



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في
الاستمرار بالعمل
حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

إعداد الطالب

مروان أحمد حويحي

إشراف

الدكتور/ سامي علي أبو الروس

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مايو/2008 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"اقرأ باسم ربك الذي خلق، خلق الإنسان من علق، اقرأ وربك الأكرم، الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم"

صدق الله العظيم
(سورة العلق ، آية 1-5)

الإهداء

- ❖ إلى كل من وقف بجانبني
- ❖ إلى كل من ساعدني وشجعني
- ❖ إلى والدي ووالدتي حباً وإعزازاً
- ❖ إلى زوجتي وأبنائي وبناتي مودةً ووفاءً
- ❖ إلى إخوتي وأخواتي تقديراً واحتراماً

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمدٍ
وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه بإتمام هذه الرسالة، فهو عز
وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من
لا يشكر الناس" فإنني أتوجه بالشكر والتقدير لأستاذي القدير الدكتور/ سامي علي أبو الروس
الذي أشرف على هذه الرسالة حيث بفضل الله تعالى ثم بفضل جهده المتواصل، وتوجيهاته
السديدة، ورحابة صدره أثناء فترة البحث تم انجاز هذا العمل فله مني الوفاء وخالص التقدير.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتي بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، فعلى
أيديهم نشأت، ومن علمهم نهلت، وبفضل توجيهاتهم واصلت، فأتممت دراستي هذه، فجزاهم
الله كل خير.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة، الدكتور/ يوسف بحر، و
الدكتور /محمد المدهون، على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها وعلى
نصحهم وإرشادهم الذي كان له عظيم الأثر في تصويب البحث، فجزاهم الله خيراً، ووفقهم
وسدد خطاهم.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الإدارة والعاملين في اتحاد لجان العمل
الصحي والذين ساعدوني في الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث من خلال
تعبئة الاستبانة أو توفير المعلومات الثانوية، وأتوجه بالشكر الجزيل للزميلة الأخت/ آية أبو
عفش والتي ساعدتني في أعمال الطباعة والتنسيق، والأستاذ/ معين أبو عمشة.

كل الشكر لكل من ساعدني وأعانني على هذا الأمر، وجزاهم الله جميعاً كل خير
ووفقهم وسدد خطاهم.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
II	آية قرآنية
III	الإهداء
IV	شكر وتقدير
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	ملخص الدراسة باللغة العربية
IX	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
2	مقدمة
3	أولاً : مشكلة الدراسة
4	ثانياً : فرضيات الدراسة
6	ثالثاً : أهداف الدراسة
6	رابعاً : أهمية الدراسة
7	خامساً : صعوبات الدراسة
الفصل الثاني الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي	
المبحث الأول الرضا الوظيفي	
9	مقدمة
9	أولاً : تعريف الرضا الوظيفي
11	ثانياً : كيفية حدوث الرضا الوظيفي
12	ثالثاً : العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي
21	رابعاً : العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في المنظمة
25	خامساً : بعض الإرشادات لتحسين مستوى الرضا عن العمل
26	سادساً : طرق قياس الرضا الوظيفي

المبحث الثاني	
الالتزام التنظيمي	
29	مقدمة
29	أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي
31	ثانياً: أنواع الالتزام التنظيمي
32	ثالثاً: أهمية الالتزام التنظيمي
33	رابعاً: مراحل الالتزام التنظيمي
34	خامساً: محددات الالتزام التنظيمي
37	سادساً: نتائج الالتزام التنظيمي
38	سابعاً: آثار الالتزام التنظيمي
الفصل الثالث	
اتحاد لجان العمل الصحي - قطاع غزة	
42	مقدمة
43	الأهداف
44	مراكز ووحدات الاتحاد
47	إحصائيات عن عدد الموظفين
الفصل الرابع	
الدراسات السابقة	
49	مقدمة
49	أولاً: الدراسات المحلية
55	ثانياً: الدراسات العربية
62	ثالثاً: الدراسات الأجنبية
الفصل الخامس	
المنهجية والإجراءات	
69	مقدمة
69	أولاً: منهجية الدراسة
69	ثانياً: مجتمع الدراسة
70	ثالثاً: عينة الدراسة
70	رابعاً: خصائص عينة الدراسة

75	خامساً: طرق جمع البيانات
75	سادساً: أداة الدراسة
76	سابعاً: المعالجات الإحصائية
77	ثامناً: إجراءات تطبيق الدراسة
77	تاسعاً: صدق وثبات الإستبيان
80	• الصدق البنائي لمجالات الاستبانة
80	• ثبات الاستبانة Reliability
الفصل السادس	
نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	
83	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
83	ثانياً: تحليل فقرات الدراسة
99	ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة
الفصل السابع	
النتائج والتوصيات	
119	مقدمة
119	أولاً: نتائج الدراسة
123	ثانياً: التوصيات
المراجع	
128	أولاً: المراجع العربية
132	ثانياً: المراجع الأجنبية
الملاحق	
134	ملحق (1) الاستبانة
139	ملحق (2) قائمة بأسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة
140	ملحق (3) طلب التحكيم

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	جدول
12	يوضح العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي	1.
40	يوضح الآثار المترتبة علي الالتزام التنظيمي	2.
47	يوضح عدد العاملين في الاتحاد والذين تركوا العمل خلال الثلاث سنوات الأخيرة	3.
69	يوضح عدد موظفي الاتحاد المعنيين بقياس أثر العوامل المسببة لرضاهم الوظيفي علي رغبتهم بالاستمرار بالعمل	4.
70	يوضح عينة الدراسة حسب متغير الجنس	5.
70	يوضح عينة الدراسة حسب متغير العمر	6.
71	يوضح عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	7.
71	يوضح عينة الدراسة حسب متغير عدد أفراد الأسرة	8.
72	يوضح عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	9.
72	يوضح عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	10.
73	يوضح عينة الدراسة حسب متغير الراتب	11.
73	يوضح عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية	12.
74	يوضح عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة	13.
74	يوضح عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل الحالي	14.
78	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لفقراته	15.
80	الصدق البنائي لمجالات الدراسة	16.
80	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	17.
81	معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	18.
83	اختبار التوزيع الطبيعي (One - Sample Kolmogorov-Smirnov)	19.
84	تحليل فقرات المجال الأول (ظروف العمل)	20.
85	تحليل فقرات المجال الثاني (الاستقرار الوظيفي)	21.
87	تحليل فقرات المجال الثالث (الرؤساء والمرؤوسين)	22.
89	تحليل فقرات المجال الرابع (الراتب والحوافز)	23.
91	تحليل فقرات المجال الخامس (توقعات الفرد _ ما يطمح له الفرد)	24.
92	تحليل فقرات المجال السادس (قيمة الانجاز)	25.
94	تحليل فقرات المجال السابع (العدالة)	26.

96	تحليل فقرات المجال الثامن(الرغبة في الاستمرار بالعمل _ خاص بالذنين مازالوا يعملون بالاتحاد)	.27
98	أسباب ترك العمل	.28
99	معامل الارتباط لبيرسون بين ظروف العمل ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.29
99	معامل الارتباط لبيرسون بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.30
100	معامل الارتباط لبيرسون بين الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.31
101	معامل الارتباط لبيرسون بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.32
101	معامل الارتباط لبيرسون بين توقعات الفرد(ما يطمح له الفرد) ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.33
102	معامل الارتباط لبيرسون بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.34
103	معامل الارتباط لبيرسون بين العدالة ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل	.35
104	اختبار t لقياس الفروق في مجالات قياس الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	.36
105	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير العمر	.37
106	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية	.38
107	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير عدد الأبناء	.39
108	اختبار شيفيه للفروق المتعددة طبقاً لمتغير عدد الأبناء	.40
109	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير المؤهل العلمي	.41
110	اختبار شيفيه للفروق المتعددة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	.42
110	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير سنوات الخبرة	.43
112	اختبار شيفيه للفروق المتعددة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة	.44
112	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير الراتب	.45
113	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير الدرجة الوظيفية	.46
115	اختبار التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات تعزي لمتغير طبيعة العمل	.47
116	اختبار t لقياس الفروق في مجالات قياس الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير مكان العمل	.48

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	شكل
5	يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة	.1

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وقد تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين أصحاب العقود الدائمة ومن الموظفين أصحاب العقود المؤقتة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، والذين يعملون في مراكز الاتحاد المنتشرة في قطاع غزة، وعددهم (184) موظف، وكذلك من الذين تركوا العمل في الاتحاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة، وعددهم (43)، وكانت الاستبانة هي وسيلة جمع البيانات والتي تكونت من عشرة أجزاء.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل وكل من ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤوساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الإنجاز، والعدالة. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزي لمتغيرات شخصية تمثلت في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، وطبيعة الوظيفة. وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزي لمتغير مكان العمل، وبيّنت الدراسة أن مستوى الاستقرار الوظيفي منخفض، وأن ظروف العمل جيدة، وعلاقة الرؤوساء بالمرؤوسين جيدة، وأن الرواتب والحوافز غير مجزية، وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرضى، وأشارت النتائج إلى توافق تام في وجهات نظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الاتحاد، والذين تركوا العمل حول أهمية الأسباب التي جعلتهم يتركون العمل، وكذلك التي من الممكن أن تجعل الذين مازالوا يعملون يفكرون بترك العمل بالاتحاد.

وقد أوصى الباحث بالعديد من التوصيات والتي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي في الاتحاد ومن أهمها العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية وتطوير الأدوات والمعدات، وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي، وإيجاد سلم رواتب موحد، وتوفير فرص

التدريب، وتطوير أساليب وأدوات التحفيز، وتوفير نظام لتقييم الأداء، وتوفير جو من المساواة في التعامل.

Abstract

The Study aimed to identify the effects of the job satisfaction factors on the willingness and desire of employees regarding their work continuity at the Union of Health Work Committees (UHWC) in the Gaza Strip, and to identify the best methods and mechanisms that would increase the level of job satisfaction of the UHWC employees.

The Study target group represented the employees who have permanent and temporary jobs in UHWC centers throughout the Gaza Strip. The target group consisted of (184) current employees, and (43) employees who have left their work at UHWC during the last three years. The data was collected using a questionnaire that included ten parts.

The Study concluded that there are significant relations between the factors leading to job satisfaction and the employees' desire to continue working at UHWC in relation to certain variables such as the work environment, job security, the relationship between supervisors and subordinates, salaries and incentives, expectations, the value of achievement and justice. The conclusions also indicated that there are no substantial differences in the responses of the target group concerning the factors leading to job satisfaction and the effects of these factors on the desire of the employees to continue working at UHWC in relations to individual variables such as gender, age, marital status, number of dependents, qualifications, years of experience, salary, job grade and nature of work. In addition, the Study indicated that there are significant differences in the responses of the target group concerning the effects of the job satisfaction factors on the employees desire to continue working at the UHWC in relation to the variable of the work place. The Study moreover indicated some crucial conclusions mainly the existence of a relatively low level of job security and stability in the UHWC, the quality work environment, the satisfactory level of relationship between supervisors and subordinates, the fact that the salaries and incentives are not remunerative, and that the level of fairness at UHWC is not satisfactory.

The Study concluded that there is a complete agreement in the points of view of both the current employees and those who left the organization regarding the importance of the reasons that contributed to the separation between them and the UHWC concerning the ones who

left, and the potential effects of the same reasons on the current employees.

The researcher provided many recommendations that could contribute to the improvement of the level of job satisfaction of the UHWC employees, and included mainly the upgrade of the office information technology, the development of work tools and equipment, the improvement of job security and stability level, unifying the salary scale, providing the employees with the relevant training opportunities, development the motivation techniques and methods, creating an efficient performance evaluation system, and creating an environment that ensure equality and fairness.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

أولاً : مشكلة الدراسة

ثانياً : فرضيات الدراسة

ثالثاً : أهداف الدراسة

رابعاً : أهمية الدراسة

خامساً : محددات " مشاكل " الدراسة

سادساً : حدود ونطاق الدراسة

مقدمة :

ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتبار العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة ، وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج على ترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة ، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري لتعدد المتغيرات المحددة له ، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر ، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر والتي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة ، إن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة ، فرضى الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاءة الإنتاجية العالية ، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً بها ، مما يزيد من كفاءة الإنتاجية ، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عن سوء تكيف ، ويُظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط .

وتؤثر الدوافع على العديد من الظواهر الإنسانية في المنظمة، إذ أن عدم اهتمام المنظمة بتنمية الدوافع الإيجابية نحو العمل يؤدي إلى بروز بعض الظواهر السلبية لدى العاملين، ولعل من أهم هذه الظواهر هي ظاهرة عدم الرضا الوظيفي، فعلى الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والعلماء السلوكيين (عباس 2003: ص 175).

ويُمثل العمل جزء هام من حياتنا، وبمرور الوقت داخل هذا العمل شكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل، ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل، وبناءً عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية عمله، وأخيراً يميل الفرد أن يتصرف سلوكياً ناحية عمله بشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع زملاءه، وفي غيابه، وتأخره، وفي تركه للعمل، وفي طريقة احترامه لرئيسه ولأنظمة المؤسسة (ماهر 2005: ص 224).

يتعلق مصطلح الرضا عن العمل باتجاه الفرد نحو عمله، الشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله، فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل، وحينما يتكلم الناس عن اتجاهات العاملين، فإنهم غالباً ما يقصدون الرضا عن العمل. (العطية 2003: ص 102).

ويرى البعض الآخر بأن مفهوم الرضا الوظيفي يُعبر عن مشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل والتي يُمكن اعتبارها انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل والجماعات التي تشاركه فيه ومن سلوك رئيسه معه ومن بيئة العمل الداخلية (التنظيم) والخارجية بوجه عام، فضلاً عن هيكل شخصيته، ويُعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله (سلطان 2004: ص 219).

ويعتقد آخرون أن الرضا عن العمل يشير إلى مجموعة من اتجاهات الفرد ناحية عمله، وفي هذا المجال يمكن أن نفرق بين جانبيين على الأقل من الرضا، يتمثل أولهما في جوانب الرضا، وهو ميل الفرد أن يكون راضي بدرجات متفاوتة عن الأوجه المختلفة للعمل، ومن أمثلة هذه الجوانب العمل ذاته، والأجر، والترقيات، والتقدير، والمنافع، وظروف وشروط العمل، والإشراف، وزملاء العمل، والسياسة التنظيمية (حسن 2001: ص 169).

ويرى البعض الآخر أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً، ويُعبر عن عناصر الرضا الوظيفي في المعادلة التالية، الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل، ويُلاحظ من الفرض السابق أن الرضا عن العمل يُمثل الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فيقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها (عبد الباقي 2001: ص 210).

أولاً : مشكلة الدراسة :

يعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتنوير الإداري في العمل وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل ولاشك أن دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتكتشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف

النفسية والفسولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد بعلمي ، لقد واجه الباحث أثناء عمله في اتحاد لجان العمل الصحي ولفترة سبعة عشر عاما مشكلة متكررة في الاتحاد ألا وهي انتقال الكادر من العمل في الاتحاد الى العمل بوزارة الصحة الفلسطينية في أول فرصة تُتاح له للانتقال من العمل في الوزارة بعد أن يكون قد تلقى التدريب واكتسب الخبرة اللازمة وبعد أن بُذل عليه جهد ومال حتى أصبح موظفا ذا كفاءة، ومن هذا المنطلق رأى الباحث أنه يجب البحث عن الأسباب الرئيسية والتي تدفع العاملين للبحث عن فرصٍ بديلة، واقتراح الحلول الكفيلة بتقليص هذه الظاهرة، ولذلك رأى الباحث أن مشكلة البحث هي

" ما هو أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة؟ "

ثانياً : فرضيات الدراسة :

- فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، فإنه يمكن صياغة الفرضيات التالية :
1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة الرؤساء بالمرؤوسين ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 4. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الراتب والحوافز ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 5. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين حاجة الفرد للإنجاز ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 6. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الفرد ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 7. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة الإنجاز ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .
 8. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة ، ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

9. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول العوامل المسببة للرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس - العمر - الحالة الاجتماعية - عدد أفراد الأسرة - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الراتب - الدرجة الوظيفية - طبيعة الوظيفة - مكان العمل الحالي) .

متغيرات الدراسة :

1. المتغير التابع /

الرغبة في الاستمرار بالعمل لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي .

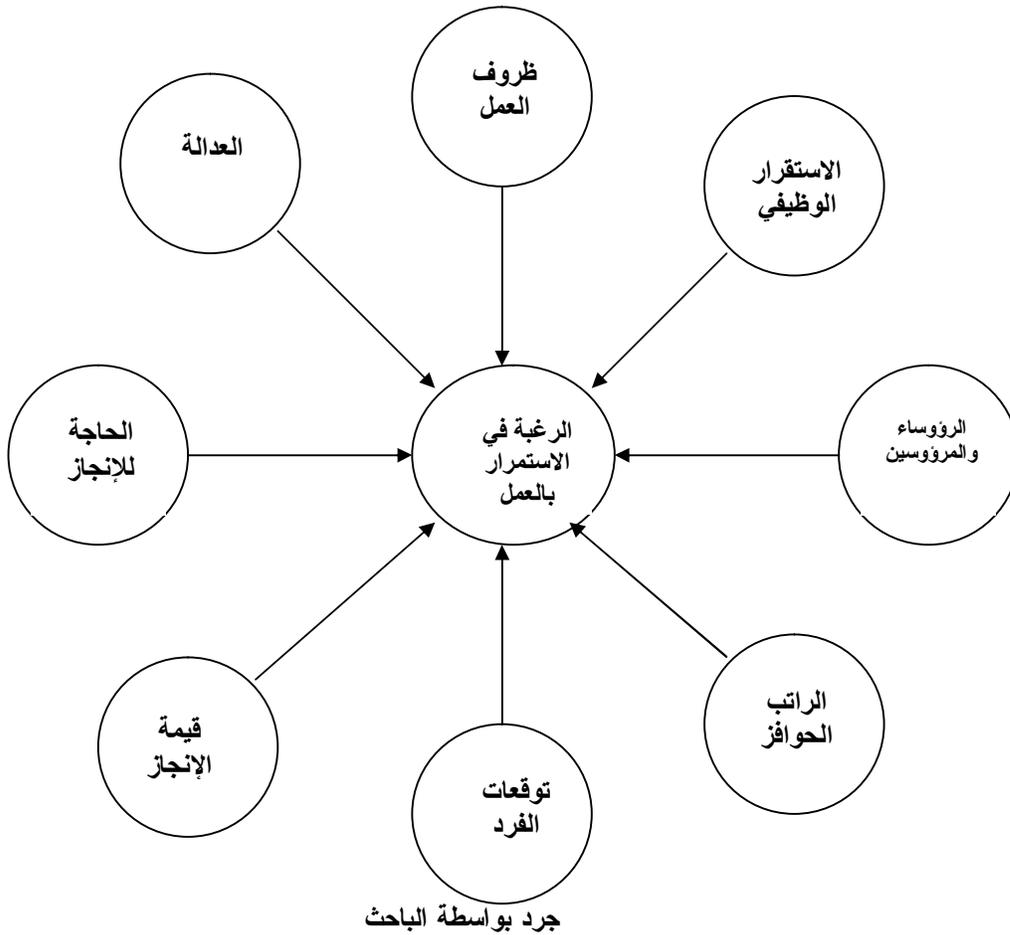
2. المتغيرات المستقلة /

تتمثل في العوامل التالية :

- ظروف العمل ، الاستقرار الوظيفي ، العلاقة بين الرؤوساء والمرؤوسين ، الراتب و الحوافز، الحاجة للإنجاز ، توقعات الفرد ، قيمة الإنجاز ، العدالة .

شكل رقم (1)

" يوضح علاقة المتغير التابع والمتغيرات المستقلة "



ثالثاً : اهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في محاولة الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة والمؤسسات الصحية الأهلية بشكل عام من خلال ما يلي :-

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الاتحاد وتحديد أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لأفراد العينة وبين الرضا الوظيفي.
3. التعرف على المجالات الأكثر إثارة للقلق وعدم الرضا بين العاملين من أجل العمل على علاجها.
4. تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الموظفين حتى يمكن إيجاد المواءمة بين الفرد ووظيفته.
5. محاولة الباحث المساهمة في التطوير الإداري لاتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة خاصة والمؤسسات الصحية الأهلية عامة من خلال تقديم النتائج والتوصيات .

رابعاً : أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي :

1. تعتبر هذه الدراسة دراسة أصيلة حيث أنه لم يكتب في هذا الموضوع في الاتحاد من قبل أحد على حد علم الباحث، وتتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها ، الذي يكاد يكون موضع اهتمام العديد من المؤسسات العامة والخاصة.
2. إن القيام بمثل هذه الدراسة سوف يضيف جديداً إلي عالم المعرفة، ويساهم في إثراء المعلومات وزيادة المعرفة لدي الباحث، وقد يساهم في تطوير البحث العلمي.
3. تستمد الدراسة أهميتها من مقدار العائد الذي يمكن أن يحققه الإتحاد إذا ما أخذ بنتائجها.
4. تتبع أهمية الدراسة من خلال امكانية الاستفادة منها في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تطوير أداء العاملين في القطاع الصحي غير الحكومي.
5. تقدم الدراسة مقترحات عملية قابلة للتطبيق في المؤسسات غير الحكومية، تساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتنعكس بالإيجاب علي المجتمع الفلسطيني ككل.

خامساً : صعوبات الدراسة :

واجه الباحث العديد من الصعوبات وتمثلت في التالي :

1. الصعوبات الميدانية في جمع الاستبانات والتي أدت إلي تأخر استرداد الاستبانات لفترةٍ من الزمن وخاصة من المبحوثين الذين تركوا العمل بالاتحاد .
2. تهاون بعض العاملين في الاتحاد ، وكذلك بعض الذين تركوا العمل في الاتحاد مع الاستبانات وعدم التعامل مع الاستبانة بقدر كافي من الجدية والاحترام وتمثل ذلك بعدم استجابتهم للباحث في تعبئة الاستبانة .

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

_ المبحث الأول: الرضا الوظيفي.

مقدمة

أولاً : تعريف الرضا الوظيفي

ثانياً : كيفية حدوث الرضا الوظيفي

ثالثاً : العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي

رابعاً : العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي

خامساً : بعض الإرشادات لتحسين مستوي الرضا عن العمل

سادساً : طرق قياس الرضا الوظيفي

_ المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي.

مقدمة

أولاً : مفهوم الالتزام التنظيمي

ثانياً : أبعاد الالتزام التنظيمي

ثالثاً : أهمية الالتزام التنظيمي

رابعاً : مراحل الالتزام التنظيمي

خامساً : محددات الالتزام التنظيمي

سادساً : نتائج الالتزام التنظيمي

سابعاً : آثار الالتزام التنظيمي

المبحث الأول الرضا الوظيفي

مقدمة:

يُعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين (عبد الباقي، 2003: ص 229).

أولاً: تعريف الرضا الوظيفي:

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد علي تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها (حريم، 2004: ص 97) .

وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي، فيري البعض أن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين (عبد الباقي، 2001: ص 210).

وفي تعريف آخر للرضا الوظيفي فهو عبارة عن "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته"، وعادةً ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل: العمل ذاته والأجور والترقيات وظروف وشروط العمل وسياسات المنظمة (حسن، 2002: ص 261).

وأشير إلي الرضا الوظيفي من زاوية أخرى بأنه عبارة عن "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة" إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به. وحيث أن الأفراد مختلفون في رغباتهم فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة لهم، لذلك فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفصيلية، وهذا يعني أن الرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له (عباس، 2003: ص 175).

وهناك من يري أن ما يقصد بمصطلح الرضا عن العمل هو اتجاه الفرد نحو عمله، فالشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله، فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل، وفي الواقع فإن المصطلحين يستخدمان بشكل مترادف (ماهر، 2002: ص 211).

ويري البعض الآخر أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، فكلما كان هناك تقارب بين الإدراكين كلما ارتفعت درجة الرضا (شماويش، 1996: ص 110).

ويعتقد آخرون أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن أدائهم لما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم أو أعمالهم، وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإداريين كلما زاد رضا العاملين، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالمنشأة، وأن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوي بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل (عبد الباقي، 2003: ص 230).

وبالرغم من اختلاف الكتاب في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي تحديداً دقيقاً، يمكن القول أن الرضا الوظيفي ينظر له علي أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها، ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (عبد الباقي، 2004: ص 173).

وبشكل عام، ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما (فرج، 2002: ص 221)

أ. الرضا العام عن العمل: ويُعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راضي أم غير راضي هكذا على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي

يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً، بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله.

ب. الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة، وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقى، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتمثل الفائدة في إلقاء الضوء على هذه الجوانب في أنها تمكن الباحث من أن يضع يده على المصادر التي تسهم في خفض الرضا أو زيادته.

ومما سبق يمكننا القول أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل ، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها، وقد دلت كثير من الدراسات على وجود علاقة جدلية بين الرضا عن العمل ومستوى تطور المنظمة وتقدمها.

ثانياً: كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي (فرج، 2002: ص 220):

- أ. الحاجات: لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.
- ب. الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.
- ج. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

د. الإشباع: يؤدي الأداء الفعّال إلى إشباع حاجات الفرد.

ه. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

ثالثاً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، وذلك من قبل الكتاب والباحثين (عبد الباقي، 2003: ص²³¹).

ويُمكن تصنيف هذه العوامل إلى نوعين هما:

جدول رقم (1)

يوضح العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

العوامل الشخصية	عوامل مرتبطة بالمناخ التنظيمي
أ- الجنس	أ- مرونة التنظيم
ب- العمر	ب- طبيعة العمل
ت- الحالة الاجتماعية	ت- أسلوب التعامل مع العاملين
ث- مدة الخدمة	ث- أنماط السلطة
ج- القدرات	ج- الأمن الوظيفي
ح- الشخصية	ح- أسلوب التحفيز
خ- التعلم	خ- تدريب العاملين
د- القيم	د- أساليب الرقابة
ذ- الاتجاهات	ذ- المسؤولية الاجتماعية
ر- الدافعية	

جاء بواسطة الباحث

1 _ العوامل الشخصية (الخصائص البيوغرافية):

هناك العديد من العوامل الشخصية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة والتي ترجع إلى الشخص نفسه، وتشمل المتغيرات التي يُمكن تعريفها والحصول عليها ببساطة من سجلات الأفراد مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية ومدة الخدمة .

أ. **الجنس:** من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو في نفس مستوى أداء الرجال، حيث تشير الدراسات إلى أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل وعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبفلس الأسلوب، فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل، ومن بين القضايا التي يظهر أنها تؤدي للاختلافات بين الجنسين بشكل خاص حينما يكون لدى العاملة أطفال في سن الدخول للمدرسة، هو تفضيلات جداول العمل، حيث أن الأمهات العاملات يفضلن العمل الجزئي وجداول عمل مرنة، وذلك للقيام بواجباتهن العائلية. (العطية، 2003: ص 49).

ب. **العمر:** فيما يتعلق بالعلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فقد ذكر أن أغلب الدراسات أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين العمر والرضا على الأقل حتى سن الستين سنة، ويُلاحظ أن أغلب الدراسات تخلط بين العاملين المختصين وغير المختصين، وحينما تم الفصل بين الاثنين فإن الرضا يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين مع تزايد العمر، بينما ينخفض بين غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر، ثم يزداد فيما بعد (العطية، 2003: ص 43).

وأشير لوجود علاقة ارتباطية إيجابية بين السن ودرجة الرضا الوظيفي، فكلما زاد عمر الفرد، كلما زادت درجة رضاه عن العمل، ويرى البعض أن السبب في ذلك ربما يكون في أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة، ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم العمر يُصبح الفرد أكثر واقعية، وتنخفض درجة طموحاته، ويرضى بالواقع الفعلي، ويترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي (عبد الباقي، 2004: ص 174).

ج. **الحالة الزوجية:** لا توجد دراسات كافية يُمكن من خلالها الوصول إلى استنتاجات حول تأثير الحالة الزوجية على الإنتاجية، ولكن الدراسات تشير باستمرار إلى أن العامل المتزوج لديه غيابات أقل، معدل دوران أقل، وأكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائه غير المتزوجين، حيث أن الزواج يؤدي لتزايد المسؤوليات مما يجعل من الاستقرار في العمل أكثر أهمية (العطية، 2003: ص 44).

د. **مدة الخدمة:** تُعرف مدة الخدمة بأنها "الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين" وتشير الدلائل إلى أن مدة الخدمة للموظف تُعتبر العامل الأكثر ثباتاً في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر (العطية، 2003: ص 44)، وكثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات أخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى أن الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة (محيسن، 2004: ص 58).

هـ. **القدرات:** هناك حقيقة شائعة مضمونها أن الناس خلقوا متساويين، وهذا صحيح، ولكنها لا تعني أن جميع الناس خلقوا متساويين في قدراتهم على أداء مختلف الأعمال، وإنما تعني، أنهم متساوون في حق استخدام تلك القدرات في مختلف المواقف، فالناس لديهم قدرات مختلفة تؤهلهم للقيام بأعمال مختلفة، وهذه القدرات يمكن تصنيفها في مجموعين (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 147).

■ القدرات الذهنية: وهي قدرات ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة إلى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتطلب اتخاذ قرارات تستند على تحليل المعلومات والتفكير بعناية، ومن هذه القدرات "الذكاء - القدرات اللفظية والتعبيرية - القدرة على الاستنتاج والقدرة على الاستقراء - السرعة الإدراكية - قابلية الحساب - الذاكرة". (أبو رمضان، 2004: ص 34).

■ القدرات البدنية: تحتاج مختلف الأعمال إلى قدرات جسمانية أو بدنية مختلفة، ومن أهم تلك القدرات (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 148):

القوة : القدرة على استخدام القدرة البدنية ضد الأعراض المختلفة.

المرونة : القدرة على تحريك الجسم بسرعة من وضع لآخر.

قوة التحمل: القدرة على ممارسة الأنشطة البدنية لمدة أو لفترات طويلة.

السرعة : القدرة على التحرك بسرعة.

وفي الواقع العملي، نجد أن بعض الوظائف تحتاج إلى قدرات بدنية أكثر من القدرات العقلية، في حين أن وظائف أخرى تحتاج بدرجة أكثر إلى القدرات العقلية أكثر من

حاجتها للقدرات البدنية مثل، وظائف الإدارة، والوظائف التخصصية وبوجه عام فإن الكثير من الوظائف يحتاج إلى مزيج من نوعي القدرات.

و. الشخصية: هي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل الموقفية المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فإن فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لأنه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أدائه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر إنتاجية وأكثر رضا عن العمل. (رفاعي، بسيوني: 2004، ص 128)

ويراها البعض على أنها "مجموعة من الخصائص والميول الثابتة نسبياً، والتي تحدد السلوك النفسي المشترك والمختلف بين الناس، الأفكار والمشاعر والأفعال" والتي تتميز بالاستمرارية على مدى فترة زمنية طويلة، ويُمكن فهمها على أنها الناتج المتميز للضغوط البيولوجية والاجتماعية في لحظة معينة. (العطية، 2003: ص 61).

وأشار لها آخرون على أنها مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الشخص، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه، وهي تحدد استجابته في المواقف التي تواجهه، فكلما كانت استجابته لهذه المواقف عالية، كلما كانت درجة رضاه الوظيفي كبيرة. (عبد الباقي، 2004: ص 80).

وتعتبر الشخصية من المتغيرات الذاتية المتعلقة بالفرد ذاته، والتي تؤثر في سلوك الفرد وتصرفاته، ويرى العلماء السلوكيون بأن فهم الشخصية الأدمية أمر ضروري وحيوي لتفسير سلوك الفرد والمساعدة على التنبؤ بهذا السلوك، ومن هنا، لا بد أن يتوافر لدى المدير تفهم واضح لشخصيات الأفراد الذين يعملون معه ليتمكن من توجيههم وتحفيزهم وتشجيعهم والاستفادة منهم بكفاءة وفعالية في تحقيق أهداف المنظمة. (حريم، 2004: ص 49).

ز. التعلّم: أمّا عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي، فقد توصلت عدة أبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعلماً يكون أقل رضا عن الفرد الأقل تعلماً، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلماً تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعلماً (عبد الباقي، 2003: ص 232).

وأشار جرنبرج و بارون بأن التعلم هو التغيير الدائم نسبياً في السلوك الناتج عن الخبرة، وليس من المدهش أن ترى أنه كلما زاد اهتمام الشركة بنشر التعليم بين العاملين كلما زادت إنتاجيتهم. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 100).

ح.القيم: تُعرّف زاوية القيم على أنها "ميل عام لتفضيل حالات وشؤون معينة عن أخرى" وتختلف القيم باختلاف التخصصات المهنية، فالجماعات المهنية المختلفة تؤمن بقيم مختلفة، وتعد الاختلافات في القيم مسؤولة مسؤولة جزئية عن الانطباعات التي تكونها عن الأفراد العاملين في مهنة معينة، وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه الاختلافات يمكن أن تؤدي إلى الصراع بين المنظمات وداخل المنظمة الواحدة عندما يتفاعل أعضاء من جماعات ذات تخصصات مهنية مختلفة مع بعضهم البعض، فيمكن أن ينشأ نوع من الصراع والمشاكل داخل المنظمة (حسن، 2001: ص 152).

وتلعب القيم دوراً أساسياً في توجيه السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات، فالبعض يعتقد بقيم المال، والبعض يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية، والبعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع والآخرين، وهذا بطبيعة الحال يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل (حمود، 2002: ص 85).

ط.الاتجاهات: الواقع يشير إلى أن لكل شخص أشياء يفضلها ويحبها وأشياء لا يفضلها ويكرهها، وحينما تختص آراء ومشاعر الحب والكراهية نحو العمل يظهر التأثير واضحاً في الظواهر العامة مثل الرضا عن العمل والالتزام الوظيفي والتعهد التنظيمي، لذلك نرى أن الاتجاهات النفسية لها أهمية كبيرة في العمل، ولها تأثير واضح على سلوك العاملين في المنظمات، ولذلك يمكن تعريف الاتجاهات النفسية على أنها تكوينات ثابتة نسبياً من المعتقدات والمشاعر والنوايا السلوكية نحو أشياء موجودة في البيئة. (سلطان، 2004: ص 191).

وأضيف أنه يمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو الأشياء والحوادث والأشخاص، ويمكن أن تكون تلك المشاعر ذات أبعاد سلبية أو أبعاد إيجابية نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة، وتلعب الاتجاهات دوراً أساسياً في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من أبعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو أحد صور اتجاهات الفرد نحو عمله في المنظمة التي يعمل فيها (حمود، 2002: ص 80).

وأوضح جرنبرج و بارون أن المقصود بالاتجاهات نحو العمل بأنها "المجموعة المستقرة نسبياً من المشاعر والمعتقدات والنزوع السلوكي تجاه العمل نفسه، والظروف التي يؤدي فيها، والناس الذين يتعامل معهم، وللاتجاهات نحو العمل علاقة ببعض مفاهيم السلوك التنظيمي مثل الأداء، والغياب عن العمل، ومعدل ترك العمل (رفاعي، بسيوني، 2004: ص204).

ي.الدافعية: هي عملية إثارة السلوك الإنساني وتوجيهه والمحافظة عليه لتحقيق هدف معين، والدافعية هي أحد المحددات العديدة المؤثرة في الأداء، وليس معنى أن الفرد قد أدى عمله على أكمل وجه أن دافعيته عالية، بل قد يرجع ذلك لارتفاع مستوى مهاراته، بل إن دافع الفرد قد يكون قوياً، ولكن لن يؤدي العمل على الوجه المطلوب بسبب افتقاره للمهارات اللازمة لإنجاز العمل (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 164).

وأشير أنه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية واستخدامها لتحسين درجة الرضا الوظيفي للفرد، وإنما قد تكون ذات فائدة عند اختيار الفرد للوظيفة (عبد الباقي، 2004: ص 80).

ونُكر أن الدافعية ما زالت محور اهتمام إدارات المنظمات المختلفة والتي تسعى لتحقيق أعلى إنتاج وتحسين مستوى الأداء وتقليل معدل الدوران الوظيفي، ومعدل التغيب عن العمل، فكما هو معروف بأن الدافعية عبارة عن قوة داخلية تستثير حماس الفرد وتشكل سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو لإشباع حاجة معينة، وهذا يسبب حالة من التوتر، فإذا ما نجح في ذلك زالت حالة التوتر، وإذا ما وقف عائق أمام تحقيق ذلك يصاب الفرد بالإحباط وخيبة الأمل، وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تُعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي للفرد. (حريم، 2004: ص110).

2 . عوامل مرتبطة بالمناخ التنظيمي:

يشير المناخ التنظيمي إلى "البيئة الداخلية - مادية أو غير مادية - التي يعمل الفرد في إطارها". (المغربي، 1995، ص 301).

ويري آخرون أنه عبارة عن البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد. (العميان، 2002: ص 305).

ويعتقد آخرون أن المناخ التنظيمي هو مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء، والتي يتحدد بمقتضى تأثيرها على تحقيق سبل التحفيز أو يعكسه على إمكانية المنظمة من تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية". (حمود، 2002: ص 16) .

ويأمل العاملون بأن يكون المناخ داعماً لهم ويسهل لهم إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية، فهو يؤثر على العاملين في المنظمة ويؤدي إلى التحفيز والإحباط، لأنه يعمل كوسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد (العميان، 2002: ص 305) .

وقد بينت الدراسات أن رضا العاملين وأدائهم يكون أعلى في بعض المناخات التنظيمية من غيرها، فقد أوضحت دراسة عن عاملين انخرطوا في برنامج تدريبي أن نجاح هؤلاء المتدربين قد تأثر بعوامل داعمة في هذا المناخ، ووجدت دراسة أخرى أن إنتاجية المديرين في طبقة الإدارة الوسطى كانت أعلى في مناخ ابتكاري، حيث كان هذا المناخ منسجماً مع ما أتيح لهم من استقلالية وحرية التصرف، أي أن المناخ التنظيمي يؤثر في السلوك، وأن العلاقة بين المناخ والسلوك هي علاقة تفاعل متبادل، وعليه، كلما حسن المناخ التنظيمي، أسهم ذلك في بلوغ وتحسين الفاعلية التنظيمية (مصطفى، 2005: ص 408).

وللمناخ التنظيمي أبعاد كثيرة يمكن تحديدها من خلال عوامل البيئة الداخلية التالية:
أ - مرونة التنظيم: قدرة التنظيم على الاستجابة والتكيف والتأقلم مع متغيرات الظروف الداخلية والخارجية. (المغربي، 1995: ص 303) .

الهيكل التنظيمي المرن عادة ما يتيح للعاملين فرص المشاركة والإبداع، وأما الهيكل التنظيمي غير المرن، فإنه لا يتيح فرص التأقلم للمتغيرات، ولا يعترف بالتنظيمات غير الرسمية ولا يتعامل معها. (المغربي، 1995: ص 305).

ب - طبيعة العمل: إن الأعمال الروتينية والمتكررة تفضي إلى السأم والملل وعدم الإبداع، بينما الأعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد، وتدفعه للتفكير والخلق والابتكار. (العميان، 2002: ص 306) ، وذلك من خلال وضع السياسات التي تتسم بالمرونة ودرجة الاستجابة الكبيرة لأية ظروف، سواء في الإطار الخارجي أو الداخلي لبيئة العمل، ويجب

أن تتصف هذه السياسات بالاستقرار والثبات النسبي، لأن من شأنها تدعيم وتعزيز الثقة والارتياح لدى العاملين ورفع الروح المعنوية لهم بالأداء، لذلك تعد هذه السياسات من أكثر الأجواء التنظيمية أثراً على الأفراد والجماعات والمنظمة. (حمود، 2002: ص 173).

ت - أسلوب التعامل مع العاملين: إن أسلوب الإدارة في التعامل مع العاملين وخلق الأجواء الوظيفية الهادفة من خلال المشاركة باتخاذ القرارات ورسم السياسات وتشجيعهم على تنمية روح الولاء التنظيمي والإخلاص والصدق والحرص الدائم على المنظمة. (حمود، 2002: ص 167)، وذلك عن طريق الاتصال ذو الاتجاهين الهابط والصاعد الذي يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات. (العيان، 2002: ص 308).

ونذكر أن العامل يسعى إلى تحقيق ذاته، إلا أن ذلك لا يتم دون حصوله على المعلومات، ولاشك أن استخدام أنواعاً متعددة من الاتصال ذات الكفاءة العالية ترفع من كفاءة العامل وفعاليته، كما تؤدي إلى تنمية روح التعاون بين العاملين وإلى تنمية التفاهم والتقارب بين العاملين والإدارة. (المغربي، 1995: ص 307).

ث - أنماط السلطة: سواء كانت مركزية أو لا مركزية، فالمركزية في مفهومها الصحيح تشير إلى تمركز السلطة في أيدي المسؤولين في المستويات الإدارية العليا، وأما اللامركزية فإنها تأخذ عكس هذا المفهوم. (المغربي، 1995: ص 277).

إن السلطة المركزية توحى بالتصلب وعدم المرونة، وبالتالي تحد من الإبداع لأن الموظف لا يملك اتخاذ القرار، وهذا يعكس اللامركزية التي تتيح للعاملين فرص التجريب والاجتهاد واقتراح الحلول البديلة. (المغربي، 1995: ص 304).

ويعتبر نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، فالإشراف التسلطي (المركزي) يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم، وذلك بعكس الإشراف اللامركزي. (المغربي، 1995: ص 305).

وأن تتبنى الإدارة فلسفة إنسانية الإنسان، وذلك من خلال إشراكه في اتخاذ القرارات، وحل مشاكل العمل الذي يقوم به حتى يشعر بقيمته وبإسهاماته في تحقيق الأهداف المطلوبة، فالقيادة التي تقوم بدعم المرؤوس ومساعدته عند الحاجة وتوجيهه دون انتقاد أو تحامل، هي القيادة التي تستطيع خلق الثقة بالنفس والاستقرار النفسي والتقدم

بالأفكار الإبداعية، وبالتالي تقضي على جميع مظاهر التسبب والتدمير والتغيب والتمارض. (المغربي، 1995: ص 307).

ج - الأمن الوظيفي: وهو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. (المغربي، 1995: ص 304).

ح - أسلوب التحفيز: إن أسلوب التحفيز الذي يعتمد مختلف صور الثواب والعقاب فإنه يشجع الأفراد غالباً إلى تكرار السلوك الذي ينطوي على تحقيق المنافع المتوقعة له، إذ أن المكافأة في ضوء الإنجاز والإبداع في الأداء تشجع على استمرارية الأداء بأسلوب ينسجم مع رغبة الفرد بالحصول على مستوى رضا معين بين أقرانه ورؤسائه في العمل. (حمود، 2002: ص 168).

و يتوجب على الإدارة وضع أنظمة عادلة وغير منحازة للتعامل مع العاملين من حيث المكافآت أو العقوبات أو الأجور أو الترقيات أو التدريب ... الخ، الأمر الذي يبعث الارتياح في نفوس العاملين ويحفزهم إلى زيادة إنتاجيتهم، وهذا يعني معاملة المرؤوسين بالعدل المبني على مبدأ سليم وثابت. (المغربي، 1995: ص 307).

خ - تدريب العاملين: أن يشعر العامل بأن الإدارة تحرص عليه وتتمسك به لكفاءته، وذلك عن طريق تدريبه المتكرر على ما هو جديد أو ضروري، الأمر الذي يزيد ثقته بنفسه وبالمنشأة (المغربي، 1995: ص 307).

ويلعب التدريب دوراً أساسياً في تنمية المهارات البشرية التي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحاً في تحقيق الإنجاز المستهدف، لاسيما وأن زيادة الكفاءة والفاعلية لدى الأفراد لا تتحقق إلا من خلال تشجيع الأفراد على اعتماد البرامج التدريبية والتطويرية، ورفع الروح المعنوية لهم. (حمود، 2002: ص 167).

د - أساليب الرقابة: مما لا شك فيه أن الرقابة هي إحدى الوظائف الإدارية الفعالة للتحقق من إنجاز الأهداف، إلا أن الوسائل الرقابية التقليدية غالباً ما تدفع العاملين لابتداع مختلف الوسائل لاختراقها والحد من دورها، لذلك فإن استخدام الرقابة وفقاً للمفهوم الفكري

والفلسفي المعاصر من شأنه أن يخلق مناخاً تنظيمياً هادفاً في تحقيق متطلبات المنظمة
والعاملين فيها بالشكل الملائم. (حمود، 2002: ص 175) .

كما أُشير أن الرقابة أمراً ضرورياً من أجل التأكيد بأن الأهداف المطلوبة قد
حققت، إلا أن الرقابة التقليدية عادة ما تدفع بالعاملين إلى ابتداع الوسائل المختلفة
لاختراقها، الأمر الذي يؤدي إلى تشديد الرقابة وهكذا، إلا أن الإدارة الجيدة هي التي
تخلق المناخ التنظيمي الذي يؤدي بالعامل إلى تكوين رقابة ذاتية تنبع من إحساسه
الداخلي بالواجب الملقى على عاتقه لتحقيق الأهداف سواء كان هناك من يراقبه أم لا.
(المغربي، 1995: ص 307).

ذ - **المسؤولية الاجتماعية:** إن المناخ التنظيمي الجيد هو الذي يخلق لدى العامل
حساسية تجاه المجتمع الأكبر الذي يعيش فيه، فالمشروع لا يعمل في فراغ، وإنما
يعمل لإشباع حاجات المجتمع المثقل بالمشاكل، ولذلك فإن إدارة المشروع الواعية هي
التي تتحمل مسؤولياتها الاجتماعية، وتخلق مناخاً يربط بين أهداف العامل والتنظيم
من ناحية، وبين أهداف المجتمع من ناحية أخرى. (المغربي، 1995: ص 308).

رابعاً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في المنظمة:

نحن نميل إلى الإفصاح عن رضانا عن أعمالنا أكثر مما نكنه فعلاً، أي أن السلوك
الظاهري لرضانا يظهر براق أكثر من الحقيقي، فإذا سألنا شخص عن رضانا عن العمل، فإننا
نسرع بالقول الحمد لله رضا، بينما لو أمعنا النظر في العمل، فإن الصورة تميل أن تكون أكثر
قتامة، أما بالنسبة لنواتج الرضا عن العمل، فيظهر تأثيرها واضحاً على معدل ترك الخدمة
بالمنظمة، أما من حيث تأثير الرضا على الأداء والكفاءة، فالعلاقة شائكة وغير واضحة،
والنتيجة الآمنة هنا أنه لا توجد علاقة بين الرضا والأداء. (ماهر، 2005: ص 231) .

ويرى البعض أن للمديرين اهتمام عملي بنتائج الرضا الوظيفي، فماذا يحدث حينما
يكون العاملون راضين بوظائفهم؟ حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عدداً من النتائج
المحتملة للرضا الوظيفي مثل الالتزام الوظيفي والشعور بالانتماء للمؤسسة، بما في ذلك آثاره
على الأداء والغياب ودوران العمل والإصابات. (سلطان، 2004: ص 204) .

وأكد آخرون أنه عندما تنخفض درجة رضا الفرد يؤدي ذلك لآثار سلبية على الأداء،
وكذا على معدل دوران العمالة، وتتنوع هذه الآثار السلبية لتشمل (مصطفى، 2005: ص 197):

- أ- الاستمرار في الخدمة لكن دون أداء فاعل مثمر.
- ب- الاستمرار في العمل لكن بسلوك سلبي أو معاكس يؤثر سلباً على فاعلية الأداء الفردي والجماعي.
- ج- تترك العمل، مما يسهم في رفع معدل دوران العمالة .

وسيتم تناول بعض القضايا التي تحدد طبيعة العلاقة بين الرضا وبعض عوامل الأداء وذلك علي النحو التالي:

1. الرضا والإنتاجية:

بينت نتائج الدراسات أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية، وتبين نتائج الدراسات على مستوى الفرد أن العكس أكثر دقة، أي أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، ومن النتائج المثيرة أننا إذا تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، وليس على المستوى الفردي، نجد أن المنظمات التي تتميز بالعاملين الأكثر رضا، تميل لأن تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا

(العطية، 2003: ص 108).

وذكر إلى أنه لا يمكن رفع معدلات الإنتاجية البشرية فقط من خلال المداخل الفنية، وإنما يتطلب الأمر أيضاً الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين والاهتمام برفع روحهم المعنوية أي بتحقيق وزيادة رضائهم. (مصطفى، 2005: ص 195) .

ويرى البعض أن الرضا يحدث نتيجة لإشباع حاجات الفرد من خلال مزيج مناسب للحوافز، وأن زيادة الرضا يمكن أن تؤدي لإثارة دافعية الفرد نحو الأداء المثمر، لكن العلاقة ليست طردية بالضرورة بين الرضا والإنتاجية، أي أن زيادة الأولى لا تؤدي بالضرورة لزيادة الثانية. (مصطفى، 2005: ص 199) .

ويرى آخرون أن الإنتاجية البشرية هي تعبير عن قدر الناتج الذي ينتجه فرد أو مجموعة خلال فترة زمنية معينة. (مصطفى، 2005: ص 41) .

أما أداء الفرد في العمل فهو الذي يسفر عن قدر محدد من الناتج في فترة زمنية معينة أو ما تعبر عنه إنتاجيته. (مصطفى، 2005: ص 145) .

ويُعبّر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلي درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ونعني بأداء الفرد

للعمل، قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد، ونمط الأداء. فكمية الجهد تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل في خلال فترة زمنية معينة. وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة، أما نوعية الجهد فتعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، أما نمط الأداء فالمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل. (سلطان، 2004: ص²¹⁹).

2. الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

يرى البعض بأنه يوجد علاقة سلبية ثابتة بين الرضا والغيابات، ولكن هذه العلاقة بمستوى متوسط - اعتيادياً أقل من 40% وبينما أنه من المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً في تغييبهم عن العمل. (العطية، 2003: ص¹⁰⁹).

وذكر إلى أنه يوجد علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب، وذلك من خلال الفرض القائل أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغييب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح. (سلطان، 2004: ص²⁰⁵).

ويرى آخرون إلى أن الغياب يعد سلوكاً مكافئاً بالنسبة للمنظمة، وترجع هذه التكلفة إلى تكلفة الإجازة المرضية، وفقد الإنتاجية والتكلفة المعنوية للأفراد الذين يقع عليهم عبء العمل المكلف به الأفراد الغائبين، وبالرغم من تأثير عدم الرضا عن العمل على الغياب إلا أن هذه العلاقة لا تتميز بقوتها. (حسن، 2001: ص¹⁷⁵).

وذكر جرينبرج وبارون أنه بالنسبة لظاهرة الغياب، فإن حالة عدم الرضا قد تدفع الفرد إلى كثرة التغييب عن العمل إلا أن ذلك قد لا يحدث بالضرورة في كل الحالات، فقد يكون الفرد غير راضي عن عمله، ولكنه لا يتغييب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لإنجاز مشروع له دور هام فيه، وهذا يعني أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب، وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب الهامة المؤدية للغياب وليس كل الأسباب. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص²¹¹).

3. الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات "بدرجات متفاوتة" أن هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل، يميل دوران العمل إلى الانخفاض. (سلطان، 2004: ص 204).

يرى البعض أن الرضا يرتبط عكسياً مع دوران العمل، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لترك العمل الحالي، وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل هو مستوى أداء العامل، وبشكل خاص يكون مستوى الرضا أقل أهمية في توقع دوران العمل للأشخاص الذين يتميزون بأداء عال متميز. (العطية، 2003: ص 109).

ويرى آخرون أنه يوجد علاقة متوسطة القوة بين الإثنين، أي أن الأفراد الأقل رضا هم الأفراد الأكثر احتمالاً لترك عملهم، ومعنى هذا أن العلاقة بين المتغيرين ليست علاقة ذات ارتباط تام. (حسن، 2001: ص 177).

وأوضح جرينبرج وبارون أن حالة عدم الرضا عن العمل تؤدي إلى التفكير في ترك العمل كلياً، إلا أن ذلك أيضاً محكوم بعدة عوامل أخرى، فمثلاً، نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله تقوده إلى التفكير في ترك العمل، ومن ثم يحاول البحث عن عمل بديل، فإذا نجح في الحصول على عمل بديل فإنه يفكر ملياً هل يستمر في عمله الحالي أم ينتقل للعمل البديل، وكل هذه الأمور متداخلة مع بعضها البعض. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 211).

4. الرضا عن العمل ومعدل الإصابات:

يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل، وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب، وأياً كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل. (سلطان، 2004: ص 205).

خامساً : بعض الإرشادات لتحسين مستوى الرضا عن العمل:

أشار البعض إلي أنه بعد مناقشة النواتج السلبية لعدم الرضا، فإنه من المنطقي أن تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الأفراد عن عملهم، وأن تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل، وبالرغم من أن عدم رضا الأفراد قد لا يكون بالضرورة سبباً في تحديد أداء الفرد، إلا أن هذا لا يمنع من محاولة زيادة الرضا عن العمل، على الأقل لكي نزيد من شعور الأفراد بالسعادة في عملهم، لأن الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته. (حسن، 2001: ص 180).

ومن بين الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا المجال ما يأتي:

1. العدالة في الأجور والمكافآت: حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت

غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا، لذلك لا بد أن تحرص الشركة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 213).

ويرى البعض أنه عندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما نترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغبه من نوعية المكافآت أو المزايا فإن الفرد يشعر بالرضا عن عمله. (حسن، 2001: ص 181).

2. تحسين نوعية وجودة الإشراف: فعندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة

طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف ومروؤسيه، يزيد رضا الأفراد عن العمل. (حسن، 2001: ص 181).

3. تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: وتعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد

متعددين لاتخاذ القرارات، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات، ويُسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات فإن هذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة. (حسن، 2001: ص 181).

4. تجنب التكرار الذي يثير الضجر والملل لدى الأفراد: لأن الفرد يكون أقل رضا عن عمله إذا كان مملاً ويثير الضجر والملل، وبالطبع يمكن استخدام مداخل التوسيع الأفقي والرأسي للتغلب على تلك المشكلة. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 214).

5. اجعل العمل مسلياً: فكثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل، مما يضيء الكتابة على جو العمل، ويخلق الإحساس بعدم الرضا، وهناك العديد من الوسائل التي يُمكن استخدامها للتخفيف من ذلك منها إذاعة بعض المقطوعات الموسيقية، ونشر بعض الصور عن المواقف المضحكة في العمل، وتوزيع بعض الهدايا البسيطة وما شابه ذلك. (رفاعي ، بسيوني ، 2004: ص 213).

6. تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم: فكما كان هناك شعور قوي لدى الأفراد بأنهم يقومون بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم كلما كانوا أكثر رضا عن عملهم، وهنا نجد أن مراكز التقويم التي تنتشرها بعض الشركات تساعد في ذلك. (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 213).

ويرى البعض أنه كلما شعر الفرد بأنه يستطيع إشباع اهتماماته من خلال عمله كلما شعر بالرضا عن عمله. (حسن، 2001: ص 181).

سادساً : طرق قياس الرضا الوظيفي:

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، كذلك فإن سؤال الناس بشكل مباشر عن حقيقة اتجاهاتهم قد لا يعطي نتائج مفيدة، فإن الناس غالباً لا تريد الإفصاح عن ذلك، وحتى وإن كانوا يريدون الإفصاح فإن الموقف قد يكون معقداً بالشكل الذي لا يستطيعون التعبير عنه ، ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضمناً لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق.

(رفاعي ، بسيوني ، 2004: ص 206).

ويرى البعض إلى أنه بالرغم من وجود اتجاهات متعددة لدى الفرد تجاه الجوانب المختلفة لعمله، إلا أنه من الصعب تقييمها وقياسها، ويرجع هذا إلى صعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه، وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير نعتد في قياس الرضا عن

العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح الفرد بصورة صادقة عما بداخله. (حسن، 2001: ص 169).

ويرى البعض إلى أنه يمكن إتباع طريقة أخرى لا تعتمد على الإسقاط، وذلك باستخدام قائمة من الأسئلة، وتشتمل هذه القائمة على عدد من الأسئلة التي تقيس حاجات الإنجاز والانتماء والقوى لدى المستقصى منهم. (المرسي وإدريس، 2005: ص 366).

ويرى آخرون أنه يمكن قياس الرضا الوظيفي الإجمالي كمتوسط للرضا عن كل بعد من الأبعاد التي اشتملت عليها الأسئلة السابقة، وباستخدام هذا الأسلوب تمكنت إحدى الدراسات الحديثة من التوصل إلى دليل الرضا الوظيفي الذي يضم 72 عبارة أو كلمة يمكن استخدامها في عملية القياس، وتُعتبر عملية قياس وتحليل الرضا الوظيفي في المنظمات من العمليات الهامة والمطلوبة لتغيير الاتجاهات، حيث أنها تُوفر للمديرين الأفكار والمجالات الممكنة لتغيير هذه الاتجاهات، ففي حالة معرفة وجود اتجاهات سلبية للعاملين نحو الأجور أو الترقية، يمكن تطوير سياسة الأجور والترقيات بالمنظمة لتغيير هذه الاتجاهات. (المرسي وإدريس، 2005: ص 295).

يُمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس (عبد الباقي، 2003: ص 235).

- هي المقاييس الموضوعية، حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي، مستوى إنتاج الموظف.
- هي المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الاستقصاء التي تستعمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها.

ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضمناً لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق من بينها ما يأتي:

1. الاستبيانات ذات المقاييس المقننة:

وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل، وهناك نوعيات عديدة منها مقياس Job Description Index (JDI)، وهذا المقياس يتعامل مع خمسة مفاهيم للعمل هي العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، والزملاء، وهناك نوع آخر شائع الاستخدام وهو مقياس

مينيسوتا (MSQ) Minnesota، وفي هذا المقياس يُعبر الفرد عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر وفرص الترقية، وهناك مقاييس أخرى تركز على عنصر معين من عناصر الرضا عن العمل مثل، مستوى الأجر، الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية، إدارة نظم الأجر ، (المرسي وإبريس، 2005: ص 366).

2. المقابلة:

تستخدم المقابلات في قياس اتجاهات الناس في العمل ، اتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلا أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل، أو استخدام الحاسب الآلي، لكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين، أمّا الأول فهو توافر مدراء مدربين علي إجراء المقابلات، وأمّا الثاني فهو التخطيط المسبق الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها، وأسلوب إنهاء المقابلة، والمهم هنا أن تنجح المقابلة فعلاً في قياس صحيح وموضوعي لاتجاهات العاملين. (مصطفى، 2005: ص 131) .

ويرى البعض انه يوجد نوعين من المقابلات (المرسي، إبريس، 2005: ص 104):

أ- **المقابلات المتعمقة:** والتي تستخدم في دراسة وتفسير السلوك الإنساني في جميع البيانات اللازمة حول هذا السلوك ومظاهره المختلفة، سواء كانت مقابلات فردية أو مقابلات جماعية وهي ممكن أن تتكون من فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد ويطلق على هذه المقابلات الطريقة النوعية في جمع البيانات.

ب- **المقابلة الجماعية المتعمقة:** وتعتمد هذه الطريقة علي التفاعل بين أفراد الجماعة الذي قد يصل عددهم من 5 - 10 والمناقشة الجماعية حول موضوع معين هو محل اهتمام كل فرد في الجماعة، يتم تشجيعه للمناقشة والتعبير عن رأيه أو التفاعل مع الآخرين وهي تشبه المقابلة الفردية غير الموجهة ولكن هنا يلعب رئيس الجلسة دور أكثر ايجابية من المقابل.

المبحث الثاني الالتزام التنظيمي

مقدمة:

لقد حظي موضوع الالتزام التنظيمي في الثلاثين سنة الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين الغربيين والعرب في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي، وركزت الأبحاث بصفة عامة حول مسببات ومحددات الالتزام التنظيمي وما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة بكفاءة وفاعلية، وخير الأمثلة على ذلك التجربة اليابانية حيث يعتبر الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين في اليابان شيء مقدس بالنسبة لهم، ويليهام الألمان الذين يلتزمون بالعمل في مؤسساتهم إلى التقاعد ويحرصون على تقديم أفضل منتج وخدمة لمنظماتهم (الوزان، 2006: ص³³).

أولاً : مفهوم الالتزام التنظيمي:

يُعد مفهوم الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، وقد انبثق أساساً من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين، من خلال الدراسات التي كانت تحاول استكشاف طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة، فحينذاك تم الوصول إلى نتيجة وهي أن للموظفين مشاعر تجاه المنظمة بما في ذلك التوافق مع أهدافها (رشيد، 2004: ص²).

ولقد تعددت التعاريف التي تفسر الالتزام التنظيمي، وبغرض تحديد مفهوم الالتزام التنظيمي تعرض الباحث لعدد من المفاهيم الأساسية التي صاغها الباحثون في هذا المجال بغية تحديد الملامح الأساسية للالتزام التنظيمي في هذه الدراسة فقد عرفه "جرينبرج وبارون" أنه يتعلق بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها، ومفهوم الالتزام التنظيمي مختلف تماماً عن مفهوم الرضا عن العمل، لأن الفرد قد يكون راضياً عن عمله، ولكنه يكره المنظمة التي يعمل فيها، ويود ممارسة نفس العمل في منظمة أخرى، وبالعكس فقد يحب الفرد العمل في منظمة معينة، ولكنه يكره العمل الذي يمارسه (رفاعي، بسيوني، 2004: ص²¹⁵).

وهو مدى الاهتمام بمشاعر الأفراد تجاه المؤسسات التي يعملون بها، ومدى توحدهم مع مؤسساتهم وتعلقهم بها (سلطان، 2004: ص²⁰⁷).

وذكر أن الولاء للمنظمة يعرف بأنه حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها، ورغبته في المحافظة على عضويته في المنظمة، وبذلك فإن الانغماس العالي في العمل يعني التوحد في العمل، بينما الولاء العالي للمنظمة يعني التوحد مع هؤلاء الذين يمتلكون أو يديرون المنظمة ، وكما هو الحال مع الانغماس في العمل (العطية، 2003: ص 103).

وعُرف بأنه الرغبة الشديدة للاستمرار عضواً في منظمة معينة، واستعداد لبذل مجهود عال للمنظمة، وبعبارة أخرى إنه اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتماماتهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها، وانطلاقاً من أهمية هذا الاتجاه - الالتزام - ونتائجه الإيجابية حاول بعض الكتاب تحديد العوامل التي يُمكن أن تؤثر في تطوير وتعزيز التزام العاملين، ومن العوامل التنظيمية التي تساعد على الالتزام العمل نفسه، والتحدي، والمسؤولية، والتغذية الراجعة، ومن العوامل غير التنظيمية مدى توفر فرص عمل بديلة للفرد بعد قرار اختياره الأولي بالالتحاق بالمنظمة (حريم، 2004: ص 99).

وأما "ماثيو وزاجاك" فقد عرفا الالتزام الوظيفي أنه "درجة القوة النسبية لارتباط الفرد بمنظمة معينة" (رشيد، 2004: ص 12).

ويرى البعض بأنه (الوزان، 2006، ص 36).

أ- اقتناع الفرد كعضو في المنظمة بقيم وأهداف تلك المنظمة.

ب- عمق الاقتناع بقيم وأهداف المنظمة إلى الدرجة التي تجعل الفرد يتوافق مع المنظمة ويرتبط بها ارتباطاً قوياً.

ج- ينتج عن هذا الاقتناع شعور الفرد بقوة تدفعه لبذل أقصى ما يُمكن من الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.

د- تحقيق الالتزام التنظيمي من خلال استعداد الفرد لبذل مجهودات إضافية تطوعية في سبيل إنجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

ومما سبق يمكننا القول بأن الالتزام التنظيمي هو طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة ، ومدى تعلقه بها وأثر هذا الارتباط علي كفاءة وفاعلية المنظمة ، وهو مدى التوافق بين أهداف الموظف وأهداف المنظمة، ويعني مدى ولاء وانتماء الموظف للمنظمة والحفاظ علي استمراريتها وتقديمها.

ثانياً : أنواع الالتزام التنظيمي:

أ- **الالتزام الاستمراري:** ويشير الالتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير، فكلما طالّت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 216).

وذكر أن الالتزام الاستمراري يتعلق بالرهان الجانبي ويشير لقوة احتياج الفرد للعمل بالمؤسسة لأنه لا يستطيع تحمل أعباء المعيشة بطريقة أخرى (سلطان، 2004: ص 209).
وأشير أن الالتزام المستمر يستند على التزام الفرد بالبقاء بالمنظمة طالما أنه يحقق منافع، أي التوجه بالمنافع التي يحصل عليها الفرد من عمله الحالي ويمكن أن تتأثر هذه المنافع إذا ترك الفرد المنظمة (الصيرفي، 2005: ص 217).

ب- **الالتزام العاطفي:** ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تلك الأهداف، وأحياناً تمر بعض المنظمات بفترات تغيير جوهرية قد تتغير فيها بعض أهداف وقيم المنظمة، وهنا يسأل الفرد نفسه إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة، فإذا كانت الإجابة نعم فإنه يستمر بالمنظمة، أما إذا وجد أنه سيصعب عليه التكيف سيتترك العمل بالمنظمة (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 217).
وأشير إلى أن الالتزام العاطفي يتعلق بتناسق الأهداف، ويشير لرغبة الشخص في الاستمرار في العمل لتوافقه معه ورغبته في أداء ذلك (سلطان: 2004: ص 209).
وذكر أن الالتزام المؤثر (العاطفي) يستند على توجه أهداف الفرد بتوافق مع أهداف المنظمة، فهو القوة النسبية لاقتران الفرد بالمنظمة واندماجه بها ورغبته القوية في البقاء فيها ويعبر الفرد عن هذا النوع من الانتماء بالعبارات التالية (الصيرفي، 2005: ص 218)

أ - لدي شعور قوى بانتمائي للمنظمة التي أعمل بها.

ب - أشعر أنني مرتبط عاطفياً بهذه المنظمة.

ج - أشعر أنني فرد من أفراد العائلة بهذه المنظمة.

د - سأكون سعيداً بان أمضي بقية حياتي في العمل بهذه المنظمة.

ج - الالتزام المعياري: وهو يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل؟، فهو لا يريد أن يسبب قلقاً لشركته أو يترك انطباعاً سيئاً لدى زملائه بسبب تركه العمل، إذن فهو التزام أدبي حتى ولو كان على حساب نفسه (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 217).

وأضيف أن الالتزام المعياري يشير إلى شعور الموظفين بأنهم مضطرين للبقاء بالمؤسسة بسبب ضغوط من الآخرين، ويستخدم الاستفتاء الذي تم طرحه لتقييم الثلاث درجات من الالتزام بعد تطويره، مما أدى لتمكن العلماء من تحديد مستوى التزام الأفراد لمؤسساتهم وربطها بالنتائج المتعددة، وبالتالي لك أن تتخيل مدى تعقيد المشكلات المتعلقة بالمستويات المنخفضة من الالتزام. (سلطان، 2004: ص 210).

وأشير أن الالتزام المعياري هو نوع آخر من الالتزام، ويعبر عن الالتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم المنظمة، ويكون ناتجاً عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية (الصيرفي، 2005: ص 219).

ويتضح مما سبق تعدد أبعاد الالتزام التنظيمي، وعلى الرغم من تعددها إلا أن بعض الدراسات أظهرت تأثيرها على بعضها البعض، كما أشارت تطابق أهداف الفرد وقيمه مع أهداف وقيم الالتزام التنظيمي، متأثراً بخصائص العمل ومناخه لمشاركته الإيجابية في تنفيذه، مركزاً على السلوك الإيجابي في ذلك، ويظهر ذلك جلياً برغبته للبقاء بها، والاستمرار فيها متمسكاً بعضويتها، وبإذلاً جهوداً جبارة لتحقيق أهدافها (العبادي، 2000: ص 17).

ثالثاً : أهمية الالتزام التنظيمي:

يُعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات، وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت كثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء العمل (الثمالي، 2002: ص 2).

ومن الأسباب التي تبرز أهمية الالتزام التنظيمي والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم هي
(عبد الباقي، 2005: ص 316):

- أ- أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاءً في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- ب- أن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلاً من المربين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه.
- ج- أن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.

لماذا الاهتمام بتغذية الالتزام التنظيمي؟

يختلف سلوك الأفراد الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي عن غيرهم من الأفراد، ويتضح ذلك مما يأتي (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 217):

- أ- احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضعيف: فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام التنظيمي أقل احتمالاً لترك العمل أو الغياب بمعنى أنهم أكثر استقراراً في العمل، هذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد لا يكون مرجعه فقط قوة الالتزام من عدمه، بل قد يرجع لأسباب أخرى منها الخلفية الثقافية.
- ب- الموظف الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المنظمة، فبالإضافة إلى الرغبة في الاستمرار بالمنظمة، فإن الموظف الذي يقوى لديه الالتزام التنظيمي يكون أكثر استعداداً للتضحية من أجل بقاء المنظمة واستمرارها.

رابعاً : مراحل الالتزام التنظيمي:

يمر الفرد بعدة مراحل من الالتزام التنظيمي فقد ذكر العتيبي والسواط أن "ولتشي ولافن" Welsch & Lavan "أشارا إلي أن عملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي (العبادي، 2000، ص 18) :

أ- مرحلة انضمام الفرد للمؤسسة التي يريد أن يعمل بها:
وفي الغالب يقع اختياره على المؤسسة التي يتوقع أن تحقق رغباته وتطلعاته.

ب- مرحلة الالتزام التنظيمي:

حيث أن الفرد يحرص على بذل جهداً كبيراً من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ونهوضه بها، وأردف العتيبي والسواط أن "أورلي Oreily" أشار إلى أن هناك ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي:

1- الإذعان أو الالتزام: التزام الفرد مبني على ما سيحصل عليه من المؤسسة من فوائد في البداية، لذا نراه يتقبل سلطة الآخرين، ويلتزم بما يطلبونه مقابل حصوله منها على الفوائد المختلفة.

2- مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد والمؤسسة: نجد الفرد يتقبل سلطة وتأثير الآخرين من أجل الرغبة والاستمرار للعمل بها، فهي تشبع حاجته للانتماء، لذا فإنه يشعر بالفخر لانتمائه لها.

3- مرحلة التبني: الفرد يعتبر أهداف وقيم المؤسسة أهدافاً وقيماً له، فالالتزام نتيجة لتطابق أهداف المؤسسة وقيمها مع أهداف الفرد وقيمه

خامساً : محددات الالتزام التنظيمي:

هناك الكثير من محددات الالتزام التنظيمي التي تخرج عن نطاق سيطرة الإدارة مما يتيح أمامها فرصة محدودة لتقوية الالتزام، فعلى سبيل المثال نجد أنه في حالة وفرة الفرص الوظيفية ينخفض الالتزام الاستمراري لدى الأفراد لتوافر فرص عمل بديلة، ومع ذلك فإن الإدارة باستطاعتها عمل الكثير لتقوية الالتزام العاطفي من خلال ما يأتي:

أ- الإثراء الوظيفي: كما سبق الإشارة فإن الإثراء الوظيفي بالتعمق الرأسي للوظيفة يجعل الفرد أكثر مسؤولية عن عمله ويعطيه المزيد من حرية التصرف والاستقلال ومزيد من المشاركة في اتخاذ القرارات المؤثرة في عمله، وهذا من شأنه أن يقوي الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 219).

وأضيف أن إعطاء الأفراد فرص جيدة للتحكم في طريقة تأدية وظائفهم، وتقديرهم لإسهاماتهم الهامة، وقد نجحت هذه الطريقة في شركة فورد ببرنامج إشراك العمال وقد تمتعوا بقدر كبير من الاستقلال في أداء عملهم وكان حل فعال جداً لزيادة الالتزام (سلطان، 2004: ص 211).

ب- إيجاد نوع من التوافق بين مصلحة الشركة ومصالح العاملين : يجب أن يشعر العاملون بأن ما تحققه الشركة من منافع يعود عليهم أيضاً بالنفع لأن هذا الشعور من شأنه أن يقوي التزامهم تجاه المنظمة وتحاول بعض الشركات تحقيق ذلك بشكل مباشر من خلال خطط الحوافز وخاصة برامج المشاركة في الأرباح مثل هذه الخطط والبرامج إذا أُديرت بطريقة عادلة فإنها يمكن أن تلعب دوراً فعالاً في تقوية الولاء التنظيمي لدى الأفراد (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 219).

وأشير إلى ربط مصالح الشركة بمصالح موظفيها، أي عندما يكون لهم نفس الاهتمامات والنفع وهذا ينطبق على الشركات التي تطبق سياسة المشاركة في الأرباح، والبرامج التشجيعية للموظفين، وبهذا تجعل الموظفين يرون أن مصالحهم الشخصية تتفق مع مصالح الشركة وعندما تتوافق هذه المصالح يكون الالتزام عالي (سلطان، 2004: ص 211).

ج- استقطاب واختيار الموظفين الجدد الذين تتوافق قيمهم مع قيم المنظمة : كلما كانت قيم الفرد متوافقة مع قيم المنظمة وأهدافها، كلما قوي لديه الالتزام "خاصة الالتزام العاطفي" تجاه المنظمة فإذا كان من قيم المنظمة الاهتمام بالعمل الجاد والحرص على الجودة فيجب أن نراعي هذه الشروط بحزم عند اختيار الموظفين الجدد بحيث يتم اختيار من تتوافر فيه تلك القيم، والخلاصة انه من المفيد أن ننظر إلى الالتزام التنظيمي على انه اتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه ، كما أنه ليس من الواجب فقط اختيار من تتوفر فيهم إمارات الالتزام، ولكن أيضاً استخدام العديد من الاستراتيجيات التي تحسنه إذا ظهر أنه غير ملائم (رفاعي، بسيوني، 2004: ص 220).

وأضيف بخصوص استقطاب واختيار الوافدين الجدد "العمالة الجديدة"، الذين تتفق قيمهم بشدة مع قيم المؤسسة، مثل تقدير المؤسسات للحفاظ على الطبيعة، واحترام القانون، والنظافة، فكلما زاد التوافق بين مبادئ المؤسسة "والتي تحدد في بيان المهام" ومبادئ العاملين بها كلما أصبحوا أكثر

التزاماً، فعملية التجنيد لا تكمن أهميتها في إمدادنا بأشخاص تتفق قيمهم مع قيمة المنظمة، بل أيضاً بسبب القوى المحركة النابعة من عملية التجنيد ذاتها، والشركات التي تظهر لموظفيها أنها تعمل بجدية لجذبهم هي على الأرجح التي تجد التزام قوي بين هؤلاء الذين تم استقطابهم بفاعلية، وبالتالي يجب أن نفكر في الالتزام الوظيفي على أنه سلوك يمكن التأثير فيه بالأعمال الإدارية (سلطان: 2004: ص 212).

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الالتزام التنظيمي داخل التنظيم، إلا أن دراسات " روبرت مارش وماناري " تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشارا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي (اللوزي، 1999، ص 126):

أ- السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم.

ب- وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين.

ج- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم.

د- العمل على تحسين المناخ التنظيمي: فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بنية المنظمة بين الأفراد.

ه- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة فتوفر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل.

و- العمل على بناء ثقافة مؤسسة: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين.

ز- نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين وفي جو عمل مناسب بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفاعلية.

سادساً : نتائج الالتزام التنظيمي:

تتضمن نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى الأفراد كلاً من النتائج الايجابية والسلبية حيث تؤكد النتائج الايجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي ربما يرتبط بعدد من النتائج أو المخرجات الايجابية للأفراد مثل زيادة مشاعر الانتماء، الأمان، التصور الذاتي الايجابي، القوة، وجود أهداف أو أغراض لحياة الفرد، كما يؤدي زيادة الالتزام إلى زيادة المكافآت التنظيمية فالأفراد الملتزمون يجب أن يحصلوا على مكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين حتى يشجعهم ذلك على بذل الجهد (الصيرفي، 2005: ص 229).

بينما نجد أن النتائج السلبية تؤكد أن المنافع والمزايا التي تعود على الأفراد من الالتزام للمنظمة تكون مرتبطة بتكاليف، فبرغم أن الالتزام له كثير من الفوائد التي تعود على الفرد إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا الالتزام منها (الصيرفي، 2005: ص 229).

أ- قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي.

ب- قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.

ج- زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية .

أما بالنسبة لمستوى الالتزام إلى المنظمات فنجد أن النتائج الايجابية له تتمثل في:

1- زيادة فرص الفاعلية بالنسبة إلى التنظيم وذلك من خلال:

أ- زيادة الجهد المبذول.

ب- انخفاض معدل الدوران.

ج- انخفاض نسبة الغياب والتأخير.

2- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة إلى الأفراد الموجودين خارج التنظيم، لأن الأفراد الأكثر

التزاماً يعطون صورة ايجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب

الأفراد ذوي المهارات العالية.

يجب أن نلاحظ في هذا المجال أن معدل الدوران والغياب لهما نتائج ايجابية وسلبية في

ضوء الظروف المحيطة بالمنظمة ومكان العمل والمنافع التي يحصل عليها العاملون من

المنظمة سواء أكانت اقتصادية أو اجتماعية أو ترفيهية أو طبيعية وتكلفة الحصول عليها

(الصيرفي، 2005: ص 229).

أما النتائج السلبية تتمثل في انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف إذ أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة إلى مناقشة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار، ففي دراسة قام بها أحد الباحثين في " جنرال موتورز" وجد أن أفراد الإدارة العليا الذين يتسمون بدرجة عالية من الالتزام والولاء للمنظمة عادة ما تخلق لديهم القدرة على الابتكار والخلق (الصيرفي، 2005: ص 229).

سابعاً : آثار الالتزام التنظيمي:

يؤثر الالتزام علي المتغيرات التنظيمية التالية (اللوزي، 1999: ص 133):

1- الروح المعنوية:

تشير الدراسات إلي أن للالتزام التنظيمي دوراً كبيراً في رفع الروح المعنوية الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظمتهم وحماسهم للقيام بالأعمال المطلوبة ، وتؤدي المعنويات المرتفعة إلي زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية أو لعيوب في بيئة العمل الداخلية الذي يترتب عليها تدني مستوى الالتزام التنظيمي وتدني الإنتاجية.

2- الأداء المتميز:

يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الوظيفي الجيد الناتج عن حب الأفراد وحماسهم للعمل والتزامهم بأهداف التنظيم (اللوزي، 1999: ص 133).

3- تسرب العاملين:

يعتبر تسرب الموظفين أو تركهم لأعمالهم في المنظمات الإدارية من الظواهر السلبية التي تهدد حياة المنظمات وتمنع تقدمها ويترتب عليه آثار سلبية منها (المعاني، 1996: ص 70):

أ- تعطيل الأداء الوظيفي:

التعطيل الناتج عن فقدان الكفاءات الجيدة من العاملين نتيجة لتركهم المنظمة ، والتعطيل الناتج عن الفراغ الوظيفي نتيجة لعدم وجود كفاءات، وكذلك التعطيل نتيجة لتكاليف عملية البحث عن بدائل مناسبة.

ب- الارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات:

فإذا كان الأفراد التاركون للعمل يتمتعون بمهارات وكفاءات عالية من حيث الأداء والاتصال والمشاركة فإن تركهم للعمل سيؤثر علي كل هذه المزايا، بما في ذلك زعزعة تماسك الأفراد وثقتهم في المنظمة وتدني إنتاجيتهم.

ج- تدني المعنويات:

إذا استمرت عملية ترك العاملين للمنظمة، والذهاب إلى مكان عمل آخر فإن ذلك سيضعف الروح المعنوية لبقية الأفراد العاملين، ومن ثم تدني الإنتاجية وتراجع البناء التنظيمي وارتفاع التكاليف.

د- ارتفاع التكاليف:

تسرب العاملين يترتب عليه تكاليف عالية، كالإعلان عن وظائف جديدة، يتبعها تكاليف التدريب، وتكاليف التكيف في بيئة العمل الجديدة.

هـ- زيادة أعباء العمل:

نتيجة لترك العمل فإن أعباء العمل علي العاملين في التنظيم ستزداد، وتشكل الضغوطات المتزايدة علي الأفراد من إرهاق وجهد واستنزاف للطاقات إلي التفكير بترك العمل والبحث عن مكان آخر، فالأفراد الذين يشعرون بالالتزام عميق تجاه مؤسساتهم يسلكون سلوك مختلف عن الذين لا يشعرون بهذا الالتزام حيث أن الالتزام يؤثر بشدة على أوجه رئيسية عديدة في سلوك العمل والدلائل على ذلك (سلطان، 2004: ص 21):

- 1- يرتبط المستوى المنخفض من الالتزام بمستوى مرتفع من الغياب والرغبة القوية في البحث عن وظائف جديدة.
- 2- المستوى المنخفض من الالتزام يرتبط بعدم الرغبة في المشاركة وتقديم التضحيات حيث نجد الأفراد الأكثر التزاماً أكثر عطاء بطبيعتهم.
- 3- المستوى المنخفض من الالتزام له تأثير سلبي على الشخصية فعلى عكس المتوقع أثبتت الأبحاث أن الأفراد المرتبطين بدرجة أكثر بمؤسساتهم يستمتعون بحياة مهنية ناجحة وشخصية سعيدة، كل ذلك ولّد أهمية كبرى لتصميم خطوات تساعد في زيادة مستوى الالتزام الوظيفي.

جدول رقم (2)
يلخص الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي

الآثار الممكنة		مستوى التحليل
سلبية	إيجابية	
انخفاض القدرة على الحركة والتقدم الوظيفي	الشعور بالانتماء والارتباط والأمان	الفرد
انخفاض القدرة على النمو والتطور الذاتي	الأهداف والاتجاه التصور الذاتي الإيجابي	
زيادة الضغوط المرتبطة بالعائلة والعلاقات الاجتماعية	المكافآت التنظيمية الجاذبية للعاملين المحتملين	
التفكير الجماعي	ثبات العضوية	جماعة العمل
انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف	فعالية الجماعة	
الصراع بين الجماعات	التماسك	
انخفاض الفاعلية ترجع إلى	زيادة الفاعلية ترجع إلى	التنظيم
انخفاض القدرة على التطور والتكيف	جهد الفرد انخفاض معدل الدوران انخفاض نسبة الغياب انخفاض نسبة التأخير	
	الجاذبية للأعضاء الموجودين خارج التنظيم	

المصدر : الصيرفي، محمد، 2005، السلوك التنظيمي، حورس للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص 232

الفصل الثالث

اتحاد لجان العمل الصحي

قطاع غزة

الفصل الثالث

اتحاد لجان العمل الصحي

مقدمة:

اتحاد لجان العمل الصحي مؤسسة فلسطينية صحية أهلية، ذات جذور مجتمعية، غير هادفة للربح، تأسست في العام 1985. ويرتكز الاتحاد في عمله على هدف أساسي هو المساهمة في تحسين الوضع الصحي في فلسطين من خلال تقديم خدمات الرعاية الأولية و العلاجية، بجانب تنفيذ البرامج المجتمعية، وتطبيقاً لشعار الاتحاد الناظم "الخدمة الصحية حق لكل محتاج"، يُوجه الاتحاد خدماته وبرامجه ونشاطاته المتنوعة للفئات الفقيرة والمهمشة في المجتمع الفلسطيني بغض النظر عن الجنس واللون والاعتقاد الديني أو السياسي ، ومن اجل ذلك تمركزت خدماته في المناطق المهمشة والفقيرة ويقدم الاتحاد خدماته من خلال مستشفى العودة ومراكزه الأربعة المنتشرة في قطاع غزة والتي يعمل فيهما 275 موظفاً ومتطوعاً، و يؤمن اتحاد لجان العمل الصحي بقيمة الإنسان الفلسطيني، وبحقه في نظام صحي شامل مستند إلى مبادئ الرعاية الصحية، وانطلاقاً من هذا الإيمان يعمل الاتحاد على التأثير في السياسات العامة والقطاعية للصحة، وتعزيز الوعي المجتمعي، وتقديم الخدمات الصحية النوعية، وخاصة للفئات ذات الاحتياجات الخاصة، وتعزيز التنسيق والتعاون مع المؤسسات الصحية، والتطوير المؤسسي للاتحاد من أجل بناء المجتمع المدني الفلسطيني الديمقراطي القائم على المساواة والعدالة الاجتماعية وسيادة القانون، وتميز الاتحاد بعلاقة تكاملية مع وزارة الصحة وشمل ذلك التعاون في تقديم الخدمات خصوصاً في أوقات الطوارئ وكذلك تم تحديث اتفاقيات تعاون خصوصاً في مجال الولادة حيث يتم التعامل مع مستشفى العودة لتغطية تلك الخدمات في المنطقة الشمالية، وتميزت علاقة الاتحاد مع المؤسسات المحلية ، بتفاعل ايجابي وتنسيق مشترك في القضايا التي تهتم المجتمع المحلي والقضايا العامة، وصاغ الاتحاد رؤية واضحة في التعامل مع الجهات الممولة والتي ترفض قبول التمويل المشروط أو الذي يحمل مدلولات سياسية أو المشاريع التي لا تتبع من الحاجة الفعلية للشعب الفلسطيني، ومن أجل ذلك يحاول الاتحاد فتح آفاق للتعاون مع وكالة الغوث لشراء خدمات الاتحاد، من خلال زيارات متكررة لرسميين من الوكالة وأخرها زيارة مدير عمليات الوكالة بغزة ، وتعزيز العلاقة مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر، ومع الدول العربية والأجنبية الصديقة والتي تدعم مواقف الشعب الفلسطيني في الحرية والاستقلال .

WWW.Gaza_health.org

الأهداف:

يسعى الاتحاد من خلال أنشطته إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. النضال من أجل نظام صحي فلسطيني مستند إلى مبادئ الرعاية الصحية الأولية المبنية على المشاركة و المساواة و العدالة الاجتماعية.
2. تقديم خدمات الصحة الأولية النوعية للمجتمع الفلسطيني وللقطاعات الأكثر احتياجاً كالأطفال والنساء وكبار السن.
3. تعزيز مفهوم الصحة والرعاية الصحية على نطاق المجتمع، وكجزء من عملية تربية وتنمية تعتمد أساس مشاركة الأفراد والمجموعات في المجتمع الفلسطيني.
4. رفع المستوى الصحي ودمج الخدمات الوقائية والعلاجية من خلال توفير خدمة نوعية في المراكز والعيادات والبرامج الصحية.
5. العمل على التأثير في السياسات العامة للنظام الصحي بما ينسجم ومبادئ حقوق الإنسان.
6. التنسيق والتعاون مع المؤسسات العاملة في قطاع الصحة من أجل تنمية صحية نوعية للشعب الفلسطيني و ترشيد الإنفاق و الهدر.
7. التنسيق والتعاون مع القطاعات الأخرى لإعطاء الصحة دوراً في التنمية الشاملة.
8. العمل على تقوية مؤسسات المجتمع المدني بما فيها النقابات والمؤسسات الصحية.
9. العمل على تطوير وتوسيع قدرات وإمكانيات ومهارات أعضاء الاتحاد وموظفيه على الصعيدين الإداري والمؤسسي والبرنامج المهني الصحي.
10. تعزيز المشاركة المجتمعية والعمل الطوعي ونوعية الخدمات في الاتحاد وصولاً إلى الاكتفاء الذاتي والمرجعية الصالحة ضمن إطار المساءلة والشفافية.
11. العمل على تطوير وتعزيز العلاقة مع المؤسسات العربية والدولية.

WWW.Gaza_health.org

مراكز ووحدات الاتحاد

نبذة مختصرة عن المراكز والوحدات الصحية التابعة للاتحاد و الخدمات التي تقدمها:

1. مستشفى العودة - جباليا - تل الزعتر:

يقع مستشفى العودة في منطقة تل الزعتر - معسكر جباليا للاجئين - شمال قطاع غزة، ولم يكن اختيار الموقع وليد الصدفة بل جاء تلبيةً للاحتياجات الحقيقية لسكان المحافظة حيث كان المستشفى الأول وبموافقة وزارة الصحة الفلسطينية وفقاً للخطة الصحية الوطنية.

يعتبر المستشفى أكبر مرفق صحي لاتحاد لجان العمل الصحي وتأسس في العام 1992 وتم افتتاحه في إبريل 1997 بتكلفة وصلت إلى حوالي 2 مليون دولار بتمويل ذاتي ومساهمة المجتمع المحلي الفلسطيني من داخل الخط الأخضر بنسبة 75% وهذا يعتبر مفخرة لكل إنسان فلسطيني.

لقد أصبح مستشفى العودة عنواناً للخدمات الصحية التشخيصية والعلاجية وبجودة عالية نالت رضا المستفيدين، وتسعى إدارة المستشفى إلى التطوير المستمر للخدمات تلبيةً لاحتياجات الطوارئ لتتلاءم مع الاحتياج المتزايد لخدمة الجرحى والمصابين. بالإضافة إلى تعزيز الخدمات الجراحية التخصصية نحو تحقيق الاكتفاء الذاتي من حيث نوع الخدمات الصحية المقدمة للتقليل من تحويل الحالات إلى خارج البلاد .

2. مركز صحي العودة - رفح:

مع دخول انتفاضة الأقصى عامها الثالث و تكرار الاجتياحات الصهيونية لمدينة رفح الواقعة في جنوب قطاع غزة وعدد سكانها (143 ألف نسمة)، الأمر الذي أدى إلى اعتبار المدينة منطقة منكوبة تبلورت فكرة توسيع مركز صحي العودة نتيجة لحاجة سكان مدينة رفح الملحة للخدمات الصحية الأساسية والضرورية ونظراً لضخامة حجم الإصابات الناتجة عن العدوان الإسرائيلي بالإضافة إلى الإغلاقات التي تمنع المصابين من التوجه إلى المستشفيات المركزية لتلقي العلاج، أصبح مركز صحي العودة حقيقة واقعة.

3. مركز الخيرية الصحي والمجتمعي - النصيرات:

تأسس مركز الخيرية الصحي والمجتمعي في العام 1989 في قلب معسكر النصيرات في المحافظة الوسطي من قطاع غزة، والذي يبلغ عدد سكانه حوالي 70 ألف نسمة لخدمة الفئات الفقيرة والمهمشة من أبناء الشعب الفلسطيني، بالتنسيق مع مقدمي الخدمات الصحية في المنطقة.

4. مركز القدس الصحي والمجتمعي - بيت حانون:

في ظروف صعبة وقمع احتلالي غاشم وسياسة إسرائيلية تهتمش وتهمل الوضع الصحي الفلسطيني، انبثقت فكرة إنشاء مركز القدس الصحي والمجتمعي في بيت حانون في العام 1989م لخدمة حوالي 28 ألف نسمة، وقد كان لوجود المركز أثراً حياً وفعالاً على سكان المنطقة من حيث تحسين المستوى الصحي خاصة أن المنطقة ريفية فقيرة، وتوفير الجهد والوقت واختصار عمليات التنقل وتكاليف المواصلات خاصة عند إغلاق الطرق والمنافذ من قبل سلطات الاحتلال .

5. مركز اللحيدان الصحي والمجتمعي - جباليا:

ضمن خطة الإتحاد التطويرية التي تشمل امتلاك المباني و الأجهزة و المعدات للمساهمة في استدامة المؤسسة، بادر اتحاد لجان العمل الصحي بالعمل على توسيع مركزي العصرية الطبي والعصرية الثقافي للأطفال واليا فعين من خلال تبرع السيد/ محمد عبد الكريم اللحيدان من المملكة العربية السعودية ببناء وتجهيز مركز اللحيدان الصحي والمجتمعي الذي يضم المركزين ملبياً حاجات المجتمع الصحية و الثقافية في منطقة تفتقر لخدمات صحية متميزة خاصة أن مخيم جباليا ذو كثافة سكانية عالية على مستوى العالم حيث يعيش 98 ألف نسمة على مساحة خمسة كيلو متر مربع فقط.

WWW.Gaza_health.org

المراكز المجتمعية:

كما يتبع للاتحاد مجموعة من المراكز المجتمعية وهي :

1. قسم التنقيف الصحي:

من أبرز وأهم أقسام الاتحاد من حيث إقبال الجمهور و عدد المستفيدين وتأثيره المباشر على دعم وتمكين المرأة من خلال تنقيفها وخلق فرص عمل مناسبة لها كفئة مهمشة من فئات المجتمع بالإضافة إلى نشر الوعي الصحي بين فئات الجمهور و تصحيح المفاهيم و السلوكيات الصحية الخاطئة.

2. مركز الحياة لرعاية المرأة - بيت حانون:

تم افتتاح مركز الحياة في العام 1998 لتقديم خدماته للنساء في بيت حانون؛ و ذلك من أجل دعم المرأة و مساعدتها في مواجهة أعباء حياتها اليومية و كذلك تنقيفها و توعيتها بهدف الارتقاء بها.

3. مركز العصرية الثقافي للأطفال والياfeين - جباليا:

أكدت الظروف الراهنة التي يحياها شعبنا في مخيم جباليا أهمية وجود مركز العصرية الثقافي للأطفال والياfeين كمتنفس لهذا الجيل وكواحة يلجأ إليها الأطفال بعيداً عن هموم حياتهم اليومية، وتوفير وسائل التربية والتعليم المساندة، والشعور بالأمان كوسيلة غير مباشرة للدعم النفسي للأطفال من خلال نشاطات المراكز المتنوعة.

4. مركز صحة المرأة - رفح:

كان تشغيل مركز صحة المرأة في مدينة رفح في أكتوبر 2003 على أسس طوعيه؛ حيث لم يتم بعد الحصول على تمويل لتشغيل المركز، تعبيراً حقيقياً لفلسفة الاتحاد التي تركز على أهمية العمل الطوعي كركيزة أساسية من أولويات العمل.

5. مركز راشيل كوري الثقافي للأطفال والياfeين - رفح:

تخليداً لذكرى راشيل كوري وتأكيداً لمبدأ التضامن العالمي مع الشعب الفلسطيني في نضاله ضد الاحتلال تم إنشاء المركز ليقدم للأطفال والياfeين في منطقة رفح .

WWW.Gaza_health.org

إحصائيات عن عدد الموظفين:

جدول رقم (3)

إحصائية بعدد العاملين في الإتحاد ، وكذلك الذين تركوا العمل به خلال أعوام 2004،

2005 ، 2006 و حتى 2007/6/31 .

الفئة	المكتب الرئيسي		مستشفى العودة		مركز اللحيان		مركز الخيرية		مركز القدس		مركز العودة		الإجمالي	
	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل
العاملين المثبتين	2	13	5	63	3	5	2	5	2	4	2	8	3	98
العاملين غير المثبتين	2	4	11	48	5	14	2	10	2	6	2	4	4	86
الإجمالي	4	17	16	111	8	19	4	15	4	10	4	12	7	184

المصدر : - قسم شؤون الموظفين ، اتحاد لجان العمل الصحي، 2007 .

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

أولاً : مقدمة.

ثانياً : الدراسات المحلية.

ثالثاً : الدراسات العربية.

رابعاً : الدراسات الأجنبية.

مقدمة:

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، وكذلك الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي، ولكن القليل من هذه الدراسات تناول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة على المستوى المحلي والعربي والأجنبي وفيما يتعلق بالدراسة الحالية، وجد الباحث كثير من الدراسات التي طبقت على مجالات مختلفة وأكثرها طُبِّقَ على القطاع الحكومي، أو القطاع الخاص، ولكن لم يتناول أحد بالدراسة المؤسسات الصحية الأهلية وخاصة في قطاع غزة، وتم انتقاء أهم تلك الدراسات والتي بلغت ثماني دراسات محلية، واحدى عشر دراسة عربية، وثمانى دراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية:

1. دراسة حجاج (2007):

دراسة بعنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في ضوء المتغيرات الآتية "الراتب، الإمكانيات والأدوات، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، المزايا التي تقدمها الوزارة". كما وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق المتغيرات الآتية "العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة" وتتكون عينة الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الحكم المحلي في قطاع غزة والبالغ عددهم (120) موظفاً وموظفة، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لهذه الدراسة، حيث استخدمت الاستبانة لجمع البيانات الخاصة بالرضا الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية، أن متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في هذه الدراسة (34.5%) لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الاستبانة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير "الجنس، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر"، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

وأوصت الدراسة بإعطاء أهمية كبيرة للحوافز المادية، وتطبيق مبدأ العدل والمساواة بين الأفراد، وبضرورة الاهتمام بالإمكانيات والأدوات، والاهتمام بأمن وسلامة العاملين داخل الوزارة،

وضرورة الاهتمام بالحوافز المعنوية وإعطاء دورات تدريبية للعاملين داخل الوزارة، واختصار عدد ساعات الدوام الرسمي.

2. دراسة حنوننة (2006):

دراسة بعنوان "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي مثل "الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، نوع الوظيفة" وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها (340) موظف وموظفة من أصل (1676) موظف وموظفة يعملون في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وموزعين حسب طبيعة العمل ومستوى التعليم.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كما وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، والمتغيرات الديمغرافية التالية: "العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي" في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير "الجنس، مكان العمل".

وأوصت الدراسة بالعمل على إدخال أدبيات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وكذلك العمل الجاد من قبل إدارات هذه الجامعات على التطوير الوظيفي والعلمي لموظفيها عن طريق الابتعاث أو الدورات التدريبية وورش العمل، بالإضافة إلى الاهتمام بالمناخ التنظيمي والثقافة المجتمعية وخصائص العمل، وكذلك اعتماد مبدأ عدالة التوزيع، والاهتمام بمبدأ المشاركة في العمل، وتشجيع وتبني الأفكار الإبداعية في تطوير العمل.

3. دراسة محيسن (2004):

دراسة بعنوان "مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز"، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى رضا العاملين في وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، والتي تعود إلى الاختلافات في أنظمة

التعويض، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مؤسسات وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة ما بين الدرجة الخامسة والدرجة الثانية عشر والبالغ عددهم (990)، في حين ضمت عينة الدراسة (254) موظف أي (26%) من مجتمع الدراسة موزعين على الأنظمة التعاقدية. وأظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث كانت متدنية، حيث وصلت إلى (58.82%)، وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات "الراتب، العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن" في مستوى الرضا العام عن التعويضات والحوافز، وقد بينت الدراسة أن الموظفين العاملين وفق النظام التعاقدية (A) هم أكثر رضا من نظرائهم العاملين وفق النظام (X)، وأن الموظفين العاملين وفق النظام (X) هم أكثر رضا من نظرائهم العاملين وفق النظام (Z)، وأشارت الدراسة إلى أن الراتب والشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، والعدل والمساواة بين الموظفين كانت على الترتيب العناصر المساعدة في تحسين درجة الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية، وكذلك العمل على تحسين رواتب الموظفين عبر إجراء مسح ميداني لمعدلات الأجور ومقارنتها بمعدلات غلاء المعيشة، وبضرورة إعادة النظر في نظام الترقية المعمول به في وكالة الغوث الدولية.

4. دراسة المرئخ (2004):

دراسة بعنوان "تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة"، حيث هدفت إلى دراسة مدى تأثير بيئة العمل على أداء العاملين في تلك المنشآت وعلى رضاهم الوظيفي، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة منشآت القطاع الصناعي في محافظات غزة والبالغ عددها (3431) منشأة، حيث تم اختيار عينة طبقية عشوائية بنسبة (7.5%) من المجتمع الأصلي للدراسة، بحيث كان حجم العينة (258) منشأة.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة بين عناصر بيئة العمل تعزى للجنس ونوع العمل، وبين عناصر بيئة العمل للعاملين ومستوى الرضا الوظيفي ومستوى أدائهم في العمل، وبين الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي ومستوى أدائهم في العمل.

وأوصت الدراسة إلى ضرورة رفع مستوى الاهتمام بالعاملين وبمشاكلهم، والعمل على إذابة المسافة بين صاحب العمل والأجير في المنشأة، وإيجاد بيئة عمل جيدة تقوم على أساس الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين وأصحاب العمل، وتوضيح

المعايير التي يحاسب على أساسها كل فرد، وضرورة تحسين البيئة المادية لأماكن العمل والتركيز على شراء الآلات الحديثة والمتطورة.

5. دراسة أبو رمضان (2004):

دراسة بعنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة نحو عملهم، وذلك من خلال تحليل وقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات من خلال المتغيرات التالية: "ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز" وذلك طبقاً لمتغيرات شخصية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية وعدد الأبناء وسنوات الخبرة، ومتغيرات بيئية كمكان العمل وطبيعة العمل.

وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعات محافظات غزة والمتمثلة في (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة القدس المفتوحة، جامعة الأقصى) حيث اشتمل على العاملين الأكاديميين والإداريين، وقد أظهرت النتائج أن هناك مستوى متوسط من الرضا لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بلغت نسبته (57.8%)، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر عناصر الرضا أهمية لهؤلاء العاملين هي "الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي" ثم الراتب الشهري ثم ظروف العمل، وأشارت النتائج أيضاً بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير "العمر، عدد الأبناء، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة".

وقد أوصت الباحثة إدارة الجامعات بعدة توصيات من بينها العمل على تفعيل نظام الحوافز الموجود من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية، كذلك تحسين مستوى الرواتب، وبضرورة اهتمام الإدارات والجهات المختصة بإعادة النظر في أنظمة التعويضات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وخاصة نظام الضمان الاجتماعي من حيث التقاعد والادخار والمعاشات.

6. علاونة، ندي (2004):

دراسة بعنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية" هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في

محافظة جنين وقلقيلية، وبيان أثر كل من متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، ومستوى الدخل الأسري، والتخصص، ومكان السكن) في رضاهم الوظيفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن نظام مجال الحوافز والأجور والترقيات كان أقل المجالات رضا لدى المرشدين التربويين، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمجالات الدراسة، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، والتخصص، ومكان السكن. وأوصت الدراسة بإصدار دليل المرشد التربوي ليوضح عمله، وواجباته وحقوقه ليصبح دوره واضحاً وجلياً، وتشكيل اتحاد للمرشدين التربويين يراعى مصالحهم ويطالب بحقوقهم في إطار نقابي قانوني، وتخفيف العبء عن المرشد في العمل بتعيين أعداد إضافية من المرشدين.

7. دراسة دياب (2002):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان العاملين في قطاع غزة" والتي هدفت إلى تقييم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بين أطباء الأسنان العاملين في وزارة الصحة والمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وتحديد العوامل الأساسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي. وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الرضا بين أطباء الأسنان الموظفين منخفض نسبياً (67.2%)، وخلصت الدراسة إلى أن العمر وسياسة المؤسسة، وثقافة وفلسفة العمل في المؤسسة وجدول العمل، ونظام الحوافز والمكافآت، وعدد سنوات الخبرة، وحجم العمل، كلها عوامل تؤثر على درجة الرضا الوظيفي، وبينت الدراسة عدم رضا أطباء الأسنان عن سياسة المؤسسة الصحية في التوظيف، والتعليم المستمر، والترقيات والرواتب، ونظام الاتصال، ونظام الإدارة والإشراف، وعدم معرفتهم بفلسفة ونظم وقوانين المؤسسة التي يعملون بها. وأوصت الدراسة بضرورة خلق نظم اتصال فعالة في المؤسسة الصحية، وتوضيح أنظمة وقوانين العمل، ووضع سياسة واضحة للتعيين، والترقيات والحوافز، وتحسين رواتب الأطباء، وإشراك الأطباء في صنع القرار وتقييم العمل داخل المؤسسة، والدعوة لتدريب الأطباء، وتشجيع الدراسات والبرامج التعليمية التي تتعلق بمهنة طب الأسنان.

8. دراسة القدومي وخضر (1998):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية"، وهدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة بدرجة الرضا الوظيفي بين العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية، بالإضافة إلى التعرف على أثر متغيري نوع الجامعة والحالة الاجتماعية على درجة الرضا الوظيفي عند أفراد عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي كانت جيدة لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية، في حين كانت درجة الرضا الوظيفي متوسطة لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الفلسطينية، وأن درجة الرضا الوظيفي كانت أفضل لدى العاملين في الجامعات الحكومية منها في الجامعات الخاصة، وأن درجة الرضا الوظيفي كانت جيدة عند الأشخاص المتزوجين وغير المتزوجين وبفارق قليل للأشخاص المتزوجين. وأوصت الدراسة بأنه يجب الاهتمام بالحوافز المادية والنمو المهني لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية، بالإضافة إلى تشجيع إجراء دراسات المقارنة بين الأردن وفلسطين في المجال الرياضي.

ثانياً: الدراسات العربية:

1. دراسة الوزان (2006):

دراسة بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي"، هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي في الإدارة العامة للتدريب والحراسات، والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين وذلك من وجهة نظر العاملين فيها، والكشف عن المعوقات التي تواجه المناخ التنظيمي، ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تسهم في الحد من هذه المعوقات، وبالتالي تسهم في تحسين المناخ التنظيمي، وكفاءة العملية التدريبية في المعاهد الأمنية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نصف الضباط العاملين في الإدارة العامة للمناطق الأمنية يرون أن إدارتهم تضع أهدافاً واضحة وقابلة للقياس، وأن الجوانب المتعلقة بالهيكل التنظيمي واتخاذ القرارات وبقواعد وإجراءات العمل جيدة، وأن نصف أفراد الدراسة غير راضين عن نظام تقييم الأداء، ولكنهم راضين عن الجوانب المتعلقة بالترقيات والمكافآت، وعن ضوابط المساءلة وأن معظم أفراد الدراسة غير راضين عن الجوانب المتعلقة بالأجور وأن نصفهم راضون عن التدريب.

وقد أوصت الدراسة بتنمية مستوى مشاركة الضباط في تحديد وصياغة الأهداف ومناقشتها والتأكد من وضوحها وفهمها، ومراجعة الهيكل التنظيمي بين كل فترة وأخرى وتطويره، وتطوير نظم وأساليب تقييم الأداء، وأساليب وأدوات التحفيز، وتحسين سلم الرواتب بما يتناسب مع مستوى المعيشة.

2. دراسة السعودي (2005):

دراسة بعنوان "العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية" وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي في الوزارات الأردنية، وقد اختار الباحث عينة عشوائية من العاملين في هذه الوزارات بلغت (586) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية مجتمعة، والرضا الوظيفي، وبين أبعاد الثقة التنظيمية كل على حدة، وبين الرضا الوظيفي، وكان أكثر الأبعاد تفسيراً للتباين في الرضا الوظيفي بعد الثقة في السياسات الإدارية، واختلفت تصورات أفراد العينة في الوزارات المبحوثة للثقة التنظيمية باختلاف المتغيرات الديمغرافية "الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى

التعليمي، المستوى الإداري، العمر"، ولا يُوجد اختلاف في تصوراتهم باختلاف الفئة الوظيفية والخبرة الإدارية.

وأوصت الدراسة بالمحافظة على تعزيز الثقة التنظيمية السائدة بين العاملين في الوزارات المبحوثة، وبالنظر في نظام الرواتب والترقيات لتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.

3. دراسة العوفي (2005):

دراسة بعنوان "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على الثقافة التنظيمية الموجودة في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن أكثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تسود هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض هي قيمة القوة، ثم الفاعلية، ثم فرق العمل، ثم الكفاءة، ثم النظام، ثم العدل، وأخيراً المكافأة، ومستوى الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق عالياً، وكذلك أظهرت الدراسة أن قيم العدل والمكافأة لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي من قبل العاملين بالمؤسسة.

وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق وتعزيز قيم العدل والمساواة، وتفعيل المكافآت من قبل الرؤساء في هيئة الرقابة لضمان الالتزام التنظيمي من قبل العاملين بالمؤسسة.

4. دراسة عادل (2005):

دراسة بعنوان "العوامل المؤثرة في رضا العاملين في الفنادق الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في الفنادق الأردنية، وشملت عينة الدراسة العاملين في الفنادق ذات ثلاث وأربع وخمس نجوم الأردنية، ولا تقل خبرتهم في العمل بالفنادق عن سنة واحدة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الحوافز غير المادية لها أثر أكبر من الحوافز المادية في رضا العاملين، وخلصت الدراسة إلي أن مستوى الرضا العام للعاملين في الفنادق الأردنية جاء متوسطاً، وأهم العوامل المؤثرة في رضا العاملين كانت بالترتيب أسلوب القيادة، وبيئة العمل، والإدارة الفندقية، وتنظيم الفندق، ونظام التعويضات الفندقية.

وأوصت الدراسة بوحدة القيادة والأوامر والبعد عن الازدواجية في الإدارة الفندقية، والاهتمام بنظام التعويضات الفندقية، وبذل الإدارة مزيد من الاهتمام والرعاية بقضايا العاملين، والاهتمام بشكل أكبر بنظام التعويضات والرواتب.

5. دراسة الحيدر (2005):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض" أجريت هذه الدراسة على العاملين في القطاع الصحي بمنطقة الرياض من الأطباء والمرضى بهدف معرفة مدى الرضا الوظيفي بينهم وتأثيره على عملهم وقد أظهرت الدراسة أن النشأة الذي يناله الموظف عند إجادته للعمل ونظرة المجتمع الإيجابية للعاملين بالقطاع الصحي وإمكانية الظهور في المجتمع هي أهم الحوافز المعنوية، أما الجانب المادي فقد تمثل بالرضا عن الترقية وتوفير وظيفة دائمة أو مستقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الرضا يزداد في الغالب بين الموظفين الذين يحملون مؤهلات علمية عالية وأن الرضا عن المكافآت المعنوية لدى العاملين السعوديين والعرب أعلى منه لدى الأوروبيين والأمريكيين، وأن الذكور أكثر رضا عن عبء العمل من الإناث، وأن سبب تندي الرضا هو إمكانية التعرض للعدوى. وأوصت الدراسة بزيادة الحوافز المالية للذين يعملون في المناوبات الليلية أو زيادة رصيد إجازتهم وتخفيف عمل الإناث بالمناوبات الليلية وأن تتناسب المرتبات مع كمية العمل.

6. دراسة السبحاني (2004):

دراسة بعنوان "علاقة خط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نمط الإشراف الإداري، وعلى مستوى الرضا الوظيفي، وتوضيح علاقة الإشراف الإداري بالرضا الوظيفي لدى العاملين المدنيين والعسكريين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، والتعرف على مدى اختلاف الإشراف الإداري، واختلاف الرضا الوظيفي باختلاف الخصائص الديمغرافية لدى المشرفين المدنيين والعسكريين بالمديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، وأشارت نتائج البحث أن المشرفين المدنيين يطبقون خليطاً من الإشراف المباشر وغير المباشر، وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقات جوهرية بين نمط الإشراف المباشر وغير المباشر والرضا الوظيفي، وأنه لم تختلف استجابات العاملين نحو نمط الإشراف المباشر وغير المباشر باختلاف طبيعة الفئة الوظيفية، وأشارت النتائج إلى أنه يوجد فروق في استجابات أفراد العينة نحو نمط الإشراف المباشر وغير المباشر تعزى إلى المستويات التعليمية لدى المشرفين، وكذلك أن العمر بمختلف فئاته ومسميات الوظيفة وخبرات المشرفين له التأثير في نمط الإشراف المباشر وغير المباشر.

وقد أوصت الدراسة بتوجيه المشرفين العسكريين للعمل على زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين معهم ومن ذلك استخدام أسلوب الإشراف المباشر، والعمل على تحسين نظام الحوافز والمكافآت، والعمل على زيادة تفويض السلطة في الجانبين العسكري والمدني، وتوجيه المشرفين المدنيين للحد من أساليب الإشراف المباشر وزرع الثقة في مرؤوسيه، والعمل على تطوير أساليب الترقية المطبقة في جهة العمل وتفويض السلطة في القطاعات العسكرية.

7. دراسة المدلج (2003):

دراسة بعنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة" ركزت الدراسة على دور البعد المالي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل بمستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، وأهم نتائج الدراسة هو عدم رضا أفراد الدراسة نحو نظام الأجور وبالذات لدى الفنيين التابعين إلى ديوان الخدمة المدنية، وأن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالترتيب هي ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة، إتاحة الوقت الكافي لإتمام العمل بكفاءة، كفاية الراتب والبدلات التي يحصل عليها الموظف وبرامج التدريب الداخلي وفرص الترقية المتاحة.

وقد أوصت الدراسة بربط تدريب العاملين بمستوى أدائهم بحيث يكون التدريب نوع من الحوافز وتنويع الدورات التدريبية والاهتمام بنظام الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الفرد والتخلص من وسائل الرقابة الشديدة وإعطاء الحرية في الأداء والاهتمام بالحوافز المعنوية وعدم قصر الاهتمام على الحوافز المادية.

8. دراسة الخاجة (2003):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملات في العلاقات العامة في بعض المؤسسات الإماراتية"، وقد هدفت الدراسة للتعرف على اتجاهات العاملات في مجال العلاقات العامة نحو العلاقات العامة وارتباط ذلك باتجاهات الإدارة العليا نحو الوظيفة، علاوة على الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل، وتأثير استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المؤسسات الإماراتية على تحقيق الارتياح والشعور بالرضا عن العمل بين العاملات في العلاقات العامة. وأسفرت الدراسة عن نتائج من أهمها أن اتجاهات العاملات في العلاقات العامة بصورة عامة إيجابية نحو وظيفة العلاقات العامة، وأنهن يدركن

تماماً احتياجاتها ومتطلباتها الوظيفية، وهناك إدراك أيضاً لوجود أوضاع سلبية لوظيفتهن تسيء إليها، وتؤدي إلى تدني الرضا الوظيفي عند المبحوثات، وأحد الأسباب المؤدية لذلك اتجاهات الإدارة العليا نحو الوظيفة، وأبرزت الدراسة أن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل تفوق أهميتها العوامل المادية مثل ارتفاع الأجور والحوافز المادية والظروف المادية الطبيعية، كما أكدت وجود علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المؤسسة وبين شعور المبحوثات بالرضا عن العمل، فقد تبين أن الرضا عن العمل يرتبط ببعض العوامل الاجتماعية التي تمثل دستوراً للعلاقات الإنسانية، وهذه العوامل هي شعور الممارسات بالأمن والاستقرار في العمل، والعلاقات الاجتماعية الطيبة مع الزملاء والرؤساء ومشاركتهن في اتخاذ القرارات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الالتزام التام بتنمية الموارد البشرية، والتخطيط الجدي لضمان التقدم، وأهمية النظر للتدريب كاستثمار طويل الأجل، وتطبيق نظام تحفيز فعّال، وتفويض صلاحيات كافية، وإطلاق مبادرات خلاقة، والاهتمام ببناء روح الفريق والحرص على تنمية المشاعر الايجابية، وتطبيق نظم تقييم أداء عادل، والتأكيد على توفير بيئة عمل مؤسسي تسمح بالتواصل مع العاملات في العلاقات العامة.

9. دراسة أبو السكر (2000):

دراسة بعنوان "التعرف على رضا العاملين في كل من الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل" وإجراء مقارنة بين مستوى رضا كل منهم للتوصل إلى معرفة أي من القطاعين يقدم حوافز عمل أكثر للعاملين الإداريين فيه، وقد أظهرت النتائج بأن هناك مستوى رضا جيد وبنسب متفاوتة حسب نوعية الحافز لدى العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن، حيث يوجد اختلاف بينهم في درجة الرضا حول الحوافز المستمدة من العلاقات الإنسانية، فقد كان مستوى الرضا أكبر لدى العاملين في الجامعات الخاصة حول الحوافز المعنوية والإنسانية، بينما كان رضا العاملين في الجامعات العامة حول الحوافز المادية وحوافز الأمن أكبر من العاملين في الجامعات الخاصة، ويتأثر مستوى الرضا لدى العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة بمجموعة من العوامل الشخصية وهي "عدد المعالين، المستوى الإداري، الراتب، الجامعة" إلا أنه وجد بأن بعض العوامل الشخصية الأخرى لا تؤثر في مستوى الرضا لدى العاملين مثل "الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي"، كما يمثل صراع الدور المصدر الأساسي لضغوط العمل في حين يُمثل غموض الدور المصدر

الأقل أهمية من وجهة نظر العاملين.

وقد أوصت الدراسة بأنه يجب تحديد مهمات وواجبات الوظيفة وتوفير المعلومات الخاصة بأداء العاملين لأدوارهم والمعلومات الخاصة بأنظمة ولوائح الشركة، ووضع المعايير المناسبة للأداء والتقدم والترقية وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات.

10. دراسة مساعدة (1999):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك" وقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات مسمى الوظيفة، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري، وقد اشتملت عينة الدراسة على ما نسبته (31%) من المجتمع الأصلي الذي تكون من (1484) موظف وموظفة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من: الراتب الشهري، والاستقرار الوظيفي، والحوافز والترقيات، وظروف العمل، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على كل من متغيري الجنس ومكان العمل.

وقد أوصت الدراسة بإعادة النظر في مقدار الراتب الشهري للعاملين بما يضمن لهم حياة كريمة في المجتمع، والعمل على إيجاد نظام جديد خاص بالحوافز والترقيات، وتطوير وتفعيل برامج خاصة بالنمو المهني للعاملين.

11. دراسة خزاعلة (1997):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي للممرضين والممرضات العاملين في وزارة الصحة بالأردن"، وقد تناولت الدراسة موضوع الرضا الوظيفي للممرضين والممرضات العاملين في عدد من المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة الأردنية، واختبر هؤلاء بأسلوب العينة الشاملة، حيث بلغ عددهم (219) مبحوثاً، وقد تناولت الدراسة مستوى الرضا الوظيفي بالنسبة

لمجموعة من العوامل مثل: طبيعة الوظيفة، الأجر المادي ومزايا المهنة، الاستقرار والشعور بالأمن، المكانة الاجتماعية والتقدير، العلاقة مع الزملاء، كما قامت الدراسة بترتيب عدد من عوامل الرضا الوظيفي حسب أهميتها بالنسبة للمرضيين، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي اختلف باختلاف عوامل الرضا الوظيفي، كما أن المرضيين والمرضات يضعون الأجر والمرتب في سلم اهتماماتهم، وقد أوصت الدراسة بزيادة الأجر والراتب للمرضيين والمرضات بما يتناسب مع طبيعة عملهم، وعمل برامج للمرضيين والمرضات حول عوامل الرضا الوظيفي وذلك للتغلب على عوامل عدم الرضا، والتأكيد على أن دور التمريض لا يقل أهمية عن دور الأطباء وغيرهم من العاملين في المؤسسات الصحية، وقيام وزارة الصحة بتوفير فرص النمو والترقية للمرضيين، ووضع نظام حوافز لمن يحصل منهم على مؤهل علمي .

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Jessie L. Grant, 2006):

دراسة بعنوان " قياس مدى الرضا الوظيفي لدى المدراء في المستوى المتوسط للعاملين بقسم شؤون الطلبة"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا لدى المدراء في المستوى المتوسط بقسم شؤون الطلاب في اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، وما هو أثر عوامل الرضا وعدم الرضا على ترك مكان العمل، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل التالية: (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان) على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن هناك نسبة (83%) من موظفي أعضاء اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية راضيين عن عملهم، وأن (2.2%) يخططون عملياً لتغيير مكان عملهم خلال السنة القادمة، وأن العوامل التي تتعلق بتغيير العمل ومرتبطة به هي تقدم العمل نفسه، الأمان الوظيفي، العمر، العنصر، وأن المدراء في المستوى المتوسط والذين تتراوح أعمارهم بين (21 - 30) سنة والأفارقة الأمريكان كانوا أكثر احتمالاً لترك وظائفهم، وقد أوصت الدراسة بوضع آلية مناسبة للترقيات ونظام الحوافز.

2. دراسة (Ing. Chung Huang, 2006):

دراسة بعنوان "العوامل المرتبطة بدوران العمل" هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المرتبطة بدوران العمل، وذلك من خلال البحث باستقصاء 180 من المستخدمين الذين تركوا إحدى الشركات في تايوان ومدراء الموارد البشرية، وقد أشارت نتائج الدراسة أن المقابل المادي وسرعة الحصول على الترقية، والدورات الاقتصادية لها أثر كبير على بقاء الموظفين في وظائفهم، أمّا مستوى التعليم، ومستوى الأداء الفردي فكان تأثيره محدوداً، وأن الشركات تميل للاحتفاظ بالأفراد المتزوجين أكثر من العازبين، وأن فرصة الاحتفاظ بالموظفات الإناث أكبر من الذكور، ربما بسبب انخفاض مستوى تعليمهن عن الذكور، وفرصة الاحتفاظ بالأفراد الأقل تعليماً أكبر من الأكثر تعليماً، لأن الأكثر تعليماً وتأهيلاً يجدون فرص أكثر إغراءً في سوق العمل الخارجي، وميل الأفراد للبقاء في أعمالهم في فترات الكساد والعكس في فترات الانتعاش الاقتصادي، وأوصت الدراسة بضرورة وجود نظام قائم على الإنصاف في دفع الأجور، يكافئ المتفوق والمبدع.

3. دراسة (Karmelo Bezzina, 2005):

دراسة بعنوان "معرفة الرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات لمدة طويلة في مؤسسات رعاية المسنين" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات لمدة طويلة في مؤسسات رعاية المسنين في مالطا، وطبقت هذه الدراسة على أكبر مؤسسة لرعاية المسنين في مالطا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عدم رضا وشعور بالحيرة واحترام منخفض للذات من قبل الممرضات نتيجة للعمل الشاق والتحديات الصعبة للعمل، وأشارت النتائج إلى أنه يجب على الإدارة أن تجد حلاً لمشكلة نقص الكادر من الممرضات لتغطية إجازاتهم، وأوصت الدراسة بحل مشكلة نقص الممرضات، مع التركيز على حاجاتهم في العمل، والتركيز على استمرارية التطوير المهني الذي تحتاجهن الممرضات، مع زيادة عدد المتدربات الجدد.

4. دراسة (Kristin L. Straiter, 2004):

دراسة بعنوان "دراسة أثر الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين وأثرها على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي"، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين، وبين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وطبقت هذه الدراسة على (117) مدير مبيعات يعملون في مستودع للأدوية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي، كما توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين الثقة القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الالتزام التنظيمي، وذلك من خلال معطيات مسحية جمعت من (117) مدير مبيعات يعملون في مستودعات للأدوية، ولم يثبت دور الجنس كمتغير متوسط في إيجاد أي علاقة، وأوصت الدراسة بتحديد نمط الإشراف، وتوصيف المهام وتحديد الواجبات.

5. دراسة (Ghada El-Kot, 2004):

دراسة بعنوان "تحليل أثر سمات العمل والرضا الوظيفي، ومدى إدراك العاملين لأدائهم الوظيفي في بيئة العمل المصرية"، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد العمل، والرضا الوظيفي، ومدى إدراك العاملين لأثر ذلك على أدائهم في بيئة العمل المصرية، وتمثلت عينة الدراسة في (167) فرداً يعملون في ثلاث منظمات صناعية في مصر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية بعض مكونات سمات العمل على البعض الآخر في التأثير على إدراك الأفراد

لأدائهم في العمل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لبعض العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل والتي يجب أن يتم التركيز عليها في البيئة المصرية وهي بعض مكونات سمات العمل مثل الاستقلالية في أداء العمل، وتحديد طبيعة المهام، ومدى توفر المعلومات المرتدة، وأوضحت الدراسة أيضاً أهمية التركيز علي العلاقات مع الآخرين، ومدى توفر فرص للصدقة أثناء العمل، وأشارت النتائج إلى أهمية بعض العناصر المرتبطة بالرضا عن العمل والتي من بينها: مدى الارتياح لأداء العمل، ودرجة الصعوبة التي تتسم بها المهام، ومدى توفر الحوافز المالية والترقيات في التأثير على مدى إدراك الأفراد لأدائهم فيما يتعلق بدرجة المشاركة والانتماء، وأوصت الدراسة بأنه يجب على الإدارة تصميم الوظائف بطريقة معينة والتي يجب أن تركز على متغيرات، مثل تحديد المهمة، الأداء الذاتي، والتغذية الراجعة مع الموظفين والمتعلقة بتقدمهم، ويجب على المدراء أن يدركوا أن هناك اعتبارات معينة يجب أخذها بالأهمية مثل المكان المريح، والمهام التي تحمل طابع التحدي.

6. دراسة (Venron, 2003):

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي للعاملين في محطة الراديو والتلفزيون" حيث أجريت الدراسة على العاملين في قطاع الأخبار في محطة الإذاعة والتلفزيون التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث عينة مكونة من (414) موظفاً وموظفة من العاملين في المحطة، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين وصلت نسبته إلى (75%)، وتعتبر نسبة جيدة، وتبين أيضاً أن الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين يزداد مع عمر الأفراد، وقد أوضحت الدراسة أن (48%) من عينة الدراسة تشعر برضا وظيفي عالي عن المرتب، بينما (49%) من العينة تشعر برضا متوسط عن المرتب، هذا، وقد بينت الدراسة بعض العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي دون أن تبين تأثير هذا الرضا على العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الأشياء التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لتحقيق الرضا الوظيفي وهي: (استعمال قدرات الفرد - إعطاء الفرد الفرصة في الإبداع - المبادرة في العمل - شعور الفرد بالأمن الوظيفي).

7. دراسة (Kofi Fred Asiedu, 2002):

دراسة بعنوان "الخصخصة والأجر والرضا الوظيفي"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الخصخصة والراتب على الرضا الوظيفي بالتطبيق على شركات غانا الأفريقية، وأشارت نتائج هذه الدراسة أن المشاريع الخاصة تدفع أجور أعلى من المؤسسات الحكومية وقد تبين ذلك في موضوع مستويات الرضا الجزئي، "الأمان في العمل، والأمن الوظيفي، وفرص التدريب" وتبين أن الأمان في العمل لا يتحسن مع الخصخصة، أما الأمن الوظيفي فقد وجد أنه يزداد مع التخصص، فقد أوضحت الدراسة أن العمال في المشاريع الخاصة أكثر أمناً في وظائفهم عن المؤسسات الحكومية، وبالتالي فإن الانتقال من المؤسسة الحكومية إلى المؤسسة الخاصة يعتبر تهديد للأمن الوظيفي، والنتائج أظهرت أن فرص التدريب لم تتحسن مع الخصخصة، بينما كانت هذه الفرصة متاحة أكثر في ظل المؤسسات الحكومية، وأوصت الدراسة بزيادة فرص التدريب في المؤسسات الخاصة، وتحسين الأجور في القطاع الحكومي.

8. دراسة (Warn, Fairbrother, 2001):

دراسة بعنوان "أبعاد العمل، وضغوطاته، والرضا الوظيفي"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد العمل، وضغوطاته، والرضا الوظيفي لعينة من مائة متدرب بحري، دلت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة غير متأكدة ما هو مستقبلها الوظيفي، كما أنها لا تحصل على وجبات طازجة، بل كثيراً ما تفقد وجباتها، كذلك فإن نسبة كبيرة ترى أن وجودها في فرق عمل دعم لأهدافها الخاصة، ولكن عملها في هذه الفرق أدى إلى صراع هام مع أئدادها، كما أن العينة المبحوثة ترى أن المسئول يحترم المتدرب، ويزوده بالتغذية الراجعة عن مستوى إنجازاته، أما البيئة المادية فهي غير ملائمة، حيث يعتبر المتدربون أن المهام التدريبية قد أنجزت في ظروف باردة جداً، وأن منطقة نومهم مزدحمة بالسكان وفي درجة حرارة غير مريحة، كما دلت النتائج أن ضغط العمل يتزامن مع عدم وضوح الدور المطلوب من المتدرب خلال العمل، وضعف العلاقات الشخصية بين المتدربين، وانفصال المتدرب عن العائلة والأصدقاء، وهذه العوامل أثرت سلباً على رضا المتدربين، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل المادية، من إضاءة وتهوية وسكن وغذاء وتدفئة.

تعقيب علي الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة الفلسطينية والعربية والأجنبية، لاحظ الباحث وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسات العامة والخاصة بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين والعوامل التي تؤثر فيه، وذلك لأهمية موضوع الرضا من خلال علاقته بالعمل، وقد قام العديد من الباحثين بدراسة موضوع الالتزام التنظيمي لأهميته في الحفاظ علي الكادر البشري المميز، ولحجم الخسائر التي يسببها ترك العمل، ولحد علم الباحث فلم يجد دراسة فلسطينية تتناول بالبحث علاقة الرضا الوظيفي بالاستمرار في العمل وكذلك الالتزام التنظيمي، ولم يتناول أحد بالبحث قياس مستوى الرضا الوظيفي في المنظمات الصحية غير الحكومية في قطاع غزة، وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراسة أجراها (حجاج، 2007) حول قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، ولكن الاختلاف كان في أن دراسة حجاج تتناول قطاع حكومي، وكذلك في طريقة أخذ عينة الدراسة، وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراسة أجرتها الباحثة (أبو رمضان، 2004) فيما يتعلق بقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكان الاختلاف في أن دراسة أبو رمضان تناولت الجامعات الفلسطينية وهذا يختلف في طبيعة تقديم الخدمة، وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراسة أجرتها الباحثة (دياب، 2002) حول قياس الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان في وزارة الصحة والمؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة ولكن الاختلاف كان في تناول جزء بسيط من الكادر الصحي وهم أطباء الأسنان، في حين أن هذه الدراسة تتناول بالبحث جميع العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، أما في الدراسات العربية فقد تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (الحيدر، 2005) في قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض من ممرضين وممرضات، أما أوجه الاختلاف فأبرزها أن هذه الدراسة تخص بالبحث مؤسسة صحية غير حكومية بكامل طاقمها، أما الأخرى فتشمل ممرضين وممرضات ووزارة الصحة الحكومية في مدينة الرياض، وكذلك يوجد تشابه في دراسة (المدلج، 2003) والتي قاست مستوى الرضا لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية، ولكنها تختلف مع هذه الدراسة بأنها دراسة عسكرية تم تطبيقها على الخدمات الطبية العسكرية وما لهذا الاختلاف في القوانين والضوابط والأوامر العسكرية. أما فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فيري الباحث بأن هذه الدراسة قد تشابهت مع دراسة (Karmelo, 2005) والتي تدرس الرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات لمدة طويلة في مؤسسة رعاية المسنين، ولكن الاختلاف بينها وبين هذه الدراسة فيتمثل في أفراد الفئة المستهدفة وحاجاتهم الخاصة، وتميزت

هذه الدراسة عن سابقتها في أنها تسلط الضوء علي العوامل المسببة للرضا الوظيفي، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والاستمرارية بالعمل.

الفصل الخامس

المنهجية والإجراءات

مقدمة

- أولاً : منهجية الدراسة
- ثانياً : مجتمع الدراسة
- ثالثاً : عينة الدراسة
- رابعاً : خصائص مجتمع الدراسة
- خامساً : طرق جمع البيانات
- سادساً : أداة الدراسة
- سابعاً : المعالجات الإحصائية
- ثامناً : إجراءات تطبيق الدراسة
- تاسعاً : صدق وثبات الاستبيان

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث عليها في تحليل الدراسة .

أولاً: منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها ، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين المثبتون وغير المثبتون العاملون في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، والذين يعملون في مراكز الاتحاد المنتشرة في القطاع، وعددهم (184) موظف، وكذلك من الذين تركوا العمل بالاتحاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة ، وعددهم (43) كما هو موضح في جدول رقم (4) التالي:

جدول رقم (4)

يوضح عدد موظفي الاتحاد المعنيين بقياس أثر العوامل المسببة لرضاهم الوظيفي علي رغبتهم بالاستمرار بالعمل في الاتحاد

الإجمالي	مركز صحي العودة		مركز القدس		مركز الخيرية		مركز اللحيان		مستشفى العودة		المكتب الرئيسي			
	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل	ترك العمل	يعمل		
17	98	3	8	2	4	2	5	3	5	5	63	2	13	العاملين المثبتين
26	86	4	4	2	6	2	10	5	14	11	48	2	4	العاملين غير المثبتين
43	184	7	12	4	10	4	15	8	19	16	111	4	17	الإجمالي

المصدر : - قسم شؤون الموظفين ، اتحاد لجان العمل الصحي، 2007 .

ثالثاً: عينة الدراسة:

تم اعتماد طريقة العينة الشاملة في اختيار عينة الدراسة، وقد شملت العينة جميع العاملين المثبتين في الاتحاد في جميع مراكزه في قطاع غزة والبالغ عددهم (184)، وكذلك الذين تركوا العمل خلال السنوات الثلاث الأخيرة والبالغ عددهم (43) أي ما مجموعه (227)، وقد قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) علي عينة استطلاعية مكونة من (27) فرداً ، وتم إجراء اختبار الصدق والثبات لها، وبعد ذلك تم استبعادها من مجتمع الدراسة، ثم قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة علي أفراد العينة المتبقية وعددهم (200)، وتمكن الباحث من استعادة (181) استبانة مكتملة البيانات، منها (147) استبانة من الموظفين الذين مازالوا يعملون في الاتحاد، و(34) من الموظفين الذين تركوا العمل بالاتحاد، مما يمثل نسبة (90.5%) من إجمالي الاستبانات التي تم توزيعها، وهذه العينة هي التي خضعت للتحليل في هذه الدراسة.

رابعاً: خصائص عينة الدراسة:

الجدول التالية تبين خصائص عينة الدراسة كالتالي:

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	84	46.4
أنثى	97	53.6
المجموع	181	100.0

يبين جدول رقم (5) أن 46.4% من عينة الدراسة من الذكور، و 53.6% من عينة الدراسة من الإناث، ويعزو الباحث ذلك إلي طبيعة الخدمات التي يقدمها الاتحاد والتي يفضل فيها عمل الإناث عن الذكور وخاصة من فئة التمريض والأطباء، ولطبيعة المجتمع الفلسطيني وقيمه الإسلامية المحافظة فيما يتعلق بخصوصية علاج النساء .

جدول رقم(6)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	28	15.5
26-35	91	50.3
36-45	42	23.2
46 سنة فأكثر	20	11.0
المجموع	181	100.0

يبين جدول رقم (6) أن 15.5% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 25 سنة فأقل، و 50.3% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 26-35 سنة، و 23.2% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 26-45 سنة، و 11.0% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 46 سنة فأكثر، ويعزو الباحث ذلك إلي بحث الخريجين عن أماكن مميزة تلبي طموحهم وتطلعاتهم الوظيفية بعد التخرج، وكذلك إلي ثبات وتوسع عمل الاتحاد والحاجة المتواصلة للأيدي العاملة وخصوصاً بعد افتتاح مستشفى العودة في محافظة شمال غزة .

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
72.4	131	متزوج
21.5	39	أعزب
6.1	11	غير ذلك
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (7) أن 72.4% من عينة الدراسة متزوجين، و 21.5% من عينة الدراسة (أعزب) و 6.1% من عينة الدراسة غير ذلك، ويعزو الباحث ذلك إلي الوصول لحالة الاستقرار الاجتماعي، وذلك بعد التخرج والحصول علي عمل والانتقال إلي تكوين أسرة، وهذا يتناسب مع الفئات العمرية لعينة الدراسة .

جدول رقم (8)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد أفراد الأسرة

النسبة المئوية	التكرار	عدد أفراد الأسرة
18.8	34	لا يوجد
22.7	41	1-3 فرد
31.5	57	4-6 فرد
27.1	49	6 فما فوق
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (8) أن 18.8% من عينة الدراسة لا يوجد لديهم أسر، و 22.7% من عينة الدراسة تراوح عدد الأفراد في أسرهم بين 1-3 فرد، و 31.5% من عينة الدراسة تراوح عدد الأفراد في أسرهم بين 4-6 أفراد، و 27.1% من عينة الدراسة بلغ عدد الأفراد في أسرهم 6 أفراد فأكثر، ويمكن ربط ذلك أيضاً بالفئات العمرية للعينة والحالة الاجتماعية .

جدول رقم(9)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
2.2	4	دكتوراه
7.7	14	ماجستير
6.1	11	دبلوم عالي
42.5	77	بكالوريوس
41.4	75	دبلوم فما دون.
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (9) أن 2.2% من عينة الدراسة من حملة الدكتوراه، و 7.7% من عينة الدراسة من حملة الماجستير، و 6.1% من عينة الدراسة من حملة الدبلوم العالي، و 42.5% من عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، و 41.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم فما دون، ويعزو الباحث ذلك لأن الحاجة الأكبر للموظفين من حملة البكالوريوس وذلك لطبيعة العمل بالاتحاد وطبيعة الخدمات التي يقدمها، وكذلك حاجة الاتحاد للخدمات المساندة والعمالة المدربة من حملة الدبلوم فما دون .

جدول رقم(10)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
47.5	86	5 سنوات فأقل
27.1	49	5-10 سنة
14.9	27	11-15 سنة
10.5	19	16 فما فوق
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (10) أن 47.5% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم 5 سنوات فأقل، و 27.1% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 5-10 سنوات، و 14.9% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 11-15 سنة، و 10.5% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم 16 سنة فأكثر، ويعزو الباحث ذلك إلي توسع عمل الاتحاد وإضافة خدمات جديدة، وفتح أقسام جديدة في مستشفى العودة .

جدول رقم(11)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الراتب

النسبة المئوية	التكرار	الراتب
22.1	40	أقل من 800 شيكل
36.5	66	801-1600 شيكل
23.2	42	1601-2400 شيكل
11.6	21	2401-3600 شيكل
6.6	12	3601 شيكل فأكثر
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (11) أن 22.1% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم أقل من 800 شيكل، و 36.5% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 801-1600 شيكل، و 23.2% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 1601-2400 شيكل، و 11.6% من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 2401-3600 شيكل، و 6.6% من عينة الدراسة بلغت رواتبهم 3601 شيكل فأكثر، ويعزو الباحث ذلك لاعتماد الاتحاد علي نظام المكافأة بشكل كبير والذي يتراوح رواتبهم بين أقل من 800 شيكل و 1600 شيكل .

جدول رقم(12)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة الوظيفية
2.2	4	درجة 1
7.2	13	درجة 2
6.1	11	درجة 3
22.1	40	درجة 4
5.0	9	درجة 5
6.1	11	درجة 6
51.4	93	بدون درجة
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (12) أن 2.2% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 1"، و 7.2% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 2"، و 6.1% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 3"، و 22.1% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 4"، و 5.0% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 5"، و 6.1% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " درجة 6"، و 51.4% من عينة الدراسة درجتهم الوظيفية " بدون درجة"، ويعزو الباحث ذلك لأن النظام المالي في الاتحاد يمنح الدرجات للمثبتين فقط، أما بند المكافأة فهم بدون درجة، ومن

الجدير بالذكر أن سلم الرواتب يبدأ من الدرجة السادسة وهي الأدنى إلى الدرجة الأولى وهي الأعلى .

جدول رقم(13)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة الوظيفة
16.0	29	طبيب
26.0	47	ممرض
5.5	10	فني مختبر
2.2	4	صيدلي
2.8	5	فني أشعة
8.3	15	إداري
8.3	15	كاتب
14.9	27	عامل
16.0	29	آخر
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (13) أن 16.0 % من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " طبيب" ، و 26.0% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " ممرض"، و 5.5% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " فني مختبر" ، و 2.2% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " صيدلي"، و 2.8% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " فني أشعة"، و 8.3% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " إداري"، و 8.3% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " كاتب"، و 14.9% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " عامل"، و 16.0% من عينة الدراسة طبيعة وظيفتهم " وظائف أخرى"، ويعزو الباحث ذلك لتكامل الخدمات التي يقدمها الاتحاد، من خلال تقديم الخدمات المساندة اللازمة والضرورية لعمله .

جدول رقم(14)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل الحالي

النسبة المئوية	التكرار	مكان العمل الحالي
81.2	147	داخل الإتحاد
18.8	34	خارج الإتحاد
100.0	181	المجموع

يبين جدول رقم (14) أن 81.2% من عينة الدراسة مكان العمل الحالي لديهم داخل الاتحاد، و 18.8% من عينة الدراسة خارج الاتحاد، ويعزو الباحث ذلك إلى العمر الزمني للاتحاد وهو 23 عاماً، في حين تم أخذ العاملين الذين تركوا أعمالهم خلال السنوات الثلاث الأخيرة والتي مر بها قطاع غزة في أوضاع إقتصادية وسياسية سيئة.

خامساً: طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

1. البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصص وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2. البيانات الثانوية.

قام الباحث بمراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالتعرف على أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، و ينوي الباحث من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و في مجال الدراسة.

سادساً: أداة الدراسة:

وقد تم إعداد الاستبانة(ملحق رقم 1) على النحو التالي:

1. إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
2. عرض الاستبانة على المشرف من أجل إختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
3. تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب النقاش الذي تم مع المشرف.
4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
5. إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما يناسب.
6. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي :

القسم الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع وعينة الدراسة ويتكون من

10 فقرات .

القسم الثاني: يتكون من تسعة مجالات تتناول أثر العوامل المسببة للرضا

الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي

بقطاع غزة كالتالي:

المجال الأول: يناقش ظروف العمل ، ويتكون من 8 فقرات.

- المجال الثاني :** يناقش الاستقرار الوظيفي، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال الثالث :** يناقش الرؤساء والمرؤوسين، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال الرابع :** يناقش الراتب والحوافز، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال الخامس:** يناقش توقعات الفرد، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال السادس:** يناقش قيمة الإنجاز، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال السابع :** يناقش العدالة، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال الثامن :** يناقش الرغبة في الاستمرار بالعمل، ويتكون من 8 فقرات.
- المجال التاسع:** يناقش الأسباب التي تؤدي إلى ترك العمل، ويتكون من 7 فقرات.

وقد كانت الإجابة على كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

التصنيف	راضي بشدة	راضي	متردد	غير راضي	غير راضي بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

سابعاً: المعالجات الإحصائية:

- لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي ، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:
1. النسب المئوية والتكرارات واستخدمت لتحليل المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة .
 2. اختبار طريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة .
 3. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
 4. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات واختبار الفرضيات.
 5. اختبار كولومجروف- سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-Sample K-S) .
 6. اختبار One sample t test لاختبار متوسط عينة واحدة.
 7. اختبار Independent samples t test لاختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.
 8. اختبار One Way ANOVA لاختبار الفروق بين متوسط ثلاث عينات مستقلة.

ثامناً: إجراءات تطبيق الدراسة:

اتبع الباحث الإجراءات التالية في تطبيق الدراسة:

1. قام الباحث بإعداد استبانة للتعرف علي أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي بقطاع غزة .
2. تم الحصول علي موافقة إدارة الإتحاد للحصول علي جميع المعلومات اللازمة للدراسة من قسم شؤون الموظفين في الإتحاد .
3. وزعت الاستبانة علي عينة استطلاعية في جميع مراكز الإتحاد حسب نسبة عدد موظفي كل مركز، وتكونت العينة الاستطلاعية من (27) استبانة وذلك قبل تعميم استخدامها .
4. تم التأكد من سلامة العينة الاستطلاعية .
5. وزعت الاستبانة علي جميع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (200) موظف، وطلب منهم الإجابة علي جميع أسئلة الاستبانة.
6. تم جمع الاستبانات من جميع مراكز الإتحاد المذكورة عن طريق مدراء المراكز ومن خلال بعض الموظفين الذين ساعدوا الباحث علي جمع الاستبانة، وقد استغرقت عملية توزيع وجمع الاستبانات مدة (3) أسابيع .
7. بلغ عدد الاستبانات المستردة (181) استبانة أي ما نسبته 90.5% من إجمالي الاستبانات الموزعة .
8. تم تفرغ البيانات علي نماذج الحاسب الآلي وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

تاسعاً: صدق وثبات الاستبيان:

قام الباحث بتقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالتالي:

صدق فقرات الاستبيان : قام الباحث بالتأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

1) صدق المحكمين :

عرض الباحث الاستبيان على مجموعة من المحكمين(ملحق رقم 2) تألفت من (8) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة القدس _ أبو ديس وجامعة القدس المفتوحة متخصصين في الإدارة والإحصاء وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وبذلك خرج الاستبيان في صورته شبه النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

(2) صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغة 27 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له.

• قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

جدول رقم (15)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لفقراته

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل	
0.006	0.515	أوقات الراحة أثناء الدوام	11	ظروف العمل
0.009	0.490	وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات	12	
0.013	0.472	ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة	13	
0.021	0.442	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة	14	
0.001	0.595	نظافة مكان العمل	15	
0.002	0.575	ظروف الأمن والسلامة	16	
0.001	0.620	ساعات ومواعيد العمل	17	
0.001	0.605	المرافق الصحية في مكان العمل	18	
0.001	0.589	توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي	19	الاستقرار الوظيفي
0.001	0.589	الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الاتحاد	20	
0.049	0.383	حجم مكافأة نهاية الخدمة	21	
0.036	0.413	النسبة المقطعة من الراتب للدخار	22	
0.016	0.466	النسبة التي يساهم فيها الاتحاد للدخار	23	
0.015	0.464	صندوق الضمان الاجتماعي في الاتحاد	24	
0.002	0.570	الأمان المستقبلي في حالة التقاعد	25	
0.023	0.436	نظام الادخار المتبع في الاتحاد بشكل عام	26	
0.006	0.514	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	27	الرؤساء والمرؤسين
0.000	0.783	التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة	28	
0.001	0.622	حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين	29	
0.000	0.751	رئيسي يفوضني لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل	30	
0.000	0.721	يعترف الرؤساء ويقدرون ما أقوم به من عمل	31	
0.001	0.621	يسرنني ما أجده من تعاون مع زملائي	32	
0.019	0.449	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	33	
0.000	0.644	تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل	34	
0.006	0.512	الراتب يتناسب مع وضعي	35	الراتب والحوافز
0.001	0.597	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	36	
0.001	0.601	يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	37	
0.002	0.573	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	38	
0.007	0.508	الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	39	
0.004	0.534	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	40	
0.001	0.616	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	41	
0.000	0.668	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	42	

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرة	مسلسل	
0.000	0.655	الفرص متاحة للتدريب	43	توقعات الفرد - ما يطمح له الفرد
0.000	0.671	يهيئ العمل فرص لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العمل	44	
0.000	0.717	يتيح العمل فرص التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	45	
0.000	0.683	أتوقع الحصول على تدريب يتناسب مع طبيعة المهنة	46	
0.000	0.678	أتوقع الحصول على فرص تعليمية متطورة	47	
0.000	0.637	أتوقع التقدم في العمل بشكل جيد	48	
0.000	0.645	العمل يمنحني المكانة الاجتماعية اللائقة	49	
0.006	0.513	أتوقع مستقبلاً أفضل في الاتحاد	50	
0.010	0.494	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في الاتحاد	51	
0.008	0.509	أشعر أن عملي في الاتحاد مؤشراً على كفاءتي	52	
0.008	0.502	أشعر بالارتباط الاجتماعي والأسري مع الجمهور	53	
0.009	0.495	أشعر بالراحة النفسية وأنا أساعد المرضى وأخدمهم	54	
0.017	0.456	مهنتي مرتبطة بالجانب الإنساني	55	
0.003	0.565	أشعر بقيمة مشاركتي في انجاز الخطة الصحية الوطنية	56	
0.002	0.592	أشعر أن عملي في الاتحاد يساهم في تحقيق ذاتي	57	
0.018	0.459	أشعر أن مشاركتي ايجابية في تقدم ورقي المجتمع	58	
0.000	0.704	نظام العمل في الاتحاد عادل	59	العدالة
0.000	0.702	يوجد عدالة في الحصول على الترقية	60	
0.001	0.590	يوجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين	61	
0.002	0.583	يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت	62	
0.000	0.661	الموظفون في الاتحاد يعاملون بالمساواة	63	
0.000	0.807	طريقة تقويم الأداء صحيحة وعادلة	64	
0.000	0.666	يوجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية	65	
0.001	0.603	إتاحة الفرص في الوصول للمعلومات الخاصة بفرص التطور	66	
0.030	0.425	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً	67	الرضا في الاستمرار بالعمل خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد
0.001	0.582	العمل يوفر فرص النمو والتطور والرفي	68	
0.000	0.728	أنا راضي ومرتاح بالعمل	69	
0.017	0.454	لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الاتحاد علي النجاح	70	
0.014	0.469	الاتحاد مهم ويستحق الاستمرار بالعمل فيه	71	
0.040	0.398	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل إلي للاحتفاظ بالعمل الحالي	72	
0.000	0.674	تنطبق قلبي الشخصية مع قيم الاتحاد	73	
0.002	0.566	يوفر الاتحاد مزايا غير متوفرة في عمل آخر	74	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361
جدول رقم (15) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق البنائي لمجالات الاستبانة

جدول رقم (16)

الصدق البنائي لمجالات الدراسة

المجال	محتوى المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	ظروف العمل	0.553	0.003
الثاني	الاستقرار الوظيفي	0.678	0.000
الثالث	الرؤساء والمرؤوسين	0.804	0.000
الرابع	الراتب والحوافز	0.740	0.000
الخامس	توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	0.817	0.000
السادس	قيمة الاجاز	0.555	0.003
السابع	العدالة	0.796	0.000
الثامن	الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد) .	0.713	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361. جدول رقم (16) يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، والذي يبين أن محتوى كل مجال من مجالات الاستبيان له علاقة قوية بهدف الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 والتي تساوي 0.361 .

ثبات الاستبانة Reliability:

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

• طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم استخدام طريقة التجزئة النصفية لقياس معامل الثبات للاستبانة.

جدول رقم (17)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المجال	محتوى المجال	معامل الارتباط	معامل الثبات	مستوى المعنوية
الأول	ظروف العمل	0.6478	0.78626	0.000
الثاني	الاستقرار الوظيفي	0.5554	0.7142	0.000
الثالث	الرؤساء والمرؤوسين	0.8366	0.9110	0.000
الرابع	الراتب والحوافز	0.8726	0.9320	0.000
الخامس	توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	0.8089	0.8944	0.000

0.000	0.8101	0.6808	قيمة الإنجاز	السادس
0.000	0.9273	0.8644	العدالة	السابع
0.000	0.7857	0.6470	الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	الثامن
0.000	0.9235	0.8579	جميع المجالات	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 28 تساوي 0.361

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل محور من محاور الاستبانة، وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r+1}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين الجدول رقم (17) أن هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبيان وقد تراوحت بين 0.7858 و 0.9320 وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لجميع الفقرات 0.923 .

طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات

جدول رقم (18)

معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المجال	محتوى المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
الأول	ظروف العمل	8	0.8445
الثاني	الاستقرار الوظيفي	8	0.8325
الثالث	الرؤساء والمرؤوسين	8	0.8938
الرابع	الراتب والحوافز	8	0.9168
الخامس	توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	8	0.9159
السادس	قيمة الإنجاز	8	0.8323
السابع	العدالة	8	0.9398
الثامن	الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	8	0.8269
جميع الفقرات		71	0.9677

بين جدول رقم (18) أن معاملات الثبات مرتفعة لمحاور الاستبانة وقد تراوحت بين 0.8269 و 0.9168 وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي لجميع الفقرات 0.9677، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الفصل السادس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

أولاً : اختبار التوزيع الطبيعي

ثانياً : تحليل فقرات الدراسة

ثالثاً : تحليل الفرضيات

أولاً : اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S))
يستخدم اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

جدول رقم (19)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المجال	عنوان المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	ظروف العمل	8	1.021	0.248
الثاني	الاستقرار الوظيفي	8	1.288	0.073
الثالث	الرؤساء والمرؤوسين	8	1.167	0.131
الرابع	الراتب والحوافز	8	0.822	0.509
الخامس	توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	8	1.024	0.245
السادس	قيمة الإنجاز	8	0.792	0.557
السابع	العدالة	8	0.766	0.601
الثامن	الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	8	1.148	0.143
التاسع	أسباب ترك العمل	7	1.051	0.231
جميع الفقرات		71	1.183	0.122

ويوضح الجدول رقم (19) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم أكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانياً : تحليل فقرات الدراسة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي "1.97" عند درجة حرية "180" ومستوى دلالة "0.05" (أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي "1.97-" عند درجة حرية "180" ومستوى دلالة "0.05" (أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 .

1 . تحليل فقرات المجال الأول: ظروف العمل

جدول رقم (20)

تحليل فقرات المجال الأول (ظروف العمل)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
11	أوقات الراحة أثناء الدوام	3.50	1.124	70.06	6.020	0.000
12	وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات	3.34	1.041	66.74	4.320	0.000
13	ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة	3.47	1.076	69.49	5.828	0.000
14	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة	4.11	0.854	82.13	17.298	0.000
15	نظافة مكان العمل	4.24	0.705	84.72	23.374	0.000
16	ظروف الأمن والسلامة	3.74	0.945	74.81	10.538	0.000
17	ساعات ومواعيد العمل	3.78	0.921	75.69	11.463	0.000
18	المرافق الصحية في مكان العمل	3.57	1.116	71.49	6.926	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الأول	3.71	0.562	74.27	17.061	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع فقرات المجال الأول إيجابية حيث أن الوزن النسبي لكل منها أكبر من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة راضون عن " نظافة مكان العمل" بوزن نسبي "84.72%"، و راضون عن " ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة " بوزن نسبي " 82.13%"، و راضون عن " ساعات ومواعيد العمل" بوزن نسبي "75.69%"، و راضون عن " ظروف الأمن والسلامة" بوزن نسبي " 74.81%"، و راضون عن " المرافق الصحية في مكان العمل " بوزن نسبي " 71.49%"، و راضون عن " أوقات الراحة أثناء الدوام" بوزن نسبي " 70.06%"، و راضون عن " ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة" بوزن نسبي " 69.49%"، و راضون عن " وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات" بوزن نسبي " 66.74%" مما يدل على أن ظروف العمل في الاتحاد جيدة .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول 3.71 والانحراف المعياري 0.562، و الوزن النسبي يساوي 74.27% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 17.061 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي

تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على افراد عينة الدراسة راضون عن ظروف العمل في الاتحاد بنسبة 74.27% .

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين " ظروف العمل ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل "، نري أنها تتفق مع كل من دراسة حجاج (2007) التي خلصت إلي أنه يوجد اهتمام كبير بالإمكانات والأدوات، والاهتمام بأمن وسلامة العاملين داخل الوزارة، واختصار عدد ساعات العمل وأثر ذلك علي مستوي الرضا الوظيفي، ودراسة المرنخ (2004) التي خلصت إلي أنه يوجد علاقة بين بيئة العمل المادية ومستوي الرضا الوظيفي، ودراسة أبو رمضان (2004) التي خلصت إلي أن ظروف العمل لها علاقة كبيرة في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين، وعلاقة ذلك بالرغبة في الاستمرار بالعمل، ودراسة المدلج (2003) التي خلصت إلي أهمية ظروف العمل المحيطة علي أداء العاملين وتحسين مستوى رضاهم الوظيفي، ودراسة مساعدة (1999) التي خلصت إلي أهمية توفير ظروف عمل جيدة في تحسين مستوي الرضا الوظيفي، ودراسة (Jessie L. Grant, 2006) التي خلصت إلي أن لظروف العمل علاقة واضحة بمستوي الرضا الوظيفي ولها أثر علي ترك مكان العمل، ودراسة (Warn, Fairbrother, 2001) التي خلصت إلي أن لظروف العمل علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة إلي أن ظروف العمل في الدراسات السابقة تتقارب مع ظروف العمل في الدراسة الحالية رغم خصوصية كل منهما .

2 . تحليل فقرات المجال الثاني: الاستقرار الوظيفي

جدول رقم (21)

تحليل فقرات المجال الثاني (الاستقرار الوظيفي)

رقم	الفقرة	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
19	توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي	2.88	1.218	57.51	1.357	0.176
20	الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الاتحاد	3.35	1.041	66.96	4.498	0.000
21	حجم مكافأة نهاية الخدمة	2.27	1.007	45.31	-9.702	0.000
22	النسبة المقتطعة من الراتب للادخار	3.02	1.217	60.46	0.248	0.804
23	النسبة التي يساهم فيها الاتحاد للادخار	2.88	1.232	57.67	-1.238	0.218
24	صندوق الضمان الاجتماعي في الاتحاد	2.34	1.186	46.78	-7.414	0.000
25	الأمان المستقبلي في حالة التقاعد	2.05	1.127	40.92	11.169	0.000
26	نظام الادخار المتبع في الاتحاد بشكل عام	2.74	1.187	54.80	-2.912	0.004

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
	معدل جميع فقرات المجال الثاني	2.72	0.771	54.37	-4.913	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في الفقرة (20) ايجابية حيث أن الوزن النسبي أكبر من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05، بمعنى أن أفراد العينة راضون عن "الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الاتحاد" بوزن نسبي "66.96%"، وأن آراء أفراد العينة في الفقرات (26,25,24,21) سلبي حيث أن الوزن النسبي لها أقل من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 مما يدل علي أن نسبة رضا أفراد العينة عن هذه الفقرات ضعيفة فهم راضون عن "حجم مكافأة نهاية الخدمة" بوزن نسبي "45.31%"، و راضون عن "صندوق الضمان الاجتماعي في الاتحاد" بوزن نسبي "46.78%"، و راضون عن "الأمان المستقبلي في حالة التقاعد" بوزن نسبي "40.92%"، و راضون عن "نظام الادخار المتبع في الاتحاد بشكل عام" بوزن نسبي "54.80%"، بينما كانت آراء أفراد العينة في الفقرات (23,22,19) محايدة بمعنى أن أفراد العينة غير قادرين علي تكوين رأي حيث أن قيم مستوى الدلالة أكبر من 0.05، فهم راضون عن "توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي" بوزن نسبي "57.51%"، و راضون عن "النسبة المقطعة من الراتب للادخار" بوزن نسبي "60.46%"، و راضون عن "النسبة التي يساهم فيها الاتحاد للادخار" بوزن نسبي "57.67%"،

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني 2.72 والانحراف المعياري 0.771، و الوزن النسبي يساوي 54.37% وهي أقل من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي -4.913 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على عدم رضا العاملين عن الاستقرار الوظيفي في الاتحاد.

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين "الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة" نري أنها تتفق مع كل من دراسة محيسن (2004) التي خلصت إلي أهمية الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي وعلاقته الوثيقة برضا العاملين، ودراسة أبو رمضان (2004) التي خلصت إلي وجود علاقة بين الاستقرار الوظيفي وتحسين مستوى الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل،

ودراسة الحاجة (2003) التي خلصت إلي أن الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي يزيد من مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة مساعدة (1999) التي خلصت إلي أهمية الشعور بالاستقرار الوظيفي في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة (2006 , Jessie L. Grant) التي خلصت إلي أن للأمان الوظيفي علاقة بالاستمرار بالعمل أو تركه، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة إلي أن الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي هي حاجة داخلية يشعر بها كل فرد يعمل في أي منظمة حكومية أو خاصة ويعمل علي إشباع هذه الحاجة .

3 . تحليل فقرات المجال الثالث: الرؤساء والمرؤوسين

جدول رقم (22)

تحليل فقرات المجال الثالث (الرؤساء والمرؤوسين)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
27	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	4.02	1.059	80.44	12.983	0.000
28	التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة	3.51	1.020	70.28	6.778	0.000
29	حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين	3.06	1.175	61.22	0.696	0.487
30	رئيسي يفوضني لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل	3.23	1.160	64.64	2.691	0.008
31	يعترف الرؤساء ويقدرون ما أقوم به من عمل	3.25	1.178	64.97	2.839	0.005
32	يسرني ما أجدته من تعاون مع زملائي	4.06	0.976	81.10	14.547	0.000
33	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	3.50	1.041	70.06	6.494	0.000
34	تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل	3.61	0.940	72.13	8.610	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الثالث	3.53	0.752	70.65	9.526	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع فقرات المجال الثالث ايجابية حيث أن الوزن النسبي لكل منها أكبر من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة راضون عن "يسرني ما أجدته من تعاون مع زملائي" بوزن نسبي "81.10%"، و راضون عن "يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل" بوزن نسبي "80.44%"، و راضون عن "تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل" بوزن نسبي "72.13%"، و راضون عن "التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة" بوزن نسبي "70.28%"، و راضون عن "هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل" بوزن نسبي

70.06%، و راضون عن "يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل" بوزن نسبي " 64.97%، و راضون عن "رئيسي يفوضني لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل" بوزن نسبي " 64.64%، و راضون عن "حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين" بوزن نسبي " 61.22%، مما يدل علي رضا العاملين عن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثالث 3.53 والانحراف المعياري 0.752، و الوزن النسبي يساوي 70.65% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 9.526 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن هناك رضا من قبل العاملين عن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين.

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين " الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة " نري أنها تتفق مع كل من دراسة المرئخ (2004) التي خلصت إلي أنه يوجد أهمية للعلاقة بين صاحب العمل والأجير في المنشأة، وتوفير بيئة عمل جيدة تقوم علي أساس الاحترام والتقدير المتبادل وعلاقة ذلك بتحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، ودراسة أبو رمضان (2004) التي خلصت إلي أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين لها دور كبير في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة السبحاني (2004) التي خلصت إلي أن زيادة تفويض السلطة من قبل الرؤساء للمرؤوسين تحسن من مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة (Jessie L. Grant, 2006) التي خلصت إلي أن الإشراف الجيد له علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل أو تركه، ودراسة (Kristin L. Straiter, 2004) التي خلصت إلي انه يوجد علاقة وطيدة بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين والرضا الوظيفي، ودراسة (Ghada El-Kot, 2004) التي خلصت إلي أهمية التركيز علي العلاقات مع الآخرين وأثرها على الرضا الوظيفي، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة إلي أن معظم هذه الدراسات أجريت علي قطاعات أهلية وقطاعات خاصة، والتي تتميز فيها علاقة الرؤساء بالمرؤوسين بروح التفاهم والتعاون أكثر من القطاعات الحكومية الرسمية .

4 . تحليل فقرات المجال الرابع: الراتب والحوافز

جدول رقم (23)

تحليل فقرات المجال الرابع(الراتب والحوافز)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
35	الراتب يتناسب مع وضعي	2.53	1.136	50.67	-5.514	0.000
36	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	2.07	0.937	41.33	-13.362	0.000
37	يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	2.29	1.214	45.84	-7.780	0.000
38	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	2.48	1.160	49.67	-5.975	0.000
39	الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	2.53	1.121	50.67	-5.587	0.000
40	يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	2.53	1.126	50.67	-5.562	0.000
41	الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	2.85	1.171	57.09	-1.659	0.099
42	يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	1.81	0.928	36.11	-17.266	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الرابع	2.39	0.815	47.77	10.072	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (23) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع فقرات المجال الرابع سلبية لأن الوزن النسبي أقل من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 فهم راضون عن "الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل" بوزن نسبي "57.09%"، و راضون عن "الراتب يتناسب مع وضعي" بوزن نسبي "50.67%"، و راضون عن "الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به" بوزن نسبي "50.67%"، و راضون عن "يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها" بوزن نسبي "50.67%"، و راضون عن "الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة" بوزن نسبي "49.67%"، و راضون عن "يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة" بوزن نسبي "45.84%"، و راضون عن "يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة" بوزن نسبي "41.33%"، و راضون عن "يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة" بوزن نسبي "36.11%" مما يدل علي أن الاتحاد لا يراعي الظروف الاقتصادية التي يمر بها قطاع غزة، ولا بد للاتحاد من إعادة تقييم سلم الرواتب المعمول به .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الرابع 2.39 والانحراف المعياري 0.815، و الوزن النسبي يساوي 47.77 % وهي أقل من الوزن النسبي المحايد

" 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي -10.072 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن العاملين غير راضين عن الرواتب والحوافز المقدمة لهم .

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين " الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة "، نري أنها تتفق مع كل من دراسة حجاج (2007) التي خلصت إلي أن الحوافز المادية لها أهمية كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ودراسة محيسن (2004) التي خلصت إلى أن الراتب يعتبر من العناصر المهمة جداً في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين، ودراسة أبو رمضان (2004) التي خلصت إلى أن الراتب الشهري له علاقة مباشرة بتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين وأثر ذلك علي رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل، ودراسة علاونة،ندي (2004) التي خلصت إلى أن نظام الحوافز والأجور والترقيات انعكس بشكل سلبي علي رضا العاملين ورغبتهم بالاستمرار بالعمل، ودراسة دياب (2002) التي خلصت إلى أن نظام الحوافز والمكافآت عامل مهم ومؤثر في درجة الرضا الوظيفي لدي أطباء الأسنان في قطاع غزة، ودراسة القدومي وخضر (1998) التي خلصت إلى أهمية الحوافز المادية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين في الأنشطة الرياضية، ودراسة الوزان (2006) التي خلصت إلى أن معظم أفراد الدراسة غير راضين عن الجوانب المتعلقة بالأجور، ودراسة السعودي (2005) التي خلصت إلى أن نظام الرواتب والترقيات له علاقة مباشرة في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين، و دراسة العوفي (2005) التي خلصت إلى أن قيم المكافأة لها تأثير ايجابي علي الالتزام التنظيمي من قبل العاملين بالمؤسسة، ودراسة عادل (2005) التي خلصت إلى أن نظام التعويضات الفندقية من العوامل المؤثرة في رضا العاملين، ودراسة أبو السكر (2000) التي خلصت إلى أن الحوافز المادية و المعنوية لها أثر كبير علي تحسين مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة (Ing. Chung Huang, 2006) التي خلصت إلى أن المقابل المادي وسرعة الحصول علي الترقية تؤثر علي بقاء الموظفين في عملهم، واختلفت النتيجة عما خلصت إليه دراسة عادل (2005) إلى أن الحوافز غير المادية لها أثر أكبر من الحوافز المادية، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة إلى أن الرواتب والحوافز هي الحافز الرئيسي الأول والذي يدفع العاملين للاستمرار بالعمل في أماكن عملهم سواء كانت في القطاع الخاص أم الحكومي، وقد يعود الاختلاف بين دراسة عادل (2005) والدراسة الحالية إلى أن دراسة عادل تتحدث عن القطاع الفندقي كقطاع خاص يتميز بقوانينه والتي تميزه عن القطاع الأهلي والذي تتناوله الدراسة الحالية وهو القطاع الصحي الأهلي .

5 . تحليل فقرات المجال الخامس: توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)

جدول رقم (24)

تحليل فقرات المجال الخامس(توقعات الفرد) (ما يطمح له الفرد)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
43	الفرص متاحة للتدريب	3.28	1.107	65.64	3.424	0.001
44	يتهيئ العمل فرص لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العمل	3.33	1.144	66.52	3.832	0.000
45	يتيح العمل فرص التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	3.59	1.064	71.82	7.475	0.000
46	أتوقع الحصول على تدريب يتناسب مع طبيعة المهنة	3.38	1.081	67.51	4.674	0.000
47	أتوقع الحصول على فرص تعليمية متطورة	3.08	1.157	61.55	0.899	0.370
48	أتوقع التقدم في العمل بشكل جيد	3.67	0.977	73.48	9.283	0.000
49	العمل يمنحني المكانة الاجتماعية اللائقة	3.83	1.059	76.57	10.533	0.000
50	أتوقع مستقبلا أفضل في الاتحاد	3.57	1.096	71.49	7.053	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الخامس	3.47	0.854	69.32	7.347	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (24) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في الفقرات (43,44,45,46,48,49,50) ايجابية حيث أن الوزن النسبي لكل منها أكبر من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة راضون عن " العمل يمنحني المكانة الاجتماعية اللائقة " بوزن نسبي " 76.57%", و راضون عن " أتوقع التقدم في العمل بشكل جيد " بوزن نسبي " 73.48%", و راضون عن " يتيح العمل فرص التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل " بوزن نسبي " 71.82%", و راضون عن " أتوقع الحصول على تدريب يتناسب مع طبيعة المهنة " بوزن نسبي " 67.51%", و راضون عن " يهيئ العمل فرص لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العمل " بوزن نسبي " 66.52%", و راضون عن " الفرص متاحة للتدريب " بوزن نسبي " 65.64%", و راضون عن " أتوقع مستقبلا أفضل في الاتحاد " بوزن نسبي " 71.49%", بنما كانت آراء أفراد العينة في الفقرة (47) محايدة بمعنى أن أفراد العينة غير قادرين علي تكوين رأي ، حيث أن الوزن النسبي أكبر من "60%"

وقيمة مستوي الدلالة أكبر من 0.05 فهم راضون عن " أتوقع الحصول على فرص تعليمية متطورة " بوزن نسبي " 61.55% "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الخامس 3.47 والانحراف المعياري 0.854 ، و الوزن النسبي يساوي 69.32% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 69.32 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على رضا العاملين عن توقعاتهم تجاه الاتحاد .

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين " توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) و رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة " ، نري أنها تتفق مع كل من دراسة الحيدر (2005) التي خلصت إلى أن نظرة المجتمع الإيجابية للعاملين بالقطاع الصحي ايجابية ، وإمكانية الظهور بالمجتمع وكلاهما يحسنان من مستوى الرضا الوظيفي ، ودراسة خزاولة (1997) التي خلصت إلى أن المكانة الاجتماعية والتقدير تؤيدان إلي تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين، واختلفت النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة (Kofi Fred Asiedu, 2002) من أن فرص التدريب متاحة أكثر في ظل المؤسسات الحكومية، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة لأنها تناولت القطاع الصحي، والتركيز على شريحة من الموارد البشرية شملت الأطباء والمرضى والذي ينظر لهم المجتمع نظرة احترام، وقد يعود الاختلاف مع دراسة (Kofi Fred Asiedu, 2002) لتناولها مجتمع مختلف تماماً عن مجتمع الدراسة فقد تم تطبيق الدراسة علي شركات غانا الإفريقية ، وهناك اختلاف كبير بين مجتمعي الدراسة .

6 . تحليل فقرات المجال السادس: قيمة الانجاز

جدول رقم (25)

تحليل فقرات المجال السادس(قيمة الانجاز)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
51	أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في الاتحاد	4.24	0.796	84.80	20.856	0.000
52	أشعر أن عملي في الاتحاد مؤشراً على كفاءتي	4.26	0.765	85.14	21.982	0.000
53	أشعر بالارتباط الاجتماعي والأسري مع	4.23	0.763	84.58	21.553	0.000

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
	الجمهور					
54	أشعر بالراحة النفسية وأنا أساعد المرضى وأخدمهم	4.63	0.592	92.53	36.214	0.000
55	مهنتي مرتبطة بالجانب الإنساني	4.64	0.608	92.73	35.695	0.000
56	أشعر بقيمة مشاركتي في إنجاز الخطة الصحية الوطنية	4.25	0.854	85.03	19.615	0.000
57	أشعر بتحقيق ذاتي في العمل	4.39	0.744	87.71	24.931	0.000
58	أشعر بقيمة مشاركتي في تقدم ورقي المجتمع	4.40	0.613	87.93	30.494	0.000
	معدل جميع فقرات المجال السادس	4.37	0.462	87.49	39.834	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (25) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع فقرات المجال السادس ايجابية حيث أن الوزن النسبي لكل منها أكبر من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة راضون عن "مهنتي مرتبطة بالجانب الإنساني" بوزن نسبي "92.73%"، و راضون عن "أشعر بالراحة النفسية وأنا أساعد المرضى وأخدمهم" بوزن نسبي "92.53%"، و راضون عن "أشعر بقيمة مشاركتي في تقدم ورقي المجتمع" بوزن نسبي "87.93%"، و راضون عن "أشعر بتحقيق ذاتي في العمل" بوزن نسبي "87.71%"، و راضون عن "أشعر أن عملي في الاتحاد مؤشراً على كفاءتي" بوزن نسبي "85.14%"، و راضون عن "أشعر بقيمة مشاركتي في إنجاز الخطة الصحية الوطنية" بوزن نسبي "85.03%"، و راضون عن "أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في الاتحاد" بوزن نسبي "84.80%"، و راضون عن "أشعر بالارتباط الاجتماعي والأسري مع الجمهور" بوزن نسبي "84.58%"

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال السادس 4.37 والانحراف المعياري 0.462، و الوزن النسبي يساوي 87.49% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 39.834 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على رضا العاملين في الاتحاد عن قيمة الانجاز المقدم من قبلهم.

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين "قيمة الانجاز ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة"، نرى أنها تتفق مع كل من دراسة الحيدر (2005) التي خلصت إلى أن الثناء الذي يناله الموظف عند إجادته للعمل ونظرة المجتمع الايجابية للعاملين بالقطاع الصحي وإمكانية الظهور في المجتمع هي من الحوافز المعنوية التي تحسن مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة خزاولة (1997) التي خلصت إلى أن مزايا مهنة التمريض والمكانة الاجتماعية والتقدير الذي يحصل عليه العاملون في هذه المهنة تزيد من مستوى رضاهم الوظيفي، ودراسة (Jessie L. Grant, 2006) التي خلصت إلى أن الاعتراف بالجهد له علاقة بالاستمرار بالعمل أو تركه، واختلفت النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة (Karmelo Bezzina, 2005) من حيث الشعور بالحيرة والاحترام المنخفض للذات من قبل الممرضات العاملات لمدة طويلة في مؤسسات رعاية المسنين وأثر ذلك على الرضا الوظيفي، وقد يعود الاتفاق مع هذه الدراسات إلى أنها تتناول مجتمعات قريبة من مجتمع الدراسة الحالية ألا وهو المجتمع الصحي، ولكن في بيئات مختلفة، مما يدل على أن هذا المجتمع له احترام وتقدير عام لدي معظم المجتمعات، وقد يعود الاختلاف مع دراسة (Karmelo Bezzina, 2005) إلى أن هذه الدراسة تتناول حالة خاصة وقطاع أكثر تخصصاً وهو يحتاج إلى رعاية خاصة وهي مؤسسات رعاية المسنين لما لهؤلاء الأشخاص من تعامل خاص عن المرضى العاديين .

7 . تحليل فقرات المجال السابع: العدالة

جدول رقم (26)

تحليل فقرات المجال السابع(العدالة)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
59	نظام العمل في الاتحاد عادل	2.75	1.131	54.92	-3.023	0.003
60	يوجد عدالة في الحصول على الترقية	2.76	1.052	55.14	-3.108	0.002
61	يوجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين	3.29	1.094	65.86	3.601	0.000
62	يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت	2.51	1.129	50.17	-5.828	0.000
63	الموظفون في الاتحاد يعاملون بالمساواة	2.74	1.215	54.75	-2.892	0.004
64	طريقة تقويم الأداء صحيحة وعادلة	3.04	1.021	60.88	0.582	0.561
65	يوجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية	2.70	1.100	54.08	-3.602	0.000

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
	والتطويرية					
66	إتاحة الفرص في الوصول للمعلومات الخاصة بفرص التطور	2.93	1.133	58.67	-0.787	0.432
	معدل جميع فقرات المجال السابع	2.84	0.874	56.79	-2.468	0.015

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (26) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في الفقرة رقم (61) إيجابية حيث أن الوزن النسبي أكبر من "60%" ومستوى المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة راضون عن "يوجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين" بوزن نسبي "65.86%"، بينما كانت آراء أفراد العينة في الفقرات (66,64) محايدة بمعنى أن أفراد العينة غير قادرين علي تكوين رأي حيث أن قيمة مستوي المعنوية أكبر من 0.05، فهم راضون عن "طريقة تقويم الأداء صحيحة وعادلة" بوزن نسبي "60.88%"، و راضون عن "إتاحة الفرص في الوصول للمعلومات الخاصة بفرص التطور" بوزن نسبي "58.67%"، بينما كانت آراء أفراد العينة في الفقرات (65,63,62,60,59) سلبية لأن الوزن النسبي أقل من "60%" ومستوي المعنوية أقل من 0.05 بمعنى أن أفراد العينة لا يشعرون بعدالة في نظام الترقيات والحوافز والمكافآت والفرص التدريبية، فهم راضون عن "يوجد عدالة في الحصول علي الترقية" بوزن نسبي "55.14%"، و راضون عن "نظام العمل في الاتحاد عادل" بوزن نسبي "54.92%"، و راضون عن "الموظفون في الاتحاد يعاملون بالمساواة" بوزن نسبي "54.75%"، و راضون عن "يوجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية" بوزن نسبي "54.08%"، و راضون عن "يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت" بوزن نسبي "50.17%"

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال السابع 2.84 والانحراف المعياري 0.874، و الوزن النسبي يساوي 56.79% وهي أقل من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي -2.468 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على عدم رضا العاملين عن العدالة في الاتحاد فيما يتعلق بنظام الحوافز والترقيات وتوزيع الفرص التدريبية وغيرها .

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة العلاقة بين " العدالة ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة " ، نري أنها تتفق مع كل من دراسة حجاج (2007) التي خلصت إلي ضرورة تطبيق مبدأ العدل والمساواة بين الأفراد وأثر ذلك علي رضا العاملين ورغبتهم بالاستمرار بالعمل، ودراسة محيسن (2004) التي خلصت إلي أهمية العدل والمساواة بين الموظفين وذلك في تحسين درجة الرضا الوظيفي، ودراسة العوفي (2005) التي خلصت إلي أن قيم العدل لها تأثير إيجابي علي الالتزام التنظيمي من قبل العاملين في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، وقد يعود الاتفاق مع الدراسات السابقة إلي أن قيم العدالة قيم عامة يتأثر بها الجميع .

8 . تحليل فقرات المجال الثامن: الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)

جدول رقم (27)

تحليل فقرات المجال الثامن (الرغبة في الاستمرار بالعمل_ خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
67	لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً	4.25	0.710	84.93	21.211	0.000
68	العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقي	3.81	0.808	76.16	12.089	0.000
69	أنا راضى ومرتاح بالعمل	3.65	0.992	73.06	7.899	0.000
70	لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الاتحاد على النجاح	4.32	0.770	86.44	20.756	0.000
71	الاتحاد مهم ويستحق الاستمرار بالعمل فيه	4.32	0.813	86.44	19.644	0.000
72	لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل إلي للاحتفاظ بالعمل الحالي	4.31	0.748	86.16	21.132	0.000
73	تشابه قيمي وتوجهاتي الشخصية مع قيمي وتوجهات الاتحاد	4.03	0.975	80.55	12.730	0.000
74	يوفر الاتحاد مزايا غير متوفرة في عمل آخر	3.46	1.244	69.18	4.459	0.000
	معدل جميع فقرات المجال الثامن	4.02	0.577	80.36	21.318	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "180" تساوي 1.97

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة وإيجاد الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجال والنتائج مبينة في جدول رقم (27) والذي يبين أن آراء أفراد العينة في جميع فقرات المجال الثامن إيجابية حيث أن الوزن النسبي لكل منها أكبر من "60%" ومستوى المعنوية أقل من

0.05 بمعني أن أفراد العينة راضون عن " لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الاتحاد علي النجاح " بوزن نسبي " 86.44%"، و راضون عن " الاتحاد مهم ويستحق الاستمرار بالعمل فيه " بوزن نسبي " 86.44%"، و راضون عن " لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي " بوزن نسبي " 86.16%"، و راضون عن " لا أفكر حاليا في ترك العمل إطلاقا " بوزن نسبي " 84.93%"، و راضون عن " تتشابه قيمي وتوجهاتي الشخصية مع قيم وتوجهات الاتحاد " بوزن نسبي " 80.55%"، و راضون عن " العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقى " بوزن نسبي " 76.16%"، و راضون عن " أنا راضى ومرتاح بالعمل " بوزن نسبي " 73.06%"، و راضون عن " يوفر الاتحاد مزايا غير متوفرة في عمل آخر " بوزن نسبي " 69.18%

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثامن 4.02 والانحراف المعياري 0.577، و الوزن النسبي يساوي 80.36 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 21.318 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على رضا العاملين عن استمرار عملهم في الاتحاد .

وفيما يتعلق بنتيجة دراسة الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)، نري أنها تتفق مع كل من دراسة حنونة (2006) التي خلصت إلي ضرورة العمل الجاد من قبل إدارات الجامعات علي التطوير الوظيفي والعلمي لموظفيها عن طريق الابتعاث أو الدورات التدريبية وورش العمل وأثر ذلك علي الرغبة في الاستمرار بالعمل، ودراسة خزاعلة (1997) والتي أكدت علي أن دور التمريض لا يقل أهمية عن دور الأطباء، ودراسة (Venron,2003) والتي خلصت بضرورة إعطاء الفرد الفرصة في الإبداع.

9 . بالنسبة للذين مازالوا يعملون في الاتحاد، ما أهم الأسباب التي من الممكن أن تجعلك تفكر بترك العمل في الاتحاد في حال توفر فرصة بديلة، وكذلك الذين تركوا العمل بالاتحاد أهم الأسباب وراء تركهم العمل بالاتحاد.

جدول رقم (28)

أسباب ترك العمل

الترتيب	تركوا العمل في الاتحاد	الترتيب	يعملون في الاتحاد	أسباب ترك العمل	مسلسل
6	4.42	6	4.78	عدم ملائمة ظروف العمل	1
1	2.61	1	2.39	تدني فرص الاستقرار الوظيفي	2
7	4.65	7	5.09	العلاقات غير الصحية بين العاملين في الاتحاد	3
2	2.65	2	2.53	تدني مستوي الرواتب والحوافز	4
4	3.61	4	3.74	عدم وجود فرصة للتطور والنمو	5
5	3.87	5	3.87	عدم الشعور بقيمة الإنجاز والعمل داخل الاتحاد	6
3	3.10	3	3.33	عدم توفر العدالة في التعامل مع العاملين في الاتحاد	7

يبين جدول رقم (28) أن أسباب ترك العمل في الاتحاد ترجع للأسباب التالية حسب الأهمية كالتالي:

1. المرتبة الأولى : تدني فرص الاستقرار الوظيفي.
2. المرتبة الثانية : تدني مستوي الرواتب والحوافز.
3. المرتبة الثالثة : عدم توفر العدالة في التعامل مع العاملين في الاتحاد.
4. المرتبة الرابعة : عدم وجود فرصة للتطور والنمو.
5. المرتبة الخامسة : عدم الشعور بقيمة الإنجاز والعمل داخل الاتحاد.
6. المرتبة السادسة : عدم ملائمة ظروف العمل.
7. المرتبة السابعة : العلاقات غير الصحية بين العاملين في الاتحاد.

ولوحظ توافق ترتيب تأثير العوامل بين الذين مازالوا يعملون بالاتحاد والذين تركوا العمل به، وهذا يدل على أن هذه العوامل هامة جداً للجميع ونتيجة لها يتم التفكير بالبحث عن البدائل، ولذلك يجب النظر إلي أن هذه العوامل يجب أن تعطي الاهتمام الكافي من قبل إدارة الاتحاد لما لها من أهمية في الحفاظ على الكادر البشري المميز والذي من خلاله يستطيع الاتحاد أن يتطور في تقديم خدماته.

ثالثاً : اختبار فرضيات الدراسة:

يتمثل اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين ظروف العمل

ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (29)

معامل الارتباط لبيرسون بين ظروف العمل ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي

في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
ظروف العمل	معامل ارتباط بيرسون	0.625
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين ظروف العمل ورغبة العاملين بالاستمرار في العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (29) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.625 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179"، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين ظروف العمل ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الاستقرار

الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع

غزة.

جدول رقم (30)

معامل الارتباط لبيرسون بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل

الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
الاستقرار	معامل ارتباط بيرسون	0.194
الوظيفي	مستوى الدلالة	0.019

181	حجم العينة
-----	------------

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (30) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.194 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.019 وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الاستقرار الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (31)

معامل الارتباط لبيرسون بين الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
الرؤساء والمرؤوسين	معامل ارتباط بيرسون	0.195
	مستوى الدلالة	0.018
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.195 وهي أكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.018 وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الرؤساء والمرؤوسين ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (32)

معامل الارتباط لبيرسون بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
الراتب والحوافز	معامل ارتباط بيرسون	0.227
	مستوى الدلالة	0.006
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (32) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.227 وهي اكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.006 وهي اقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الراتب والحوافز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (33)

معامل الارتباط لبيرسون بين توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	معامل ارتباط بيرسون	0.250
	مستوى الدلالة	0.002
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (33) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي **0.250** وهي اكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.002 وهي اقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

6- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (34)

معامل الارتباط لبيرسون بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
قيمة الانجاز	معامل ارتباط بيرسون	0.519
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (34) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي **0.519** وهي اكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين قيمة الانجاز ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

7- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين العدالة ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

جدول رقم (35)

معامل الارتباط لبيرسون بين العدالة ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة

المجال	الإحصاءات	رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
العدالة	معامل ارتباط بيرسون	0.311
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	181

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" يساوي 0.147

لاختبار العلاقة بين ظروف العمل ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، تم استخدام اختبار الارتباط لبيرسون والنتائج مبينة في جدول رقم (35) والذي يبين أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي 0.311 وهي اكبر من قيمة r (معامل الارتباط) الجدولية والتي تساوي 0.147 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "179" ، كما أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين العدالة ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، طبيعة العمل، مكان العمل)

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات

العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير الجنس

جدول رقم (36)

نتائج تحليل اختبار t للعينات المستقلة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	ذكر	84	3.784	0.554	1.573	0.118
	أنثي	97	3.652	0.566		
الاستقرار الوظيفي	ذكر	84	2.829	0.826	1.803	0.073
	أنثي	97	2.623	0.710		
الرؤساء والمرؤوسين	ذكر	84	3.563	0.742	0.503	0.616
	أنثي	97	3.506	0.763		
الراتب والحوافز	ذكر	83	2.530	0.914	2.182	0.030
	أنثي	97	2.267	0.702		
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	ذكر	84	3.482	0.904	0.234	0.815
	أنثي	97	3.452	0.812		
قيمة الانجاز	ذكر	84	4.412	0.446	1.028	0.306
	أنثي	95	4.341	0.475		
العدالة	ذكر	84	2.923	0.944	1.199	0.232
	أنثي	97	2.767	0.807		
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	ذكر	60	4.129	0.539	1.966	0.051
	أنثي	86	3.940	0.593		
جميع المجالات	ذكر	84	3.425	0.539	1.694	0.092
	أنثي	97	3.298	0.463		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 179 و مستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار t للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين طبقاً لمتغير الجنس، والنتائج مبينة في جدول رقم (36)، والذي يبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المجالات (باستثناء مجال الرواتب والحوافز) اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 عند مستوى دلالة " 0.05" ودرجة حرية " 179"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال من تلك المجالات اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والرؤساء والمرؤوسين، و توقعات الفرد، وقيمة الانجاز، والعدالة، والرغبة في الاستمرار بالعمل) يعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05 .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.694 وهي اقل من قيمة t الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.092 وهي أكبر من 0.05 مما يعني

قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (37)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير العمر

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.475	0.837	0.265	3	0.7964	بين المجموعات	ظروف العمل
		0.317	177	56.1480	داخل المجموعات	
			180	56.9444	المجموع	
0.634	0.572	0.342	3	1.0269	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0.598	177	105.9058	داخل المجموعات	
			180	106.9326	المجموع	
0.533	0.735	0.417	3	1.2509	بين المجموعات	الرؤساء والمرؤوسين
		0.568	177	100.4577	داخل المجموعات	
			180	101.7086	المجموع	
0.106	2.070	1.350	3	4.0493	بين المجموعات	الراتب والحوافز
		0.652	176	114.7561	داخل المجموعات	
			179	118.8054	المجموع	
0.671	0.518	0.380	3	1.1405	بين المجموعات	توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)
		0.735	177	130.0116	داخل المجموعات	
			180	131.1521	المجموع	
0.207	1.534	0.324	3	0.9720	بين المجموعات	قيمة الانجاز
		0.211	175	36.9638	داخل المجموعات	
			178	37.9359	المجموع	
0.750	0.404	0.312	3	0.9362	بين المجموعات	العدالة
		0.772	177	136.6006	داخل المجموعات	
			180	137.5368	المجموع	
0.173	1.686	0.553	3	1.6596	بين المجموعات	الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)
		0.328	142	46.6031	داخل المجموعات	
			145	48.2628	المجموع	
0.449	0.887	0.224	3	0.6732	بين المجموعات	جميع المجالات
		0.253	177	44.7851	داخل المجموعات	
			180	45.4583	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 177) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.66

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (37) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.66 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجتى حرية "3، 177"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين،

الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير العمر عند مستوى دلالة 0.05، ومن هنا فإن العمر ليس له تأثير علي الاختلافات بين عينة الدراسة في النظر إلي العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.887 وهي اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.449 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للعمر.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات

العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (38)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	0.1714	2	0.086	0.269	0.765
	داخل المجموعات	56.7730	178	0.319		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.2483	2	0.124	0.207	0.813
	داخل المجموعات	106.6843	178	0.599		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمؤوسين	بين المجموعات	3.0769	2	1.538	2.776	0.065
	داخل المجموعات	98.6317	178	0.554		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	1.9016	2	0.951	1.440	0.240
	داخل المجموعات	116.9038	178	0.660		
	المجموع	118.8054	180			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	1.2047	2	0.602	0.825	0.440
	داخل المجموعات	129.9474	178	0.730		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	0.3772	2	0.189	0.884	0.415
	داخل المجموعات	37.5587	178	0.213		
	المجموع	37.9359	180			
العدالة	بين المجموعات	0.8194	2	0.410	0.533	0.588
	داخل المجموعات	136.7175	178	0.768		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	0.1332	2	0.067	0.198	0.821
	داخل المجموعات	48.1295	143	0.337		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	0.8640	2	0.432	1.724	0.181
	داخل المجموعات	44.5943	178	0.251		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2، 178) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (38) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.05 عند مستوى دلالة " 0.05 " ودرجتي حرية " 2، 178"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة 0.05 .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.724 وهي اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.181 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للحالة الاجتماعية .

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير عدد الأبناء.

جدول رقم (39)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير عدد الأبناء

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	0.8401	3	0.280	0.883	0.451
	داخل المجموعات	56.1043	177	0.317		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.4039	3	0.135	0.224	0.880
	داخل المجموعات	106.5287	177	0.602		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	0.8840	3	0.295	0.517	0.671
	داخل المجموعات	100.8247	177	0.570		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	8.9135	3	2.971	4.759	0.003
	داخل المجموعات	109.8919	177	0.624		
	المجموع	118.8054	180			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	1.9721	3	0.657	0.901	0.442
	داخل المجموعات	129.1800	177	0.730		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	0.5124	3	0.171	0.799	0.496
	داخل المجموعات	37.4235	177	0.214		
	المجموع	37.9359	180			
العدالة	بين المجموعات	2.1406	3	0.714	0.933	0.426
	داخل المجموعات	135.3962	177	0.765		
	المجموع	137.5368	180			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	0.8396	3	0.280	0.838	0.475
	داخل المجموعات	47.4232	142	0.334		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	0.7470	3	0.249	0.986	0.401
	داخل المجموعات	44.7114	177	0.253		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 177) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.66

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (39) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات (باستثناء مجال الرواتب والحوافز حيث يبين اختبار شففيه في جدول رقم (40) أن الفروق بين فئة " 4-6 أفراد" و " لا يوجد" ولصالح الفئة " لا يوجد") اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.66 عند مستوى دلالة " 0.05" ودرجتى حرية " 3، 177"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال (باستثناء مجال الرواتب والحوافز) اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير عدد الأبناء عند مستوى دلالة 0.05، ويعزى الباحث ذلك إلي المسؤولية الاقتصادية والاجتماعية لتربية الأبناء وتلبية احتياجاتهم وأثر ذلك علي الرواتب والحوافز .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.986 وهي اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.401 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لعدد الأبناء .

جدول رقم (40)

اختبار شففيه للفروق المتعددة طبقا لمتغير عدد الأبناء

المجال	الفروق	لا يوجد	1-3 فرد	4-6 فرد	6 فما فوق
الراتب والحوافز	لا يوجد		-0.016	*0.477	0.395
	1-3 فرد	0.016		0.493	0.411
	4-6 فرد	-0.477*	-0.493		-0.082
	6 فما فوق	-0.395	-0.411	0.082	

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (41)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	0.2197	4	0.055	0.170	0.953
	داخل المجموعات	56.7247	176	0.322		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	2.8513	4	0.713	1.205	0.310
	داخل المجموعات	104.0813	176	0.591		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	1.2188	4	0.305	0.534	0.711
	داخل المجموعات	100.4898	176	0.571		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	3.9514	4	0.988	1.505	0.203
	داخل المجموعات	114.8540	176	0.656		
	المجموع	118.8054	180			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	1.0514	4	0.263	0.356	0.840
	داخل المجموعات	130.1007	176	0.739		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	1.3381	4	0.335	1.590	0.179
	داخل المجموعات	36.5977	176	0.210		
	المجموع	37.9359	180			
العدالة	بين المجموعات	1.9734	4	0.493	0.640	0.634
	داخل المجموعات	135.5635	176	0.770		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	3.8659	4	0.966	3.069	0.018
	داخل المجموعات	44.3968	141	0.315		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	1.2155	4	0.304	1.209	0.309
	داخل المجموعات	44.2429	176	0.251		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (4، 176) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (41) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات (باستثناء مجال الرغبة في الاستمرار في العمل) اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند مستوى دلالة " 0.05" ودرجتى حرية " 4، 176"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال (باستثناء مجال الرغبة في الاستمرار في العمل ويبين اختبار شفبه جدول رقم (42) أن الفروق بين فئة (دبلوم عالي" و "دكتوراه" ولصالح الفئة "دكتوراه") اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرواتب والحوافز) يعزى لمتغير المؤهل

العلمي عند مستوى دلالة 0.05، ويعزي الباحث ذلك إلي أن رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل هي مفروضة عليهم لحاجتهم للعمل وعدم وجود فرص بديلة أخرى. وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.209 وهي اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة لجميع المجالات 0.309 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للمؤهل العلمي.

جدول رقم (42)

اختبار شففيه للفروق المتعددة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	الفروق	دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم فما دون
الرغبة في الاستمرار في العمل (الذين ما زالوا يعملون)	دكتوراه		0.692	0.736*	0.712	0.701
	ماجستير	-0.692		0.044	0.020	0.009
	دبلوم عالي	-0.736*	-0.044		-0.024	-0.035
	بكالوريوس	-0.712	-0.020	0.024		-0.011
	دبلوم فما دون	-0.701	-0.009	0.035	0.011	

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات

العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (43)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	1.6568	3	0.552	1.768	0.155
	داخل المجموعات	55.2876	177	0.312		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.4396	3	0.147	0.244	0.866
	داخل المجموعات	106.4930	177	0.602		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	1.3195	3	0.440	0.776	0.509
	داخل المجموعات	100.3891	177	0.567		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	1.0814	3	0.360	0.539	0.656
	داخل المجموعات	117.7240	176	0.669		
	المجموع	118.8054	179			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	1.3896	3	0.463	0.632	0.595
	داخل المجموعات	129.7625	177	0.733		
	المجموع	131.1521	180			

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
قيمة الانجاز	بين المجموعات	1.7278	3	0.576	2.784	0.042
	داخل المجموعات	36.2080	175	0.207		
	المجموع	37.9359	178			
العدالة	بين المجموعات	2.1363	3	0.712	0.931	0.427
	داخل المجموعات	135.4005	177	0.765		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	4.6021	3	1.534	4.989	0.003
	داخل المجموعات	43.6606	142	0.307		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	1.0198	3	0.340	1.354	0.259
	داخل المجموعات	44.4385	177	0.251		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (3، 177) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.66

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة والنتائج مبينة في جدول رقم (43) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات (باستثناء مجالي قيمة الانجاز، و الرغبة في الاستمرار في العمل) اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.66 عند مستوى دلالة " 0.05" ودرجتى حرية " 3، 177"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال (باستثناء مجالي قيمة الانجاز، و الرغبة في الاستمرار في العمل) ويبين اختبار شفيه جدول رقم (44) أن الفروق بين فئة " 5 سنوات فاقل" و الفئة " 6-10 سنوات" ولصالح الفئة " 5 سنوات فاقل" اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، العدالة) يعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة 0.05، ويعزي الباحث ذلك إلي أن قيمة الإنجاز هو شعور داخلي مرتبط بأحاسيس الفرد وله أثر نفسي كبير ينعكس على عمله ورضاه ويؤثر علي الرغبة في الاستمرار بالعمل، ولذلك يجب الاهتمام بالجانب النفسي من قبل إدارة الاتحاد، وأما بالنسبة للرغبة في الاستمرار بالعمل فهي تدل علي أنه كلما زادت الخبرة وأصبح لدى الموظف تدريب وخبرة أفضل فانه ينتظر الفرصة البديلة السانحة لترك العمل .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.354 وهي اقل من قيمة F الجدولية، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.259 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لسنوات الخبرة .

جدول رقم (44)

اختبار شففيه للفروق المتعددة طبقا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	الفروق	5 سنوات فاقل	10-6 سنوات	15-11 سنة	16 سنة فأكثر
قيمة الانجاز	5 سنوات فاقل		0.211*	0.191	0.154
	10-6 سنوات	-0.211*		-0.020	-0.057
	15-11 سنة	-0.191	0.020		-0.037
	16 سنة فأكثر	-0.154	0.057	0.037	
الرغبة في الاستمرار بالعمل	5 سنوات فاقل		0.291	0.407*	-0.070
	10-6 سنوات	-0.291		0.116	-0.361
	15-11 سنة	-0.407*	-0.116		-0.377
	16 سنة فأكثر	0.070	0.361	0.377	

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات

العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير الراتب.

جدول رقم (45)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير الراتب

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	1.5906	4	0.398	1.264	0.286
	داخل المجموعات	55.3538	176	0.315		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	2.9481	4	0.737	1.247	0.293
	داخل المجموعات	103.9845	176	0.591		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	4.3428	4	1.086	1.963	0.102
	داخل المجموعات	97.3658	176	0.553		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	1.6146	4	0.404	0.603	0.661
	داخل المجموعات	117.1908	175	0.670		
	المجموع	118.8054	179			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	3.6986	4	0.925	1.277	0.281
	داخل المجموعات	127.4535	176	0.724		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	0.9814	4	0.245	1.155	0.332
	داخل المجموعات	36.9544	174	0.212		
	المجموع	37.9359	178			
العدالة	بين المجموعات	5.2427	4	1.311	1.744	0.142
	داخل المجموعات	132.2942	176	0.752		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل	بين المجموعات	1.8317	4	0.458	1.391	0.240
	داخل المجموعات	46.4310	141	0.329		

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
(خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	1.0708	4	0.268	1.061	0.377
	داخل المجموعات	44.3875	176	0.252		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (4، 176) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.41

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة طبقا لمتغير الراتب، والنتائج مبينة في جدول رقم (45) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.41 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجتي حرية "4، 176"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير الراتب عند مستوى دلالة 0.05، وفي ضوء ذلك فإن الراتب ليس له تأثير علي العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 1.061 وهي اقل من قيمة F الجدولية ، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.377 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للراتب .

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات

العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

جدول رقم (46)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير الدرجة الوظيفية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	1.9446	6	0.324	1.025	0.410
	داخل المجموعات	54.9998	174	0.316		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	3.0380	6	0.506	0.848	0.535
	داخل المجموعات	103.8946	174	0.597		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	3.2075	6	0.535	0.944	0.465
	داخل المجموعات	98.5011	174	0.566		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	4.6585	6	0.776	1.177	0.321
	داخل المجموعات	114.1469	174	0.660		
	المجموع	118.8054	180			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	0.9199	6	0.153	0.205	0.975

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	130.2322	174	0.748		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	1.9209	6	0.320	1.529	0.171
	داخل المجموعات	36.0150	174	0.209		
	المجموع	37.9359	180			
العدالة	بين المجموعات	2.7700	6	0.462	0.596	0.733
	داخل المجموعات	134.7668	174	0.775		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	1.6509	6	0.275	0.821	0.556
	داخل المجموعات	46.6118	139	0.335		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	1.2131	6	0.202	0.795	0.575
	داخل المجموعات	44.2453	174	0.254		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (6، 174) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.14

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة طبقاً لمتغير الدرجة الوظيفية، والنتائج مبينة في جدول رقم (46) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.14 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجتى حرية "6، 174"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير الدرجة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05، وفي ضوء ذلك فإن الدرجة الوظيفية ليس لها تأثير على العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.795 وهي اقل من قيمة F الجدولية ، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.575 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى للدرجة الوظيفية .

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير لطبيعة العمل.

جدول رقم (47)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) حسب متغير طبيعة العمل

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	بين المجموعات	2.8714	8	0.359	1.142	0.338
	داخل المجموعات	54.0730	172	0.314		
	المجموع	56.9444	180			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	3.3636	8	0.420	0.698	0.693
	داخل المجموعات	103.5690	172	0.602		
	المجموع	106.9326	180			
الرؤساء والمرؤوسين	بين المجموعات	3.3963	8	0.425	0.743	0.654
	داخل المجموعات	98.3123	172	0.572		
	المجموع	101.7086	180			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	4.2411	8	0.530	0.791	0.611
	داخل المجموعات	114.5643	171	0.670		
	المجموع	118.8054	179			
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	بين المجموعات	1.6251	8	0.203	0.270	0.975
	داخل المجموعات	129.5270	172	0.753		
	المجموع	131.1521	180			
قيمة الانجاز	بين المجموعات	0.8477	8	0.106	0.486	0.865
	داخل المجموعات	37.0882	170	0.218		
	المجموع	37.9359	178			
العدالة	بين المجموعات	3.4742	8	0.434	0.557	0.812
	داخل المجموعات	134.0627	172	0.779		
	المجموع	137.5368	180			
الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد)	بين المجموعات	2.4448	8	0.306	0.914	0.507
	داخل المجموعات	45.8179	137	0.334		
	المجموع	48.2628	145			
جميع المجالات	بين المجموعات	0.8843	8	0.111	0.427	0.904
	داخل المجموعات	44.5740	172	0.259		
	المجموع	45.4583	180			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (8، 172) و مستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات العينات المستقلة طبقاً لمتغير طبيعة العمل، والنتائج مبينة في جدول رقم (47) والتي تبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 1.97 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجتي حرية "8، 172"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة، الرغبة في الاستمرار في العمل) يعزى لمتغير طبيعة العمل عند مستوى دلالة 0.05، وفي ضوء ذلك فإن طبيعة العمل ليس له تأثير علي العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين بالاستمرار بالعمل .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي 0.427 وهي اقل من قيمة F الجدولية ، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.904 وهي اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لطبيعة العمل .

10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى لمتغير لمكان العمل.

جدول رقم (48)

نتائج تحليل اختبار t للعينات المستقلة حسب متغير مكان العمل

المجال	مكان العمل	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
ظروف العمل	داخل الاتحاد	147	3.713	0.568	0.000	1.000
	خارج الاتحاد	34	3.713	0.548		
الاستقرار الوظيفي	داخل الاتحاد	147	2.709	0.741	-0.356	0.722
	خارج الاتحاد	34	2.761	0.901		
الرؤساء والمرؤوسين	داخل الاتحاد	147	3.633	0.714	3.905	0.000
	خارج الاتحاد	34	3.096	0.764		
الراتب والحوافز	داخل الاتحاد	147	2.366	0.802	-0.777	0.438
	خارج الاتحاد	33	2.488	0.876		
توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد)	داخل الاتحاد	147	3.584	0.793	4.028	0.000
	خارج الاتحاد	34	2.956	0.928		
قيمة الانجاز	داخل الاتحاد	145	4.433	0.405	3.618	0.000
	خارج الاتحاد	34	4.125	0.596		
العدالة	داخل الاتحاد	147	2.864	0.842	0.771	0.442
	خارج الاتحاد	34	2.735	1.009		
جميع المجالات	داخل الاتحاد	147	3.411	0.454	3.077	0.002
	خارج الاتحاد	34	3.123	0.628		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 179 و مستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (t) للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين طبقاً لمتغير مكان العمل، والنتائج مبينة في جدول رقم (48) والتي تبين أن قيمة t المحسوبة لمجالات (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرواتب والحوافز، العدالة) اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "179"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال من تلك المجالات اكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في كل من (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرواتب والحوافز، العدالة) يعزى لمتغير مكان العمل عند مستوى دلالة 0.05.

كما يتبين أن قيمة t المحسوبة لمجالات (الرؤساء والمرؤوسين، و توقعات الفرد، وقيمة الانجاز) اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "179"، كما أن مستوى الدلالة لكل مجال من تلك المجالات اقل من 0.05 مما يعني وجود فروق جوهرية يعزى لمتغير مكان العمل عند مستوى دلالة 0.05 في كل من (الرؤساء والمرؤوسين، و توقعات الفرد، وقيمة الانجاز) ولصالح الذين يعملون داخل

الاتحاد ، ويعزو الباحث ذلك إلي طبيعة الفروق الموجودة في العمل بالقطاع العام والقطاع الأهلي، وكذلك فإن توقعات الفرد في العمل الأهلي تكون أكبر منه في القطاع العام ، والشعور بالإنجاز يكون مميز وبوضوح في القطاع الأهلي عن العام .

وبصفة عامة يتبين أن قيمة t المحسوبة لجميع المجالات تساوي 3.077 وهي أكبر من قيمة t الجدولية ، وكذلك بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابات العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي تعزى مكان العمل .

الفصل السابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

أولاً : نتائج الدراسة

ثانياً : التوصيات

مقدمة :

يحتوي هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ، وأهم التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي تساهم في معالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من خلال التعرف على أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة .

أولاً : نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج دراسة أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة ، والتي سبق تحليلها التالي :

1. بينت الدراسة أن ظروف العمل المتوفرة في الاتحاد جيدة، وهي متوفرة بوزن

نسبي 74.27% وتدل هذه النسبة على اهتمام المسؤولين بتوفير بيئة عمل مريحة وتشمل أوقات الراحة، والوسائل التقنية والمكتبية والأدوات والمعدات وظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة والإضاءة ونظافة المكان وظروف الأمن والسلامة وساعات ومواعيد العمل والمرافق الصحية مما يساعد في انجاز العمل بشكل أفضل وأداء متميز وسرعة أعلي، مما يعزز الرضا الوظيفي لدي العاملين ويحفزهم على العمل، وكذلك يزيد لديهم الرغبة في الاستمرار بالعمل وعدم تركه.

2. بينت الدراسة أنه لا يوجد استقرار وظيفي في الاتحاد، وهي متوفرة بوزن نسبي

54.37%، وهذا مؤشر على الأثر السلبي الذي يمكن أن يؤثر على وضع العاملين النفسي وتعلقهم بوظائفهم من جراء عدم توفر استقرار وظيفي، وينعكس على رغبتهم في الاستمرار بالعمل، ويدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة فقد دلت النتائج أن استجابات الموظفين لهذا المحور تشير إلي خطر حقيقي، وهذا يبرز من خلال الوزن النسبي لفقرات المجال، فقد كانت استجابات العاملين في معظمها ضعيفة جداً في جميع فقرات هذا المحور وخاصة فيما يتعلق بحجم مكافأة نهاية الخدمة وصندوق الضمان الاجتماعي في الاتحاد والأمان المستقبلي في حالة التقاعد، ونظام الادخار المتبع في الاتحاد بشكل عام، وجميع هذه الاستجابات تشير إلى تدني خطير في الشعور بالاستقرار الوظيفي مما يدفع العاملين إلى البحث عن فرص بديلة خارج الاتحاد والانتقال الفوري لها في حال توفرها .

3. بينت الدراسة أن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة، وهي متوفرة بوزن نسبي **70.65%** وأن الرؤساء يساعدون المرؤوسين على أداء أعمالهم وسماع مقترحاتهم وتفويضهم بالإضافة لتقدير عملهم، ويسود العمل في الاتحاد جو من التعاون والتفاهم، وهذا يدل على أن هناك نوع من الانسجام بين الرؤساء والمرؤوسين، ومؤشر علي متانة العلاقة بينهما وعلى مدي الاحترام والتفاهم السائد بينهما، وكل هذه العوامل لها أثر مباشر على زيادة مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين مما يزيد من ارتباطهم بالعمل في الاتحاد وينعكس ذلك على رغبتهم في الاستمرار بالعمل فيه .

4. أظهرت الدراسة أن الرواتب والحوافز المقدمة للعاملين في الاتحاد غير مجزية وهي قليلة، ومتوفرة بوزن نسبي **47.77%**، والراتب لا يتناسب مع وضع الموظفين، ولا يوجد حوافز، ولا تتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة ومع الدرجة العلمية ومع معدلات غلاء المعيشة، مما يجعله غير كاف لتحقيق قدر مناسب من الرفاهية، وعاجز عن تحقيق طموحات الموظف الشخصية، كل هذه العوامل تؤثر علي مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين بالاتحاد، مما يزيد من رغبة العاملين في ترك العمل وهذا يعود بالسلب علي مستوي خدمات الاتحاد، واستمراريته في تقديم هذه الخدمات بالمستوي المطلوب، وقد بينت الدراسة أن الوزن النسبي لفقرات المجال الرابع ضعيفة، وهذا يعود بالأثر السلبي علي الوضع النفسي للعاملين وأدائهم وانتمائهم للعمل ويخفض من مستوي رضاهم الوظيفي .

5. بينت الدراسة أن شعور العاملين في الاتحاد بقيمة إنجازهم كبيرة فهي متوفرة بوزن نسبي **87.49%**، فهم فخورون بعملهم في الاتحاد ومرتاحون نفسياً من العمل به، وهذا يعزز من انتماءهم للعمل، ويعود بالنفع علي الخدمات التي يقدمها الاتحاد، وكل هذه العوامل تزيد من رغبة العاملين بالاستمرار بالعمل في الاتحاد وعدم التفكير في تركه، وبينت الدراسة أن فقرات المجال السادس تثير الانتباه فهي مرتفعة ويجب المحافظة عليها حتى تكون سمة ملاصقة للعمل بالاتحاد وتدفع العاملين للتمسك بالعمل به وتشجع الباحثين عن فرص عمل للارتباط به ، فالراحة النفسية متوفرة وهذه من أهم العوامل التي تجعل الفرد مرتبط بعمله و متمسك به وتجعله يبذل جهده للتفاني والإخلاص لأنها تنعكس في تصرفات الأفراد وسلوكهم، وحيث أن خدمات الاتحاد مرتبطة بالجانب الإنساني فإن الكثيرين يتوجهون للتمسك بالعمل في مراكزه وعدم التفكير في تركه، ويرى موظفي

الاتحاد أنهم يحققون ذاتهم من خلال عملهم، وهذا شيء عظيم وله أثر عالي في النفس .

6. بينت الدراسة أن العدالة في التعامل في الاتحاد غير قليلة ومتوفرة بوزن نسبي **56.79%**، فهم غير راضين عن نظام العمل وعن عدالة الحصول علي الترقية وعن توزيع الحوافز والمكافآت، وغير راضين عن نظام تقويم الأداء وعن الفرص التدريبية، وهذا راجع إلي النظام المتبع في التوظيف في الاتحاد وخاصة نظام المكافأة، والذي يدفع الموظفون للتفكير بشكل جدي في ترك العمل بالاتحاد والبحث عن فرص عمل بديلة، ومن خلال دراسة نتائج المجال السابع وبالنظر إلي الوزن النسبي لفقراته يجب استشعار خطر حقيقي، فجميع أوزان المجال ضعيفة وتشير إلى مستوى رضا منخفض اتجاه العدالة والتي تعتبر عنصر أساسي في شعور الفرد بها، وإلي التخلص من عقدة التمييز والمحاباة، وينظر العاملون إلي أن نظام العمل غير عادل وهذا يؤثر بشكل سلبي علي شعورهم وانتمائهم للعمل والتمسك به، وكذلك إلي عدم وجود عدالة في الترقيات وفي الحوافز والمكافآت وفي التعامل وفي الفرص التدريبية، وهذا مؤشر خطير يدل علي أن صرف الحوافز إن وجدت يتم بناء علي العواطف والولاءات ومعايير أخرى بعيدة كلياً عن الموضوعية .

7. بينت الدراسة أن الرغبة في الاستمرار بالعمل بالنسبة للذين مازالوا يعملون بالاتحاد جيدة، فهي متوفرة بوزن نسبي **80.36%**، وهذا يدل علي أن العاملون في الاتحاد لديهم رغبة جيدة بالاستمرار بالعمل في الاتحاد، فهم لا يفكرون بترك العمل، وراضون عن عملهم في الاتحاد، ولديهم استعداد لبذل جهود لمساعدة الاتحاد علي النجاح، ولأن قيمهم تتطابق مع قيم الاتحاد فهم لا يفكرون بترك العمل فيه، وأشارت بعض فقرات المجال الثامن إلي الرغبة الشديدة من قبل العاملين للاستمرار بالعمل بالاتحاد وأن لديهم استعداد لتقديم المزيد من العطاء والجهد حتى يرفعوا من شأن الاتحاد ويحسنوا من خدماته ويطوروه لأنهم مقتنعون بالعمل به وأنهم علي استعداد للقيام بالأعمال التي توكل لهم بكل تقانٍ ، وهذا مؤشر جيد يدفع الإدارة للتخطيط إلي تطوير العاملين وتحسين خدمات الاتحاد وربط العاملين بالاتحاد وبمستقبله، وتعتبر هذه النسبة العالية والمرتفعة عن أن معظم العاملين في الاتحاد اندمجوا في أعمالهم، وأصبحت هذه الأعمال جزء من حياتهم اليومية، وبالتالي فقدانها يؤثر علي نمط حياتهم .

8. أشارت نتائج الدراسة أن أهم الأسباب التي جعلت بعض العاملين يتركون العمل هي نفس الأسباب وبالترتيب في الأهمية التي من الممكن أن تجعل العاملون الذين مازالوا يعملون في الاتحاد يفكرون بترك العمل في حال توفر فرصة بديلة وكانت علي النحو التالي، تدني فرص الاستقرار الوظيفي، ثم تدني مستوي الرواتب والحوافز، ثم عدم توفر العدالة في التعامل مع العاملين، ثم عدم وجود فرص للتطور والنمو، ثم عدم الشعور بقيمة الانجاز، ثم عدم ملائمة ظروف العمل، ثم العلاقات غير الصحية بين العاملين، وهذا يشير إلي توافق تام في وجهات نظر العاملين، تؤكد علي أهمية هذه العوامل وأثرها البالغ علي رضا العاملين ورغبتهم في الاستمرار بالعمل .
9. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزي للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، طبيعة الوظيفة) .
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزي لمتغير مكان العمل، ويرجع ذلك إلي الاختلافات بين المؤسسات وطبيعة العمل بها وإلي توجهات الإدارة وطريقة التعامل مع الأفراد والمعايير التي تتبعها كل مؤسسة فلكل مكان عمل واقعه واختلافاته، وكذلك ما يحمله من أفكار وما يطبقه من أسلوب عمل، فهذه الاختلافات في طبيعة الأفراد وسلوكهم وتوجهاتهم، وكذلك اختلاف الإدارات وتعاملها وما تحمله من مفاهيم، وكذلك أساليب التعامل واختلاف القيم والتوجهات، وكذلك ظروف العمل المتبعة في الأماكن المختلفة، و الجو السائد في المؤسسة وطبيعة المؤسسة .

ثانياً : التوصيات :

يتضمن هذا الجزء من البحث عرضاً لأهم التوصيات التي انتهى إليها الباحث والتي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدي العاملين بالاتحاد .

1. تعزيز وتطوير وتحديث بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل علي الموظفين عملهم ، وتوفير لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة، وتحديد وقت مناسب للراحة أثناء الدوام لا يؤثر علي سير العمل ويجدد النشاط لدي العاملين، مع توفير كل عناصر الحماية والأمان للموظف من الأخطار المهنية أياً كانت طبيعتها .

2. العمل الجاد علي تحسين مستوى الاستقرار الوظيفي وذلك من خلال زيادة مكافأة نهاية الخدمة ، وتوفير صندوق للضمان الاجتماعي ، وتوفير الأمان المستقبلي في حال التقاعد ، وصياغة وثائق رسمية وقرارات واضحة تبين لكل موظف حقوقه في الاتحاد وكيفية الحصول عليها وكيفية صيانتها والضمانات الرسمية لذلك ، من أجل إزالة القلق لدى بعض العاملين تجاه حقوقهم المالية في الاتحاد ، وكذلك العمل علي زيادة النسبة التي يساهم فيها الإتحاد للدخار، والعمل علي ربط إدارات وحقوق العاملين بمستوي غلاء المعيشة ، ووضع هذه الحقوق في حسابات مستقلة في البنوك الرسمية والعمل علي عدم المساس بها تحت أي ظروف، والعمل علي توفير نظام ادخار طوعي مع وجود برامج استثمار لمخدرات العاملين تشجعهم علي حفظ مخدراتهم لدي الاتحاد وزيادتها والمساهمة في تنمية هذه المخدرات حسب قوانين واضحة وسليمة .

3. تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين حتى تكون رافعة جيدة تساهم في تطور الفرد والمؤسسة وتكاملهما من خلال الاحترام والتقدير والتعاون المثمر من أجل تقديم أفضل الخدمات، وذلك من خلال العمل بروح الفريق المتعاون، ومن خلال التعليمات الإدارية الواضحة والواقعية المنطلقة من حاجة العمل، والتأكيد علي نشر ثقافة المحبة والمودة بين الموظفين من خلال اللقاءات العامة بينهم وإحياء المناسبات لتقوية الروابط الاجتماعية بينهم، والتقدير لجهودهم وعطائهم ومن خلال التنسيق الواضح والدائم بين جميع أقسام ودوائر الاتحاد، وكل هذه العوامل ستسهم في تقوية ولاء العاملين وانتمائهم لعملهم وتمسكهم بوظائفهم ويحول دون تسربهم لوظائف أخرى .

4. تحسين وتطوير سلم الرواتب المعمول به في الاتحاد ، وتحسين نسبة الزيادة السنوية علي الراتب، حتى يزيد الرضا عند العاملين ويعطيهم سعادة أكبر في وظيفتهم وكي يتناسب مع جهودهم التي يبذلونها، ولكي يكون مرضياً لهم مقارنةً مع زملاءهم في المؤسسات الأخرى ، وبالتالي تكفي دخولهم لإشباع الاحتياجات الرئيسية لأسرهم، والنظر بشكل جدي في نظام المكافأة المقطوعة، وإزالة الفوارق في الرواتب لكي يتسنى تحقيق مبدأ العدالة الداخلية للأجور، ورفع الظلم الواقع علي موظفي الاتحاد العاملين تحت نظام بند المكافأة، وصرف بدل مخاطرة للعاملين في الاتحاد أسوة بالمؤسسات العاملة في نفس المجال.

5. وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين، بحيث يتم مكافأة العاملين المجتهدين ومعاقبة المخالفين والمقصرين، لأنها تشجع الموظفين للعمل لفترة أطول مما يزيد من استقرارهم وأمنهم الوظيفي ، ويجعلهم أكثر تمسكاً بالاتحاد وأكثر قدرة علي تخطيط مستقبلهم الوظيفي .

6. تشجيع فرص التطور المؤسسي والذاتي ، وحفزهم علي تحسين قدراتهم التعليمية وخبراتهم، وتوفير منح دراسية داخلية وخارجية للعاملين من خلال التواصل مع المؤسسات التعليمية المحلية والعربية والأجنبية، ووضع برامج تدريبية واضحة ومفصلة وملزمة لكافة العاملين ، وفتح آفاق التطور والتقدم لدي العاملين وتشجيعهم من خلال استخدام اسلوب الحوافز والمكافآت وربطه بمؤشرات التقدم والتطور ، ووضع آلية واضحة ومعلنة لتحديد الاحتياجات التدريبية وتحديد واضح لأدوار الإدارة ومسؤوليتها عن إيجاد فرص تدريب حقيقية مستمرة للعاملين تنمي مهاراتهم وقدراتهم التي تؤهلهم للترقي للوظائف الأعلى وتحسن من جودة الخدمة بالاتحاد .

7. تفعيل وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين ومرضاهم وربطهم بالواقع الاجتماعي والإنساني المحيط بعملهم ، والتركيز علي خدمة المريض من جانب إنساني، لما لذلك من أثر كبير علي وضع العاملين النفسي وأحاسيسهم الإنسانية وفائدة ذلك لرفع مستوي رضاهم الوظيفي وتمسكهم بالعمل بالاتحاد.

8. صياغة نظام إداري ومالي عادل يوضح مهام وواجبات وحقوق كل موظف بحيث يتم تطبيقه علي الجميع ضمن المعايير والنصوص المكتوبة والملزمة للإدارة والموظف ، واهتمام الإدارة بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين كالمشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم النقد المباشر للمرؤوسين عند

حدوث أخطاء منهم، وإعطائهم الفرصة في المشاركة في صنع القرار من أجل أن يكونوا حريصين علي انجاز العمل مما يزيد من اهتمامهم به ، واطلاع وتدريب الموظفين علي ما يستجد من أنظمة وتعليمات وعدم التفرقة بينهم .

9. تطوير أساليب وأدوات التحفيز ، بما يتوافق مع الأداء الجماعي والمساءلة والمحاسبة الجماعية ، ووضع أسس وضوابط لتقييم الأداء الجماعي لتنمية الترابط داخل جماعات العمل ، وضرورة توفير نظام لتقييم الأداء ، يتم من خلاله إنصاف العاملين وإعطاء كل ذي حق حقه ، وتحفيز المتميزين ومحاسبة المقصرين، و العمل علي توفير نظام تغذية راجعة تتبع عملية تقييم الأداء، و توفير جو من المساواة في التعامل مع العاملين في جميع مجالات العمل والفرص التدريبية والتطويرية و الحوافز والمكافآت .

10. تنمية مستوي الرغبة والاستعداد لدي العاملين للقيام بأي مهمة بغرض البقاء والاستمرار في العمل في الاتحاد وترسيخ قيم الاتحاد ونشرها وتوضيحها للعاملين بشكل جيد ، ووضع أسس وضوابط واضحة ومعلنة تحقق الترابط بين اكتساب وتنمية المهارات وشغل الوظائف بما يضمن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وفق أسس موضوعية واضحة ومعلنة وتنمية المهارات والقدرات المتنوعة وتوفير فرص اكتساب المهارات الجديدة التي تتوافق مع متطلبات العمل.

11. العمل بشكل جدي علي توفير مزايا حقيقية في الاتحاد وغير متوفرة في المؤسسات المشابهة في الخدمة، وذلك من أجل استقطاب الكادر المميز للعمل في الاتحاد، وذلك من خلال منح راتب شهري إضافي للعاملين عن كل سنة، وتوفير رحلات ترفيهية واستجمامية لهم ولأسرهم في الداخل والخارج، وتوفير منح دراسية لهم ولأبنائهم.

12. العمل على توفير برنامج تأمين صحي شامل يغطي جميع الأمراض التي قد يتعرضون لها هم أو عائلاتهم، وإشراكهم في جمعيات استهلاكية تعاونية يستفيدون من خدماتها، وإشراكهم في نوادي رياضية واجتماعية وثقافية، والبحث عن طرق لإشراكهم في جمعيات إسكان توفر لهم السكن ضمن شروط معقولة ومقبولة.

13. التفكير بشكل جدي في إنشاء ناديا رياضا ترفيهيا استجماميا تابعا للاتحاد.

دراسات مستقبلية :

1. الاستقرار الوظيفي وأثره علي أداء العاملين ورضاهم الوظيفي.
2. نظام الحوافز والمكافآت وأثرها علي أداء العاملين ورضاهم الوظيفي.
3. الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي.
4. العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

ثانياً : المراجع الأجنبية

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

أ- الكتب :

- جيرالد، جرينبرج، روبرت، بارون، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة ، رفاعي، رفاعي، إسماعيل، بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004م .
- حريم، حسين، السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004م .
- حمود، خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002 م .
- حسن، راوية، إدارة الموارد البشرية - رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001م .
- حسن، راوية، السلوك في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004م .
- سلطان، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004م .
- شاويش، مصطفى، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار الشروق، الطبعة الأولى، 1996م .
- عباس، سهيلة محمد، إدارة الموارد البشرية - مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003م .
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك التنظيمي- مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003م .
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، إدارة الموارد البشرية، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001م .
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004م .
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، مبادئ السلوك التنظيمي، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005م .
- فرج، طريف شوقي، السلوك القيادي وفعاليتيه الإدارية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002م .

- المعاني، أيمن عودة، **الولاء التنظيمي سلوك منضبط وانجاز مبدع**، عمان، المؤلف، 1996م .
- المرسي، جمال، إدريس، ثابت، **السلوك التنظيمي - نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمات**، الدار الجامعية، القاهرة، 2005 م .
- المغربي، كامل، **السلوك التنظيمي - مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 1995م .
- الصيرفي، محمد، **السلوك التنظيمي**، حورس للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005م .
- اللوزي، موسي، **التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة**، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان، 1999م .
- العميان، محمود سلمان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2002م .
- العطية، ماجدة، **سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003م .
- ماهر، أحمد، **السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002م .
- ماهر، أحمد، **السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، الطبعة الثامنة، الإسكندرية، 2005م .
- مصطفى، أحمد سيد، **إدارة السلوك التنظيمي - نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل**، القاهرة، 2005م .

ب - الدوريات:

- المساعدة، عبد الحميد، **الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك**، مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد الثالث عشر، العدد السادس ص 93 - 115 (1998م) .
- العتيبي، سعود محمد، **السواط طلق عوض الله، الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه**، معهد الإدارة العامة، السنة (19) العدد السابع، ص 11-61، 1997م .
- الحيدر، عبد المحسن، **الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية .

- القدومي، عبد الناصر، خضر، يحيى، الرضا الوظيفي لدي العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السادس، ص 69 - 107، (1998م).
- السعودى، موسى، العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين في الوزارات الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد الثاني والثلاثون، العدد الأول، ص 100، (2005م).
- الخاجة، مي، الرضا الوظيفي لدي العاملات في العلاقات العامة في بعض المؤسسات الإماراتية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ص 101 - 165، (2003م).
- حجاج، خليل، الرضا الوظيفي لدي موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص 819 - 844، (2007م).
- خزاعلة، عبد العزيز، الرضا الوظيفي للمرضين والممرضات في وزارة الصحة الأردنية، مجلة دراسات مستقبلية، العدد الثاني، أسيوط، مصر، ص 217 - 251، (1997م).
- رشيد، مازن فارس، الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، ص 12-14، 2004م.
- علاونة، معزوز، ندي، يحيى، مستوى الرضا الوظيفي لدي المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الثاني، نيسان، ص 55 - 84، (2004م).
- همام، عادل، العوامل المؤثرة في رضا العاملين في الفنادق الأردنية، بحث منشور، جامعة اليرموك، الأردن، (2005م).
- قسم شؤون الموظفين، اتحاد لجان العمل الصحي، 2007.

ج- الرسائل الجامعية:

- أبو السكر، درويش، تقييم رضا العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، (2000م).
- أبو رمضان، نجوي نعيم، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2004م).
- حنونة، سامي، مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2006م).
- العبادي، أحمد بن حمد محمد، الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة جدة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2000م.
- السبحاني، جبر، علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (2004م).
- الوزان، خالد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير منشورة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (2006م).
- الثمالي، عبدالله محمد، علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية، رسالة ماجستير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002م.
- المدلج، عبدالله، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة، رسالة ماجستير منشورة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (2003م).
- العوفي، محمد، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير منشورة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (2005م).
- المرشح، مرفت، تقييم مدي تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2004م).
- محيسن، وجدي، مدي رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2004م).

B – Periodicals:

- El-Kot, Ghada A, An analysis of job characteristics, job satisfaction and employees perception of performance relationships in an Egyptian context, Arabic academy for science and technology and maritime transport, volume 24, number 2, (2004).
- Ing-Chung, Huang and others, Constructing factors related to worker retention, International journal of manpower, volume 27 , number 5, (2006).
- Kerry Fairbrother, James Warn, Workplace dimensions stress and job satisfaction, journal of managerial psychology, volume 18, issue 1, (2001).
- Vernon, Stone, Job satisfaction in radio news, electronic copy, www.missouri.edu, (2003)
- www.Gaza_health.org

C – Thesis & dissertations:

- Bezzina, Karmelo, Nurses job satisfaction in Maltese long term care institutions, dissertation abstract, royal college of nursing, (2006).
- Diab, Hanan, job satisfaction among employed dentists in the Gaza strip, Palestine, master of public health, Al- Quds university, Palestine, (2002).
- Grant, Jessie L, An examination of the job satisfaction of mid – level manager in student affair administration, dissertation abstract, western Michigan university, (2006).
- Kofi, Fred Asiedu, Privatization wages and job satisfaction, The case of Ghana, dissertation abstract, wageningen university, (2002).
- Straiter, Kristin L, Study of the effect of supervisors trust of subordinates and their organization and job satisfaction and organizational commitment, dissertation abstract, regent university, (2004).

الملاحق

- _ ملحق رقم (1) الاستبانة
- _ ملحق رقم (2) قائمة بأسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة
- _ ملحق رقم (3) طلب التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الكريم/ الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

**الموضوع: تعبئة استبانة لبحث ماجستير حول أثر العوامل
المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل**

يقوم الباحث بدراسة بعنوان " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي بقطاع غزة "، وهو بصدد تطبيق استبانة للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لذلك، وتشمل الاستبانة على سبعة أبعاد وهي: (ظرف العمل - الاستقرار الوظيفي - الرؤساء والمرؤوسين - الراتب والحوافز - توقعات الفرد - قيمة الإنجاز - العدالة)، ويتضمن كل بعد مجموعة من الفقرات، أرجو التكرم بالإجابة علي كل سؤال بأمانة وموضوعية ، لما لإجاباتكم من أهمية بالغة في نتائج هذه الدراسة ، والتي هي جزء من متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، علماً بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن استجاباتكم وتعاونكم معنا
وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام،،

الباحث

مروان أحمد حويحي

أولاً - البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر أنثى
2. العمر : 25 سنة فأقل 26-35 36-45 46 سنة فأكثر .
3. الحالة الاجتماعية : متزوج أعزب غير ذلك .
4. عدد أفراد الأسرة : لا يوجد 1 - 3 4 - 6 6 فما فوق .
5. المؤهل العلمي : دكتوراه ماجستير دبلوم عالي بكالوريوس دبلوم فما دون .
6. سنوات الخبرة : 5 سنوات فأقل 6-10 11-15 16 سنة فأكثر .
7. الراتب : أقل من 800 801-1600 1601-2400 شيقل 2401-3600 3601 شيقل فأكثر .
8. الدرجة الوظيفية : درجة 1 درجة 2 درجة 3 درجة 4 درجة 5 درجة 6 بدون درجة
9. طبيعة الوظيفة : طبيب ممرض فني مختبر صيدلي فني أشعة إداري كاتب عامل أخرى
10. مكان العمل الحالي : داخل الإتحاد خارج الإتحاد .

ثانياً - ظروف العمل :

الفقرة		راضي بشدة	راضي	متردد	غير راضي	غير راضي بشدة
11	أوقات الراحة أثناء الدوام					
12	وسائل التقنية المكتبية والأدوات والمعدات					
13	ظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة					
14	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة					
15	نظافة مكان العمل					
16	ظروف الأمن والسلامة					
17	ساعات ومواعيد العمل					
18	المرافق الصحية في مكان العمل					

ثالثاً - الاستقرار الوظيفي :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					توفر الشعور بالاستقرار الوظيفي	19
					الشعور بالاطمئنان لاستمرارية عمل الاتحاد	20
					حجم مكافأة نهاية الخدمة	21
					النسبة المقتطعة من الراتب للادخار	22
					النسبة التي يساهم فيها الاتحاد للادخار	23
					صندوق الضمان الاجتماعي في الاتحاد	24
					الأمان المستقبلي في حالة التقاعد	25
					نظام الادخار المتبع في الاتحاد بشكل عام	26

رابعاً - الرؤساء والمرؤوسين :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	27
					التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة	28
					حرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين	29
					رئيسي يفوضني لاتخاذ قرارات متعلقة بالعمل	30
					يعترف الرؤساء ويقدرّون ما أقوم به من عمل	31
					يوجد مستوى تعاون عالي من قبل الزملاء	32
					هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	33
					تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل	34

خامساً - الراتب والحوافز :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					الراتب يتناسب مع وضعي	35
					يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	36
					يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	37
					الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة	38
					الراتب يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	39
					يتناسب الراتب والدرجة العلمية التي أحملها	40
					الراتب يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل	41
					يتناسب الراتب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	42

سادساً - توقعات الفرد (ما يطمح له الفرد) :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					الفرص متاحة للتدريب	43
					يتهيئ العمل فرص لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء العمل	44
					يتيح العمل فرص التعلم واكتساب خبرات جديدة في مجال العمل	45
					أتوقع الحصول على تدريب يتناسب مع طبيعة المهنة	46
					أتوقع الحصول على فرص تعليمية متطورة	47
					أتوقع التقدم في العمل بشكل جيد	48
					العمل يمنحني المكانة الاجتماعية اللائقة	49
					أتوقع مستقبلاً أفضل في الاتحاد	50

سابعاً - قيمة الانجاز :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					أشعر بالفخر والاعتزاز كوني أعمل في الاتحاد	51
					أشعر أن عملي في الاتحاد مؤشراً على كفاءتي	52
					أشعر بالارتباط الاجتماعي والأسري مع الجمهور	53
					أشعر بالراحة النفسية وأنا أساعد المرضى وأخدمهم	54
					مهنتي مرتبطة بالجانب الإنساني	55
					أشعر بقيمة مشاركتي في انجاز الخطة الصحية الوطنية	56
					أشعر أن عملي في الاتحاد يساهم في تحقيق ذاتي	57
					أشعر أن مشاركتي ايجابية في تقدم ورقي المجتمع	58

ثامناً - العدالة :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					نظام العمل في الاتحاد عادل	59
					يوجد عدالة في الحصول على الترقيّة	60
					يوجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين	61
					يوجد عدالة في توزيع الحوافز والمكافآت	62
					الموظفون في الاتحاد يعاملون بالمساواة	63
					طريقة تقييم الأداء صحيحة وعادلة	64
					يوجد عدالة في توزيع الفرص التدريبية والتطويرية	65
					إتاحة الفرص في الوصول للمعلومات الخاصة بفرص التطور	66

تاسعاً - الرغبة في الاستمرار بالعمل (خاص بالذين مازالوا يعملون بالاتحاد) :

غير راضي بشدة	غير راضي	متردد	راضي	راضي بشدة	الفقرة	
					لا أفكر حالياً في ترك العمل إطلاقاً	67
					العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقى	68
					أنا راضي ومرتاح بالعمل	69
					لدي استعداد لبذل جهود كبيرة لمساعدة الاتحاد على النجاح	70
					الاتحاد مهم ويستحق الاستمرار بالعمل فيه	71
					لدي استعداد للقيام بأي مهمة توكل لي للاحتفاظ بالعمل الحالي	72
					تتطابق قلبي الشخصية مع قيم الاتحاد	73
					يوفر الاتحاد مزايا غير متوفرة في عمل آخر	74

عاشراً -

- أ - بالنسبة للذين تركوا العمل ما أهم أسباب تركك للعمل في الاتحاد .
- ب - بالنسبة للذين مازالوا يعملون في الاتحاد، ما أهم الأسباب التي من الممكن أن تجعلك تفكر بترك العمل في الاتحاد في حال توفر فرصة بديلة .
- رتب الأسباب التالية حسب أولويتها (الأكثر أهمية لديك يأخذ رقم (1) والذي يليه (2) ثم (3) وهكذا

الترتيب	السبب	
()	عدم ملائمة ظروف العمل	75
()	تدني فرص الاستقرار الوظيفي	76
()	العلاقات غير الصحية بين العاملين في الاتحاد	77
()	تدني مستوي الرواتب والحوافز	78
()	عدم وجود فرصة للتطور والنمو	79
()	عدم الشعور بقيمة الانجاز والعمل داخل الاتحاد	80
()	عدم توفر العدالة في التعامل مع العاملين في الاتحاد	81

"نشكر لكم حسن تعاونكم"

ملحق رقم (2)
قائمة بأسماء لجنة تحكيم الاستبانة

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| الجامعة الإسلامية | 1. د. رشدي وادي |
| الجامعة الإسلامية | 2. د. يوسف بحر |
| الجامعة الإسلامية | 3. د. نافذ بركات |
| جامعة القدس - أبو ديس | 4. د. بسام أبو حمد |
| جامعة الأزهر | 5. د. وائل ثابت |
| جامعة الأزهر | 6. د. نهاية التلباني |
| جامعة الأزهر | 7. د. جهاد حمد |
| جامعة القدس المفتوحة | 8. د. جلال شبات |

ملحق رقم (3)
طلب التحكيم

23 يناير 2008 م

الأخ الدكتور / _____ / حفظه الله ،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

الموضوع / تحكيم استبانة

يقوم الطالب / مروان أحمد محمد حويحي والملتحق في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال بالعمل في مرحلة تصميم الاستبانة الخاصة برسالة الماجستير بعنوان:
" أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين بالاستمرار في العمل
في اتحاد لجان العمل الصحي بقطاع غزة "
لذا أرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم الاستبانة المرفقة والتعليق عليها، لما يمثله رأيكم من أهمية بالغة بالنسبة لي.

وشكراً لكم علي حسن تعاونكم

الباحث
مروان أحمد حويحي

المرفقات

- مشكلة الدراسة والفرضيات
- الاستبانة