

دراسة تحليلية لدوافع العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات
الصحية الخاصة بمدينة قسنطينة

Analytical study of nurses' work motivation in public healthcare institutions
and private healthcare institutions in Constantine city.

صيصاي ريم¹، بوفالطة محمد سيف الدين²*

¹ مخبر المغرب الكبير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد

مهري قسنطينة 2، rim.saisai@univ-constantine2.dz

² كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2،

seifeddine.boufalta@univ-constantine2.dz

تاريخ القبول: 2021/06/07

تاريخ الاستلام: 2021/05/07

ملخص:

يسعى الباحثان من خلال هذه الدراسة للتعرف على مدى وجود فروق في الدوافع المحفزة للعمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة قسنطينة، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم الاستعانة بكل من أداتي الاستبيان والمقابلة. وقد توصل الباحثان إلى أن الدوافع المحفزة للعمل لدى الممرضين هي نفسها في قطاع الصحة بشقيه العام والخاص، عدا تلك المتعلقة بظروف العمل والتي هي أفضل بالمؤسسات الصحية الخاصة مقارنة بنظيرتها في القطاع العام. كما توصلت الدراسة إلى أن أهم دافع للعمل لدى الممرضين في قطاع الصحة بشقيه العام والخاص هو علاقات العمل. كما وخلصت الدراسة في الأخير إلى جملة من الاقتراحات أهمها هو ضرورة تحسين ظروف العمل للممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية بمدينة قسنطينة.

كلمات مفتاحية: الدوافع- المؤسسات الصحية العمومية- المؤسسات الصحية الخاصة- الممرضين.

تصنيف JEL: I13

Abstract :

This paper aims to identify if there are differences regarding nurses' work motivation in the public and private healthcare institutions in Constantine city, relying on the descriptive method and the analytical method. Data are collected using a questionnaire and interview as a tool. Results show the motives that spur nurses at work are the same in both public and private healthcare institutions, except for the working conditions which are better in the private healthcare sector. Moreover, the results find that the key motive in both sectors is work relations. The study concludes with some suggestions and the most important one is to enhance the working conditions in the public healthcare institutions in Constantine city.

Keywords : Motives, public healthcare institutions, private healthcare institutions, nurses.

Jel Classification Codes : I13

1. مقدمة

إن المتمعن في تطور الفكر الإداري يجد أن الاهتمام بدراسة الدوافع لدى العمال يرجع بداياته إلى المدرسة الكلاسيكية وتحديدًا اسهامات التي جاء بها فريدريك تايلور، وهذا على عكس اعتقاد العديد من الباحثين الذين يرون أن دراسة الدوافع بدأت مع ظهور النظريات السلوكية. فقد اعتبر تايلور أن الدافع الأساسي للعمل عند الفرد هو الدافع المادي، وأفضل وسيلة لجعل هذا العامل يبذل كل ما عنده من جهد هو استخدام الأجر بالقطعة. وعلى العكس من ذلك نجد أن النظريات السلوكية التي تناولت موضوع الدوافع لدى العمال ترى أن الدافع للعمل لا يتولد فقط من الاحتياجات المادية بل يتعداها إلى الاحتياجات المعنوية الواجب إشباعها حتى يستطيع العامل إعطاء كل ما لديه من طاقة في إنجاز عمله. ولم تتوقف النظريات السلوكية عند هذا الحد فقط بل ساهمت في تحديد الدوافع والعوامل المؤثرة بها. كل هذا يعطينا فكرة جلية عن أهمية دراسة الدوافع وهذا لمدى اسهامها في رفع الأداء لدى العاملين بالمؤسسة.

ونظرا لتزايد الاهتمام بالمؤسسات الصحية تزامنا مع انتشار جائحة فيروس كورونا، كان من الضروري انطلاقا من مسؤوليتنا الاجتماعية كباحثين، التطرق لدراسة الدوافع لدى سلك الممرضين، الذين يعتبرون الجدار الأول في مواجهة الجائحة. سواءا بالمؤسسات الصحية العمومية أو المؤسسات الصحية الخاصة. فكلا الطرفين يسعيان لمحاولة تلبية الاحتياجات الصحية الملحة والمتزايدة، بالرغم من اختلاف غايات كل منهما، فالقطاع العام يركز على تطبيق الاستراتيجيات العامة للدولة التي وجهت بالأساس إلى تحقيق مبادئ العدالة الاجتماعية والتساوي للوصول للعلاج، بينما يركز القطاع الخاص على الاستراتيجيات التنافسية لخدمة الزبون -سواء كان زبونا داخليا أو خارجيا-، ولهذا فهي تسعى لبناء نقطة أو نقاط تفوق تميزها عن غيرها والتي تسمى بالمزايا التنافسية.

1.1 مشكلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على محددات الدافعية للعمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية ودوافع العمل لدى زملائهم الممرضين بالمؤسسات الصحية الخاصة، وتحديد إن كانت محددات الدافعية للعمل هي نفسها في كلا الطرفين أو العكس من ذلك، وهذا من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

هل توجد فروق في محددات الدافعية للعمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟

للإجابة على هذا السؤال الرئيس ارتأينا طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية كالآتي:

- لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟
- لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير الحوافز المادية والمعنوية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟
- لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير القابلية للترقية والتطوير لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟
- لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير علاقات العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟
- لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير تميز المؤسسة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة؟

2.1 فرضيات الدراسة:

- توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير الحوافز المادية والمعنوية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير القابلية للترقية والتطوير لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير علاقات العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير تميز المؤسسة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

3.1 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال تحديد دوافع الممرضين للعمل في كل من القطاع العام والقطاع الخاص، ليتسنى فيما بعد الخروج باستنتاجات من شأنها ان تساهم في تدارك مواطن الخلل على مستوى مصالح الموارد البشرية بالمؤسسات الصحية لمدينة قسنطينة أو تدعيم مراكز القوة وتعميمها. وهذا من أجل ضمان الأداء العالي للممرضين من خلال التعرف على احتياجاتهم واشباعها وتوليد الدافع لديهم للعمل. خصوصا والظروف التي تعيشها الدولة تزامنا مع انتشار جائحة فيروس كورونا كوفيد-19. أين أصبح الكادر الطبي أهم عنصر يجب الاعتناء به لمواجهة الجائحة.

4.1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- الرفع من أداء الممرضين من خلال التعرف على دوافعهم للعمل؛
- مساعدة صانعي القرار في القطاع الصحي على رسم السياسات التي تتماشى مع احتياجات الممرضين وفقا لخصوصيا كل طرف في القطاع؛
- التعرف على الفروقات في محددات الدافعية للعمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة؛
- أن تكون هذه الدراسة مرجعا للمهتمين من طلبة وباحثين في هذا المجال.

2. الدراسات السابقة:

من اجل إعطاء تأصيل علمي لهذه الدراسة وجب علينا الانطلاق من مجموعة من الدراسات الأجنبية والعربية ذات الصلة والتي نوردها فيما يلي:

- دراسة (Baljoon et al, 2018): هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في دافعية العمل لدى الممرضين، حيث أظهرت النتائج أن هذه الدافعية هي محددة بعدة عوامل شخصية وتنظيمية. تمثلت العوامل الشخصية في: السن، سنوات الخبرة، الاستقلالية، المستوى التعليمي، المنصب الإداري، بينما تضمنت العوامل التنظيمية في: تمكين الممرضين، الالتزام الوظيفي، الأجر والمكافآت المالية، الإشراف، الترقية، علاقات العمل، التواصل وطبيعة العمل.

- دراسة (أحمد خليل النجار وعاطف يوسف مقابلة، 2018): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى دافعية الممرضين نحو عملهم في المستشفيات الخاصة -في محافظة عمان الأردن-، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين درجة ممارسة العدالة التنظيمية ودافعية العمل عند الممرضين

في قطاع الصحة الخاص. شملت العينة 401 مفردة وقد خلصت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع للدافعية والعدالة التنظيمية لدى الممرضين ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين هذين المتغيرين.

- دراسة (جفال مقران وأحمد دوقه، 2016): هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أنماط الدافعية الصادرة عن العزم الذاتي وعلاقتها مع الصحة النفسية للعمال. شملت العينة 125 ممرض(ة) وقد بينت النتائج أن أنماط الدافعية الصادرة عن العزم الذاتي لها علاقة ارتباطية موجبة مع الارتياح النفسي وعلاقة سالبة مع الضيق النفسي، كما بينت أن إشباع الحاجات النفسية الأساسية يؤثر على العلاقة بين الدافعية والصحة النفسية.

- دراسة (Fernina et al, 2016): بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين محددات الدافعية، الالتزام الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الممرضين. تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وزرع على 435 ممرض(ة) وأظهرت النتائج أن دافعية الإنجاز لها علاقة موجبة مع كل من الرضا والأداء الوظيفي.

- دراسة (Routasalo et al, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين أولويات الممرضين (أهدافهم الشخصية)، حالتهم النفسية الداخلية ودوافعهم في العمل. تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 201 ممرض(ة) وقد بينت النتائج أن لقوة الدوافع الشخصية علاقة سلبية مع كل من متغيري السن وسنوات الخدمة. كما بينت وجود علاقة بين دافعية العمل وكل من أولويات الممرضين وحالتهم النفسية الداخلية. أشارت الدراسة إلى أهمية تطابق الأهداف الشخصية للممرضين وأهداف المؤسسة لأن ذلك يزيد من دافعية العمل، بالإضافة إلى إنجازات الممرضين الشخصية، تمتعهم بالاستقلالية وحصولهم على فرص التدريب.

- دراسة (Moody & Pesut, 2006): هدفت الدراسة إلى تحديد نموذج لدافعية العمل لدى الممرضين تم بناؤه انطلاقاً من بعض نظريات السلوك التنظيمي أين اقترح من خلاله استراتيجيات تنظيمية وقيادية تدعم دافعية العمل في منظمات الرعاية الصحية. خلصت الدراسة إلى أن تمتع الأفراد بمجموعة من القيم وأهداف خاصة متوافقة مع المنظمة يزيد من أهمية ومعنى العمل وبالتالي يزيد من دافعتهم، كما أشارت النتائج إلى ضرورة الاهتمام بالعوامل المؤثرة في الأداء الفردي والجماعي كجزء مهم له علاقة مع دافعية العمل لدى الممرضين.

مما سبق نجد أن معظم الدراسات التي تناولت موضوع الدافعية لدى الممرضين اعتمدت في ذلك على أداة الاستبيان وهو الأمر نفسه في دراستنا الحالية، كما نجد أن أغلبية الدراسات السابقة درست

الدافعية لدى الممرضين كمتغير تابع تؤثر فيه عدة محددات اكانت العدالة التنظيمية أو المحددات الشخصية وغيرها. والشئ الذي يميز دراستنا الحالية عن باقي الدراسات السابقة هو معالجة الدوافع لدى الممرضين وفقا لانتمائهم المؤسساتي سواء في القطاع الخاص أو القطاع العام. إضافة إلى ان هذه الدراسة لم تكتفي بالاستبيان فقط بل استخدمت فيها المقابلة لإعطاء تفسيرات أعمق للنتائج المتوصل اليها.

3. الإطار النظري للدراسة:

سنستعرض فيما يلي أهم المفاهيم المتعلقة بالدافعية لدى العمال وأهم النظريات الإدارية لذلك.

1.3 مفهوم الدافعية ودافعية العمل:

لمفهوم الدافعية عدة تعاريف، ويرجع ذلك إلى صعوبة تحديد أسبابها وتعذر ملاحظتها مباشرة. حسب كابن Cubbon: "الدافعية هي المصطلح المستخدم لوصف تلك العمليات، الغريزية والعقلانية على حد سواء، التي يسعى الناس من خلالها إلى تلبية الدوافع الأساسية والاحتياجات المتصورة والأهداف الشخصية، والتي تثير السلوك البشري". في تعريف آخر فالدافعية "تشير إلى درجة حماس الفرد، والتي توجه سلوكه في اتجاه معين، وغالبا يكون في اتجاه حافز معين يحصل عليه، لكي يشبع حاجة لديه، بينما يشير الدافع إلى محتوى ونوع ومكونات الحالة الدافعة. ويمكن القول أن هذه الدافعية تتحدد أساسا من ثلاث منطلقات: تنشيط السلوك، توجيه السلوك، تثبيت أو تعديل السلوك" (ماهر، 2013، صفحة 136). وبصفة عامة يمكن القول أن الدافعية هي: "القوة الداخلية المحركة للسلوك الانساني اتجاه هدف أو أهداف معينة".

أما فيما يخص دافعية العمل -على وجه الخصوص- فيعرفها جانسين وآخرون Janssen et al "على أنها الدرجة التي يريد الشخص أن يعمل بها بشكل جيد في وظيفته، من أجل تحقيق الرضا الداخلي". وفي تعريف آخر: "دافعية العمل هي مجموعة من القوى النشطة التي تنشأ داخل وخارج كيان الفرد، لبدء السلوك المرتبط بالعمل، وتحديد شكله واتجاهه وكثافته (حدثه) ومدته" (C.Pinder, 2008, p. 11)

2.3 نظريات الفكر الإداري والدافعية:

في الفكر الإداري الكلاسيكي، تتعلق الدافعية حسب فريديريك تايلور أساسا بالجانب المادي، فهو يرى أن الدافع الوحيد للعامل هو الحصول على أجر أعلى بينما يهدف أصحاب العمل إلى تعظيم الإنتاجية مع تخفيض التكلفة، فكلما حقق العامل كمية إنتاج أعلى زاد الأجر الذي يتحصل عليه،

وبذلك فإن مصالح كلا من العمال وأرباب العمل تتلاقى. أدرك تايلور أهمية الحافز المادي في تحقيق الرضا لدى العمال بعدما لاحظ أن الزيادة في الأجر بنسب أعلى أدت إلى شعور العمال برضا أكبر، غير أنه رأى أن التنظيم غير الرسمي ينقص من دافعية الأفراد، لذلك ألغى الاحتكاكات بين الأفراد وجعلها محصورة في إطار رسمي لدعم غايته في تحقيق أعلى مستويات إنتاجية.

وفق الاتجاه السلوكي في الإدارة، اختلفت زاوية النظر للدافعية، وانقسمت النظريات التي تناولت موضوع الدافعية إلى قسمين: نظريات المحتوى والنظريات المعرفية. بحثت نظريات المحتوى في المسببات والعوامل التي تدفع الفرد للتصرف بطريقة محددة أو الامتناع عن فعل معين، وقد شملت هذه النظريات: نظرية الدافعية المنظمة، نظرية العاملين، ونظرية X ونظرية Y.

- **نظرية الدافعية المنظمة:** ربط أبراهام ماسلو الدافعية بطبيعة ونوع الحاجات التي يسعى كل فرد لإشباعها، وقد صاغ نظريته في شكل هرم يعكس أهمية كل نوع من الحاجات بطريقة متدرجة تصاعدية، حيث لا يمكن الانتقال من مستوى إلى آخر بدون إشباع المستوى الذي قبله. وقد قسم الهرم إلى خمس مستويات: الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمان، حاجات الانتماء، الحاجة للتقدير، حاجات تحقيق الذات.

- **نظرية العاملين (العوامل الدافعة والعوامل الوقائية):** سيطرت نظرية العاملين لفريدريك هرزبرغ على دراسة طبيعة الرضا الوظيفي وكذا ارتباطه بدافعية العمل. من أبرز النقاط في هذه النظرية هو أن وجود العوامل الوقائية الخارجية قد يمنع الشعور بعدم الرضا وضعف الأداء، لكن توفر العوامل الدافعة الداخلية هو الذي يحقق الرضا الفعلي ويرفع مستويات الدافعية في العمل لديهم وبالتالي رفع مستوى الأداء والإنتاجية. لقد ساعدت هذه النظرية على تطوير طريقة جديدة لزيادة دافعية العمل سميت: إثراء الوظيفة أو العمل، ويعني هذا المفهوم إعادة تصميم الوظائف لمنح مسؤوليات أكبر للعاملين أثناء تخطيط عملهم، وتنفيذه، وتقييمه (صالح و مصطفى، 2009، صفحة 151).

- **نظرية X ونظرية Y:** حاول دوغلاس ماك غريغور من خلال نظريته المزوجة إيجاد نمط تسييري للتعامل مع العاملين وذلك بناء على خصائص معينة يحملها موظفوه وتصنفهم إلى صنفين متعاكسين تماما؛ حيث ينظر للصنف الأول بنظرة سلبية ومقاربة كلاسيكية فيما يخص تحفيز الفرد ماديا، بعكس الصنف الثاني الذي يفرط في مثاليته متبعا في فلسفته الاتجاه السلوكي في مجال الإدارة. بالنسبة للنظريات المعرفية التي تناولت موضوع الدافعية بناء على الجوانب المعرفية أو العقلانية، فقد ركزت أكثر على العوامل الخارجية المؤثرة في الدافعية، وقد شملت: نظرية التوقع ونظرية العدالة.

- **نظرية التوقع:** أخذت هذه النظرية بعين الاعتبار الفروقات الفردية عند معالجتها لموضوع الدافعية، حيث أنه لكل فرد طريقة تفكير معينة تجعله يتخذ قراراته بشأن عمل أو مهام ما. مفاد هذه النظرية هو أن قوة الدافعية هي محصلة لثلاث عناصر، هي كالاتي:
-التوقع: أي توقعات الفرد حول قدراته حيث يضع احتمالات فيما إذا كان الجهد المبذول من طرفه سيؤدي إلى تحقيق مستوى الأداء المطلوب. فإذا كانت درجة الارتباط بين الجهد والأداء ضعيفة نقل الدافعية أو قد تنعدم.
-الوسيلة: أي توقع الفرد إذا ما يقود أداءه إلى الحصول على عوائد تثير اهتمامه، فهنا الأداء هو الوسيلة لتحقيق أهداف معينة.

-المنفعة: وتعني القيمة التي يمنحها الفرد لحافز ما ومدى جاذبيته بالنسبة له.

- **نظرية العدالة:** حسب هذه النظرية، تتعلق دوافع الفرد وما يحرك سلوكه بمدى إدراكه وشعوره بالعدالة في مكان العمل، من خلال المقارنة مع الآخرين. تتميز هذه النظرية أنها تهتم بالجماعة وتأثيراتها، وتدعو الإدارة إلى ايجاد الطرق والوسائل المختلفة التي تجعل الفرد يشعر بعدالة معاملة الإدارة له، كما تركز على الحوافز النقدية، نظرا لسهولة قياسها والإحساس بها وإدراك أهميتها وربطها بالعدالة (مازن و ابراهيم، ب.ت، صفحة 177).

4. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.4 منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي والذي بواسطتهما يمكن وصف الظاهرة كما عليه في الواقع والخروج بالاستنتاجات وتحليلها، ومن أجل ذلك تم الاستعانة بكل من أداتي الاستبيان والمقابلة.

2.4 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة الحالي من الممرضين بمختلف رتبهم الوظيفية والموزعين على مختلف المراكز الصحية والمستشفيات العامة والخاصة بمدينة قسنطينة. ونظرا للعدد الكبير للممرضين العاملين بالقطاع الصحي بمدينة قسنطينة، فإنه تم اختيار عينة عشوائية بلغت 39 ممرضا يعملون في القطاع الصحي العام والقطاع الصحي الخاص.
وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة:

الجدول 1: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	البيان
25.6	10	ذكر	الجنس
74.4	29	أنثى	
100	39	المجموع	
53.8	21	القطاع العام	القطاع
46.2	18	القطاع الخاص	
100	39	المجموع	
33.3	13	مؤقت	طبيعة العقد
66.7	26	دائم	
100	39	المجموع	
71.8	28	أقل من 5 سنوات	الخبرة
20.5	8	من 5-10 سنوات	
5.1	2	من 10-15 سنة	
2.6	1	أكثر من 15 سنة	
100	39	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

3.4 أداة الدراسة:

قام الباحثان بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، حيث تم تقسيمه إلى جزئين. جزء يتعلق بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة والجزء الآخر متعلق بمحاور الدراسة باستخدام سلم ليكرت الخماسي. كما تم تقسيم محاور الدراسة إلى خمسة محاور تمثل في مجملها محددات الدافعية للعمل لدى الممرضين وهي:

- ظروف العمل ويحتوي على ستة عبارات؛
- محور متعلق بالحوافز المادية والمعنوية للممرضين، ويحتوي على عبارتين.
- محور متعلق بالقدرة على الترقية والتطوير، ويحتوي على عبارتين.
- محور متعلق بعلاقات العمل، ويحتوي على ثلاثة عبارات.

- محور متعلق بمدى تميز المؤسسة، ويحتوي على عبارتين.

4.4 المعالجة الإحصائية:

تم استخدام حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسختها التاسعة عشر من أجل إدخال وتبويب وجدولة ومعالجة البيانات المجمعة من الاستبانات المقبولة، وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا التعرف على إجابات أفرادها اتجاه عبارات الأجزاء الرئيسية لأداة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي: يهدف إلى التعرف على مستوى إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه فقرات الدراسة.

- الانحراف المعياري: يهدف إلى قياس درجة تشتت بيانات عينة الدراسة عن الوسط الحسابي المتعلق بإجاباتهم حول فقرات الاستبانة.

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتأكد من مستوى ثبات الاستبانة في تحقيق أهداف الدراسة.

- اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين: يستخدم هذا الاختبار لقياس معنوية متوسط الفروق بين قياس عينتين مستقلتين، ومعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معين وفي حالتنا هذه تم الاعتماد على مستوى دلالة 0.05.

- اختبار ليفن للتجانس: يستخدم للتعرف على التجانس بين مجموعتين أو أكثر.

5.4 اختبار ثبات أداة الدراسة:

من أجل الوقوف على ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي لكرونباخ بالاعتماد على بيانات العينة الكلية، إذ تعدّ قيمة معامل كرونباخ ألفا مقبولة في بحوث الإدارة إذا كانت تعادل 60% فما فوق، (بن محمد، 2014، 112). ومن خلال نتائج تحليل SPSS بلغ معامل كرونباخ ألفا 0.82 وهو أكبر من 0.60 وبالتالي لو تم إعادة توزيع الاستبان على نفس عينة الدراسة في فترة لاحقة سوف نحصل على نفس البيانات وبنسبة احتمالية قدرها النسبة المذكورة سابقاً، وعليه يمكننا الاعتماد على هذه البيانات في تحقيق أهداف الدراسة.

5. وصف إجابات أفراد عينة الدراسة واختبار الفرضيات:

1.5 وصف نتائج الدراسة:

من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة من ممرضين في كل من القطاع العام والقطاع الخاص للصحة على مختلف محددات الدافعية لديهم تم الوصول إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 2: وصف إجابات أفراد عينة الدراسة

محددات الدافعية لدى الممرضين	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	الدلالة المعنوية	مستوى الموافقة
ظروف العمل	2.55	0.99	0.00	ضعيفة
الحوافز المادية والمعنوية	1.88	0.96	0.00	ضعيفة
القابلية للترقية والتطوير	2.58	1.00	0.01	ضعيفة
علاقات العمل	3.93	0.66	0.00	كبيرة
تميز المؤسسة	3.23	0.98	0.01	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS

مما سبق نجد أن محدد الدافعية الأضعف لدى الممرضين سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص هي الحوافز المادية والمعنوية حيث جاءت إجاباتهم بمستوى موافقة ضعيفة بمتوسط حسابي 1.88 أي أقل من المتوسط الحسابي الفرضي 3. بينما تعتبر علاقات العمل داخل المؤسسة الصحية هي الدافع الكبير لدى الممرضين للعمل بغض النظر عن الانتماء لأي قطاع، حيث جاءت إجاباتهم بمستوى موافقة كبيرة بمتوسط حسابي 3.93 أي أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي 3.

2.5 اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الأولى:

فيما يلي اختبار للفرضية الأولى المتمثلة في:

توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول 3: اختبار الفرضية الأولى

نتائج اختبارات للعينات المستقلة			اختبار ليفن للتجانس		الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	ظروف العمل
مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة المعنوية	اختبار F			
0.03	37	-2.23	0.44	0.60	0.84	2.23	القطاع العام
0.03	32.66	-2.20			1.04	2.91	القطاع الخاص

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار التجانس بلغت 0.44 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي شرط التجانس متوفر في عينة الدراسة إلى جانب شرطي الاستقلالية والعشوائية. وبما أن القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (ت) تساوي 0.03 وهي أقل من 0.05 يمكن قبول الفرضية الأولى أي أنه: توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- اختبار الفرضية الثانية:

فيما يلي اختبار للفرضية الثانية المتمثلة في:

توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير الحوافز المادية والمعنوية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول 4: اختبار الفرضية الثانية

نتائج اختبارات للعينات المستقلة			اختبار ليفن للتجانس		الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	الحوافز المادية والمعنوية
مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة المعنوية	اختبار F			
0.85	37	-0.18	0.73	0.11	0.96	1.85	القطاع العام
0.85	35.59	-0.18			1.00	1.91	القطاع الخاص

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار التجانس بلغت 0.73 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي شرط التجانس متوفر في عينة الدراسة إلى جانب شرطي الاستقلالية والعشوائية. وبما أن القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (ت) تساوي 0.85 وهي أكبر من 0.05. وعليه ترفض الفرضية الثانية وبالتالي: لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير الحوافز المادية والمعنوية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- اختبار الفرضية الثالثة:

فيما يلي اختبار للفرضية الثالثة المتمثلة في:

توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير القابلية للترقية والتطوير لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول 5: اختبار الفرضية الثالثة

نتائج اختبارات للعينات المستقلة			اختبار ليفن للتجانس		الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	القابلية للترقية والتطوير
مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة المعنوية	اختبار F			
0.45	37	-0.75	0.24	1.49	0.91	2.47	القطاع العام
0.46	32.96	-0.74			1.11	2.72	القطاع الخاص

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار التجانس بلغت 0.24 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي شرط التجانس متوفر في عينة الدراسة إلى جانب شرطي الاستقلالية والعشوائية. وبما أن القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (ت) تساوي 0.45 وهي أكبر من 0.05. وبالتالي ترفض الفرضية أي أنه: لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير القابلية للترقية والتطوير لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- اختبار الفرضية الرابعة:

فيما يلي اختبار للفرضية الرابعة المتمثلة في:

توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير علاقات العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول 6: اختبار الفرضية الرابعة

نتائج اختبارات للعينات المستقلة			اختبار ليفن للتجانس		الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	علاقات العمل
مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة المعنوية	اختبار F			
0.20	37	-1.30	0.84	0.03	0.62	3.80	القطاع العام
0.20	34.61	-1.29			0.69	4.08	القطاع الخاص

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار التجانس بلغت 0.84 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي شرط التجانس متوفر في عينة الدراسة إلى جانب شرطي الاستقلالية والعشوائية. وبما أن القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (ت) تساوي 0.20 وهي أكبر من 0.05. وبالتالي ترفض الفرضية الرابعة أي أنه: لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير علاقات العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- اختبار الفرضية الخامسة:

فيما يلي اختبار للفرضية الخامسة المتمثلة في:

توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير تميز المؤسسة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول 7: اختبار الفرضية الخامسة

نتائج اختبارات للعينات المستقلة			اختبار ليفن للتجانس		الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	تميز المؤسسة
مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة المعنوية	اختبار F			
0.78	37	-0.27	0.13	2.28	0.82	3.19	القطاع العام
0.79	30.11	-0.26			1.16	3.27	القطاع الخاص

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن مستوى الدلالة المعنوية لاختبار التجانس 0.13 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي شرط التجانس متوفر في عينة الدراسة إلى جانب شرطي الاستقلالية والعشوائية. وبما أن القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (ت) تساوي 0.78 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي ترفض الفرضية الخامسة وعليه يمكن القول بأنه: لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير تميز المؤسسة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

6. تحليل النتائج

توصلت الدراسة لعدد من النتائج والمتمثلة في:

- تعتبر الحوافز المادية والمعنوية كما حددها Baljoon وزملاؤه (2018) من بين محددات الدافعية لدى الممرضين، ووفقا لإجابات افراد عينة الدراسة تبين أن الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للممرضين في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة تمثل لهم دافعا ضعيفا للقيام بالمهام، وهذا راجع بالأساس ووفقا لنتائج المقابلة المفتوحة معهم أن الراتب الممنوح للممرض لا يعكس فعلا المجهود المبذول من قبلهم. ناهيك على أن الدافع الأساسي لعملهم بمهنة التمريض ليس دافع مادي بل يرجع إلى حبهم للمهنة واعتبارهم مهنة إنسانية بالدرجة الأولى في كل من المؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة. وهذا ما تبث من خلال اختبار الفرضية، أين تبين انه: لا توجد فروق

في محدّات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير الحوافز المادية والمعنوية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- كما توصلت الدراسة إلى أن علاقات العمل حُضيت بموافقة كبيرة من قبل الممرضين باعتبارهم من محدّات الدافعية لديهم، وبالنظر إلى نتائج المقابلة وجد أن لدى الممرضين ميل للتعاون فيما بينهم من أجل أداء المهام، بالإضافة إلى قنوات التواصل الحيد فيما بينهم الأمر الذي ولد لديهم دافعية أكبر اتجاه العمل. وهو ما يتوافق ودراسة (Baljoon et al, 2018). وهذا ما تبث من خلال اختبار الفرضية حيث تبين أنه: لا توجد فروق في محدّات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير علاقات العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- من خلال نتائج الدراسة تبين أيضا موافقة ضعيفة من قبل الممرضين على محدّات الدافعية المتمثلة في القابلية للترقية والتطوير والتي اعتبرها Routasalo وزملائه من محدّات الدافعية (2014)، ويعود ذلك أساسا أن معظم افراد عينة الدراسة التي تم استجوابهم يقل عدد سنوات خبرتهم عن سنوات وهذا بنسبة 71.8 بالمائة من حجم العينة المدروسة، حيث تعتبر عدد سنوات الخبرة معيارا أساسيا في الترقية. ناهيك على أن أكثر من ثلث العينة المستجوبة لديهم عقود عمل مؤقتة. فالمؤسسات الصحية العمومية والخاصة توجه برامج التدريب للعمال ذوي العقود الدائمة. وهذا ما أثبتته اختبار الفرضيات حيث لا توجد فروق في محدّات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير القابلية للترقية والتطوير لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن محدّات الدافعية لدى الممرضين المتعلقة بظروف العمل جاءت ضعيفة، وهذا راجع لساعات العمل الطويلة جدا خصوصا في كلا القطاعين الصحي العام والخاص، غير أن المؤسسات الصحية العمومية أكثر تأثرا بانعدام ظروف العمل الجيد من المؤسسات الصحية الخاصة. حيث شهد القطاع العام العديد من الاضرابات من قبل الممرضين بسبب ظروف العمل الصعبة والمتمثلة في انعدام الأمن إضافة لقدم او تعطل المعدات الصحية أدى ذلك. وهذا ما يفسر لنا وجود فروق في محدّات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

- كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود موافقة متوسطة من قبل الممرضين على أن تميز المؤسسة التي يعملون بها من محددات الدافعية لديهم. وهو الأمر الذي نجده في المؤسسات الصحية الخاصة والعامة على حد سواء. وهذا ما يفسره اختبار الفرضيات حيث تبين أنه لا توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير تميز المؤسسة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05.

7. خاتمة

من خلال هذه الدراسة تم التعرف على أهم محددات الدافعية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة قسنطينة، كما وتم اختبار الفرضيات من أجل تحديد الفروقات في محددات الدافعية لدى الممرضين في القطاع الصحي بشقيه العمومي والخاص. وقد تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها:

- أهم دافع للعمل لدى الممرضين في كل من المؤسسات الصحية العامة والمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة قسنطينة هو علاقات العمل فيما بينهم.

- تعتبر كل من محددات الدوافع المتعلقة بالقابلية للترقية والتطوير والحوافز المادية والمعنوية وظروف العمل ضعيفة لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة. - تبين أنه توجد فروق في محددات الدافعية للعمل المتعلقة بمتغير ظروف العمل لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة لمدينة قسنطينة عند مستوى دلالة 0.05. حيث تعتبر ظروف العمل في المؤسسات الصحية العمومية أقل تحفيزاً منها في المؤسسات الصحية الخاصة.

مما سبق يمكن طرح مجموعة من الاقتراحات التي شأنها المساهمة في تعزيز الدافعية لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة، وهي كالآتي:

- العمل على تحسين ظروف العمل بالمؤسسات الصحية العمومية، ولا سيما منها المتعلقة بالأمن وجودة المعدات الصحية؛

- إعادة النظر في المنح والرواتب المدفوعة للممرضين في كل من المؤسسات الصحية العامة والمؤسسات الصحية الخاصة؛

- توفير التدريب والتكوين لكل الممرضين باختلاف طبيعة عقود عملهم، مع إعادة النظر في سلم الترقيّة المعتمد؛

- العمل على كسب ولاء الممرضين للمؤسسة الصحية التي يعملون بها وهذا من خلال خلق ثقافة تنظيمية خاصة بالمؤسسة الصحية تعزز الانتماء لدى الممرض وتدفعه للإنجاز.

8. قائمة المراجع

1.8 المراجع باللغة العربية:

- أحمد ماهر. (2013). *السلوك التنظيمي*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- النجار، أ.خ., ومقابلة، ع.ي. (2018). درجة ممارسة العدالة التنظيمية لدى رؤساء أقسام التمريض في المستشفيات الخاصة وعلاقتها بالدافعية نحو العمل من وجهة نظر الممرضين في الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية* 541-517, 26(5).
- جفال، م., ودوقة، أ. (2016). علاقة أنماط الدافعية بالصحة النفسية للعامل في ظل نظرية العزم الذاتي. *مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية* 49-64, 4(8).
- حسام علي صالح، وفادية عبد الفتاح مصطفى. (2009). *السلوك التنظيمي*. مصر: نور الايمان للطباعة.
- ليلي مازن، وعنايات ابراهيم. (ب.ت). *العلوم السلوكية*. مصر: جامعة عين شمس.

2.8 المراجع باللغة الأجنبية:

- Baljoon, R., Banjar, H., & Banakhar, M. (2018). Nurses' Work Motivation and the Factors Affecting It: A Scoping Review. *International Journal of Nursing & Clinical Practices*, 5(1).
- C.Pinder, C. (2008). *Work Motivation in Organizational Behavior*. New York: Psychology Press Taylor & Francis group.
- Ferinia, R., Yuniarsi, T., & Disman, H. (2016). Relationship between selected factors of motivation, employee engagement and employee performance among nurses at adventist hospital. *International Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(3), 177.
- Moody, R. C., & Pesut, D. J. (2006), The motivation to care: Application and extension of motivation theory to professional nursing work, *Journal of Health organization and management*, Indiana, 20(1), pp. 15-48.
- Toode, K., Routasalo, P., Helminen, M., & Suominen, T. (2014). Hospital nurses' individual priorities, internal psychological states and work motivation. *International Nursing Review*, 61(3), 361-370.