

قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري - الميلية - جيجل

أ.د/عبد الفتاح بوخمخم.

أ/شريف عمارة.

مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع
جامعة منتوري قسنطينة

ملخص

أصبح الرضا الوظيفي موضوعا يحظى باهتمام كبير من طرف الباحثين، فقد كان يحتج بأن الإجابة على أسئلة مثل "كيف يشعر الناس تجاه أعمالهم"، بلا معنى، لكن في الواقع فهي تحمل معلومات مفيدة عن سلوك الفرد كترك العمل، التغيب والإنتاجية، بل تعدى ذلك، فاعتبر مؤشرا قويا للتنبؤ بالرفاه العام للأفراد، بالإضافة إلى النتائج القيمة التي تترتب عن الرضا الوظيفي على الجانبين الإنساني والمالي.

Summary

Become job satisfaction a subject of great interest by researchers, it has been argued that the answer to questions like "how people feel toward their work," without meaning, but in fact it carries useful information about the behavior of the individual person, such as work, absenteeism and productivity, but worse; He considered a strong predictor of general well-being of individuals, in addition to the valuable results that arise from job satisfaction on both sides of humanitarian and financial.

المقدمة

ان أهمية فرضية العامل السعيد أو الراضي تتزايد بنفس وتيرة التغيرات التي تطرأ على طبيعة العمل، وحسب "هاورد" (Haward) في 1995 فالانتقال إلى عصر المعلومة أدى إلى تغيير التركيز في العمل من صناعة المنتجات إلى تسيير وتوفير المعلومة. هذا التحول في التركيز أدى إلى تزايد عدد الوظائف التي مهمتها تقديم الخدمات، واعتماد أكبر على فرق العمل ونشر المعلومة، ومشاركة أكبر من العمال. العديد من الصناعات تتغير بسرعة ومنظمات ناجحة توفر منتجات وخدمات جديدة وتتبنى طرق عمل أكثر ابتكارا. هذه التغيرات حولت طبيعة العمل بطرق زادت من تأثير الرضا أو السعادة والرفاه على إنتاجية العامل. لهذا فان الاهتمام بالعامل السعيد أو الراضي جاء في وقته ليواكب التحول في طبيعة العمل في عصر العولمة¹.

نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك، من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عن كونه متغيرا مستقلا تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها، كما أنها تحت المنظمة على اتخاذ الإجراءات الضرورية لتجنب المخرجات الغير مرغوب فيها وتعزيز الأمور المرغوب فيها من خلال تحسين الرضا الوظيفي.

مما سبق فان هذه المداخلة تهدف إلى التنويه بأهمية قياس الرضا الوظيفي و أشهر مقاييسه، وكذلك بالدور الكبير لرضا العاملين في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، والذي تبرز أهم معالمه فيما يلي:

- تهدف إدارة الجودة إلى تحقيق الإستفادة المثلى من القوى العاملة بالمنظمة من خلال العمل الجماعي والمشاركة في صنع القرارات ، لذا تنادي هذه النظرية بمنح العاملين الصلاحية للسيطرة على نشاطاتهم واتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم وتقدير إنجازاتهم ، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بإزالة الحواجز التنظيمية ، وتوحيد الأهداف ، وإيجاد بيئة تنظيمية تركز على العمل الجماعي ، وتشجع مشاركة العاملين في قرارات التحسين من خلال فرق العمل المشكلة لهذا الهدف ، وينبغي أن يتوفر في البيئة التنظيمية الشعور بالنقطة المتبادلة ، وحرية التعبير عن الرأي، لكن ماهي أهمية هذه التدابير وترتيبها بالنسبة للعامل ومدى تعبيرها عما يحتاجونه فعلا؟ ؛

- اذا كانت من بين اهم التحديات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة الشاملة هو عدم تقبل العمال (الاطباء والمرضى بصفة خاصة وسائر افراد الهيئات العاملة بالمستشفيات) لبرامج الجودة، اذا هناك حالات عدم رضا معبر عنها، لابد من قياسها لمعرفة منشئها الفعلي، والتخلي عن القرارات الارتجالية المبنية على التخمين والاعتقاد الشائع بان ما يريده العمال معلوم مسبقا.

- العلاقة المباشرة بين رضا العاملين، وخاصة العاملين في الخط الامامي (المرضى)، ورضا الزبون (المرضى)، هذا الاخير يعتبر من اهم اهداف ادارة الجودة الشاملة ومن اكبر تحدياتها؛

- علاقة الرضا الوظيفي للعاملين بالاداء المالي للمؤسسة مروراً برضا الزبون.

وسيتم معالجة هذا الموضوع وفق العناصر الآتية:

1. مفهوم الرضا الوظيفي

1.1. تعريف الرضا الوظيفي:

تنوعت تعاريف ومسميات الرضا الوظيفي، حيث تم تقسيم هذه التعاريف حسب مشاعر الرضا؛ فقد تمثل محصلة كلية لشعور الفرد اتجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب وعناصر محددة لعمله؛ أي أن رضا الفرد اتجاه عمله يمكن أن يعبر عنه بدرجة رضاه الكلي أو العام عن العمل، كما يمكن التعبير عنه بالرضا عن جوانب جزئية معينة تتكون منها المشاعر اتجاه

العمل مثل درجة الرضا عن الأجر، أو درجة الرضا عن الإشراف أو درجة الرضا عن نوع أو محتوى العمل... الخ.

أ. عند الحديث عن الرضا الوظيفي سيكون من المنطقي أن نبدأ تعريفه كما يلي²:
لغويا: رضي، رضا، رضوانا، مرضاة عنه وعليه.

- راض عن الشيء: أختاره وقنع به؛

- والرضا هو السرور واللذة الناتجة عن إكمال وإنجاز ما كنا ننتظره ونرغب فيه.

إجراءيا: الرضا هو الدرجة التي يقيّمها الفرد من خلال إجابته على مجموعة من العبارات التي تقيس مدى ارتياحه ورضاه عن العوامل المرتبطة بعمله؛

الرضا الوظيفي الكلي أو الإجمالي (Overall job satisfaction) والذي يعتبر مؤشر عام لاتجاهات الفرد نحو وظيفته بصورة إجمالية، وكذلك اتجاهاته نحو العوامل المختلفة الخاصة بها، فالبارة التالية "صفة عامة، أنا حقيقة أحب وظيفتي، بالرغم من وجود بعض الجوانب التي تحتاج لتحسين" والعبارة "عموما أنا سعيد بوظيفتي الحالية" تعبر كليهما عن الرضا الوظيفي الإجمالي، والذي يمثل متوسط اتجاهات الفرد نحو الأوجه المختلفة للوظيفة.

أما الرضا الوظيفي الجزئي فيعبر عن النزعة لدى الفرد بأن يكون راضيا بدرجة ما عن العوامل المختلفة للوظيفة، وتتجسد هذه النزعة عندما نجد أحد العاملين في المنظمة يقول "أنا أحب عملي ولكنني أكره رئيسي المباشر" أو "هذا المكان يدفع لي راتبا منخفضا، ولكنني أشعر بالراحة مع الأفراد الذين أعمل معهم". إن مثل هذه الأمثلة تعكس اتجاهات مختلفة لأحد الأفراد نحو جوانب متعددة ومنفصلة حول الوظيفة³. فالرضا الوظيفي سواء كان كليا أو جزئيا فهو يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة شعور الفرد بالسعادة⁴.

إضافة إلى التعاريف السابقة فمن المفيد النظر إلى مفهوم الرضا الوظيفي كمتغير تابع أو متغير مستقل.

واستنادا إلى نتائج الدراسات فيمكن شرح ذلك كما يلي⁵:

الرضا الوظيفي كمتغير تابع هو ناتج عن التفاعل المعقد بين العديد من العوامل؛ والعوامل الأكثر ذكرا تتضمن خصائص الفرد (قيمه، اهتماماته، حاجاته واتجاهاته)، خصائص المنظمة (المكافآت، الممارسات، بيئة العمل، الزملاء في العمل والمشرف المباشر)، وخصائص العمل في حد ذاته (أنواع المكافآت الداخلية، درجة الاستقلالية وتنوع النشاطات). إن مقدار توفر هذه المتغيرات هو الذي يحسن أو يذني من مستوى الرضا الوظيفي للعمال.

أما الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يتمثل في كون أي زيادة لمستوى الرضا الوظيفي ستزيد كلا من الإنتاجية، جودة العمل، معدلات الاحتفاظ في المنظمة، كما تخفض كلا من ظاهرة التغيب، دوران العمل، الإثهاك في العمل، بينما انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ينتج عنه الآثار العكسية.

رغم تطور تعريف الرضا الوظيفي عبر العقود فأغلب الرؤى تشترك في الاعتقاد بأن الرضا الوظيفي هو "ردة فعل عاطفية إيجابية تتعلق بالعمل"، وفي الحقيقة هناك اتفاق بين الباحثين حول تعريف الرضا الوظيفي، ولكن نقطة الاختلاف بينهم تكمن في تحديد العوامل المسببة له⁶.

2.1. قياس الرضا الوظيفي

في هذا العنصر سيتم التطرق لأهم الأمور التي تريد من فهم عملية القياس من خلال توضيح أهمية هذه العملية، وذلك لما يجوب هذه الأخيرة من جدل وعدم ثقة من طرف متخذي القرار، أما العنصر الثاني سيتم التعرض فيه بشيء من التفصيل لمقاييس الرضا الوظيفي:

1.2.1. أهمية قياس الرضا الوظيفي

إن كل سلوك معقد يبنى على الطريقة التي تعلم الفرد النظر بها إلى بيئته من خلال الخبرة، وبالرغم من أن هذا أمر واضح، إلا أنه من الأشياء التي تتجاهل باستمرار في التطبيق، فمثلاً، مدير مصنع ما قد يدهش غالباً إذا وجد أن مصنعه الذي يبدو له مكاناً محبوباً وجذاباً، لا يبدو كذلك للعمال. الإجابة ببساطة تامة هي أن العمال لا يخبرون نفس المصنع، فعلى أساس حاجاتهم يكون المصنع مكاناً مختلفاً تماماً عن ذلك الذي يخبره المدير. إن المصنع مكان مختلف بالنسبة لكل جماعة منفصلة في داخل المبنى، وحتى كل فرد ينظر إليه على أساس اتجاهه الخاص ومظهره العقلي، فما يبدو للمدير "كسلاً" قد يبدو للعامل "راحة" وما يكون للمدير "ملاحظة أثناء الشغل" لا تكون بالنسبة للعامل إلا "تجسساً"، كل ينظر إلى الموقف من إطار مرجعي مختلف، وبحالة مختلفة من الاتجاهات. لذا فمن المستحيل فهم أي فعل دون النظر إلى كيفية رؤية الفرد للموقف، أي إذا نظر إليه من داخل الموقف المحيط أصبح من المستطاع فهم كل السلوك، أما إذا تم عزل السلوك عن الموقف بدا السلوك عديم المعنى. من هذا المنطلق، إذا اعتبر سلوك معين أنه سيئ في إطار موقف معين، ربما يقال أنه غير معقول، إلا أنه "لا يوجد سلوك غير معقول بمعنى أنه غير مفهوم أو مسبب" وهذا مبدأ أساسي في علم النفس، وهذا ما عبر عنه "ثورمان ماير" (N.Maier) في الكلمات التالية: "نحن نعلم - من وجهة النظر السيكلوجية - أن كل سلوك مسبب، ولا بد أن نعرف - طالما أن هذه حقيقة - أن كل أمر يفعله الإنسان فإنه يفعله لسبب وجيه وكاف. وإذا ما غيرنا علة سلوكه أو السبب فيه، حينئذ، وحينئذ فقط، سوف يتغير هذا السلوك، إلا أنه بدلاً من البحث عن الأسباب حينما يحدث خطأ ما، فإننا غالباً ما نلوم أحداً آخر، ولهذا نحاول - بطريقة لا شعورية أحياناً - أن نحمي أنفسنا من النقد لأننا قد ساعدنا في تمهيد السبيل للنتائج غير المستحبة. وواضح أن هذه الاستجابة الطبيعية ليست هي المنهج الصحيح أو العلمي لفهم الطبيعة الإنسانية. وفي الحقيقة، فاللوم يجنبنا الموضوع فقط، وأما حل مشكلة السلوك المستهجن فهو أن نجد مسببات ذلك السلوك، وحينئذ نعالج المواقف التي كونت هذه المسببات"⁷. مما يذكر ضمناً هنا، هو أنه من المستطاع فهم كل أنواع السلوك مهما بدا أمرها بسيطاً أو معقداً.

انطلاقاً مما سبق، فإن الأسئلة الهامة عن الاتجاهات - والذي الرضا الوظيفي هو أحدها - هي: أولاً، كيف تكتشف ونقاس. ثانياً، ما إذا كان من الممكن تغييرها، وكيف يتسنى ذلك. في الواقع هناك ثلاثة اعتراضات ممكنة قد تثار ضد استخدام قياس الرضا الوظيفي في المنظمة⁸:

ويتمثل الاعتراض الأول في كون محاولة الكشف عما يفكر فيه العامل إنما هو علامة ضعف، وأن صاحب العمل الكفاء الذي يسيطر على رجاله لا يحتاج إلى أن يشغل باله بهذا الأمر. والرد على هذا الاعتراض هو أن الضبط المبني على الخوف والنظام الاستبدادي يدل على العجز ونقص في احترام كرامة الإنسان، على عكس النمط الآخر من الضبط وهو السيطرة الشرعية المبينة على التعاون، وهذه تحتاج إلى معلومات حول تفكير الآخرين. وأنه لخطأ تام في فهم مقاييس الاتجاهات أن نفترض أنها تطبق لهدف تدليل العمال وإجابتهم إلى كل ما يريدون، فكل ما تفعله هذه المقاييس هو إشارتها: أولاً إلى أن بعض الشكاوي الحقيقية التي تتبنى على وقائع موضوعية تحتاج إلى علاج. وثانياً، بعض الشكاوي التي تتبنى على سوء الفهم المتبادل يمكن أن تعالج بالمناقشة والإيضاح، مثال على ذلك، أن يكشف البحث الدقيق عن عدم وجود أساس موضوعي للشكاوي المتعلقة بالجو في مكان العمل، مثل درجة الحرارة والغبار، بل إن قدراً كبيراً من أساس الشكاوي ينصب على "الجو" بمعناه المجازي، فقد يتعلق التمرير برئيس غير كفء. والاعتراض على الظروف الفيزيائية إنما هو إزاحة الستار عن السبب الحقيقي للاضطراب. وفي أي حال، فالقياس وسيلة للكشف عن مجال التوتر في المنظمة، هذا الأخير معناه العجز.

والاعتراض الثاني هو أن مثل هذه القياسات غير ضرورية لأن الإدارة تعلم مسبقاً ما يفكر فيه العمال وما يشعرون به. وهذا الاعتقاد شائع جداً (ولا يصدق إلا نادراً) حتى أنه يمكن أن يدرج دائماً في مجموعة "الأقوال المأثورة". وقد عرض "بنج" (Benge) حالة مصنع نسيج؛ حيث أكد له مدير الإدارة أن المصنع "عائلة واحدة كبيرة وسعيدة"، حتى أنه كان يعرف كل موظف باسمه الأول، وأنه قريب جداً من الصورة حتى أنه استطاع أن يشرف تماماً على الموقف. وبعد أسبوعين، قام العمال بإضراب خربوا فيه الآلات تخريباً جسيماً، وعطلوا العمل الجاري، وقد أغلق المصنع ولم يفتح بعد ذلك. في الحقيقة، أنه مهما كان لرجال الإدارة من حصافة أو معرفة، فمن المستبعد أن تكون لهم أي معرفة حقيقية بما يفكر فيه العمال.

أما الاعتراض الثالث على مقياس الاتجاهات هو ميلها إلى الاتجاه العلمي، أي أنها قد تكون غير مضبوطة: أولاً، لأن العمال قد يخافون الإجابة عن الأسئلة بأمانة. ثانياً، لأن الآراء قد لا ترتبط بالأفعال. في الحالة الأولى فإن الخوف مرتبط بكيفية تطبيق الاستقصاء، ولكن مثل الظاهرة قد لا تميل للبروز في حالة الاستغناء عن الأسماء. أما في الحالة الثانية فقد بحثها الكثير من السيكولوجيون، وقاموا بربط نتائج مثل هذه المقاييس بأفعال المستجوبين، وبرهنت كل البحوث على أن المقاييس دقيقة بحق.

كما أن بعض تكاليف دوران العمل يمكن حسابها مباشرة وبسهولة مثل إمكانية تقييم تكلفة إعلانات التوظيف للعمال الجدد في الجرائد... الخ. مع ذلك، العديد من تكاليف دوران العمل (وعموماً أكثرها تأثيراً) لا يمكن حسابها موضوعياً، ولكن لأبد من تقديرها، على سبيل المثال، كيف يمكن تقدير التكاليف التالية⁹:

- التكاليف التي يحدثها العمال الذين يعلمون أنهم سيرحلون ولكن يبقون في المنظمة لمدة معينة، وبشكل متزايد يفشلون في تحقيق كل من مقاييس الجودة، الكمية وتوقعات الزبائن ومقاييس أخرى.

- تكلفة توفير التدريب للعمال الجدد وذلك باستخدام طريقة قد تضيق الوقت في تعلم مهام جديدة قد لا يحتاجها العامل فعلا أو أحيانا يقضي الوقت في تعلم مهام قد تعلمها سابقا.
- تكلفة الأخطاء البريئة (The Honest Mistakes) التي يرتكبها العامل الجديد عندما يريد العمل بشكل جيد ولكن معرفته ومهارته غير كافية لتحقيق ذلك.
- التكلفة التي تنجم في حالة وجود نقص في فريق عمل المنظمة (وخاصة بعد حالات دوران العمل للكفاءات)، والطاغم المتوفر لا يستطيع تحقيق مقاييس الجودة.
- مما سبق فإن الدراسات المسحية للحالة المعنوية لها ثلاث وظائف هي¹⁰:
- تعتبر وسائل لكشف المصادر الخاصة بعدم الرضا والاضطراب بين العمال في مرحلة مبكرة، وغالبا ما ترتبط هذه بأمور من المستطاع إصلاحها بسهولة متى عرفت، وبذلك يتجنب الاضطراب المحتمل.
- من الحقائق المعروفة أن التعبير عن الآراء والاستنكارات بهذه الطريقة، يعمل كصمام أمان قد يصرف كثيرا من الاستنكارات، حتى في المنظمة ذات الحالة المعنوية المنخفضة (فالقياص في حد ذاته يخفف التوتر ويميل إلى رفع الروح المعنوية).
- قد يستفاد من الآراء التي يكشف عنها القياص حينما تعد الإدارة سياستها، وحينما تقام التغييرات، وفي تدريب الرؤساء. كثير من المنظمات تتفق أموالا كثيرة على أمور لا يرغب فيها العمال ولا يحتاجونها، في حين أنها تتجاهل أموراً بسيطة تماماً، تكلف القليل أو لا تكلف شيئاً، لأنها تبقى غير معروفة، وحينما لا يظهر العمال إلا قليلاً من الحماس للأمور الجديدة وغير المرغوب فيها، تشعر الإدارة بالغم وتشكو بمرارة من "جحود" عمالها.

2.2.1. مقاييس الرضا الوظيفي

انه من المهم وجود قياسات للرضا الوظيفي تستمر لفترات طويلة، فمن المستحيل دراسة شيء إذا لم تستطع قياسه. إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق. إلى حد ما، فإن الدليل المتراكم عبر السنوات يؤيد كون قياسات الرضا الوظيفي ذات بناء واسع القبول.¹¹

انطلاقاً مما سبق، فقد استخدمت بعض قياسات الرضا الوظيفي بشكل واسع على مر السنين، أربع منها موصوفة فيما يلي:

1. مؤشر وصف الخدمة (The Job Descriptive Index (JDI):

لقد لاقى هذا المقياس رواجاً كبيراً، حيث تم تطويره في أواخر الستينيات من طرف "سميث" (Smith)، "كندال" (Kendall) و"هولين" (Hulin) في 1969. عينة من مكونات مؤشر وصف الخدمة موضحة في الجدول رقم (01):

الجدول رقم (01): عينة من مكونات مقياس "مؤشر الخدمة" (JDI).

فكر في عملك الحالي. في الفراغ الموجود بجانب كل كلمة أو جملة أكتب:		
- نعم : إذا كانت تصف عملك.		
- لا : إذا كانت لا تصف عملك.		
- ؟ : إذا كنت لا تستطيع اتخاذ القرار.		
العمل	الأجر	الترقّيات
-جذاب	-بالكاد تستطيع العيش بهذا الدخل	-الترقيات محدودة
-مرضي	-سيء	-الترقية حسب القدرة
-تستطيع رؤية النتائج	-ذو أجر جيد	-ترقيات دورية

Source: Steve M. Jex, op, cit, p: 12.

هناك أمر يمكن ملاحظته مباشرة هو أن هذا المؤشر سمي كذلك لأنه يطلب من المستجوبين وصف أعمالهم، فمستخدمي هذا المقياس يتحصلون على علامات أوجه متعددة من الوظيفة ومحيط العمل؛ حيث يقيس الرضا استنادا إلى 5 أوجه: الأجر، الترقّيات أو فرص الترقية، زملاء العمل، الإشراف والعمل في حد ذاته.¹²

رغم كون بعض مستخدمي هذا المقياس يمجون علامات (نتائج) الأوجه المختلفة لتشكيل مؤشر الرضا الإجمالي، إلا أن هذه الممارسة غير منصوح بها من طرف مطوري مؤشر وصف الخدمة (JDI)¹³.

الميزة الأساسية لمؤشر وصف الخدمة هو وجود قدر كبير من المعطيات تدعم صدق بنائه. زيادة على ذلك، البحث مستمر في محاولة لتحسين هذا المقياس، سواء من طرف مطوريه أو باحثين آخرين، فمثلا، "روزنوسكي" (Roznowski) في 1989 استخدم إحصائيات متطورة لتطوير أفضل للعبارات، والذي من شأنه أن يحسن من ثبات وصدق المقياس، كما أن "سميث" (Smith) وزملاؤها قاموا بتحديث وتحسين المقياس بتعويض بعض عباراته، وأيضا قاموا بإضافة مقياس للرضا الإجمالي قاموا بتسميته "العمل بشكل عام"¹⁴ (والذي سيتم تناوله في العنصر اللاحق). أحد نتائج الجهود المبذولة في هذا البحث هو المقدار المعترف من المعطيات المعيارية عن مؤشر وصف الخدمة التي قد تراكمت على مر السنوات. لذلك، فإذا أراد باحث أو استشاري استخدام

هذا المؤشر لقياس الرضا الوظيفي لعينة من الممرضين، سيكون بمقدوره أن يقارن نتائجه لعينة معيارية لنفس المهنة، كما يمكن أن تكون مقارنات معايير الجماعة ذات فائدة كبيرة إذا كان مسيرو الإدارة العليا يريدون معرفة مستويات الرضا لعمالهم مقارنة مع عمال آخرين في نفس الوظائف أو في نفس الصناعة.

نظرا للمقدار الكبير من البحث الذي خص به مؤشر وصف الخدمة فإنه لا توجد مساوئ كثيرة مرتبطة بهذا المقياس، ويذكر "سباكتر" (Spector) في 1997 أن هذا المؤشر قد يكون من أكثر قياسات الرضا الوظيفي تطورا وصحة¹⁵. مع ذلك، فهناك مأخذ على هذا القياس ظهر مع مرور السنين، ويتمثل في نقص مقياس للرضا الوظيفي الإجمالي، لأن هذا المؤشر لا يمكنهم من ذلك. لمعالجة ذلك، ابتكر مطورو هذا المؤشر مقياس العمل بشكل عام؛ حيث تم تصميم هذا المقياس بعد مؤشر وصف الخدمة إلا أنه يتكون من عدد من الصفات والعبارات عن العمل بشكل عام بدلا من أوجه محددة للعمل.

بقي أن نشير إلى أن دراسات الصدق لمؤشر وصف الخدمة تم إجراؤها على مدار خمس سنوات بداية من 1959، ولقد تم التوصل لنفس النتائج. انطلاقا من هذه الأخيرة، استنتج أن قياسات هذا المؤشر لها مستويات عالية من صدق التمييز والتقارب؛ التمييز يعني أنه لصدق البناء يجب أن يتميز هذا القياس عن قياسات لمتغيرات أخرى، أما التقارب فهو توضيح المقياس للتقارب مع قياسات أخرى من نفس البناء. وفي هذا الصدد توصل "بالزر" (Balzer) في 1997 إلى دليل صدق التقارب حيث وجد أن هذا المؤشر مرتبط بشكل عالي مع القياسات* الأخرى للرضا الوظيفي كمقياس الأوجه، مقياس التصنيف الرقمي، وتذكر "سميث" (Smith) في 1969 أن طريقة وضع العلامات لمؤشر وصف الخدمة هي أفضل إجراء لذلك.¹⁶

قد تم إجراء عملية التأكد من الثبات الداخلي لصيغة مؤشر وصف الخدمة لسنة 1997 مع مقياس العمل بشكل عام (JIG) باستخدام 1600 حالة، وتم التوصل إلى أن لديه ارتباطا عاليا مع معامل الثبات (ألفا) من 0.86 إلى 0.96. إن العمل في الوظيفة الحالية كان لديه معامل ارتباط يقدر بـ 0.90، الأجر الحالي كان لديه معامل ارتباط يقدر بـ 0.86، فرص الترقية بمعامل ارتباط يقدر بـ 0.87، أما الإشراف فله معامل ارتباط يقدر بـ 0.91، في حين أن العلاقة مع الزملاء له نفس معامل الارتباط السابق بـ 0.91. وأخيرا، تحصل العمل بشكل عام (JIG) على أعلى معامل ارتباط يقدر بـ 0.92.¹⁷

ب. مقياس العمل بشكل عام (The Job -In-General (JIG))

إن مقياس العمل بشكل عام (JIG) تم تطويره من طرف "إرونسون" (Ironson)، "سميث" (Smith)، "برانيك" (Brannick)، "غيبسون" (Gibson) و"بول" (Paul) في 1989، لقد صمم

لقياس الرضا الإجمالي بدلا من الرضا الجزئي (أو عن الأوجه المختلفة للعمل). صيغته هي نفسها لمؤشر وصف الخدمة (JDI)، ويحتوي على 18 عبارة، كل عبارة تمثل صفة أو جملة صغيرة حول العمل بشكل عام بدلا من استخدام وجه ما. يرى "ايرونسون" وزملاؤه أن الرضا الإجمالي ليس مجموع الأوجه الفردية ويجب أن يقاس باستخدام مقياس عام مثل مقياس العمل بشكل عام¹⁸.
أنظر الجدول رقم (02) والذي يمثل ثلاث عبارات من مقياس العمل بشكل عام (JIG).

الجدول رقم (02): ثلاث عبارات من مقياس العمل بشكل عام (JIG).

فكر في عملك بشكل عام. ما هو شعورك في أغلب الوقت؟ في الفراغ بجانب كل كلمة أو جملة موجودة في الأسفل أكتب:

- نعم - إذا كانت تصف عملك .
 - لا - إذا كانت لا تصف عملك.
 - ؟ - إذا كانت لا تستطيع اتخاذ القرار.

العمل بشكل عام

— غير مرغوب فيه
 — أفضل من الكثير من الأعمال
 — بغض جدا

Source : Paul E. Spector, op, cit, P: 18.

يشير "ايرونسون" وآخرون في 1989 إلى أن معاملات الاتساق الداخلي (Internal Consistency) تبدأ من 0.91 إلى 0.95 عبر العديد من العينات، كما يذكرون أن مقياس العمل بشكل عام (JIG) مرتبط بشكل جيد مع قياسات أخرى عامة للرضا الوظيفي.¹⁹

إن هذا المقياس قد يكون اختيارا جيدا لقياس الرضا الإجمالي عندما يكون ذلك محل الاهتمام بدلا من الأوجه المختلفة للعمل. عادة ما تستخدم مقاييس الأوجه (Facet Scales) لقياس الرضا الإجمالي من خلال دمج نتائج الأوجه الفردية، وهذا يمكن تبريره بحقيقة أن الأوجه ترتبط غالبا بشكل جيد مع الرضا الإجمالي، على سبيل المثال، وجد "ايرونسون" وآخرون في 1989 ارتباطا يقدر بـ 0.78 بين مقياس العمل بشكل عام (JIG) و الوجه الخاص بالعمل لمؤشر وصف الخدمة (JDI).²⁰

مع ذلك، وجهت بعض الانتقادات لمثل هذه الممارسة، فعملية جمع نتائج الأوجه تعبر عن قياسها كلها، وكل منها يساهم بشكل متساو في الرضا الإجمالي. في الحقيقة، لا يبدو أن كل وجه له

نفس الأهمية بالنسبة لكل فرد، ولهذا فجمع الأوجه هو عبارة عن تقريب للرضا الإجمالي (Overall)، لكن قد لا يعبر بدقة عن الرضا الشامل (Global) للأفراد.²¹

ج. استبيان مينسوتا (The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

لاقى هذا المقياس قبولا واستخداما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي، هذا الاستبيان قد طور من طرف فريق من الباحثين من جامعة مينسوتا وهم: "وايس" (Weiss)، "داوس" (Dawis)، "انغلند" (England)، "لوفكويس" (Lofquist) في سنة 1967.²² إن الصيغة المطولة من هذا الاستبيان تتكون من مئة عبارة مصممة لقياس الوجوه العشرين للعمل الموضحة في الجدول رقم (05). هناك أيضا الصيغة المصغرة لاستبيان مينسوتا تتكون من 20 عبارة. مع ذلك، فالشكل المصغر ليس مصمما لإعطاء نتائج عن وجوه الرضا الوظيفي.

تتكون عبارات استبيان مينسوتا من عبارات حول أوجه متعددة من العمل، ويطلب من المستجوب الإشارة إلى مستوى رضاه بخصوص كل منها. مقارنة مع مؤشر وصف الخدمة (JDI) فاستبيان مينسوتا (MSQ) قياس مبني بصفة كبيرة على العاطفة، لذلك فالإجابات تشير إلى حب ذلك الشيء أو كرهه أكثر منها عملية وصف له.²³

كما نرى في الجدول رقم (05) فإن الأوجه في كثير من الأحيان أكثر تدقيقا من مقياس مؤشر وصف الخدمة ومسح الرضا الوظيفي (JSS) -والذي سيتم التعرض له بعد هذا العنصر-، على سبيل المثال، الرضا حول الإشراف مقسم إلى مكون مرتبط بالعلاقات الإنسانية أو الشخصية ومكون مرتبط بالكفاءة التقنية. أما العمل في حد ذاته فهو معبر عنه في العديد من الأوجه، متضمنة الانتفاع بالقدرة (Ability Utilization) -أي مدى توظيف الفرد لقدراته في هذا العمل-، الانجاز، النشاط، الإبداع، الاستقلالية والتنوع.

الجدول رقم (03): الأوجه العشرين لاستبيان مينسوتا (MSQ)

النشاط
الاستقلالية
التنوع
المكانة الاجتماعية
الإشراف (العلاقات الإنسانية)
الإشراف (التقنية)
القيم المعنوية
الأمن
الخدمة الاجتماعية
السلطة
الانتفاع بالقدرة
سياسات وممارسات المنظمة
التعويض
النقد
المسؤولية
الإبداع
ظروف العمل
زملاء العمل
الاعتراف
الانجاز

Source : Paul E. Spector, op, cit, P : 16.

رغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الاستبيان، فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى، على سبيل المثال، عبارات الإشراف في مسح الرضا الوظيفي (JSS) تعكس كلا من جانبي العلاقات الإنسانية والكفاءة التقنية.²⁴

مثل مؤشر وصف الخدمة (JDI) فقد أجري بحث معتبر من أجل تطوير استبيان مينسوتا (MSQ) والتأكد من صدق بناءه. إن هذا الاستبيان يوفر حقا معلومات عن مدى رضا العامل حول الأوجه المختلفة للوظيفة ومحيط العمل. كما ذكر آنفا، هذا النوع من المعلومات تكون ذات فائدة

كبيرة، خاصة إذا كانت المنظمات في إطار إجراء استقصاءات داخلية عن آراء العمال، على سبيل المثال، إذا تم إيجاد أن الرضا عن وجهه محدّد أقل بكثير مقارنة بالأوجه الأخرى، فالمنظمة قد تحتاج لإجراء تغييرات في هذه النقطة.

العيب الوحيد لاستبيان مينسوتا هو الطول، بالنسبة للصيغة الكاملة المتكونة من 100 عبارة، فمن الصعب إدارتها خاصة إذا كان الباحث يريد قياس متغيرات أخرى. كما أن الصيغة المصغرة بـ 20 عبارة تبقى أطول من العديد من قياسات الرضا المتوفرة.²⁵

د. مسح الرضا الوظيفي (JSS) :

يتمتع هذا المقياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكمترية، حيث في الأصل تم تطويره من طرف "سبكتور" (Spector) في 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، هذه الأوجه مع وصف وجيز لها موضحة في الجدول رقم (06).

الجدول رقم (04): الأوجه التسعة لمسح الرضا الوظيفي (JSS).

الوجه	الوصف
الأجر	الرضا عن الأجر والزيادات فيه
الترقية	الرضا عن فرص الترقية
الإشراف	الرضا عن المشرف المباشر
المزايا	الرضا عن المزايا
العوائد المشروطة	الرضا عن العوائد (ليس شرطاً مالية) تقدم للأداء الجيد
ظروف التشغيل	الرضا عن القواعد والإجراءات
زملاء العمل	الرضا عن زملاء العمل
طبيعة العمل	الرضا عن نوع العمل المؤدى
الاتصال	الرضا عن الاتصال داخل المنظمة

Source : Paul E. Spector, op, cit, P : 08

مقارنة بالقياسات الأخرى الموصوفة سابقاً، هذا المقياس يعتبر نموذجياً؛ حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل، والمستجوبون مطالبون بالإشارة إلى أي مدى يوافقون على كل عبارة من خلال وضع دائرة حول أحد الأرقام الست. ونظراً لطبيعة هذا القياس، فهذا المقياس يعتبر أكثر شبهاً بمؤشر وصف الخدمة (JDI) لأنه أكثر وصفاً في طبيعته من استبيان مينسوتا. مع ذلك، وعلى عكس مؤشر وصف الخدمة يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي (JSS) في الحاسوب عن طريق جمع نتائج الأوجه، وبما أن كل وجه من الأوجه التسعة يتكون من 4 عبارات، فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجمالي عن طريق جمع نتائج كل عبارة.²⁶

و يوضح سباكتر (Spector) معياري الصدق والثبات لمقياسه كما يلي:²⁷

1- دليل الصدق لمقاييس الرضا الوظيفي ثم توفيره من خلال الدراسات التي تقارن مقاييس مختلفة بوحدات آخر وعلى نفس العاملين، على سبيل المثال، 5 أوجه للرضا الموجودة في مسح الرضا الوظيفي (JSS) وهي الأجر، الترقية، الإشراف، زملاء العمل وطبيعة العمل، ترتبط بشكل جيد مع الأوجه التي تخص مؤشر وصف الخدمة، والذي من المحتمل أنه أكثر مقاييس الرضا الوظيفي صدقا. هذه الارتباطات مصنفة من 0.61 لزملاء العمل إلى غاية 0.80 للإشراف. لقد وضح مسح الرضا الوظيفي (JSS) أيضا ارتباطه بعدد من المقاييس والمتغيرات التي تم التطرق إليها في الأدبيات التي لها ارتباط مع مقاييس الرضا الوظيفي، وتتضمن خصائص العمل من بينها: العمر، الغياب، الالتزام الوظيفي، الممارسات الإدارية، الرغبة في ترك العمل ودوران العمل.

2- تقديرات الثبات وتنقسم إلى نوعين :

- تقديرات ثبات الاتساق الداخلي (Internal Consistency Reliability)، وهي تشير إلى أي درجة تتصل عبارات مقياس ما بآخر، والاتساق الداخلي العالي يعبر عن تقييم نفس المتغير. في استقصاء لعينة تتكون من 3067 فردا باستخدام مقياس مسح الرضا الوظيفي (JSS)، وجد أن معامل ألفا مرتب من 0.60 لزملاء العمل إلى 0.91 للمقياس الإجمالي، مع العلم أن الحد الأدنى والقياسي المقبول للاتساق الداخلي هو 0.70. وهذا يعني أن المقياس الفرعي "زملاء العمل" أقل مما يريد الباحثون رؤيته.

- ثبات الاختبار وإعادة الاختبار (Test_Retest reliability) وتعكس ثبات المقياس عبر الزمن، فمعطيات الثبات لمسح الرضا الوظيفي (JSS) متوفرة من عينة صغيرة فقط، متكونة من 43 عامل، قيم الثبات مرتبة من 0.37 إلى 0.74. إن ثبات الرضا يدعو للاهتمام في مجال زمني قدر بـ 18 شهرا والذي حدث أثناء العديد من التغيرات وتتضمن مثلا، تغيير في الإدارة العليا وإعادة التنظيم. كما قام سباكتر (Spector) بجمع قاعدة بيانات معتبرة لهذا المقياس، تتضمن تنوعا من حيث أصناف العمل، المنظمات وحتى البلدان.²⁸

2. علاقة الرضا الوظيفي بالأداء المالي (Financial Performance)

إن التحدي الذي يواجه إدارة الأعمال هو إيجاد ميزة تنافسية تصمد وتبقى على المدى الطويل، حيث تكون هذه الميزة مبنية على نقاط اختلاف لا يمكن مجاراتها بالنسبة للكثير من المسيرين، فالتحدي يبدو ثقيلًا وغير قابل للحل. في الوقت الذي تشدد فيه معظم المنظمات على خلق أنواع أعمال جديدة وتخفيف التكاليف، فإن عددا متزايدا منها تعلمت أن أكثر الأصول أهمية في

المنظمة هو رأس المال البشري، ونتيجة بحث كبير توضح أن العمال الراضون يساهمون في خلق رضا كبير للزبائن، وهذا الأخير بدوره يؤدي إلى أرباح كبيرة للمنظمة. بعبارة أخرى، خلق بيئة عمل تتميز بعمال راضيين ومحفزين قد أثبت أنه ضروري لتحقيق أهداف ربحية، الوفاء بالوعد التسويقية والمنافسة على المدى الطويل²⁹. في هذا المعنى، يقول "دان ا. شولتز" (Don E. Schultz) أن: «البحث المكثف حول رضا الزبائن... يبين العلاقة بين رضا المستهلك، ولاء الزبون، والعمال المشتركين والمدعمين لأهداف المنظمة»³⁰. وفي الكتاب الذي يحمل عنوان "The Enthusiastic Employee : How companies profit by giving workers what they want" قدم "دافيد سيروتا" (David Sirota) وزملاؤه نتيجة ثلاثين عاما من البحث والتي مفادها أن العمال المتحمسين يتشابهون في مستوى إنتاجهم وأدائهم، في حين يفوق مستواهم نظراءهم الأقل رضا³¹.

يفرض كلا من الزبائن وحاملي الأسهم احتياجات للجودة، التكلفة، والآجال. كل هذه الأمور تضغط على العمال، تخفض من مستوى جودة ظروف العمل، وأحيانا تجعلهم يخسرون أعمالهم. لقد اهتمت أبحاث كثيرة بالعلاقة المباشرة بين اليد العاملة والزبون؛ حيث وضحت علاقة قوية بين رضا العامل ورضا الزبون³². هناك أبحاث أخرى، وضحت علاقة بين رضا الزبون والنتائج بالنسبة لحاملي الأسهم، هذه الأبحاث دعمت اعتقاد المسيرين ومدراء الموارد البشرية القائل بأن: العامل الفرح = الزبون الفرح = حامل أسهم فرح. إذا فالاهتمام برضا العمال الذين لديهم علاقة مباشرة - على الخصوص - مع الزبائن عموما سيحسن من النتائج³³. إذا كانت المعاملة الحسنة للعمال مجرد المعاملة فقط، رغم كون المعاملة الأخلاقية تعتبر سلوكا يشكر عليه في حد ذاته، فهذا يعبر عن جزء فقط من الصورة، لكن الأمر يتعلق بالاهتمام بالعمال بطريقة تجعلهم يشعرون بالسعادة عند الاعتناء بالزبائن³⁴. يذكر "دافيد مايستر" (David Maister) صاحب كتاب "Practise what you preach" أن «تجاهات العامل تؤدي بشكل واضح إلى نتائج مالية»³⁵.

وقام "جيمس أوكلي" (James Oakely) بدراسة حملت عنوان "علاقة الخصائص التنظيمية باتجاهات وسلوك العامل"؛ حيث بينت نتائج الدراسة وجود علاقة واضحة بين رضا العامل والأداء المالي³⁶، وساهم فيها ما يقارب 100 منظمة إعلامية في الولايات المتحدة الأمريكية ومثلت 5000 عامل شاركوا فيها، وتمثلت النتائج الأساسية في أن الاتصال هو العنصر الوحيد من الخصائص التنظيمية الذي يفسر رضا العامل، وبدوره رضا العامل يؤدي إلى اشتغال العامل بالمنظمة، والمنظمات التي لديها عمال مشتغلين بها يكون لديها زبائن يستخدمون منتجاتها بصفة دائمة، مما يؤدي إلى ربحية أعلى.

وعلى النقيض من العديد من الدراسات الحديثة، فالدراسة السابقة تضمنت دراسة عمال ليس لديهم اتصال مباشر مع الزبائن، لكن تؤثر اتجاهاتهم على المستوى السفلي. في هذا الإطار قال "جيمس أوكلي" (James Oakely) لمجلة "Workforce Management Magazine": «إن الصلة تكون

عن طريق تأثير العمال على الزبائن، فهناك علاقة بين الاتجاه والربحية...، هذه العلاقة تتحقق عن طريق عنصر "زبائن راضين"، أي أن هذا الأخير يمثل جسرا بين الاتجاه والربحية. إذا، توجد صلة مباشرة بين رضا العامل ورضا الزبون، ومن تم بين هذا الأخير وتحسين الأداء المالي».³⁷

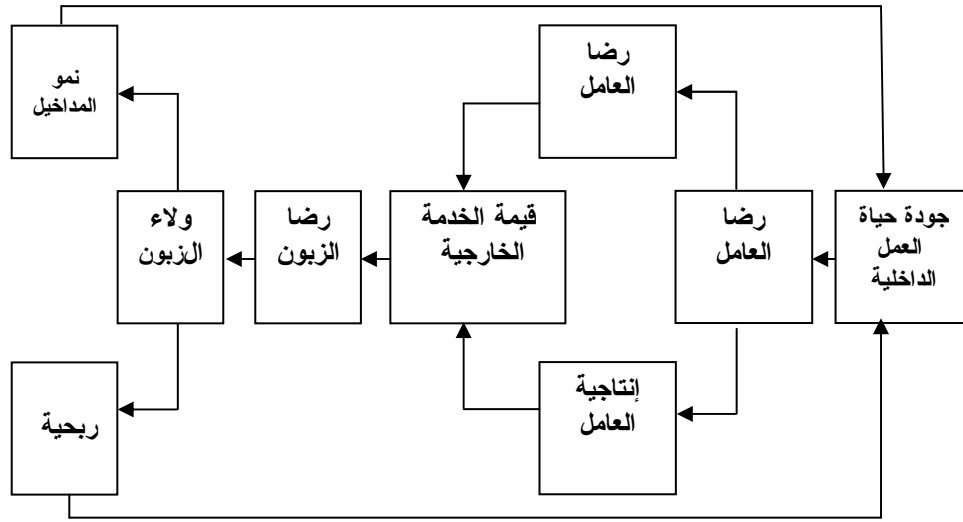
لعل ما يدعم النقطة السابقة، ما قاله "بودهافي" (Powdhavee) في 2007 - في المؤتمر الدولي الذي حمل عنوان "السعادة والسياسية العامة" والذي عقد في تايلاند-«... خلال العقود القليلة الماضية، كانت هناك حركة لدى الاقتصاديات تطالب فيها بأن يعبر عن المنفعة من خلال السعادة، والتي يمكن بل يجب قياسها. إن التطور مغدّى بالاهتمامات المتزايدة، ومن خلال الدلائل المتركمة سواء من خلال الملاحظة للواقع أو من خلال التجارب في المخبر فإن الأفراد قد لا يتصرفون دائما بشكل عقلاني عندما يضعون قراراتهم الخاصة بالاستهلاك»³⁸، أي أن الفرد أو الزبون يبحث عن السعادة من خلال اقتناء المنتج أو الخدمة وبالتالي فأى شيء قد يؤثر على هذه السعادة قد يؤدي إلى تغيير في قرار الشراء والاستهلاك، سواء بالإيجاب أو السلب. هنا يدخل تأثير العامل بسلوكه، وكيفية معاملته للزبون ومدى جودة الخدمة المقدمة من طرفه. في هذا الصدد يذكر "ثينلي" (Thinley) في 2007 «المجتمع الإنساني ليس سوقا يتنافس فيه الأفراد للربح من بيع السلع وتقديم الخدمات... الإنسان أقرب ليكون كائنا اجتماعيا منه كائنا اقتصاديا، يحس بالرفاه بدرجة أكبر من خلال النمو العقلي والتغذية الروحية منها بالعوائد المالية...»³⁹.

إن فكرة وجود صلة أو جسر بين رضا العامل والأداء المالي أصبحت بشكل متزايد موثقة، ويسمى "جيمس ل. هسكت" (James L. Heskett) و "ارل ساسر" (Earl Sasser) و "ليونارد شيلزinger" (Leonard Schlesinger) هذا الجسر بـ "سلسلة خدمة - ربح" (Service - Profit chain) والذي يمثل عنوان كتابهم، والتي تبدأ من الجودة الداخلية للحياة في العمل إلى إنتاجية العامل، الولاء، الرضا ثم إلى جودة خدمة الزبون إلى رضا الزبون، فوائده وفي النهاية ينتج عنها مداخيل وأرباح كثيرة كما في الشكل (01).

يعرض "إدوارد لولر" (Edward Lawlar) في كتابه: "Treat people right" دلائل قوية تدعم المنطق الذي بنيت عليه هذه الحلقات، ولكن يقدم أيضا ملاحظة ذكية: «إن جوهر اهتمام العديد من الأفراد حول الحكمة من وراء معاملة الآخرين بطريقة جيدة، هو الاعتقاد بوجود صراع غير قابل للتسوية بين ما هو جيد للعمل وما هو جيد للعمال»⁴⁰. وفي أحد المقالات القيمة في مجلة "Harvard Business Review" بعنوان "وضع سلسلة خدمة-ربح في الخدمة" ذكر "جيمس ل. هسكت" وزملاؤه أنه لتحسين جودة الخدمة المقدمة، يجب تسخير معظم وقتك وانتباهك لزبائنك والعمال الذين يتفاعلون معهم. قد يقال لماذا؟ لأن قيمة الحياة (Lifetime Value) للزبون يمكن أن تكون كبيرة جدا؛ فقيمة الحياة هو مفهوم استشرافي، حيث لا يهتم بالماضي، يساعد في معرفة مقدار الربح الذي نحصل عليه من زبون معين في المستقبل؟ إن عدد السنوات مهم، لأنه قد يحدد طريقة التعامل مع

كل زبون. مع ذلك، فالفائدة الحقيقية لقيمة الحياة لا تكمن في الأرقام، ولكن في استخدام هذه الأرقام، فبنون استراتيجيات مبتكرة فإن أرقام قيمة الحياة (LTV) دون فائدة⁴¹.

الشكل رقم (01): العلاقات في سلسلة خدمة - ربح.



Source: Leigh Branham, op, cit, p: 155.

كما قامت نفس المجلة السابقة (HBR) بتلخيص لمقال "هسكت" (Hesketts) من خلال التنويه إلى مقارنة نظامية (Systematic Approach) لتحقيق هذا الهدف «... عندما نقوم بحساب أثر رضا العامل، الولاء والإنتاجية على قيمة المنتجات والخدمات المسلمة للزبون، يمكنك بناء رضا وولاءه. من هنا نستطيع تقييم الأثر على النمو والربحية. إن ربط كل هذه القياسات يعطيك نظرة عن سلسلة خدمة- ربح، كما أن فهم العلاقات ضمن الحلقات المختلفة للسلسلة يساعدك في رسم استراتيجيات شاملة لميزة تنافسية دائمة⁴²». إضافة إلى ما سبق، قامت المنظمة الاستشارية المتخصصة بدراسة قيمة برامج رأس المال البشري "Watson Wyatt Worldwide" بدراسة ممارسات الموارد البشرية لـ 1500 منظمة في شمال أمريكا وأوروبا، ولقد تم التوصل إلى أن ممارسات رأس المال البشري المتفوقة هي مؤشر رئيسي للأداء المالي⁴³؛ حيث تناولت الدراسة 43 ممارسة والتي لها أثر إيجابي في خلق القيمة لحملة الأسهم، وتُضح أن التحسين المعتبر لهذه الجوانب مرتبط برفع قيمة السوق بـ 47%، ومن بين أهم هذه الجوانب التي ساهمت في هذا الرفع نذكر المكافآت الإجمالية، مكان العمل المرن والذي تسوده الروح الجماعية، كفاءة التوظيف

قياس الرضا الوظيفي للمرضى في المؤسسة الاستشفائية العمومية
بوخمخم - عمارة
والاحتفاظ، نجاعة عملية الاتصال، نوع التكنولوجيا المستخدمة في خدمات الموارد البشرية،
والاستخدام الحذر للموارد⁴⁴.

فالعديد من الدراسات تدعم الارتباط " إن العمال الراضون عن أعمالهم وعن منظماتهم هم
الأقرب لخلق زبائن راضين"⁴⁵، فعندما يشعر العمال بارتباطهم بالمنظمة فإنهم يميلون لمشاركة
صورهم وأحاسيسهم الإيجابية حول المنظمة مع الزبائن، وعندما يتعرض الزبائن لمثل هذه الشهادات
المشجعة من طرف العمال فإنهم يستجيبون لصالح المنظمة⁴⁶، أي من خلال الزيادة في الإقبال على
منتجات وخدمات المنظمة مما يحقق للمنظمة عوائد مالية مرتفعة. كما أن الرضا الوظيفي يمكن أن
يعتبر على الأقل مؤشر جيد لجودة العمل، فقد اقترح تقرير التوظيف في أوروبا (EU Report)
لسنة 2002 إدخال الرضا الوظيفي في مفهوم جودة العمل،⁴⁷.

إن الفائدة الواضحة من كل هذه الدراسات ومثيلاتها هي أن العلاقات بين رضا العامل
والأداء المالي لن تبقى مدة أطول في الحقل النظري، فهذه العلاقة واقعية إلى حد بعيد، وفهم ذلك أمر
ضروري لقادة الأعمال اليوم.

3. تقييم الرضا الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

1.3. تعريفه

نركز في هذا البحث على أحد أهم المؤسسات العمومية الاستشفائية للولاية، والمتمثل في
مستشفى منتوري بشير، وهو مستشفى يقدم خدماته منذ 12 نوفمبر 1986، ويقع على بعد 2 كلم من
مركز دائرة المليية بالمنطقة المسماة " زاهر"، حيث يتربع هذا المستشفى على مساحة قدرها
1000م². كما يجب التنبيه للتغيير الذي حدث في تصنيف المؤسسات العمومية الصحية، حيث تنقسم
الهيكل الصحية بالجزائر إلى قسمين: المؤسسات الصحية العمومية (القطاع العام)، والمؤسسات
الصحية الخاصة، هذه الأخيرة تم إنشاؤها من طرف الخواص بترخيص من الدولة. وتنقسم هذه
المؤسسات العمومية بدورها إلى أربعة أنواع هي⁴⁸: المراكز الاستشفائية الجامعية، المؤسسات
الاستشفائية العمومية، المؤسسات العمومية للصحة الجوارية، والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة .
إن جودة الخدمة الطبية أو الصحية هي عنصر الجذب الأساسي للعملاء من المرضى
للإقبال على تلقي الخدمة الطبية في أحد المستشفيات دون غيرها، وأن أهم عناصر جودة
الخدمة الطبية المقدمة هم العاملين بالصف الأمامي أي من هم على اتصال مباشر
بالمريض وذلك من زاوية مهاراتهم ولباقتهم وتقديرهم للمريض ، إلى جانب قدرتهم
وكفاءتهم في تقديم الخدمة ذات الجودة، فإذا تكاملت عناصر تقديم الخدمة الطبية للمريض
بالشكل الذي يفي باحتياجاته للعلاج ، ويتفق مع توقعاته ، فإنه يتحقق للمريض درجة
عالية من الرضا عن جودة الخدمة المقدمة ، ويكون الرضا في أعلى الدرجات عندما
تتوافق الخدمة الطبية المقدمة مع توقعات المريض، وإن مثل هذا المريض يتكون لديه
الولاء لهذا المستشفى دون غيره ويتحول إلى وسيلة متحركة للدعاية لهذه المستشفى،
ويحدث العكس في حال عدم رضاه عن مستوى الخدمة الطبية المقدمة، فعملية تقديم

الخدمة الطبية بالجودة التي يرضى عنها العملاء (المرضى) هو مطلب ذا أولوية بالنسبة لتكوين صورة ذهنية جيدة عن المستشفى وبالتالي الإحتفاظ بالعملاء. اعتماد نشاط المستشفى على العنصر البشري وكفاءته، حيث أن بعض المصالح في المستشفى تعتمد أساساً على خبرة وكفاءة الموظفين، مثل كفاءة الجراحين. إضافة إلى أن تقديم خدمات المستشفى يعتمد على مهارات فردية مثل حسن الاستقبال والأمانة والكفاءة العلاجية والتمريضية. ولذلك، فإن رضا المرضى بالخصوص (بجميع مستوياتهم) يساهم بشكل كبير في تحديد جودة الخدمة المقدمة للزبائن وأيضاً على رضاهم؛ فحسب دراسة "ويسمان" (Weisman) و"نثانسون" (Nathanson) فإن درجة الرضا الوظيفي للمرضى هي المحدد الأكبر للرضا العام للزبائن⁴⁹.

وبالإطلاع على التقرير السنوي للتكاليف لسنة 2008 للمستشفى⁵⁰ على سبيل المثال، تتجلى لنا أكثر أهمية العنصر البشري كمورد من موارد المؤسسة، حيث تبلغ قيمة تكاليف الموظفين 228453812.02 دج مقابل التكلفة الكلية المقدرة بـ 336678592.17 دج، وهذا ما يمثل 68.75 % من مجموع التكاليف السنوية للمؤسسة، في حين أن التكلفة الإجمالية للمرضى تبلغ قيمة 123961873 دج مقابل التكلفة الإجمالية للموظفين 228453812.02 دج، وهو ما يعبر عن 54.26 % من التكلفة الكلية للموظفين، وهذا مؤشر واضح على أهمية فئة المرضى على الخصوص، ومن هنا تبرز ضرورة التسيير الفعال للموارد البشرية ولهذه الفئة بعينها، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والتي من أهمها جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

2.3. أداة وعينة الدراسة

لقد تم الاستعانة لتحقيق أهداف هذا البحث وزيادة مصداقية نتائجه بأحد المقاييس المشهورة والجاهزة للرضا الوظيفي ألا وهو "مسح الرضا الوظيفي" لـ "سباكتور" (Spector)، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، تشمل أغلب العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي وذلك حسب تعبير "سباكتور"، ومن صفات هذا الاستبيان أنه يستدعي خلط الأسئلة بطريقة مدروسة حيث يتم تجنب ميل المستجوب إلى إسقاط إجابة العبارة الأولى على باقي العبارات المعبرة على نفس المؤشر (مثلاً الأجر)، ولقد تم توزيع هذه الأوجه على ثلاث محاور من أجل خدمة أهداف البحث:

الرضا الوظيفي عن الحوافز المادية والمعنوية، الرضا الوظيفي حول علاقات العمل، الرضا الوظيفي حول إجراءات وطبيعة العمل.

ويمثل أفراد مجتمع الدراسة المرضى من جميع مستويات السلم الوظيفي لهذه المهنة ابتداء من عون التمريض، ممرض مؤهل، ممرض حائز على شهادة دولة، ممرض رئيسي، أما

قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة الاستشفائية العمومية
بوخمخم - عمارة

العينة فتمثل (30%) من أفراد مجتمع الدراسة، حيث يتكون مجتمع الدراسة الكلي من 264 فردا وبالتالي فعينة الدراسة 80 فردا.

3.3. اختبار الفرضيات

من خلال هذا المبحث سيتم اختبار فرضيات الدراسة، وبناء على البيانات التي تم تقريبها، ثم تحليلها للتوصل إلى النتائج، وذلك كما يلي:

1.3.3. اختبار الفرضية الأولى : اختبار الفرضية القائلة بأنه "لا توجد درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى بشير منتوري " ويكون ذلك من خلال عرض وتحليل نتائج كل محور؛ والتي تتمثل في متوسط نتائج المؤشرات التابعة لكل محور، ثم النتيجة الكلية للمحاور المعبرة عن متوسط مستوى الرضا الإجمالي (وهذا ما يسمح به مقياس "مسح الرضا الوظيفي" لـ سباكتر)؛ والذي يتم من خلال حساب متوسط نتائج المحاور الثلاث، ويكون العرض شاملا وأكثر ترابطا، تم وضع البيانات المذكورة آنفا في جدول واحد

جدول رقم (05): متوسطات المحاور والمتوسط الكلي المعبرة عن نتائج الرضا الوظيفي

المحور	المؤشر	متوسط المؤشر	متوسط المحور	المتوسط الكلي	
الأول الحوافز المادية والمعنوية	الأجر	2.795	2.874	3.469	
	الترقية	2.987			
	المزايا الإضافية	2.87			
	المكافآت المشروطة	2.847			
الثاني علاقات العمل	الإشراف	4.032	3.822		
	زملاء العمل	4.180			
	الاتصال	3.255			
الثالث إجراءات وطبيعة العمل	إجراءات العمل	3.097	3.712		
	طبيعة العمل	4.327			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (05) والتي تخص نتيجة كل محور (متوسط المحور)، نلاحظ أن نتيجة الرضا الوظيفي الخاصة بالمحور الأول والمتمثل في الحوافز المادية والمعنوية والمقدرة بـ2.874، تقع ضمن فئة غير موافق بشكل طفيف وتتراوح درجاتها بين 2.795 و 2.987. وتدل على درجة ضئيلة من عدم الرضا الوظيفي، وهذا ناجم عن عدم الرضا

عن مختلف المؤشرات المكونة للمحور، حيث كما هو الحال في الكثير من المنظمات التابعة للقطاع العمومي، سجل الأجر أخفض نتيجة والمعبرة عن عدم رضا والتي قدرت بـ 2.795، ثم المكافآت المشروطة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.847 متبوعاً بالمزايا الإضافية 2.87 وأحسنها مؤشر الترقيّة المقدّر بـ 2.987 إلا أنه يقع دائماً في إطار عدم الرضا.

نلاحظ أن نتيجة الرضا الوظيفي الخاصة بالمحور الثاني والمتمثل في علاقات العمل والمقدرة بـ 3.822، تقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف تتراوح درجاتها بين 3.225 و 4.180 وتدل على درجة رضا ضئيلة، وهذا ناجم عن الرضا الطفيف المسجل للمؤشرين الإشراف وزملاء العمل حيث أعلى نتيجة سجلت لزملاء العمل بـ 4.180 متبوعة بالإشراف بـ 4.032، إلا أن مؤشر الاتصال سجل أضعف نتيجة والتي تعبر عن عدم رضا والمقدرة بـ 3.225.

أما نتيجة الرضا الوظيفي الخاصة بالمحور الثالث والمتمثل في إجراءات وطبيعة العمل والمقدرة بـ 3.712، تقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف تتراوح درجاتها بين 3.097 و 4.327 وتدل على درجة رضا ضئيلة، حيث سجل إجراءات العمل أضعف نتيجة في هذا المحور بـ 3.097 وهي تعبر عن عدم الرضا، في حين أن مؤشر طبيعة العمل سجل نتيجة 4.327 والمعبرة عن درجة رضا ضئيلة.

فيما يخص النتيجة الكلية للرضا الوظيفي فقدت بـ 3.469 وهي تعبر عن درجة عدم رضا ضئيلة، لكن في نفس الوقت لا تعبر عن الرضا الوظيفي، وهذا فعلاً يؤكد ما تم ملاحظته أثناء إجراء المقابلات وأثناء التجول في المستشفى. إن هذه النتيجة تتفق مع دراسة "أيكين" (Aiken) في 2001 حيث وجد أن نسبة عالية من الممرضين كانوا غير راضين عن أعمالهم في كل البلدان المدروسة ما عدا ألمانيا، وهذا دليل واضح على أن ظاهرة عدم الرضا لدى الممرضين هي ظاهرة عالمية، وكذلك تتفق مع دراسة "مارتينيا" (Martina) في 2002 حيث وجدت نسبة عالية من الممرضين أبدوا عدم رضاهم عن أعمالهم، وتتفق أيضاً مع دراسة "سميث" (Smith) في 1999 حيث أن نصف العينة تعاني من عدم الرضا. وهذا يدعم النتيجة الكلية للرضا الوظيفي التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة كون أن المستشفى المدروس ليس حالة شاذة، وبالأخص إذا أجرينا المقارنة بين ما تملكه الدول الغربية من إمكانيات وما نبذله لتحسين جودة الخدمة الصحية؛ أي أن عدم الرضا المتزايد في قطاع التمريض يرجع أساساً للتحويلات والتغيرات التي طرأت على هذه المهنة.

انطلاقاً من التحليل السابق، فإن الفرضية الأولى القائلة " لا توجد درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى بشير منتوري" تقبل.

2.3.3. اختبار الفرضية الثانية: لاختبار الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للجنس"، تم استخدام اختبار ت (Independent-Sample t-test) للمقارنة بين متوسطات مجموعتين فرعيتين على المستوى الكلي ثم لكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العامل الديمغرافي ذو التقسيم الثنائي، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للجنس، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للجنس.

جدول رقم (06): المتوسطات ونتائج اختبارات لآثر متغير الجنس على الرضا الوظيفي

المجالات	المقارنات	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ت	قيمة الاحتمال
الحوافز المادية والمعنوية	الذكور	2,814	1,133	0.189	0.534	0.088
	الإناث	2,961	0.980	0.192		
علاقات العمل	الذكور	3,933	0.825	0.137	1.120	0.102
	الإناث	3,667	1.046	0.205		
إجراءات وطبيعة العمل	الذكور	3,854	0.624	0.104	1.807	0.023
	الإناث	3,519	0.836	0.164		
الكلي	الذكور	3.534	0.617	0.103	0.970	0.893
	الإناث	3.382	0.590	0.116		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS

انطلاقاً مما سبق، وبما أن نتيجة اختبار ت على المستوى الكلي غير معنوية فيعني هذا قبول فرضية العدم، وبالتالي فرضية البحث الثانية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للجنس" تقبل.

تتفق نتيجة هذه الفرضية مع أغلب نتائج البحوث الموضحة في عنصر الجنس في الفصل الأول (مثل دراسة كل من "غرينهوس" (Greenhaus)، "باراسورمان" (Parasuraman) و"ورملي" (Wormely) في 1990 والتي مفادها عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث. وتتفق أيضاً مع الدراسات السابقة من حيث أن أغلب نتائجها متشابهة مع نتائج الدراسة الحالية رغم كون معظم عينات الدراسة هي من جنس الإناث؛ على سبيل المثال في دراسة "مارتينا" (Martina) في 2002 ما يقارب 95 % من عينة الدراسة إناث، ولعل تفسير عدم وجود الفروق يرجع إلى عدم وجود اختلافات في مستوى التعليم أو الأجور ومدة الخدمة بين النساء والرجال، وهذا ما يتفق مع ما

أشار إليه كل من "هولين" (Hulin) و"سميث" (Smith) في سنة 1964 إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس لطبيعة الجنس وإنما لطبيعة التعليم، الأجر ومدة الخدمة. أما فيما يتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في محور إجراءات وطبيعة العمل وكانت لصالح الذكور وهو أمر طبيعي لكون في حالة وجود الاختلافات فإنها ترجح للذكور وذلك حسب دراسة "يورك" (York) و"سوسر" (Sauser) في 1978 التي أكدت كون الرجال بصفة عامة أكثر رضا من النساء.

3.3.3. اختبار الفرضية الثالثة: لاختبار الفرضية القائلة بأنه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للعمر"، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ف" (One-Way Anova) للمستوى الكلي ثم لكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العامل الديمغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا للعمر، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا للعمر.

جدول رقم (07): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير العمر على الرضا الوظيفي

المجالات	المتوسطات الحسابية						قيمة ف	قيمة الاحتمال
	أقل من 30 سنة	30-35 سنة	36-40 سنة	41-45 سنة	46-50 سنة	أكثر من 50 سنة		
الحوافز المادية والمعنوية	3,510	3,607	2,172	2,387	3,320	2,75	3,970	0.004
علاقات العمل	3,694	3,464	3,969	3,437	4,266	4,35	2,228	0.064
إجراءات وطبيعة العمل	3,958	3,018	3,656	3,612	4,078	3,725	2,559	0.037
الكلي	3,721	3,363	3,266	3,145	3,888	3,608	3,905	0.004

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (07) الخاص بتحليل التباين الأحادي إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى (0.05)، حيث أنه تم تسجيل قيمة الاحتمال الكلي بـ 0.004 وهي أقل من 0.05. مع ذلك، فإنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين العمر وعلاقات العمل حيث تم تسجيل احتمال قدره 0.064 وهو أكبر من 0.05.

بما أن نتيجة اختبار تحليل التباين معنوية فإن هذا يعني أن هناك على الأقل زوج من المعالجات الفرق بينهما يكون معنوياً، ويتطلب ذلك إجراء اختبارات مساعدة لمعرفة مصادر هذه الفروق حيث تم إجراء اختبار توكي للمتوسطات الكلية لمتغير العمر، لكن ولغرض تسهيل قراءة النتائج تم تقسيم الفئات العمرية كما يلي:

الفئة الأولى: أقل من 30 سنة، الفئة الثانية: من 30-35 سنة،

الفئة الثالثة: من 36-40 سنة، الفئة الرابعة: من 41-45 سنة،

الفئة الخامسة: من 46-50 سنة، الفئة السادسة: أكثر من 50 سنة. وكانت النتائج كما هي

في الجدول التالي:

جدول رقم (08): المتوسطات الكلية والمقارنات البعدي لمتغير العمر باستخدام اختبار توكي

الفئات العمرية	المتوسط	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة	الفئة الرابعة	الفئة الخامسة	الفئة السادسة
الفئة الأولى	3.721	—	0,358	0,455	0,575	0,167	0,113
الفئة الثانية	3.363	—	—	0,097	0,217	0,524	0,245
الفئة الثالثة	3.266	—	—	—	0,120	0,622	0,343
الفئة الرابعة	3.145	—	—	—	—	0,742*	0,462
الفئة الخامسة	3.888	—	—	—	—	—	0,280
الفئة السادسة	3.608	—	—	—	—	—	—

*الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS

يلاحظ من الجدول (08) الموضح أعلاه:

- هناك فروقا دالة عند مستوى (أقل من 0.05) بين الفئة الرابعة (من 41-45 سنة) والخامسة (من 46-50 سنة) لصالح الفئة الخامسة حيث أن متوسط الفئة الخامسة (=3.888) ومتوسط الرابعة (=3.145).

بما أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي على المستوى الكلي معنوية فيعني هذا رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق تعزى للعمر وبالتالي ففرضية البحث الثالثة " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للعمر" ترفض.

أما نتيجة الفرضية الثالثة التي مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للعمر والتي كانت لصالح الفئة العمرية (من 46-50 سنة) تتفق مع نتائج الدراسات الموضحة في الجانب النظري التي تخص عامل العمر، حيث تشير إلى أن الرضا الوظيفي يزداد مع العمر،

وأن العمال الأكبر سناً هم الأكثر رضا من غيرهم، وتتفق مع دراسة "مارتينيا" (Martina) في 2002 في كون كبار السن هم الأكثر رضا.

4.3.3. اختبار الفرضية الرابعة: لاختبار الفرضية القائلة بأنه "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للمستوى الدراسي"، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ف" (One-Way Anova) للمستوى الكلي ولكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العامل الديمغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للمستوى الدراسي، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للمستوى الدراسي. وكما هو الحال في الفرضية السابقة، سنتبع نفس الطريقة في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعرفة مصدر الاختلاف.

جدول رقم (09): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المستوى الدراسي على الرضا الوظيفي

المجالات	المتوسطات الحسابية			قيمة ف	قيمة الاحتمال
	متوسط	تأوي	جامعي		
الحوافز المادية والمعنوية	2.975	2.645	3.230	1.716	0.189
علاقات العمل	4.122	3.801	3.578	1.369	0.262
إجراءات وطبيعة العمل	3.992	3.637	3.602	1.454	0.242
الكلي	3.696	3.361	3.47	1.577	0.215

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (09) الخاص بتحليل التباين الأحادي إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المستوى الدراسي والرضا الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى (0.05)، حيث بلغت قيمة الاحتمال الكلي 0.215 وهي أكبر من 0.05. إضافة إلى ذلك، فإنه حتى على مستوى المحاور لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وهذا ما تشير إليه القيم 0.189، 0.262 و 0.242 على التوالي. وبذلك تقبل فرضية العدم وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي فرضية البحث الرابعة "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للمستوى الدراسي" تقبل.

أما نتيجة هذه الفرضية لا تتفق مع نتائج الدراسات الموضحة في الجانب النظري التي تخص عامل المستوى الدراسي؛ حيث تشير إلى أن الرضا الوظيفي ينخفض مع ازدياد المستوى الدراسي، ولعل السبب في ذلك أن نظام الترقية في المستشفى يعتمد بشكل أكبر على الخبرة أكثر منه على الكفاءة المعرفية وبالتالي هناك قناعة لدى الممرضين بأن الأشياء لن تتغير إلا على المدى الطويل. ضف إلى ذلك، أن قلة مناصب الشغل تجعل من الممرضين الجدد ذوي المستوى الدراسي العالي يعتبرون أنفسهم من المحظوظين ومنه تقل مطالبهم.

5.3.3. اختبار الفرضية الخامسة: لاختبار الفرضية القائلة بأنه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمستوى الدخل الشهري"، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ف" (One-Way Anova) للمستوى الكلي ولكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العامل الديمغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا لمستوى الدخل الشهري، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا لمستوى الدخل الشهري.

يشير الجدول رقم (10) الخاص بتحليل التباين الأحادي إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدخل الشهري والرضا الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى (0.05)، حيث بلغت قيمة الاحتمال الكلي 0.570 وهي أكبر من 0.05. إضافة إلى ذلك، فإنه حتى على مستوى المحاور لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وهذا ما تشير إليه القيم 0.062، 0.532 و 0.308 على التوالي. وبذلك تقبل فرضية العدم وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي فرضية البحث الخامسة " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمستوى الدخل الشهري " تقبل.

جدول رقم (10): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر مستوى الدخل الشهري على الرضا الوظيفي

المجالات	المتوسطات الحسابية				قيمة ف	قيمة الاحتمال
	18000 - من	20000 - من	25000 - من	30000 فأكثر		
الحوافز المادية والمعنوية	4,00	3,197	2,517	3,170	2,577	0,062
علاقات العمل	4,417	3,583	3,936	3,886	0,741	0,532
إجراءات وطبيعة العمل	3,5	3,469	3,812	3,909	1,227	0,308
الكلي	3,972	3,416	3,422	3,655	0,677	0,570

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـ SPSS

إن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمستوى الدخل الشهري يمكن تفسيرها بتقارب مستوى الدخل الشهري، وأن الدخل الشهري يتحدد بشكل أكبر بمستوى الخبرة وفق النصوص القانونية، ولذلك فمتغير الأجر تابع لمتغير سنوات الخبرة.

6.3.3. اختبار الفرضية السادسة: لاختبار الفرضية القائلة بأنه " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة المهنية"، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ف" (One-Way Anova) للمستوى الكلي

جدول رقم (11): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخبرة المهنية على الرضا الوظيفي

المجالات	المتوسطات الحسابية						قيمة الاحتمال
	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنة	من 11-15 سنة	من 16-20 سنة	من 21-25 سنة	أكثر من 25 سنة	
الحوافر المادية والمعنوية	3.631	2.667	2.750	2.210	2.603	3.230	0.023
علاقات العمل	3.608	4.306	3.283	3.583	3.848	4.167	0.310
إجراءات وطبيعة العمل	3.537	3.583	3.750	3.216	3.890	3.392	0.101
الكلية	3.592	3.519	3.261	3.003	3.447	3.796	0.025

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS

ولكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العامل الديمغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا لسنوات الخبرة، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا لسنوات الخبرة.

وكما هو الحال في الفرضية السابقة، سنتبع نفس الطريقة في حالة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمعرفة مصدر الاختلاف.

يشير الجدول رقم (11) الخاص بتحليل التباين الأحادي إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى (0.05)، حيث أنه تم تسجيل قيمة الاحتمال الكلي بـ 0.025 وهي أقل من 0.05. مع ذلك فإنه:

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة وإجراءات وطبيعة العمل حيث تم تسجيل احتمال قدره 0.101 وهو أكبر من 0.05؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (أقل من 0.05) بين سنوات الخبرة وعلاقات العمل حيث تم تسجيل احتمال قدره 0.310 وهو أكبر من 0.05؛

بما أن نتيجة اختبار تحليل التباين معنوية فإن هذا يعني أن هناك على الأقل زوج من المعالجات الفرق بينهما يكون معنويا، ويتطلب ذلك إجراء اختبارات مساعدة لمعرفة مصادر هذه الفروق، حيث

أجري اختبار اختبار توكي (Tukey) للمتوسطات الكلية لمتغير سنوات الخبرة، لكن ولغرض تسهيل قراءة النتائج تم تقسيم فئات سنوات الخبرة كما يلي: الفئة الأولى: أقل من 05 سنة، الفئة الثانية: من 05-10 سنة، الفئة الثالثة: من 11-15 سنة، الفئة الرابعة: من 16-20 سنة، الفئة الخامسة: من 21-25 سنة، الفئة السادسة: أكثر من 25 سنة. كما هو موضح في الجدول رقم (31).

من الجدول⁵¹ رقم (12) يتضح أن هناك فروقا دالة عند مستوى (أقل من 0.05) بين الفئة الرابعة (من 16-20 سنة) والسادسة (أكثر من 25 سنة) لصالح الفئة السادسة حيث أن متوسط السادسة (=3.796) ومتوسط الفئة الرابعة (=3.003).

جدول رقم (12): المتوسطات الكلية والمقارنات البعدية لمتغير سنوات الخبرة المهنية باستخدام

اختبار توكي

الفئات العمرية	المتوسط	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة	الفئة الرابعة	الفئة الخامسة	الفئة السادسة
الفئة الأولى	3.592		0,073	0,331	0,589	0,145	0,204
الفئة الثانية	3.519		—	0,257	0,515	0,072	0,278
الفئة الثالثة	3.261			—	0,257	0,186	0,535
الفئة الرابعة	3.003				—	0,443	0,793*
الفئة الخامسة	3.447					—	0,349
الفئة السادسة	3.796						—

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات SPSS.

بما أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي على المستوى الكلي معنوية فيعني هذا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي فرضية البحث السادسة " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لسنوات الخبرة" ترفض. إن نتيجة هذه الفرضية تتفق مع الجانب النظري؛ حيث تشير إلى أن الرضا الوظيفي يتغير مع سنوات الخبرة، وأن العمال الأكثر خبرة هم الأكثر رضا من غيرهم نظرا لإشباعهم لمختلف احتياجاتهم

الخاتمة

إن نتائج قياس الرضا الوظيفي تعتبر معلومات حيوية لأي مؤسسة تريد الرفع من مستوى أداء عمالها وتحقيق مقاييس الجودة، وذلك من خلال الاطلاع المتواصل وبصورة منتظمة على ما يشعر به العمال ازاء أي برنامج أو هدف تريد المؤسسة منهم

تحقيقه. في هذه الدراسة يعتبر اغفال جوانب عدم الرضا وتجاهلها سيحكم على أي مبادرة لتحسين جودة الخدمة بالفشل، كما أن عدم استغلال نقاط القوة المعبر عنها بالرضا الوظيفي في انجاح سياسات المؤسسة يعتبر خسارة.

ولقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى عدم وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى منتوري بشير، حيث كانت النتيجة للرضا الوظيفي الكلي معبرة عن عدم الرضا لدى الممرضين. أما نتائج المحاور فكانت مرتبة من أعلى نتيجة للرضا إلى أنها على التوالي: علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل، الحوافز المادية والمعنوية. مع ذكر أن علاقات العمل، إجراءات وطبيعة العمل تقع ضمن مساحة الرضا الوظيفي، ولو كان هذا المستوى طفيفا.

أما فيما يخص العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الممرضين نجدها مرتبة من أعلى نتيجة للرضا إلى أدنى نتيجة حسب الترتيب التالي: طبيعة العمل (بمتوسط 4.327)، زملاء العمل (4.180)، الإشراف (4.032)، الاتصال (3.255)، إجراءات العمل (3.097)، الترقية (2.987)، المزايا الإضافية (2.87)، المكافآت المشروطة (2.847)، الأجر (2.795). مع ذكر هنا أن الإشراف، زملاء العمل وطبيعة العمل فقط كانت تقع ضمن مساحة الرضا الوظيفي، ولو كان بشكل طفيف.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس، لمتغير المستوى الدراسي، وللمستوى الدخل الشهري إلا أنه وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير العمر، حيث وجدت الفروق بين الفئة العمرية (من 41-45 سنة) والفئة (من 46-50 سنة) وذلك لصالح الفئة (من 46-50 سنة) أي أن درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة. ووجدت فروق تعزى لسنوات الخبرة المهنية، وكانت بين الفئة (من 16-20 سنة) والفئة (أكثر من 25 سنة) وذلك لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة) أي أن درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة.

بقي أن نشير إلى أن علاقة رضا العامل برضا الزبون في قطاع الصحة تزداد أهمية وحساسية إذا علمنا أن هذا الزبون يمثل في الأغلب المريض والذي يكون في أمس الحاجة إلى الدفع المعنوي منه إلى العلاج المادي، ويكون حساسا أكثر لكل ما ينقله الممرض على الخصوص من مشاعر عدم رضا تنعكس في طريقة تعامله، والتي قد تؤثر حتى على نجاعة العلاج. لذلك فعدم الرضا الوظيفي لمقدمي الخدمة يؤدي بشكل أو بآخر إلى تدني جودة الخدمة المقدمة للزبائن وهذا ما يعبر عنه الزبائن بحالة عدم الرضا والتي تبرز عند قياس رضاهم.

الهوامش:

¹ Murray R. Barrick and Ann Marie Ryan, op, cit, p: 52.

² بوطاجين فريدة : الرضا عن العمل وأثره على الإنتاجية في المؤسسات الصناعية (دراسة مقارنة) بين مركب العربات الصناعية ورشة الحدادة بالروبية والمؤسسة الوطنية للجلود بجيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر، 1999.2000، ص 36.

³ ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال (النظريات و نماذج و تطبيقات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 489، 490.

⁴ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي)، الطبعة الثانية، دار النهضة، 1979، ص: 53.

⁵ Anthony Knight, Nuclear Medicine technologist Job satisfaction, Journal of nuclear Medicine technology, Volume 32, Number 4, University of IOWA, December 2004, P: 01.

⁶ Joe Ann Newby, Job satisfaction of Middle school: principles in Virginia, Doctor Thesis, the Faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia, 1999, P: 7, 8.

⁷ أبراون، مرجع سبق ذكره، ص: 179.

⁸ المرجع السابق، ص: 185، 187.

⁹ David K. Hayes and Jack D. Ninemerer, 50 One minute tips for retaining employees, Course Technology, Boston, 2001, p: 07.

¹⁰ المرجع السابق، ص: 189، 190.

¹¹ Steve M. Jex, op, cit, p: 121.

¹² [Http:// en.wikipedia.org/wiki/job_satisfaction # measuring_ job satisfaction](http://en.wikipedia.org/wiki/job_satisfaction#measuring_job_satisfaction).

¹³ Steve M. Jex, op, cit, p : 123.

¹⁴ Paul E .Spector, op, cit, P: 14.

¹⁵ Ibid, P: 12.

* هناك 3 اختبارات للتأكد من صدق البناء: التمييز (Descrimination) والتقارب (Convergence)، وأيضا: تطوير الباحثين لما يسمى " الشبكة المشروعة" (Nomological Network)، وهي مبنية على أساس نظري للعلاقات المفترضة بين القياس الذي يطور والمتغيرات الأخرى ذات الاهتمام.

أنظر: (Steve M.Jex, op, cit, p: 121).

للمزيد من المعلومات حول الشبكة المشروعة أنظر: www.socialresearchmethods.net/kd/nomonet.php

^{**}مقياس الوجوه (Faces Scale): يتكون من خمس أوجه تشير إلى تعبيرات عاطفية مختلفة، يطلب من المستجوبين الإشارة إلى أي من الوجوه تعبر عن مدى رضاهم. أما مقياس التصنيف الرقمي (numerical rating scale) حيث يتم وصف الشعور بالأرقام من (-100 إلى +100).

- ¹⁶ Jennifer S. Skibla, Personality and job Satisfaction, Master thesis, University of Wisconsin- Stout, New York, 2002, P: 09.
- ¹⁷ Ibid, P: 10.
- ¹⁸ Paul E. Spector, op, cit, P: 18.
- ¹⁹ Ibid, P: 18.
- ²⁰ Ibid, P: 18.
- ²¹ Ibid, P: 19.
- ²² Ibid, P: 07.
- ²³ Steve. M. Jex, op, cit, P : 124.
- ²⁴ Ibid, P: 15.
- ²⁵ Steve M. Jex, op, cit, P: 125.
- ²⁶ Ibid, P: 08.
- ²⁷ Paul E. Spector, op, cit, P: 10, 11.
- ²⁸ Steve M. Jex, op, cit, P: 125.
- ²⁹ Marketing innovators, The Effects of employee satisfaction on company financial performance, Marketing innovators international. Inc, 2005,online:..Http:// www.Marketinginnovators.com,Consulted 03/01/2009, p: 01.
- ³⁰ Ibid, P: 02.
- ³¹ Ibid, P: 02.
- ³² Jean-Marie Pretti, FAQ ressources humaines, Dunod, Paris, 2006, P : 23.
- ³³ Ibid, P: 23.
- ³⁴ Leigh Branham, The 7 hidden reasons employees leave, Amacom, New York, 2005, p: 05.
- ³⁵ Marketing innovators, op, cit, p: 02.
- ³⁶ Ibid, p: 02.
- ³⁷ Ibid, p: 02.
- ³⁸ Sauwalak Sawangfa and al, Happiness and public policy, International Conference, Thailand, 18-19 July, 2007, P: 15
- ³⁹ Ibid, p: 15.
- ⁴⁰ Leigh Branham, op, cit, p: 154.
- ⁴¹ Arthur M. Hughes, The customer loyalty solution, Mc Graw- Hill, New York, 2003, p: 76-78.
- ⁴² Marketing innovators, op, cit, p: 03.
- ⁴³ Ibid, p: 03.

⁴⁴ Ibid, p: 03.

⁴⁵ Harvard Business Essentials, Hiring and keeping the best people, Harvard business school press, Massachusetts, 2002, P: 62.

⁴⁶ Ibid, P: 63.

⁴⁷ ANNA Cristina D'addio, op. cit, P: 04.

⁴⁸ انظر في ذلك:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية ، العدد 33 الصادر في 20 ماي 2007، المرسوم التنفيذي:رقم 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية ، العدد 81 الصادر في 10 ديسمبر 1997، المراسيم التنفيذية :رقم 467/97 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء المراكز الاستشفائية الجامعية وتنظيمها وسيرها ، رقم 465/97 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها.

⁴⁹ Fondation Canadienne de la Recherche sur les Services de Santé, Engagement et soins : les avantages d'un milieu de travail sain pour le personnel infirmier, leurs patients et le système, 2001, p : 12.

⁵⁰ بالاعتماد على المعلومات المتحصل عليها من مكتب تكاليف الصحة.

⁵¹ عند تلخيص نتائج المقارنات المتعددة لـ توكي تهمل الإشارة