

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

The impact of work stress in hospital institutions on job satisfaction in light of the Corona pandemic (a comparative study between a sample of public and private hospital institutions)

لينة عبد الغاني¹ ، صالحى سميرة²

¹ مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)،

lebza.abdelghani@univ-ouargla.dz

² مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)،

salhi.samira@univ-ouargla.dz

تاريخ الاستلام: 2022/04/16 تاريخ القبول: 2022/07/02 تاريخ النشر: 2022/09/01

تصنيفات JEL: J24 ; J28

مستخلص:

Abstract :

This study aims to determine the impact of work stress in hospital institutions on job satisfaction in light of the entry of the Algerian health system in the face of the fourth wave of the Corona epidemic. Weak direct relationship between work stress and job satisfaction for employees, as well as the study found that there are no differences in the respondents' answers about the levels of work stress due to the variables of the institution and the nature of the institution's ownership, while there are differences in the respondents' answers about the levels of job satisfaction due to the variables of the institution and the nature of ownership Enterprise.

Keywords: work stress; Job Satisfaction; Hospital establishments.

JEL Classification: J24 ; J28 ;

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل دخول المنظومة الصحية الجزائرية في مواجهة الموجة الرابعة من وباء كورونا، وللوصول إلى أدق النتائج اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين، وكذا توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروقات في إجابات المبحوثين حول مستويات ضغوط العمل تعزى إلى متغيري المؤسسة وطبيعة ملكية المؤسسة، في حين توجد فروقات في إجابات المبحوثين حول مستويات الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيري المؤسسة وطبيعة ملكية المؤسسة. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل؛ الرضا الوظيفي؛ المؤسسات الاستشفائية.

مقدمة

إن أغلب ما يميز الأنظمة الصحية عن غيرها هو الإرهاق المتزايد الذي يتعرض له العاملون فيها، كون أنهم مجبرين على التعامل مع جميع أنواع الضغوط التي تفرضها هذه المهنة باختلاف مصادرها، سواء تلك التي تفرضها طبيعة الوظيفة من جهة أو التي تخلقها ضرورة الاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى وأسره من جهة أخرى، ناهيك عن الضغوط المتعلقة بضرورة المعرفة الكاملة بجميع الإجراءات الطبية اللازمة لتعامل مع تلك المواقف، وأن أي خطأ كان قادر على أن يؤدي إلى نهاية حياة المريض أو نهاية الحياة المهنية للموظف في حد ذاته، مما يجعل بظهور آثار سلبية على الصحة الجسمية وكذا العقلية للموظفين مما ينتج عنه إرهاق عاطفي وتبدد لشخصية الموظف وتقل إنتاجيته وإنجازته الشخصي ورضاه الوظيفي، فتقل جودة خدماته وتزداد تكاليفها.

إن العمل في المؤسسات الاستشفائية يتسم بنوع من الضغط على الفرد، حيث أن التواصل المباشر مع المرضى وكذلك الضوضاء والتعامل المباشر مع ذوي المرضى كلها عوامل من شأنها أن تترك أثرا سلبيا على سلوك الفرد وعلى صحته النفسية والجسدية، وكذا على مستوى رضاه ككل. وانطلاقا مما سبق، ونظرا لأهمية موضوعي ضغوط العمل والرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمؤسسة وجهنا اهتمامنا لهذا الموضوع، واخترنا مجموعة من المستشفيات العاملة بمدينة عنابة ميدانا لدراستنا، ومن هذا المنطلق قمنا بصياغة إشكالية دراستنا على الشكل التالي: هل هناك علاقة تأثير بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات الاستشفائية في مدينة عنابة؟

فرضيات الدراسة

للإجابة عن إشكالية الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- 1- لا يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.
- 2- لا يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي.

4-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مستوى وطبيعة ضغوط العمل بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية.
5-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية.
أهمية الدراسة

تكتسي الدراسة أهمية بالغة في إبراز العلاقة بين الموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتكمن أهمية الدراسة فيما يلي:
- إبراز واقع كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بميدان الدراسة.

- إبراز العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بميدان الدراسة.
أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل، للتعرف على طبيعتها ومعرفة مختلف عناصرها وأسبابها، تتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية والأداء، ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط، وكذلك تطمح الدراسة أن تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في المؤسسات ميدان الدراسة على وضع استراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل في المستشفيات والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وكشف مختلف الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور.

منهج الدراسة

تماشياً مع طبيعة وأهداف الدراسة ثم الاعتماد على المنهج الوصفي في تتبع الظاهرة ووصفها جمع المعلومات عنها وكذلك ثم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال تحليل المؤشرات والبيانات للكشف عن التأثير ضغوط العمل على رضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية في مدينة عنابة.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية لدراسة ثم إنجاز هذه الدراسة في الثلث الأخير من سنة 2021، مع ظهور بؤاء دخول المنظومة الصحية الجزائرية في مواجهة الموجة الرابعة من فيروس كورونا الحدود المكانية لدراسة تمت هذه الدراسة على مستوى عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة بمدينة عنابة، وشملت هذه الدراسة كل من مصحة الأوراسي

ومصحة سييوس كمؤسسات استشفائية خاصة، ومستشفى ابن رشد ومستشفى الحجار
كمؤسسات استشفائية عامة.

التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة

ضغوط العمل: وهي استجابة الفرد للمتغيرات الطارئة داخل بيئة عمله، سواء تلك
المحفزة أو المهدة.

طبيعة الدور: ويقصد طبيعة محتوى الدور المنوطة للفرد في حد ذاته، إذ أن هناك
بعض الأدوار التي يؤديها الموظف لا تكاد تخلوا من ضغوط العمل خاصة إذا كانت متعلقة
باتخاذ قرارات استراتيجية، أو مسؤوليات متعلقة بأمن وسلامة المعدات والتجهيزات والمورد
البشري.

صراع الدور: وهو حالة عدم اتساق داخلي يشعر بها الفرد جراء التناقضات التي
يعيشها الفرد داخل بيئة عمله، نتيجة عدم التوافق القيمي بين الفرد وجماعات العمل أو
ثقافة المنظمة، أو تعارض التعليمات والتوجيهات التي يتلقاها من قبل رؤسائه في العمل.
غموض الدور: هو ذلك الموقف الذي يكون فيه الفرد غير قادر على استيعاب ما هو
مطلوب منه وذلك بسبب عدم حصوله على تعليمات كافية وواضحة تمكنه من إنجاز ما هو
مطلوب منه بكفاءة وفعالية.

عبء الدور: يقصد به حجم المهام الملقاة على عاتق الفرد، إذ أنها لا تتوافق مع
إمكانيات وقدرات الفرد من جهة، أو لا تتوافق مع الوقت الممنوح لإنجازها من جهة أخرى.
الرضا الوظيفي: وهو الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الفرد داخل بيئة عمله،
جراء إشباعه النسبي لحاجاته المختلفة.

الاجر: هو ذلك العائد النقدي الذي يحظى به الفرد جراء مجهوداته المبذولة لنهوض بأعباء
العمل في المؤسسة.

محتوى العمل: ويقصد بها ما يتضمنه العمل من مهام وواجبات وأدوار التي تقع على
عاتق شاغل الوظيفة من أجل إنجازها.

الترقية: يقصد بها عملية نقل الموظف من مستوى وظيفي لمستوى وظيفي أعلى مما
يتسنى له من خلاله الحصول على مزايا مادية ومعنوية إضافية.

نمط الإشراف: هي عملية فنية يقوم من خلالها فرد بالإشراف على مجموعة من الأفراد يشكلون فريق عمل، حيث يخضعون لسلطة وقيادة المشرف الذي يقف على أعمالهم ويراقبها ويوجه مجهوداتهم ويوحدها لتحقيق هدف مشترك.

جماعات العمل: هي كيان يضم مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض، ويؤدون أدوارا مختلفة تمكنهم من تحقيق أهداف مشتركة.

ظروف العمل: ويقصد بها كل المؤثرات المادية والمعنوية المحيطة بالفرد أثناء أداء عمله.

الدراسات السابقة

دراسة تلي وآخرون، مقال منجز سنة 2021 بعنوان دراسة أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى أطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء، وللوصول إلى أدق النتائج أجريت الدراسة على عينة قدرها 93 طبيبا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية غرداية وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لدراسة وجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة في مجملها إلى أن مستوى كل من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة لدى الأطباء مرتفعة، مع وجود علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل ومشاركة المعرفة كمتغير تابع.

دراسة بوكديرون وآخرون، مقال منجز سنة 2021 بعنوان دراسة الإدارة بعاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحترق النفسي للطواقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام (بئر العاتر).

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الإدارة بعاطفة الأمومة ومستوى ضغوط العمل والاحترق النفسي من خلال اجراء دراسة على عينة قوامها 74 فرد من الأطباء والمرضى والعمال الإداريين، إذ تم اختيارهم بصفة عشوائية وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج تجلت في وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحترق النفسي، وبينت النتائج أن 75% من الاحترق النفسي لطواقم الطبي سببه الضغوط التي يتعرضون لها، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة بعاطفة الأمومة وكل من ضغوط العمل والاحترق النفسي.

دراسة بوزكري وآخرون، مقال منجز سنة 2021 تحت عنوان البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة.

سعت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين في قطاع الصحة إضافة إلى دراسة وتحليل مصادر ضغوط العمل لدى منتسبي هذا القطاع، وقد تم أخذ عينة قوامها 100 فرد ثم التواصل معهم إلكترونياً نظراً لصعوبة التواصل المباشر معهم بسبب الإجراءات المتعلقة بالحجر الصحي آنذاك، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين محوري العلاقات الإنسانية والدعم الإداري وتقسيم متطلبات الوظيفة، إضافة إلى وجود علاقة طردية ضعيفة وأخرى عكسية بين أداء العاملين ومحور العبء الوظيفي والتقسيم الإداري وحور ظروف العمل على التوالي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

دراسة مخلوف وآخرون، مقال منشور سنة 2020 بعنوان دور التمكين الإداري في التخفيف من ضغوط العمل.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التمكين الإداري في التخفيف من ضغوط العمل واستهدفت هذه الدراسة موظفي بلدية برهوم والبالغ عددهم 30 موظف إداري معتمدة في ذلك على الاستبانة كأداة لجمع المعطيات والمعلومات، إذ تكونت من محورين يضم أولهما بنود متعلقة بتمكين العاملين، وثانيها بنود متعلقة بضغوط العمل وضم كل محور 10 بنود، وخلصت الدراسة إلى بلوغ المتوسط الحسابي لتمكين الإداري وضغوط العمل 2.16 و2.10 على التوالي وهي قيم متوسطة، مع وجود دور ضئيل لتمكين الإداري في التخفيف من ضغوط العمل.

دراسة بن العائب مقال منجز سنة 2020 تحت عنوان تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات (دراسة حالة المؤسسات الاستشفائية بالإدرسية)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي والتي حصرت في (الأجور والمكافئات، الترقية، محتوى وساعات العمل، نمط الإشراف، جماعات العمل، ظروف العمل) والأداء الوظيفي كمتغير تابع، وتم تطبيق الدراسة في المؤسسة الاستشفائية بالإدرسية على عينة قدرت ب 30 فرد شملت الأطباء، الممرضين، والإداريين وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نلخصها في وجود علاقة طردية ضعيفة بين بعد الأجور والمكافئات والأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، ووجود علاقة طردية متوسطة بين كل من بعد الترقية وبعد محتوى وساعات العمل، وبعد نمط الإشراف والأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة

الاستشفائية محل الدراسة، مع وجود علاقة طردية قوية بين ظروف العمل والأداء الوظيفي للعاملين من وجهة نظر أفراد العينة.

دراسة شافي وآخرون، مقال منشور سنة 2021 بعنوان أثر تبني أخلاقيات العمل في المؤسسات الخدمية على الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية لعينة من عمال المؤسسات العمومية لصحة الجوارية بتيسمسيلت)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال المؤسسات العمومية لصحة الجوارية بتيسمسيلت، ولتحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي إضافة إلى استبانة مكونة من 14 فقرة موزعة على المتغيرين ثم توزيعها على عينة بلغت 55 فرد ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن عمال المؤسسات العمومية لصحة الجوارية بتيسمسيلت بمستوى مرتفع من الالتزام بأخلاقيات العمل، كما يحظى عمال المؤسسات العمومية لصحة الجوارية بتيسمسيلت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي، إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى ممارسي الصحة لدى المؤسسات العمومية لصحة الجوارية بتيسمسيلت.

دراسة ملاك نسيم، مقال منشور سنة 2021 تحت عنوان الإجراءات المتخذة لتوفير السلامة المهنية والخدمة الصحية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى مغنم لونس بعزازقة.

سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور الإجراءات المتخذة لتوفير السلامة المهنية والخدمة الصحية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى مغنم لونس بعزازقة وللوصول إلى أدق النتائج ثم الاعتماد على استبيان ثم توزيعه على عينة بلغ قوامها 50 عامل وكشفت الدراسة عم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة بتطبيق إجراءات السلامة المهنية وبين الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بتوفير وسائل السلامة المهنية في محيط العمل وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى مغنم لونس بعزازقة.

دراسة سوفي وآخرون، مقال منشور سنة 2021 بعنوان أثر التوازن بين العمل والحياة على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط حالة العاملين الشبه طبيين بمستشفى الطاهير.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التوازن بين العمل والحياة على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لعينة ثم اختيارها بصفة عشوائية قوامها 147 عامل

شبه طبي بمستشفى الطاهير وأسفرت الدراسة عن جملة من النتائج أبرزها وجود إدراك العاملين لتوازن بين العمل والحياة لدى أفراد العينة مع مستوى عال لرضا عن هذا التوازن، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوازن بين العمل والحياة على الالتزام التنظيمي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوازن بين العمل والحياة على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال ما تقدم من الدراسات التي ثم عرضها نرى أن كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي قد حظيا بصفة عامة باهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة خاصة في قطاع الصحة في ظل الأزمة الصحية التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة، وقد تنوعت المجالات التي غطتها الدراسات السابقة فبعضها ركز على واقع ضغوط العمل وطرق إدارتها والبعض الآخر تناول واقع الرضا الوظيفي وأهم مصادره والبعض منهم جمع بين المتغيرين، وبعد استعراضنا للدراسات السابقة نعقب عليها في النقاط التالية:

من حيث الحدود الزمانية: ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة كونها تمت في الثلث الأخير من سنة 2021 تزامنا مع دخول المنظومة الصحية الجزائرية في مواجهة الموجة الرابعة من وباء كورونا.

من حيث الحدود المكانية: تميزت هذه الدراسة عن نظيراتها من الدراسات السابقة كونها اشتملت نطاقا مكانيا أوسع حيث تمت هذه الدراسة على مستوى أربع مؤسسات استشفائية بين العمومية والخاصة.

من حيث منهج الدراسة: اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الاعتماد على المنهج الوصفي لتتبع الظاهرة ووصفها وكذلك الاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل علاقة التأثير والارتباط بين المتغيرين.

من حيث القيمة المعرفية المضافة: تعتبر هذه الدراسة أول دراسة في الجزائر تعمل على مقارنة مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة، كما تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تقارن بين مصادر ضغوط العمل وكذا مصادر الرضا الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بين القطاع العام والقطاع الخاص، وما يميز أيضا هذه الدراسة عن غيرها أنها عملت على تحديد وبدقة أهم مصادر ضغوط العمل والرضا

الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة، وما يزيد العمل قيمة كون المجال التطبيقي لدراسة كان أوسع بكثير من الدراسات السابقة وهذا ما يجعل نتائجها قابلة لتعميم.

الإطار التطبيقي لدراسة

1.3 ميدان الدراسة

تمت الدراسة الميدانية بمجموعة من المؤسسات الاستشفائية العاملة بمدينة عنابة، وتمثلت في مصحة الأوراسي، مصحة سيبوس، مستشفى بن رشد، مستشفى الحجار.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العاملة بمدينة عنابة، ولتعذر المسح الشامل نظرا لظروف التكلفة والوقت، تم اختيار مجموعة من المؤسسات الاستشفائية عاملة بمدينة عنابة ذات طابع عام وخاص لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل للعاملين بها على رضاهم الوظيفي، حيث وقع الاختيار على مصحة الأوراسي والتي يتمثل عدد عمالها بـ (130) عامل ومصحة سيبوس والتي تحتوى على (140) عامل أي بمجموع (270) عامل في القطاع الخاص، أما بالنسبة للقطاع العام فتم اختيار كل من مستشفى ابن رشد بمجموع (840) عامل وكذا مستشفى الحجار بـ (790) بمجموع (1630) عامل في القطاع العام، وبمجموع (1900) عامل في القطاعين معا.

وفي حين قدرت عينة الدراسة بـ 560 عامل أي ما يعادل 30% من مجموع عمال كل المؤسسات معا، إذ أن العينة تم اختيارها بصفة عشوائية وذلك للوصول إلى نتائج أكثر دقة قابلة لتعميم.

والجدول (01) يبين مجموع الاستثمارات الموزعة والمسترجعة، حيث تم توزيع 560 استثمارا، تم استرجاع منها 500 أي ما نسبته 89% من مجموع الاستثمارات الموزعة، إلا أنه تم الاعتماد على 440 استثمارا فقط من الاستثمارات المسترجعة كونها كاملة وقابلة للتحليل.

الجدول رقم (01): تداول الاستثمارات الموزعة.

عدد استثمارات	عدد	نسبة
الموزعة	560	100%
غير مسترجعة	60	11%
المسترجعة	500	89%
قابلة لتحليل	440	79%

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

ويتضح من خلال الجدول (02) أن كل من مؤسستي سيبوس والأوراسي يتساويان في عدد أفراد العينة بـ 120 فردا لكل مؤسسة بنسبة بلغت 27,3% لكل منهما، في حين بلغ عدد أفراد عينة كل من مستشفى ابن رشد ومستشفى الحجار 100 فردا لكل مؤسسة أي بنسبة 22,7% لكل منهما.

الجدول رقم (02): عدد الاستثمارات المسترجعة بالنسبة لكل مؤسسة.

المؤسسة	تكرار	نسبة
مصحة الأوراسي	120	27,3%
مصحة سيبوس	120	27,3%
متشفى ابن رشد	100	22,7%
مستشفى الحجار	100	22,7%
مجموع	440	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ويتضح من خلال الجدول (03) أن ما نسبته 54,5% من العينة هم أفراد ينتمون إلى مؤسسات خاصة وهما مؤسستي الأوراسي وسيبوس، أما الباقي وهو بنسبة 45,5% من أفراد العينة هم من مؤسسة عامة وهما مؤسستي ابن رشد والحجار.

الجدول رقم (03): عدد الاستثمارات المسترجعة حسب ملكية المؤسسة.

نوع المؤسسة	تكرار	نسبة
خاصة	240	54,5%
عامة	200	45,5%
مجموع	440	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3.3 صدق أداة الدراسة:

بعد إعداد الاستبانة اعتمادا على الدراسات السابقة التي تعرضنا لها في الجزء الخاص بعرض الدراسات السابقة، كان لابد من قياس ثباتها وصدقها، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين والمتمثلين في مجموعة من الأساتذة في التخصص إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال، كما تم عرضها على مجموعة من أفراد عينة الدراسة بشكل أولي، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يجب حذفه ليتم بعد ذلك توزيعها على

عينة اختيارية بلغ عددها 10 أفراد لتأكد من مدى وضوح عبارات هذه الاستمارة ليتسنى للجميع الإجابة وكذلك لمعرفة مدى وجود تجانس داخلي بين إجاباتهم.
4.3 ثبات أداة الدراسة:

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة أي الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (ALPHACROMBACH) على نفس العينة المحسوبة سابقا وكانت النتيجة كالتالي:

الجدول رقم (04): معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبانة
0.755	35	معامل الثبات العام

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول (04) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل هو 0.755 وهي نسبة ثبات عالية، وعليه يمكن الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، بمعنى أنه سيتم الحصول على نفس النتائج إذا ما تم توزيع الاستبانة مرة أخرى وبنفس الطريقة.

5.3 عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

1.5.3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس: من خلال البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة، يتضح أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور حيث تمثلت نسبة الذكور بـ 39.1% أما نسبة الإناث فقد بلغت 60.9%، وعليه فإن أغلبية أفراد العينة هم إناث وذلك راجع لطبيعة العمل في المستشفيات حيث تفضل النساء عموما العمل في ميدان الطب والتمريض.

2.5.3 توزيع العينة حسب متغير العمر: بالاعتماد على بيانات الدراسة تبين أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية المحصورة بين 31 إلى 40 سنة، فاليد العاملة التي تنتهي لهذه المؤسسات هي يد عاملة شابة ونشيطة قادرة على العمل والعطاء وقادرة على تحمل ضغوطات العمل بنسب متفاوتة، كما تفسر هذه النتيجة التوظيف المستمر لليد العاملة في المؤسسات الاستشفائية في مدينة عنابة.

3.5.3 توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي: من قراءتنا للبيانات يظهر لنا أن أغلبية أفراد العينة المدروسة يتمتعون بمستوى تعليمي مقبول حيث تمثلت نسبة الجامعيين بـ 64.5% ومستوى الثانوي 23.6% أما مستوى المتوسط فكانت نسبة تمثيلهم هي

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

10.9% والابتدائي بـ 0.9% وهذا راجع لاعتماد المستشفيات على التوظيف على أساس الشهادة وكذلك على أساس الكفاءة.

4.5.3 توزيع حسب متغير المستوى الوظيفي: بالاعتماد على معطيات الدراسة يتضح أن أغلبية أفراد العينة هم إطارات بنسبة 41.8% من إجمالي أفراد العينة.

5.5.3 توزيع حسب متغير الأقدمية: يتراوح معدل سنوات الأقدمية لأغلبية أفراد العينة ما بين 5 و 10 سنوات، وذلك راجع لكون أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الشباب الموظفون حديثا.

6.3 اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمخروف- سيمرنوف):

تم إجراء اختبار كولمخروف-سيمرنوف لتحقيق من مدى اتباع البيانات التوزيع الطبيعي كاختبار ضروري قبلي، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث يوضح الجدول (5) نتائج هذا الاختبار، حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل أجزاء الاستبانة أكبر من 0,05 ($Sig > 0,05$) وهذا دل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي.

محاو الاستبيان	محتوى القسم	قيمة الاختبار	مستوى المعنوية Sig
المحور الأول	ضغوط العمل	0,808	0,175
المحور الثاني	الرضا الوظيفي	0,903	0,531
الاستبيان ككل		0,856	0,353

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

7.3 اختبار فرضيات الدراسة

1.7.3 اختبار الفرضية الأولى: نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه لا يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل. ومنه يمكن صياغة الفرضية H_0 و H_1 على النحو التالي:

H_0 : لا يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

H_1 : يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

الجدول رقم (06): أبعاد ضغوط العمل.

الترتيب	درجة الانطباق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	رقم البعد
1	مرتفعة	0,71	3,57	بعد طبيعة الدور	1
3	مرتفعة	0,66	3,45	بعد صراع الدور	2
2	مرتفعة	0,58	3,50	بعد غموض الدور	3
4	مرتفعة	0,36	3,33	بعد عبء الدور	4
///	مرتفعة	0,58	3,46	ضغوط العمل	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول (06) أن درجة ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (ضغوط العمل) 3.46 وانحراف معياري بلغ 0.58 يعبر عن تجانس نسبي لإجابات أفراد العينة حول هذا المتغير وبدرجة انطباق مرتفعة على واقع المؤسسات، وقد كان أكثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً في المؤسسات محل الدراسة هو بعد طبيعة الدور حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.51 وانحراف معياري 0.71 وبدرجة انطباق مرتفعة على واقع المؤسسات، إذ يرى لأفراد العينة أن المهام المنوطة إليهم لا تتناسب مع الوقت المتاح لها، ومن جهة أخرى حل بعد غموض الدور وصراع الدور في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي وبدرجات متقاربة، حيث عبرت عينة الدراسة عن استيائها اتجاه الأدوار المنوطة لهم بسبب عدم وضوح ودقة أدوارهم إضافة إلى تداخلها مع بعض الوظائف الأخرى في حين حل بالترتيب الأخير بعد عبء الدور والذي يمكن التعبير عنه بحجم الأعمال الموكلة للأفراد.

وتعود هذه النتائج إلى أن إدارة المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة للدرجات المرتفعة لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بتلك المؤسسات، في وقت يعتبر أفراد العينة أن كل من بعدي طبيعة الدور وغموضه يشكلان أهم مداخل ضغوط العمل في تلك المستشفيات، وعليه وانطلاقاً مما سبق نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على أنه يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

2.7.3 اختبار الفرضية الثانية: نصت الفرضية الثانية للدراسة على أنه لا يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي، ومنه يمكن صياغة الفرضية H_0 و H_1 على النحو التالي:

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

H_0 : لا يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي.

H_1 : يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (07): أبعاد الرضا الوظيفي.

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الانطباق	الترتيب
1	الأجر	2.86	0.89	متوسطة	5
2	محتوى العمل	3,01	0.85	متوسطة	2
3	الترقية	2.76	0.98	متوسطة	6
4	نمط الإشراف	3,36	0.78	متوسطة	3
5	جماعات العمل	3,50	0.81	مرتفعة	1
6	ظروف العمل	2.96	0.74	متوسطة	4
	الرضا الوظيفي	3,13	0.84	متوسطة	///

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول (07) مستويات الرضا الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة، حيث يتضح أن مستويات الرضا الوظيفي متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، بمتوسط حسابي قدر ب 3.13 وانحراف معياري بلغ 0.84 حيث يتفاوت إدراك أفراد العينة لرضا الوظيفي باختلاف أبعاده أي هناك تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي، وبدرجة انطباق متوسطة على واقع المؤسسات محل الدراسة، حيث كانت أكثر أبعاد الرضا الوظيفي تأثيراً حسب الأهمية على التوالي بعد جماعات العمل بمتوسط حسابي 3.50 ثم يليه بعد نمط الإشراف بمتوسط قدر ب 3.36 ، إذ عبر أفراد العينة عن رضاهم نسبياً على جماعات العمل والعلاقات التي تربطهم ببعض البعض وكذا العلاقات التي تربط بين الرئيس والمرؤوس في المؤسسات محل الدراسة، في حين كانت قيمة المتوسط الحسابي لبعد جماعات العمل 3.01 و يليه بقيم متقاربة على التوالي بعد ظروف العمل والأجر والترقية بقيم تتراوح ما بين 2.96 و 2.76، حيث يرى أفراد العينة أن كل من الأجر المدفوعة وظروف العمل لا يتلاءمان مع الجهد المبذول.

وما يمكن ملاحظة أن العلاقات الاجتماعية – بعد جماعات العمل، بعد الإشراف- شكلا مدخلا هاما لتحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات محل الدراسة، في وقت كانت

مستويات رضا أفراد العينة حول بقية الأبعاد جد منخفضة كبعد ظروف العمل، الأجر، ونظام الترقية وكلها أبعاد يرتبط تحقيقها بإرادة من إدارة المؤسسات في حد ذاتها، وانطلاقاً مما سبق نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على أنه لا يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي.

3.7.3 اختبار الفرضية الثالثة: والتي نصت على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي، ومنه يمكن صياغة الفرضية H_0 و H_1 على النحو التالي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي.

جدول رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الثالثة.

متغير مستقل	متغير تابع	R	R ²	STAT ^F	Sig	القرار
ضغوط العمل	الرضا الوظيفي	0.302	0,139	17,409	*0,00	نقبل H_1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال تحليل الجدول (08) أنه هناك علاقة طردية ضعيفة بين شعور العمال بضغوط العمل وبين رضاهم الوظيفي في المستشفيات محل الدراسة وهذا ما يمكن تفسيره أن عمال مؤسسات محل الدراسة يعتبرون ضغوط العمل مدخلا نسبي لتحفيزهم على العمل مبرزة دورهم الهام في النهوض بعبء العمل ومكانتهم في الحفاظ على سلامة وأرواح المرضى، بينما تشير قيمة معامل التفسير على أن 13,9% من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي راجع إلى ضغوط العمل في حين 86.1% من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي فتعود لمتغيرات أخرى لم نتناولها في دراستنا هذه، كما قدرت قيمته إحصائية فيشر بـ 17,409 ومستوى الدلالة Sig بلغت 0,00 وهي قيمة أقل من 0,05 ($\alpha \leq 0,05$)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل H_1 ومنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0,05$) بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي؛ ومنه نقبل الفرضية الثالثة.

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

4.7.3 اختبار الفرضية الرابعة: نصت الفرضية الرابعة للدراسة على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية، ومنه يمكن صياغة الفرضية H_0 و H_1 على النحو التالي:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية.

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية.

جدول رقم (09): اختبار مدى وجود فروقات حول مستوى ضغوط العمل السائدة في المستشفيات المدروسة.

القرار	مستوى الدلالة	كاي ²	متوسط الرتب	العدد	الخاصية	
نقبل H_0 ونرفض H_1	**0,118	5,875	44,35	30	سيبوس	المؤسسة
			58,00	30	الأوراسي	
			56,92	25	ابن رشد	
			64,46	25	الحجار	
نقبل H_0 ونرفض H_1	**0,119	2,428	51,18	60	خاصة	و الملك
			60,69	50	عامة	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

*دالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0,05$) **غير دالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$)

نلاحظ من خلال الجدول (09) أن قيمة الدلالة الإحصائية α أكبر تماما من (0,05)، وعليه نقبل الفرضية H_0 ومنه لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية، حيث يرى أفراد العينة أن ضغوط العمل في الأنظمة الصحية شأنها واحد سواء كانت في مؤسسات تابعة للقطاع الخاص أو القطاع العام، وأن جميع الموظفين في المستشفيات عرضت لضغوط العمل.

5.7.3 اختبار الفرضية الخامسة: نصت الفرضية الخامسة للدراسة على أنه لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية، ومنه يمكن صياغة الفرضية H_0 و H_1 على النحو التالي:

H_0 : لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة أو لطبيعة الملكية.

H_1 : توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة ولطبيعة الملكية.

جدول رقم (10): اختبار مدى وجود فروقات حول مستوى الرضا الوظيفي السائد في المستشفيات المدروسة.

الخاصية	العدد	متوسط الرتب	كاي 2	مستوى الدلالة	القرار
المؤسسة	سيبوس	52,20	20,284	*0,00	نرفض H_0 ونقبل H_1
	أوراسي	76,95			
	ابن رشد	47,88			
	الحجار	41,34			
الملكية طبيعة	خاصة	64,58	10,707	*0,01	نرفض H_0 ونقبل H_1
	عامة	44,61			

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد على مخرجات spss

*دالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0,05$) ** غير دالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$)

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig أقل تماما من (0,05) في قيمة دالة إحصائية وبالتالي فإننا نرفض الفرضية H_0 ونقبل H_1 وعليه توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة ولطبيعة الملكية؛ وانطلاقا مما توصلنا إليه سنحاول تحديد أهم الفروقات الموجودة في أبعاد الرضا الوظيفي التي تعزى لمسمى المؤسسة ثم التي تعزى لطبيعة ملكيتها.

- تحديد أهم الفروقات الموجودة في أبعاد الرضا الوظيفي تعزى لمسمى المؤسسة:

جدول رقم (11): مصادر الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي حسب متغير مسمى المؤسسة.

البعد الدلالة	الأجر	مستوى العمل	الترقية	نمط الإشراف	ساعات العمل	ظروف العمل
دلالة إحصائية	*0,00	**0,363	*0,00	*0,014	*0,028	*0,018

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحة كورونا (دراسة مقارنة بين عينة من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة)

*دالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0,05)$ **غير دالة إحصائية $(\alpha \leq 0,05)$

من خلال الجدول (11) نلاحظ أن الفروق في الرضا الوظيفي بين المؤسسات مصدرها فروقات في مستوى الرضا على الأجر وعلى الترقية ونمط الإشراف وساعات العمل وظروف العمل، إذ أن الفروقات المتواجدة على مستوى الرضا الوظيفي بين المؤسسات الاستشفائية الأربعة حصرت في هذه الأبعاد الخمسة، وفيما يلي مقارنة بين المتوسطات الحسابية لتلك الأبعاد.

- مقارنة أهم الفروق بين أبعاد الرضا الوظيفي التي تعزى لمسمى المؤسسة:

جدول رقم (12): متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي حسب متغير المؤسسة

ظروف العمل	ساعات العمل	نمط الإشراف	الترقية	الأجر	
3,33	2,96	2,66	2,9	3,03	سيبوس
4,04	3,35	3,32	3,61	3,94	الأوراسي
3,98	2,76	3,37	2,14	2,25	ابن رشد
4,02	2,68	2,69	2,2	2,86	الحجار

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول (12)، أن مستوى رضا الأفراد عن الأجر بلغ أعلى مستوياته في مؤسسة الأوراسي بمتوسط حسابي بلغ 3,94 تليها مؤسسة سيبوس بمتوسط حسابي قدر بـ 3,03 وكلتا المؤسساتين سابقا الذكرهم مؤسسات خاصة في حين جاء مستشفى ابن رشد ومستشفى الحجار في المركزين الأخيرين بمتوسط حسابي قدره 2,25 و 2,86 وكلتا المؤسساتين هما مؤسسات عموميتين وهذا ما يدل عن عدم رضا أفراد مؤسسة ابن رشد والحجار عن نظام الأجر السائد في المؤسساتين

من جهة أخرى جاءت في المرتبة الأولى من حيث رضا الأفراد عن نظام الترقية السائد مؤسسة الأوراسي بمتوسط حسابي قدر بـ 3,61 تليها مؤسسة سيبوس بـ 2,9 في حين كانت المرتبتين الأخيرتين لكل من مستشفى ابن رشد والحجار بمتوسط حسابي قدره 2,14 و 2,20 مما يدل على عدم رضا أفراد المؤسسات السابقتين عن نظام الترقية السائد فيهما.

في حين بلغ نمط الإشراف أعلى مستوياته في مستشفى ابن رشد بمتوسط حسابي قدره 3,37 تليه مؤسسة الأوراسي بمتوسط حسابي قدر بـ 3,32 وجاءت في الأخير من حيث الرضا عن نمط الإشراف مؤسسة بن نفيس بمتوسط حسابي قدره 2,66 وهي أقل متوسط بين

المؤسسات الأربعة مما يدل على عدم رضا أفراد مؤسسة بن نفيس عن نمط الإشراف المتبع في المؤسسة.

بلغ رضا الأفراد عن ساعات العمل أعلى مستوياته في مؤسسة الأوراسي بمتوسط حسابي قدره 3,35 في حين بلغ في مستشفى الحجار أدنى مستوى له بين المؤسسات الأربعة بمتوسط حسابي قدره 2,68 وهذا ما يدل على عدم رضا أفراد المؤسسة الحجار عن الحجم الساعي للعمل داخل المؤسسة.

جاءت في المرتبتين الأولى والثانية من حيث رضا الأفراد عن ظروف العمل في المؤسسة كل من مؤسسة الأوراسي والحجار بمتوسط حسابي قدره 4,04 و 3,33 على التوالي في حين جاءت في المرتبة الرابعة مؤسسة بن نفيس بمتوسط حسابي قدره 3,33

- تحديد أهم الفروق بين أبعاد الرضا الوظيفي التي تعزى للطبيعة ملكية المؤسسة: جدول رقم (13): فروق أبعاد الرضا الوظيفي حسب متغير طبيعة ملكية المؤسسة

البعد	الأجر	محتوى العمل	الترقية	نمط الإشراف	ساعات العمل	ظروف العمل
Sig	*0,00	**0,764	*0,00	**0,658	**0,254	*0,014

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

*دالة إحصائية عند $(\alpha \leq 0,05)$ **غير دالة إحصائية $(\alpha \leq 0,05)$

نلاحظ من خلال الجدول (13) أن الفروق لحاصلة في الرضا الوظيفي التي تعزى إلى طبيعة ملكية المؤسسة، مصدرها فروقا في مستوى الرضا عن الأجر والترقية وظروف العمل، وفيما يلي تحليل لمصدر هذه الفروقات من خلال مقارنة متوسطات الحسابية للأبعاد الثلاث -الأجر، الترقية، ظروف العمل- في كل من القطاع الخاص والقطاع العام

- مقارنة أهم الفروق بين أبعاد الرضا الوظيفي التي تعزى لطبيعة ملكية المؤسسة:

الجدول رقم (14): متوسطات أبعاد الرضا الوظيفي حسب متغير طبيعة ملكية المؤسسة

البعد	الأجر	الترقية	ظروف العمل
خاص	3,48	3,25	3,16
عام	2,10	2,17	2,72

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن مستوى الرضا الأفراد عن مستويات الأجور في المؤسسات ذات الملكية الخاصة مرتفع مقارنة بالمؤسسات ذات الملكية العامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي في المؤسسات الخاصة 3,48 من 5 بينما في المؤسسات ذات الملكية العامة فبلغ المتوسط الحسابي 2,10 من 5، وهي قيمة ضعيفة مما يدل على عدم رضا أفراد العاملين

في المؤسسات ذات الملكية العامة عن مستوى ونظام الأجور السائد في هذه المؤسسات وهذا ما تم تأكيده سابقا.

في حين بلغ مستوى الرضا عن نظام الترقية 3,25 في المؤسسات ذات الملكية الخاصة وهي قيمة أكبر مقارنة بالمؤسسات ذات الملكية العامة التي بلغ المتوسط الحسابي بها مقدار 2,17 من 5. بينما بلغ رضا الأفراد عن الظروف العمل في المؤسسات ذات الملكية الخاصة 3,16 من 5 فيحين بلغ في المؤسسات ذات الملكية العامة 2,72 مما يدل على عدم رضا الأفراد العاملين في المؤسسات ذات الملكية العامة عن نظام الترقية وظروف العمل.

وما يمكن قوله استنادا على نتائج الجانب التطبيقي أن مستويات المرتفعة لضغوط العمل في القطاع الصحي لا تختلف عن بعضها البعض سواء في المؤسسات كبيرة الحجم أو الصغيرة الحجم، أو تلك التي تنتمي لقطاع الخاص أو العام، في حين أن مستويات رضا الموظفين في المؤسسات الاستشفائية العمومية يعرف انخفاضا حادا مقارنة بالمؤسسات الاستشفائية الخاصة، خاصة في جوانب تتعلق بالرضا عن مستويات الأجور السائدة والترقية وظروف العمل، في وقت أن الواقع لا يختلف عن ما توصلنا إليه فالقطاع الصحي في الجزائر يشهد عدة إضرابات من قبل الموظفين بسبب عدم رضاهم عن مستويات الأجور وظروف العمل وأنظمة الترقية وعدد ساعات العمل.

خاتمة:

تسعى المؤسسات على اختلاف أنواعها لإيجاد مناخ تنظيمي مناسب بعيدا عن ضغوط العمل لكي يستطيع الأفراد القيام بأدوارهم المطلوبة وتقديم خدمات للمستفيدين وسط أجواء مريحة، ناهيك عن الأثر الذي تحدثه في زيادة الرضا الوظيفي للأفراد مما يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل ورفع مستوى الأداء.

تتجلى أهمية متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي في اتخاذ القرارات وتبني السلوكيات التي من شأنها إحداث نوع من التفاعل في المؤسسات الاستشفائية، لذلك حاولت الدراسة تسليط الضوء وكشف العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاستشفائية.

لقد توصلت الدراسة في شقها التطبيقي إلى ما يلي:

-يتعرض العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل؛

- إن أهم الأبعاد المسببة لضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسات الاستشفائية من وجهة نظر أفراد العينة هو بعدي طبيعة الدور وغموض الدور؛
 - لا يتمتع العاملون في المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي؛
 - يرجع عدم رضا العاملين بالمؤسسات الاستشفائية محل الدراسة إلى عدم الرضا عن ظروف العمل ونظم الأجر والترقية؛
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0,05$) بين ضغوط العمل للعاملين في المؤسسات محل الدراسة وبين رضاهم الوظيفي؛
 - لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمسمى المؤسسة ولطبيعة الملكية؛
 - توجد فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية ميدان الدراسة تعزى لمسمى المؤسسة ولطبيعة الملكية. وكانت لصالح المؤسسات الخاصة.
- التوصيات:
- وضع خطط عمل تقضي على الروتين في العمل وتجعله حيويا أكثر؛
 - العمل على وضع العامل في العمل الذي يتناسب مع خبراته ومؤهلاته وبالتالي يكون أكثر قدرة على تفادي الأخطار والأضرار الناجمة عن العمل الذي يقوم به؛
 - العمل على تحقيق المرونة في التعامل بين الإدارة والكفاءات والابتعاد عن الرسمية الزائدة وتقليل الصراعات بين الكفاءات عن طريق إتباع استراتيجيات للحد منها؛
 - الاهتمام بالمورد البشري من خلال تنظيم دورات تدريبية وتطوير البرامج الداعية للرضا الوظيفي في المؤسسة؛
 - تحسين ظروف العمل المادية وذلك بتوفير التجهيزات المناسبة لمكان العمل؛
 - إعادة النظر في نظم الترقية وجعلها على أسس موضوعية؛
 - إعادة النظر في نظم الأجور وجعلها أكثر عدالة والقضاء على الفروقات الأجرية في المستشفيات بين الطاقم الطبي وبين الطاقم الإداري.