



جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

العنوان

روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي
في المؤسسة
دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة
بأدرار

إعداد الطالبتين

- العربي نورة
- بهكي مباركة

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر أ	هداجي عبد الجليل
مشرفا	أستاذ محاضر أ	علالي فتيحة
مناقشا	أستاذ مساعد أ	حوتية عمر

السنة الجامعية: 2019/2018

إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع الى:
أمي الغالية ورح أبي العزيز رحمه الله
زوجي ورفيق دربي الذي أتاح لي فرصة الرقي والاستمرار في البحث
العلمي

إبنتي "إنصاف" حفظها الله

الى العزيزة على قلبي زهرة

وكل عائلتي

زميلاتي وزملائي في ماستر إدارة الأعمال.

نورة



إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع الى:

أمي الغالية

زوجي الغالي الذي كان عوناً لي في هذا العمل

أبنائي وبناتي حفظهم الله

وكل عائلتي

وكل أساتذتي

زميلاتي وزملائي في تخصص إدارة الأعمال

مباركة



شكر و عرفان

إن كان لابد من الشكر والثناء فإنه أولاً وأخيراً لله جل وعلا فلولاً توفيقه ما

كان لي أن أنهى هذا البحث فحمداً لله حمداً كثيراً.

ثم نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للأستاذة المشرفة الي كانت موجهة لنا في كل

مراحل البحث.

كما نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان لكافة أساتذة واداريي قسم علوم

التسيير لما قدموه لنا لتسهيل دراستنا.

كما نشكر عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار المختارة لعينة

البحث لما أبدوه من تعاون أصفى على البحث طابع الصدق والواقعية

وفي الأخير نتقدم بالشكر لكل من أمد لنا يد العون بما له علاقة بالموضوع.

نورة * مباركة

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	إهداء
	شكر وعرفان
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة
05	الفصل الأول: مفاهيم نظرية حول روح فريق العمل والرضا الوظيفي
06	تمهيد
07	المبحث الأول: مدخل لروح فريق العمل والرضا الوظيفي
07	المطلب الأول: ماهية روح فريق العمل
07	الفرع الأول: تعريف فريق العمل وخصائصه
08	الفرع الثاني: تعريف روح فريق العمل ومظاهرها
09	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على روح فريق العمل وتماسكه
10	الفرع الرابع: معوقات نجاح فريق العمل وطرق معالجتها
10	المطلب الثاني: مدخل عام للرضا الوظيفي
10	الفرع الأول: تعريف الرضا الوظيفي وأنواعه
12	الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
14	الفرع الثالث: مظاهر الرضا الوظيفي ومراحل تحقيقه
15	الفرع الرابع: أبعاد الرضا الوظيفي وطرق قياسه

20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة في موضوع الدراسة
20	المطلب الأول: دراسات متعلقة بروح فريق العمل والرضا الوظيفي
20	الفرع الأول: دراسات متعلقة بروح فريق العمل
21	الفرع الثاني: دراسات متعلقة بالرضا الوظيفي
22	المطلب الثاني: المساهمة الجديدة في الموضوع
22	الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة
23	الفرع الثاني: الجديد في الدراسة الحالية
24	خلاصة
25	الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار
26	تمهيد
27	المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة
27	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
27	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
28	الفرع الثاني: عينة الدراسة
29	المطلب الثاني: أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
29	الفرع الأول: الأدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة
31	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
32	الفرع الثالث: إثبات صدق وثبات أداة الدراسة
45	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
45	المطلب الأول: تحليل نتائج الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
45	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والعمر
47	الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الخبرة والمؤهل العلمي
49	الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

51	المطلب الثاني: تحليل نتائج أسئلة الدراسة
51	الفرع الأول: تحليل نتائج السؤال الأول للدراسة "درجة روح فريق العمل"
55	الفرع الثاني: تحليل نتائج السؤال الثاني للدراسة "مستوى الرضا الوظيفي"
59	المطلب الثالث: مناقشة واختبار فرضية الدراسة
60	الفرع الأول: اختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية
61	الفرع الثاني: اختبار الفرضيتين الفرعيتين الثالثة والرابعة
66	خلاصة
69- 67	الخاتمة

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	هرم الحاجات عند ماسلو	01
15	مراحل تحقيق الرضا الوظيفي	02
15	ابعاد الرضا الوظيفي	03
27	نموذج الدراسة	04
46	توزيع عينة الدراسة حسب النوع وفق أعمدة بيانية	05
47	توزيع عينة الدراسة حسب العمر وفق دائرة نسبية	06
48	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة وفق أعمدة بيانية	07
49	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي وفق دائرة نسبية	08
51	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي وفق أعمدة بيانية	09

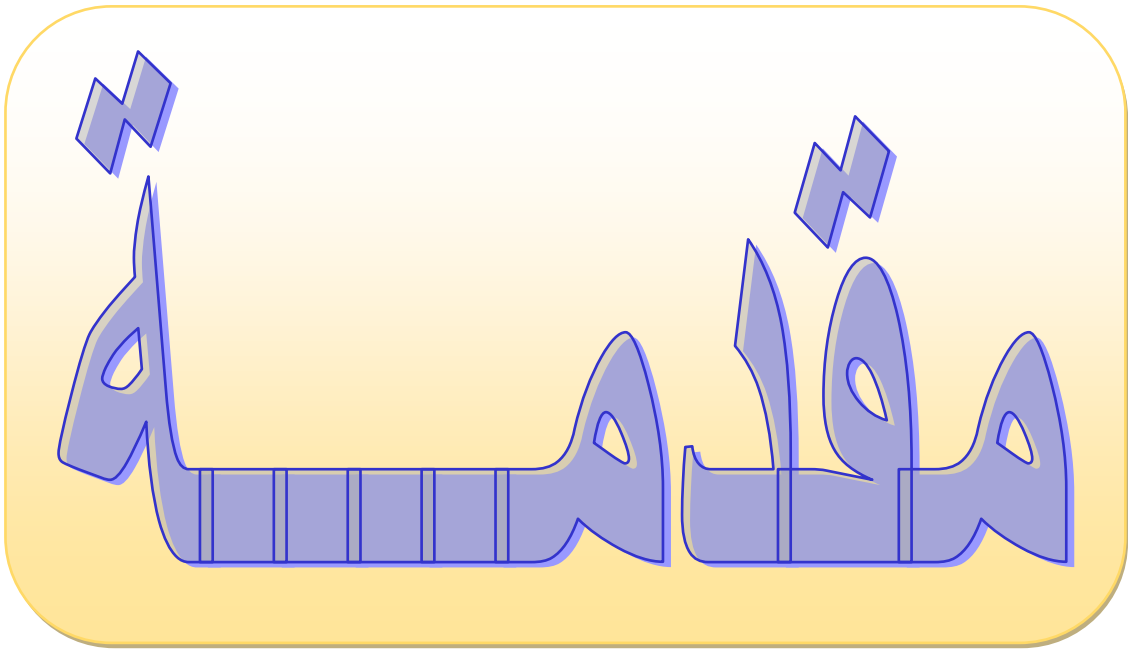
قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
07	خصائص الجماعة والفريق والفرق بينها	01
28	الهيكل القاعدية للمؤسسة العمومية الاستشفائية	02
28	مجتمع الدراسة	03
29	عدد الاستبيانات المسترجعة من عينة الدراسة ونسبيتها	04
31	تصحيح أداة الدراسة وفق سلم ليكرت الخماسي	05
33	معاملات الصدق لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال الأول "روح فريق العمل"	06
34	معاملات الارتباط بين فقرات بعد الأهداف والادوار والدرجة الكلية للبعد	07
35	معاملات الارتباط بين فقرات بعد التماسك والتكامل والدرجة الكلية للبعد	08
35	معاملات الارتباط بين فقرات بعد الاتصال والمرونة والدرجة الكلية للبعد	09
36	معاملات الارتباط بين فقرات بعد الصراعات والمشكلات والدرجة الكلية للبعد	10
37	صدق الإتصاق الداخلي لفقرات المجال الثاني مع الدرجة الكلية للمجال	11
38	معاملات الارتباط بين فقرات بعد طبيعة العمل والدرجة الكلية للبعد	12
39	معاملات الارتباط بين فقرات بعد الراتب والمكافآت والدرجة الكلية للبعد	13
40	معاملات الارتباط بين فقرات بعد العلاقة مع جماعة العمل والدرجة الكلية للبعد	14
40	معاملات الارتباط بين فقرات بعد التقدير واحترام الذات والدرجة الكلية للبعد	15
42	معاملات الصدق البنائي للمجالات والابعاد الفرعية للاستبيان	16
42	معاملات الارتباط بين ابعاد روح فريق العمل والدرجة الكلية للمجال	17
43	معاملات الارتباط بين ابعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمجال	18
44	معاملات ثبات الدراسة بطريقة الفاكرونباخ	19
45	يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع	20
46	يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	21
47	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	22
48	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	23
49	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	24
51	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد الأدوار والاهداف	25

52	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد التماسك والتكامل	26
53	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد الاتصال والمرونة	27
54	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد الصراعات والمشكلات	28
55	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد طبيعة العمل	29
56	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد الراتب والمكافآت	30
57	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد العلاقات مع جماعة العمل	31
58	الوسط الحساب والانحراف المعياري لفقرات بعد التقدير واحترام الذات	32
60	العلاقة بين تحديد الأهداف والادوار والرضا الوظيفي	33
61	العلاقة بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي	34
62	العلاقة بين الاتصال والمرونة في الفريق والرضا الوظيفي	35
63	العلاقة بين حل الصراعات والمشكلات داخل الفريق والرضا الوظيفي	36
63	العلاقة بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي	37
64	اختبار كاي مربع "كايدو" لروح فريق العمل والرضا الوظيفي	38
65	ملخص مناقشة فرضيات الدراسة	39

قائمة الملحق

رقم الشكل	عنوان الملحق
01	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار
02	الصيغة النهائية لأداة الدراسة (الاستبيان)
03	قائمة المحكمين لأداة الدراسة (الاستبيان)



توطئة:

تسعى المنظمات جاهدة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية، وهذا لا يتأتى الا من خلال الأداء الجيد لعاملاتها؛ إذ يعتبر المورد البشري في المنظمة أهم الموارد على الاطلاق، وبينت الدراسات الحديثة أن أفضل استثمار في المنظمة هو في هذا المجال. ونجاحها في الوصول الى ما تصبو اليه مرهون بالاهتمام بمواردها البشرية وكفاءتها، لذا اهتمت المنظمات بالجوانب الاجتماعية لعمالها مثلما كانت تهتم بالجوانب المادية لهم بهدف توجيه سلوكهم لبلوغ رضاهم وتعزيز ولائهم وانتمائهم. فالرضا الوظيفي أصبح مطلباً أساسياً لاستمرار ولاء الفرد لمنظمتة. إذ يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به.

ومن عوامل تحقيق الرضا الوظيفي إعطاء الفرد فرصة للتعبير عن آرائه واشراكه في إدارة المنظمة؛ مما يدفعه الى المزيد من الجهد والعطاء. ولتحقيق ذلك أنتهجت المنظمات المعاصرة أسلوب فرق العمل أي الاعتماد على المشاركة والأداء الجماعي؛ حيث يوفر هذا الأسلوب للفرد جو يسوده التماسك والتعاون مما يسمح بإبراز المهارات الكامنة ويعطي الفرد شعوراً بتقدير الذات والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة وبالتالي رضاه عما تحققة له الوظيفة.

وعلى ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

الإشكالية: ما مدى مساهمة روح فريق العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار؟

ولالإلمام بجوانب الإشكالية المطروحة نقترح التساؤلات الفرعية التالية:

01- ما هي درجة ممارسة أسلوب العمل بروح الفريق في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار؟

02- ما مستوى رضا العاملين عن وظائفهم في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار؟

الفرضيات:

ويمكن تقديم إجابة مقترحة لإشكالية البحث كما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

وينتفرع عن هذه الفرضية مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين الاتصال والمرونة داخل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين معالجة صراعات ومشكلات فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

أهمية الدراسة:

يعد أسلوب العمل بروح الفريق الواحد من أهم الوسائل التي تسعى من خلالها المؤسسات الى القضاء على جميع مشاكلها التنظيمية والإنتاجية. كما يرقى بها لخلق بيئة يسودها التكامل والتعاون لبلوغ الأهداف المسطرة. وعليه فإنه يمكن تلمس أهمية هذه الدراسة في جانبين:

01- الأهمية العلمية: وتكمن في :

- إبراز دور العمل بروح الفريق في وصول المؤسسات لدرجة عالية من الفعالية في تحقيق الأهداف.
- تسليط الضوء على اتجاه حديث في الفكر الإداري وهو تبني العمل بأسلوب فرق العمل ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي.
- تتسم الدراسة بالإثراء المعرفي لروح فريق العمل من خلال مراجعة وتمحيص العديد من المراجع والمؤلفات والدراسات السابقة ذات الصلة
- توفر هذه الدراسة بيانات لمساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال، نظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت دور فرق العمل في تعزيز الرضا الوظيفي فهي تعتبر الأولى التي درست المتغيرين في المؤسسة محل الدراسة.

02- الأهمية العملية: تتمثل أهمية هذه الدراسة من خلال:

- أهمية الموضوع لمجتمع الدراسة الذي يتناول واقع روح فريق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين بها.
- الارتقاء بمستوى رضا العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة، استناداً إلى نتائج هذه

الدراسة التي تربط بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي.

- تعزيز ثقافة التماسك والتعاون في المنظمات لما لها من أثر كبير في جودة الأعمال الناتجة من هذه الفرق المتماسكة.

أهداف الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة فإن الهدف لا يخرج عن كونه محاولة الاجابة عليها من خلال تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

- إلقاء الضوء على مفهومي فريق العمل والرضا الوظيفي وأبعادهما، وفوائد تطبيق أسلوب فرق العمل في المنظمات وذلك من خلال مراجعة أدبيات الموضوع.
- التعرف على روح فرق العمل ومدى العمل بها في المؤسسة محل الدراسة
- التعرف على مستوى رضا الأفراد في المؤسسة محل البحث
- التعرف على طبيعة العلاقة بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في مجتمع الدراسة من خلال العينة المدروسة.
- إعطاء التوصيات المناسبة التي تهدف إلى تحسين مستوى رضا الأفراد عن وظائفهم من خلال اهتمام المؤسسات بفرق العمل وتحسين العلاقات الجماعية بين الأفراد داخل المؤسسة.

دوافع اختيار الموضوع:

ينطلق أي بحث علمي من أسباب ذاتية تتبع من رغبة الباحث في التقصي حول الموضوع وأخرى موضوعية يفرضها موضوع البحث ونحن من بحثنا هذا انطلقنا من سببين:

السبب الذاتي:

الميل الشخصي للموضوع كونه يصب في التخصص ويعبر عن أحاسيس الموظف فهو فرصة للتعبير عن مشاعرنا اتجاه وظائفنا.

السبب الموضوعي:

يعتبر هذا الموضوع من أكثر المواضيع التي تناولت الجانب التنظيمي والاجتماعي والنفسي للعامل في المنظمة. كما يعتبر العمل في شكل فرق من الاتجاهات الحديثة التي انتهجتها منظمات الأعمال والتي أسهمت في تحسين بيئتها التنظيمية وتوليد رضا لدى عمالها.

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي للملائمين لوصف المفاهيم والعلاقة بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي. وكذا المنهج التاريخي لسرد أهم النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي وذلك نظريا، أما في الجانب التطبيقي فاستعنا بمنهج دراسة حالة لإسقاط ما تم الوصول اليه نظريا على أرض الواقع من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية المعتمدة في برنامج " SPSS V23 " .

صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة ويمكن حصرها فيما يلي:

- الخلط وصعوبة التفرقة بين المصطلحات في المراجع المعتمدة ،
- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية و الاجتماعية والادارية مما يجعل دراسته معقدة ،
- صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية،
- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة.

حدود الدراسة:

تمت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة لولاية أدرار مكانيا و خلال سنة 2019 زنيا من خلال اختيار عمال هذه المؤسسة كمجتمع للدراسة حيث تم اختبار موضوع الدراسة على عينة من هذا المجتمع.

هيكل الدراسة:

ولإلمام بجوانب الموضوع منهجيا تم تقسيم الدراسة الى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي، أما الأول فأحتوى على مبحثين قسم كل مبحث لمطلبين حيث تمثلا مطلبي المبحث الأول في ماهية روح فريق العمل ثم مدخل عام للرضا الوظيفي. في حين خصص المبحث الثاني للدراسات السابقة في الموضوع، حيث شمل المطلب الأول ملخص لأهم الدراسات ذات الصلة الوثيقة بالموضوع لنخلص في المطلب الآخر لإبراز المساهمة الجديدة في الموضوع. أما فيما يخص الجانب التطبيقي فشمّل مبحثين خصص الأول منهما للتفصيل في الأدوات والطرق المتبعة في الدراسة ليليها تحليل النتائج المتوصل إليها واختبار صحة فرضيات الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لروح فريق العمل والرضا

تمهيد:

يعد مفهوم فرق العمل من المفاهيم المهمة في حركة المؤسسات المعاصرة وتحقيقها لأهدافها والخروج من الطابع الفردي والاجتماعي في السلوك إلى الطابع الجماعي المنظم، وكذلك يعد مدخلا حديثا، ومنتورا في اكتساب المؤسسات الفعالية. ونلاحظ أن الاهتمام بهذا النوع من التسيير أصبح ضرورة لا غنى عنها في حياتنا العملية، وذلك لما يوفره من فوائد إيجابية للفرد تتجلى في سلوكه وأدائه، ويصدر سلوك الفرد كتعبيرا على ردود أفعاله نحو المؤثرات أو مشاعره نحو ما يحققه من وظيفته وفريق عمله، وهذا ما يعرف بالرضا الوظيفي. لذا سنحاول في هذا الفصل التعمق في مفهومي روح فريق العمل والرضا الوظيفي، ومعرفة أبعاد كل منهما.

المبحث الأول: مدخل لروح فريق العمل والرضا الوظيفي

بدأ مفهوم فريق العمل في علم الإدارة حينما حدد المفكر الفرنسي هنري فايول عام 1949 المبادئ الأربعة عشر للإدارة، وكان أحدها مبدأ روح الجماعة والعمل كفريق، أي تشجيع العمل الجماعي والانسجام والتعاون والتكامل بين الأفراد. وفيما يلي سنحاول التعمق في مفهوم فريق العمل وروح الفريق.

المطلب الأول: ماهية روح فريق العمل

الفرع الأول: تعريف فريق العمل وخصائصه

يمكن تعريف فريق العمل على أنه "وحدة تتألف من الأفراد الذين يدركون وحدتهم الجماعية ولديهم القدرة على العمل معا لتحقيق أهداف مشتركة ضمن بيئة تجمعهم." (الزهراني، 2011/2010، ص 17)

وكما يعبر فريق العمل على "مجموعة من الأفراد يتم تشكيلها لتحقيق هدف معين من خلال جهودات مشتركة يبذل الجميع فيها تعاونا متبادلا ويسود بينهم الشعور والالتزام بالمسؤولية المشتركة." (الزهراني، 2011/2010، ص 17)

وكذا يمكن تعريفه على أنه "عملية تهدف الى توحيد جماعات العمل وزيادة تماسكها بهدف أداء مهامها بفعالية أكبر لتحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة لبلوغها" (الحميد، 2017، ص 248)

وللإشارة هناك اختلاف بين فريق العمل وجماعة العمل في كون هذه الأخيرة تعبر عن تفاعل بين الأفراد على أساس معين تربط بينهم أهداف مشتركة ويحكمهم نظام معياري من السلوك والاتجاهات تسودهم علاقات مستقرة نسبياً. (دهيمي، 2016/2015، ص 67)

ومن خلال التعاريف السابقة لفريق العمل يمكن استخلاص خصائصه وتمييزه عن جماعة العمل من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم 01 يوضح خصائص الجماعة والفريق والفرق بينهما

أوجه الاختلاف		أوجه التشابه	الخاصية
جماعة العمل	فريق العمل		
تتشكل قبل تحديد الأهداف.	ينشأ بعد تحديد الأهداف	هدف مشترك.	الأهداف
حجم مختلف حسب المهام	من 2 الى 15 على الأكثر	لا تقل عن فردين.	الحجم
الاتصال أقل تناغم	الاتصال دائري يولد تغذية	تفاعل واتصال مستمر.	الاتصال

فاعلية	عكسية		
جو تسلسلي في الأدوار.	جو تفاعلي تبادلي في الأدوار.	جو مستقر نسبيا	بيئة وثقافة العمل
يعتمد على دور كل فرد على حدى	يعتمد على التناغم بين الأفراد.	جماعي	الأداء
فردية	تضامنية	كل فرد مسؤول عن عمله	المسؤولية
لديها قائد قوي.	بالمشاركة وتبادل الأدوار	وجود قائد	القيادة

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على سلسلة علم نفسك بالطريقة المثلى مهارات الإدارة في 24 ساعة، ط01، 2003، الشركة المصرية العالمية للنشر، لبنان، ص: 229.

الفرع الثاني: تعريف روح فريق العمل ومظاهرها

أ-تعريف روح فريق العمل:

يمكن تعريف روح فريق العمل على أنها: "المزاج السائد او الروح السائدة في الفرد او الأفراد الذين يكونون فريق والتي تتميز بالاطمئنان في الفريق وبنقته الفرد في دوره في فريقه والاخلاص له والاستعداد للكفاح من أجل أهداف فريقه." (طه، 2001، ص 312)

كما تعتبر روح الفريق " صفة متميزة للفريق تعبر عن حالة ذهنية يتشارك بها أعضاء الفريق وتحركهم كي يستخدموا قواهم وقدراتهم ومهاراتهم كاملة ليحققوا غاياتهم فهي ليست حالة ذهنية في شخص بل في المجموع." (الشعال، 1994، ص 196)

تعريف شامل: إن مفهوم روح فريق العمل مفهوم سيكولوجي معقد يصعب صياغة تعريف شامل وموحد له لأنه يعبر عن مشاعر يشعر بها أعضاء الفريق فيما بينهم. لكن يمكن التعبير عن روح الفريق بالروح المعنوية لكل أعضاء الفريق أو ما يسمى بروح الجماعة المعنوية GROUP MORALE وهي محصلة روح الأفراد المعنوية وترادف وتماسك الفريق.

ب-مظاهر روح فريق العمل: تتجلى روح الفريق والتعاون بين أفراد الفريق الواحد من خلال الجو السائد في المنظمة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

01- مظاهر ارتفاع روح الفريق لدى الفرد أهمها: (حديبي، 2010/2009، ص 92/91)

- رضا العامل عن عمله وشعوره بأنه جزء من المنظمة التي يعمل فيها؛

- شعور الفرد بالارتياح النفسي نتيجة عضويته في الفريق؛
 - رضا العامل عن أجره ومركزه وعلاقته مع زملائه في العمل؛
 - رضا العامل عن المشرف ونوع الاشراف وتوفر فرص الترقية؛
- 02- مظاهر ارتفاع روح الفريق لدى الفريق في المنظمة وأهمها:** (حديبي، 2010/2009، ص 92/91)

- قلة المشاحنات والصراعات بين الأعضاء التي قد تؤدي تفكيك الفريق؛
 - ميل الأعضاء الى التعاون والتماسك من تلقاء أنفسهم وفخرهم بالانتماء للفريق؛
 - قوة تبني الأعضاء لأهداف الفريق وسعيهم الجاد للتكيف مع المتغيرات لتحقيقها؛
 - دفاع الأعضاء على بقاء الفريق ودعمه والتكفل باستمراره ونجاحه؛
 - انخفاض معدلي تغيب العمال ودوران العمل وكذا حوادث العمل ونسبة الشكاوى والتظلمات؛
- 03- مظاهر انخفاض روح فريق العمل:** وتتعكس في المظاهر التالية: (بربر، 1997، ص 19)
- فقدان الاهتمام؛ دوران العمل؛ المظالم والشكاوى؛ التوقف عن العمل؛ الغياب؛ تقييد الإنتاج.

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على روح فريق العمل

- أ- العوامل المؤثرة على روح فريق العمل:** لنجاح الفريق وإكسابه الفاعلية مستلزمات أهمها: (عفانة، 2013، ص 34)
- مساندة الإدارة العليا وفلسفة المنظمة عموماً نحو أسلوب فرق العمل؛
 - التزام وقناعة ومساندة القائد الرسمي للفريق؛
 - امتلاك المهارة القيادية والنمط القيادي الملائم من قبل قائد الفريق؛
 - الدقة في اختيار أعضاء الفريق ممن تتوفر فيهم المهارات المطلوبة لنجاح الفريق؛
 - توضيح أساليب العمل ووضع جدول أوقات منطقي ومقبول؛
 - خلق بيئة عمل ايجابية ومنتجة وكذا توفير الحرية المناسبة للفريق ومنح التفويض؛
- ب- تماسك فريق العمل:** يشير التماسك إلى وجود درجة عالية من الترابط بين أعضاء الفريق. وقد تبين أن الفرق المتماسكة تتمتع بأعلى قدر من الرضا. هذا وهناك عوامل عديدة يمكن أن تساعد على زيادة أو انخفاض درجة تماسك فريق العمل يمكن رصد بعضها فيما يلي: (عفانة، 2013، ص 40/37)
- وضوح الأهداف والاتفاق عليها بين أعضاء الفريق؛
 - توفر قائد كفؤ فعال للفريق؛
 - الحجم المناسب لفريق العمل فكبر حجمه يقلل درجة تفاعله وتماسكه؛

- التقويم الإيجابي وملائمة هيكل العمل والوظائف؛
- العوامل الاجتماعية المتشابهة من عمر ودين وعرق وجنس وثقافة؛

الفرع الرابع: معوقات نجاح فريق العمل

يتعرض فريق العمل لعدة مشاكل وعراقيل تعيق سير عمله حسب ما خطط له وأهم هذه المشاكل:
(السويدي، 2011، ص 204/189)

- ✓ **عدم تماسك الفريق:** وجود صراعات داخل الفريق. ويمكن علاجها من خلال مناقشة مسار احتياجات كل مجموعة فرعية من الفريق، وسؤال الأفراد حول تفضيلهم للتركيبة الحالية للفريق أو يرغبون في إعادتها أو تغيير مهام الأعضاء.
- ✓ **عدم انتاج الفريق:** أي عدم تحقيق النتائج المرجوة من الفريق بسبب نقص الاتصال أو عدم وضوح الأهداف. ويمكن علاج هذه المشكلة من خلال التذكير بالهدف الجماعي والتأكيد على جداول الأعمال وكذا تقييم كل مرحلة تم التوصل اليها.
- ✓ **العداوة بين أعضاء الفريق:** أي وجود عداوة بشكل واضح بين أعضاء الفريق بسبب عدم تعاون بعض الأعضاء وتحل هذه المشكلة عن طريق الحوار وإظهار دور مشاركة كل عضو في تحقيق الأهداف .
- ✓ **ضعف التفاعل:** من خلال عدم تغير السلوك الخاطئ بعد التوجيه وضعف الفعالية في النقاش والحوار وعدم الحرص على حضور بعض أنشطة الفريق. (جربوع، 2014، ص72)
- ✓ **السيطرة على الفريق:** وفرض وجهة نظر محددة على الآخرين وتحل بالأخذ بآراء الآخرين.
- ✓ **الاتكالية على قائد الفريق:** أي عدم قدرة الأعضاء على التقدم دون توجيه القائد. وحل هذه المشكلة يكمن في شرح وظيفة القائد بوضوح.

المطلب الثاني: مدخل عام للرضا الوظيفي

شغل الرضا الوظيفي اهتمام الباحثين كل حسب تخصصه والبعد الذي يركز عليه فمنهم من ركز على الجوانب النفسية للفرد ومنهم من يرى الأجر والحوافز ونمط الاشراف أهم مصدر للرضا الوظيفي.

الفرع الأول: تعريف الرضا الوظيفي وأنواعه

أ-تعريف الرضا الوظيفي: تعددت التعاريف الاصطلاحية للرضا الوظيفي فقد عرف على أنه "الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلاً"(عسلي، 2009/2008، ص 28)

كما عرفه هرزبرج عام 1959 بأنه: مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها مع العوامل الدافعة والعوامل الصحية أي إنها تجارب العمل الجيدة وغير الجيدة. (الخفاف، 2016، ص 369)

كما عرف أيضا بأنه " مزيج الظروف النفسية والفيسيولوجية والبيئية التي تسبب في قول الشخص بصدق أنا راض عن وظيفتي " (فتيحة، 2015/2014، ص 63)

كما يشير الرضا الوظيفي الى "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم والتي تكون من زاويتين الأولى ما يوفره العمل للعاملين في الواقع والثانية ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظر العاملين، وكلما كان تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلبا " (الزعيبي، 2011، ص 17)

والرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الايجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظرا للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي، واقتناعه بان توقعاته ورغباته مشبعة. (محمد، 2009، ص 07)

ويشمل الرضا الوظيفي رضا الفرد الداخلي والخارجي، ويعبر الرضا الداخلي عن الرضا عن الأداء وانجازه لمهامه وتحقيقه لذاته، أما الرضا الخارجي فيعني الرضا عن الأجور والحوافز والرضا عن الاشراف ونمط الإدارة والتنظيم والعلاقة مع الآخرين. (عامر، 2014، ص 15)

كما عرف على انه "الاتجاه الإيجابي للفرد نحو عمله الذي يترجم إدراكه لما تقدمه الوظيفة من تقدير لذاته واشباع لحاجاته تخضع لعدة عوامل اقتصادية واجتماعية ونفسية ومهنية بما يحقق ذاته ويرفع كفاءته في العمل " (البابطين، 2016، ص 132)

كما عرف على أنه "ببساطة شعور الناس حيال وظائفهم والجوانب المختلفة لوظائفهم"

(COMEAU,DÉCEMBRE 2005,p05)

كما عرف هوبوك الرضا الوظيفي بأنه مزيج من الظروف النفسية والفيسيولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق "أنا راض عن وظيفتي". نتيجة لذلك، يشتمل الرضا الوظيفي على جميع مواقف ومشاعر الشخص تجاه وظيفته. (Djadli Samir,Moussaoui Abdenour, juin 2016, p09)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للرضا الوظيفي على أنه "حصيلة مشاعر الفرد تجاه عمله والتي تعبر عن مدى تحقيق الوظيفة لاحتياجاته ورغباته وذاته مما ينعكس على أدائه وحياته بشكل عام".

وللإشارة هناك العديد من المصطلحات الشائعة الاستخدام للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله فهناك اصطلاح الروح المعنوية Morale ومصطلح الرضا الوظيفي Job

Satisfaction. ويمكن القول أن هذه المصطلحات تعددت في اللفظ واختلفت في تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. وهي تعبر عن الإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من عمله، فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو عمله إيجابية والعكس صحيح. وكثيراً ما يختلط مفهوم الرضا الوظيفي بمفهوم الروح المعنوية والذي يجب أن نؤكد هنا، أن مفهوم الروح المعنوية مرتبط بالجماعة، فالروح المعنوية ولاء يربط أفراد الجماعة ويدفعها إلى إنجاز عملها على أكمل وجه، بينما مفهوم الرضا الوظيفي أمر يتعلق بالفرد، فهو حالة يصل فيها الفرد إلى التكامل مع عمله من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم وتحقيق أهدافه من خلال تحقيق أهداف العمل ذاته. (الشعال، 1994، ص 196)

ب-أنواع الرضا الوظيفي : صنف الرضا حسب معياري الزمن والشمولية الى : (الخفاف، 2016، ص 372)

01-حسب معيار الزمن:

- الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر به الموظف من خلال تناسب ما يبذله من جهد مع هدف المهمة؛
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر به الموظف بعد الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فعلياً؛

02- حسب معيار الشمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق بالجوانب الذاتية مثل التقدير واحترام الذات؛
- الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب البيئية في محيط العمل مثل الراتب ونمط العمل؛

الفرع الثاني: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

هناك عدة نظريات حاولت تحديد العوامل التي تزيد من الرضا الوظيفي نورد أهمها فيما يلي:

- أ- نظرية ماسلو وتدرج الحاجات: قامت هذه النظرية على أنه توجد على الأقل خمس مجموعات من الحاجات لدى الفرد وتكون متدرجة هرمياً وأكثرها الحاحاً يسيطر على الشعور ويحرك الفرد نحو الطريق المناسب لإشباعها، أما الحاجات المشبعة فتقل أهميتها وقد تهمل، ولكن عندما تشبع حاجة تأتي التالية لتأخذ دورها في السلوك. لأن الحاجة المشبعة لا تعد دافعاً. (النسور، 2009، ص 201/200). وتتمثل الحاجات التي حددها ماسلو ترتيبياً كما يلي :

الشكل رقم 01 يبين هرم الحاجات عند ماسلو



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على هيثم حمود الشبلي ومروان محمد النسور. (2009). ادارة المنشآت المعاصرة (الإصدار 1ط). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

ويمكن للمديرين الاستفادة من هذه النظرية في تحفيز العاملين من خلال التعرف على حاجاتهم واشباعها والتركيز على أسلوب التحفيز الملائم لتلبية الحاجات. فمثلا عند ملاحظة المدير أن اهتمام مرؤوسيه منصب على الحاجات الأولية فان الحوافز المادية أنسب. أما في حالة اهتمام المرؤوسين بالتقدير والاحترام فإن إشعارهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة وشكرهم والثناء على جهودهم أكثر مساهمة في الرفع من أداءهم.

ب- نظرية هيرزبرج : فرق فريديريك هيرزبرج وزملائه عام 1959 بين صنفين من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي عوامل واقعية او ما سماها هيرزبرج بعوامل الترتيب أو النظافة كسياسة المنظمة ، الأجر والعوامل الفيزيائية . وعوامل دافعية أو ما سميت بالمحفزات وتشمل الشعور بالاحترام وتقدير الذات والفرصة للترقية. وأشار هيرزبرج الى أن العوامل الواقعية اذا كانت سلبية تؤدي الى الشعور بعدم الرضا في حين المحفزات تؤدي الى مستوى عال من الرضا وهي عوامل قريب من الحاجة الى تحقيق الذات التي أشار اليها ماسلو. (الزعي، 2011، ص 21).

ان تطبيق هذه النظرية يتطلب قدرة عالية للتعرف على أبعاد شخصية المرؤوسين. ويمكن للمدراء استخدام مبادئ هذه النظرية في دفع الموظفين وحفزهم للعمل بالتركيز على الجانب المعنوي والنفسي، وإتاحة الفرصة لهم بالنمو والترقية وإشعارهم بأهميتهم في العمل.

ت- نظرية العدالة: تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، وتستند هذه النظرية التي وضعها Stacey Adam إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها في عمله إلى العوائد التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة وبالظروف

نفسها، فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله.

ث- **نظرية التوقع:** ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم (Vroom) إن دافعة الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها وشعوره بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد، فالفرد يميل إلى اختيار السلوك الذي يعظمها به.

ج- **نظرية التكيف الوظيفي** قام كل من جرين وويز "Green & Weiss" بعرض هذه النظرية التي أفادت بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال بين حاجات الفرد في إطار العمل، واعتبار الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل، ويتضح ذلك من شعوره بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة.

ح- **نظرية المقارنة** قدم هولين، وبلود: (Hulin & Blood) هذه النظرية على أساس أن الفرد يقارن نفسه بمجموعة تقوم بالعمل نفسه أو تمتلك نفس المؤهلات فيشعر بالرضا إذا كانت عوائده مشابهة أو أعلى من جماعته، ويشعر بعدم الرضا إذا كانت عوائده أقل .

الفرع الثالث: مظاهر الرضا الوظيفي ومراحل تحقيقه

أ- مظاهر الرضا الوظيفي

يتمثل الرضا الوظيفي في حالة من التفاعل السار مع الوظيفة ومن مظاهر الرضا الوظيفي ما يلي:
(الخفاف، 2016، ص 372)

- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل ونمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابياً؛
 - الشعور بالانتماء وزيادة الولاء التنظيمي له وكذا ارتفاع جودة إنتاجية الموظف في فريق العمل؛
 - مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة وكذا النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير؛
 - الشعور بالواقعية والتقاؤل الدائم والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي؛
 - التركيز في العمل وتقليل الأخطاء وتعلم الواجبات الوظيفية بسرعة؛
- ب- **مراحل تحقيق الرضا الوظيفي:** يعمل الأفراد للوصول إلى أهداف معينة، وينشطون في وظائفهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم الأهداف ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا ويتحقق الرضا نتيجة نسق من التفاعلات هي كما يلي: (المشيخي، 2012/2011، ص 37)

1. **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

2. الدافعية: تولد الحاجات دافعية تحث الفرد على التوجه للمصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات منها.
3. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء للفرد اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجاته.
4. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
5. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع يجعله راضياً عن عمله.

ويمكن تمثيل هذه المراحل في الشكل التالي:

الشكل رقم 02 يبين مراحل تحقيق الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الرابع: أبعاد الرضا الوظيفي وطرق قياسه

01- أبعاد الرضا الوظيفي: يرى أحمد صقر أن رضا الفرد تجاه عمله تعبر عن الناتج النهائي لدرجات الرضا عن مختلف الجوانب. وصور العلاقة بما سمي بعامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي:

الشكل رقم 03 يبين أبعاد الرضا الوظيفي

الرضا العام عن العمل

الرضا عن الاجر	الرضا عن محتوى العمل	الرضا عن فرص الترقية	الرضا عن جماعة العمل	الرضا عن ساعات العمل	الرضا عن ظروف العمل	الرضا عن الاشراف
----------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---------------------	------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، دط، 1983، بيروت، ص: 140.

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا العناصر أو الأبعاد التي تشكل الرضا الوظيفي العام للعامل وهي كما يلي:

أ- الأجر: يلعب الأجر دوراً هاماً في إشباع حاجات الفرد ويعطيه شعوراً بالأمن ويرمز لمكانته الاجتماعية. كما ينظر إليه الأجير كرمز لتقدير وعرفان المنظمة لأهميته، فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة تسهم في الرضا، لذا لا يجب النظر إليه كوسيلة إشباع مادية فقط وينبغي على المنظمات تبني سياسة المكافآت والحوافز المتكررة وكذا تفضيل الحوافز الجماعية عن الفردية. (النسور، 2009، ص 213)

ب- محتوى العمل: للعمل عناصر تسهم في رضا الفرد عنه أهمها: (عاشور، 1983، ص 143/145)

- درجات تنوع مهام العمل: إن تنوع مهام العمل يقلل من الملل النفسي للفرد نتيجة تكرار نفس المهمة مرات كثيرة.
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل والسرعة التي يؤديه بها كلما زاد رضاه، فهذه الحرية تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته ونمطه الخاص في العمل.
- استخدام الفرد لقدراته: إن تصور الفرد أن عمله يستخدم قدراته يشعره بالرضا لأن استخدامه لقدراته يمثل اشباع حاجة تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات.
- خبرات النجاح والفشل في العمل: إن مستوى طموح الفرد وتقديره لذاته وعلاقة قدراته بالعمل وتحقيق مستوى أداء يقل عن هذا الطموح يشعره بالفشل وبالتالي استيائه، على عكس تحقيقه لمستوى أداء عالي يشعره بالرضا عن ذاته وبالتالي عن عمله.
- ت- فرص الترقية: إن فرص الترقية تؤثر على الرضا الوظيفي، فكلما كان طموح الفرد في الترقية أكبر مما هو متاح فعلا قل رضاه عن عمله والعكس صحيح. فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن كون هذه الترقية متوقعة.
- ث- نمط الإشراف: أشارت دراسات جامعة متشجن حول نمط الإشراف إلى أن الرئيس الذي يولي اهتمامه لتتمية علاقته بمرؤوسيه وتفهم أخطاءهم يكسب ولاءهم ويحقق رضا عالي عن العمل بينهم. أما المشرف الذي يقصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه ويعتبر المرؤوسين أدوات لتحقيقها لا يكسب ولاءهم مما ينشر مشاعر الاستياء بينهم.
- ج- جماعة العمل: تؤثر جماعة أو فريق عمل الفرد على رضاه بالقدر الذي تمثل مصدر لمنفعته أو توتره. فكلما كان تفاعل الفرد مع جماعته في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضاه. إضافة لقوة حاجة الفرد لانتمائه للجماعة فاذا زادت زاد رضا الفرد.
- ح- ساعات العمل: تؤدي ساعات العمل الطويلة إلى إجهاد الفرد وبالتالي يقل رضاه عن عمله، والعكس صحيح فكلما سمح وقت العمل بحرية استخدام أوقات الراحة زاد رضا الفرد عن عمله.
- خ- ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي رضاه عن العمل. ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل كالإضاءة والتهوية والضوضاء ووضع الفرد أثناء عمله اهتمام الباحثين وأثبتت دراسات تايلور حول هذه الظروف العلاقة الطردية التي تربطها مع رضا الفرد. وللإشارة فإن هذه الأبعاد تعتبر عناصر مكونة للرضا الوظيفي وهي عوامل مؤثرة فيه. فكل تغيير فيها يغير درجة الرضا لدى الفرد.

إضافة للتأثير الناتج عن الأبعاد فقد أشار فولد الى ان الرضا الوظيفي هو ناتج تنظيمي له قيمة ترتبه المؤسسة الى جانب كونه يتأثر بمجموعة من العوامل ويمكن تقسيمها الى: (عاشر، 1983، ص 150/145)

أ- العوامل التي تتعلق بطبيعة العمل وتتضمن:

- ظروف العمل "اضاءة تهويه تجهيزات مكتبية اثاث " وكذا شروطه "كإجراءات الإدارة وأساليبها"؛
- العلاقة بين الزملاء "العلاقات الاجتماعية الودية بين الموظفين"؛
- مستوى الوظيفة ومحتواها "المسؤولية والصلاحيات والتنوع في المهام"؛
- إجراءات العمل "تنوع المهام وساعات العمل وأساليب المتابعة والاشراف والأجور الترقيات"؛
- بيئة العمل "الانتماء الاجتماعي والانتماء الثقافي وتقدير المجتمع ونظرتة للعمل"؛

ب- العوامل التي تتعلق بطبيعة العامل وتتضمن:

- الجنس والسن وكذا عدد أفراد أسرة الموظف؛
- الذكاء ومدة الخبرة وكذا المستوى التعليمي للموظف؛
- السمات الشخصية "الميول - الرغبات - الدوافع- القدرات والطموح"؛
- الحالة الصحية للموظف وكذا حالته النفسية أو المزاجية؛

02- طرق قياس الرضا الوظيفي

نعني بقياس الرضا الوظيفي إعطاء دلالة أو مؤشر على وجود مستوى معين مقبول من الرضا ويفيد في عملية رسم السياسات بغرض تنميته. وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفا جوهريا لبحوث العلوم السلوكية، أما المديرون فهم يهتمون بقياسه باعتباره مؤشرا للكفاءة التنظيمية، وهناك طرق عدة تستعمل لقياس الرضا الوظيفي نذكر منها:

01-المقاييس الموضوعية: تقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية باستخدام وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك ومن خلاله يمكن التعرف على المشكلات الخاصة برضا الأفراد، ومن هذه المقاييس: (الخفاف، 2016، ص 273/274)

- أ- **الغياب:** مؤشر يعكس معدل انتظام الفرد في عمله، ويمكن استخدامه للدلالة على درجة رضا العامل فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطا بالعمل وأشد حرصا على الحضور. إلا أن العامل قد يتغيب لحادث أو مرض أو أي سبب مبرر أو مشروع.

ب- **ترك الخدمة:** يعد ترك الخدمة الاختياري مؤشرا لقياس الرضا الوظيفي، فأليات ترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فاعلية البرامج من زاوية تأثيرها على الرضا الوظيفي.

02- المقاييس الذاتية: هي مقاييس مرتبطة بالذات، باستخدام أساليب تقديرية يتم طرح أسئلة على الأفراد حول مشاعرهم تجاه جوانب العمل وهذه المقاييس أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا من عدمه ومنها: (غواش، 2008، ص 22/20)

أ- **طريقة قياس الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم:** أو ما يسمى بنظام تسجيل النقاط التجميعية، حيث يتم سؤال الموظف عن مشاعره تجاه العوامل الأساسية في العمل. حيث يمكن سؤال العاملين سؤالاً معدلاً كالآتي "هل أنت راض عن العمل؟"، وتكون الإجابة بنعم أو لا وقد يطرح السؤال بطريقة أخرى كالآتي "ما مدى رضاك عن العمل؟".

راضي تماما راضي متوسط الرضا غير راضي غير راضي بالمرة

ب- **طريقة مقياس مينيسوتا Minnesota MSQ** وهو مقياس شائع الاستخدام، حيث يعبر الفرد في هذا المقياس عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر وفرص الترقية.

ت- **أسلوب الأحداث الهامة:** يتم قياس الرضا عن العمل بسؤال العاملين عن الأحداث البارزة المتعلقة بالعمل التي خلقت لديهم الإحساس بالرضا أو عدم الرضا عن العمل.

ث- **إتباع أسلوب المقابلة:** بسؤال العمال مباشرة عن مدى رضاهم أو عدمه، كذلك استخدام الملاحظة المباشرة لسلوكيات الموظفين.

ج- **تكملة الجمل:** حيث تقدم للعامل جملة ناقصة ويطلب منه إكمالها بما يعكس رضاه عن عمله، مثل: "إن عملي..." قد يكتب العامل أنه ممل أو ممتع أو مسلي.

ح- **طريقة مقياس بيتر وور وزملائه:** هو مقياس أصدرته جامعة شيفلد البريطانية عام 1999 يضم إحصاءات تحليلية لمعدلات الرضا الوظيفي لقطاعات مختلفة، طور هذا المقياس بدراستين نوعية وكمية. أجرت الأولى مقابلات مع موظفي مصانع فتم التوصل لمجموعة من الفقرات المناسبة. ثم أجريت دراسة كمية على 590 موظف بهدف تحديد الفقرات الأكثر تمييزاً. وتم تقسيم هذه الفقرات لمقياسين الأول "الرضا الوظيفي المادي" ويتكون من ثماني فقرات يقيس مقدار الرضا حول العوامل المحيطة مثل الأجر أما المقياس الثاني سمي بالرضا الوظيفي المعنوي، ويتكون من سبع فقرات تقيس ردود أفعال الأفراد النفسية. وقد أشار الباحثون إلى أنه رغم انفصال المقياسين إلا أنهما

متراپطان بشكل عال بمعامل ارتباط يساوي 0.72 ليعطيان درجة الرضا الوظيفي العام. وتم تشكيل الصورة النهائية للمقياس مكونة من 15 فقرة قصيرة وسهلة الإجابة (الزعبى، 2011، ص30/27)

المبحث الثاني: الدراسات السابقة في موضوع الدراسة

من خلال الإطلاع حول الموضوع لم نصادف أي دراسة تحمل نفس عنوان الموضوع بمتغيره روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي، غير أنه توجد بعض الدراسات التي تناولت كل متغير على حدى وربطته بمتغير آخر تابع أو مستقل سنحاول فيما يلي ذكر بعضها لنعرج من خلالها ومما سبق في المبحث السابق الى توضيح المساهمة الجديدة للدراسة الحالية في الموضوع.

المطلب الأول: دراسات متعلقة بروح فريق العمل والرضا الوظيفي

لم يتم التعرض لمتغير روح فريق العمل بهذا اللفظ بالتحديد، ولكن عند التعمق في المفهوم وجدنا أن الباحثين درسوا روح فريق العمل من وجهات مختلفة مثل روح الجماعة وروح العمل الجماعي وفعالية العمل كفريق فسنحاول فيما يلي تلخيص بعض هذه الدراسات.

الفرع الأول: دراسات متعلقة بروح فريق العمل

أولاً: دراسة مريم أرفيس 2017/2016 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر

تمثلت الدراسة في أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل بعنوان "الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري ببسكرة"؛ حيث هدفت الى إبراز دور مستويات الروح المعنوية في الرفع من مستويات الأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ 159 عاملاً، إلا أن الباحثة حللت نتائج 51 استمارة مسترجعة فقط وعرضت نتائجها بعد تحليلها في برنامج SPSS في شكل نسب وتكرارات ومتوسطات حسابية. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط إيجابي بين الروح المعنوية العالية وبين ارتفاع مستويات الأداء الوظيفي للعمال في المنظمة، نجاح المنظمات يعتمد أساساً على الاهتمام بالعنصر البشري ومعنوياته ونفسيته، توجد علاقة طردية بين ارتفاع الروح المعنوية للموظف ومستوى أدائه، ضرورة تماسك الأفراد وعملهم الجماعي مؤشر هام لرفع معنوياتهم.

ثانياً: دراسة يوسف علي عيسى أبو جربوع 2014 جامعة الأقصى بغزة

تمثلت هذه الدراسة في رسالة ماجستير في القيادة والإدارة بعنوان "واقع بناء فرق العمل ودورها في تنمية الابداع الإداري من وجهة نظر العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني بالمحافظات الجنوبية". هدفت الدراسة الى التعرف على واقع بناء فرق العمل في المؤسسة محل الدراسة وإبراز دور فرق العمل في تنمية الابداع بها. وذلك بالاستعانة باستبيان تم توزيعه على عينة بحجم 148 فرد من مجتمع ضم 237 فرداً وبعد

استرجاعه تم تفرغ وتحليل البيانات في برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها إثبات أن لفرق العمل ونمط قيادة الفريق وكذا سلوكيات أعضاء فرق العمل دورا هاما في تنمية الابداع.

ثالثا: دراسة حسن مروان عفانة 2013 جامعة الأزهر بغزة فلسطين

تمثلت هذه الدراسة في رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان "التمكين الإداري وعلاقته بفعالية فرق العمل بالمؤسسات الأهلية الدولية العاملة في قطاع غزة" وهدفت هذه الدراسة الى إبراز مستوى التمكين الإداري المطبق في المؤسسات المدروسة وأثره في فعالية فرق العمل. وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسات الأهلية الدولية بقطاع غزة، حيث يبلغ عدد هذه المؤسسات (65) مؤسسة دولية وتم اختيار العينة الطبقية المسحية الشاملة متمثلة في فئتين من الموظفين والبالغ عددهم 148 موظف. واستعان الباحث في تحليل معطياته ببرنامج SPSS. وتوصل الباحث في دراسته لجملة من النتائج أهمها ارتفاع مستوى التمكين وفعالية فرق العمل في المؤسسات الأهلية الدولية بلغ 80%، وجود علاقة طردية قوية بين التمكين الإداري وفعالية فرق العمل، وجود علاقة طردية بين مستوى الاتصال ومشاركة المعلومات وفعالية فرق العمل، وجود علاقة طردية قوية بين تحفيز العاملين وفعالية فرق العمل.

الفرع الثاني: دراسات متعلقة بالرضا الوظيفي

أولا: دراسة موساوي عبد النور وجادلي سمير جامعة قسنطينة الجزائر 2016

Moussaoui Abdenour, Djadli Samir Constantine-2-University "Assessing the Impact of Job Satisfaction on Readiness for Organizational Change Case study of Algerian Universities" Revue Chercheur Economique Numéro 05 /juin 2016"

تمثلت الدراسة في مقال في مجلة عمل الباحث الاقتصادي لجامعة قسنطينة 2؛ حيث تهدف إلى معرفة مدى تمتع الأساتذة الجامعيين بمستويات رضا وظيفي مرتفع يجعلهم مستعدين للتغيير التنظيمي أي أثر الرضا الوظيفي على الاستعداد للتغيير التنظيمي في كليات العلوم الاقتصادية والتسيير، والعلوم التجارية لجامعات: قسنطينة، ميله، سكيكدة، حيث تم قياس الرضا الوظيفي باستخدام استبيان. وقد شملت عينة الدراسة 119 أستاذ جامعي تم اختيارهم بطريقة عشوائية. بعد ذلك تم تحليل البيانات المجمع باستخدام بعض التقنيات والأساليب الإحصائية في برنامج SPSS. وكشفت النتائج بأن الأساتذة في الجامعات الجزائرية يدركون مستويات متوسطة من الرضا الوظيفي ومستويات مرتفعة من الاستعداد للتغيير التنظيمي. كما أن مختلف أبعاد الرضا الوظيفي ترتبط إيجابيا باستعداد الأساتذة للتغيير التنظيمي والذي يتأثر بدوره في الغالب بطبيعة العمل نفسه والاشرف ونظام الأجور.

ثانيا: دراسة جميلة صالح أبكر فطر والظاهر أحمد محمد بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2015

تمثلت الدراسة في مقال ضمن مجلة العلوم الاقتصادية في عددها 16 لسنة 2015 بعنوان "الصراع التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية للعاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي"، هدفت الدراسة لتحديد أثر الصراع التنظيمي على رضا العاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي، وشملت كافة عمال المستشفى "330 عامل" بأسلوب المسح الشامل. وتوصلت الدراسة الى اثبات وجود مستوى مرتفع للصراع التنظيمي بين عمال المستشفى وأن إدارة المستشفى تستخدم عدة أساليب لحل الصراع بدرجة متوسطة عبر عنها بمعامل ارتباط 3.06. وأوصت الدراسة بالعمل على خلق روح المودة والانسجام بين الإدارة والعمال وعدم تجاهل شكاوهم ومنحهم بعض السلطات لتجنب الصراعات.

ثالثا: : دراسة نور الدين عسلي 2008/ 2009 بجامعة الجزائر

تمثلت هذه الدراسة في رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع تخصص إدارة أعمال بعنوان "إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة" تناولت هذه الدراسة تأثير إدارة الصراع في الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة؛ حيث استعان الباحث في انجاز دراسته على استبيان تم توزيعه على عينة بحجم 117 عامل من بين 152 عامل تم حلل بياناته في برنامج SPSS وعرضها في شكل نسب مئوية وتكرارات كما استخدم اختبار كاي مربع في اثبات فرضياته. توصلت الدراسة الى نتائج مهمة منها إثبات وجود تأثير كبير لإدارة الصراع كظاهرة سلوكية في المنظمة على الرضا الوظيفي. وكذا إثبات الدور الفعال للقيادة والاتصال والرقابة في إدارة الصراع مما يؤثر إيجابا في الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: المساهمة الجديدة في الموضوع

من المؤكد أننا استفدنا من الدراسات السابقة في إثراء دراستنا الحالية نظريا وتطبيقيا، حيث أن هذه الدراسة سنتناول موضوع فرق العمل من جانب مختلف عن سابقتها وهو أثر روح فريق العمل على الرضا الوظيفي لموظفي قطاع الصحة.

الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة في مجال موضوع الدراسة الحالية "روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي" يمكن ملاحظة أن هذه الدراسات عالجت جوانب مختلفة من موضوع فرق العمل والرضا الوظيفي تتمثل في:

- العمل الجماعي والفريقي ودوره في رفع معنويات العاملين؛
- تأثير الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات؛

- تأثير إدارة الصراع كظاهرة سلوكية في المنظمة على الرضا الوظيفي؛

الفرع الثاني : الجديد في الدراسة الحالية

في دراستنا الحالية حول موضوع "روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي" سنحاول إبراز أهمية فرق العمل في قطاع الصحة ودورها في تعزيز الرضا عن الوظيفة من خلال الأبعاد المختلفة لفريق العمل من تحديد الأهداف الى فعالية الاتصال والقيادة ثم درجة تماسك الفريق. وانعكاسات التغير في هذه الأبعاد على الرضا الوظيفي العام للموظفين، والذي يشمل الرضا عن طبيعة العمل والرواتب والعلاقات مع الزملاء أو جماعة العمل وكذا التقدير والاحترام.

واختلفت دراستنا عن سابقتها في دراستها لروح فريق العمل "كمتغير مستقل" أي دراسة شعور التلاحم والتماسك بين أعضاء الفريق والعمل بروح الفريق الواحد. وكانت فكرة الموضوع من منطلق التعمق في أبعاد الرضا الوظيفي وباعتبار روح فريق العمل أحد محددات الرضا الوظيفي "الرضا عن جماعة العمل" ومحاولة معرفة درجة تأثر الرضا الوظيفي "كمتغير تابع" بتغير الرضا عن فريق أو جماعة العمل. في حدود زمنية ومكانية تشمل دراسة واقع فرق العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة لولاية أدرار خلال الفترة من 2019/01/01 الى 2019/03/31.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل توصلنا الى أن روح فريق العمل هي تماسك وترادف أعضاء الفريق واستخدامهم لقدراتهم ومهاراتهم كاملة لتحقيق غايات الفريق، أما الرضا الوظيفي فيعبر عن رضا الفرد عن جميع جوانب الوظيفة من المهام والرواتب ثم العلاقات مع الزملاء الى التقدير واحترام الذات. كما يمكن قياس الرضا الوظيفي بعدة طرق ذاتية كمقياس منيوستا وأخرى موضوعية كترك العمل. كما لخصنا أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، بالإضافة الى ابراز المساهمة الجديدة للدراسة الحالية في الموضوع.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين
والصلاة والسلام على
سيدنا محمد وآله الطيبين
الطاهرين أجمعين
اللهم صل على محمد
وعلى آل محمد
الذين هم خير البرية

تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري روح فريق العمل والرضا الوظيفي في الفصل الأول سنحاول من خلال هذا الفصل دراسة العلاقة بين هذين متغيرين على أرض الواقع بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من الأطباء والشبه طبيين والاداريين العاملين بالمؤسسة كمجتمع بحث، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى محورين رئيسيين هما:

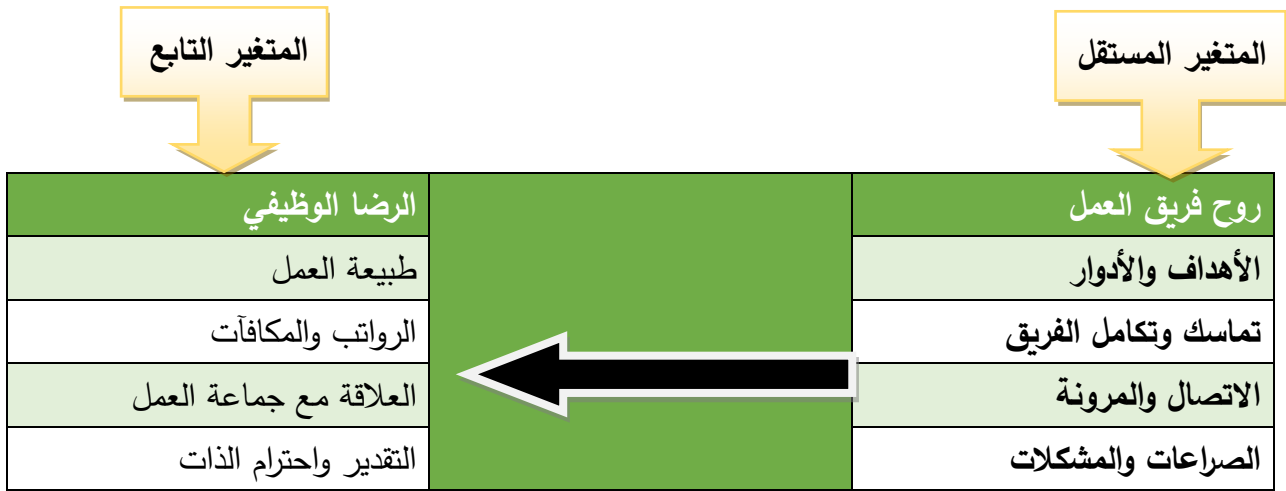
1. طرق وأدوات الدراسة

2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: طرق وأدوات للدراسة

بغرض التعرف على روح فريق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار والإجابة على إشكالية الدراسة يجب إتباع منهجية للربط المنطقي بين الإطار النظري المقترح والدراسة التطبيقية المنجزة، لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث توضيح الطرق المنهجية الواجب إتباعها من أجل الإلمام الجيد بطبيعة الموضوع، حيث نوضح من خلاله مجتمع وعينة الدراسة وكذا تقنية البحث وتحديد أدوات جمع البيانات المعتمدة في الدراسة. ويمكن توضيح متغيرات الدراسة في النموذج التالي:

شكل رقم 04 يبين نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يشير مجتمع الدراسة إلى تلك المجموعات الكلية من الأفراد أو الظواهر أو الأشياء التي نعم نتائج بحثنا عليها، حيث تشكل العينة مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تضم مجموعة الوحدات التي تم اختيارها من المجتمع الإحصائي وفق قواعد خاصة بحيث تمثل قدر الإمكان مجتمع الدراسة (محمد عبد العال، عبد الجبار توفيق البيانن عازي جمال خليفة، 2015، ص78)

وفي دراستنا اخترنا المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار كمجتمع للدراسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار: تقع المؤسسة محل الدراسة في طريق تليلان ولاية أدرار. دخلت حيز الخدمة سنة 2016 بطاقة استيعاب 120 سرير 80 منها منظم، جاءت لتعزز المكاسب الصحية للولاية خصوصا مع الوضعية التي آلت إليها المؤسسة العمومية الاستشفائية القديمة. تتربع على

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية ومصلحة الطب الداخلي وكذا مصلحة الجراحة العامة بالإضافة لمصلحتي الانعاش الطبي وإعادة التأهيل الوظيفي

تتمثل المصالح و الهياكل القاعدية الموجودة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية في :

الجدول رقم 02 يبين الهياكل القاعدية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

الهيكل	قاعات العمليات	مصلحة الأشعة	المخبر	الصيدلية	المصعد	المطبخ	البياضة	حظيرة السيارات
العدد	05	01	01	01	02	01	01	01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

وفي الحديث عن التنظيم البشري: تضم المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة 245 موظفا تضم مختلف الأصناف. موزعين حسب وفهم كما يلي :

الجدول رقم 03 يبين مجتمع الدراسة

الوظيفة	عدد الموظفين
الأطباء	39
الشبه طبيين	177
الاداريون	29
المجموع	245

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القائمة الاسمية لموظفي المؤسسة محل الدراسة

أما عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار فيشمل 04 مديريات فرعية تضم مجموعة من المكاتب كما هو ممثل في الملحق رقم 01.

ويشمل مجتمع دراستنا حول "روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي " جميع موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بمختلف وظائفهم والذي يبلغ عددهم 245 موظف
الفرع الثاني: عينة الدراسة

تم حساب عينة الدراسة بالاعتماد على المعادلات التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

➤ بتطبيق معادلة ستيفن ثامبسون

$$n = \frac{M}{[(S^2 \times (M-1)) \div pq] + 1}$$

➤ بتطبيق معادلة روبرت ماسون

$$n = \frac{p(1-p)}{(SE \div t) + [p(1-p) \div N]}$$

➤ بتطبيق معادلة هيربرت اركن

حيث :

n : حجم العينة

N : حجم مجتمع الدراسة و الذي يبلغ 150

Z : الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة

d : نسبة الخطأ المسموح به و قد اعتبر في حدود (1 %).

q : نسبة وجود الظاهرة و الخاصة و المحايدة حيث اعتمدت بـ (50 %).

وبالتعويض في المعادلات السابقة باتخاذ حجم المجتمع 245 نجد أن حجم العينة يقدر بـ " 150 "

وبالتالي تكون العينة تمثل 61% من حجم المجتمع. وتم توزيع حجم 150 استبيان على موظفي المؤسسة

العمومية الاستشفائية الجديدة لولاية أدرار، لكن تم استرداد 123 استبيان فقط نظرا لعدم تعاون بعض أفراد

العينة مع استبيان الدراسة. ويمكن توضيح ملخص العينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 04 يبين عدد الاستبيانات المسترجعة من عينة الدراسة ونسبتها

الموظفين	العدد	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	نسبة الاسترجاع %
الأطباء	39	30	15	50
الشبه طبيين	177	91	85	93.40
الإداريين	29	29	23	79.31
المجموع	245	150	123	82

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على إحصاء الاستبيانات المسترجعة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول: الأدوات والوسائل المستخدمة في الدراسة

أولا: أنواع أدوات الدراسة : تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات هما:

01- المصادر الثانوية: وتم اعتمادها في معالجة الجانب النظري للبحث وشملت كتب ومقالات وأطروحات ومذكرات ماجستير ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

02- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع البيانات الأولية باستخدام أسلوب المعاينة الذي يعتمد على تجميع البيانات من جزء من مجتمع الدراسة بهدف التعرف على خصائصه. (الشيخ، 2018، ص10)

وذلك من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث والتي صممت خصيصا لهذا الغرض وتم تحكيم الاستبيان من قبل مختصين ومن ثم وزع على عينة الدراسة من المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. فالاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المحددة وفقا لأهداف الدراسة وفروضها العلمية لأجل استيضاح حالة المبحوث (عقيل، 2005، ص154)

ثانيا: محتوى الاستبيان

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي أعدناه مستعينين بالدراسات السابقة والمشرفة وآراء المحكمين من المختصين في موضوع البحث الذين أبدوا آراءهم وأقترحوا علينا بعض التعديلات التي أخذناها بعين الاعتبار وقمنا بتعديلها قبل توزيع الاستبيان على أفراد العينة وتم تصميم الاستبيان بشكله النهائي كما هو مرفق في الملحق رقم 02.

تكون الاستبيان من قسمين رئيسيين قسم يشمل البيانات الشخصية للمبحوث والتي تمثلت في "الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة وسنوات الخبرة". في حين تمثل القسم الثاني في الجزء الأهم من مقياس الدراسة والذي يهدف الى دراسة روح فريق العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار وتكون من محورين كالآتي:

المحور الأول: محور روح فريق العمل ويهدف هذا المحور لقياس مستوى روح فريق العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وتكون من 15 فقرة مقسمة على أربعة أبعاد كما يلي:

01- بعد الأهداف والأدوار ويتكون من 04 فقرات.

02- بعد التماسك والتكامل ويتكون من 04 فقرات.

03- بعد الاتصال والمرونة ويتكون من 03 فقرات.

04- بعد الصراعات والمشكلات ويتكون من 04 فقرات.

المحور الثاني: محور الرضا الوظيفي وجاء هذا المحور لقياس الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وتكون من 15 فقرة مقسمة حسب أبعاد الرضا الوظيفي المذكورة سلفا في الفصل النظري تضمن كل بعد من 03 الى 04 فقرات.

ثالثا: ضبط أداة الدراسة

صممت أداة الدراسة تبعا لمقياس ليكرت "Likert Scale 1932" واعتمدنا في دراستنا على السلم الخماسي الذي يعطي 05 إجابات لكل فقرة، حيث تعرض فقرات الاستبيان على المبحوث ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها وتعطى فيه الإجابات أوزانا رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 05 يوضح تصحيح أداة الدراسة وفق سلم ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من اعداد الطالبين انطلاقا من سلم ليكرت

يتضح من الجدول أعلاه أن الفقرة التي يتم الموافقة عليها بشدة تأخذ الدرجة 05 بينما الفقرة التي يتم عدم الموافقة عليها بشدة تأخذ الدرجة 01 وتتراوح باقي الإجابات في المدى بين (05-01) درجات ويتم اعتماد قيمة المتوسط الحسابي والوزن النسبي بشكل أساسي لتحديد مستوى موافقة أفراد العينة على فقرات ومجالي الاستبيان.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

في هذه الدراسة تم الاعتماد بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.23) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، بالاستعانة بالأساليب والاختبارات الإحصائية الآتية:

1. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الاتساق الداخلي للفقرات، بالإضافة لاستخدامه في اختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة. فهو أحد المقاييس المعلمية الذي يستخدم في حالة المتغيرات الكمية. (أمين، 2008، ص81). وكذا اختبار كاي مربع. 3. (التكرارات والتي تستخدم بشكل أساسي (Percent) والنسب المئوية (Frequencies) في وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة

4. المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة عن الفقرات والمجالات الرئيسية.

5. الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المجالات الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

الفرع الثالث: اثبات صدق وثبات أداة الدراسة

ويقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان إذا ما تناسبت مع ما وضعت وصممت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان كالتالي:

01- اثبات صدق أداة الدراسة

أ- الصدق من وجهة نظر المحكمين:

يعرف أحياناً بالصدق الظاهري، ويرى البعض أنه أهم طرق التحقق من صدق محتوى الأداة، تم استخدامه في هذه الدراسة بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبيان وملاءمته لأغراض البحث، ويتم ذلك من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والمختصين بالموضوع قيد البحث، ويطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه ووصف الموضوع الذي أعدت من أجل البحث فيه، كما يطلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحويه أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة التي يرونها من وجهة نظرهم.

وعليه اتبعنا هذا الأسلوب وعرضنا الاستبيان على عدد من المحكمين من جامعة أدرار حيث قدموا لنا بعض التعديلات على أداة الدراسة، ثم قمنا بإعادة صياغة الاستبيان في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمون، حتى أخذ شكله النهائي انظر الملحق رقم 02

ب- صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبيان ككل، وفيما يلي عرض لنتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق ما هو موضح بالجدولين رقم على التوالي.

ب-1 صدق الاتساق الداخلي للمجال الأول "روح فريق العمل"

كما سبق ذكره فإن مجال روح فريق العمل يتكون من "15 فقرة" موزعة على أربعة أبعاد، وللتحقق من مدى صدق الاتساق الداخلي لفقرات مجال روح فريق العمل تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وذلك لكل بعد من أبعاد المجال، ثم بعد ذلك تم حساب معاملات

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمجال ككل بغرض التحقق من درجة اتساق أبعاد مجال روح فريق العمل مع المجال ككل، وفيما يلي الجداول التي توضح نتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمجال الأول "روح فريق العمل"

جدول رقم 06 يبين معاملات الصدق لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال الأول "روح فريق العمل"

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تهدف فرق عملنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لتحقيق أهداف مرسومة	0.699	0.000
02	يتساند أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لتحقيق أهدافها	0.690	0.000
03	يلتزم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بمهامهم ضمن فرقهم	0.510	0.000
04	أدوار أعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار محددة ومعلومة	0.684	0.000
05	يفضل الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار العمل الجماعي على الفردي	0.612	0.000
06	يقدر ويحترم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار زملاءهم في فريق العمل	0.634	0.000
07	يقدم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار حاجات الفريق على حاجاتهم الشخصية	0.436	0.000
08	يعمل أعضاء فرق المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بروح الفريق الواحد	0.593	0.000
09	يمكنك التفاعل مع أعضاء الفريق من تنمية مهاراتك العملية	0.690	0.000
10	يتيح لي فريقي في العمل الحرية في أداء مهامي	0.687	0.000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

0.000	0.608	القرارات الصادرة عن قائد الفريق تؤخذ بالمشاركة	11
0.000	0.730	يستطيع فريقي في العمل التغلب على ضغوط العمل	12
0.000	0.769	يعتمد أعضاء فريقي في العمل على بعضهم في حل المشكلات	13
0.000	0.710	يتم حل النزاعات بين أعضاء فريقي بطريقة سلمية	14
0.000	0.728	يساعد فريقي في العمل على التحكم في الحالات الاستعجالية	15

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الصدق لفقرات المجال الأول روح فريق العمل تراوحت بين 0.436 للفقرة السابعة إلى 0.769 للفقرة الثالثة عشرة، وكانت جميع معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين السابق ذكرهما وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويشير ذلك لوجود اتساق داخلي من متوسط الى عالٍ لفقرات المجال مع الدرجة الكلية عدا للفقرة السابعة التي كان معامل ارتباطها بالدرجة الكلية للمجال أقل من 0.500

جدول رقم 07 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد الأهداف والادوار والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط برسون	مستوى الدلالة
01	تهدف فرق عملنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لتحقيق أهداف مرسومة	0.791	0.000
02	يتساند أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لتحقيق أهدافها	0.783	0.000
03	يلتزم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بمهامهم ضمن فرقهم	0.711	0.000
04	أدوار أعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار محددة ومعلومة	0.816	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الأول "الأدوار والأهداف" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.711 للفقرة الثالثة إلى 0.816

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

للفقرة الرابعة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 08 يوضح معاملات الارتباط بين فقرات بعد التماسك والتكامل والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
05	يفضل الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار العمل الجماعي على الفردي	0.782	0.000
06	يقدر ويحترم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار زملاءهم في فريق العمل	0.588	0.000
07	يقدم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار حاجات الفريق على حاجاتهم الشخصية	0.711	0.000
08	يعمل أعضاء فرق المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بروح الفريق الواحد	0.732	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الثاني " التماسك والتكامل" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.588 للفقرة السادسة إلى 0.782 للفقرة الخامسة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 09 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد الاتصال والمرونة والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
09	يمكن التفاعل مع أعضاء الفريق داخل المؤسسة العمومية	0.721	0.000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

		الاستشفائية الجديدة بأدرار من تنمية المهارات العملية .	
10	0.833	0.000	يتيح فريق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لأعضائه الحرية في أداء المهام
11	0.804	0.000	تؤخذ القرارات الصادرة عن قائد الفريق بالمشاركة

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الثالث "الاتصال والمرونة" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.721 للفقرة التاسعة إلى 0.833 للفقرة العاشرة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 10 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد الصراعات والمشكلات والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
12	تستطيع فرق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار التغلب على ضغوط العمل	0.873	0.000
13	يعتمد اعضاء فرق العمل على بعضهم في حل المشكلات	0.800	0.000
14	يتم حل النزاعات بين اعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بطريقة سليمة	0.807	0.000
15	يساعد اعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بعضهم على التحكم في الحالات الاستعجالية	0.814	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الأول "الصراعات والمشكلات" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.800 للفقرة الثالثة عشرة إلى 0.873 للفقرة الثانية عشرة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

ب-2 صدق الاتساق الداخلي للمجال الثاني "الرضا الوظيفي"

جدول رقم 11 يبين صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثاني مع الدرجة الكلية للمجال

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تعتبر المهام الموكلة للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار واضحة	0.456	0.000
02	يوجد توافق للوظائف مع طبيعة العمل ضمن فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	0.659	0.000
03	يتم توزيع الأعمال بين أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بشكل منصف وعادل	0.568	0.000
04	يشعر العامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار أن راتبه يتناسب مع مهامه	0.608	0.000
05	يوجد رضا عن الدخل المادي المتحقق من الوظيفة ضمن المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	0.683	0.000
06	توجد عدالة في تطبيق نظام الاجور والمكافآت في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	0.594	0.000
07	تحفز المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار موظفيها ماديا ومعويا لتشجيعهم نحو تقديم خدمة افضل	0.661	0.000
08	يسود علاقات العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار الود والتعاون	0.582	0.000
09	تشكل بيئة عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جوا لتكوين	0.563	0.000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

رقم الفقرة	الصدقات وابرار الشخصية	الصدق	مستوى الدلالة
10	يشعر الموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بالثقة والتعاون.	0.576	0.000
11	يقدر زملاء العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جهود الآخرين	0.648	0.000
12	يعمل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في جو يسوده التقدير والاحترام	0.472	0.000
13	يمنح العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لمستخدميها مصدر فخر وتقدير	0.443	0.000
14	تمنح المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لموظفيها ضمانات امن واستقرار مرضية	0.459	0.000
15	يرغب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في الاستمرار في وظائفهم الحالية	0.460	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الصدق لفقرات المجال الثاني "الرضا الوظيفي" تراوحت بين 0.443 للفقرة الثالثة عشرة إلى 0.683 للفقرة الخامسة، وكانت جميع معاملات الارتباط تتراوح بين القيمتين السابق ذكرهما وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويشير ذلك لوجود اتساق داخلي من متوسط الى عالٍ لفقرات المجال مع الدرجة الكلية.

معاملات الارتباط بين فقرات كل بعد من ابعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لكل بعد جدول رقم 12 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد طبيعة العمل والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط برسون	مستوى الدلالة
01	تعتبر المهام الموكلة للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار واضحة	0.774	0.000
02	يوجد توافق للوظائف مع طبيعة العمل ضمن فرق عمل	0.841	0.000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

		المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	
0.000	0.787	يتم توزيع الأعمال بين أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بشكل منصف وعادل	03

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الأول " طبيعة العمل " مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.774 للفقرة الأولى إلى 0.841 للفقرة الثانية، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 13 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد الرواتب والمكافآت والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
04	يشعر العامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار أن راتبه يتناسب مع مهامه	0.842	0.000
05	يوجد رضا عن الدخل المادي المتحقق من الوظيفة ضمن المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	0.888	0.000
06	توجد عدالة في تطبيق نظام الاجور والمكافآت في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	0.832	0.000
07	تحفز المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار موظفيها ماديا ومعويا لتشجيعهم نحو تقديم خدمة افضل	0.822	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الثاني "الرواتب والمكافآت" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.822 للفقرة السابعة إلى

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

0.888 للفقرة الخامسة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 14 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد العلاقة مع جماعة العمل والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط برسون	مستوى الدلالة
08	يسود علاقات العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار الود والتعاون	0.737	0.000
09	تشكل بيئة عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جوا لتكوين الصداقات و ابراز الشخصية	0.784	0.000
10	يشعر الموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بالثقة والتعاون.	0.779	0.000
11	يقدر زملاء العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جهود الآخرين	0.810	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الثالث "العلاقة مع جماعة العمل" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.737 للفقرة الثامنة إلى 0.810 للفقرة الحادية عشرة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

جدول رقم 15 يبين معاملات الارتباط بين فقرات بعد التقدير واحترام الذات والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط برسون	مستوى الدلالة
12	يعمل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في جو يسوده التقدير والاحترام	0.651	0.000

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

0.000	0.654	يمنح العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لمستخدميها مصدر فخر وتقدير	13
0.000	0.682	تمنح المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لموظفيها ضمانات امن واستقرار مرضية	14
0.000	0.668	يرغب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في الاستمرار في وظائفهم الحالية	15

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح نتائج التحقق من اتساق فقرات البعد الرابع "التقدير واحترام الذات" مع الدرجة الكلية للبعد حيث يلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية تراوحت بين 0.651 للفقرة الثانية عشرة إلى 0.682 للفقرة الرابعة عشرة، وكانت جميع معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويدل ذلك على وجود اتساق داخلي ذو دلالة إحصائية لفقرات البعد مع الدرجة الكلية، وبالتالي تتمتع البيانات بدرجة عالية من الصدق.

ومن خلال ما سبق وبشكل عام يتبين أن أدنى معامل صدق لفقرات الاستبيان بلغت قيمتها 0.443 للفقرة الثالثة عشرة ضمن البعد الأول من مجال "الرضا الوظيفي"، بينما أعلى معامل صدق بلغت قيمته 0.769 للفقرة الثالثة عشرة من مجال "روح فريق العمل"، حيث تراوحت معاملات الصدق لجميع فقرات الاستبيان في جميع المجالات بين القيمتين السابقتين وكانت جميع هذه المعاملات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%، وبالتالي فجميع قيمها تدل على وجود درجة عالية من ارتباط الفقرات بالمجالات التي تنتمي لها، وكذا وجود درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي في بيانات الدراسة التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة "الاستبيان"

ت- الصدق البنائي للأستبيان

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، حيث يقاس الصدق البنائي من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد وكل مجال مع الدرجة الكلية للاستبانة والجدول أدناه توضح ذلك:

جدول رقم 16 يبين معاملات الصدق البنائي للمجالات والأبعاد الفرعية للاستبانة

البيان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
--------	----------------	---------------

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

0.000	0.850	المجال الأول ككل "روح فريق العمل"
0.000	0.648	الأهداف والأدوار
0.000	0.651	التماسك والتكامل
0.000	0.755	الاتصال والمرونة
0.000	0.803	الصراعات والمشكلات
0.000	0.873	المجال الثاني ككل "الرضا الوظيفي"
0.000	0.762	طبيعة العمل
0.000	0.497	الرواتب والمكافآت
0.000	0.689	العلاقات مع جماعة العمل
0.000	0.701	التقدير واحترام الذات

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت بين 0.648 لبعد الأهداف والأدوار و0.803 لبعد الصراعات والمشكلات، في حين بلغ معامل الارتباط المحور الأول ككل "روح فريق العمل" والدرجة الكلية للاستبيان 0.850، بينما بلغ معامل الارتباط بين المحور الثاني ككل "الرضا الوظيفي" والدرجة الكلية للاستبيان 0.873، وكانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبيان.

جدول رقم 17 يبين معامل الارتباط بين أبعاد روح فريق العمل والدرجة الكلية للمجال

الرقم	البعد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	الأهداف والأدوار	0.833	0.000
02	التماسك والتكامل	0.795	0.000
03	الاتصال والمرونة	0.841	0.000

0.000	0.892	الصراعات والمشكلات	04
-------	-------	--------------------	----

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS
جدول رقم 18 معاملات الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمجال

الرقم	البعد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	طبيعة العمل	0.693	0.000
02	الرواتب والمكافآت	0.753	0.000
03	العلاقات مع جماعة العمل	0.764	0.000
04	التقدير واحترام الذات	0.686	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS
يلاحظ من خلال الجدولين أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لكل مجال تراوحت بين 0.795 لبعد التماسك والتكامل و0.892 لبعد الصراعات والمشكلات بالنسبة للمجال الأول "روح فريق العمل" في حين تراوحت معاملات الارتباط للمحور الثاني "الرضا الوظيفي" بين 0.693 لبعد طبيعة العمل و0.764 لبعد العلاقات مع جماعة العمل ، وكانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة عالية من الصدق البنائي لكل مجال من مجالات الاستبيان.

02-إثبات ثبات أداة الدراسة:

من الأمور الضرورية جداً في مجال البحوث الميدانية التي تعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات توفر مقاييس دقيقة وثابتة تعطي صورة صادقة عن الوضع الراهن لموضوع البحث، للوقوف على حقيقة الظاهرة. والثبات يختص بمدى الوثوق في البيانات التي نحصل عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة البحث، بمعنى أن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات أداة الدراسة يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة أداة الدراسة، وبشكل عام يمكن وصف الثبات بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الأداة على نفس المجموعة من الأفراد، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والعشوائية على نتائج الدراسة وهناك العديد من طرق حساب ثبات أداة الدراسة ، وفي دراستنا اعتمدنا على طريقة ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم 19 يبين معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

المجال	البعد	عدد فقرات البعد	معامل الفا كرومباخ
روح فريق العمل	الأهداف والأدوار	04	0.770
	التماسك والتكامل	04	0.660
	الاتصال والمرونة	03	0.693
	الصراعات والمشكلات	04	0.840
المجال ككل			0.900
الرضا الوظيفي	طبيعة العمل	03	0.708
	الرواتب والمكافآت	04	0.867
	العلاقة مع جماعة العمل	04	0.777
	التقدير واحترام الذات	04	0.587
المجال ككل			0.844
الاستبيان ككل			0.903

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البيانات المحللة في برنامج SPSS

توضح النتائج في الجدول أعلاه أن معاملات ألفا كرونباخ لقياس الثبات تراوحت بين 0.587 لبعـد "التقدير واحترام الذات" و 0.900 لمجال "روح فرق العمل"، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.903 وتشير هذه القيم إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة كبيرة جداً من الثبات في البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، غير أن درجة ثبات بعض الأبعاد الفرعية للاستبيان كانت ضعيفة نوعاً ما مثل بعـد التقدير واحترام الذات "0.587" وبعـد التكامل والتماسك "0.660".

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

جاءت هذه الدراسة بهدف تحديد روح فريق العمل ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار، وقد خُصصَ هذا المبحث لتحليل ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها كإجابة للأسئلة التي تم طرحها، والتي تمثل مشكلة الدراسة وفيما يلي نتائج الدراسة:

المطلب الأول: تحليل نتائج الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب متغيري النوع والعمر

01- توزيع عينة الدراسة حسب النوع

تشير نتائج التحليل إلى أن عينة الدراسة تتكون من 123 استبيان مسترجع كلها صالحة للدراسة منهم 52.8 % ذكور و47.2% إناث. والجدول رقم يوضح ذلك.

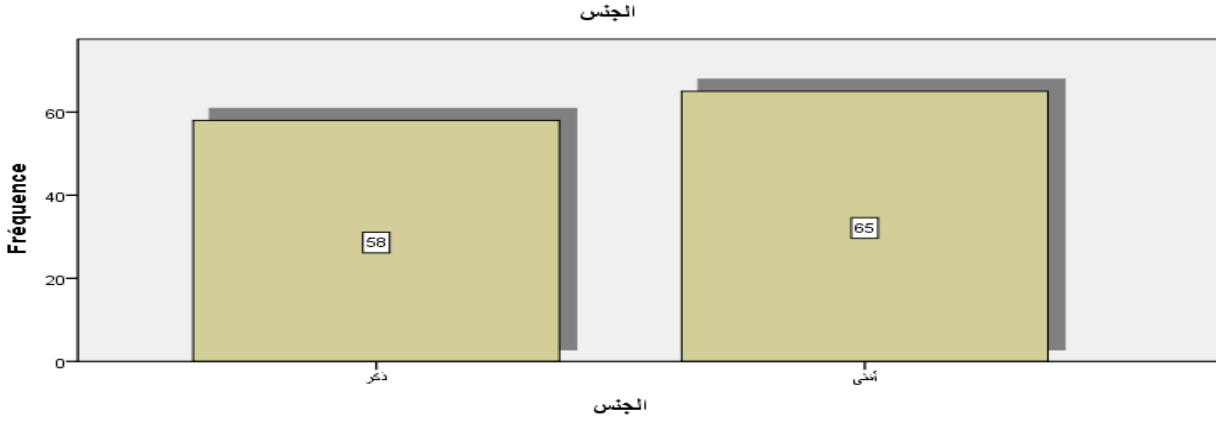
جدول رقم 20 يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

النسبة المئوية%	العدد	الجنس
52.8	65	أنثى
47.2	58	ذكر
100	123	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه يتبين ان نسبة الاناث تفوق نسبة الذكور بشكل طفيف ويمكن تفسيرها بطبيعة الخدمات المقدمة في قطاع الصحة والتي تختلف حسب المستفيدين منها والثقافة السائدة في المنطقة والتي تستوجب وجود الجنسين "الذكور والاناث" في المصلحة. كما يمكن تحليل ارتفاع نسبة الإناث بالتفوق الدراسي ورغبتهم في العمل بقطاع الصحة خاصة الممرضات ومساعدات التمريض. ويمكن تمثيل هذا التوزيع في الشكل التالي:

شكل رقم 05 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع وفق أعمدة بيانية



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

02- توزيع عينة الدراسة حسب العمر: يمكن توضيح هذا التوزيع في الجدول أدناه

جدول رقم 21 يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية %	العدد	الفئة العمرية
50.4	62	30 سنة فأقل
37.4	46	بين 31 و 40 سنة
11.4	14	بين 41 و 50 سنة
0.8	01	51 سنة فأكثر
100	123	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

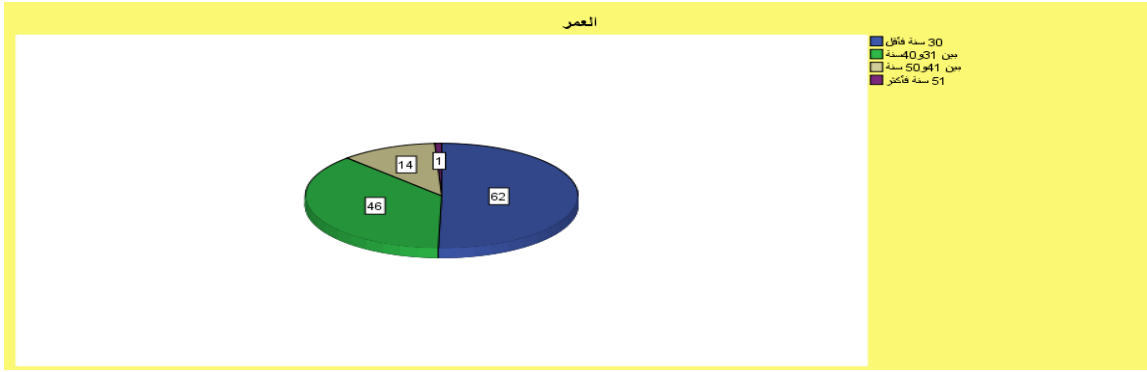
الجدول أعلاه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية، أن 50.4% من أفراد العينة أعمارهم 30 سنة فأقل، وكذلك 37.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة، بينما 11.4% من أفراد العينة أعمارهم تتراوح بين 41 إلى أقل من 50 عاماً، في حين أن 0.8% من أفراد العينة تزيد أعمارهم عن 50 عاماً.

إن هذا التوزيع للعينة حسب متغير العمر يؤكد على أغلبية كبيرة لفئة الشباب في المؤسسة العمومية الجديدة لولاية أدرار ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة حديثة النشأة وطبيعة العمل الميداني للمؤسسة محل الدراسة

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

والحجم الساعي النهاري والليلي الذي يحتاج لقدرات شبابية للتعامل مع حالات الطوارئ والاستجابة السريعة. ويمكن تمثيل هذا التوزيع في الشكل التالي:

شكل رقم 06 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الخبرة والمؤهل العلمي

01-توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة: ويمكن توضيحها في الجدول أدناه:

جدول رقم 22 يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
05 سنوات فأقل	58	47.2
بين 06 و 10 سنوات	42	34.1
بين 11 و 16 سنة	06	4.9
16 سنة فأكثر	17	13.8
المجموع	123	100

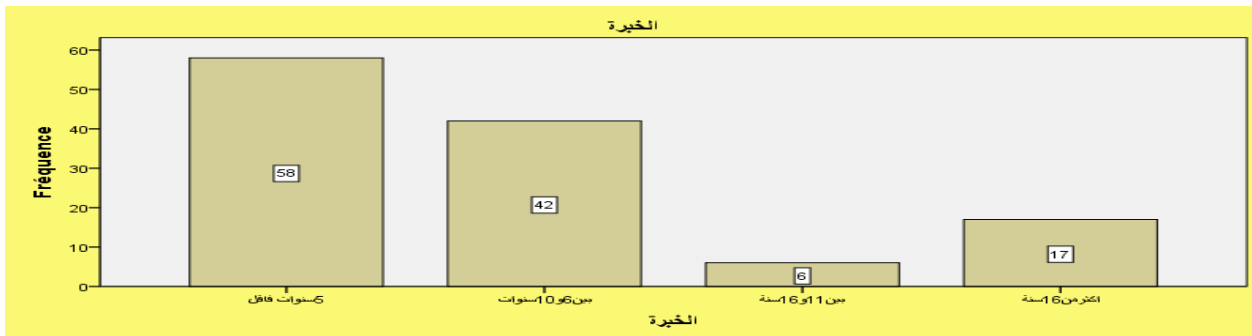
المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

الجدول أعلاه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث يتضح أن 47.2% من أفراد العينة تقل أو تساوي سنوات خبرتهم 5 سنوات، بينما 34.1% من أفراد العينة سنوات خبرتهم تتراوح بين 6 و 10 سنوات، في حين أن 4.9% من إجمالي حجم العينة تتراوح سنوات خبرتهم بين 11 و 16 سنة، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين تفوق خبرتهم 16 سنة 13.9%.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

ويمكن تعليل ارتفاع نسبة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات إلى حداثة نشأة المؤسسة ولذلك تسعى لتوظيف صغار السن وحديثي التخرج. في حين تفسر النسبتين التاليتين "34.1 و13.9" بأعتماد المؤسسة على خبرات المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا في نقل خبرتهم للعمال الشباب وذلك من خلال المعلومات المقدمة من طرف رئيس مصلحة المستخدمين بالمؤسسة محل الدراسة في المقابلة الشخصية. "ثلثي الموظفين في وضعية تحويل أو نقل ". ويمكن تمثيل هذا التوزيع في الشكل أدناه:

شكل رقم 07 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

02- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي: ويمكن تجسيده بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات في الجدول أدناه:

جدول رقم 23 يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي فاقل	42	34.1
تقني سامي	21	17.1
ليسانس	32	26
ماستر/مهندس	12	9.8
ماجستير فأكثر	01	0.8
دراسات عليا متخصصة	15	12.2
المجموع	123	100

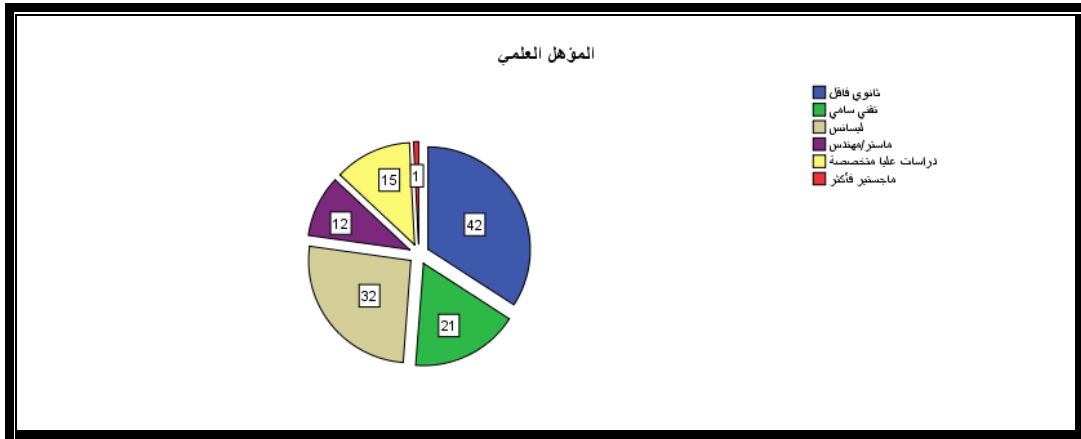
المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث تشير النتائج في الجدول إلى أن غالبية أفراد العينة بنسبة 34.1 % كانوا بمستوى ثانوي فأقل، بينما 26 % كانوا من حملة شهادة ليسانس، ثم جاء بعدهم على التوالي حملة شهادة تقني سامي بنسبة 17.1 % ويليهم على الترتيب ذوي الدراسات العليا المتخصصة بنسبة 12.2 % والمهندسين وحملة شهادة الماستر بنسبة 9.8 % في المرتبة الأخيرة يأتي حملة شهادة الماجستير بنسبة 0.8 % .

ويمكن تحليل ارتفاع نسبة حاملي مستوى ثانوي فأقل "34.1" بعدد شبه الطبيين في المؤسسة "ممرضين ومساعدى التمريض " فهم يمثلون غالبية الموظفين 177 فرد في مجتمع الدراسة و91 فرد في العينة المدروسة فالالتحاق بهذا المنصب يتطلب مستوى ثانوي فقط. أما نسبة حاملي الدراسات العليا المتخصصة فتعبر عن عدد الأطباء في العينة المدروسة، أما النسب الأخرى فتمثل خليط بين الإداريين والممرضين الذين يحملون شهادات قبل التوظيف وآخرين بعد توظيفهم حسب الوظائف المشغولة. ويمكن التعبير على هذا التوزيع بيانيا في الشكل التالي:

شكل رقم 08 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

ويمكن تلخيص هذا التوزيع في الجدول أدناه:

جدول رقم 24 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
طبيب مختص	07	5.7

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

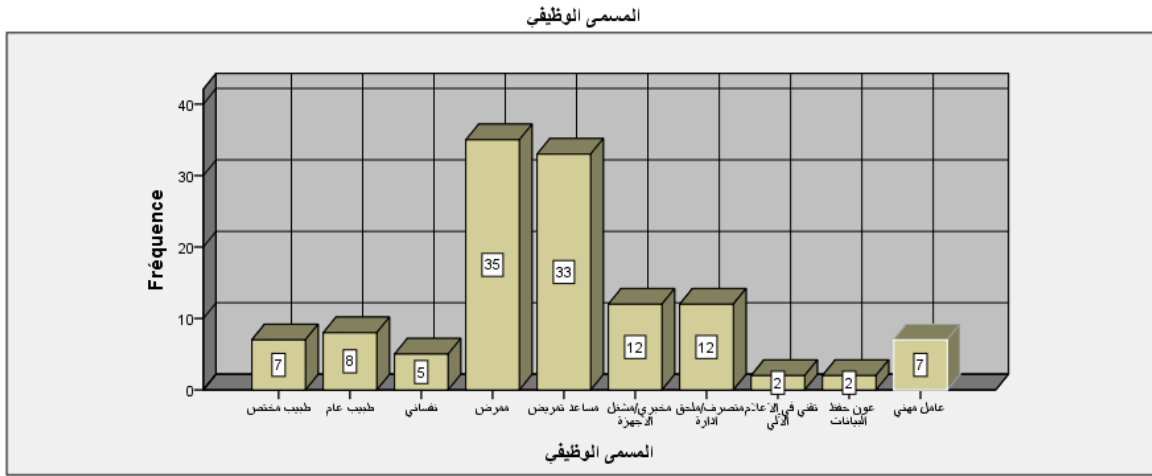
طبيب عام	08	6.5
نفساني	05	4.1
ممرض	35	28.5
مساعد تمريض	33	26.8
مشغل أجهزة/مخبري	12	9.8
متصرف/ملحق إدارة	12	9.8
تقني سامي	02	1.6
عون حفظ البيانات	02	1.6
عامل مهني	07	5.7
المجموع	123	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أكبر نسبتين مثلا وظيفتي الممرضين ومساعد التمريض "28.5% و 26.8%" على التوالي" وهذا ما يعلل بعدد شبه الطبيين في عينة الدراسة إضافة لتكون كل فريق من طبيب مرفق بثلاثة أو أربعة مساعدين من الوظيفتين السابقتين. تليها نسبي مشغلي الأجهزة والمخبرين وكذا الإداريين بنفس النسبة "9.8%". ثم تأتي نسبي الأطباء العامون والأطباء المتخصصون على الترتيب "6.5% و 5.7%" والتي يمكن تعليل انخفاضها بقلة الأطباء خاصة المتخصصون في المناطق الجنوبية في البلاد. أما أقل نسبة مثلتها وظيفتي تقني سامي وعون حفظ البيانات 1.6%.

ويمكن تمثيل هذا التوزيع بيانيا في شكل أعمدة كما يلي:

شكل رقم 09 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

المطلب الثاني : تحليل نتائج أسئلة الدراسة

الفرع الأول: تحليل السؤال الأول : ما هي درجة روح فريق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار؟

ويتم ذلك من خلال تحليل فقرات المجال الأول " روح فريق العمل" الذي يتكون من 15 فقرة موزعة على أربعة أبعاد، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المجال ومن ثم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري للمجال ككل، وفيما يلي تحليل نتائج كل بعد من أبعاد المجال على حدى

أ- نتائج تحليل فقرات بعد الأهداف والأدوار: يمثل بعد الأهداف والأدوار البعد الأول ضمن مجال روح

فريق العمل ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 25 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الأهداف والأدوار

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تهدف فرق عملنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لتحقيق أهداف مرسومة	4,122	0.742	02
02	يتساند أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية	4.122	0.672	02

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

			الجديدة بأدرار لتحقيق أهدافها	
01	0.727	4.317	يلتزم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بمهامهم ضمن فرقهم	03
03	0.991	3.796	أدوار أعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار محددة ومعلومة	04
	0.609	4.089	الدرجة الكلية للبعد	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثالثة التي تنص على " يلتزم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بمهامهم ضمن فرقهم" بمتوسط حسابي "4.317" لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة وهذا يعني أن غالبية موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يلتزمون بمهامهم ضمن فرقهم. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.796 و4.317" وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 4.089 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذا البعد. ويمكن ارجاع ذلك إلى وعي الموظفين بأدوارهم ضمن الفريق ومسئولياتهم تجاه المهام الموكلة اليهم.

ب- نتائج تحليل فقرات بعد التماسك والتكامل: يمثل بعد التماسك والتكامل البعد الثاني ضمن مجال روح فريق العمل ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 26 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التماسك والتكامل

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
02	1.063	4.00	يفضل الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار العمل الجماعي على الفردي	05
01	0.793	4,504	يقدر ويحترم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار زملاءهم في فريق العمل	06
04	1.008	3.821	يقدم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة	07

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

			بأدرار حاجات الفريق على حاجاتهم الشخصية	
03	0.816	4.146	يعمل أعضاء فرق المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بروح الفريق الواحد	08
	0.653	4.117		الدرجة الكلية للبعد

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة السادسة التي تنص على " يقدر ويحترم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار زملاءهم في فريق العمل " بمتوسط حسابي 4.504 لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة وهذا يعني أن غالبية موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يحترمون زملاءهم في العمل. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.821 و 4.504" وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 4.117 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد. ويمكن ارجاع ذلك إلى ثقافة الموظفين واحترامهم لبعضهم وعملهم ضمن الفريق.

ت- نتائج تحليل فقرات بعد الاتصال والمرونة: يمثل بعد الاتصال والمرونة البعد الثالث ضمن مجال روح فريق العمل ويتكون من 03 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 27 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاتصال والمرونة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
01	0.824	4.00	يمكن التفاعل مع أعضاء الفريق داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار من تنمية المهارات العملية.	09
02	0.905	3.910	يتيح فريق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لأعضائه الحرية في أداء المهام	10
03	0.856	3.829	تؤخذ القرارات الصادرة عن قائد الفريق بالمشاركة	11
	0.678	3.921		الدرجة الكلية للبعد

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة التاسعة التي تنص على " يمكن التفاعل مع اعضاء الفريق داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار من تنمية المهارات العملية. " بمتوسط حسابي 4.000 لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة وهذا يعني أن معظم موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يستفيدون من تفاعلهم ضمن الفريق في تنمية مهاراتهم العملية واكتسابهم خبرات من الحالات المعالجة. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.829 و 4.000" وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 3.921 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد. ويمكن ارجاع ذلك إلى رغبة الموظفين في الاستفادة من خبرات زملائهم ضمن الفريق خاصة ذوي الخبرة العملية التطبيقية.

ث- نتائج تحليل فقرات بعد الصراعات والمشكلات: يمثل بعد الصراعات والمشكلات البعد الرابع ضمن مجال روح فريق العمل ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 28 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الصراعات والمشكلات

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
12	تستطيع فرق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار التغلب على ضغوط العمل	4.016	0.849	03
13	يعتمد اعضاء فرق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار على بعضهم في حل المشكلات	4.024	0.900	02
14	يتم حل النزاعات بين اعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بطريقة سليمة	4.105	0.930	01
15	يساعد اعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بعضهم على التحكم في الحالات الاستعجالية	3.991	0.824	04
	الدرجة الكلية للبعد	4.034	0.720	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة الرابعة عشرة التي تنص على " يتم حل النزاعات بين اعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بطريقة سليمة. " بمتوسط حسابي 4.105" لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة وهذا يعني أن غالبية موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يستفيدون من تفاعلهم ضمن الفريق في تنمية مهاراتهم العملية واكتسابهم خبرات من الحالات المعالجة. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.991 و4.105" وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 4.034 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد. ويمكن ارجاع ذلك إلى وعي الموظفين بفعالية الطرق السلمية في حل نزاعات الفريق وتأثيرها الإيجابي على الأعضاء والمستفيدين من الخدمة على عكس الطرق غير السلمية.

الفرع الثاني : تحليل السؤال الثاني ما مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار؟

ويتم ذلك من خلال تحليل نتائج أبعاد وفقرات المجال الثاني "الرضا الوظيفي"

أ- نتائج تحليل فقرات بعد طبيعة العمل

يمثل بعد طبيعة العمل البعد الأول ضمن مجال الرضا الوظيفي ويتكون من 03 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 29 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد طبيعة العمل

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	تعتبر المهام الموكلة للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار واضحة	3.748	1.127	02
02	يوجد توافق للوظائف مع طبيعة العمل ضمن فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	3.853	0.893	01

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

03	1.012	3.617	يتم توزيع الأعمال بين أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بشكل منصف وعادل	03
	0.807	3.739		الدرجة الكلية للبعد

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" ، وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثانية التي تنص على " يوجد توافق للوظائف مع طبيعة العمل ضمن فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار " بمتوسط حسابي "3.853" لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة، وهذا يعني أن كثيرا من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يستفيدون من تفاعلهم ضمن الفريق في تنمية مهاراتهم العملية واكتسابهم خبرات من الحالات المعالجة. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.617 و 3.853" وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 3.739 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد، ويمكن ارجاع ذلك إلى طبيعة الخدمات المقدمة في المؤسسة محل الدراسة والتي تستوجب التوظيف حسب التخصص وضرورة تطابق المهام مع الوظيفة المقلدة فوظيفة الطبيب تستوجب عمل يختلف في طبيعته عن عمل الممرض أو الإداري.

ب- نتائج تحليل فقرات بعد الرواتب والمكافآت

يمثل بعد الرواتب والمكافآت البعد الثاني ضمن مجال الرضا الوظيفي ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 30 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الرواتب والمكافآت

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
04	يشعر العامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار أن راتبه يتناسب مع مهامه	3.00	1.376	02
05	يوجد رضا عن الدخل المادي المتحقق من الوظيفة ضمن المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	3.00	1.351	02
06	توجد عدالة في تطبيق نظام الاجور والمكافآت في	3.146	1.239	01

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

			المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	
03	1.302	2.715	تحفز المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار موظفيها ماديا ومعويا لتشجيعهم نحو تقديم خدمة افضل	07
	1.115	2.969		الدرجة الكلية للبعد

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد أو تساوي المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" عدا الفقرة السابعة التي تنص على " تحفز المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار موظفيها ماديا ومعويا لتشجيعهم نحو تقديم خدمة افضل" بمتوسط حسابي 2.715 ، لذلك فهي الفقرة المتحصلة على أقل درجة موافقة، وهذا يعني أن أغلب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار غير راضين على نظام الحوافز المطبق بالمؤسسة. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين 2.715 و 3.146 " وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 2.969 ، وهذا ما يدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذا البعد. ويمكن ارجاع ذلك إلى المؤسسة محل الدراسة فهي مؤسسة عمومية تخضع لقانون الوظيفة العمومية ومراسيم التعويضات المحددة لكل وظيفة، وهو أحد سلبيات ومعوقات تطور المؤسسات العمومية فهي لا تحفز بشكل كبير الإطار والكفاءات.

نتائج تحليل فقرات بعد العلاقات مع جماعة العمل

يمثل بعد العلاقات مع جماعة العمل البعد الثالث ضمن مجال الرضا الوظيفي ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 31 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد العلاقات مع جماعة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
02	0.992	3.821	يسود علاقات العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار الود والتعاون	08
04	0.945	3.708	تشكل بيئة عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جوا لتكوين الصداقات وابرار الشخصية	09

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

01	0.797	4.105	يشعر الموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بالثقة والتعاون.	10
03	1.035	3.812	يقدر زملاء العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جهود الآخرين	11
	0.732	3.880	الدرجة الكلية للبعد	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03"، وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة العاشرة التي تنص على "يشعر الموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بالثقة والتعاون" بمتوسط حسابي 4.105 لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة، وهذا يعني أن كثيرا من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يشعرون بالثقة المتبادلة ضمن الفريق وكذا التعاون في أداء المهام وتحقيق الأهداف. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين 3.708 و 4.105 وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 3.880، وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد، ويمكن ارجاع ذلك إلى شعور كل عضو ضمن فريقه في المؤسسة محل الدراسة بأهمية زملائه والثقة في الجهود التعاونية المبذولة من طرف الفريق من اجل تقديم خدمة أفضل.

نتائج تحليل فقرات بعد التقدير واحترام الذات

يمثل بعد التقدير واحترام الذات البعد الرابع ضمن مجال الرضا الوظيفي ويتكون من 04 فقرات، سنحاول في الجدول أدناه تحليل هذه الفقرات من خلال حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة وكذا الدرجة الكلية لكل بعد.

جدول رقم 32 يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التقدير واحترام الذات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقرة
01	0.932	4.178	يعمل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في جو يسوده التقدير والاحترام	12
02	0.926	3.861	يمنح العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	13

			لمستخدميها مصدر فخر وتقدير	
04	0.988	3.609	تمنح المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لموظفيها ضمانات امن واستقرار مرضية	14
03	1.037	3.829	يرغب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في الاستمرار في وظائفهم الحالية	15
	0.649	3.869		الدرجة الكلية للبعد

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات البعد تزيد عن المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة "03" وفي المرتبة الأولى جاءت الفقرة الثانية عشرة التي تنص على " يعمل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في جو يسوده التقدير والاحترام " بمتوسط حسابي "4.178" لذلك تعتبر الفقرة المتحصلة على أعلى درجة موافقة، وهذا يعني أن أغلب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار يحترمون بعضهم البعض ويعملون في جو يسوده التقدير والاحترام. هذا ويتبين أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات تتراوح بين القيمتين "3.609 4.178"، وكان المتوسط الحسابي للبعد ككل 3.869 وهذا ما يدل على وجود درجة مرتفعة نسبيا من الموافقة على هذا البعد، ويمكن ارجاع ذلك إلى الوعي المهني لأعضاء الفرق وخلقهم لجو يسمح بتقديم ما هو أفضل للمرضى رغم تعرضهم لبعض الصراعات المهنية.

المطلب الثاني: مناقشة و اختبار فرضية الدراسة

تعتبر الفرضية الإحصائية عن أية عبارة أو مقولة حول نمط توزيع أو خصائص متغير عشوائي أو أكثر وتصاغ على أساس التصورات النظرية، ولها عدة أنواع أهمها الفرضية الصفرية المراد اختبارها والفرضية البديلة التي تقبل في حالة رفض الفرضية الصفرية. (الشيخ، 2018، ص117)

الفرضية الرئيسية للدراسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

ويتفرع عن هذه الفرضية أربعة فرضيات فرعية التي سنحاول اختبار صحتها إحصائيا من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون الذي نوضح من خلاله العلاقة بين متغيري الدراسة واختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض إحصائياً عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض إحصائياً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناء على (Sig) حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة إذا ما كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار أقل

من مستوى 0.01 ويقال عندها أن الإختبار معنوي ويعني ذلك وجود علاقة حقيقية وذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المدروسين. ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.01 وهنا نستنتج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

الفرع الأول: اختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية

01- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

جدول رقم 33 يبين اختبار العلاقة بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي

البعد	الرضا الوظيفي
تحديد الأهداف والأدوار	معامل ارتباط بيرسون
	مستوى الدلالة "sig"
	عدد الاستجابات
	0.305**
	0.01
	123

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون كانت موجبة "0.305" في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت $sig = 0.01$ وهي تساوي مستوى دلالة 0.01 وبالتالي نستنتج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. وأنه كلما ارتفع مستوى ضبط وتحديد الأهداف والأدوار في هذه المؤسسة سيؤدي ذلك الى رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وبناء على هذه النتيجة فإننا نثبت صحة الفرضية البديلة الفرعية الأولى التابعة للفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. ويمكن تفسير ذلك بأن هناك علاقة بين حرص المؤسسة محل الدراسة على ضبط أهدافها وتحديد أدوار كل وظيفة وكل فريق عمل وبين زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة،

02- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H₀: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".

H₁: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".

جدول رقم 34 يبين اختبار العلاقة بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي

البعد	الرضا الوظيفي	
تماسك وتكامل فريق العمل	معامل ارتباط بيرسون	0.345**
	مستوى الدلالة "sig"	0.000
	عدد الاستجابات	123

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون كانت موجبة "0.345" في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى دلالة 0.01 وبالتالي نستنتج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين تماسك وتكامل فرق العمل والرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. وأنه كلما ارتفع مستوى التماسك والتكامل داخل فريق العمل في هذه المؤسسة سيؤدي ذلك رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وبناء على هذه النتيجة فإننا نثبت صحة الفرضية البديلة الفرعية الثانية التابعة للفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. ويمكن تفسير ذلك بأن هناك نوع من التماسك والتعاون بين أعضاء مختلف فرق عمل المؤسسة محل الدراسة ينعكس على شعور الأفراد بالارتياح والرضا عن علاقاتهم مع زملائهم في الفريق داخل المؤسسة وهذا ما ينتج عنه زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيتين الفرعيتين الثالثة والرابعة

01- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H₀: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين الاتصال والمرونة داخل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".

H₁: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين الاتصال والمرونة داخل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".

جدول رقم 35 يبين اختبار العلاقة بين الاتصال والمرونة داخل الفريق والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي		البعد
0.474**	معامل ارتباط بيرسون	الاتصال والمرونة داخل الفريق
0.000	مستوى الدلالة "sig"	
123	عدد الاستجابات	

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون كانت موجبة "0.474" في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى دلالة 0.01 وبالتالي نستنتج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والمرونة داخل الفريق والرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. وأنه كلما ارتفع مستوى الاتصال وايصال المعلومة وكذا وجود بعض الحرية في أداء المهام في هذه المؤسسة كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

وبناء على هذه النتيجة فإننا نثبت صحة الفرضية البديلة الفرعية الثالثة التابعة للفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحديد الاتصال والمرونة والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. ويمكن تفسير ذلك بأنه توجد حرية في أداء المهام وايصال للمعلومة المتبادلة بين أعضاء فرق المؤسسة محل الدراسة مما ينعكس على زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة،

02- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين معالجة صراعات ومشكلات فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين معالجة صراعات ومشكلات فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار.

جدول رقم 36 يبين اختبار العلاقة بين الصراعات والمشكلات في فريق العمل والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي		البعد
0.507**	معامل ارتباط بيرسون	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار

0.01	مستوى الدلالة "sig"	الصراعات والمشكلات
123	عدد الاستجابات	

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون كانت موجبة "0.507" في حين أن قيمة الدلالة المحسوبة بلغت $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى دلالة 0.01 وبالتالي نستنتج رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الصراعات والمشكلات الخاصة بفريق العمل والرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار. وأنه كلما ارتفع مستوى التحكم في صراعات فريق العمل في هذه المؤسسة سيؤدي ذلك الى رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وبناء على هذه النتيجة نثبت صحة الفرضية البديلة الفرعية الرابعة التابعة للفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الصراعات والمشكلات والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك تحكم وتعامل سلس في حل المشاكل التي يتعرض لها فريق العمل بالمؤسسة محل الدراسة مما ينعكس على زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسة.

من خلال ما سبق من نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية نستنتج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد روح فريق العمل والرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار، وهذا دليل واضح على وجود علاقة طردية بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي، ولقياس قوة هذه العلاقة تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين مجال روح فريق العمل ككل، ومجال الرضا الوظيفي والجدول التالي يوضح نتيجة ذلك.

جدول رقم 37 يبين اختبار العلاقة بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	البعد
0.485**	معامل ارتباط بيرسون
0.000	مستوى الدلالة "sig"
123	عدد الاستجابات

**دالة إحصائية عند مستوى 0.01

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات تحليل البيانات في برنامج SPSS

فمن خلال الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين متغيري الدراسة موجب وهذا ما يعكس وجود علاقة طردية متوسطة تفسر الدور الذي تلعبه روح فريق العمل في دعم وتعزيز الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار .

وللتعبير بدقة أكثر عن العلاقة بين متغيري الدراسة قمنا بأختبار كايو "كاي مربع" للمتغيرين والنتائج موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم 38 يوضح اختبار كاي مربع لروح فريق العمل والرضا الوظيفي

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-deux de Pearson	1569,681 ^a	750	,000
Rapport de vraisemblance	509,541	750	1,000
Association linéaire par linéaire	28,718	1	,000
N d'observations valides	123		

a. 806 cellules (100,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,01.

المصدر : مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال قيمة Sig في الجدول أعلاه نلاحظ أنها تساوي 0.000 وهي أقل من 0.01 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تثبت وجود علاقة طردية بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وتتنفق هذه النتيجة المتوصل إليها مع دراسة يوسف علي عيسى أبو جربوع التي أظهرت ان سلوكيات أعضاء فريق العمل كالتعاون والتلاحم تسهم في شعور الفرد بالارتياح وتتيح له بيئة خصبة للإبداع. كما اتفقت أيضا مع دراسة مريم أرفيس التي بينت أن نجاح المنظمات يعتمد أساسا على الاهتمام بالعنصر البشري ومعنوياته ونفسيته، ، ضرورة تماسك الأفراد وعملهم الجماعي مؤشر هام لرفع معنوياتهم مما ينعكس على مستويات أدائهم.

كما تطابقت والدراسة التي توصل إليها العالم التون مايو من تجاربه التي أظهرت بأن بأن للظروف النفسية والمعنوية تأثير يفوق تأثير الظروف الفيزيائية لأن العاملات محل التجربة أقمن علاقات اجتماعية وشكلن جماعات غير رسمية كان يسودها التماسك والتعاون مما أدى الى زيادة الإنتاج حيث كان العاملات يشعرن بالراحة والأمن وأنهن موضع اهتمام الإدارة مما رفع من معنوياتهن وأسهم في رفع الإنتاج رغم رفع التحسينات المطبقة كفترات الراحة وتقديم وجبات ساخنة دون مقابل. (خليل، 2005، ص33)

ويمكن تلخيص نتائج مناقشة فرضيات الدراسة في الجدول التالي:

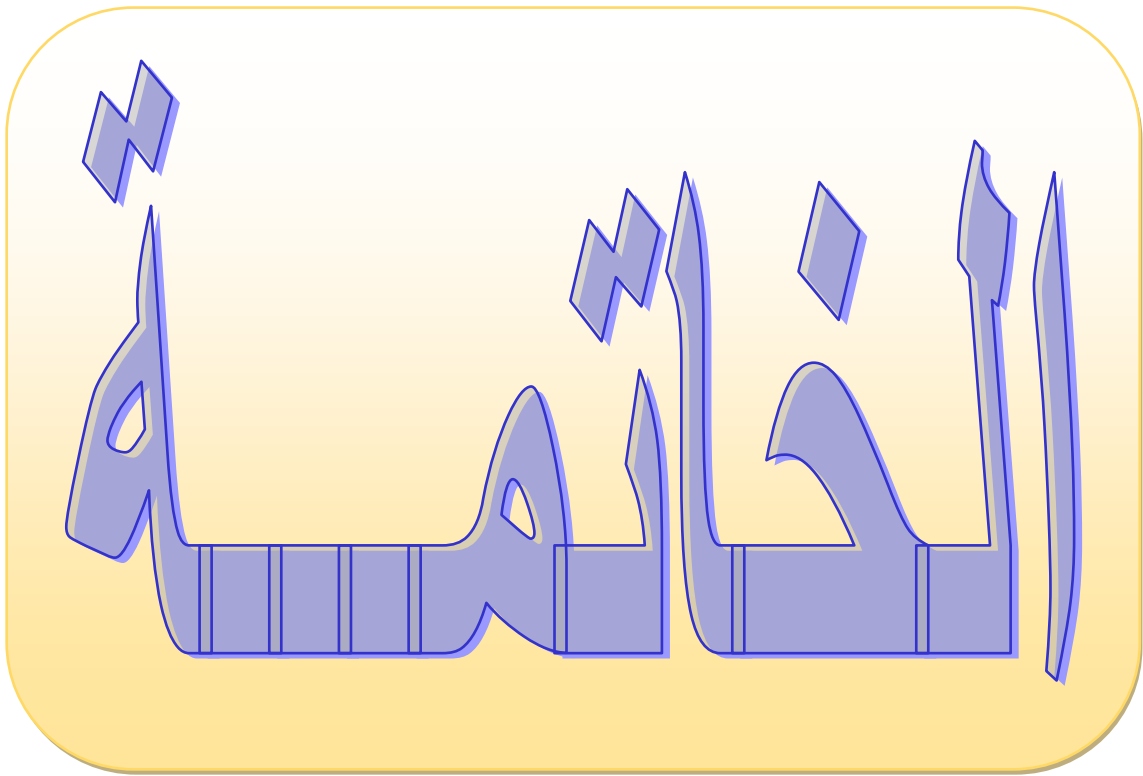
جدول رقم 39 يبين ملخص مناقشة فرضيات الدراسة

نوع الفرضية	رقم الفرضية	نص الفرضية	قبول الفرضية	رفض الفرضية
رئيسية	/	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار .		*
فرعية	01	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تحديد الأهداف والأدوار والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار .		*
فرعية	02	" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين تماسك وتكامل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".		*
فرعية	03	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين الاتصال والمرونة داخل فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار".		*
فرعية	04	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 01 % بين معالجة صراعات ومشكلات فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار .		*

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الدراسة

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا اسقاط ما تم التوصل اليه نظريا على أرض الواقع من خلال دراسة عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار، فبعد تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة أستخلصنا أنه يوجد تطبيق فعلي لأسلوب فرق العمل في المؤسسة محل الدراسة، كما تولي إدارة المؤسسة اهتماما برضا العاملين به. بالإضافة الى وجود علاقة طردية متوسطة بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي بهذه المؤسسة عبرت عنها نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والفرضيات الفرعية المندرجة ضمنها.



خلاصة:

يمكن القول بأن نجاح المؤسسات المعاصرة يعتمد أساساً على العنصر البشري باعتباره المحور الرئيسي لباقي العناصر، فالاهتمام بهذا العنصر وبلوغ رضاه يرقى بالمؤسسات لدرجات عالية من الكفاءة والفعالية، ولتحقيق رضا العامل يجب دراسة أهم العوامل المؤثرة فيه؛ ومن ثم التحكم فيها وتوجيهها لصالح المؤسسة. ومن أهم هذه العوامل مراعاة تحسين العلاقات بين الأفراد وخاصة التي تشكل فريق عمل أو ما يعرف بروح فريق العمل.

لقد تعرضنا في هذه الدراسة لدور روح فرق العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار من خلال استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة ولقد تضمن الاستبيان ثلاثة محاور الأول تضمن البيانات الشخصية والوظيفية أما المحور الثاني اشتمل على متغير روح فريق العمل بإبعاده المتمثلة في (الأهداف والأدوار، التماسك والتكامل، الاتصال والمرونة والصراعات والمشكلات) أما المحور الثالث فقد تضمن أبعاد الرضا الوظيفي (طبيعة العمل، الرواتب والمكافآت، العلاقات مع جماعة العمل والتقدير واحترام الذات) وهذه الأبعاد تجيب على الإشكالية التي تم صياغتها وبعد استرجاع الاستبيان تمت معالجته ببرنامج SPSS من خلال قياس معامل الثبات للاستبيان، وبعدما قمنا بالمعالجات الإحصائية المختلفة من أجل التحقق من وجود دور لروح فريق العمل في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي تم عرض وتفسير النتائج. وفي ضوء ما تم ذكره يتضح من نتائج الدراسة أن لروح فريق العمل دور في دعم الرضا الوظيفي، ومنه نستطيع القول أن المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة تمارس أسلوب العمل بروح الفريق لكن بمستويات متفاوتة لكل بعد من أبعادها، كما أن المؤسسة تسعى لرفع مستويات الرضا الوظيفي لدى عمالها.

النتائج:

كما استخلصنا من دراستنا هذه مجموعة من النتائج نجملها فيما يلي:

- تتبنى المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بدرجة متوسطة لكل من روح فريق العمل والرضا الوظيفي، وهذا يعكس وعي المؤسسة لدور العمل بروح الفريق في تحقيق التكامل والتعاون مما يحقق نوعاً من الارتياح والرضا لدى الموظفين.
- توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية لروح فريق العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار عبر معامل ارتباط قدر ب: 0.485 وذلك بدلالة إحصائية 1 % . وتم التوصل لهذه النتائج بإثبات الفرضية الرئيسية للدراسة من خلال اثبات الفرضيات الفرعية الأربعة.

التوصيات:

أما أهم التوصيات التي تقدمها هذه الدراسة فقد تضمنت:

- ✓ ضرورة استمرار المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بتبني وتطوير مفهوم فريق العمل.
- ✓ الاهتمام بالمتطلبات المعنوية لفرق العمل من أجل تنمية شعورهم بالولاء والرضا الوظيفي.
- ✓ ضرورة القياس المستمر للرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة والعمل على رفعه من أجل الحفاظ على الكفاءات والمهارات "خاصة الأطباء المتخصصين". باعتماد المقاييس المناسبة.
- ✓ العمل على تعزيز العلاقات الإنسانية وتقوية الروابط الاجتماعية في بيئة العمل.

الاقتراحات:

نقترح إجراء مزيداً من الدراسات حول تطوير فرق العمل وكذا حول كل من الرضا الوظيفي المادي والمعنوي بشكل منفصل.

الله اعلم

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

01- الكتب:

1. أحمد صقر عاشور. (1983). *إدارة القوى العاملة* (الإصدار دط). بيروت: دار النهضة العربية.
2. أسامة ربيع أمين. (2008). *التحليل الاحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS*. القاهرة: كلية التجارة لجامعة المنوفية.
3. أيمن عباس الخفاف. (2016). *الذكاء الانفعالي* (الإصدار دط). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
4. أيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر. (2014). *الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني*. مصر: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
5. رافدة الحريري وفاتن عبد الحميد. (2017). *قيادة التغيير والتنمية المهنية* (الإصدار دط). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
6. عبد الرحمان بن عبد الوهاب بن سعود البابطين. (2016). *دراسات في القيادة المدرسية* (الإصدار دط). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
7. عقيل حسين عقيل. (2005). *خطوات البحث العلمي*. بيروت: دار بن كثير.
8. عويد سلطان الشعال. (1994). *علم النفس الصناعي* (الإصدار ط1). بيروت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
9. فرج عبد القادر طه. (2001). *علم النفس الصناعي والتنظيمي* (الإصدار ط9). القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
10. ساوس الشيخ. (2018). *مبادئ الاحصاء الاستدلالي* (الإصدار دط). الجزائر: دار الخلدونية.
11. كامل بربر. (1997). *ادارة الموارد البشرية* (الإصدار ط1). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
12. محمد بن ديماس السويدي. (2011). *كيف تصنع وتدير فريق عمل فعال* (الإصدار ط1). لبنان: دار اب حزم للنشر.

13. مروان طاهر الزعبي. (2011). *الرضا الوظيفي (الإصدار ط1)*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

14. محمد عبد العال، عبد الجبار توفيق البيانن عازي جمال خليفة. (2015). *طرق ومناهج البحث العلمي*. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.

15. موسى خليل. (2005). *الادارة المعاصرة (الإصدار ط1)*. لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

16. هبة سلامة سالم غواش. (2008). *الرضا الوظيفي لدى موظفي الادارات المختلفة*. غزة: الجامعة الاسلامية.

17. هيثم حمود الشبلي ومروان محمد النسور. (2009). *ادارة المنشآت المعاصرة (الإصدار ط1)*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

02- أطروحات الدكتوراه:

1. بلخير دهيمي. (2016/2015). *العمل الجماعي ودوره في تحسين المردود الدراسي*. أطروحة دكتوراه

في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

2. مريم أرفيس (2017/2016). *الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري الحضري ببسكرة في أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل*. الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

3. ونوغي فتيحة. (2015/2014). *أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي*. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسات. الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف.

03- رسائل الماجستير:

01- أحمد بن سعيد بن سالم ميلكان المشيخي. (2012/2011). *الرضا الوظيفي لدى الاداريين*

العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم. بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير". السعودية: جامعة نزوى.

02- أم الخير بنت إبراهيم أحمد عبده. (2010). *فرق العمل وأثرها على الإنتاجية في قطاع التعليم*

الجامعي النسائي، جامعة الملك عبد العزيز بجدة "بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير" المملكة العربية السعودية.

- 04- حسن مروان عفانة. (2013). التمكين الإداري وعلاقته بفعالية فرق العمل في المؤسسات الأهلية الدولية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة: جامعة غزة.
- 05- سمير حديبي. (2010/2009). حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- 06- صالح ظافر صالح الزهراني. (2011/2010). واقع الممارسة والأهمية لأسلوب إدارة الفريق لمدير مدرسة. رسالة ماجستير. جدة.
- 07- نور الدين عسلي. (2009/2008). إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة. رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع تخصص إدارة أعمال. الجزائر: جامعة الجزائر.
- 08- يوسف علي عيسى أبو جربوع (2014). واقع بناء فرق العمل ودورها في تنمية الابداع الإداري من وجهة نظر العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني بالمحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير في القيادة والإدارة. غزة: جامعة الأقصى بغزة .

03-المجلات:

وفاء احمد محمد. (2009). أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد الادارة العامة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 19.

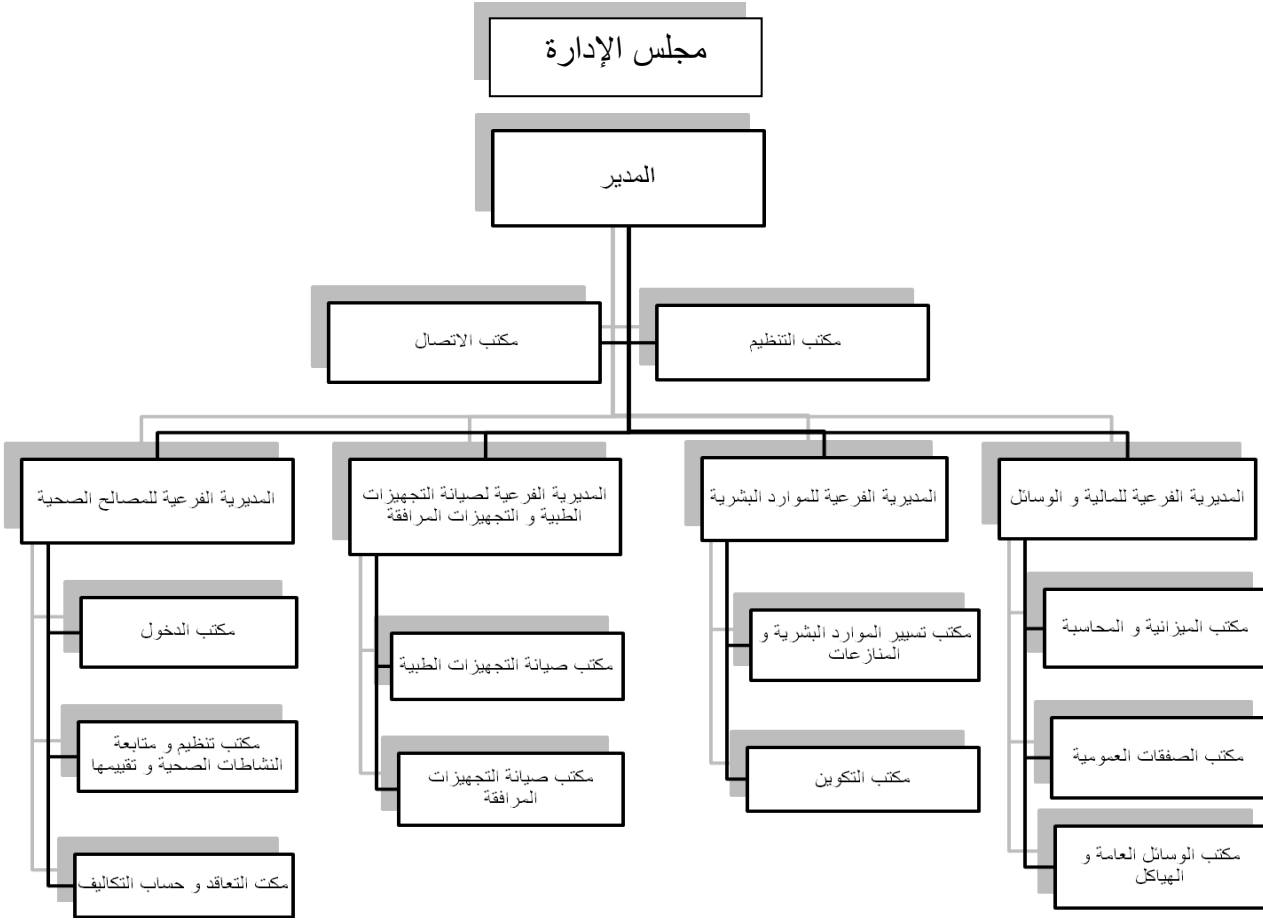
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Djadli Samir, Moussaoui Abdenour. (juin 2016). Assessing the Impact of Job Satisfaction on Readiness for Organizational Change Case study of Algerian Universities. Revue Chercheur Economique(05).
2. ÉMILIE COMEAU. (DÉCEMBRE 2005). LES FACTEURS DE SATISFACTION AU TRAVAIL CHEZ LES GUIDES DU MUSÉE CANADIEN DES CIVILISATIONS. L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES.

الحق

المؤتمر السنوي للجمعية الوطنية
للشباب المسلمون
الطبيب المسلم
الطبيب المسلم
الطبيب المسلم

الملحق رقم 01 يبين الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار



المصدر : وثائق المؤسسة

الملف رقم 02 بين الصيغة النهائية لأداة الدراسة الأسين



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة العقيد أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر إدارة أعمال

الاستبيان

موجه للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة لولاية أدرار

السيدات والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أما بعد:

الاستبيان المرفق عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة تحت عنوان "روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي" وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص إدارة الأعمال. ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال وما لمساندتكم من أثر كبير في إنجاح هذه الدراسة، فإن الباحثين يأملان منكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وعناية وموضوعية وأن تكون الإجابات معبرة عن آراءكم. ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة. نشكر لكم حسن التعاون معنا وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

نهدف من خلال هذه البيانات إلى الإطلاع على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لجميع أعضاء الفرق بالمؤسسة بغرض تحليل وتفسير بعض النتائج، لذلك الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة المناسبة، وتعبئة الفراغ بما يناسبك، وذلك حسب المطلوب فيما يلي:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر: 30 سنة فأقل بين 40-31 سنة

بين 50-41 سنة 51 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل تقني سامي

ليسانس ماستر/ مهندس

دراسات عليا متخصصة ماجستير فأكثر

4- المسمى الوظيفي طبيب مختص طبيب عام

نفساني ممرض

مساعد ترميض مخبري /مشغل الأجهزة

متصرف /ملحق إدارة تقني في الإعلام الآلي

عون حفظ البيانات عامل مهني

5- عدد سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل بين 6-10 سنوات

بين 11-16 سنة 16 سنة فأكثر

الجزء الثاني: العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

فيما يلي مجموعة من العبارات يرجى منك وضع إشارة (×) أمام العبارة التي تراها مناسبة من وجهة نظرك.

رقم العبارة	العبارة	موافق جدا	موافق الى حد ما	محايد	غير موافق الى حد ما	غير موافق تماما
أولاً: أبعاد روح فريق العمل						
	01- الأهداف والأدوار:	*	*	*	*	*
01	تهدف فرق عملنا في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار لتحقيق أهداف مرسومة					
02	يتساند أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار لتحقيق أهدافها					
03	يلتزم الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بمهامهم ضمن فرقهم					
04	أدوار أعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار محددة ومعلومة					
	02- التماسك والتكامل :	*	*	*	*	*
05	يفضل الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار العمل الجماعي على الفردي					
06	يقدر ويحترم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار زملاءهم في فريق العمل					
07	يقدم الموظفون في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار حاجات الفريق على حاجاتهم الشخصية					
08	يعمل أعضاء فرق المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بروح الفريق الواحد					

*	*	*	*	*	03- الاتصال والمرونة:	
					يمكن التفاعل مع اعضاء الفريق داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار من تنمية المهارات العملية .	09
					يتيح فريق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار لأعضائه الحرية في أداء المهام	10
					يمكن التفاعل مع اعضاء الفريق داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار من تنمية المهارات العملية .	11
*	*	*	*	*	04- الصراعات والمشكلات	
					تستطيع فرق العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار التغلب على ضغوط العمل	12
					يعتمد اعضاء فرق العمل على بعضهم في حل المشكلات	13
					يتم حل النزاعات بين اعضاء فرق العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بطريقة سليمة	14
					يساعد اعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بعضهم على التحكم في الحالات الاستعجالية	15
ثانيا: أبعاد الرضا الوظيفي						
*	*	*	*	*	01- طبيعة العمل	
					تعتبر المهام الموكلة للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار واضحة	01
					يوجد توافق للوظائف مع طبيعة العمل ضمن فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار	02
					يتم توزيع الأعمال بين أعضاء فرق عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدوار بشكل منصف وعادل	03
*	*	*	*	*	02- الرواتب والمكافآت	

					يشعر العامل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار أن راتبه يتناسب مع مهامه	04
					يوجد رضا عن الدخل المادي المتحقق من الوظيفة ضمن المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	05
					توجد عدالة في تطبيق نظام الاجور والمكافآت في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار	06
					تحفز المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار موظفيها ماديا ومعويا لتشجيعهم نحو تقديم خدمة افضل	07
*	*	*	*	*	03-العلاقات مع جماعة العمل	
					يسود علاقات العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار الود والتعاون	08
					تشكل بيئة عمل المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جوا لتكوين الصداقات وابرار الشخصية	09
					يشعر الموظف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بالثقة والتعاون.	10
					يقدر زملاء العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار جهود الآخرين	11
*	*	*	*	*	04-التقدير واحترام الذات	
					يعمل موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في جو يسوده التقدير والاحترام	12
					يمنح العمل بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لمستخدميها مصدر فخر وتقدير	13
					تمنح المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لموظفيها ضمانات امن واستقرار مرضية	14
					يرغب موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار في الاستمرار في وظائفهم الحالية	15

الملحق رقم 03 بين قائمة المحكمين لأداة الدراسة الاستقصائية

الصفة	الجامعة	اسم المحكم
أستاذ محاضر أ	جامعة أدرار الجزائر	الدكتور قالون جيلالي
أستاذ محاضر أ	جامعة أدرار الجزائر	الدكتور تيقاوي العربي
أستاذ مساعد أ	جامعة أدرار الجزائر	الدكتور يحياوي عبد القادر

روح فريق العمل ودورها في دعم الرضا الوظيفي في المؤسسة

The spirit of the team and their role in supporting job satisfaction in the enterprise

By: LARBI Nora ; BAHKI Mebarka

Director : ALALI Fatiha

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار لروح فريق العمل وما دورها في دعم الرضا الوظيفي لدى موظفيها؛ حيث تكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في فرق العمل بالمؤسسة محل الدراسة وتم اختيار عينة بحجم 150 موظفا. ويهدف تحليل البيانات تم توزيع الاستبيان (أداة الدراسة) على العينة، وقد تم استرجاع 123 استبيان بنسبة 82% من الاستبيانات الموزعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها تبني المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بدرجة متوسطة لكل من روح فريق العمل والرضا الوظيفي، وهذا يعكس وعي المؤسسة لدور العمل بروح الفريق في تحقيق التكامل والتعاون مما يحقق نوعا من الارتياح والرضا لدى الموظفين. وكذا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين روح فريق العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة فسرت بمعامل ارتباط 0.485. أما أهم التوصيات التي تقدمها هذه الدراسة فقد تضمنت: ضرورة إستمرار المؤسسة العمومية الاستشفائية الجديدة بأدرار بتبني وتطوير مفهوم فرق العمل، الاهتمام بالمتطلبات المعنوية لفرق العمل من أجل تنمية شعورهم بالولاء والرضا الوظيفي، ضرورة القياس المستمر للرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة والعمل على رفعه من أجل الحفاظ على الكفاءات والمهارات "خاصة الأطباء المتخصصين".

الكلمات المفتاحية: فريق العمل، روح فريق العمل، الوظيفة، الرضا الوظيفي، المؤسسة الاستشفائية

The Summary

The aim of this study is to know the extent to which the new public hospital is implemented in order to support the spirit of the work team and its role in supporting the job satisfaction of its employees. The study community consists of individuals working in the work teams of the institution in question. In order to analyze the data, the questionnaire (survey tool) was distributed to the sample, and 123 questionnaires were retrieved by 82% of the distributed questionnaires. The study reached several results, the most important of which are: The new hospital hospital in Adrar adopts a medium degree for both team spirit and job satisfaction. This reflects the organization's awareness of the role of teamwork in achieving integration and cooperation, thus achieving some satisfaction and satisfaction among the employees. There is a statistically significant relationship between the spirit of the work team and the job satisfaction in the institution studied, interpreted by correlation coefficient 0.485. The main recommendations of this study include: The need for the continuation of the new public hospital institution Adrar adopting and developing the concept of work teams, Pay attention to the moral requirements of the teams to develop their sense of loyalty and job satisfaction, The need for continuous measurement of job satisfaction in the institution under study and work to raise it in order to maintain the competencies and skills, "especially specialized doctors."

Keywords: team, team spirit, job, job satisfaction, hospital institution