

تشخيص العلاقة بين خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي
حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس
مهني ليلي* ، مغراوي محي الدين عبد القادر**

الإرسال: 2020/01/21

القبول: 2020/12/17

النشر: 2020/12/30

ملخص: ركزت هذه الدراسة على العلاقة القائمة بين خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي ، ولتحقيق ذلك صممت استبانته جمعت بياناتها من اثنين و ستين (62) مستقصى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس ، تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V24 لإخضاع هذه البيانات للتحليل. خلصت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و خاصيتي تنوع المهارات و أهمية الوظيفة ، فضلا عن وجود علاقة عكسية بين كل من هوية الوظيفة ، الاستقلالية ، التغذيةية العكسية و الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: نظرية خصائص الوظيفة ، تنوع المهارات ، هوية الوظيفة ، أهمية الوظيفة ، الاستقلالية ، التغذيةية العكسية للوظيفة ، الرضا الوظيفي .

Diagnosis of the relationship between job characteristics and job satisfaction Case of Dali Abdelkader public health centre in Ghriss

Abstract: This study focused on the relationship between job characteristics and job satisfaction. To achieve this aim we collected data by questionnaire that was distributed in (The public hospital Daly Dali Abdelkader in Ghriss) on sixty-two (62) person . The SPSS program (Version 24) was used to analyse the collected data. The study concluded that there is no relationship between job satisfaction and the characteristics of the diversity of skills and the importance of the job, as well as the existence of an inverse relationship between the job identity, independence, feedback and job satisfaction.

Keywords : Job characteristics theory, Skill variety, Task identity, Task significace, Autonomy, Feedback, Job Satisfaction.

مقدمة :

يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الحساسة التي توليها الحكومات الأولوية في الاهتمام، و بالرغم من ذلك نلاحظ تعرض هذا الأخير للعديد من الأزمات. فغياب الأدوية و المستلزمات الطبية ، و نقص الإطارات المختصة خاصة

* طالبة دكتوراة ، جامعة مصطفى اسطمبولي -معسكر- ، الجزائر ، leila.mehenni@univ-mascara.dz .. (المؤلف المرسل)

** أستاذ محاضر أ ، جامعة مصطفى اسطمبولي -معسكر- ، الجزائر ، mahi_mascara@yahoo.fr

الأطباء الأخصائيين و المررضين المؤهلين الذين أحيل أغلبهم على التقاعد ، و الاعتماد على مساعدي التمريض الذين يجبرهم القانون على ممارسة التمريض القاعدي لا غير ، هي عينة من مشاكل يعانيتها قطاع يُعتبر الموظف فيه جزءا من تقاسم الخدمة الصحية للمريض ، و عدم رضاه عن كل ما سبق له انعكاسات على أدائه و على جودة خدمته المأداة .
فنجاح أي مستشفى يعتمد على جميع موظفيه سواء إدارات طبية ، شبه طبية ، إدارية أو مدراء ، و هنا أوضح (Ketchain 2003) على أن مكان العمل يكون أكثر إنتاجية عندما يكون الموظفون سعداء و أكد على أن الموظف الذي يكون له مستوى عال من الرضا يشعر براحة أكبر في منظمته .

و ليتكون هذا الشعور لدى الموظف ، و انطلاقا من إستراتيجية تصميم الوظائف عن طريق إثراء محتواها ، طور (Hackman et Oldham 1976) نموذجا لخصائص الوظيفة يركز تحديدا على إثراء عناصر معينة فيها و هو ما يعدل الحالات النفسية لدى الموظف بطريقة تعزز فعاليته في العمل ، و الفكرة من وراء ذلك أنه يمكن تعزيز التحفيز لديه عن طريق جعل وظيفته أكثر إثارة لاهتمامه و جعله أكثر مسؤولية تجاهها ، على وجه التحديد إثراء الوظيفة بمنح الموظفين مهام تتطلب مستويات عالية من المهارة و المسؤولية و مزيدا من التحكم في كيفية أداء وظائفهم ، هذه الحالات النفسية لها نتائج ثلاث أهمها الرضا الوظيفي الذي عرفه (Lock 1976) على أنه: " حالة عاطفية تنتج عن تجارب وظيفية مصحوبة بشعور سلمي أو إيجابي من الموظف اتجاه عمله " .

و هنا يجب التنويه إلى أنه يوجد اعتقاد من طرف المنظرين أمثال (Kulik, Oldham, et Hackman) (1975; O'Reilly et Roberts, 1987) ، على أن الخصائص الهيكلية للوظيفة هي المحدد الرئيسي للرضا الوظيفي (Thomas,2004) .

1. محتوى الدراسة

1.1. إشكالية و فرضيات الدراسة :

انطلاقا من كون طبيعة الوظيفة أحد المساهمين في الرضا الوظيفي مثلها مثل الأجر و الإشراف و غيرها ، و من الحاجة إلى ترجمتها لأبعاد محددة ، سيتم إختبار علاقة خصائص الوظيفة التي جاءت على يد (Hackman et Oldham 1976) بالرضا الوظيفي عن طريق الإشكالية التالية :

ما هي طبيعة العلاقة بين خصائص الوظيفة الخمس و الرضا الوظيفي عند موظفي المؤسسة العمومية

الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس ؟

كإجابة أولية على إشكالية الدراسة نطرح الفرضيات التالية :

أ - توجد علاقة بين تنوع المهارات و الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس .

ب - توجد علاقة بين هوية الوظيفة و الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس .

ج - توجد علاقة بين أهمية الوظيفة و الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس .

د - توجد علاقة بين الاستقلالية و الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس .

هـ- توجد علاقة بين التغذية العكسية و الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس .

2.2. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على الخصائص المختلفة للوظيفة و الرضا الوظيفي ، و الوقوف على العلاقة بينهما ، فضلا عن تقديمها لمعلومات ضرورية لمسيري القطاع الصحي عموما بشأن الإهتمام بتصميم وظائف تحوي خصائص معينة من شأنها أن تعزز الرضا لدى موظفيه و ترفع من الإنتاجية و القيمة المقدمة للمريض ، و ذلك بما ينعكس على جودة الخدمة الصحية.

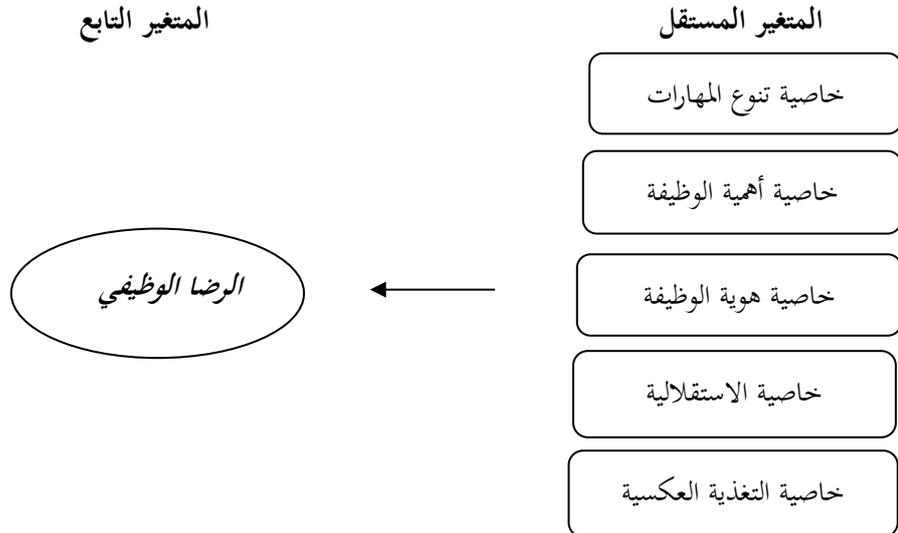
3.2 أهداف الدراسة :

يتمثل الغرض من الدراسة الحالية في محاولة التعرف على علاقة خصائص الوظيفة برضا موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس و بالتحديد :

- أ- علاقة تنوع المهارات بالرضا الوظيفي لديهم.
- ب- علاقة هوية الوظيفة بالرضا الوظيفي لديهم.
- ج- علاقة أهمية الوظيفة بالرضا الوظيفي لديهم.
- د- علاقة الاستقلالية بالرضا الوظيفي لديهم.
- هـ- علاقة التغذية العكسية بالرضا الوظيفي لديهم.

4.2 . منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف ، يفسر و يوثق الظاهرة محل الدراسة مع الإشارة إلى الشروط ، العلاقات الموجودة بين متغيراتها عن طريق مجموعة أدوات تتمثل في المقابلة ، تحليل الوثائق أو الاستبيان... الخ .



المصدر : من إعداد الباحثين

شكل رقم (01) : نموذج الدراسة

2. الإطار النظري :

1.3. نظرية خصائص الوظيفة

استمدت جذور هذه النظرية من نتائج الدراسة التي قدمها كل من (Turner et Lawrence 1965) و التي اختبرت تأثير مجموعة من الخصائص المحددة للوظيفة على الاستجابات العاطفية للموظفين و سلوكهم ، حيث افترض الباحثان أنه كلما تمكن و امتلك الموظف خصائص وظيفته كلما كان راضيا عنها ، و خلاصا إلى وجود علاقة إيجابية بين توفر خصائص معينة في الوظيفة و الرضا الوظيفي للموظف (Barnabe,1994) .

إذن، نظرية خصائص الوظيفة ل (Hackman et Oldham 1976, 1980) تصف العلاقة بين الخصائص الوظيفية والاستجابات الفردية من خلال أبعاد الوظيفة الخمسة التي يتوقع أن يزدهر فيها الموظف في عمله (Mukul,Rayhan,Hoque,& Islam,2013). و تتمثل هذه الأبعاد الخمسة فيما يلي (Fred C,2011) :

1.1.3. خاصية تنوع المهارات: يقصد به مدى احتواء الوظيفة على أنشطة مختلفة تتطلب استخدام عدد من المهارات المختلفة للموظف، بحيث ينظر إليها على أنها أكثر تحديا بسبب نطاق المهارات التي تحويها و تخفف الروتين الناتج عن تكرار العمل و تعطي الموظف شعورا أكبر بالكفاءة. فمثلا المساعد الإداري الذي يمتلك مهارات متعددة يمكن أن يؤدي عددا من المهام على اختلافها كجدولة الاجتماعات ، إجراء حجوزات في شركات الطيران و الفنادق ، إعداد التقارير المكتوبة و اللقاء بعملاء المنظمة ... الخ.

2.1.3. خاصية هوية الوظيفة: هي الدرجة التي تتطلب فيها الوظيفة إكمال جزء كامل و قابل للتحديد من العمل ، أي القيام بالعمل من بدايته إلى نهايته مع نتيجة واضحة له. فعند قيام الموظف بجزء صغير من الكل فإنه لا يستطيع تحديد المنتج النهائي لجهوده و بالتالي لا يستطيع الشعور بأي معنى للانجاز و المسؤولية ، على العكس من ذلك ، عندما تتسع المهام لإنتاج وظيفة كاملة أو جزء قابل للتحديد منها فقد تم التحديد و التأكيد على هويتها. فمصمم الملابس مثلا ستكون له هوية وظيفة محددة بدرجة كبيرة إذا ما قام بكل ما له علاقة باللباس كاملا كقياس الزبون ، واختيار النسيج ، وقطع و خياطة الثوب ، وتغييره ليتناسب مع الزبون و هكذا .

3.1.3. خاصية أهمية الوظيفة: هي الدرجة التي يكون للوظيفة فيها تأثير كبير على حياة الآخرين ، سواء كانوا في المنظمة مباشرة أو في البيئة الخارجية. فمن المرجح مثلا أن يدرك الباحثون الطبيون الذين يعملون في علاج الأمراض المزمنة أهمية عملهم في المجتمع، كما يمكن اعتبار المساهمات المتواضعة في المنظمة بأنها مهمة إلى الحد الذي يفهم فيه الموظفون دور وظائفهم في المهمة الكلية للمنظمة. المهم هو أنه يجب على هؤلاء الاعتقاد بأنهم يقومون بعمل هام في منظماتهم أو مجتمعاتهم ، أو كليهما.

4.1.3. خاصية الاستقلالية: تشير إلى الدرجة التي توفرها الوظيفة من الحرية و الانفرادية و التقدير للفرد في جدولة عمله و تحديد الإجراء الذي يجب استخدامه في تنفيذه ، فعلى الرغم من أن الموظفين مستعدين للعمل ضمن حدود المنظمة إلا أنهم يرغبون في درجة معينة من الحرية. كمثل على ذلك يمتلك مندوب المبيعات نسبة من الحرية في جدولة يوم عمله و البت في النهج المناسب لكل عميل دون إشراف.

5.1.3. خاصية التغذية العكسية للوظيفة: تعبر عن الدرجة التي يمكن أن تزود أنشطة و مهام الوظيفة نفسها الموظف بمعلومات مباشرة و واضحة عن فعالية ادائه لها ، أو تقديمها شفويا من قبل الإدارة أو موظفين آخرين ، و هو ما يجب

أن يحدث بشكل متكرر. فالطريقة الوحيدة التي تمكن الموظف من تعديل أدائه هي معرفة كيفية عمله الآن و ليس لاحقا.

إن الخصائص الثلاثة الأولى (تنوع المهارات، هوية الوظيفة و أهمية الوظيفة) من شأنها أن تولد لدى الموظف إحساسا بقيمة العمل ، أما خاصية الاستقلالية فتولد لديه الإحساس بالمسؤولية عن نتائج عمله ، بينما خاصية التغذية العكسية تمنحه القدرة على تقييم العمل ، و هي حالات نفسية ثلاث من شأنها أن تولد تحفيزا داخليا للموظف ، أداء وظيفيا عالي النوعية و موظف أكثر رضا، بالمقابل فإن انخفاض هذه النتائج غالبا ما يكون بسبب عدم تجربة الموظف للحالات النفسية الثلاث و التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال بيئة عمل تحوي وظائف مصممة وفقا للخصائص الخمس أو الأبعاد سالفه الذكر (Kass,Vodanovich,& Khosravi,2011) .

2.3. الرضا الوظيفي

يرى (Rayton, 2006) أن الرضا الوظيفي واحد من أكثر مواضيع سلوك الموظفين بحثا و عن كتب خلال الخمسين سنة الأخيرة . فقد اعتبره Luthans على أنه : "الموقف المطور من قبل الفرد حيال وظيفته و شروط العمل ". في حين عرفه (Spector 1997) على أنه : " متغير سلوكي موقفي يمكن قياسه من خلال ما يشعر به الفرد حيال العوامل المختلفة التي تتضمنها الوظيفة ، فهو استجابة عاطفية محددة اتجاه جوانب محددة من الوظيفة" (Bhavnar & Daviendre ,2013). و قد حدد (Spector 1997) تسعة أبعاد (09) للرضا الوظيفي يمكنها أن تساهم في تعزيزه تتمثل فيما يلي(Sumedho,2015) .

1.2.3. الأجر: تبعا ل(Noe et al 2010) هو أداة لتعزيز أهداف المنظمة ، يحدد من خلال مستوى الدفع (pay level) و هيكل الوظيفة ، يضم الأول كلا من الرواتب و المكافآت ، أما الثاني فيمثل الأجر النسبي للوظيفة مقارنة بغيرها داخل المنظمة.

2.2.3. الترقية: هي التقدم نحو منصب أعلى بما يجلبه ذلك من مزيد من التحدي ، الاستقلالية و المسؤولية.

3.2.3. الامتيازات: يشير إليها (Robbins and Judge 2009) على أنها وعود و تبادلات للمكافآت و الاعتراف و التقدير على العمل الجيد.

4.2.3. الإشراف: المشرفون هم أشخاص يعملون في المنظمة جنبا إلى جنب مع الموظفين بما يمكنهم أن يؤثروا على رضاهم الوظيفي ، فالمشرف من خلال قيمه ، فلسفته و مواقفه يمكن أن يعزز هذا الأخير لدى موظفيه خاصة إذا ما شعر هؤلاء بدعم منه على تحقيق أهدافهم الخاصة (Noe et al 2010).

5.2.3. شروط العمل : وصفها مركز (Brampton Small Business Enterprise) على أنها خطوات لإنهاء المهام التي يجب أن تتبع معيارا معيناً مرتكزا على لوائح القطاع ، قوانين و معايير شخصية ، كما يمكن أن تكون عبارة عن سياسات كسياسة التأمين و الضمان ، عمليات كعملية تجميع المنتج ، و معايير كتحديد دقيقة واحدة لزمان الاستجابة.

6.2.3. زملاء العمل: هم حسب (Noe et al 2010) أشخاص يعملون في المنظمة جنبا إلى جنب مع المشرفين ، يمكنهم أن يعززوا الرضا الوظيفي لدى بعضهم إذا ما كانت قيمهم ، فلسفاتهم و مواقفهم متماثلة و متشابهة لاسيما في حالة دعمهم لبعضهم البعض على تحقيق الأهداف الخاصة.

7.2.3. طبيعة العمل: وصفها (Lewis 2014) على أنها تتباين من وظيفة إلى أخرى و هي تضم كلا من روتين العمل ، خصائص الوظيفة و الوصف الوظيفي.

8.2.3. الاتصالات: تشير حسب (Noe et al 2010) إلى إعلام الموظفين الحاليين و طالبي التوظيف الجدد بعائدات و فوائد استثمار جهودهم في المنظمة .

9.2.3. المكافآت: هي مزايا إضافية تنقسم إلى قسمين تتمثل في التعويضات المالية و التعويضات غير المالية ، التعويضات المالية قد تكون مباشرة مثل المكافآت) أو غير مباشرة كخطط التقاعد، في حين التعويضات غير المالية تتألف مما تحويه الوظيفة نفسها كاستقلالية ، وبيئة العمل كظروف العمل ، ومرونة مكان العمل كالعمل بدوام جزئي و هو ما ذكره كل من (Mondy et Noe 2005 ، Spector, 2007) يضيف على أنها المزايا النقدية و غير النقدية التي قد تتواجد بحسب مراكز الموظفين و مواقعهم في المنظمة (Malik, Chishti & Shahzad , 2016) .

4. الدراسات السابقة

جدول رقم 01: دراسات سابقة حول العلاقة بين خصائص الوظيفة و الرضا الوظيفي.

العنوان	الباحث	محتوى الدراسة
Job characteristics Model and job Satisfaction	ZAFAR- UZ- ZAMAN ANJUM	هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين متغير خصائص الوظيفة المختلفة و متغير الرضا الوظيفي كسابقة له استهدفت 100 موظف من بنوك Lahore المختلفة ، واستخدمت استبيان التشخيص الوظيفي لكل من Katz and Mennen's Loci و كذا استبيان الرضا الوظيفي الذي تضمن اثنا عشرة فقرة لقياس كل من متغيري خصائص الوظيفة و الرضا الوظيفي. و تم استخدام نموذج الانحدار الخطي (Linear regression) لتحليل العلاقة بين المتغيرين، لتخلص الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بينهما ، خاصة بالنسبة لهوية الوظيفة التي تعتبر مؤشرا هاما و ايجابيا للرضا الوظيفي (Anjum , Javed ,& Rao,2014) . في هذا الإطار ، يجب الاضائة على نقاط الاتفاق و الاختلاف بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية ، فنقاط الاتفاق تتمثل في أن الدراستين تهدفان إلى إيجاد العلاقة بين متغير خصائص الوظيفة و متغير الرضا الوظيفي ، بينما تتمثل نقاط الاختلاف في الأداة التحليلية المستخدمة لهذا الغرض و النتائج المتوصل إليها .
Effects of Job Characteristics on Employee Satisfaction in the Public Radio Stations in Syria	Abdul Hamid al Khalil 2017	هدفت الدراسة إلى البحث عن تأثير خصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي في قطاع الإعلام العام في سوريا ، استهدفت 289 موظفا من الأقسام المختلفة بالإذاعة العامة ، تم استخدام استبيان تشخيص الوظائف ل (Hackman et Oldham 1975) و استبيان (Weissat et al, 1999) لقياس متغيري خصائص الوظيفة و الرضا الوظيفي على التوالي ، و خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي (Al khalil, 2017). اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المقياس المعتمد لقياس متغير الخصائص الوظيفية ، بينما اختلفتا في كل من : المقياس المعتمد لقياس متغير الرضا الوظيفي ، و نتائج كلي منهما ، فقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين متغير الخصائص الوظيفية الخمس و متغير الرضا الوظيفي ، و ذلك عكس الدرسة الحالية .

المصدر : من إعداد الباحثين

5. الإطار التطبيقي

1.5. مجتمع الدراسة و عينتها

اقتصرت مجتمع الدراسة على الممارسين الطبيين العاملين و ممارسي الصحة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر - غريس - و الذين يمثلون مئتين و ثمانية عشر موظفا(218) من إجمالي موظفي المستشفى موزعين على إحدى عشر مصلحة (11) و عشرون وحدة استشفائية (20) ، وزعت استبانته الدراسة على أربعة و ستين (64) موظفا من هؤلاء ، استرجع منها اثنتان و ستون (62) استبانته صالحة للمعالجة الإحصائية و هو العدد الممثل لعينة الدراسة.

2.5. الأدوات الإحصائية للدراسة

1.2.5. أداة قياس متغير خصائص الوظيفة: لقياس الخصائص الوظيفية الخمسة ضمن الدراسة الحالية تم استخدام نموذج التشخيص الوظيفي (Job diagnostic survey) المصمم من طرف Hackamn et Oldham في (1976) الذي طور لهذا الغرض (Hackman & Oldham, 1974) ، مع إدراج بعض الإضافات عليه حتى يتمكن المستقصى من فهم عباراته بدقة و وضوح .

2.2.5. أداة قياس متغير الرضا الوظيفي: تم استخدام استبيان الرضا الوظيفي (Job Satisfaction Survey) المصمم من طرف Paul E Spector في 1985 المكون من ست و ثلاثين (36) عبارة موزعة على تسعة أبعاد كل بعد ضم أربع عبارات (Spector, 1985) .

هذا و تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعود إلى Rensis Likert السيسولوجي في جامعة ميشيغان و يعتبر مقياس الاستجابة النفسية ، يستخدم بشكل أساسي في الاستبيانات للحصول على تفضيلات المستقصى أو درجة الاتفاق مع بيان أو مجموعة من البيانات ، يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعا ، حيث الذي توافق درجاته كلا من (Bertram, 2016):

غير موافق تماما ← 1 ، غير موافق ← 2 ، محايد ← 3 ، موافق ← 4 ، موافق تماما ← 5

و تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for social sciences) SPSS الطبعة 24 لإدخال استبيانات العينة و تحليل بياناتها إحصائيا.

3.2.5. ثبات و درجة موثوقية أداة القياس

معامل Cronbach alpha هو وسيلة للتحقق من الاتساق الداخلي لأداة القياس ، فهو يصف مدى وجود جميع بنودها و عباراتها ضمن نفس الهيكل و البنية ، بالإضافة إلى مدى الترابط بين الفقرات ، و يُعبّر عنه بقيمة تنحصر بين 0 - 1 ، أما درجة الموثوقية فتشير إلى مقدار الخطأ في أداة القياس و يتم الحصول عليه بتربيع معامل Cronbach alpha و طرح الواحد (1) منه كلما ارتفعت درجة الموثوقية ينخفض مستوى الخطأ (Tavakol & Dennik, 2011). في الدراسة الحالية نجد أن معامل Cronbach alpha بالنسبة لمتغير خصائص الوظيفة و متغير الرضا الوظيفي قدر بـ 0,854 و 0,832 على التوالي ، و هي نسب جيدة تجعل أداة القياس صحيحة و صالحة للاعتماد عليها في الدراسة الميدانية. أما درجة الموثوقية لمتغيري خصائص الوظيفة و الرضا الوظيفي فقد قدرت بـ 0,28 و 0,30 و هو ما يشير إلى ارتفاع مستوى الخطأ في أداة القياس و الذي قد يعود إلى طول الاستبيان الذي قد يجهد بتركيز المستقصى ، و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم 02 : معامل الثبات و درجة الموثوقية

متغيرات الدراسة	الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ %)	درجة الموثوقية
خصائص الوظيفة (المتغير المستقل)	23	,854	0.28
الرضا الوظيفي (المتغير التابع)	36	,832	0.30

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

4.2.5. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

جدول رقم 03 : توزيع أفراد العينة وفقا للخصائص الشخصية و الوظيفية للعينة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	23	37,1
	أنثى	39	62,1
السن	من 18 سنة – 25 سنة	36	58,1
	من 26 سنة – 35 سنة	18	29,0
	من 36 سنة – 45 سنة	5	8,1
	من 46 سنة – 55 سنة	2	3,2
	55 سنة فما فوق	1	1,6
المستوى الدراسي	ثانوي	34	54,8
	جامعي	34	54,8
	دراسات عليا	10	16,1
الوظيفة	طبيب عام	6	9,7
	طبيب نفسي	2	3,2
	ممرض رئيسي	4	6,5
	ممرض	17	27,4
	مساعد تمريض	30	48,4
سنوات الخبرة	مخبري	3	4,8
	أقل من 5 سنوات	51	82,3
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	6	9,7
	من 10 إلى 15 سنة	3	4,8
الأجر	أكثر من 15 سنة	2	3,2
	من 20.000.00 إلى أقل من 40.000.00 دج	49	79,0
	من 40.000.00 إلى أقل من 60.000.00 دج	11	17,7
	أكثر من 60.000.00 دج	2	3,2

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

من خلال الجدول رقم 03 يمكن ملاحظة أن نسبة الإناث هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية بغريس بنسبة قدرت بـ 62,1% مقابل 37,1% بالنسبة للذكور ، و هو ما يمكن إرجاعه إلى أن القطاع

الصحي في الجزائر يعتبر من أكثر المجالات استقطابا للإناث حيث يمثل التأطير النسوي فيها (65%) . فئة من 18 سنة إلى 25 سنة هي الفئة العمرية الغالبة على عينة الدراسة ، الامر الذي يعود الى حداثة توليها لمناصبها و هو ما يمكن استيضاحه من خلال النسبة المؤية المقدرة بـ 85.1% التي كانت من نصيب فئة الاقل من 5 سنوات خبرة في مؤسسة الدراسة ، فيما يخص المستوى التعليمي فإن الأرقام الموضحة في الجدول تشير إلى أن نسبة المستخدمين ذوي التعليم العالي و كذا الثانويين أخذوا أعلى نسبة بالتساوي تمثلت في 54,8% ، و هو ما تعكسه العينة ذاتها بتركزها على مستوى وظيفتي ممرض ذو التأهيل الجامعي و مساعد ترميض ذو المستوى الثانوي ، أما بالنسبة للتوظيف فإن عينة الدراسة مقسمة إلى ثلاث فئات متمثلة في مستخدمي السلك الطبي (أطباء عامون) ، الأخصائيون النفسانيون و مستخدمي السلك شبه الطبي المقسم بدوره إلى ممرضين رئيسيين و مريضين و مخبرين وكذا مساعد ترميض في الصحة العمومية الذين مثلوا الفئة الغالبة بنسبة قدرت بـ 48,4% ، حيث يغطي هؤلاء نسبة 70% من مجموع اليد العاملة الناشطة في سلك شبه الطبي على المستوى الوطني ، و على العكس من ذلك يلاحظ انخفاض عدد الأخصائيين النفسانيين و هو أمر عام بالنسبة للقطاع الصحي العمومي رغم الدور الكبير الذي تلعبه هذه الفئة في مرافقة المرضى قبل وبعد العلاج. في تمثيل العينة من ناحية الأجر نلاحظ تركيز عينة الدراسة في الفئة من 20.000.00 إلى أقل من 40.000.00 دج بنسبة قدرت بـ 79% ، و هو ما يمكن تفسيره بحداثة تولي أغلب أفرادها لوظائف في المؤسسة الاستشفائية العمومية بغريس (سنوات الخبرة توضح ذلك) ما ينتج عنه عدم حصول هذه الفئة على الحوافز و العلاوات المرتبطة بالترقية المتعلقة بدورها بالأقدمية أو سنوات الخبرة ، بالإضافة إلى انحصار أغلبهم في فئة مساعدي الترميض و هي الأقل أجرا بين جميع الفئات المستقصاة.

5.2.5 نتائج اختبار الفرضيات

معامل الارتباط بيرسون (Pearson) هو المعامل المستخدم لاختبار فرضيات الدراسة بما أنها علائقية تبحث من أجل معرفة العلاقة بين متغيراتها و بالضبط تحديد طبيعتها (طردية أو عكسية) و درجة قوتها .

الفرضية الأولى

H0: توجد علاقة بين متغير تنوع المهارات و متغير الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

جدول رقم 04 : نتائج اختبار الارتباط للفرضية الأولى

معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (Sig)	حجم العينة (N)	مستوى الخطأ
,330 ⁻	,009	62	0,01

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

يبين الجدول رقم 04 أن قيمة معامل الارتباط بين متغير تنوع المهارات و متغير الرضا الوظيفي قدرت بـ (-) 0.330 و هي دالة عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.009) و هو ما يعني عدم وجود علاقة بين المتغيرين بمعنى رفض الفرضية البدلية و قبول الفرضية العدمية . بأنه لا توجد علاقة بين متغير تنوع المهارات و الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

الفرضية الثانية

H0: توجد علاقة بين متغير هوية الوظيفة و متغير الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

جدول رقم 05 : نتائج اختبار الارتباط للفرضية الثانية

مستوى الخطأ	حجم العينة (N)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	
0,01	62	,001	-,405	علاقة هوية الوظيفة بالرضا الوظيفي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

يبين الجدول رقم 05 أن قيمة معامل الارتباط بين متغير هوية الوظيفة و الرضا الوظيفي قدرت ب (-0.405) و هي دالة عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.001) و هو ما يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين بمعنى قبول الفرضية البديلة و رفض الفرضية الصفرية و القول بأنه توجد علاقة عكسية بين المتغيرين .

الفرضية الثالثة

H0: توجد علاقة بين متغير أهمية الوظيفة و متغير الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

جدول رقم 06 : نتائج اختبار الارتباط للفرضية الثالثة

مستوى الخطأ	حجم العينة (N)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	
0,01	62	,103	,209	علاقة أهمية الوظيفة بالرضا الوظيفي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

يبين الجدول رقم 06 أن قيمة معامل الارتباط بين متغير أهمية الوظيفة و متغير الرضا الوظيفي تقدر ب (0.209) و هي دالة عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.103) و هو ما يعني عدم وجود علاقة بين المتغيرين و هنا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية العدمية و نقول لا توجد علاقة بين المتغير المستقل المتمثل في أهمية الوظيفة و المتغير التابع الذي يمثله الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

الفرضية الرابعة

H0: توجد علاقة بين متغير الاستقلالية و متغير الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

جدول رقم 07 : نتائج اختبار الارتباط للفرضية الرابعة

مستوى الخطأ	حجم العينة (N)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	
0,01	62	,000	-,490	علاقة الاستقلالية بالرضا الوظيفي

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

يبين الجدول رقم 07 أن قيمة معامل الارتباط بين متغير الاستقلالية و متغير الرضا الوظيفي تقدر ب (-0.490) و هي دالة عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.00) و هو ما يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما يستدعي رفض الفرضية العدمية و قبول الفرضية البديلة و القول أن هناك علاقة عكسية بين متغير الاستقلالية و متغير الرضا الوظيفي .

الفرضية الخامسة

H0: توجد علاقة بين متغير التغذية العكسية و متغير الرضا الوظيفي عند العينة المختارة .

جدول رقم 08 : نتائج اختبار الارتباط للفرضية الخامسة

مستوى الخطأ	حجم العينة (N)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	علاقة التغذية العكسية بالرضا الوظيفي
0,01	62	,000	-,653	

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS V 24 .

يبين الجدول رقم 08 ان قيمة معامل الارتباط بين متغير التغذية العكسية و متغير الرضا الوظيفي تقدر ب (-) 0.653) و هي دالة عند مستوى الخطأ (0.01) بمستوى دلالة قدره (0.00) و هو ما يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين و هنا يتم رفض الفرضية العدمية و قبول الفرضية البديلة و القول بأنه توجد علاقة عكسية بين المتغيرين.

6. تحليل النتائج

تعترف هذه النظرية على أن الخصائص الأساسية للوظيفة لا تؤثر بنفس الطريقة على جميع الموظفين في المنظمة ، فهي تؤثر على أولئك الذين يملكون الرغبة القوية و الحاجة الملحة لبلوغ الشعور بالنمو الوظيفي ، و لعل نتائج الدراسة الحالية داعمة لهذا التوجه و هو ما يمكن أن نستشفه من خلال التحليل التالي لنتائجها :

6-1- على عكس ما جاءت به نظرية (Hackman et Oldham (1976) محل الدراسة و كذا الدراسات السابقة ، و التي اعتبرت في مجملها أن تنوع المهارات كبعد من أبعاد الخصائص الوظيفية هو أكثر بعداً يمكنه التأثير على الرضا الوظيفي ، أتت الدراسة الحالية و أثبتت انه لا توجد علاقة بين المتغيرين ، و هو ما يدل على أن المهام التي تقوم بها العينة المدروسة من ممارسي الصحة العمومية في المؤسسة الإستشفائية العمومية غير معقدة ، و لا تحوي الكثير من المهارات ، أو ليست ذات الطبيعة الصعبة ، و هو ما قد يؤثر على الرضا الوظيفي لهذه العينة بشكل سلبي ؛ إضافة إلى ذلك ، تتميز الخدمة الصحية المقدمة من طرف هؤلاء بالروتين القاتل مما يجعل الموظف يُعاني من التدمير الدائم في المؤسسات الصحية العمومية خصوصاً .

6-2- العلاقة العكسية بين متغيري هوية الوظيفة و الرضا الوظيفي ، يمكن إرجاعها إلى قيام ممارسي الصحة العمومية بالمؤسسة محل الدراسة بمهام محددة وفقاً لما تمليه المراسيم التنفيذية المُنظمة لذلك ، و هو ما يعني الرفع من مسؤولياتهم ، و التي لا ينجح عنها بالضرورة الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لديهم ، بل و قد تتكون علاقة عكسية بين المتغيرين من جراء ذلك ، خصوصاً إذا لم تكن الوظيفة ذات الهوية (التي يتوجب على الموظف القيام بها من بدايتها إلى نهايتها بمفرده) مصحوبة بالرفع في مستويات الأجور لديهم .

6-3- بالنسبة للفرضية الثالثة فقد جاءت نتائجها لتؤكد على عدم وجود علاقة بين أهمية الوظيفة و الرضا الوظيفي عند ممارسي الصحة العمومية المكونين لعينة الدراسة ؛ و قد تعود أسباب ذلك إلى أنها (العينة المختارة) تعتبر أعمالها غير هادفة و غير مفيدة لغيرها سواء داخل أو خارج المستشفى ، خصوصاً إذا ما أخذنا بعين الاعتبار نوعية الخدمة الصحية المقدمة للمريض و التي تتسم بالكثير من المحسوبة و اللامسؤولية في ظل منظومة صحية عمومية عاجزة عن إيجاد حلول لمشاكل تعاني منها منذ أمد بعيد (جاء في المقدمة ذكر لبعضها) ، و هو ما يُصعب على هؤلاء التدخل من اجل تغيير هذا الوضع للأفضل ، نظراً لهذه الأسباب يبقى بعد أهمية الوظيفة كأحد أبعاد خصائص الوظيفة بعداً محايداً في

صناعة الرضا الوظيفي لديهم و ذلك إلى حين تغير المنظومة الصحية و الوعي الجمعي لموظفيها بنبيل ما يمتنونونه للمجتمع ككل .

4-6- في حين أوجدت الدراسة وجود علاقة عكسية بين متغيري الاستقلالية و الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة ؛ فالرفع من مستوى الاستقلالية يؤدي إلى الرفع من مستوى الرضا الوظيفي أو الأداء فقط في إطار وظائف ذات تنوع عال في المهارات ، و هي السمات التي لا تتوفر في وظائف فئة لأبأس بما من عينة الدراسة كونها محدودة التعليم بإثباتها لمستوى الثالثة ثانوي فقط ، و هو ما يعكس محدودية كفاءتها و مهاراتها ، بالإضافة إلى أن هذه الخاصية تكون مهمة أيضا في حال وجود مشاكل معقدة تحتاج إلى الاستقلالية في اتخاذ القرار حيالها ، من جهة أخرى ، فإن العينة المدروسة و التي تمثل جزءا من قطاع صحي عمومي تقوم بممارسة مهام محددة سلفا ضمن مراسيم تنفيذية خاصة .

5-6- أما بالنسبة للتغذية العكسية كآخر بعد من أبعاد خصائص الوظيفة ، فقد خلصت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة عكسية لهذا المتغير مع متغير الرضا الوظيفي ، و هو ما يمكن تفسيره بأن التغذية العكسية يكون لها تأثيرات إيجابية على الموظف إذا ما كان مستقلا في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته ، و هو ما يعكس أن العينة محل الدراسة ليس لها ذلك ، فمن أين يمكنها أن تتلقى تغذية عكسية منفردة و بعيدة عن المشرف (المقصود بالمشرف رئيس المصلحة) فيما يخص النتائج الحالية للأداء ، أما بالنسبة للتغذية العكسية المتأتية من المشرفين و بالعودة إلى الدراسة السابق ذكرها على مستوى المؤسسات العمومية و الخاصة بالجزائر، يمكن إعاز العلاقة السلبية بين المتغيرين إلى ضعف الاتصال و التنسيق بين المدراء من جهة و الطاقم الطبي من جهة أخرى .

الخاتمة

نظرية خصائص الوظيفة ل Hackman et Oldham (1976) انطلقت من علاقة التأثير الإيجابي لخصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي ، على عكس الدراسة الحالية التي تراوحت نتائجها بين عدم وجود العلاقة او العلاقة العكسية و التي ان أوجدت تكون ضعيفة بين متغيراتها ، ذلك لاعتبارات عدة على رأسها أن العينة التي مثلت المؤسسة العمومية الإستشفائية دالي عبد القادر قد تستمد رضاها الوظيفي من متغيرات أخرى لم تأت الدراسة على ذكرها و من هنا تتضح أهمية توسيع نطاق البحث بإدراج عوامل أخرى للدراسة .

لكن هذا لا ينف ضرورة الإهتمام بخصائص معينة في الوظيفة من بينها:

أ- الاستقلالية في أداء المهام لما توفره من جدارة في إنهاءها دون الاعتماد على الكثير من الدعم من المشرفين فهذا يؤدي إلى دقة و كفاءة أدائها ، يعزز جهود الموظف ، يرسخ فيه (الشعور بالملكية) و يرفع من مستوى الرضا الوظيفي لديه .

ب- أما بالنسبة للتغذية العكسية المتأتية من المشرفين فإنها تمكن الموظف من معرفة جودة أدائه و بالتالي يتمكن من إجراء تعديلات مناسبة على أدائهم بما أنهم بذلوا الكثير من الوقت فيه .

المراجع البيبليوغرافية

المراجع الأجنبية :

- Abdul Hamid al Khalil.(2017). Effects of Job Characteristics on Employee Satisfaction in the Public Radio Stations in Syria, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(7), 294-304.

- Abu Zafar Ahmed Mukul, Shah Johir Rayhan, Fazlul Hoque, Faijul Islam.(2013). Job characteristics model of Hackman and Oldham in garment sector in Bangladesh: a case study at Savar area in Dhaka district. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences* ,188-195.
- Adrian Thomas,Walter C Buboltz S , Winkelspecht Christopher S.(2004) Job characteristics and personality as predictors of job satisfaction. *Organizational Analysis, Center for Advanced Studies in Management*,2(12), 205-219.
- Bernadeta Goštautaitė., Ilona Bučiūnienė.(2010). Inegration job characteristics model into the person environment fit framwork, *economics and management*,15 ,01-07.
- Bhavna Malik., Daviender Narang.(2015). A study on the impact of job characteristics on key attitudes of faculty members in professional educational institutes *,European scientific journal, European Scientific Institute* ,16(11),442-456.
- Clermont Barnabé.(1994). La théorie des caractéristiques des emplois de Hackman et Oldham: une recension des écrits, *McGill Journal of Education* ,3(29),309-324.
- Fred C Lunenburg.(2011). Motivating by Enriching Jobs to Make Them More Interesting and Challenging. *International journal of management, business and administration* , 1(15) ,01-11.
- Hackman J Richard., Oldham Greg R.(1974). The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects.*Manpower Administration (DOL)*, 01-87.
- Mohsen Tavakol.,Reg Dennick.(2011). Making sense of Cronbach's alpha.*International Journal of Medical Education* , 2,53-55.
- SaqibYaqoob Malik., Anwar Fazil Chishti.,Saqib Shahzad.(2016).Measuring Employees' Job Satisfaction as Moderated by Cultural Dimension Power Distance in Public and Private Sectors' Pakistani Organizations.*International Journal of Management Sciences and Business Research* , 5(12),221-243.
- Spector.(1985). Measurement of human service staff satisfaction development of the job satsisfaction survey. *American journal of cummunity psychology* ,13(6),693-731.
- Steven J. Kass., Stephen J. Vodanovich., Jasmine Y. Khosravi . (2011).Applying the job characteristics model to the college education experience. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning* , 4 (11) ,56-68.
- Sumedho Sumedho .(2015).The Effect of Nine Facerts of Job Satisfaction for Creative Employees in Creative Agency. *International Business Management Program* , 1(3) , 21-27
- Zafar-UZ-Zaman Anjum., Lou Fan Muhammad Fahad Javed.,Arslan Rao.(2014). Job characteristics model and job satisfaction. *International Journal of Education and Research* , 11(2), 241-262.

المواقع الإلكترونية :

- Dane Bertram ,2016 ,**Likert Scales** ,Retrieved from:
<http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.

ملحق رقم 01: استبانة الدراسة

الملاحق :

المتغيرات الشخصية

الجنس

أنثى

ذكر

الوضعية العائلية

السن

من 25-18 سنة من 35-26 سنة من 45-36 سنة

من 55-46 سنة 56 سنة فما فوق

المستوى الدراسي

ثانوي جامعي دراسات عليا

سنوات الخدمة

أقل من 05 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الدخل

أقل من 20.000 دج من 20.000 الى أقل من 40.000 دج

من 40.000 إلى أقل من 60.000 دج أكثر من 60.000 دج

الوظيفة

طبيب عام طبيب نفسي ممرض رئيسي

ممرض مساعد تمريض مخبري

المتغير	أبعاد المتغير	الفقرات المعبرة عن البعد	غير موافق تماما	غير موافق	موافق	موافق تماما
متغير	خاصية تنوع المهارات	وظيفتي تنطوي على قدر كبير من المهام المتنوعة.				
		وظيفتي تتطلب مني استخدام عدد عال من المهارات و المواهب المتنوعة				
	خاصية هوية الوظيفة	وظيفتي تنطوي على القيام بوحدة كاملة و محددة من العمل، بمعنى الجزء الذي أقوم به من عملي له بداية و نهاية واضحة .				
		توفر لي وظيفتي فرصة لإنهاء المهام التي أباها بمفردي				
		وظيفتي مجرد جزء صغير من العمل الكلي الذي يتم إنجازه من طرف أشخاص آخرين (زملاء) ، أو آلات أوتوماتيكية .				
		من المحتمل أن تؤثر نتائج عملي على حيوية الموظفين				

					الآخرين أم أنه لا يوجد تأثير لها .		
					تؤثر نتائج عملي على حياة و رفاهية أشخاص آخرين	خاصية أهمية الوظيفة	خصائص الوظيفة
					من المحتمل أن يتأثر عدد من الاشخاص بالطريقة التي تؤدي بها وظيفتي		
					وظيفتي ذات أهمية في مخطط عمل المؤسسة .		
					تؤثر وظيفتي على وظائف زملائي في العمل .		
					تتيح لي وظيفتي فرصة اتخاذ القرار عن برجمة مواقيت عملي .	الاستقلالية في جدول العمل	خاصية الاستقلالية
					وظيفتي تسمح لي بترتيب أولويات عملي بمفردتي .		
					وظيفتي تسمح لي بالتخطيط لكيفية القيام بعملتي .	الاستقلالية في أساليب العمل	
					تتيح لي وظيفتي دائما اتخاذ قرارات حول الطرق التي استخدمها لإنهاء عملي .		
					تمنحني وظيفتي فرصة كبيرة من الاستقلالية و الحرية في كيفية القيام بعملتي .	الاستقلالية في اتخاذ القرار	
					وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرار الشخصي فيها .		
					تمنحني وظيفتي مسؤولية كاملة تقريبا عن اتخاذ القرار حول كيفية القيام بها .	الاستقلالية في اتخاذ القرار	
					هناك بعض الأمور في وظيفتي تعتبر خارجة عن السيطرة و لا استطع اتخاذ قرارات فيما يخصها.		
					وظيفتي تمنحني فرصا معتبرة للاستقلالية و الحرية في كيفية و توقيت القيام بها		
					توفر لي وظيفتي معلومات(دلائل) عن مدى جودة أدائي لها ،دوما الحاجة إلى الرجوع إلى المشرفين و زملاء العمل لفعل ذلك .	التغذية العكسية (الآتية من الوظيفة نفسها)	
					مجرد القيام بالعمل المطلوب مني يمنحني فرصا كثيرة للتعرف على أدائي (على سبيل المثال الجودة و الكمية		
					اتلقى من المشرفين و معاونين آراءهم حول جودة أدائي لوظيفتي		
					المشرفين يسمحون لي غالبا بمعرفة طريقة أدائي لوظيفتي عند الانتهاء منها .		
					أشعر أنني أتقاضى أجرا عادلا عن العمل الذي أقوم به	بعد الأجر	
					العلاوات التي أتقاضاها قليلة جدا ومتباعدة زمنيا.		
					عندما أفكر بالأجر الذي أتقاضاه أشعر بتقدير المؤسسة لي.		
					اشعر بالرضا عن الفرص المتاحة في زيادة الأجر		
					هناك فرص كثيرة للترقية في عملي .	بعد الترقية	
					الموظفون الذين يؤدون عملهم بصورة جيدة يحظون بفرص للترقية .		

