرف أيضا بأنه التمتع بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم ترك العمل نتيجة لإشباع الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية والنفسية المقدمة من قبل المنظمة (الجبيري، 2020).

ولقد أكدت إحدى الدراسات أن الموظفين ذوي الإدراك المنخفض للاستقرار الوظيفي هم أكثر عرضة لانخفاض الالتزام التنظيمي والمشاركة في سلوكيات الانسحاب من العمل؛ مما يؤدي بدوره إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين (هيبة، 2022).

وترى الباحثة أن الاستقرار الوظيفي هو شعور داخلي لدى الفرد ؛ يتكون نتيجة عدة أمور ملموسة داخل المنظمة ، فعلى سبيل المثال : زيادة معدل دوران العمل ، وزيادة حركة الاستغناء عن العاملين ، وتغيير نشاط المنظمة بصورة متكررة وكثرة إعلانات التوظيف ، وقصر مدة التعاقد ، كل هذه الأمور من شأنها أن تعكس لدى الموظف صورة ذهنية عن إمكانية الاستغناء عنه في أي وقت ، خاصة في ظل عدم وجود ضمانات كافية من شأنها ضمان استقراره الوظيفي وتأمين حقوقه .

5.1.2 - توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) Individual expectations :

وتشير إلى الحكم الشخصي للفرد حول قدراته في أداء مهمة معينة بنجاح ، كما عرفت بأنها توقع الفرد بأنه قادر لأداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوب فيها في أي موقف معين ، كما عرفت بأنها قناعة الشخص بقدراته الناتجة من خبرات الحياة والتي تمكنه من السيطرة والمواجهة للتحديات ، والتفاعل في المواقف الاجتماعية ومواقف الحياة العامة لتحقيق أهدافه بنجاح ، ويتم تنمية هذه القدرات من خلال فرص التدريب والإعداد والتأهيل والترقي (قاسم، 2013) .

كما عرفت توقعات الفرد بأنها سمة ثابتة نسبياً؛ تميز الأفراد عن بعضهم البعض في الاستعداد والوصول إلى الأهداف التي فيها صعوبة والتي تتضمن الكفاح وتحمل المسؤولية والمثابرة والميل للتفوق، كما عرف بأنه مستوى إنجاز يتوقع الفرد أن يصل إليه حيث يتطلب منه الجهد والمثابرة والوصول إلى تحقيق الأهداف المرسومة (Cole & Milani, 2021).

وتتأثر توقعات الفرد (ما يطمح إليه الأفراد) أثناء تكوينه بعدد من المتغيرات منها : مستوى الذكاء ونوع التعليم وخبرات النجاح والفشل ومفهوم الذات ودافعية الإنجاز والعوامل الثقافية والحضارية وفكرة الفرد عن نفسه والاتزان الانفعالي ومستوى التوافق النفسي والمستوى الاقتصادي والاجتماعي (حسن، 2021).

6.1.2 - العدالة Justice :

ويقصد بها العدالة في الحصول على الترقية وتوزيع واجبات العمل وتوزيع الحوافز والمكافآت ، والمساواة في المعاملة بين العاملين ، وأن تكون هناك طرق فعالة وعادلة في تقويم الأداء وعدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية (حويجي ، 2008) .

كما عرفت بأنها الإنصاف في تخصيص الموارد والعوائد ، وبصورة أخرى هي مقدار الموارد أو المكافآت الموزعة على الأفراد ، وعليه فإن العدالة التوزيعية هي مدى إدراك الأفراد لمدى عدالة توزيع المخرجات التي يتلقوها خاصة المكافآت المادية ، وذلك مقابل المدخلات التي يقدموها للمنظمة (الأمين، 2017) .

ومن ناحية أخرى ؛ فلقد تعددت المناهج الفكرية حول العدالة التوزيعية ، فهناك فكرة العوائد المتساوية egalitarianism كأساس للتوزيع العادل ، ولكن يرى البعض أنها لا تتناسب مع ما هو مشاهد من تباين واختلاف في قدرات البشر وإنتاجيتهم ، كما أن هناك الفكر الماركسي الشهير في التوزيع وهو " من كل بحسب قدرته ، ولكل بحسب حاجاته " كما أن هناك المنهج المنفعي ، وهي فكرة العبرة بالنتائج consequentialism وتعني أن جميع الخيارات من أفعال وقواعد ومؤسسات وقوانين وغيرها ؛ يتعين الحكم عليها في ضوء النتائج المترتبة عليها ، أي ما تسفر عنه من حصاد (العدل، 2019).

ولقد أثبتت إحدى الدراسات أن انخفاض مستوى عدالة توزيع الأجر والمكافآت في المؤسسات يؤدي إلى ظهور نية دوران العمل لدى عمالها ، في حين أن انخفاض مستوى العدالة التوزيعية فيما يتعلق بالترقية في المؤسسات ليس له تأثير على نية دوران العمل لدى العاملين (Yang & Jin, 2021).

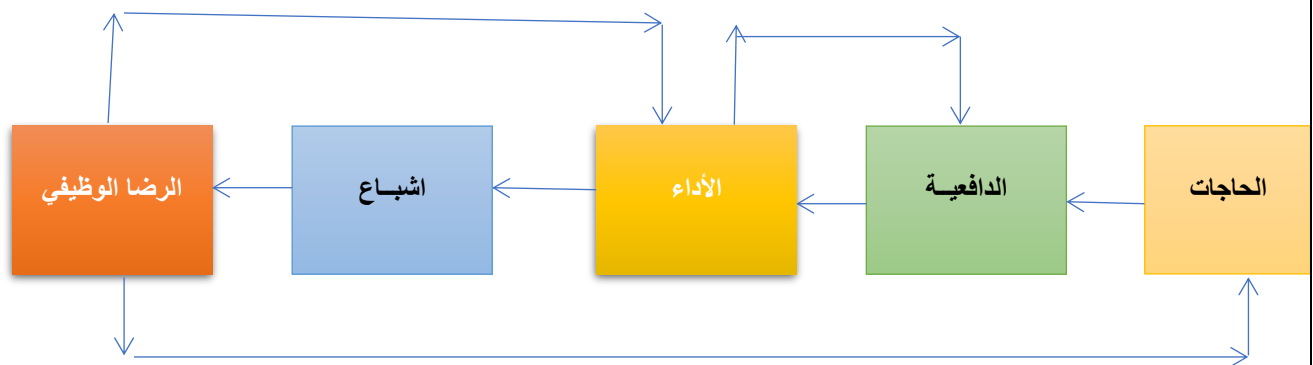
2- ديناميكية الرضا الوظيفي: (كيف يحدث الرضا) :

لقد أوضح البعض (Admiral & Roberg, 2023) أن هناك مجموعة من العوامل تنظم في نسق من التفاعلات لتحديث الرضا الوظيفي على النحو التالي :

- أ- الحاجات : لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها ، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة .
- ب- الدافعية : تولد الحاجات قدرا من الدافعية ، لحث الفرد إلى التوجه نحو المصادر المتوقعة إشباع تلك الحاجات من خلالها .
- ت- الأداء : تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد ، ويوجه خاصة في عمله ، اعتقادا من أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات .
- ث- الإشباع : يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
- ج- الرضا : إن بلوغ الفرد مرحلة من الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله ، يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي ستبني من خلالها إشباع حاجاته ، ويمكن توضيح ذلك كما في الشكل التالي :

شكل رقم (2)

ديناميكية الرضا الوظيفي



Resource: Admiral & Roberg (2023)

3.2- أهمية الرضا الوظيفي :

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي وخاصة في المنظمات الخدمية فيما يلي (عبدالسلام ، 2015) :

- 1- حيث تظهر أهمية الرضا الوظيفي لمقدم الخدمة في مدى تأثيره في تحديد درجة كفاءة الخدمات المقدمة ، وحجم الإنتاج ونوعيته .
- 2- تأتي أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز ، الذي يمكن أن يؤديه العاملون ؛ وهو مؤشرا لنجاحهم في مختلف الجوانب الحياتية والعملية والمهنية .
- 3- تحقق الرضا الوظيفي لدى العامل ؛ يجنبه الصراعات الوظيفية ويوجه سلوكه نحو الإبداع التنظيمي ومن جانب آخر يجنب المنظمة ضياع الوقت والجهد ، ويقلل من معدلات الشكاوي وحالات دوران العمالة .
- 4- توفر درجة من الرضا عن الحاجات الفسيولوجية لدى العاملين ، تجعلهم يفكرون في حاجات تحقيق الذات (Cheah & Lim, 2023) .
- 5- توفر الرضا الوظيفي ، يخلق القدرة على التكيف مع بيئة العمل ، حيث أن الظروف البيئية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي امكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به .
- 6- عن طريق دراسة الرضا الوظيفي ؛ تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد ورغباتهم المتجددة ، وبذلك يتم الاستعداد للتعامل معها ، كما يتم معرفة المشاكل التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة لها والتي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية .
- 7- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين ، ومن ثم تقليل معدلات الشكاوى وحالات انخفاض الروح المعنوية .
- 8- توفر درجات مقبولة من الرضا الوظيفي تؤدي إلى قلة الجماعات غير الرسمية في بيئة العمل ، ومن ثم ضمان سير العملية الإدارية .

الفصل الثالث

(الرغبة في الاستمرار في العمل)

أولاً: الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع) The desire to continue working :

1.3 – مفهوم الرغبة في الاستمرار في العمل :

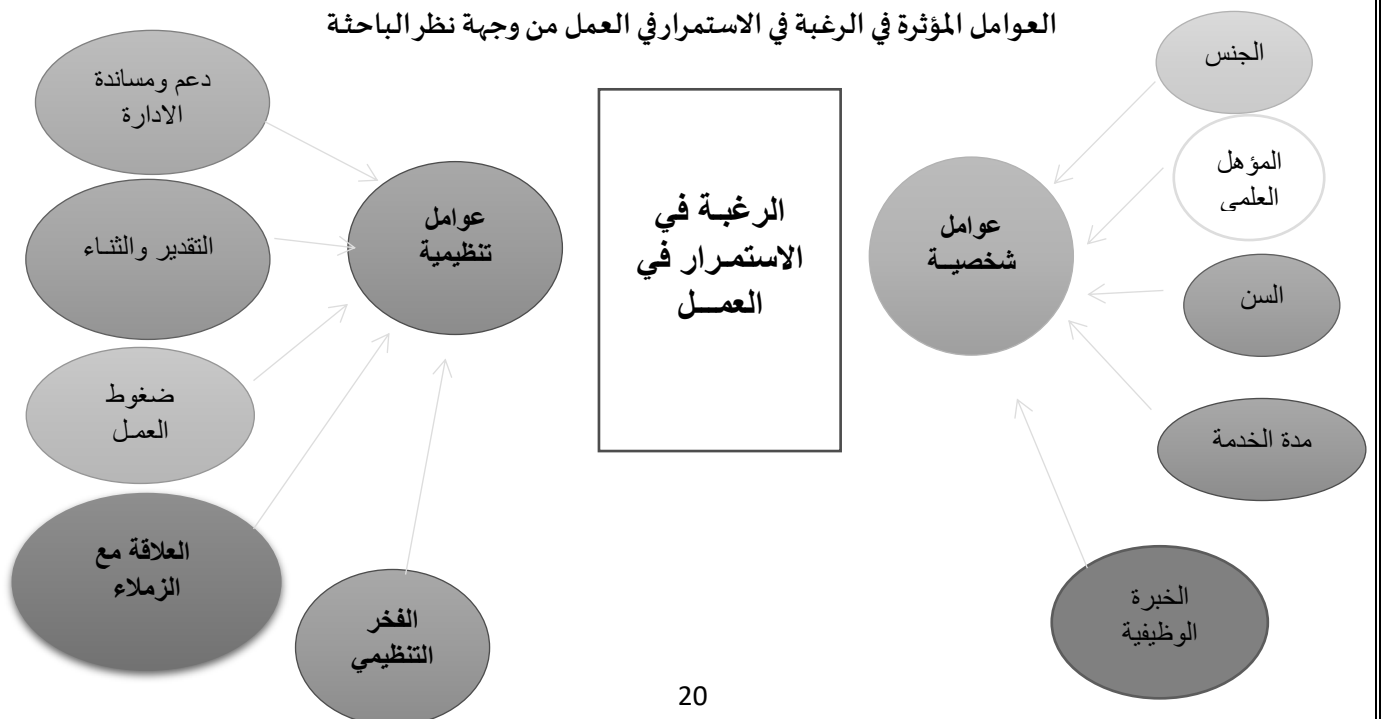
وتشير الى درجة التزام الفرد ورغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة ؛ وما سيتم فقده اذا قرر الالتحاق بجهات أخرى ، ويتعلق هذا المفهوم بمقدار الاتجاه الايجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو هذا العمل والذي يتوقف عادة على ما يحقق هذا العمل من اشباع لحاجات شاغله (Lu, 2012) .

ويعتبر التوافق بين الفرد والمنظمة ؛ من أهم الأسباب التي تساعد الفرد من الانسجام السريع مع بيئة المنظمة وثقافتها ، مما يقوي لديه الرغبة والاستعداد لبذل قصارى جهده في سبيل نجاح تلك المنظمة والتمسك بالبقاء بها ، وتقل رغبته في ترك العمل وهو الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على كم ونوعية جهده المبذول وبالسلب على رغبته في ترك تلك المنظمة (السقا، 2016).

من ناحية أخرى فلقد أوضح أحد الباحثين ؛ أن بعد الالتزام بالاستمرار بالعمل في المنظمة يتمثل في بعد الالتزام التنظيمي المستمر ، وأن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، كما أن تقييم الفرد لأهمية البقاء والاستمرار في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن، طول مدة الخدمة ، وقيمة العلاقات الشخصية مع زملاء العمل (أبوالروس، 2011).

وترى الباحثة أن الاستمرار في العمل هي مسألة نسبية تختلف من موظف إلى آخر بحكم رؤيته وتجاربته واتجاهاته الشخصية ، ويدخل فيها عدة عوامل منها عوامل شخصية مثل المؤهل ، مدة الخدمة ، السن ، الخبرة في العمل ؛ ومنها عوامل تنظيمية ترجع إلى بيئة العمل نفسها مثل الدعم والمساندة من قبل الإدارة ، التقدير والثناء ، ضغوط العمل ، العلاقة مع الزملاء ، الفخر التنظيمي ... الخ كما هو موضح في الشكل التالي:

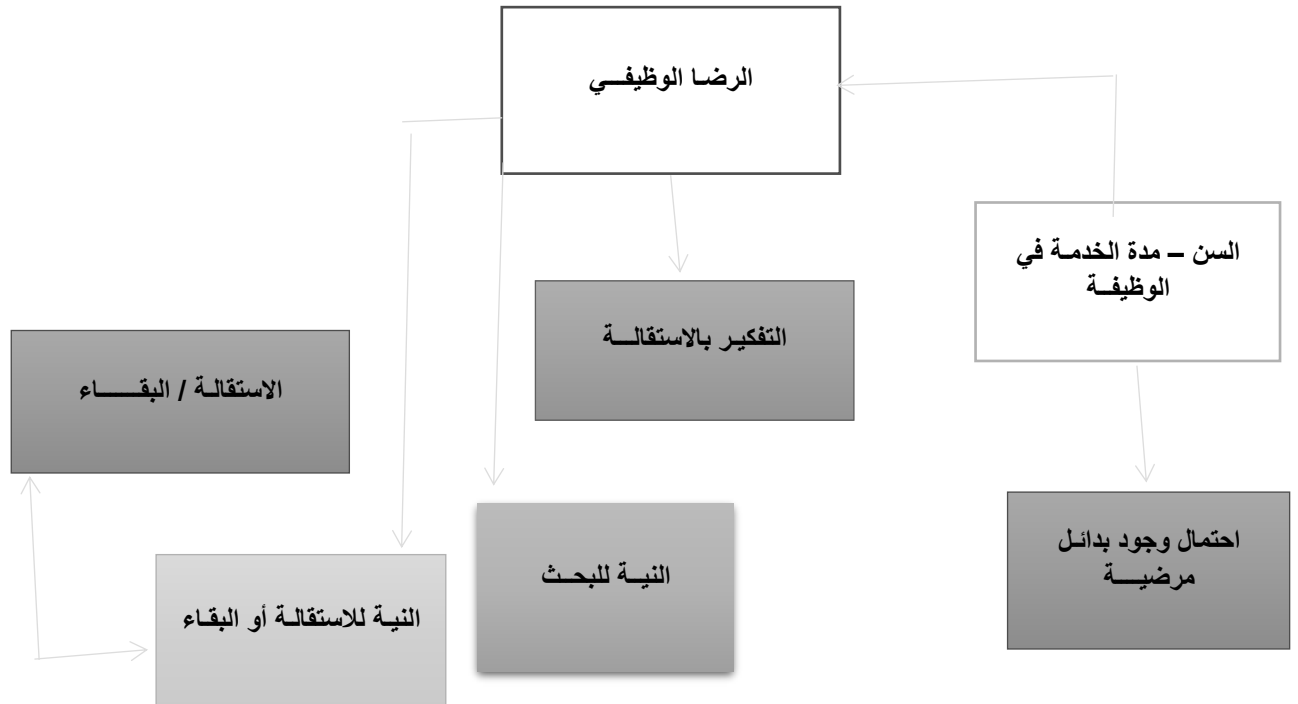
شكل رقم (3)



– العوامل المؤثرة في الرغبة في الاستمرار في العمل (الحميري ، 2020) :

- 1- الايمان بالمنظمة : ويقصد به مدى ايمان الأفراد العاملين بالمنظمة ، وهذا الايمان يتولد لدى العاملين من خلال معرفتهم الكبيرة بمميزات عملهم ، وما هي المهارات المطلوبة ، وايضا بدرجة تمتع أعمالهم بالاستقلالية ومقدار المشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تتعلق بالمنظمة والافتخار بالانتماء اليها .
- 2- المسؤولية نحو المنظمة : ويقصد بها مسؤولية الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها ، وهذه المسؤولية نابعة من احساس الفرد بالتزامه بالبقاء بالمنظمة ، كون المنظمة توفر له البيئة المشجعة من خلال تقديم الدعم للأفراد وإتاحة الفرصة أمامهم لإبداء آرائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات ، ولا تقتصر المشاركة على تحديد الإجراءات وكيفية التنفيذ ، إنما تتعداها إلى تحديد الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة .
- 3- 3- الولاء للمنظمة : الولاء بشكل عام يقصد به التفاني والتضحية من شخص من أجل الآخر، سواء كان هذا الآخر شخص أو مجموعة أو منظمة ، فالولاء للمنظمة هو عملية مستمرة يعبر من خلالها الأفراد العاملين عن اهتمامهم وحرصهم تجاه المنظمة .
- 4- ومن ناحية أخرى ، فلقد أثبتت إحدى الدراسات (محمد، 2018) بأن العلاقة بين (الرضا الوظيفي والنية لترك العمل هي علاقة عكسية ؛ وأن هذه العلاقة تتوسطها عدة متغيرات وهي السن ، مدة الخدمة في الوظيفة ، احتمال وجود بدائل مرضية ، الروح المعنوية للعاملين)
- 5- وهو ما يوضحه الشكل التالي شكل رقم (4)

نموذج الدوران الوظيفي



المصدر: محمد ، ساره النجاتي الشريف. (2018) . الرضا الوظيفي دراسة حالة عينة مختارة من العاملين بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين- كلية الدراسات العليا، 45(12) .

3.3 – أهمية الرغبة في الاستمرار في العمل :

تتمثل أهمية الرغبة في الاستمرار في العمل بإيجاز في النقاط التالية (Shacklock & Brunetto, 2011) .

- المساهمة في إيجاد علاقات حقيقية بين المنظمة والعاملين في المجالات المختلفة .
- جعل العاملين أكثر جدارة بالثقة وأكثر قيمة .
- تكوين الدافع لدى العاملين ليكونوا أكثر أداء وبالتالي تحسين أداء المنظمة .
- توسيع مجالات اهتمامات العاملين اتجاه المنظمة ، ويوفر له هوية أكثر قيمة .
- ارتفاع مستوى الرغبة في الاستمرار في العمل ؛ ينتج عنه إنخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب من أداء العمل .
- لقد أوضحت بعض الدراسات أن متغير الرغبة في الاستمرار في العمل ، يرتبط إيجابيا ببعض المخرجات المهمة والتي يأتي في مقدمتها الأداء الوظيفي ، السلوك الاجتماعي داخل الوظيفة ، الاتجاهات الإيجابية نحو العمل ، إضافة إلى المبادرة والإبداع .
- تجاوزت أهمية ونتائج الرغبة في الاستمرار في العمل حدود الوظيفة وبيئة العمل لتصب في مصلحة المجتمع ككل ، حيث إن انخفاض معدل الدوران ، وتراجع حركة انتقال العمالة ، وارتفاع جودة وفاعلية العمل ، وربما ارتفاع الإنتاجية القومية ؛ كنتيجة للالتزام والاستمرارية في العمل كلها عوامل تصب في مصلحة المجتمع النهائية .

ثانيا : العلاقة بين متغيرات الدراسة :

1.2.3 – علاقة الرواتب والحوافز بالرغبة في الاستمرار في العمل :

تناولت دراسة (رضا، 2009) العلاقة بين الرواتب والحوافز وبعض المتغيرات الأخرى المتمثلة في الالتزام التنظيمي ، كفاءة التنظيم ، والرغبة في الاستمرار في العمل ؛ ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية إيجابية بين معدلات الرواتب والحوافز ورغبة العاملين في الاستمرارية في العمل .

كما أثبتت دراسة (Kacmar et al., 2016) أن الأجور والحوافز الخاصة بمقدمي الخدمات وخاصة الخدمات الصحية لها دور كبير في استيفاء وتلبية مقاييس الأداء ، وأن لها الأثر الكبير في تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم في زيادة الفاعلية المهنية لمقدمي الخدمات وترسيخ رغبتهم في الاستمرار في العمل.

كما توصلت دراسة (جاسم ، 2019) إلى أن الحوافز المادية والمعنوية ، وتطبيق مبدأ العدل المساواة بين الأفراد من أهم العوامل التي تساهم بشكل كبير في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين وزيادة رغبتهم في الاستمرار في العمل.

2.2.3 – علاقة ظروف العمل بالرغبة في الاستمرار في العمل :

حيث هدفت دراسة (بوكروشة ، 2022) إلى التعرف على مدى مساهمة ظروف العمل في ظهور بعض الآثار النفسية لدى العاملين ، ولقد توصلت الدراسة إلى أن ظروف العمل التنظيمية وظروف العمل النفسية والاجتماعية ، لهم علاقة إيجابية قوية على الالتزام التنظيمي للعاملين وزيادة إنتاجيتهم .

كما أكدت دراسة (Duque & Padilla, 2023) أن ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل بها وبقائه في هذه المنظمة لأطول فترة ممكنة ، والعمل بحماس وتفانيه في المهام الموكلة إليه يرتبط ارتباطا شديدا بملاءمة ظروف العمل المحيطة به ولاسيما ظروف العمل المادية.

3.2.3 – علاقة علاقات العمل بالرغبة في الاستمرار في العمل :

إن إنشاء علاقات عمل فعالة داخل المنظمة سواء مع الزملاء والرؤساء ، وتعزيز المجال الديمقراطي للحوار داخل بيئة العمل ، وتبادل الآراء والمقترحات والتوصيات من خلال قنوات الاتصال الرسمي وغير الرسمي تعتبر من أهم العوامل المؤدية إلى زيادة فعالية الالتزام التنظيمي للعاملين وتمسكهم بالبقاء بالمنظمة لأطول فترة ممكنة (عبدالقادر، 2019).

ولقد أكدت دراسة (Ly, 2023) أن مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات ووضع السياسات والإجراءات داخل المنظمة وتكوين علاقات عمل فعالة بين الموظف وغيره من العاملين سواء أفقيا أو رأسيا ، من أهم العوامل والتي تساهم بشكل كبير في إرساء قواعد الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

4.2.3 – علاقة الاستقرار الوظيفي بالرغبة في الاستمرار في العمل:

لقد أثبتت إحدى الدراسات ؛ أن هناك علاقة وطيدة وقوية بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل (هيبه، 2022) . فلقد أوضحت النتائج أن هناك تأثير معنوي للاستقرار الوظيفي على الارتباط الوظيفي للعاملين والذي بدوره يخلق روح إيجابية لديهم تدفعهم إلى بذل أقصى جهد ممكن لصالح إنجاح المنظمة وتعزيز مركزها التنافسي داخل بيئة عملها .

كما أوضحت دراسة (Turco et al., 2013) أن هناك علاقة طردية وقوية بين الاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين والتزامهم التنظيمي تجاه المنظمة التي يعملون بها ، وخاصة لدى العاملين ذوي سنوات الخدمة الكبيرة والتي تزيد عن 10 سنوات ، وهو الأمر الذي يؤدي إلى زيادة القدرة على الإبداع والابتكار وتقديم المقترحات والتوصيات إلى القيادات العليا.

5.2.3 – علاقة توقعات الفرد (طموح الفرد) بالرغبة في الاستمرار في العمل :

لقد أشار أحد الباحثين إلى أن من أهم العوامل التي تولد لدى العامل زيادة رغبتهم في الاستمرار في العمل وزيادة معدلات ارتباطهم الوظيفي ؛ هي طموح الفرد ذاته ، ومدى شغفهم لتحقيق الأهداف المرسومة وأيضا ما يطمح إليه الفرد من تطوير وتأهيل ذاته مهنيا وعمليا ووظيفيا (مفتاح، 2003) .

وهذا ما أكدته دراسة (Nikander et al., 2022) والتي أثبتت أن مستوى الطموح لدى الفرد ومدى تطلعه نحو بلوغ غايات وتحقيق أهداف على المدى القريب أو البعيد ، وأن مستوى ذلك الطموح ينمو مع تقدم العمر والمكانة الاجتماعية ، وكلما زاد مستوى ذلك الطموح زاد الولاء للمنظمة من قبل العاملين وارتفعت معدلات ارتباطهم الوظيفي وانخفضت معدلات نية ترك العمل.

6.2.3 – علاقة العدالة التوزيعية بالرغبة في الاستمرار في العمل :

أوضح أحد الباحثين ؛ أن هناك علاقة معنوية طردية بين العدالة التوزيعية بأبعادها المختلفة (العدالة الإجرائية، عدالة التعامل ، العدالة التقييمية ، العدالة الأخلاقية) وما بين زيادة ارتباط العاملين بمنظمتهم وتمسكهم بها ، وأيضا زيادة الرضا الوظيفي لديهم وبقائهم أطول فترة ممكنة ؛ وهو الأمر الذي يؤثر إيجابيا على جودة العلاقات الشخصية مع الرؤساء وزملاء العمل ، والشعور بالسعادة والارتياح أثناء تأديته للعمل وزيادة دافعيته للعمل والإنتاج (عبدالمعطي، 2021) .

وتأكيدا لذلك فلقد أثبتت دراسة (حويجي، 2008) بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل .

الفصل الرابع

الخطوات المنهجية منهجية

البحث (الدراسة العملية)

1.4- منهج البحث:

حيث تم الاعتماد على منهج الاختبار و تعدد الاختبارات من أهم أدوات البحث العلمي المستخدمة في عدد كبير من البحوث العملية ، حيث قامت الباحثة بتقديم عدد كبير من المثيرات إلى المستقصي منه ، وكان الهدف من هذه الأسئلة الحصول على عدد من الإجابات الكمية والتي من خلالها استطاعت الباحثة الحكم على أفراد العينة. واشتملت المثيرات التي استخدمتها الباحثة في اختبارات عددا من الأسئلة الكتابية وفقا لمقياس ليكرت ، والتي قامت الباحثة بإعدادها بطريقة كمية. وتم الاعتماد على اختبارات الاتجاهات : وفي هذه الاختبارات قامت الباحثة بقياس الميل العام للمستقصي منه ومدى تأثير هذا الميل على سلوكه.

2.4- صدق وثبات المحتوى:

المقصود هنا بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبانة ما وضع لقياسه فعلاً، ويقصد وضوح الاستبانة وفقراتها ومفرداتها ومفهومها لمن سوف يشملهم الاستبانة وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي، وللتأكد من صدق الاستبانة قامت الباحثة باستخدام : صدق ثبات أداء الدراسة (الثبات) : ويقصد به (الاتساق الداخلي) بحيث تكون كل فقرة من الاستبانة متسقة مع المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وقد قامت الباحثة باستخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في الاستبانة عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ) .

كرونباخ ألفا Cronbach's alpha

هو معامل مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار حيث تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم بالباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات. صدق المحتوى: أن يكون محتوى الاداة من الأسئلة بمختلف أشكالها تقيس ابعاد الدراسة. صدق المفهوم: يتعلق بالبناء المفاهيمي أي أن تقيس الاداة المفهوم موضوع الدراسة. وتم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach والتي تعتمد على الاتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الاسئلة بصفة عامة.

حيث تم احتساب معامل الثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS والذي من خلاله يتم حساب معامل التمييز (التحويل) لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب . وهو يعبر عن قوة الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة ويقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض انه يقيسها. ويوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة .

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة

المقاييس	معامل ألفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	0.91
رغبة العاملين في الاستمرار في العمل	0.854

حيث بلغت درجة التحليل (0.91) ، (0.854) وهي قيم عالية ومقبولة في مجال البحوث الادارية ومناسبة لأغراض الدراسة.

3.4 - أسلوب الاستدلال:

تم استخدام المنهج الاستدلالي الاستنباطي والذي يتحرك بعقله من القمة متجهًا للأعماق، أو من الكل إلى الجزء، حيث إن الاستنباط يقوم على دراسة الحالة العامة لجنس من العناصر، ومن خلال التيقن من أنها حالة الجنس فإننا بذلك نؤكد أنها حالة كافة عناصره؛ كما يشمل الاستنباط الحالة الانتقالية من المعطيات إلى الاستنتاجات . ويمكن القول إن الاستنباط هو أفضل الطرق الاستدلالية للوصول إلى المعلومات والحقائق، وهذا نظرًا لأن المعطيات تكون في حيز الصحة التامة، وأنها قابلة للتأكد من صحتها، وبالتالي فإن بناء النتائج تبعًا لمعلومات صحيحة يفرض بذاته صحة النتائج، خاصة في حال انتقالنا من الوضع العام متجهين إلى الخاص، فعند قبول جنس معين من العناصر بقانون ما، فإن هذا يدل على أن كافة عناصر هذا الجنس تخضع لذات القانون وهو ما لا يقبل الشك . ويتطلب هذا النهج فهم الظاهرة المراد البحث فيها ومراجعة شاملة للأدبيات لتطوير التعريف النظري للمفهوم قيد الدراسة ثم يتم استخدام المفهوم كدليل لتطوير الفقرات أو العبارات .

4.4 - أدوات جمع البيانات:

-البيانات الثانوية:

وتم الحصول عليها من الدوريات العربية والأجنبية ذات الصلة.

-البيانات الأولية:

حيث تم الحصول عليها من خلال قائمة الاستبيان والتي تم تصميمها على أساس مقياس ليكرت و تم توزيعها على عينة الدراسة واعتمدت الباحثة على بعض الدراسات السابقة وتكييف بعض المقاييس بما يتلاءم مع هذه الدراسة ، كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (3) مقاييس متغيرات البحث

م	المتغيرات الرئيسية	الأبعاد الفرعية	المقاييس
1	الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)	الرواتب والحوافز	8 عبارات الفقرات : 1-8
		ظروف العمل	7 عبارات

الفقرات : 15-9			
7 عبارات الفقرات : 22-16	علاقات العمل		
7 عبارات الفقرات : 29-23	الاستقرار الوظيفي		
7 عبارات الفقرات : 36-30	توقعات الفرد (طموح الفرد)		
7 عبارات الفقرات : 43-37	العدالة التوزيعية		
7 عبارات الفقرات : 50-44	بدون أبعاد فرعية (أحادي البعد)	الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع)	2

5.4- تصميم قائمة الاستبيان:

حيث تم تصميم قائمة الاستبيان وكان الاهتمام الرئيسي هو مدى توافر معيار صدق المحتوى (أن تعكس فقرات المقياس المفهوم النظري) : وتم حذف الفقرات ذات معدل التحميل الضعيف . وتم مراعاة المعايير المنصوص عليها وفقا لطريقة ال APA وهي التأكد من صدق المحتوى والاتساق الداخلي (مدى تجانس الفقرات في المقياس) . وتم توجيه هذه القائمة إلى العينة محل الدراسة .

ولقد واجهت الباحثة صعوبات تمثلت في معدل الردود الضعيف وأيضا بعض الاستبيانات كانت غير صالحة للاستخدام وبلغت نسبة معدل الردود (72 %) . تم توزيع الاستبيانات على العينة محل الدراسة بداية من 2023/6/25م وتم الانتهاء من تجميعها في 2023/8/11م .

وكانت معدل الردود كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (4) معدل الردود

عدد قوائم الاستبيان التي تم توزيعها	قوائم غير صالحة للاستخدام	عدم الرد	القوائم الصالحة للاستخدام والتحليل الاحصائي	الاجمالي
100	12	16	72	100

6.4- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بمستشفى دمياط العام وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (100) مفردة ، وبلغ معدل الردود (72 %) ليصبح حجم العينة الفعلي (72) مفردة ؛ وتمثلت وحدة المعاينة في (طبيب استشاري ، طبيب أخصائي ، مساعد أخصائي ، طبيب مقيم ، طبيب صيدلي ، طبيب أسنان ، تمريض عالي ، تمريض فوق المتوسط ، فني معمل ومساعد ، فني أسنان ، موظف) .

7.4- الطرق الاحصائية المستخدمة:

- تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS واعتمدت الباحثة في عملية التحليل على الأدوات التالية :
- قياس مدى صدق وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.
 - مقياس الإحصاء الوصفي التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الاستبيانات.
 - معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة ما بين متغيرات الدراسة .

الفصل الخامس

(تحليل النتائج الميدانية)

1.5 – تحليل عينة الدراسة وفقا للخصائص الديموغرافية

وقد كانت خصائص عينة البحث وفقا للخصائص الديموغرافية كما هو موضح بالجدول التالي:

1.1.5- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (5) يوضح الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص الشخصية	
%65	47	ذكر	النوع
		أنثى	
%35	25	30 سنة فأقل	العمر
		30 سنة الى اقل من 40 سنة	
		40 سنة الى أقل من 50 سن	
		أكبر من 50 سنة	
%45	32	دبلوم أو أقل	المؤهل العلمي
		بكالوريوس أو ما يعادله	
		ماجستير	
		دكتوراه	
%24	17	طبيب	الوظيفة
		موظف	
		غير ذلك (فني أسنان- فني معمل- تمريض عالي- تمريض فوق المتوسط)	
		5 سنوات فأقل	
%15	11	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
		من 10 سنوات الى أقل من 15 سنوات	
		15 سنة فأكثر	
%11	8		المجموع

المصدر: اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية 2023م.

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن ما نسبته 65% من عينة البحث هم من الذكور و 35% هم من الإناث مما يثبت تواجد عنصر الذكور بنسبة أكبر كما يتضح أن الفئة الشبابية هي الغالبة حيث تتراوح الأعمار من 30 سنة

إلى أقل من 40 سنة بنسبة 45% وهي نسبة أكبر من معدل الأعمار الأخرى كما بينت نتائج الدراسة أيضا أن العدد الأكبر من المجيبين لديهم مستوى جامعي وذلك بنسبة 48% مما يدل على وجود مستوى تعليم عالي بالقطاع محل الدراسة ، كما يلاحظ أن العدد الأكبر من المجيبين هم من ذوي مستوى الخبرة والتي تتعدى خبراتهم 15 سنة بنسبة 53% وترى الباحثة بأنها خبرة كافية إلى حد ما لأداء المهام والأعباء الوظيفية . وكانت الدرجة الوظيفية " طبيب " هي الفئة الكبرى في العينة محل الدراسة بنسبة 75% وهذا راجع إلى طبيعة مجال تطبيق الدراسة حيث تم التطبيق في إحدى المنظمات الصحية وهي " مستشفى دمياط العام".

2.1.5- لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على الفقرات :

حيث تم إجراء التحليل الإحصائي الوصفي على برنامج SPSS وذلك للوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (6) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده (الرواتب والحوافز)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرواتب والحوافز			
1	تعتبر الرواتب والحوافز الوسيلة الأساسية لإشباع احتياجاتي المادية الأساسية .	4.23	0.91
2	الرواتب والحوافز شرط مهم لتحسين أدائي في الوظيفة	4.03	0.86
3	راتبي يتناسب مع ما أقوم به من عمل والجهد الذي أبذله في المستشفى .	4.09	1.17
4	راتبي أفضل مقارنة برواتب العاملين في نفس العمل في المستشفيات الأخرى .	3.96	1.15
5	هناك مواءمة بين الراتب الذي أتقاضاه وارتفاع معدلات غلاء المعيشة .	3.94	1.16
6	راضي عن الزيادة السنوية التي أحصل عليها .	4.02	1.20
7	يتوافر في عملي فرص للحوافز والمكافآت المالية المتنوعة والمناسبة .	4.03	1.15
8	زيادة الرواتب والحوافز يعزز شعوري بالرضا الوظيفي	4.38	0.61

يشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (8) كانت أعلى درجة والتي نصت على " زيادة الرواتب والحوافز يعزز شعوري بالرضا الوظيفي" . بوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري 0.61 بينما لفقرة (5) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري 1.16. والتي نصت على " هناك مواءمة بين الراتب الذي أتقاضاه وارتفاع معدلات غلاء المعيشة " مما يدل على أن الحوافز والأجور تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وأن هناك عدم رضا إلى حد ما لرواتب العاملين وخاصة مع ارتفاع الأسعار .

الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده (ظروف العمل)

ظروف العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9 هناك رضا تام عن ظروف العمل المادية بالمستشفى من حيث درجة الحرارة والاضاءة والرطوبة .	4.03	0.86
10 يتسم مكان العمل بالنظافة الدائمة .	4.23	0.91
11 تتوافر وسائل الأمن والسلامة بالمستشفى .	3.77	1.15
12 ظروف العمل ملائمة جدا لتحسين أدائي .	3.71	1.11
13 يتوافر بالمستشفى جميع المعدات المكتبية والتقنية الحديثة	4.09	1.18
14 يتوافر دائما الأدوات والمعدات والتجهيزات الطبية والصحية المعقمة .	4.30	0.64
15 ظروف العمل ملائمة لبيئة صحية آمنة .	4.02	1.20

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (14) كانت أعلى درجة والتي نصت على " يتوافر دائما الأدوات والمعدات والتجهيزات الطبية والصحية المعقمة " بوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.64 . أما الفقرة (12) كانت لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 1.11 والتي نصت على " ظروف العمل ملائمة جدا لتحسين أدائي " . مما يدل على أن هناك رضا عن توافر التسهيلات الخاصة بالعمل على الرغم من أن ظروف العمل في مجملها غير ملائمة لتحسين أداء العاملين .

الجدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (علاقات العمل)

علاقات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16 مديري المباشر يتعامل معي بشفافية .	4.05	1.09
17 أجد تقديرا من قبل مديري المباشر في حال قيامي بعمل مميز .	3.97	1.11
18 ألتقى ملاحظات بناءة وفعالة من قبل مديري المباشر .	3.77	1.15
19 يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل .	3.94	1.17
20 أشعر بأن آرائي ومقترحاتي يسمعها رئيسي ويقدرها .	4.00	1.12
21 يفوضني رئيسي المباشر لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل .	3.73	1.22
22 هناك علاقات فعالة مع الزملاء في العمل .	4.37	0.59

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (22) كانت أعلى درجة والتي نصت على " هناك علاقات فعالة مع الزملاء في العمل " بوسط حسابي 4.37 وانحراف معياري 0.59 . أما الفقرة (21) كانت لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.22) والتي نصت على " يفوضني رئيسي المباشر لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل " مما يدل أن هناك رضا عن علاقات العمل مع زملاء العمل وعلى الرغم من ذلك فإن هناك عدم رضا إلى حد ما عن تفويض السلطة من قبل الرؤساء .

الجدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (الاستقرار الوظيفي)

الاستقرار الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
23	4.49	0.60
24	4.51	0.57
25	4.25	0.97
26	4.68	0.49
27	4.05	1.09
28	4.69	0.51
29	4.37	0.59

ويشير الجدول السابق الى أن الفقرة (28) كانت أعلى درجة والتي نصت على " لا يوجد ما يهددني كموظف داخل المستشفى مما يعطيني شعور بعدم احتمالية فقدان الوظيفة" بوسط حسابي بلغ 4.69 وانحراف معياري 0.51 . اما الفقرة (27) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.09) والتي نصت "أنا مقتنع بوضعي في العمل ولا أرغب في تغييره". مما يدل على أن هناك استقرار وظيفي للعاملين وهو يولد نوعا ما من الرضا الوظيفي .

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (توقعات الفرد – طموح الفرد)

توقعات الفرد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30	4.68	0.51
31	4.53	0.57
32	4.22	0.81
33	4.37	0.59
34	4.49	0.60
35	4.69	0.51
36	4.25	0.97

ويشير الجدول السابق الى أن الفقرة (35) كانت أعلى درجة والتي نصت " أشعر بالرغبة في تطوير نفسي وبذل قصارى جهدي للارتقاء بالمستشفى التي أعمل بها" بوسط حسابي بلغ 4.69 وانحراف معياري 0.51 . في حين أن الفقرة (32) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري 0.81 والتي نصت " لدي أهداف واضحة ومحددة وأسعى الى تحقيقها ". مما يدل على أن هناك شغف لدى العاملين لتطوير أنفسهم وهو مؤشر على الرضا الخاص بطموحات الفرد ، وعلى الرغم من ذلك فإن الاهداف التي يسعون الى تحقيقها غير محددة المعالم بالنسبة لهم .

الجدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات بعد (العدالة التوزيعية)

العدالة التوزيعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
37	4.25	0.97
38	4.62	0.53
39	4.37	0.59
40	3.82	1.15
41	4.69	0.51
42	4.51	0.57
43	4.51	0.57

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (41) كانت أعلى درجة والتي نصت على " معايير تقييم الأداء معلنة وموثقة " بوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري 0.51 . أما الفقرة (40) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 1.15 ونصت " توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية " ؛ وترى الباحثة أن هذا يرجع إلى اللوائح والنظم الخاصة بوزارة الصحة والتي تفرض على أن يكون هناك شفافية في معايير تقييم الأداء ولا بد أن تكون معلنة ، ويرى غالبية العاملين بأنه ليس هناك إنصاف في توزيع الفرص التدريبية بينهم وهو الأمر الذي قد يولد لديهم حالة من عدم الرضا فيما يتعلق بتطوير طموحاتهم المهنية .

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بفقرات متغير الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع) " أحادي البعد "

متغير الرغبة في الاستمرار في العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
44	4.45	0.70
45	4.55	0.62
46	4.53	0.57
47	4.49	0.60
48	4.27	0.70
49	4.68	0.49
50	4.51	0.57

ويشير الجدول السابق إلى أن الفقرة (49) كانت أعلى درجة والتي نصت " يوجد مستوى تعاون عالي ومثمر من قبل زملائي في العمل "بوسط حسابي 4.68 وانحراف معياري 0.49. أما الفقرة (48) كان لها أدنى درجة بمتوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.70 والتي نصت على " لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي " . وهذا ما أكدته نتيجة تحليل الجدول رقم (5.4) الخاص ببعد علاقات العمل حيث إن من أهم العوامل المؤدية إلى ترسيخ الرغبة في الاستمرار في العمل هو وجود علاقات فعالة وتعاون دائم مع زملاء العمل ، ومن ناحية أخرى فإن هناك عدم موافقة إلى حد ما على فلسفة القيام بأي مهمة أو واجبات في سبيل الاحتفاظ بالعمل الحالي.

2.5 - اختبار الفرضيات (علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة):

يهدف هذا التحليل إلى التعرف على درجة القبول أو رفض الفرضيات وذلك باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة . ويظهر لنا الجدول التالي بأن معامل الارتباط ما بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين الرغبة في الاستمرار في العمل قد بلغ (0.58) وبمستوى معنوية (0.000) وهذا يعد مؤشر جيد ويعني أن التغيير في أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين بمستوى 0.58 سوف يؤدي إلى الاتجاه نفسه في زيادة الرغبة في الاستمرار في العمل .

جدول رقم (13) معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الرضا الوظيفي		الرغبة في الاستمرار في العمل
- الرواتب والحوافز - ظروف العمل . - علاقات العمل . - الاستقرار الوظيفي . - توقعات الفرد. - العدالة التوزيعية .	درجة الارتباط	0.58
	مستوى المعنوية (sig)	0.000

**المعنوية عند مستوى (0.000)

كما يوضح الجدول التالي علاقة الارتباط بين ابعاد متغير الرضا الوظيفي و الرغبة في الاستمرار في العمل .

جدول رقم (14) علاقة الارتباط بين أبعاد متغير الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل

أبعاد الرضا الوظيفي	درجة الارتباط ومستوى المعنوية	الرغبة في الاستمرار في العمل
الرواتب والحوافز	درجة الارتباط	***0.81
	مستوى المعنوية	0.000
ظروف العمل	درجة الارتباط	0.67**

0.000	مستوى المعنوية	
0.59**	درجة الارتباط	علاقات العمل
0.000	مستوى المعنوية	
0.70**	درجة الارتباط	الاستقرار الوظيفي
0.000	مستوى المعنوية	
0.66**	درجة الارتباط	توقعات الفرد (طموح الفرد)
0.000	مستوى المعنوية	
0.71**	درجة الارتباط	العدالة التوزيعية
0.000	مستوى المعنوية	

ويتضح لنا من النتائج المتعلقة بالجدول السابق بأن هناك ارتباط معنوي بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرواتب والحوافز، ظروف العمل ، علاقات العمل ، الاستقرار الوظيفي ، توقعات الفرد ، و العدالة التوزيعية) بدرجات ارتباط (0.81 ، 0.67 ، 0.59 ، 0.70 ، 0.66 ، 0.71) على التوالي ومتغير رغبة العاملين في الاستمرار في العمل . مما يثبت صحة فرضيات الدراسة

ويوضح الجدول التالي تحليل أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل

جدول رقم (15)

المتغير التابع	قيمة اختبار F	Sig	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	المتغير المستقل
الرغبة في الاستمرار في العمل	29.10	0.000	14.24	2.33	الرضا الوظيفي

يتضح لنا من الجدول السابق بأن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (29.10) وهذا يدل على وجود تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي في متغير رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؛ وهذا يدل كذلك على أن منحنى الانحدار جيد في وصف العلاقة بين المتغيرين .

أما فيما يتعلق بقيمة B والبالغة 2.33 فهي قيمة تدل على أن زيادة أي وحدة من وحدات الرضا الوظيفي ستؤدي إلى تغيير بنفس القدر في تحسين رغبة العاملين في الاستمرار في العمل. وفيما يتعلق ب Sig المعنوية (0.000) وهي تشير إلى معنوية مخرجات النظام الإحصائي ؛ وهذا تأكيد على أثر أبعاد الرضا الوظيفي في الرغبة في الاستمرار في العمل ، وكانت قيمة T المحسوبة 14.24 فهي تشير إلى أهمية متغيرات الدراسة وإلى وجود فروق معنوية . وفي ضوء النتائج أعلاه فلقد تحققت فرضيات الدراسة ؛ بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل للعاملين عينة الدراسة .

3.5 - الاختلاف بين ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية:

1.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للنوع :
جدول رقم (16)

مستوى الدلالة	قيمة ت- Test	أنثى		ذكر		الرضا الوظيفي
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.01	2.42	0.68	2.17	0.53	2.16	الرواتب والحوافز**
0.01	2.48	0.60	2.61	0.53	2.16	ظروف العمل*
0.63	0.88	0.69	2.94	0.58	2.89	علاقات العمل**
0.01	2.44	0.64	2.91	0.53	2.80	الاستقرار الوظيفي*
0.02	2.61	0.48	2.82	0.61	2.61	توقعات الفرد*
0.03	2.56	0.74	3.48	0.54	3.08	العدالة التوزيعية*

- المقياس المستخدم يمتد من 1-5 حيث أن الرقم (1) يشير إلى عدم الموافقة على الإطلاق ؛ بينما يشير الرقم (5) إلى موافق بشدة ؛ مع وجود درجة حيادية في المنتصف (3) .

- * دلالة إحصائية عند مستوى 5% وفقا لاختبارات (T-Test) .
- ** دلالة إحصائية عند مستوى 1% وفقا لاختبارات (T-Test) .

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعد من أبعاد الرضا الوظيفي وهو (علاقات العمل) وذلك باختلاف النوع ؛ حيث أن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 1%

2.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للعمر:
جدول رقم (17)

مستوى الدلالة	قيمة ت- T-Test	أكبر من 50 سنة		40 سنة الى أقل من 50 سنة		30 سنة الى أقل من 40 سنة		30 سنة فأقل		الرضا الوظيفي
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.04	2.46	0.47	2.23	0.51	2.36	0.52	2.38	0.49	2.24	الرواتب والحوافز**
0.61	0.85	0.69	2.94	0.49	2.31	0.68	2.67	0.53	2.16	ظروف العمل*
0.03	2.61	0.51	2.78	0.49	2.38	0.48	2.83	0.62	2.61	علاقات

										العمل**
0.60	0.88	0.74	3.48	0.51	2.56	0.74	3.48	0.54	3.08	لاستقرار الوظيفي *
0.01	2.42	0.74	3.48	0.51	2.61	0.48	2.82	0.62	2.61	توقعات الفرد*
0.03	2.56	0.69	2.94	0.58	2.89	0.74	3.48	0.54	3.08	العدالة لتوزيعية *

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي وهما (ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر؛ حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

3.3.5 - إدراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا للمؤهل العلمي :

جدول رقم (18)

مستوى الدلالة	قيمت T- Test	دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس أو ما يعادله		دبلوم أو أقل		الرضا الوظيفي
		الانحراف ف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.04	2.45	0.34	1.73	0.39	1.78	0.41	2.36	0.45	2.21	الرواتب إلحوافز
0.59	0.85	0.55	2.12	0.51	2.16	0.49	2.30	0.51	2.16	ظروف العمل*
0.01	2.61	0.53	2.45	0.61	2.61	0.57	2.37	0.61	2.61	علاقات العمل
0.03	2.42	0.50	3.00	0.54	3.04	0.51	2.54	0.54	3.05	لاستقرار الوظيفي
0.62	0.86	0.59	2.55	0.59	2.55	0.49	2.57	0.61	2.57	توقعات الفرد*
0.64	0.88	0.58	2.70	0.51	2.77	0.55	3.04	0.54	3.04	العدالة لتوزيعية*

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، توقعات الفرد، والعدالة التوزيعية) ، وذلك باختلاف المؤهل العلمي ؛ حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5% .

4.3.5 - ادراك العاملين بالمستشفى حول واقع الرضا الوظيفي وفقا لمدة الخدمة :

جدول رقم (19)

أبعاد الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
الرواتب والحوافز	بين المجموعات	4.02	4	1.05	1.83	0.04
	داخل المجموعات	112.25	199	0.757		
ظروف العمل*	بين المجموعات	4.19	4	1.05	1.83	0.169
	داخل المجموعات	114.35	199	0.575		
علاقات العمل	بين المجموعات	6.78	4	1.70	3.01	0.03
	داخل المجموعات	112.26	199	0.564		
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	3.51	4	0.87	1.27	0.042
	داخل المجموعات	136.01	199	0.687		
توقعات الفرد*	بين المجموعات	3.49	4	2.32	3.60	0.429
	داخل المجموعات	136.62	199	0.623		
العدالة التوزيعية	بين المجموعات	9.28	4	0.645	1.47	0.02
	داخل المجموعات	128.38	199	2.32		

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعض أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) ، وذلك باختلاف مدة الخدمة بالمستشفى حيث إن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5% .
وسوف يتم مناقشة نتائج البحث والتوصيات والخاتمة في الفصل السادس .

الفصل السادس

(مناقشة النتائج

والتوصيات)

1.6- مناقشة النتائج:

- لقد توصلت الباحثة من خلال التحليل الإحصائي وإجراء المقابلات الشخصية إلى عدة نتائج كما يلي :
- 1- تفاوت أسباب عدم الرضا لدى بعض العاملين بعينة الدراسة وتمثلت هذه الأسباب فيما يلي :
 - تم الحصول على مؤهل أثناء الخدمة ولم يتم استيفاء التسوية الخاصة بذلك .
 - هناك تفرقة في المعاملة بين العاملين ، مثل تفاوت المعاملة بين الأطباء والموظفين .
 - عدم تناسب المؤهل مع طبيعة العمل في بعض الوظائف .
 - عدم كفاية الأجر وصغر العلاوة الدورية في ظل زيادة الأسعار .
 - عدم ملائمة ظروف العمل مثل الإضاءة المناسبة والتهوية في بعض الأقسام .
 - تفاوت الأجور بين المستشفيات الحكومية ونظيراتها الخاصة أو الاستثمارية وترى الباحثة أن هذا الأمر قد يؤدي الى حدوث فجوة واسعة في الدخل بين أفراد المجتمع الواحد .
 - 2- أظهرت النتائج أن مستوى تفعيل وتطبيق أبعاد الرضا الوظيفي بالمستشفى ، كان تقديره (مرتفع إلى حد ما) ، ويمكن تفسير ذلك بأن المنظمات الصحية تستند الى رؤية وزارة الصحة المستمدة من رؤية مصر 2030 ؛ والتي تقوم على تطوير المجتمع ، وتعزيز السلامة الصحية ، وتوفير بيئة العمل الآمنة ، والعمل على تعزيز جهود العاملين والاستفادة من طاقاتهم القصوى من خلال الاسهام في توفير الحياة الكريمة لهم وتحقيق الرضا الوظيفي والسعادة في مكان العمل .
 - 3- أظهرت النتائج أن الوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي ككل كان مرتفع وتتفق هذه النتيجة مع بعض ما توصلت اليه الدراسات السابقة في هذا المجال ... (حويجي، 2008؛ الشايب، 2023) ؛ وهو الأمر الذي يدل على ارتفاع مستوى استخدام وتطبيق الأنظمة ، وما ينبثق عنها من سياسات وإجراءات والتي تحسن من الرضا الوظيفي للعاملين .
 - 4- أظهرت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.000) لأبعاد الرضا الوظيفي على الرغبة في الاستمرار في العمل ؛ ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Istiomah & Agus, 2023).
 - 5- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين ادراك العاملين بالمستشفى حول بعد (علاقات العمل) ، وذلك باختلاف النوع ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
 - 6- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدي (ظروف العمل ، والاستقرار الوظيفي) وذلك باختلاف العمر ، ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .
 - 7- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعض أبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل ، توقعات الفرد ، والعدالة التوزيعية) ، وذلك باختلاف المؤهل العلمي ، ووجود اختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .

8- أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بالمستشفى حول بعدي (ظروف العمل ، وتوقعات الفرد) وذلك باختلاف مدة الخدمة بالمستشفى ، ووجود إختلافات بالنسبة لباقي الأبعاد .

9- حقق بعد (الرواتب والحوافز) علاقة ارتباط قوي وإيجابي مع الرغبة في الاستمرار في العمل وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حويجي، 2008) ، والتي توصلت الى أن هناك علاقة إيجابية بين الرواتب والحوافز والرغبة في الاستمرار في العمل . كما حقق بعد العدالة التوزيعية علاقة معنوية قوية مع الرغبة في الاستمرار في العمل ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الأمين، 2017) والتي أوضحت بأن العدالة التوزيعية تؤثر بشكل مباشر على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل . أيضا حقق بعد (الاستقرار الوظيفي) علاقة معنوية قوية مع متغير الرغبة في الاستمرار في العمل وهذا ما أكدته دراسة (Turco et al., 2014) ، والتي توصلت بأن هناك علاقة طردية بين الاستقرار الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين.

2.6- التوصيات :

بعد أن انتهت الباحثة من مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها ، فلقد تم وضع بعض التوصيات والتي تأمل من خلالها في زيادة الاهتمام بتطبيق وتعميق مفهوم الرضا الوظيفي بأبعاده ، بهدف مواجهة التغيرات البيئية المختلفة فضلا عن تحقيق أداء متميز .

1- ضرورة الاهتمام بدراسات الرضا الوظيفي وتقييمها من حين لآخر لدعم النقاط الإيجابية التي يعبر عنها العاملين ؛ ومعالجة النقاط السلبية التي تحتاج للمزيد من الدعم والوقاية من أجل تحقيق أقصى درجات الكفاءة والفاعلية في الأداء الوظيفي ، وبما يضمن تخفيض معدل دوران العمل ، وتقليل نسبة حوادث العمل وزيادة مستوى أدائهم وولائهم للمنظمة .

2- اتباع الطرق العلمية لقياس الرضا الوظيفي للعاملين ، حتى تتمكن المستشفى من الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة للاستفادة منها في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين .

3- تحسين وتطوير سلم الرواتب (إعادة هيكلة) بما يتناسب مع أقرانهم في نفس العمل بالمستشفيات الخاصة والاستثمارية ، وتحسين نسبة الزيادة السنوية للرواتب والنظر بشكل جدي في نظم المكافآت والحوافز المادية والعلاوات الدورية والتشجيعية ، مع الاهتمام أيضا بالحوافز المعنوية والتي لا تقل أهمية عن الحوافز المادية

4- ضرورة اعتماد معيار الكفاءة في ترقية العاملين .

5- أن يكون هناك تناسب بين المؤهل العلمي وحجم وطبيعة الوظيفة الموكلة للعاملين في بعض الأقسام الإدارية بالمستشفى محل الدراسة .

6- العمل على تسوية الوضع المالي والقانوني والوظيفي للعاملين الحاصلين على المؤهل أثناء الخدمة واستيفاء درجاتهم الوظيفية طبقا للمؤهل العلمي المضاف .

7- الاستمرار في توفير الظروف الملائمة للعمل ، وتحسينها أكثر الأمر الذي يؤثر إيجابيا على أداء العاملين .

- 8- تشجيع العاملين على تقديم مبادرات ومقترحات تعبر عن وجهات نظرهم في مختلف القضايا .
- 9- اثراء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية عن طريق استخدام فرق العمل التي يشارك فيها الموظفون ، وعلى اختلاف مستوياتهم الوظيفية ، والعمل على تنمية روح المبادرة والابداع عن طريق تبني برامج تشجيعية للأفكار الابداعية ومحاولة العمل بها ، لما له من مردود ايجابي في تعزيز مستوى التزامهم بأهداف المستشفى وتطلعاتها المستقبلية مما يخلق شعور بالرضا والالتزام لدى العاملين .
- 10- تعزيز استراتيجية التعاون بين أعضاء المستشفى سواء أفقيا أو رأسيا ، وضرورة زيادة محفزات الرضا عن ظروف العمل لتحقيق المزيد من الكفاءة والفاعلية في أداء المهام والواجبات الوظيفية ، مع ضرورة اهتمام الباحثين والاداريين بالأبحاث العلمية التي تدعم الواقع الريادي للمستشفيات بصفة عامة والمستشفى محل الدراسة بصفة خاصة .
- 11- تطوير مهارات وكفاءة العاملين وتنمية قدراتهم ومعلوماتهم عن طريق اعداد وتنظيم برنامج تدريبي للنمو المهني ، وبناء القدرات الخاصة بهم ، وذلك حسب الحاجات والأولويات وفي ضوء الإمكانيات المتاحة ، مما يشعر الموظف بدرجة أكبر من الانتماء للمستشفى لحرصها على تطويره ومما له من مردود ايجابي على مستوى التزامه التنظيمي ، ولزيادة طموحاتهم المهنية وتوقعاتهم المستقبلية وتهينة الفرد للتعامل مع المشاكل بطريقة فعالة ، ويمكن القول بأنه يمكن للمستشفى توفير فرص التدريب المؤهل لترقية العاملين مقابل ما يكتسبونه من مهارات .
- 12- تبني مبدأ العدالة في المعاملة وتوزيع واجبات العمل والحوافز والمكافآت بين العاملين على أساس الانصاف ، وذلك من خلال ربط مفهوم الاستمرارية في العمل والالتزام التنظيمي بمعايير وممارسات يتم تصميمها بدقة ، تكون مدمجة مع نظام الحوافز والرقابة والتوظيف ، ويجب أن تشمل المعايير المستخدمة العدالة والمنافسة الشريفة في العمل الى جانب الكفاءة والانجاز الفعال لمهام العمل ، مما يؤدي الى زيادة شعور الموظف بمبدأ العدالة وزيادة انتمائه لعمله ومنظمته وتطلعه للتطور الوظيفي بشكل مستمر وهو ما له من مردود جيد على مستوى التزامه ، كما يعمل على تنمية روح الانتماء والالتزام لدى العاملين بالمستشفى

3.6 – البحوث المستقبلية :

- 1- دراسة أبعاد أخرى لمتغير الرضا الوظيفي (مشاركة الموظف ، الإحترام ، التقدير ، الثناء ، الترقية ، قيمة الإنجاز).
- 2- إجراء دراسة بنفس المتغيرات مع إضافة متغير وسيط ؛ يفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل .
- 3- إجراء دراسة بنفس المتغيرات في قطاعات أخرى مختلفة مثل القطاع الصناعي أو التجاري أو الزراعي
- 4- تقييم أثر الرضا الوظيفي في بعض المتغيرات الأخرى (الإبداع والابتكار ، الاستدامة البيئية ، الولاء الوظيفي ، الميزة التنافسية ، التوازن بين العمل والحياة ، الفخر التنظيمي ، الإنتاجية).
- 5- دراسة الرضا الوظيفي كمتغير تابع وتقييم تأثير بعض المتغيرات المستقلة عليه مثل : السعادة في مكان العمل أو القيادة التحويلية أو القيادة الأبوية .

الخاتمة:

للمرضى الوظيفي أهمية كبيرة على الأفراد والمؤسسات والمجتمع بصورة عامة ، فهو يحث العاملين على بذل طاقتهم وجهدهم في أداء وظائفهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها ، كما أنه يعزز من الولاء الوظيفي لدى العاملين ويعزز الشعور بالاستقرار الوظيفي والتكيف في بيئة العمل المحيطة ؛ وهو الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على زيادة إنتاجية المنظمات وتخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وتحسين سمعة الشركات والمنظمات على المدى الطويل.

وفي ظل التنافس والانفتاح في بيئات سوق العمل والتي تزخر بالمؤهلات العلمية؛ صار الاهتمام بدراسات الرضا الوظيفي من الأهمية بمكان حتى تتمكن المنظمات الأعمال من تحقيق الانسجام والولاء لدى العاملين وضمان استمرارهم في العمل وتجنب المشاكل والتحديات المتمثلة في دوران العمالة ، وانخفاض الروح المعنوية التي تؤثر في الكفاءة الإنتاجية.

وخاصة إذا ما كان مجال التطبيق هو المنظمات الصحية ، حيث إن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الصحية يمثل ركيزة أساسية في زيادة الكفاءة في أداء رسالة منظمات الرعاية الصحية المتمثلة في الوقاية والعلاج والتطبيب والبحث العلمي، فالعقول والكفايات العلمية هي العامل الإنساني والدعامات الرئيسية والأساسية لنجاح القطاع الصحي ، حيث يعتمد مكانته على نوعيتهم ونشاطهم الفكري ، وعليهم يعتمد المجتمع في الاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة .

(قائمة المراجع)

المراجع العربية :

- 1- الأمين، محمد الشريف. (2017). أثر عدالة التوزيع على الرغبة في الاستمرار في العمل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة. مجلة التنظيم والعمل، 6(2): 5-17.
- 2- أبوالروس، سامي علي سليمان. (2011). تأثير الايمان بالمؤسسة على رغبة العاملين في الجامعات الفلسطينية في الاستمرار بالعمل في جامعاتهم. مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية، الجامعة الاسلامية بغزة- شئون البحث العلمي والدراسات العليا، 19(1): 1259-1310.
- 3- أبوسكر، درويش صالح أحمد. (2000). تقويم رضا العاملين الاداريين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل : دراسة ميدانية مقارنة. مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح، جامعة الزرقاء الأهلية- عمان، 401-459.
- 4- الجبيري، فهد بن عبدالله محمد. (2020). أثر طبيعة الوظيفة على الاستقرار الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المركز القومي للبحوث – غزة، 4(3) : 21-61.
- 5- الحميري، بشار عباس. (2020). دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الأداء العالي : بحث استطلاعي في قيادة حدود المنطقة الخامسة. مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية، جامعة بابل-كلية الادارة والاقتصاد، 12(3)، 258-284.
- 6- الشايب، البشير نجاتي محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على زيادة الانتاجية : دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني 2017-2021م. مجلة القلزم العلمية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر، ع27: 7-36.
- 7- الشريف، ليلي. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآداب والعلوم الانسانية، جامعة تشرين، 43(3): 345-374.
- 8 - السقا، نبيل أحمد، (2016). أثر التوافق بين الفرد والمنظمة على الالتزام التنظيمي والرغبة في ترك العمل. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس- كلية التجارة بالإسماعيلية، 7(1) : 223-249.
- 9- العدل، ضياء فتحي. (2019). العدالة التوزيعية : مفهوما وأوضاعها وسبل تحسينها مع التطبيق على الحالة المصرية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة – كلية التجارة، 43(3) : 298-340.
- 10- بوخلوه، بريس، (2016). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقرا. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ع2: 161-182.
- 11- بوكروش، سليمان. (2022). الآثار النفسية الناتجة عن ظروف العمل لدى عمال النظافة وجمع النفايات. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ع2، 121-148.

- 12- بومنجل، حسين. (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة التواصل، جامعة عنابة، ع50: 132-150.
- 13- جاسم، أشرف صالح. (2019). قياس الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين العاملين في المدارس الثانوية في محافظة ميسان. مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية، جامعة ميسان-كلية التربية الأساسية، 37(18)، 1-22.
- 14- حسن، ناجي محمد، (2021). أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الطموح والتحصيل الدراسي لأبناء غير العاملين من طلاب الجامعة. مجلة التربية، جامعة الأزهر- كلية التربية، 189(4): 283-325.
- 15- حميدة، أحمد علي. (2010). استخدامات توصيف الوظائف في المجالات الادارية المختلفة : تقويم الأداء، الاستقطاب، الاختيار، الرواتب والأجور. ملتقى الاصلاح الاداري والمالي: تبسيط الاجراءات في المعاملات المالية والادارية - المنظمة العربية للتنمية الادارية، 1-15.
- 16- حويجي، مروان أحمد. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية (غزة)، كلية التجارة، فلسطين.
- 17- خليل، جيهان طه. (2021). الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المركز القومي للبحوث (غزة)، 5(3): 23-38.
- 18- رضا، بيان عبد الجبار. (2009). الرضا الوظيفي للمرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى وعلاقته ببعض العوامل. مجلة جامعة بابل- العلوم الانسانية، 7(2)، 341-362.
- 19- سعادة، خليل محمد أويد. (2018). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- 20- سعد، بهاء الدين سعد. (2020). الدور الوسيط للتهكم التنظيمي في العلاقة بين الفخر التنظيمي والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على العاملين بالتمريض في المستشفيات التعليمية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(4)، 489-542.
- 21- عبد الحفيظ، صبوع. (2014). الاستثمار في تحسين ظروف العمل. مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، مجلة الدراسات الاقتصادية، ع25: 9-28.
- 22- عبدالسلام، عيسى أمحمد عيسى. (2015). الرضا الوظيفي : المفهوم ، الأهمية ، القياس. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنصورة – كلية التربية للطفولة المبكرة، 3(1): 240-262.
- 23- عبدالرازق، شيماء عماد. (2017). علاقات العمل: دراسة تحليلية. المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة أسيوط – كلية الآداب، عدد خاص: 301-320.
- 24- عبدالقادر، وفاء. (2019). مستقبل العمل واغتنام الفرصة : نحو برنامج عمل يركز على الانسان. مجلة الديمقراطية، مؤسسة الأهرام، 76(19)، 74-81.

- 25- عبدالله، عبدالرحيم الشاذلي يحيى. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية للمتعاقدین بكلية العلوم الادارية والانسانية – جامعة الجوف بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الادارية والاقتصادية العلمية، جامعة غرب كروفان – كلية العلوم الادارية والاقتصادية، ع1: 148-187.
- 26- عبدالمعطي، رضا عطية. (2021). تأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على أكاديمية التدريب بشركة مصر للطيران. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 267-308.
- 27- عبدالوهاب، برتيمه، (2015). المفاوضة الجماعية ودورها في تنظيم علاقات العمل. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ع22: 70-97.
- 28- عصماني، مريم. (2017). القيادة والرضا الوظيفي : دراسة ميدانية بمؤسسة خزينة ولاية ورقلة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر .
- 29- فنص، سهيره أدريس، (2013). الرضا الوظيفي: المفهوم – المصادر – طرق القياس. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس – كلية التجارة بالإسماعيلية، مج4: 379-399.
- 30- قاسم، انتصار كمال. (2013). توقعات الفاعلية الذاتية وعلاقتها بحيوية الضمير لدى طلبة الجامعة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية، ع101: 187-258.
- 31- محمد، ساره النجاتي الشريف. (2018). الرضا الوظيفي : دراسة حالة عينة مختارة من العاملين بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين- كلية الدراسات العليا، 45 (12): 59-82.
- 32- مفتاح، علي علي. (2003). مستوى الطموح ونوعيته لدى بعض فئات المجتمع المصري: دراسة ارتباطية مقارنة. حويلات آداب عين شمس، جامعة عين شمس-كلية الآداب، مج31، 105-155.
- 33- موهوب، عبدالله. (2021). ظروف العمل ومعاونة القابلات في العمل. مجلة العلوم الانسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 32(2): 113-127.
- 34- هيبة، مروة علي عبدالحميد. (2022). أثر الشعور بالاستقرار الوظيفي على الارتباط الوظيفي: دراسة ميدانية على الشركة المصرية القابضة للمطارات والملاحة الجوية والشركات التابعة لها. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس- كلية التجارة، ع1: 1287 – 1311.

المراجع الأجنبية :

- 35- Admiraal, W., & Roberg, K. (2023). Teachers' job demands, resources and their job satisfaction: satisfaction with school, career choice and teaching profession of teachers in different career stages. Teaching and Teacher Education, Vol.125.

<https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104063>

36- Al-Sada, M., Al-Esmael, B., Faisal, M.N. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. *Euro Med Journal of Business*, 12(2), 163-188.

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/EMJB-02-2016-0003>

37-Aung, Z.M., Santoso, D., & Dodanwala, C. (2023). Effects of DE motivational managerial practices on job satisfaction and job performance : Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management*, vol. 67, 216-233.

<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.1017>

38-Bobbio, A., Dierendonck, D.V., & Manganelli, A.M. (2014). Servant leadership in Italy and its relation to organizational variables. *Journal of Applied Management*, 8(3), 229-243.

39-Cheah, S. & Lim, K. (2023). Effects of internal and external corporate social responsibility on employee job satisfaction during a pandemic: A medical device industry perspective. *European Management Journal*, in press.

<https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.04.003>

40-Cole, S., & Milani, F. (2021). Heterogeneity in individual expectations, Sentiment, and constant-gain learning. *Journal of Economic Behavior & Organizations*, vol.188, 627-650.

<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.05.034>

41-Duque, C. & Padilla, Y. (2023). Hotel working conditions and challenges in a time of crisis: perceptions of Spanish women managers. *Tourism Management Perspectives*, vol.48.

<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101153>

42-Garcia, G.A., Gonzales-Miranda, D.R., Gallo, O., & oman, J.P. (2019). Employee involvement and job satisfaction a tale of millennial generation. *Employee Relations*. 41(3), **374**-388.

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/ER-04-2018-0100>

43-Chudgar, A., & Sakamoto, J. (2021). Similar work, different pay? Private School teacher working conditions in India. *International Journal of Educational Development*, vol.86.

<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2021.102478>

44-Istiomah, N. & Agus, A.S. (2023). Factors affecting job satisfaction and employee performance: a case study in an Indonesian sharia property. *International Journal of productivity and performance Management*, Vol. ahead-of-print.

<https://doi.org/mplbci.ekb.eg/10.1108/IJPPM-03-2021-0132>

45-Jonsson, T., & Jeppesen, H. (2013). A closer look into the employee influence organizational commitment relationship by distinguishing between commitment forms and influence sources. *Employee Relations*, 35(1), 4-19.

<https://doi.org/mplbci.ekb.eg/10.1108/01425451311279384>

46-Kacmar, R., Davidson, B., Victory, M., & Bullard, K. (2016). Using an at-risk salary model to improve through put in academic medical center operating rooms. *Journal of Clinical Anesthesia*, vol.34, 416-438.

<https://doi.org/10.1016/j.jclinane.2016.05.028>

47-Ly, B. (2023). Inclusion leadership and employee work engagement: the role of organizational commitment in Cambodian public organization. *Asia Pacific Management Review*, in press.

<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.06.003>

48-Lu, L. (2012). Attunes towards aging and older people's intentions to continue working a Taiwanese study. *Career Development International*, 17(1), 83-98.

49-Nageh, P. & Sindu, B. (2023). The mediating role of Self-efficacy in the relationship between job satisfaction and commitment of employees working in the textile industry. *Research Journal of Textile and Apparel*, Vol. ahead-of-print.

50-Nikander, J., Tolvanen, A., Aunola, K., & Rybat, T. (2022). The role of individual and parental expectations in student-athletes' career adaptability profiles. *Psychology of Sport and Exercise*, vol.59.

<https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2021.102127>

<https://doi.org/mplbci.ekb.eg/10.1108/RJTA-01-2023-0002>

51-Olaronko, O., & Fagbola, D. (2023). Work motivation, job satisfaction, work-family balance, and job commitment of library personnel in universities in North-central Nigeria. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(4).

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102741>

52 -Rajesh, J.I., Priksat, V., Kirk,S., Saced, M.M., Patel, P., & Khan, M.M. (2023). Public Service leadership: follower interpersonal communication satisfaction in transformational leadership and growth satisfaction, job stress and burnout. *Journal of Asia Business*. Vol. ahead-of-print.

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/JABS-09-2022-0310>

53-Rice, B., Martin, N., Fieger, P., & Hussain, T. (2022). Older healthcare worker's satisfaction: managing the interaction of age, job security expectations and autonomy. *Employee Relations*, 44(2), 319-334.

<https://doi.org.mplbci.ekb.eg/10.1108/ER-07-2020-0346>

54 -Shacklock, k. & Brunetto, Y. (2011). *A model of older workers' intentions to continue working. Personnel Review*, 40(2), 252-274.

<https://0c10b0zb8-1103-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/00483481111106110>

55-Srour, Y., Shefer, N., & Carmeli, A. (2022). Positive Chair-CEO work relationships: Micro-relational foundations of organizational capabilities. *Long Range Planning*, 55(3).

<https://doi.org/10.1016/j.irp.2021.102124>

56-Turco, A., Maggioni, D., & Picchio, M. (2014). Offshoring and job stability: Evidence from Italian manufacturing. *Structural Chang and Economic Dynamics*, Vol.26, 27-46.

<https://doi.org/10.1016/j.strueco.2014.04.001>

57 -Vieira, K., Potrich, G., Bressan, A., & Klein, L. (2021). Loss of financial Well-being in the COVID-19 pandemic: Does job stability make a difference? *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, Vol.31.

<https://doi.org/10.1016/j.jbef.2021.100554>

58 -Wang, T., Duan, Y., & Liang, Y. (2022). Designing two-period decentralized service Chain incentives with the consideration of customer acquisition and retention. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 34(8), 1634-1658.

<https://0c10b5kk4-1105-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/APJML-01-2021-0054>

59- 60-Yang, T., & Jim, X. (2021). Occupational Stress, distributive justice and turnover intention among public hospital nurses in China: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*.vol.61.

<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151481>

(الملاحق)

قائمة استبيان

مشروع بحث بعنوان

" أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل : دراسة حالة بالتطبيق
على مستشفى دمياط العام"

أخي الطبيب/ أختي الطبيبة

أخي الموظف / أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته : وبعد

تقوم الباحثة / سلمى أحمد شريف بإعداد رسالة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في الإدارة من جامعة
الجميع الذكية (ميدأوشن) بعنوان

" أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل : دراسة حالة بالتطبيق على
مستشفى دمياط العام"

وتهدف الدراسة الى بحث أثر الرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل بالتطبيق على
العاملين بمستشفى دمياط العام ، من أجل الارتقاء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى
وزيادة فعاليتهم وانتاجيتهم العملية والمهنية من ناحية ، وترسيخ رغبتهم في الاستمرارية في العمل بكفاءة
عالية من ناحية أخرى

لذا نأمل منكم التعاون معنا لاستكمال هذه الدراسة ، وأن تغني اجاباتكم وترفع من مستوى الدراسة ،
علما بأن جميع الأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان هي لأغراض البحث العلمي وأن اجاباتكم ستكون
محاطة بالسرية التامة ، شاكرين سلفا حسن تعاونكم معنا .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير،،،

الباحثة : سلمى أحمد شريف

القسم الأول : المعلومات العامة :

يرجى الاجابة على الأسئلة التالية وذلك بوضع علامة (٤) امام اجابتكم التي تعبر عنكم .

1- الجنس

☐ أنثى

☐ ذكر

2- العمر

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 30 الى أقل من 40 سنة

☐ من 40 الى أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي

☐ ثانوية عامة

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

4- الخبرة العملية

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 الى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 الى أقل من 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

5- المركز الوظيفي

☐ طبيب

موظف ☐

غير ذلك (برجاء ذكرها) ☐

القسم الثاني :

فيما يلي مجموعة من الفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي للعاملين ، يرجى التكرم باختيار الاجابة المناسبة بعد قراءة العبارات التالية :

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
الرواتب والحوافز						
1	تعتبر الرواتب والحوافز الوسيلة الأساسية لإشباع احتياجاتي المادية الأساسية .					
2	الرواتب والحوافز شرط مهم لتحسين أدائي في الوظيفة .					
3	راتبي يتناسب مع ما أقوم به من عمل والجهد الذي أبذله في المستشفى .					
4	راتبي أفضل مقارنة برواتب العاملين في نفس العمل في المستشفيات الأخرى .					
5	هناك مواءمة بين الراتب الذي اتقاضاه وارتفاع معدلات غلاء المعيشة .					
6	راضي عن الزيادة السنوية التي أحصل عليها .					
7	يتوافر في عملي فرص للحوافز والمكافآت المالية المتنوعة والمناسبة .					
8	زيادة الرواتب والحوافز يعزز شعوري بالرضا الوظيفي .					
ظروف العمل						
9	هناك رضا تام عن ظروف العمل المادية بالمستشفى من حيث درجة الحرارة والاضاءة والرطوبة .					
10	يتسم مكان العمل بالنظافة الدائمة .					

11	تتوافر وسائل الأمن والسلامة بالمستشفى .				
12	ظروف العمل ملائمة جدا لتحسين أدائي .				
13	يتوافر بالمستشفى جميع المعدات المكتبية والتقنية الحديثة .				
14	يتوفر دائما الأدوات والمعدات والتجهيزات الطبية والصحية المعقمة .				
15	ظروف العمل ملائمة لبيئة صحية آمنة				

الرقم	العبرة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق على الاطلاق
علاقات العمل						
16	مديري المباشر يتعامل معي بشفافية .					
17	أجد تقديرا من قبل مديري المباشر في حال قيامي بعمل مميز .					
18	أتلقي ملاحظات بناءة وفعالة من قبل مديري المباشر.					
19	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل					
20	أشعر بأن آرائي ومقترحاتي يسمعها رئيسي ويقدرها.					
21	يفوضني رئيسي المباشر لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل.					
22	هناك علاقات فعالة مع الزملاء في العمل .					
الاستقرار الوظيفي						
23	أشعر بالولاء والانتماء للمستشفى التي أعمل بها .					
24	أشعر بأنني جزء لا يتجزأ من هذه المستشفى .					
25	أشعر بالأمان الوظيفي مما يحفزني للإبداع في مجال عملي .					
26	طبيعة عملي تمنحني الاستمرار والبقاء والاستقرار فيه.					
27	أنا مقتنع بوضعي في العمل ولا أرغب في تغييره .					
28	لا يوجد ما يهددني كموظف داخل المستشفى مما يعطيني شعور بعدم احتمالية فقدان الوظيفة.					

29	اتبادل دائما الآراء والمقترحات مع زملائي في العمل.				
توقعات الفرد (طموح الفرد)					
30	اتسم بالكفاح والمثابرة والميل للتفوق في مجال عملي.				
31	تتوافق وظيفتي مع طموحاتي وتوقعاتي المستقبلية.				
32	لدي أهداف واضحة ومحددة وأسعى الى تحقيقها.				
33	أتوقع بأن أتقدم في العمل بخطى ثابتة.				
34	لدي القدرة على تحمل المسؤولية في المواقف الصعبة.				
35	أشعر بالرغبة في تطوير نفسي وبذل قصارى جهدي للارتقاء بالمستشفى التي أعمل بها.				
36	اتلقى تدريب وتطوير مهني داخل المستشفى يثقل مهاراتي				
الرقم	العبارة				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
العدالة التوزيعية					
37	يتم توزيع الحوافز والمكافآت وفقا لنظم عادلة.				
38	توجد عدالة في توزيع مهام وواجبات العمل بين العاملين.				
39	هناك مساواة في المعاملة بين العاملين من قبل المدير.				
40	توجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية .				
41	معايير تقييم الأداء معلنة وموثقة.				
42	يوجد انصاف في تقييم الأداء بين العاملين.				
43	هناك عدالة من قبل الادارة في مراقبة العمل.				
الرغبة في الاستمرار في العمل (المتغير التابع)					
44	أحب ما أقوم به من عمل في المستشفى.				
45	أخطط للبقاء في المستشفى لأطول فترة ممكنة.				
46	لن أترك هذه المستشفى قبل أن أتقاعد مهما كانت				

					الظروف.	
					أنا راضي ومرتاح في العمل.	47
					لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي.	48
					يوجد مستوى تعاون عالي ومثمر من قبل زملائي في العمل.	49
					مفهوم العمل كفريق واحد واضح ومطبق بالمستشفى .	50

القسم الثالث :

1- برأيك ما هي أهم الأسباب التي تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى ؟

.....

.....

2- من وجهة نظرك ما هي العوامل التي تؤثر على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل ؟

.....

.....

Midocean University

College of Management

Department of Management



Title in English

**The impact of job Satisfaction on workers' desire to continue working: A
case study applied to Damietta General Hospital**

Prepared by:

Salma Ahmed Mohamed sherif

Supervised by:

Walid Seddik

Year:2023