

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات

دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

أ.عسلي نورالدين

جامعة المسيلة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية الشهيد عسلي محمد بدائرة عين الملح ولاية المسيلة، وبلغ عدد أفراد العينة 118 فرد من مجموع 363 عامل. وتشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة مرتفع. وذلك في مختلف أبعاده المتمثلة في: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، ظروف العمل، كما أن مستوى الولاء التنظيمي لديهم اتجاه مؤسستهم مرتفع أيضا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ($r=0.68$) بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة، أي كلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين زاد ولائهم للمؤسسة، أما الولاء التنظيمي للعينة المدروسة فلا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس والسن والخبرة، بينما يختلف الولاء التنظيمي للعاملين باختلاف المستوى العلمي والمنصب الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، المؤسسة الاستشفائية.

Abstract

The objective of this study is to find out the relationship between job satisfaction and organizational loyalty workers in the Hospital public institution Shahid Asli Mohamed, Ain Elmelh, M'sila wilaya, and the number of the sample was 118 person of the total 363 workers.

The study findings indicate that the level of job satisfaction is high for members of the sample. And in various dimensions of: pay, work content, promotion opportunities, supervision style, work group, working conditions, as the organizational level of loyalty they have towards their organization is also high.

The study results to the presence of correlation positive correlation (0.68) between job satisfaction and loyalty organization of workers in the hospital institution studied, the more job satisfaction has increased for workers increased their loyalty to the institution, either Organizational loyalty of the sample does not vary according to personal variables of sex, age and experience, while the loyalty differs organization of workers depending on the scientific level and job position at the significance level of 5%..

Key words: job satisfaction, organizational loyalty, Organization hospital.

مقدمة:

تشهد دول العالم النامية ظاهرة هجرة العقول وانتقال العمالة الماهرة إلى الدول المتقدمة، وتوصلت الكثير من الدراسات إلى أن نقص ولاء التنظيمي للعاملين من ضمن أسباب هذه الظاهرة، ويستمد الولاء التنظيمي أهميته في الوقت الحاضر بسبب تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وازدياد المد العولمي وتوفر المعلومات، بالتالي تزايد الفرص لدى العاملين في تغيير مكان عملهم من منظمة إلى أخرى، وبكل سهولة، مما يجتم على المنظمة إعادة النظر في علاقتها بالعاملين لديها، ومحاولة تمكين هذه الرابطة وتحقيق الانسجام بين ثقافة المنظمة وقيمها مع ثقافتهم وقيمهم.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

ويزداد موضوع الولاء التنظيمي أهميتها إذا ما ارتبط بالمؤسسة الاستشفائية التي تعتبر مؤسسة من نوع خاص يمثل العنصر البشري أهم مورد يلعب دورا كبيرا في تحديد مستقبلها خصوصا مع تزايد المنافسة وندرة اليد العاملة الماهرة في المجال الصحي.

إن المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ليست بعيدة عن ما تشهده كل المنظمات الصحية في العالم، ولكي تحافظ على تواجدتها وتنافسيتها ينبغي لها الاهتمام بالولاء التنظيمي للعاملين المنتسبين لها ومحاولة تعزيزه بكل الطرق الوسائل المتاحة، وتعتبر المؤسسات الاستشفائية من ضمن المؤسسات التي يجب عليها الاهتمام بدراسة الولاء التنظيمي للعاملين لديها خصوصا أعضاء الهيئة التمريضية، والذين تستقطبهم المؤسسات الاستشفائية في الدول المتقدمة وتحاول إغرائهم وإقناعهم بكل الإجراءات المادية والمعنوية من اجل التحول إليها.

إن الاهتمام بالولاء التنظيمي للأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية يستدعي الاهتمام برضاهم عن وظائفهم التي يشغلونها، وضرورة دفعهم إلى عدم التفكير في مغادرة المؤسسة مهما كانت الأسباب وهذا ما توصل إليه الباحثان عبد المحسن بن صالح لحيدر وإبراهيم عمر بن طالب في دراسة سنة 2010.

من جهة أخرى يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي اهتم بها الباحثون منذ ظهور حركة العلاقات الإنسانية، وهذا ما أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، ففي سنة 1976 تم احصاء أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية فقط تناولت الرضا الوظيفي.

- اشكالية الدراسة:

مما سبق يمكن أن نطرح السؤال التالي: ما هي العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة؟

ويمكن ان ندرج تحت هذا السؤال مجموعة من الاسئلة الفرعية كالتالي:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟
- 2- ما مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟
- 3- هل هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حول درجة الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية تعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة في: الجنس، السن، الدرجة العلمية، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة قمنا بتقسيم البحث إلى قسمين الأول يتناول الإطار النظري للدراسة حيث حاولنا إعطاء خلفية نظرية لمفهوم الولاء التنظيمي وأهميته ومختلف العوامل المؤثرة فيه والرضا الوظيفي ومحدداته والدراسات السابقة التي تعرضت لمتغيرات الدراسة، والقسم الثاني وتضمن الدراسة الميدانية من خلال تحديد منهج الدراسة وأدواتها وكذا تحديد العينة وأداة الدراسة لنخلص في النهاية وبعد تحليل نتائج الاستبيان باستعمال الأساليب والاختبارات الإحصائية إلى نتائج واقتراحات

-أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في ما يلي:

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات

دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

1- إن للولاء التنظيمي أهمية كبيرة في تحديد حاضر ومستقبل المؤسسة الاستشفائية من خلال تحديد مدى قدرتها في الاعتماد على أداء العاملين بها وخصوصا وان هذا النوع من المؤسسات يعتمد كثيرا على العنصر البشري وكفائته في تقديم الخدمة الصحية للمرضى، وقد توصلت عدة دراسات إلى وجود ارتباط قوي بين الأداء المرتفع للعاملين بها وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لديهم، وهذا ما توصل إليه الباحثان Iverson & Buttigieg، إن الموظفين ذوي الالتزام العالي لمنظمتهم يتسمون بمعدلات منخفضة من الغياب ويكونون أكثر استعدادا لقبول التغيير وأكثر رضا وأكثر انغماسا بالعمل وأكثر استعدادا للتطوير. (01)

2- مع تزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الصحية في القطاعين العام والخاص من الضروري على إدارة المؤسسة الصحية معرفة درجة الولاء التنظيمي للعاملين بها وذلك من اجل دعمه وتعزيزه لديهم وذلك لضمان عدم انتقالهم إلى مؤسسات أخرى، وذلك بالاهتمام بتقديم التحفيز أكثر والاهتمام بالرضا الوظيفي لديهم، وبالتالي عليها تحديد العوامل المؤثرة في الولاء والعمل على تحسينها وهذا ما توصل إليه الباحثون اسعد حماد أبو رمان وآخرون (02).

3- أن الموظفين ذوي الالتزام العالي يربطون اتجاهاتهم بقيم منظمتهم وأهدافها ويظهرون التزاما عاليا بالمنظمة بكل أبعادها، وهكذا يبدو واضحا أهمية فهم الالتزام بكافة أبعاده لأنه سوف يساعد المنظمات على معرفة الأسباب التي تؤثر في مستوى الالتزام، ومن ثم يمكن في ضوء هذا الفهم إتاحة السبل التي تقود إلى مستوى الالتزام الايجابي (03).

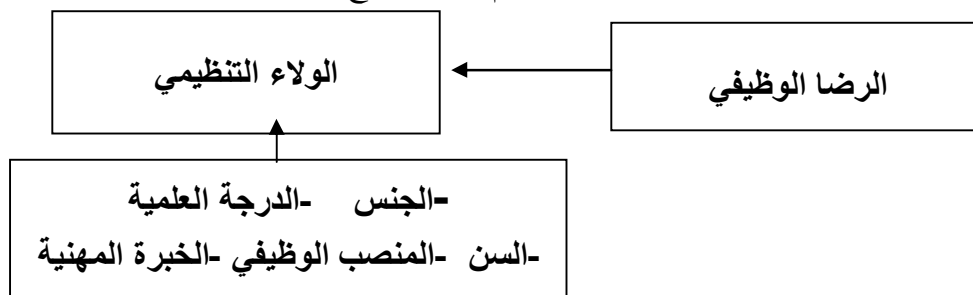
- أهداف الدراسة:

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة التوصل إلى الأهداف التالية:

- 1- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة.
 - 2- معرفة درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة.
 - 3- معرفة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المدروسة.
 - 4- التعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية المتمثلة في الجنس، السن، الدرجة العلمية، الخبرة المهنية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة.
 - 5- التوصل إلى نتائج واقتراحات للارتقاء بمسوى الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية وبالنتيجة كل العاملين في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.
- نموذج الدراسة :

من اجل معالجة مشكلة البحث ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة فإننا اعتمدنا نموذجا افتراضيا للربط بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الشكل رقم (01)

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة المفترض



دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

المصدر: من إعداد الباحث

أولاً- الإطار النظري

1-1- مفهوم الرضا الوظيفي: من خلال اطلاعنا على مختلف المراجع والمصادر والكتب تبين أن هناك العديد من التعاريف للرضا الوظيفي لا يمكن حصرها أو ذكرها في بحثنا هذا لذلك سوف نكتفي بذكر بعضها:

-تعريف الباحثين بجامعة ميشيغن (Michigan): بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لائتمانه إلى المشروع (المنظمة).

-تعريف طلعت إبراهيم لطفلي: هو مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، وهذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد فإذا شعر الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته، تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل، أي يصبح راضيا عن عمله(04).

-تعريف لوك (Locke): الرضا الوظيفي هو حالة عاطفية انفعالية إيجابية ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية(05).
التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: إن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية يحس بها الفرد اتجاه عمله بشكل تلقائي تتجسد في انطباعه أو وجهة نظره نحو وظيفته من خلال تقييم مدى إشباع الوظيفية لحاجاته و ينتج عن ذلك اتجاه ايجابي نحو وظيفته.

1-2- ابعاد الرضا الوظيفي: إن أهم العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي يمكن أن تحدد بالمعادلة التالية:

الرضا الوظيفي = الرضا عن الأجر+ الرضا عن محتوى العمل+ الرضا عن فرص الترقى+ الرضا عن الإشراف+ الرضا عن جماعة العمل+ الرضا عن ظروف العمل.

1-2-1 الأجر: إن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية و إنجلترا في سنوات الماضية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي فكلما زاد الدخل زاد الرضا الوظيفي للفرد اتجاه عمله، والعكس بالعكس(06).

1-2-2- محتوى العمل: إن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل، وفرص الإنجاز التي يوفرها والنمو الذي يتيحها للفرد وأيضا تقدير الآخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا(07).

1-2-3- فرص الترقية: تساهم الترقية التي تتم وفقا لنظم عادلة بالمنظمة في الشعور بالرضا الوظيفي حيث أن الترقية تنطوي على عدد من مؤشرات القيم التي تتعلق بإحساس الفرد الذاتي بمجداسته، سواء كانت مؤشرات مادية أو معنوية واجتماعية(08).

1-2-4- نمط الإشراف: لقد أشارت دراسة سابقة أقيمت في جامعة ميشيغن إلى أن العلاقة وكيفية الارتباط بين النمط القيادي وبين المستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث أن القائد الذي ينمي العلاقة بينه وبين مرؤوسيه يكون التأثير واضح على ارتفاع مستوى الرضا لديهم(09).

1-2-5- جماعة العمل: يتوقف الرضا الوظيفي للفرد على نوع العلاقة السيكولوجية التي تربطه بزملائه العمل، وذلك يتفاعل السمات الشخصية في مجالات التعاون والتنافس والبناء، تحقيقا للاندماج في الجماعة، بحيث تساهم الجماعة بقسط كبير في توفير الإشباع للعاملين، وتقريب الاتجاهات عبر العلاقات الاجتماعية(10).

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات

دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

1-2-6- ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل، وتشير الدراسات إلى أن جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله وبالتالي درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل غير ملائمة (11).
1-3- مفهوم الولاء التنظيمي: وردت في أدبيات الكتب والبحوث السابقة عدة تعاريف للولاء التنظيمي ويمكن أن نذكر منها ما يلي (12):

تعريف كل من ديكوتيز وسومرز Decotiis & Summers الولاء التنظيمي هو مدى قبول الفرد واقتناعه بأهداف المنظمة وقيمها وانخراطه في أداء الدور التنظيمي الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة
تعريف بورتر وآخرون 1974: الولاء التنظيمي يمثل اعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعملون بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها ويشتمل هذا التعريف على ثلاثة عناصر: وهي أولاً قبول كبير لأهداف وقيم المنظمة، وثانياً الرغبة في بذل مجهود كبير من أجل المنظمة وثالثاً رغبة كبيرة في الاستمرار في العمل بالمنظمة.

1-4- العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي: من أهم العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي هي الآتي:

- العوامل الشخصية: إن الأفراد يتباينون فيما بينهم من حيث شخصياتهم وبالتالي فهم يتباينون في مستوى ولائهم الذي يمنحونه لمنظمتهم وقد توصل باتمن وسترارز Bateman & strasser 1984 إلى ما يلي (13):

- العمر: العاملون ذوي الفئات الشابة أكثر ولاءاً لتنظيماتهم.
- الجنس: النساء أكثر ولاءاً للمنظمات من الرجال إلا أن هذا المتغير غير حاسم.
- المؤهل: العاملون من ذوي المؤهلات العليا أكثر ولاءاً لمنظمتهم من أقرانهم ذوي المؤهلات الدنيا، إلا أن هذا المتغير غير متفق عليه.
- مدة الخدمة: العاملون من ذوي الخدمة الطويلة في المنظمة أكثر ولاءاً لمنظمتهم ممن هم أقل خدمة.
- العوامل التنظيمية: المنظمات تتباين فيما بينها من حيث بيئات العمل الداخلية وبالتالي تؤثر على مستويات الولاء التنظيمي للعاملين من خلال عوامل تنظيمية منها:
- الأجور: المنظمات التي تمنح أجور مناسبة هي أكثر المنظمات التي يتميز أفرادها بمستوى عالي من الولاء التنظيمي.
- نمط الإشراف: المنظمات التي تتميز بالتعامل الإنساني والإدراك الواضح لمشاعر العاملين والاهتمام بهم ومعاملتهم بما يعزز مكانتهم الاجتماعية، يتسم أفرادها بمستوى عالٍ من الولاء التنظيمي.
- المشاركة في اتخاذ القرار: المنظمات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرار يتميز أفرادها بمستوى عالٍ من الولاء التنظيمي.
- خصائص العمل: لكل عمل خصوصية معينة يحتاج فيها العامل إلى مهارات وقدرات وأساليب وإجراءات محددة، وقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة بين الولاء التنظيمي وكل من درجة تحديد المهام للعاملين ودرجة الاستقلالية أثناء العمل إذ كلما كانت المهام المناطة بالعاملين محددة وموصوفة زادت درجة الاستقلالية أثناء العمل وأدت إلى الولاء التنظيمي.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

1-5- العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي:

لقد توصلت مجموعة من الدراسات والأبحاث إلى نتيجة مفادها أن للرضا الوظيفي تأثير كبير على مستوى ولاء الفرد، " فالرضا الوظيفي يمثل اقوي المحددات وأعظمها تأثيرا على الولاء التنظيمي"، أما فيما يخص العلاقة التي تجمع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي فتميز ثلاثة آراء(14):

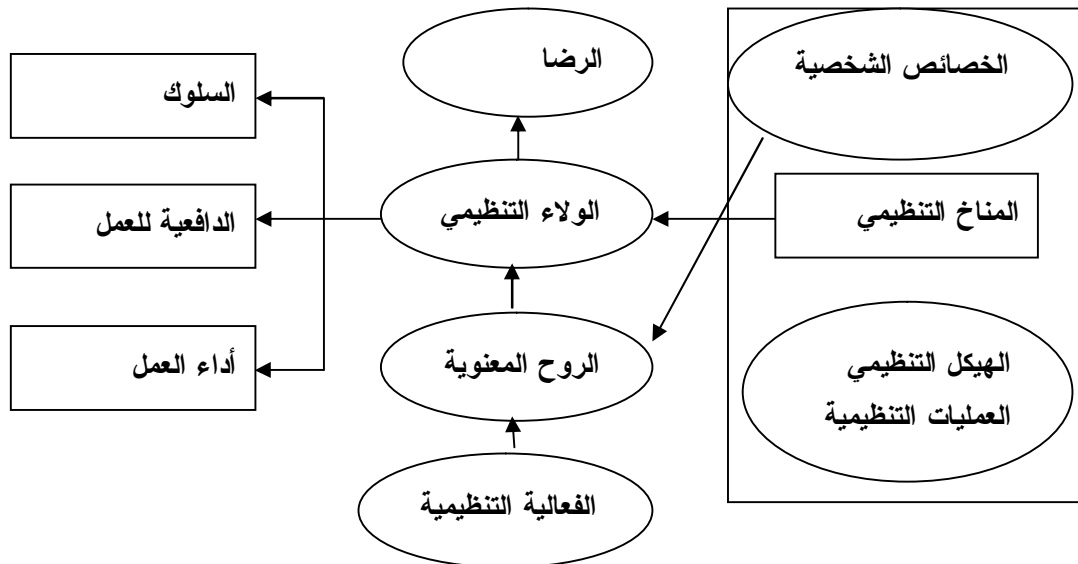
- الرأي الأول يقول أن الرضا الوظيفي يؤدي بالشعور إلى الولاء التنظيمي، كون هذا الأخير يؤخذ وقتا طويلا حتى يتشكل، ومن ثم يستمر مع الفرد مدة أطول من الرضا الوظيفي، فالرضا الوظيفي يعمل على تكوين وتنمية الولاء التنظيمي للفرد، وبعد مرور فترة من الزمن يكون الشخص الراضي عن عمله أكثر ولاء لمنظمتة من الشخص غير الراضي عن عمله.

- أما الرأي الثاني يرى أن الولاء التنظيمي هو الذي يؤدي إلى الرضا الوظيفي، فالعامل الذي يشعر بالولاء والانتماء اتجاه منظمته يتكون لديه اتجاه ايجابي نحو وظيفته، "أي كلما زاد الولاء التنظيمي زاد الرضا الوظيفي".

- الرأي الثالث: ويرى كل من مارش وسيمون (March & Simon) أن الولاء التنظيمي ينطوي على علاقة تبادلية تقوم على ارتباط الأفراد بالتنظيم مقابل ما يقدمه التنظيم لهؤلاء من مكاسب وحوافز ورواتب سنوية، فالرضا الوظيفي يؤدي إلى الولاء التنظيمي والعكس صحيح، كما أن الشعور بالاستياء يؤدي إلى انخفاض الولاء التنظيمي والعكس صحيح.

و في دراسة للباحثين ديكوتيز و سومرز Decotiis & Summers سنة 1987 توصل إلى إيجاد النموذج الذي يربط بين مختلف العوامل المحددة للولاء التنظيمي

الشكل رقم (02) : نموذج Decotiis & Summers للعوامل المحددة للولاء التنظيمي



source: DeCotiis & Summers, A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. Human Relations, 1987, 40, 445-470

1-6- الدراسات السابقة:

رغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت احد المتغيرين أو كلاهما إلا إننا نقتصر على ذكر ثلاثة دراسات على سبيل المثال لا على سبيل الحصر.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

1-6-1- دراسة محمد فرحي ومحمد زبير بعنوان: "واقع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الشلف، الجزائر".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف والبحث في أثر عدد من المتغيرات، اعتمادا على مجتمع دراسة بلغت عينة 180 أستاذ، وتشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أساتذة الجامعة المدروسة مرتفع، وكذلك تشير إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي ومتغير المستوى الوظيفي، بينما لم يوجد اختلاف في المتغيرات الأخرى، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الأساتذة(15).

1-6-2- دراسة عبید بن عبد الله العمري بعنوان: "بناء نموذج سبي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية".

استهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سبي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سبي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة (611 مفردة) عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض، حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي(16).

1-6-3- دراسة ريناتا سيميو وآخرون Renata Simões Guimarães بعنوان: التحقيق في العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي: هل هناك تأثير التوسط؟

ويهدف هذا البحث إلى دراسة اتجاه العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. وتم إجراء مسح للمنظمات العاملة في القطاعين العام والخاص في الصحة والتعليم والإدارة العامة في البرازيل للرد على أسئلة البحث واختبار الفرضية. وبلغ حجم العينة 670 مفردة وانطلقت الدراسة من قاعدة معطيات للأدبيات الموجودة من خلال توفير أدلة مشجعة على أن الرضا الوظيفي يؤثر في نهاية المطاف في الولاء التنظيمي. للممارسين، وتشير النتائج إلى أنه يمكن للمديرين تعزيز التزام الموظفين عن طريق زيادة الرضا الوظيفي داخل المنظمة عن طريق زيادة الرضا الوظيفي ضمن خمسة أبعاد (الأمن الوظيفي، المكافآت والمزايا والبيئة التنظيمية، والإشراف، وإمكانية النمو)(17).

الإطار المنهجي

2-1- منهج الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو استقصاء آراء وانطباعات العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد عسلي محمد دائرة عين الملح ولاية المسيلة لذا استخدمنا المنهج الوصفي لمسح آراء العينة من العاملين في المؤسسة المدروسة.

2-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل الموظفين العاملين في المؤسسة الاستشفائية المؤسسة العمومية الاستشفائية الشهيد عسلي محمد دائرة عين الملح ولاية المسيلة والذي تم إنشائه سنة 1981 كقطاع صحي يشمل ثلاث دوائر (عين الملح، جبل

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات

دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

أمساعد، المجلد) ليتم بعد ذلك انجاز مستشفى عصري بطاقة استيعاب تصل إلى 248 سرير ويبدأ العمل سنة 1986 وفي سنة 2007 تم تقسيم القطاع الصحي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 والمتضمن إنشاء وتنظيم وسير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، فأصبحت المؤسسة العمومية الاستشفائية لدائرة عين الملح تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويضم المستشفى حاليا 6 مصالح بالإضافة للمرافق الملحقة، ويبلغ عدد العاملين به 363 عامل موزعين حسب اختصاصات العمل بين أطباء وممرضين وإداريين ومتقاعدين وقد تم توزيع 130 استبيان، تم استبعاد 12 استبيان كونهما لم تسترجع وبعضها غير مكتملة أي ملغاة وبالتالي حجم العينة هو 118 مفردة أي 32.50% من حجم المجتمع، وقد تم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي وذلك لضمان الحصول على تمثيل جيد لمجتمع الدراسة وكما هو مبين في الجدول رقم (01) في قائمة الملاحق

2-3 أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان الذي يعتبر الأداة الفعالة في مثل هذه الدراسات خصوصا مع طبقة ذات مستوى علمي تدرك القيمة العلمية للاستبيان، وتم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام هي:

- 1- البيانات الشخصية والمتمثلة في الجنس، السن، الدرجة العلمية، الخبرة المهنية، وترقيمها من 1 إلى 5.
- 2- مقياس الولاء التنظيمي: وتم اعتماد مقياس بورتر وزملائه في قياس الولاء التنظيمي، مع إجراء بعض التعديلات، ويحتوي على 12 عبارة، والمرقمة من 6 إلى 17، وباستخدام سلم ليكرت الخماسي الذي يتضمن الإجابات موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.
- وقد تم صياغة كل العبارات بشكل موجب مما يعني إعطاء أوزان لكل إجابة بحيث تعطى وزن 5 للإجابة موافق بشدة و4 للإجابة موافق وهكذا مع كل الإجابات.
- 3- محور قياس الرضا الوظيفي للعاملين، ويتضمن هذا المحور 11 عبارة يرى الباحث أنها تقيس مستوى الرضا الوظيفي والمرقمة من 18 إلى 28 بحيث يطلب من المستجوب وضع إشارة X أمام الإجابة التي يرى أنها تتلاءم مع رأيه.
- 2-4- صدق وثبات أداة الدراسة

وللضمان صدق الاستبيان وحسن قياسه لمتغيرات الدراسة قمنا بضبط عباراته بالاعتماد على الدراسات السابقة في هذا المجال بالإضافة إلى عرضه على 06 من المتخصصين في مجال السلوك التنظيمي والإدارة الصحية وإدارة الأعمال وتم تعديل الاستبيان ليصبح عدد فقراته 28 فقرة، كما قمنا بحساب الاتساق الداخلي بواسطة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل محاور الدراسة وللأداة ككل وبلغت قيمته (0.886) وتعد هذه القيمة مقبولة لا تمام الدراسة والحصول على نتائج يعتمد عليها. كما هو مبين في الجدول رقم (02) في الملاحق.

2-5- تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

من اجل تحديد مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة المدروسة قمنا باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري علما أن سلم ليكرت المستعمل خماسي وبالتالي فان مجالات توزيع المتوسط الحسابي كما يلي: 1.00 إلى 1.79 غير موافق بشدة ===== وهي درجة منخفضة جدا

1.8 إلى 2.59 غير موافق ===== وهي درجة منخفضة

2.6 إلى 3.39 محايد ===== وهي درجة متوسطة

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

3.40 إلى 4.19 موافق ===== وهي درجة جيدة

4.20 إلى 5.00 موافق بشدة ===== وهي درجة عالية

2-5-1- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل أبعاد متغير الرضا الوظيفي مع ترتيب أبعاده حسب أهميتها والجدول رقم (03) يوضح ذلك.

أشارت النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) أن درجة رضا العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة في مستوى جيد وبتوسط حسابي عام يقدر ب 3.45 ومن ناحية الترتيب فقد تم الاعتماد على معامل الاختلاف حيث أن رضا العاملين عن ظروف العمل احتلت المرتبة الأولى مما يدل على أن العاملين راضين عن ظروف العمل والمتمثلة عادة في توفر الأجهزة والمعدات المساعدة على العمل وكذا توفر التسهيلات والمعاملة والجو التنظيمي المناسب، بينما كانت فرص الترقية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.06 وانحرافا معياريا قدره 1.07 ويعني ذلك أن العاملين راضون عن فرص الترقية المتاحة وهم يشعرون بعدالة نظام الترقية ومرونة خصوصا إذا علمنا أن الترقية تسير في المؤسسة العمومية الاستشفائية وفق قوانين ولوائح تنظيمية ثابتة، أما في المرتبة الثالثة فالرضا عن الأجر بمتوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 1.14 ويوضح أن العاملين راضين عن أجورهم إلى حد ما ويرون أنها تتلاءم مع ما يبذلونه من جهد وربما يطمحون إلى زيادة الأجر ولكن يبقى ذلك مرتبط بضغوط النقابة التي تعمل على المطالبة بتحسين الظروف المادية والاجتماعية للعاملين في مجال الصحة، أما نمط الإشراف فقد جاء في الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.38 وانحراف معياري 1.35 ويدل على أن العاملين راضين على نمط الإشراف إلى حد ما، ومن ملاحظتنا فان النمط القيادي السائد هو النمط الموقفي حيث أن القيادة الإدارية في المستشفى سواء العليا أو الوسطى تتخذ القرارات بناء على المواقف خصوصا الطارئ منها كمصلحة الاستعجال، ومن جهة أخرى فان معظم الرؤساء المصالح هم عبارة عن موظفين لهم خبرة واقدمية مما يزيد في مرونة تعاملهم مع المرؤوسين.

أما محتوى العمل فيحتل في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.33 وانحراف معياري قدره 1.82 ويدل على أن العاملين راضين عن محتوى العمل ولكن بوجود انحراف كبير في إجاباتهم وذلك راجع إلى اختلاف محتوى العمل لكل عامل حسب المصلحة التي ينتمي إليها فبعض المصالح نجد محتوى العمل يزيد من استياء العامل نظرا لتعقده وزيادة حجمه عن قدرة العامل، مثلا مصلحة الاستعجال والعكس.

في المرتبة الأخيرة وبتوسط حسابي قدره 3.77 وانحراف معياري 2.13 جاءت جماعة العمل حيث أن العاملين راضين عن جماعة العمل لان إجابتهم كانت موافق أي أنهم يشعرون بالارتياح اتجاه علاقتهم مع زملاء العمل ويوجد نوع من التعاون والانسجام وهذا أمر طبيعي في المؤسسات التي تقدم خدمات إنسانية خصوصا وان الجانب الدين يشجع على ذلك.

2-5-2- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

ما مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الولاء التنظيمي والجدول رقم (04) يوضح ذلك في الملاحق.

من خلال تحليلنا لنتائج المعروضة في الجدول رقم(04) نجد أن المتوسط الحسابي للولاء التنظيمي يقدر ب 4.03 وانحراف معياري 0.97 وهذا يعني أن العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية المدروسة لديهم ولاء تنظيمي لمؤسستهم وبالتالي فهم يعترفون بانتمائهم وولائهم للمؤسسة وتفسير ذلك يعود إلى اقتناعهم بأهداف المؤسسة الصحية النبيلة وهي تقديم الخدمة الصحية للمرضى ولأن المؤسسة توفر لهم كل سبل العيش الكريم والمكانة الاجتماعية المتميزة وهذا راجع إلى وجود الوازع الديني الذي يشجع على العمل وخصوصا في المؤسسات الإنسانية، فالعاملين يرون أنهم يتقاضون اجر مادي (الراتب) وأجر أخروي لتقدمهم المساعدة للمرضى وتتفق هذه الدراسة مع النتائج التي توصل إليها الباحثان محمد فرحي ومحمد زبير في الدراسة التي تم إجرائها سنة 2008..

وعند ترتيب أنواع الولاء الثلاثة وبالاعتماد على معامل الاختلاف نجد أن الولاء المعياري يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.69 حيث أن العاملين يشعرون بالولاء المعياري ويتمثل ذلك في رغبتهم في بذل جهد إضافي عند اللزوم في إنجاز العمل المحدود والمطلوب ولديهم استعداد لزيادة أدائهم المهني وتطويره من اجل استمرار العمل لدى المؤسسة كما أن المؤسسة تحفزهم لتقديم أفضل ما عندهم من ناحية الأداء.

أما الولاء العاطفي فيأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.38 وانحراف معياري 1.65 وبدرجة عالية (موافق بشدة) وهذا يدل على أن العاملين سواء كانوا أطباء أو ممرضين أو إداريين أو متعاقدين يشعرون بولاء عاطفي اتجاه مؤسستهم أي أنهم يشعرون بالفخر والاعتزاز كونهم يعملون في المؤسسة، ولديهم التزام بقيم المؤسسة وأهدافها ومستعدون لتقديم مجهود كبير لإنجاح عمل المؤسسة.

في المرتبة الثالثة يأتي الولاء المستمر بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 1.64 وبدرجة موافق وهذا يعني أن عمال المؤسسة الاستشفائية لديهم ولاء مستمر يتمثل في مواظبتهم على أداء المهام الموكلة لهم ولا يفكرون في ترك العمل في المؤسسة مهما كانت الظروف، كما أنهم مستعدون للعمل خارج أوقات العمل لتحسين أداء المؤسسة، للحصول على مكاسب مادية ومعنوية مهمة عند انتمائي للمؤسسة

2-5-3- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية المدروسة ؟

ونستخدم معامل الارتباط سبيرمان الرتي من اجل تحديد قيمة الارتباط بين متغيرات الدراسة ويشير الجدول رقم (05) في الملاحق إلى وجود علاقة ارتباط قوية ايجابية بين أبعاد الرضا الوظيفي وأنواع الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة حيث أن معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي للعاملين والولاء التنظيمي لهم يقدر ب 0.68 وهو دال إحصائيا عند مستوى $\alpha = 0.05$ مما يعني أن الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى مرتبط بشكل قوي وإيجابي بنسبة 68% بالولاء التنظيمي لمؤسستهم وتفسير ذلك أن الرضا الوظيفي للعاملين حول الأجر ومحتوى العمل ونظام الترقية ونمط الإشراف وجماعة العمل ومع مرور الوقت ينتج عنه علاقة حب وولاء اتجاه المؤسسة التي توفر لهم

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

الشعور بالرضا والسعادة. وهذا ما توصل إليه عبد الفتاح خليفات في دراسته سنة 2009 وكذلك توصل إليها العجمي في دراسته التي أجراها سنة 1999 وأيضا دراسة محمد فرحي ومحمد زبير سنة 2008.

ونلاحظ أن كل قيم الارتباط الموجودة في الجدول موجبة مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. وعند إجراء عملية ترتيب لأبعاد الرضا الوظيفي ومدى تأثيرها على الولاء التنظيمي نجد أنها مرتبة كما يلي محتوى العمل ثم جماعة العمل ثم نمط الإشراف ثم ظروف العمل ثم الأجر ثم نظام الترقية

2-5-4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حول درجة الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية تعزى للمتغيرات الشخصية المتمثلة في: الجنس، السن، الدرجة العلمية، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية؟ ونستعمل تحليل التباين الأحادي One Way Anova لمعرفة إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية للولاء التنظيمي للأفراد تعزى لكل متغير من البيانات الشخصية ونلخص ذلك في الجدول رقم (06) في الملاحق

أظهرت النتائج المعروضة في الجدول رقم (06) أن اختبار مدى وجود اختلافات في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية حسب البيانات الشخصية كما يلي:

- عامل الجنس: ومن خلال اختبار تحليل التباين يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية تعزى للمتغير الجنس، إذ بلغت قيمة (F) 2.21 ومستوى دلالة 0.137 وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني أن ولاء العاملين في المؤسسة الاستشفائية لا يختلف باختلاف جنسهم.

- عامل السن: نلاحظ من الجدول رقم (06) أن قيمة (F) 1.51 ومستوى دلالة 0.22 وهي أكبر من 0.05 وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة ولاء العاملين لمؤسستهم تعزى إلى السن وهذا عكس ما توصل إليه الباحث عبد الرحيم بن علي المير سنة 1996 (18) إذا وجد أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء والعمر.

- عامل المستوى التعليمي: بإجراء اختبار التباين يتبين أن قيمة (F) 2.98 وعند مستوى دلالة 0.012 أي رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية لولاء الأفراد المبحوثين اتجاه مؤسستهم تعزى إلى المستوى التعليمي وذلك عند مستوى معنوية 5% ويفسر هذا بان المستوى التعليمي للفرد العامل له تأثير في طريقة تفكيره اتجاه عمله واتجاه مؤسسته خصوصا في المؤسسات الصحية حيث يكون للمستوى التعليمي تأثير في تحديد مكانة الفرد في الهيكل التنظيمي وفي مسؤولياته،

- عامل المنصب الوظيفي: من خلال اختبار تحليل التباين يتبين أن قيمة (F) 7.74 وعند مستوى دلالة 0.00 أي أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لولاء العاملين للمؤسسة تعزى إلى اختلاف المنصب الوظيفي وذلك عند مستوى ثقة 5% ونلاحظ أن الأطباء هم أكثر ولاء مقارنة بالعاملين الآخرين، وهذا يفسر درجة النضج الفكري كما أن الأطباء في العينة المدروسة أغلبهم من الفئة الشابة التي تكون عادة متحمسة للعمل وإعطاء المزيد، بعد ذلك تأتي فئة الممرضين لديهم ولاء مرتفع ويرجع ذلك إلى اقدميتهم في الخدمة.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

- عامل الخبرة: ومن خلال الجدول رقم (06) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاستشفائية تعزى للمتغير الخبرة، إذ بلغت قيمة (F) 1.05 ومستوى دلالة 0.37 وهي أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن ولاء العاملين في المؤسسة الاستشفائية لا يختلف باختلاف خبرتهم.

2-6- نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج نلخصها في ما يلي:

- 1- إن الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عسلي محمد بعين الملح ولاية المسيلة لديهم مستوى الرضا الوظيفي مرتفع. وذلك في مختلف أبعاده المتمثلة في: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، ظروف العمل.
 - 2- إن مستوى الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عسلي محمد بعين الملح ولاية المسيلة مرتفع في كل أنواعه الولاء العاطفي والمعياري والمستمر.
 - 3- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية (0.68) بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية المدروسة، أي كلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين زاد ولائهم للمؤسسة.
 - 4- إن الولاء التنظيمي للعينة المدروسة لا يختلف باختلاف المتغيرات الشخصية المتمثلة في الجنس والسن والخبرة، بينما يختلف الولاء التنظيمي للعاملين باختلاف المستوى العلمي والمنصب الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.
- 2-7- الاقتراحات: في نهاية بحثنا نتقدم بالاقتراحات التالية:
- 1- إجراء دراسات حول علاقة الولاء التنظيمي ببعض المتغيرات التنظيمية الأخرى مثل ضغوط العمل الصراع التنظيمي.
 - 2- الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بواسطة برامج مدروسة مثل تحسين ظروف العمل وتوفير كل شروط المادية والمعنوية للعاملين في المؤسسة الاستشفائية عسلي محمد بدائرة عين الملح وذلك بوضع نظام للحوافز المادية والمعنوية لتحفيز العمال.
 - 3- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية والمتمثلة في السكن والنقل للعاملين خصوصا القادمين من المناطق البعيدة لضمان بقائهم في مناصب عملهم.
 - 4- تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية من خلال توفير كل الإمكانيات وتقديم التسهيلات الممكنة، معالجة كل المشاكل والصراعات التنظيمية بأسلوب التفاوض، ووضع نظام لتحديد المهام والمسؤوليات وفق أسس علمية تهتم بالجوانب الإنسانية للأفراد ولأهداف المؤسسة.
 - 5- إجراء دراسات ميدانية لقياس الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين بشكل دوري من اجل تحديد الانحرافات ومعالجتها في وقتها المناسب.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

قائمة الملاحق

الجدول رقم (01): خصائص عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	53
	أنثى	65
العمر	من 20 - 35 سنة	72
	من 36 - 50 سنة	41
	من 51 - 65 سنة	05
المستوى التعليمي	ثانوي أو اقل	13
	ليسانس	29
	تقني سامي	20
	ماستر	9
	دكتوراه	8
	شهادة دولة ممرض	39
المنصب الوظيفي	إداري	34
	طبيب	8
	ممرض	67
	متعاقد	9
الخبرة	اقل من 3 سنوات	48
	من 4 - 10 سنوات	39
	من 11 إلى 15 سنة	9
	أكثر من 15 سنة	22

الجدول رقم (02): معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

المحور	قيمة الفا كرنباخ
الرضا الوظيفي	0.765
الولاء التنظيمي	0.794
الأداة ككل	0.886

الجدول رقم (03) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي للعاملين					الجدول رقم (04) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الولاء التنظيمي للعاملين				
أبعاد الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
أبعاد الرضا الوظيفي	3.12	1.14	3	متوسطة	الولاء المعيارى	3.89	0.69	1	جيدة
محتوى العمل	4.33	1.82	5	عالية	الولاء المعيارى	4.38	1.65	2	عالية
فرص الترقية	3.06	1.07	2	متوسطة					

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

				العاطفي	متوسطة	4	1.35	3.38	نظ الإشراف
جيدة	3	1.64	3.83	الولاء	جيدة	6	2.13	3.77	جماعة العمل
				المستمر	جيدة	1	0.97	3.50	ظروف العمل.
جيدة	//	0.97	4.03	الولاء	جيدة	//	1.03	3.45	الرضا الوظيفي
				التنظيمي					

الجدول رقم (05): الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي ومحاور الولاء التنظيمي الوظيفي للعاملين

	الأجر	محتوى العمل	فرص الترقية	نظ الإشراف	جماعة العمل	ظروف العمل.	الرضا الوظيفي
الولاء المعياري	0.524	0.48	0.56	0.54	0.54	0.58	0.67
الولاء العاطفي	0.366	0.54	0.38	0.41	0.49	0.49	0.52
الولاء المستمر	0.471	0.46	0.51	0.49	0.58	0.48	0.62
الولاء التنظيمي	0.51	0.53	0.55	0.54	0.63	0.56	0.68

الجدول رقم(06): نتائج تحليل التباين للفروق بين الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمنصب الوظيفي والخبرة في الولاء

التنظيمي لأفراد العينة

المتغير	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجنس	1	2.06	2.06	2.21	0.137
العمر	2	2.83	1.41	1.51	0.22
المستوى التعليمي	5	13.60	2.72	2.98	0.012
المنصب الوظيفي	3	20.55	6.85	7.74	0.00
الخبرة	3	2.98	0.98	1.05	0.37

الإحالات والمراجع:

1-Iverson & Buttigieg, Affective, normative and Continuance Commitment: Can the "right kind" of commitment be Managed, Journal of Management Studies, and Vol 36 (3) 1999. PP.307-333.،

Available at: www.emeraldinsight.com

2- اسعد حماد أبو رمان العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية، جامعة

العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن. ص 52

3- المرجع نفسه. 53.

4- طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة ونشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 178.

5- حسين حريم، حسين حريم، السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، الاردن، ص 93.

6- أحمد صقر عاشور أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الدار الجامعية، مصر، 1986، ص 143.

7- فاروق عبده فليه وآخرون، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2005، ص 262.

8- ثابت عبد الرحمان إدريس وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 300.

9- أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 149.

10- محمد بالرابح، الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران، الجزائر، 2014، ص 109.

11- منال البارودي، منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر،

القاهرة، مصر، 2015، ص 42.

دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات دراسة عينة من العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عين الملح

12- محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية لسلوك التنظيمي، التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2009، ص 17.

13-Bateman, T.S., & Strasser, S. (). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 1984, 95-112.

14- محمد فرحي ومحمد زبير، واقع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الشلف، الجزائر، مجلة المدرسة العليا للتجارة، العدد 08، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2010 ص 145.

15- المرجع نفسه، ص 146.

16- عبيد بن عبدا لله العمري، بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، مجلة كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية 1422هـ.

17-Renata Simões Guimarães e Borges, Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is There a Mediating Effect? Xxxvi encontro da ANPAD Rio de Janeiro/rj-22 a 26 de setembro de 2012.

18- عبد الرحيم بن علي المير وآخرون، المحددات الشخصية لقيم العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية بدولة الامارات العربية المتحدة ، المجلة العربية للعلوم الادارية، المجلد 3 العدد 2، جامعة الكويت ، مايو 1996.