

علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الديموغرافية في المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية

أ. شريف عمارة

أستاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة جيجل

ملخص:

تهدف هذا البحث إلى معرفة مدى وجود اختلافات في الرضا الوظيفي تعود للمتغيرات التالية: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الدخل الشهري والخبرة المهنية لفئة الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية ولاية جيجل. البيانات تم جمعها عن طريق توزيع ثمانون (80) استبياناً على ممرضي المؤسسة محل الدراسة. تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة البيانات. أظهرت نتائج اختبار ت (Independent-Sample t-test) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، أما نتائج تحليل التباين الأحادي "ف" (One-Way Anova) فأظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين مرتبطة بالمستوى الدراسي، ومستوى الدخل الشهري، وباستخدام طريقة توكي (Tukey) وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة (من 46-50 سنة)، كما وجدت فروق بالنسبة لسنوات الخبرة وذلك لصالح الفئة (أكثر من 25 سنة).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، العوامل الديموغرافية، السعادة، القياس، الرفاه، الجنس، العمر، المستوى الدراسي، مستوى الدخل الشهري، الخبرة المهنية.

Abstract:

This study aims to find out whether there are differences in job satisfaction in relation to the following variables: gender, age, level of education, salary and job experience among the nurses employed in the public

healthcare institution, Mentouri Bachir El-Milia-Jijel. Data were collected through the distribution of eighty (80) questionnaire to nurses of the institution under study. For data processing, the program of Statistical Package for Social Sciences (spss) was used. The results of T test (Independent-Sample t-test) showed that there are no statistically significant differences attributable to gender, the results of One-Way Anova showed no statistically significant differences in the degree of job satisfaction among nurses linked to academic level, and the level of monthly income. By using Tukey's method there were statistically significant differences back to the variable age which were to the advantage of the category (from 46-50 years old). Also, there were differences related to job experience, which were to the advantage of the category (over 25 years old).

Keywords: Job Satisfaction, Demographic Factors, Happiness, Measurement, Well-Being, Gender, Age, Level of Education, Salary, Job Experience.

المقدمة:

لقد تم دراسة الرضا الوظيفي من طرف العديد من العلماء في مختلف الميادين، فبالنسبة لعلماء النفس التنظيمي كان هدفهم معرفة آثار الرضا الوظيفي على مخرجات الأفراد والإنتاجية. أما علماء اجتماع العمل فكانوا يسعون من خلال معرفة مستويات الرضا الوظيفي إلى تقدير درجة اندماج العمال في المنظمة والمجتمع ككل. أما علماء إدارة الموارد البشرية فهدفهم كان تحديد أي من التقنيات الإدارية تساهم في خلق قوى عاملة فرحة ومسرورة . بالمقابل، فإن معظم الاقتصاديين كان متحفظا من دراسة الرضا الوظيفي، فحسب "ليفي غاربونا (Lévy-Garbona) "و"مونتماركت " (Montmarquette) في 1997 " إن الاقتصاديين ينظرون إلى الأحكام الشخصية المتعلقة بالرضا والآراء الذاتية الأخرى على أنها كالصندوق الأسود الذي يجب أن يفتح فقط من طرف علماء النفس والاجتماع."

لكن في السنوات الأخيرة عاد الرضا الوظيفي فجأة للظهور كموضوع للبحث الأكاديمي، ويرجع الفضل الكبير في ذلك إلى الجهود الفكرية الآتية من علم الاقتصاد لا من علم الاجتماع والنفس، وابتاع أعمال "أسوالد (Oswald) في 1996 في مجال اقتصاديات العمل (Labour economics)، فتح المجال للعديد من الدراسات التي تهتم بعوامل ونتائج الاختلافات الموجودة بين الأفراد حول الرضا الوظيفي ، حيث اعتبرت هذه الدراسات الرضا الوظيفي متغير اقتصادي. في الوقت ذاته تضاعف عدد الاستبيانات الخاصة بسوق العمل (Labour market surveys) والتي تتضمن أسئلة حول مدى رضا العمال عن

أعمالهم. منذ ذلك الحين، ازداد اهتمام الاقتصاديين بتقييم الرفاه الذاتي (Subjective well-Being) ، وكذلك قيمة الرفاه العام للأفراد وبالخصوص الرضا الوظيفي. هذا الأخير الذي يستمدونه من أعمالهم يمكن أن ينظر إليه على أنه مؤشر لكيفية استجابة العمال للظروف الاقتصادية العامة .

وربما ما يثير الاهتمام أكثر هو كون الرضا الوظيفي يؤثر أيضا على النتائج الاقتصادية العامة. في هذا المعنى، الرضا الوظيفي هو متغير اقتصادي يستحق الدراسة ؛ فمن خلاله يمكن التنبؤ بدوران العمل، التغيب، الإنتاجية أو أمور أخرى قد تؤثر على القوى العاملة، كما وجد أنه واحد من أهم العناصر التي تسمح بالتنبؤ بالرفاه الكلي (Overall well-Being)

إن هذه الأهمية المتزايدة لموضوع الرضا الوظيفي لتفسير الاختلافات الموجودة بين الأفراد حول الرفاه الشخصي والكلي، تجعل من نتائج قياسه 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 إزاء أي برنامج أو هدف تريد المؤسسة تحقيقه. لكن السؤال المكمل والذي يحمل معلومات في غاية الأهمية والمعبر عنه بقلّة الدراسات هو مدى وجود اختلافات في الرضا الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية؟، أي هل مستوى الرضا الوظيفي المعبر عنه هو نفسه بالنسبة للذكور والإناث، ولمختلف الفئات العمرية ، المستويات الدراسية، الدخل الشهري والخبرة المهنية؟. هذه المعلومات الحيوية تساهم في جعل نتائج القياس أكثر عملية ودقة، وتسمح باتخاذ تدابير مشخصة لكل حالة ولكل فئة للحصول على النتائج المرجوة من عمليات التسيير أو التغيير .

ونظراً للتحديات التي تواجهها المؤسسات العمومية الجزائرية، والتي أفرزتها التحولات الاقتصادية للبلاد، التي تتطلب منها التطوير والتجديد، حيث أن الاهتمام بالموظفين وتطوير أساليب تسيير الموارد البشرية في هذه المؤسسات يعد أحد متطلبات عملية تحسين الإنتاجية ورفع الأداء، ولعل من أهم المؤسسات التي يبرز فيها دور الرضا الوظيفي على مخرجاتها، هي المؤسسات العمومية الاستشفائية التي تقدم خدمة حساسة وضرورية للمجتمع، ألا وهي الخدمة الصحية، حيث أن المستوى الصحي أصبح أحد مؤشرات التنمية والتقدم بصفة عامة، وبدورهم يعتبر الممرضون أكثر الفئات في الطاقم الصحي تأثيراً على أهم مخرجات النظام الصحي ألا وهي جودة الخدمة المقدمة للمرضى.

أهمية البحث

ونظراً للأهمية الحالية للمواضيع المرتبطة بتسيير الموارد البشرية في المجال العلمي والعملية، إضافة إلى قلة الدراسات - حسب إطلاعنا - التي تناولت الرضا الوظيفي للمرضى في المؤسسات العمومية الاستشفائية (وخاصة في الجزائر) . من جهة أخرى، تبرز أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء

على قضية الاختلافات الموجودة بين الأفراد حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيرها على فعالية العمليات التسييرية والبرامج التحفيزية بالخصوص.

مشكلة البحث

مع توسع الخدمات الصحية زاد استخدام التكنولوجيا الطبية المتطورة التي أدت إلى زيادة الحاجة إلى الممرضين والممرضات ذوي المهارات العالية الذين يحتاجون إلى أن تدريب في مجالات متنوعة من الرعاية الصحية؛ حيث أصبح من المطلوب من الممرضين تطوير خطط رعاية للمرضى على مدار اليوم، وتقديم التدريب والمشورة للمرضى وأسره، والمعرفة بالحالات التمريضية ذات المخاطرة العالية. وأصبح من المطلوب من الممرضين اليوم أن تكون لديهم مهارات في مجال الحاسوب والرياضيات واللغات الأجنبية ليتكيفوا مع التغيرات المتسارعة في التكنولوجيا في محيط المستشفيات. ومثل هذه التغيرات لم تؤد إلى الزيادة في الطلب على الممرضين فحسب، بل أدت كذلك إلى تغيير طبيعة المهنة، وذلك بزيادة المتطلبات الجسمية والنفسية على الممرضين، وساعات العمل غير المنتظمة، وآثارها الجسدية، النفسية والاجتماعية على الممرضين والتي تؤثر على الإقبال على المهنة؛ فطبيعة مهنة التمريض التي تتضمن العمل في مناوبات متغيرة للعمل من النهار إلى الليل، تعني العمل أربع وعشرين ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع، وتتطلب نشاطات تتضمن المتابعة، والمساعدة، والعلاج، والتنسيق للرعاية الصحية. ومما يزيد من ظهور الآثار السابقة عدم توفر العدد الكافي من الممرضين، الأمر الذي يعني زيادة عبء العمل وبالتالي زيادة حدة تلك الآثار، فزيادة عبء العمل نتيجة هذا النقص ولتقديم الرعاية إلى أعداد متزايدة من المرضى اضطر الممرضون إلى عدم أخذ أوقات الراحة والوجبات المخصصة لهم وذلك من أجل توفير الرعاية للمرضى، وزيادة الضغط عليهم لانجاز العمل، والعمل الإجباري خارج أوقات الدوام، وعدم القدرة على الالتحاق بالدورات التدريبية، وزيادة الأمراض المتعلقة بالضغط لديهم.

علاوة على ما سبق، فإن محدودية دور الممرض في اتخاذ القرارات الصحية مع بقية أعضاء الفريق الصحي تعد من العوامل المؤثرة سلباً على بيئة عمل الممرضين. والحقيقة فإن النظرة السائدة نحو دور الممرضين أنه دور إلحاق في تقديم الرعاية الصحية وليس دور المشارك والقائد في هذا المجال يزيد من استياء هذه الفئة. إن هذه الحالة تدعونا لاتخاذ تدابير فعلية لتحسين ظروف هذه الفئة، وذلك لا يكون إلا من خلال إجراء قياسات مشخصة لكل فئة تعكس فعلا الاختلافات الموجودة بين الأفراد، وذلك من أجل زيادة كفاءة وفعالية البرامج والقرارات التسييرية الخاصة بالأفراد والمؤسسة ككل .

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل توجد اختلافات في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعود للمتغيرات الديموغرافية في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

أهداف الدراسة

ويمكن استخلاص هدفين أساسيين من هذه الدراسة وهما:

-هدف علمي: يتجلى في تبيان مكانة و أهمية الرضا الوظيفي المتجددة على مستوى المؤسسة، باعتباره من أهم الاتجاهات التي تؤثر على مردودية الأفراد والمؤسسة، وخاصة الجانب المالي لها، بالإضافة إلى معرفة أهم العوامل الديموغرافية المؤثرة عليه انطلاقا من كونه متغيرا تابعا لها. وكذلك معرفة أسباب وجود اختلافات بين البلدان حول الرضا الوظيفي.

-هدف عملي: ويتجلى من خلال دراستنا التطبيقية، وذلك عبر دراسة واقع الرضا الوظيفي للممرضين على مستوى المؤسسة محل الدراسة من حيث معرفة مستوى الرضا الوظيفي للممرضين على المستوى الجزئي، إضافة إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الدخل الشهري والخبرة المهنية. وكذلك محاولة التوصل من خلال هذه الدراسة إلى نتائج وتوصيات يمكن للمؤسسة أن تستفيد منها من أجل تحسين وضع الممرضين وجودة الخدمات الصحية.

فرضيات الدراسة

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى للجنس؛
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى للعمر؛
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى للمستوى الدراسي؛
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى لمستوى الدخل الشهري؛
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين تعزى للخبرة المهنية.

منهج وأداة الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يناسب طبيعة موضوع الدراسة، فهذا المنهج يمكن من التعرف على الظاهرة ووصف خصائصها، وتحديد علاقاتها بالمتغيرات المحيطة بها، كما يساعد على تجميع الحقائق وتبويبها وتحليلها.

و يستعان عند اعتماد هذا المنهج بأساليب التحليل الإحصائي، حيث نعتمد هنا على عدة أساليب إحصائية هي المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وأيضا تم الاستعانة باختبار ستيودنت وتحليل التباين الأحادي لمعرفة مدى فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية، واختبار توكي لإجراء المقارنات البعدية بين المتوسطات .

ويتم جمع المعلومات والبيانات من خلال المراجع المختلفة، وتم تفريغها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم تحليل النتائج حسب متغيرات الدراسة.

أما فيما يخص أداة الدراسة فقد تم استخدام مقياس "سباكتر (Spector) "لقياس الرضا الوظيفي والمسمى "مسح الرضا الوظيفي"- والصيغة المستخدمة في هذه الدراسة هي لسنة 1994- والتي تتكون من تسعة أوجه للرضا الوظيفي موزعة على 36 عبارة والتي تعبر عن الرضا الكلي للمرضين، حيث كل وجه من الأوجه يتكون من أربعة عبارات، وحسب سباكتر فان هذه الأوجه تشمل أغلب أوجه الرضا، كما يعتبر هذا المقياس نموذجيا.

خطة البحث

ولاختبار الفرضيات السابقة سيتم معالجة هذا الموضوع وفق العناصر التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري

1. تعريف وأهمية الرضا الوظيفي؛

2. علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الديموغرافية؛

3. الاختلافات الثقافية بين البلدان.

المبحث الثاني: الدراسة العملية للبحث

1. أداة وعينة الدراسة؛

2. اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الإطار النظري

1- تعريف وأهمية الرضا الوظيفي

تتوعد تعاريف ومسميات الرضا الوظيفي، حيث تم تقسيمها 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 .

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 له .

فيما يخص أهمية الرضا الوظيفي فإنها تتأتى من علاقته بباقي المتغيرات، ونذكر على سبيل الذكر وليس الحصر أهمها، فمثلا اهتمت أبحاث كثيرة بالعلاقة المباشرة بين اليد العاملة والزيون؛ حيث وضحت علاقة قوية بين رضا العامل ورضا الزيون ، ووجد أن العمال الراضون يساهمون في خلق رضا كبير للزيائن، وهذا الأخير بدوره يؤدي إلى أرباح كبيرة للمنظمة. بعبارة أخرى، خلق بيئة عمل تتميز بعمال راضيين ومحفرين قد اثبت أنها ضرورية لتحقيق أهداف ربحية، الوفاء بالوعد التسويقية والمنافسة على المدى الطويل.

لذلك، فكون المعاملة الحسنة للعمال لمجرد المعاملة فقط، رغم كونها سلوكا يشكر عليه في حد ذاته، فهذا يعبر عن جزء فقط من الصورة، لكن الأمر يتعلق بالاهتمام بالعمال بطريقة تجعلهم يشعرون بالسعادة عند الاعتناء بالزيائن . يذكر "دافيد مايستر (David Maister) "صاحب كتاب Practise "what you preach" أن « اتجاهات العامل تؤدي بشكل واضح إلى نتائج مالية» . لقد قامت مجلة "Harvard Business Review" 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 للزيون، يمكنك بناء رضاه وولاءه. من هنا نستطيع تقييم الأثر على النمو والربحية » .

من جهة أخرى، يعتبر الرضا الوظيفي، من منظور كونه متغيرا مستقلا، أهم المتغيرات التي تساعد في التنبؤ بدوران العمل. إن التفكير المنطقي يقودنا إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع إليه للبقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات (بدرجة متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل للانخفاض.

بالمقابل تبرز أيضا أهمية الرضا الوظيفي من خلال علاقته بمتغير يعتبر مقياس للرفاه الشخصي وذلك خارج مكان العمل، ألا وهو الرضا عن الحياة. لقد وجدت العديد من الدراسات بشكل

متسق أن الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة مرتبطان بشكل معتدل وإيجابي (مثل دراسة "جادج" (Judge) و"وتتبي (Watanabe) في 1993؛ "لانس (Lance) ، "لوتنشلاجر" (Lautenshlager)، "سلون (Sloan) و"فاركا (Varca) في 1989؛ "شوبروك (Schaubroeck) " وآخرون في 1992؛ و"ويفر (Weaver) في 1978). لقد وجد "لانس" وآخرون في 1989 ارتباط بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة يقدر بـ0.58، كما تم التوصل إلى أن الرضا الوظيفي مرتبط بالرضا عن الحالة العائلية والنشاط العائلي . انطلاقا مما سبق، فالارتباط بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة وحده لا يكفي لتوفير رؤيا واضحة عن سبب الآخر؟ من الممكن أن يسبب الرضا الوظيفي الرضا عن الحياة، أو العكس، ففي دراسة طويلة الأمد لكل من "جادج" و "وتتبي" في 1993 وباستخدام إجراءات إحصائية معقدة "لنمدجة الهيكلية للمعادلة (Structural Equation Modeling)" وجدنا دليلا بأن كلا من الاتجاهين للسببية بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة ممكنان ، ولهذا فكل واحد منهما يؤثر على الآخر. هذا الدعم لفرضية الامتداد وجد عن طريق عينة ممثلة للتنفيذيين في الولايات المتحدة الأمريكية، والنمدجة الهيكلية للمعادلة التي تعبر عن إجاباتهم بخصوص قياسات الرضا عن العمل والحياة أفادت أن كل واحد منهما يسبب الآخر.

2- العلاقة بين الرضا الوظيفي والعوامل الديموغرافية

لتوضيح هذه العلاقة تم الاقتصار على العوامل التي لها علاقة بفرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

1.2.الجنس: أثبتت الدراسات أن مستوى الرضا الوظيفي يكون لدى الإناث أعلى مما هو لدى الذكور وهذا الفرق يرجع لأسباب طبيعية، فالمرأة تتميز بالتحمل والصبر أكثر من الرجل إلا أنه بعد الزواج ومع العمل كل الوقت، فإنهن يواجهن أدوارا متداخلة، هذه الأمور يمكن أن تؤثر على رضاهن عن العمل. وهناك دراسات تناولت الرضا الوظيفي في علاقته بالجنس، و التي تعد متناسقة إلى حد ما؛ حيث أشار كل من "هولين (Hulin)" و"سميث (Smith)" سنة 1964 إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس و إنما لطبيعة التعليم، الراتب ومدة الخدمة.

انطلاقا من هذه الدراسات فإذا ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساو، وقد أكد هذا الرأي "يورك (York) و"سوسر (Sauser) سنة 1978 في دراسة لهما على موظفي الحكومة، فوجدا أن الرجال بصفة عامة أكثر رضا، ماعدا في مظهر الأجر تبين أن النساء أكثر رضا. لعل ما يثير العجب في تساوي مستويات الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء في أغلب الدراسات هو عدم عملهم في نفس الوظائف؛ على سبيل المثال، وجد "غرينهوس (Greenhaus) ، "باراسورمان (Parasuraman) ، " و"ورملي (Wormely) في 1990 عدم وجود اختلافات في الرضا الوظيفي تعود للجنس. رغم ذلك،

فقد وجدا أن الإناث كن أقل توجهها للأعمال الإدارية والمهنية وأكثر توجهها للوظائف النمطية مقارنة بالذكور.

العديد من التفسيرات تم تقديمها لهذا التساوي في الرضا الوظيفي بين النساء والرجال رغم اختلاف ظروف العمل والأجر ومنها: أولاً، اختلاف النساء من ناحية التوقعات، فالنساء يتوقعن القليل من العمل وبالتالي يكن راضين بالقليل؛ قد يكون هذا ناجم عن تطور حدث عبر الأجيال، أين كان على النساء قبول القليل من فرص الترقية وأجور أقل حتى ولو كانت لنفس الوظائف. ثانياً، يمكن أن يكون للرجال والنساء قيم مختلفة، فقد ناقش كل من "ويت (Witt)" و"وتبي (Nye)" في 1992 كيف يمكن وجود اختلافات في إدراك العدالة تعود إلى الاختلاف في الجنس، فأحياناً يدرك الرجال والنساء عدالة توزيع العوائد بطريقة مختلفة، ومرة أخرى، هذا يؤدي إلى إدراك النساء للعوائد القليلة بأنها أكثر عدالة مما يدركه الرجال. على الرغم من كون هذه التفسيرات محتملة، إلا أنه لا يزال غير واضح لما لدى النساء رضا وظيفي متساو بالرغم من عدم التكافؤ في العمل.

2.2. العمر: أشارت الدراسات بأن السن والرضا الوظيفي مرتبطان، أما الطبيعة الدقيقة لهذه العلاقة غير واضحة. بعض الدراسات وجدت علاقة غير خطية، في حين أخرى وجدت علاقة خطية. قام كل من "براش (Brush)"، "موتش (Moch)" و"بويان (Pooyan)" في 1987 بتحليل فوقي لـ 19 دراسة وكان الارتباط متوسطاً بين السن والرضا الوظيفي وقدر بـ 0.22. على العموم، أوضحت هذه الدراسات أن الرضا الوظيفي يزداد مع العمر، كما وجد "زيتز (Zeit)" في 1990 ارتباط غير خطي حيث ينخفض الرضا الوظيفي مبكراً في الحياة، ثم يستقر في منتصف العمر، ليرتد من جديد بحدود 45 سنة. مع ذلك ليست كل الدراسات وجدت دليلاً عن العلاقة الغير خطية.

إن العنصر الذي يبدو مهماً في علاقة السن - الرضا الوظيفي هو الجنس، فقد قام كل من "كلارك (Clark)"، "أوسوالد (Oswald)"، و"وور (Warr)" في 1996 باستقصاء أكثر من 5000 رجل وامرأة؛ بالنسبة للرجال، وجدوا بوضوح علاقات غير خطية للسن مع الرضا الوظيفي الإجمالي، وأيضاً مع طبيعة العمل وأوجه الأجر. أما بالنسبة للنساء، وجد أن النمط غير الخطي كان له أهمية صغيرة بالنسبة للرضا الوظيفي الإجمالي، ولا يوجد للأوجه الأخرى، بالمقابل تم إيجاد علاقة خطية فقط. إن مثل هذه الاختبارات تتأثر بالتقنيات الإحصائية المستخدمة لكشف العلاقات الغير خطية، حيث تكون أقل نجاعة مما تفعله الإجراءات المستعملة لكشف الأنماط الخطية. إن الفشل في إيجاد النزعات الغير خطية قد يكون في بعض الحالات بسبب ضعف القوة الإحصائية المرتبطة بعدم كفاية حجم العينة بدلا من الخطية. انطلاقاً مما سبق، سواء كانت العلاقة خطية أو غير خطية، فمن المهم فهم الأسباب التي تربط بين السن والرضا الوظيفي.

بالمقابل هناك القليل من المعلومات بشأن أسباب هذه العلاقة الملاحظة، لكن العديد من الفرضيات قد قدمت في هذا الصدد. أقترح "ورايت (Wright) و"هاملتون (Hamilton)" في 1978 ميكانيزمين لتفسير ذلك. أولاً، ميكانيزم الجماعة (The Cohort Mechanism) وهو يعبر عن تغير توقعات وقيم الأمريكيين عبر الزمن، فالعمال الكبار السن يكونون أكثر رضا عن أعمالهم من العمال الشباب بسبب قبولهم بشكل أكبر للسلطة وتوقعاتهم قليلة من أعمالهم. ثانياً، ميكانيزم تغير العمل (The Job change Mechanism) وهو يشير إلى أن العمال الكبار السن لديهم وظائف أفضل ومهارات أكثر من نظرائهم الشباب. إضافة لما سبق، هناك ميكانيزمين آخرين يتمثلان في أن الأفراد مع مرور الزمن لديهم بشكل أكبر انخفاض تدريجي للتكاليف أو الاستثمار في العمل، وكون التوقعات قد تتغير مع الزمن؛ بالنسبة للميكانيزم الأول فهو يقترح أنه مع الزمن قد يساهم الاستثمار في الوظيفة من منظور الفوائد (مثل المنح) والعوائد (كالأجر) في الرضا الوظيفي. أما الميكانيزم الآخر، فهو عبارة عن تكيف الأفراد مع العمل من خلال تعديل توقعاتهم لتكون أكثر واقعية، وبذلك يكونوا أكثر سعادة بأمر قليلة مع تزايد أعمارهم.

لا يوجد لحد الآن اختبار مناسب لميكانيزم الجماعة، فهو يحتاج إلى دراسة طويلة المدى لعينة من الأفراد طوال حياتهم لمعرفة هل هناك علاقة بين السن والرضا الوظيفي. أما ميكانيزم تغير العمل فقد حصل على الأقل على بعض التأييد التجريبي. أوضح "وايت (White)" و"سباكتر (Spector)" في 1987 بأنه يمكن تفسير علاقة السن - الرضا الوظيفي بظروف العمل الجيدة للعمال الكبار السن، حيث يظهر العامل الكبير في السن صلة أقرب بين ما لديه وما يريده من منظور ظروف العمل وأيضاً الأجر الحالي، كما أنه يدرك معدلاً عالياً من التحكم الذاتي حول عوائد العمل. أما الميكانيزمين الآخرين فتوجد القليل من الدلائل التي تدعمهما.

يمكن الإشارة إلى أن العمال ليسوا مأخوذون بنفس الأهداف، وبالتالي فاحتياجاتهم تختلف باختلاف أعمارهم و مستوى خبرتهم، فمستوى الرضا الوظيفي يتحدد بمدى إشباع حاجيات كل فئة و هنا مثال على أهم احتياجات كل فئة عمرية حيث أن العمال في سن:

25 - عاماً: يحتاجون لدعم منظم لضمان خطواتهم الأولى في العمل .

30 - عاماً: يطالبون بخطط للمسارات الوظيفية والمزيد من التكوين الهادف.

35 - عاماً: هو الوقت الذي يطالبون فيه بكل شيء لأنهم يعلمون مكانتهم وأهميتهم للمنظمة في هذه المرحلة.

40 - عاماً: سن يطالب فيه العمال بالاهتمام بهم بشكل أكبر وأيضاً بحلول أكثر شخصية.

45- عاما فما فوق: يطالب فيه العمال بالتعاقد المضمون أي يطلبون ثمرات عملهم.

3.2. المستوى التعليمي: توصلت العديد من الأبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعلما يكون أقل رضا من الفرد الأقل تعلما، ويعود السبب في ذلك إلى أن طموحات و آمال الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة بالمقارنة مع طموحات و آمال الفرد الأقل تعلما.

4.2. الأجر: يعتبر الأجر في مقدمة المتغيرات التي يسعى الفرد إلى تحقيقها من وراء عمله، حيث تكمن أهميته في أنه يحدد كثيرا من المدفوعات الأخرى كالعلاوات والميزات المضافة للأجور. إن الأجر الأساسي يمثل قيمة الوظيفة على المدى البعيد التي تمثل قيمة على المدى القصير، كما أنه يلعب دورا هاما في تحديد كل من الاختيار والتقدم الوظيفي بغض النظر عن العلاوات التي تمثل قيمة على المدى البعيد. إن السؤال الشائع الطرح عند الحديث عن الأجر هو " هل يستطيع المال أن يشتري السعادة؟".

العديد من الباحثين اعتبروا الأجر متغيرا أساسيا عند دراسة الرضا الوظيفي حيث تم تناول العلاقة بين الأجر والرضا الوظيفي تقريبا في كل الدراسات التي تمت في 80 عاما الأخيرة ، وقد اعتبرت هذه الدراسات الأجر نوع من أنواع الحوافز، وأنه عامل مهم لإشباع حاجات الفرد ، فهو الوسيلة لاقتناء متطلبات الحياة المادية، ووسيلة أيضا لتحسين الجوانب الأخرى للحياة خارج مكان العمل. رغم ذلك فالمال لا يمثل نفس القيمة بالنسبة لكل فرد، لبعض الناس المال يمثل النجاح، وآخرون يرونه شكلا من أشكال الأمان، ويمكن أن يمثل مقياسا للاستقلالية، الحرية وصفاء الذهن .

لقد أجريت العديد من الدراسات لإثبات العلاقة بين الأجر والرضا الوظيفي، نذكر على سبيل المثال دراسات "طومسون" في 1939 ودراسات "ميلر" في 1941 ودراسات "ستروات" في 1952، دراسات "كندل" و"سميث" في 1963. وهناك دراسات حديثة مثل دراسات "لي" و"ويلبر" في 1985، ودراسات "لوكس" وآخرون في 1990. كل هذه الدراسات أجمعت بأن هناك علاقة ايجابية بين الأجر والرضا الوظيفي، لكن هذه العلاقة تبدو مرتبطة أكثر بإدراك العدالة والإنصاف منها بكمية النقود الممنوحة، لقد وجد أن مستوى الأجر يرتبط بشكل أقوى مع الرضا عن الأجر منه بالرضا الوظيفي الإجمالي ، لذا فالمقارنة الاجتماعية تعتبر عاملا أساسيا عند النظر للعلاقة بين الأجر والرضا، ولهذا يجب أن يكون الأجر الأساسي مماثلا للأجور التي تمنحها المنظمات الأخرى لموظفيها في نفس الوظائف، لكن توقعات العامل تعتبر أساسية أيضا. وحسب آدمز فالعمال يجب أن يشعروا بأن هناك توازنا عادلا بين العمل المنجز والتعويض المتحصل عليه، وإذا أخل هذا التوازن ستحدث حالة عدم الرضا.

5.2. خبرات النجاح والفشل في العمل: يمكن أن توجد علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا بإدخال متغيرات أخرى هي:

-مستوى الطموح: حيث إذا ما حقق الفرد مستوى أداء يقل عن مستوى طموحه، فإنه يحس بالفشل والاستياء، أما إذا حقق مستوى أداء يعادل أو يفوق مستوى طموحه فهذا يشعره بالنجاح والسرور ويزيد من رضاه عن عمله.

-درجة تقدير واعتزاز الفرد بذاته: كلما زادت هذه الدرجة كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا الوظيفي.

-تقدير الفرد لعلاقة قدراته بالعمل: كلما تصور الفرد أن العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها والتي يعطي لها قيمة عالية، كلما زاد أثر خبرات النجاح و الفشل على الرضا لديه.

3- الاختلافات الثقافية بين البلدان

فيما يلي سيتم التطرق للدلائل الحديثة حول إمكانية وجود اختلافات عابرة للثقافات (Cross- Cultural differences) في مستويات الرضا الوظيفي، والأسباب المحتملة لهذه الاختلافات.

لقد تم إجراء مقارنات للرضا الوظيفي لعمال من مختلف البلدان، لكن عدد هذه البلدان كان محدوداً، على سبيل المثال، "سلوكيوم (Slocum) و"توبكاك (Topichak) في 1972 أظهر أن المكسيكيين أكثر رضا عن أعمالهم من الأمريكيين، ووجد "ماريون-لانديس (Marion-Landais) في 1993 أن الدومنيكيين أكثر رضا من الأمريكيين الذين يعملون في فروع لنفس المنظمة في بلدانهم الأصلية. مع ذلك، وجد كل من "غريفث (Griffeth) و"هوم (Hom) في 1987 بأن مسيري أمريكا الجنوبية أقل رضا من المسيرين في أوروبا الغربية. العديد من الدراسات أوضحت أن العمال اليابانيين أقل رضا من الأمريكيين؛ من بين هذه الدراسات دراسة "لينكولن (Lincoln) "، "هاندا (Hanada) و"أولسون " (Olson) في 1981، وأيضا "سميث (Smith) و"ميزومي (Misumi) في 1989. لقد وجد "سباكتر " (Spector) و"ولزيري (Wimalasiri) في 1986 أن الأمريكيين والسنغافوريين لا يختلفون في رضاهم الإجمالي.

وحسب "سوزا-بوزا وسوزا-بوزا (Sousa-Poza and Sousa-Poza) في عام 2000 فقد نشر برنامج الاستقصاء الاجتماعي الدولي (The International Social Survey Program) نتائج استقصاء لـ 21 بلداً والتي أغلبها أوربية-، حيث وجد أن العمال في الدانمرك كانوا أكثرهم رضا، متبوعين بالعمال من قبرص، ثم سويسرا، في حين أن أضعف مستوى للرضا الوظيفي ضمن العمال وجد في

هنغاريا، متبوعين بروسيا واليابان. أما الولايات المتحدة الأمريكية فقد تحصلت على المرتبة السابعة من واحد وعشرين، وتحصلت نيوزيلندا على المرتبة الثامنة، والمملكة المتحدة في المرتبة الرابعة عشر.

هناك القليل من الدراسات المقارنة للرضا الوظيفي عن أوجه العمل بين البلدان والتي استخدمت نفس المقياس، يوضح الجدول (01) نتائج أوجه مقياس مسح الرضا الوظيفي - (JSS) لجمهورية الدومينيكا، هونغ كونغ، سنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية. لقد سجلت جمهورية الدومينيكا أعلى النتائج لكل الأوجه باستثناء "إجراءات التشغيل"، أين كانت في المرتبة الثانية من ناحية صغرها، في حين أن كل من هونغ كونغ، سنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية كان لها تقريبا نفس الرضا الإجمالي، لكن فيما يخص الأوجه فقد كانت مختلفة؛ بالنسبة لهونغ كونغ كان متوسط نتائج الرضا الوظيفي محصورا بين 12.1 و 16 في مقياس مصنف من 4 إلى 24. أما سنغافورة فقد سجلت أعلى النتائج بين البلدان الأربعة فيما يخص وجه "إجراءات التشغيل"، وأعلى نتيجة لوجوهها كانت "العوائد المشروطة"، حيث سجل كلا البلدين الآسيويين نتائج أعلى من الولايات المتحدة في مجال العوائد الممثلة في الأجر والترقية، ولكن نتائج أقل بالنسبة "لطبيعة العمل" والوجهان الاجتماعيان الممثلان بزملاء العمل والإشراف .

جدول رقم (01): الرضا الوظيفي عن الأوجه عبر مقارنات لأربع دول باستخدام مقياس (JSS)

الوجه	جمهورية الدومينيكا	هونغ كونغ	سنغافورة	الولايات المتحدة الأمريكية
الأجر	17.2	15.0	14.0	11.9
الترقية	16.4	14.2	13.4	11.8
الإشراف	20.0	16.0	13.4	19.0
الفوائد	16.8	14.4	14.2	14.4
العوائد المشروطة	17.8	14.9	17.3	13.6
الإجراءات	12.3	12.1	17.0	13.5
زملاء العمل	20.0	15.6	13.4	18.1
العمل	22.2	14.9	17.1	19.1
الاتصال	18.1	14.9	14.9	14.2
الكلية	160.9	133.3	134.7	135.8
حجم العينة	148	136	182	12748

Source : Paul E. Spector, op, cit, P: 27.

فيما يخص الولايات المتحدة الأمريكية فكانت نتائجها أكثر تنوعا، حيث تم تسجيل أصغر النتائج بين البلدان الأربع بالنسبة للعوائد المشروطة (على سبيل المثال، الاعتراف والتقدير للعمل الجيد)، الأجر والترقية. رغم ذلك، فقد تم تسجيل نتائج عالية لزملاء العمل، طبيعة العمل والإشراف. هذه النتائج تشير بأنه حتى وان لم يكن هناك اختلافات في الرضا الإجمالي، فيمكن أن توجد اختلافات كبيرة ضمن الأوجه المختلفة للعمل.

هذه الدراسات تشير بوضوح إلى وجود اختلافات في الرضا الوظيفي وفي أنماط أوجه الرضا بين البلدان، إلا أنها لا توفر رؤية واضحة لأسباب هذه الاختلافات. مع ذلك، هناك العديد من التفسيرات المعقولة ومن بينها على سبيل المثال وجود دلائل معتبرة حول الاختلافات الثقافية بخصوص "القيم"، حيث يرى "هيوانغ (Huang)" و"فان دي فليرت (Van De Vliert)" في سنة 2002 أن القيم هي مفاتيح الفعالية والمستوى العالي للرضا الوظيفي في المنظمات المتعددة الجنسيات ، ففي عام 1984 قام "هوفستد (Hofstede)" ببحث الاختلافات في القيم- متضمنة الفردية/الجماعية، الذكورة، التفاوت في القوة وإلغاء تأثير عدم الاكادة- في 40 بلدا مختلفا؛ حيث تمثل الفردية (Individualism) المدى الذي يكون فيه الأفراد مهتمين بمصالحهم الخاصة واحتياجاتهم، على عكس الجماعية (Collectivism) التي تمثل أولئك الذين يكون اهتمامهم مرتبط بالجماعات (كالأسرة، جماعة العمل،...)، في حين تعبر الذكورة (Masculinity) عن الدرجة التي يكون فيها التركيز على الانجاز والأداء على حساب رفاه ورضا الآخرين، أما التفاوت في القوة (Power Distance) فهو يعكس درجة تميز الذين يتمتعون بمستويات عالية من السلطة والمكانة من أولئك الذين لديهم مستويات دنيا. وأخيرا، إلغاء تأثير عدم الاكادة (Uncertainty Avoidance) يمثل مدى ارتياح الأفراد في ظل بيئات تتميز بعدم الاكادة والتغير المستمر.

لقد توصل "هوفستد" في 1984 إلى وجود اختلافات واضحة عابرة للثقافات في كل من القيم الأربعة المذكورة سابقا، على سبيل المثال، تولي كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبلدان غرب أوروبا أهمية كبيرة لقيمة الفردية، في حين تمثل الجماعية في البلدان الشرقية والبلدان الناطقة باللغة الإسبانية القيمة العليا. بخصوص الذكورة، وجد أن البلدان الاسكندنافية تولي أهمية كبيرة لهذا البعد مقارنة بباقي الدول. أما فيما يخص التفاوت في القوة فان له قيمة عالية في البلدان الناطقة باللغة الإسبانية، والعكس صحيح في بلدان أخرى كأستراليا. بالنسبة لإلغاء تأثير عدم الاكادة، تم تسجيل القيمة العليا في بلدان مثل اليونان والبرتغال، وأدنى قيمة في سنغافورة والدانمرك.

يمكن القول أن العمال من ثقافات مختلفة يحتاجون أمورا مختلفة من أعمالهم، ومن الممكن أن يولوا اهتمامهم الأكبر لأوجه مختلفة من العمل، كما قد تتأثر هذه الاختلافات بأوضاع العمل الحالية بسبب الاختلافات السياسية والاقتصادية، فمثلا، عادة ما يكون للعمال في البلدان التي تطبق

اقتصاديات السوق الحر مشاركة أكبر في عملية صنع القرار، ويكونوا محفزين بقوة لإظهار سلوكيات مفيدة للمنظمة . وحسب "زهو (Zhu)" في 1991 فإن الثقافة الوطنية تستطيع تحديد أسباب عدم العدالة بين الجنسين، وبالتالي يمكن تحديد الاختلافات في الجنس التي تؤثر على الرضا الوظيفي، على سبيل المثال، فضل التراث الكونفوشيوسي الرجل على المرأة، حيث توقع لهذه الأخيرة أن تلعب دورا ثانويا.

إضافة إلى الاختلافات في القيم، يمكن أن توجد الاختلافات العابرة للثقافات عندما يكون تأثير العمليات الاجتماعية (Social Processes) بارزا لدى العاملين، ففي الولايات المتحدة الأمريكية، التأثير الاجتماعي له أثر ضعيف على العاملين، ويكون فيها الرضا الوظيفي ذو علاقة ضعيفة ليسود القيم الثقافية. بالمقابل، في مجتمع تسوده الروح الجماعية مثل اليابان، فتأثير العمليات الاجتماعية يكون كبيرا . بقي أن نشير إلى أنه قد تم إجراء القليل من الدراسات العابرة للثقافات التي تخص موضوع الرضا الوظيفي، ولكن يبدو جليا أن الاختلافات في الرضا الوظيفي عبر مختلف البلدان هي حقيقة.

المبحث الثاني: الدراسة العملية للبحث

1. أداة وعينة الدراسة

لقد تم الاستعانة لتحقيق أهداف هذا البحث وزيادة مصداقية نتائجه بأحد المقاييس المشهورة والجاهزة للرضا الوظيفي ألا وهو "مسح الرضا الوظيفي (JSS) - "سباكتر (Spector))"، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل، وتشمل أغلب العوامل المؤثرة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي وذلك حسب تعبير "سباكتر"، وعبارات المقياس مهيكلة وفق مقياس مكون من ستة درجات، وكانت أوزانه متدرجة بين (موافق بشدة: 6) و (غير موافق بشدة: 1) ، ومن صفات هذا الاستبيان أنه يستدعي ترتيب الأسئلة بطريقة مدروسة حيث يتم تجنب ميل المستجوب إلى إسقاط إجابة العبارة الأولى على باقي العبارات المعبرة على نفس المؤشر (مثلا الأجر)، كما أنه يستدعي عملية عكس نتائج العبارات المصاغة سلبيا، فمن دون ذلك، سيكون لأغلب المستجوبين نتائج متوسطة لأنهم سيميلون للموافقة على نصف العبارات وعدم الموافقة على النصف الآخر، فقط لأنها مصاغة في اتجاهين متعاكسين .

عكس النتائج يتم بإعادة ترقيم إجابات العبارات المصاغة سلبيا من 6 إلى 1 بدلا من 1 إلى 6؛ فالإجابة " غير موافق بشدة" تصبح 6 بدلا من 1، الإجابة " موافق بشدة" تصبح 1 بدلا من 6، نفس الشيء " غير موافق بشكل معتدل" تصبح 5 بدلا من 2، و " غير موافق بشكل طفيف" تصبح 4 بدلا من 3، أما "موافق بشكل طفيف" تصبح 3 بدلا من 4. وهناك طريقة سهلة لعكس نتيجة كل عبارة تتمثل في طرح نتيجة المستجوب حول العبارة من مجموع أقل وأعلى إجابة ممكنة؛ حيث يتم طرح نتيجة كل

عبارة من مجموع 1 و 6 أي 7، وهذا يمكن فعله بسهولة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية . (SPSS)

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.

فيما يخص مجتمع الدراسة فهو ممثل بجميع الممرضين من جميع مستويات السلم الوظيفي لأحد أهم المؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، والمتمثل في مستشفى منتوري بشيرالواقع بمدينة الميلية، ابتداء من عون التمريض، ممرض مؤهل، ممرض حائز على شهادة دولة، ممرض رئيسي، حيث تم توزيع 80 استبياناً على أفراد عينة الدراسة، وأمكن استرجاع 62 منها مكتملة البيانات، وذلك بفقد عام يقدر بـ 22.5%. واشتملت عينة الدراسة على 36 من الذكور و 26 من الإناث ، حيث يتكون مجتمع الدراسة الكلي من 264 فردا .

2. اختبار الفرضيات

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

1.2. اختبار الفرضية الأولى: 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 الديموغرافي ذو التقسيم الثنائي، حيث تم وضع فرض العدم (ف 0): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للجنس، أما الفرض البديل (ف 1): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للجنس.

فإذا كانت قيمة الاحتمال أقل من أو تساوي (0.05) يتم رفض فرض العدم (ف 0) وقبول الفرض البديل (ف 1) أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب عامل الجنس. انطلاقاً من الجدول رقم (02) نلاحظ على المستوى الكلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين حول الرضا الوظيفي، حيث تم تسجيل نتيجة 0.893 وهي أكبر من 0.05.

أما فيما يخص محور إجراءات وطبيعة العمل فقد سجلت فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين حيث تم تسجيل احتمال 0.023 وهو أقل من 0.05. وهذه الفروق لصالح جنس الذكور حيث أن متوسط الذكور (=3.854) بينما متوسط الإناث (=3.519).

جدول رقم (02): المتوسطات ونتائج اختبارات لأثر 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 الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS

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

تتفق نتيجة هذه الفرضية مع أغلب نتائج البحوث الموضحة في عنصر الجنس 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 أيضا 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.

2.2. اختبار الفرضية الثانية: 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 الديموغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف٠): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للعمر، أما الفرضية البديلة (ف١): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعاً للعمر .

جدول رقم (03): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر متغير العمر على الرضا الوظيفي

المجالات	المتوسطات الحسابية						
	أقل من 30 سنة	من 30-35 سنة	من 36-40 سنة	من 41-45 سنة	من 46-50 سنة	أكثر من 50 سنة	قيمة ف
الحوافز المادية والمعنوية	3,510	3,607	2,172	2,387	3,320	2,75	3.970
علاقات العمل	3,694	3,464	3,969	3,437	4,266	4,35	2,228
إجراءات وطبيعة العمل	3,958	3,018	3,656	3,612	4,078	3,725	2.559
الكلي	3,721	3,363	3,266	3,145	3,888	3,608	3.905

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

يشير الجدول رقم (03) الخاص بتحليل التباين الأحادي إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى (0.05)، حيث تم تسجيل قيمة الاحتمال الكلي بـ0.004 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 فهذا يعني وجود على الأقل زوج من المعالجات الفرق بينهما معنوي، ولذلك يتطلب الأمر إجراء اختبارات مساعدة لمعرفة مصادر هذه الفروق، والتي من بينها 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 .

انطلاقاً من الجدول (04) نلاحظ وجود فروق 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)

جدول رقم (04): المتوسطات الكلية والمقارنات البعدية 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 الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS

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 لفرضية البحث الثانية " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى للعمر " ترفض.

أما نتيجة الفرضية البديلة 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 "مارتينا (Martina))" في 2002 في كون كبار السن هم الأكثر رضا.

3.2. اختبار الفرضية الثالثة: 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 الديموغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف0): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا للمستوى الدراسي، أما الفرضية البديلة (ف1): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا للمستوى الدراسي.

جدول رقم (05): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المستوى الدراسي على الرضا الوظيفي

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

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

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

يشير الجدول رقم (05) 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 الثالثة " 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، قلة مناصب الشغل تجعل من الممرضين الجدد ذوي المستوى الدراسي العالي يعتبرون أنفسهم من المحظوظين ومنه تقل مطالبهم.

4.2. اختبار الفرضية الرابعة: 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 الديموغرافي ذو التقسيم الأعلى من الثنائية، حيث تم وضع فرضية العدم (ف0): لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا

جدول رقم (06): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر مستوى الدخل الشهري على الرضا الوظيفي

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

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

لمستوى الدخل الشهري، أما الفرضية البديلة (ف1): توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة تبعا لمستوى الدخل الشهري.

يشير الجدول رقم (06) 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 الرابعة " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمستوى الدخل الشهري " تقبل.

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

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

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

جدول رقم (07): المتوسطات ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخبرة المهنية على الرضا الوظيفي

قيمة الاحتمال	قيمة ف	المتوسطات الحسابية					المجالات	
		أكثر من 25 سنة	من 21-25 سنة	من 16-20 سنة	من 11-15 سنة	من 5-10 سنة		
0.023	2.853	3.230	2.603	2.210	2.750	2.667	3.6 31	الحوافز المادية والمعنوية
0.310	1.224	4.167	3.848	3.583	3.283	4.306	3.6 08	علاقات العمل
0.101	1.947	3.392	3.890	3.216	3.750	3.583	3.5 37	إجراءات وطبيعة العمل
0.025	2.808	3.796	3.447	3.003	3.261	3.519	3.5 92	الكلي

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

يشير الجدول رقم (07) 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 بـ0.025 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 معنوي، ويتطلب ذلك إجراء اختبارات مساعدة لمعرفة مصادر هذه الفروق، حيث أجري 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 سنوات، الفئة الثانية: من 05-10 سنوات، 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(08).

من الجدول رقم (08) 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 (08): المتوسطات الكلية والمقارنات البعدية لمتغير سنوات الخبرة المهنية باستخدام اختبار توكي

الفئة 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 الباحث بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات الـSPSS

بما أن نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي على المستوى الكلي معنوية فيعني هذا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي فرضية البحث الخامسة " 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.

الاستنتاجات

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود اختلافات في الرضا الوظيفي تعود للمتغيرات الديموغرافية التالية: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الدخل الشهري والخبرة المهنية لفئة الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية ولاية جيجل. بالنسبة للفرضية الأولى فقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس، إلا أنه وجدت فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى محور إجراءات وطبيعة العمل بين الممرضين الذكور والإناث حيث أن درجة الرضا مرتفعة عند الذكور .

كما أظهرت نتائج الدراسة بالنسبة للفرضية الثانية وجود 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 (من 46-50 سنة) أي أن درجة الرضا مرتفعة عند هذه الأخيرة.

في حين أشارت نتائج الدراسة بخصوص الفرضية الثالثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

فيما يخص الفرضية الرابعة أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمستوى الدخل الشهري.

وأخيرا أظهرت نتائج الفرضية الخامسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي 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 .

التوصيات

انطلاقا مما سبق، نقترح أن تأخذ المؤسسة العمومية محل الدراسة بعين الاعتبار الاختلافات المسجلة بالخصوص في متغيري العمر والخبرة المهنية عند التعامل مع رضا عمالها وبالتالي زيادة فعالية سياساتها التحفيزية، التي تكون فعلا مبنية على احتياجات كل فئة، وحسب العامل الأكثر تأثيرا ، فإهمال

تأثير هذه العوامل قد يؤدي لإهدار موارد المؤسسة في تطبيق برامج لاتناسب خصوصيتها واحتياجات كفاءاتها .

أما فيما يخص تحسين مستويات الرضا الوظيفي لفئة الممرضين، فبعد القراءة المكثفة لأهم النصائح المقترحة من طرف أهل الاختصاص، تم التوصل لبعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين هذه المستويات لدى عينة البحث:

-تسوية مسألة التوظيف:

- توظيف عدد كاف من الممرضين لضمان أن لكل منهم عبء عمل معقول وتسوية المسائل المتعلقة بالموظفين في مختلف القطاعات وكذلك حالة الموظفين بدوام كامل أو بدوام جزئي؛

-العمل مع النقابات لوضع جداول زمنية مرنة مناسبة لكل من الممرضين وأرباب العمل؛

- استخدام موظفي الدعم لتخفيف الضغط عن الممرضين المقدمين للرعاية الصحية؛

- تحديد المهارات اللازمة للمريض وخاصة عند عملية التوظيف؛

- تكليف المسؤولين عن أقسام التمريض بتجنيد الموظفين؛

- اعتماد أكثر الأدوات فعالية لقياس وتوزيع أعباء العمل.

- مكافأة الجهود والانجازات:

- تقديم رواتب تنافسية والاعتراف بالأقدمية من خلال الزيادات في الرواتب والمزايا؛

-اعتماد الأقدمية بصفة متنقلة، أي أخذ الخبرة في عدة مصالح بدل البقاء في مصلحة واحدة؛

-عرض التحرك الرأسي على الممرضين مع مرتبات مناسبة من أجل الاعتراف بما يملكه الموظفون من معرفة، مهارات وخبرة؛

-القيام بالاعتراف ومكافأة الممرضين الذين يقومون بدور التأطير والتوجيه؛

-تسوية المسائل المتعلقة بجودة الحياة وذلك بتقديم مجموعة من الخدمات مثل خدمات الرعاية، توفير غرف استقبال للموظفين، الحصول على وجبات ساخنة والمشاركة في برامج صحية .

-تدعيم البناء التنظيمي:

-تعزيز الثقافة التنظيمية التي تشجع فرق الممرضين القوية والفرق المتعددة التخصصات من خلال

تكوين هذه الفرق و اتخاذ القرارات بالمشاركة؛

-توضيح الأدوار المنظمة وغير المنظمة لموظفي التمريض؛

-تأسيس اتصال جيد بين المسيرين والمرضى، مع ملاحظة أنه في المؤسسات الصحية الاتصالات الغير رسمية المتكررة بين المستويات المختلفة للسلم الوظيفي تكون أكثر فعالية من الاجتماعات الرسمية .

-تدعيم القيادة والتطوير الوظيفي لدى الممرضين:

-تخصيص مناصب إدارية للممرضين لدمجهم في الهيكل التنظيمي،

-تعزيز الترقية السريرية (وهي طريقة تشجع الممرضين على التقدم دون أن يتخلوا عن الرعاية المباشرة للمرضى، فيشعر الممرضون بأنهم مكافؤون ويسمح بتحقيق جودة ممتازة للرعاية) ومشاركة جيدة في تسيير المصالح؛

- منح بعض الحرية بشأن اتخاذ القرارات المتعلقة بالممارسة التمريضية؛

-كما يحتاج الممرضون إلى بيئات عمل مدعمة بنماذج عمل وظيفية قوية، والتي تقيم أعمالهم وتقدر مدى تأثيرهم على مخرجات المريض، على سبيل المثال، تقاسم الحكم أو نمودج المستشفى الجذاب والتي تتضمن قيام الممرضين بتوجيه الممارسة الوظيفية لعملية التمريض، تحديد الممرضين لمقاييس للممارسة التمريضية، تقييم ما مدى تحقيق هذه المقاييس، والتمتع بمستوى مرتفع من الاستقلالية في اتخاذ القرارات.

-تعزيز الصحة في مكان العمل:

-مقاربة (نهج) تقوم على المشاركة من أجل تحسين ظروف العمل، أي السماح للممرضين بتقديم اقتراحات حول إعادة تهيئة مكان عملهم؛

-مراقبة صحة الممرضين؛

-ضمان مكان عمل متوفر على الأثاث المناسب والكمية الكافية.

-الحرص على أن يكون العمل مكاناً للتعلم :

-منح إمكانيات التكوين والمرونة المناسبين للممرضين من أجل السماح لهم بالمشاركة في نشاطات التكوين؛

-ابتكار برامج للتوجيه والإرشاد؛

-تدعيم عملية تقييم المردودية.

-تعزيز التوظيف والحفاظ على موظفي التمريض:

-تبني مقاربات عمل أكثر ابتكارا (على سبيل المثال، منح وظائف ذات دوام كلي لحاملي الشهادات الجدد، مع توفير وقت للتوجيه أو من خلال ساعات عمل مرنة مع رواتب كاملة)؛

-إشراك الممرضين في استراتيجيات التوظيف والحفاظ؛

-العمل مع المكونين لإدماج ذوي الشهادات الجدد في سوق العمل.

الهوامش:

1. Michael Rose, Disparate measures in the work place... quantifying overall Job satisfaction, .British house hold panel survey conference, July 5.7, UK, 2001, P: 03
2. Philippe Mogueuron, Job satisfaction among US Phd graduates: the effects of gender and .employment sector, First draft, IREDU and SPRU, Paris, 2002, P: 02
3. Anna Cristina D'addio and al, Analysis of satisfaction when individuals Baseline satisfaction .levels differ, University of Copenhagen, 2003, P: 03
4. □pour en savoir plus voir (Luigino Bruni, Pier Luigi porta, Handbook on the economics of (.happiness, Edward Elger publishing limited,UK, 2007
5. .Philippe Mogueuron, op, cit, P: 02
6. Jim Taylor and al, Relative pay and Job satisfaction some New evidence, Lancaster .University, England, 2003, P: 03
7. 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
8. .Jean-Marie Pretti, FAQ ressources humaines, Dunod, Paris, 2006, P: 23
9. Marketing innovators, The Effects of employee satisfaction on company financial .performance, Marketing innovators international. Inc, 2005
10. Leigh Branham, The 7 hidden reasons employees leave, Amacom, New York, 2005, p: 05
11. .Marketing innovators, op, cit, p: 02
12. .Ibid, P: 03
- 12.1. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات: فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص204.
13. Paul E. Spector, Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, Consequences, Sage .Publications, New York, 1997, P: 70
14. .Ibid, P: 70
15. .Ibid, P: 28
16. .Ibid, P: 25
17. .Ibid, P: 26

- Marie- Madeleine, Attirer et fidéliser les meilleurs, l'essentiel du management, Numéro 53, .18
.Paris: Juillet 1999, P : 43
19. ريمة خلوطة، تأثير جماعة العمل على رضا العامل داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بوحدة المدخرات التابعة للمؤسسة الوطنية ENPEC بسطيف، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006/2005، ص85.
20. إيهاب صبيح محمد رزيق، العلاقات الصناعية وتحفيز الموظفين، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2001، ص: 33.
21. ريمة خلوطة، مرجع سبق ذكره ، ص: 78.
- Arlene s.Hirish, How to be happy at work, Second edition, Jist works, Indianapolis, 2004, .22
.P: 27
- .Paul E. Spector, op, cit, P: 70 .23
- .Ibid, P: 26 .24
- Colin. P. Silverthorne, Organizational psychology in across cultural perspective, University .25
.Press, New York, 2005, P: 174
- .Paul E. Spector, op, cit, P: 26 .26
- .Ibid, P: 27 .27
- .Colin. P. Silverthorne, op, cit, P: 174 .28
- Steve M. Jex, Organizational psychology: a scientist practioner approach, John Wiley & .29
.Sons, New York, 2002, P: 132
- .Ibid, P: 133 .30
- .Colin. P. Silverthorne, op, cit, P: 175 .31
- .Steve M. Jex, op, cit, P: 133 .32
- Paul E. Spector, op, cit, P: 09 .33