

# مجلة بحوث الآداب

كلية

البحث ( ١٨ )

## الرضا الوظيفي

لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية  
"دراسة وصفية على عينة من الاطباء السعوديين العاملين في القطاع  
الصحي بمدينة جدة"

إعداد

الباحثة / رينا سعد الرحيلي  
لدرجة الماجستير في علم الاجتماع

تحت اشراف

د / عبد الله بن سعيد باخشوين  
كلية الآداب والعلوم الانسانية - جامعة الملك عبد العزيز  
جدة - المملكة العربية السعودية

يناير ٢٠١٦م

العدد ( ١٠٤ )

السنة ٢٧

[http : // Art.menofia . edu. eg](http://Art.menofia.edu.eg) \*\*\* E- mail: rifa2012@ Gmail.com

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية  
(دراسة وصفية على عينة من الاطباء السعوديين العاملين في القطاع الصحي بمدينة جدة)  
الباحثة/رينا سعد الرحيلي

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع

تحت اشراف

د. عبدالله بن سعيد باخشوين

كلية الآداب و العلوم الانسانية

جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

١٤٣١ هـ - ٢٠١٠ م

المستخلص

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية، وتهدف هذه الدراسة إلى رصد عوامل الرضا الوظيفي للطبيب السعودي داخل المؤسسة الصحية وهي بدورها سوف تسهم في إثراء التراث النظري والمعرفي لدراسات علم الاجتماع الطبي وعلم الاجتماع التنظيمي. واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لجمع البيانات الميدانية من أجل الكشف عن مدى رضا الأطباء داخل أماكن عملهم. وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٢٣٣ طبيباً وطبيبة سعوديين من العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية بمدينة جدة. واستخدم مقياس مينوسوتا للرضا الوظيفي كأداة رئيسية للبحث. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها أنه يوجد ارتباط بين الرضا الوظيفي وبين كل من المتغيرات التالية (مكان العمل - العمر - الحالة الاجتماعية - الدخل الشهري - المسمى الوظيفي - التخصص - سنوات العمل) ماعدا متغير الجنس حيث تبين أنه لا توجد أي علاقة بينه وبين الرضا الوظيفي لدى الأطباء. وقد حددت الدراسة أربع أبعاد للرضا الوظيفي هي (الرضا بالعمل ذاته - الرضا بعلاقات العمل مع الرئيس - الرضا بعلاقات العمل مع الزملاء - الرضا

بسياسات العمل ) . و بالنسبة لأهم عناصر الرضا تأثيرا في كل بعد من أبعاده كانت على الشكل التالي : في البعد الأول ( الرضا بالعمل ذاته ) كان الاختلاط في العمل بين الأطباء وإمكانية عمل بعض الأشياء للأخرين هي من أهم العناصر المؤثرة فيه ، وأما البعد الثاني ( الرضا بعلاقات العمل مع الرئيس ) فأهم عنصر مؤثرة فيه هو ، وأما البعد الثالث وهو ( الرضا بعلاقات العمل مع الزملاء ) فأهم عنصر مؤثر فيه أسلوب انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض ، والبعد الرابع ( الرضا بسياسات العمل ) فأهم العناصر المؤثرة فيه كانت تكليفك لتغطية العمل داخل مقر العمل و أسلوب العمل في توفير وظيفة دائمة و فرصة القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر . وانتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها العمل على زيادة الدورات أفعاله والحديثة في المرتبطة بتخصصات الأطباء ، و تيسير طرق التسجيل بها وتنسيقها مع جهة عملهم بفرص متساوية، الزيادة في إتاحة الفرص للالتحاق ببعثات تعليمية للراغبين بإكمال تخصصاتهم والحصول على برنامج الزمالة في مختلف التخصصات الطبية، أيضا توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات الرضا الوظيفي على الأطباء بشكل مفصل أكثر وأعمق وذلك باعتبار الرضا الوظيفي مظهر من مظاهر فعالية التنظيم.

المقدمة:

يمثل الأطباء القاعدة الرئيسة لتقديم الخدمات الصحية في المجتمع وبالتالي يتوقف مستوى الخدمات علي مدى التأهيل العلمي للطبيب، والدورات الطبية التي اجتازها، وإمكانات التدريب الطبي بالمؤسسة الصحية التي يعمل بها لتحديث معارفه العلمية وتوسيع نطاق خبرته، ومدى رضاه عن العمل الذي يقوم به، وأن مهارته الطبية والتأهيل العلمي وتدريب الطبيب تسهم في رفع مستوى الأداء للخدمة الصحية مع مراعاة الوضع الاجتماعي للطبيب في المجتمع ومستوى دخله الشهري، والحفاظ عليهما ليتفرغ لتحسين أدائه الطبي (الشاعر، ٢٠٠٠: ١٢٣).

ولقد تناولت كثير من الأبحاث والدراسات مدى استياء الأطباء من بعض الجوانب في المؤسسة الصحية التي تشكل ضغط عليهم في أدائهم لدورهم مما يشعرهم بعدم الرضا الوظيفي.

ولأهمية الدور الذي تقوم به المؤسسة الصحية في المجتمع وبالأخص الحكومية منها قامت هذه الدراسة التي تعتبر خطوة علمية نحو التعرف علي سير العمل داخل المنظمة الصحية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأطباء.

ولقد أصبح تحقيق الرضا الوظيفي من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات أهدافها في تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين بها وتنمية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدافع لديهم لبذل مزيد من الجهد. فمن خلال الرضا الوظيفي يصبح بإمكان المنظمة أن تحتفظ بقوة عمل مستقرة، وبطموحات عالية، راغبة في أداء العمل، ومقبلة عليه.

وحين نستشعر أهمية المنظمة الصحية في تنمية المجتمع، ندرك أن هناك ضرورة ملحة تقتضي أن يكون مستوى أداء العاملين فيها بمستوى عالياً ومنسجماً مع طبيعة وأهمية الوظائف الصحية. لكن هذا الأداء المنشود لن يتحقق في ظل ظروف الإحباط واليأس والمستوى المنخفض من الرضا الوظيفي؛ بناء على ذلك تقوم هذه الدراسة بقياس الرضا الوظيفي للأطباء العاملين بوزارة الصحة في مدينة جدة بتركيز على اثر العوامل الشخصية و التنظيمية في الرضا الوظيفي

سعت هذه الدراسة بالتعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في القطاع العام ومعرفة العوامل المتوقع تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي لديهم مثل طبيعة العمل، ومدى فاعلية مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ومدى الحرية المعطاة لهم، والأجر، وفرص الترقى ونمط العلاقة مع الرئيس وغيرها من عوامل.

وحاولت الدراسة أيضا الكشف عن بعض العوائق التي تواجههم في أداء مهنتهم، وإيجاد الحلول لها، من منظور سوسيولوجي.

وأن عدد الأطباء في القطاعات الصحية الحكومية والأهلية يبلغ حوالي ٣٣٧١٩ طبيياً و عدد الأطباء السعوديين حوالي ٧٣٥٠ طبيياً سعودياً، يشكلون ٢٢ % من مجمل عدد الأطباء بشكل عام

(<http://www.alyaum.com/issue/page.php>).

وفي آخر إحصائية لوزارة الصحة نلاحظ أنه في عام ١٤٢٩هـ كان مجمل عدد الأطباء السعوديين وغير السعوديين في القطاع الصحي في المملكة ١٨٦٢١ طبيياً بشكل عام ومن بينهم ٣٥١٤ طبيياً وطبيبة سعوديين و ١٥٠٨٠ أطباء غير سعوديين في المملكة (الكتاب الإحصاء السنوي، ١٤٢٩هـ: ١١٦).

بينما شكل مجمل عدد الاطباء العاملون في وزارة الصحة ٢٤٨٠٢ طبيب وطبيبه منهم ١٩% سعوديين، وكان مجمل عدد الاطباء العاملون في الجهات الحكومة الاخري ١١٥٩٢ طبيب وطبيبه منهم ٤٨% سعوديين، بينما كان عدد مجمل الاطباء في القطاع الخاص ١٦٤٤٤ منهم ٤٠،٥% سعوديين (الكتاب الإحصائي السنوي، ١٤٢٩هـ: ٢٢٨).

و أن مجمل عدد الأطباء العاملين بوزارة الصحة في مدينة جدة هو ١٨٥٦ بشكل عام منهم ١٠٩٠ طبيب وطبيبه سعودية منهم ٤٧٩ ذكور ٦١١ إناث (الكتاب الإحصائي السنوي، ١٤٢٩هـ: ١١٠).

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية  
وكان عدد الأطباء العاملين في المراكز الصحية بوزارة الصحة ٣٠٩ طبيباً  
منهم ٢١٢ أطباء سعوديين موزعين على النحو التالي ٥٧ طبيباً سعودياً و

٥٥ أوطيبه سعودية (الكتاب الإحصائي السنوي، ١٤٢٩ هـ: ١٢٥).  
ويتبين لنا من هذه الإحصائيات أن الأطباء السعوديين يشكلون قلة في  
الكار الطبي الحكومي التابع لوزارة الصحة داخل المجتمع السعودي؛ ولعل سبب  
ذلك يرجع إلى عدد من العوامل التي من الممكن ان يكون منها متعلق بالرضا  
الوظيفي، ولهذا فان عملية توطين تلك الوظائف بالأطباء السعوديين قد يتطلب  
التعرف على أهم العناصر التي من شأنها ان ترفع مستوي الرضا الوظيفي لديهم.

وهذا ما سعت الدراسة للكشف عنه من خلال مجموعة من الخطوات  
المنهجية للبحث العلمي الذي تم التعرف عليها عن طريق عدد من الفصول التي  
قسمت على الشكل التالي الفصل الأول كان عرض لطبيعة المشكلة وأهمية البحث  
و أهدافه وتساؤلات البحث فضلاً عن المصطلحات أو المفاهيم المستخدمة في  
الدراسة.

الفصل الثاني تضمن بعض النظريات المرتبطة بالرضا الوظيفي وقد تناولتها  
الباحثة على قسمين القسم الأول النظريات الاجتماعية والقسم الثاني النظريات  
الإدارية.

الفصل الثالث كان استعراض للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع  
الدراسة الحالية.

بينما الفصل الرابع الذي تناول أهمية الرضا الوظيفي وبعد ذلك كان الفصل  
الخامس الذي احتواء على موضوع الطب ويعرض في طياته مهنة الطب و الطب  
في المملكة العربية السعودية.

أما الفصل السادس الذي استهل بالدراسة الميدانية البحثية التي اتبعتها  
الدراسة لجمع البيانات وأساليب التحليل المستخدمة، فقد أشتمل على عرض للبيانات  
الإحصائية للدراسة و للتحليل الكمي والكيفي للبيانات.

الباحثة/ رينا سعد الرحيلي  
والفصل السابع أشتمل على نتائج الدراسة الميدانية، كما تضمن بعض المقترحات والتوصيات التي يستفيد منها المهتمين في المجال الطبي.

وتأمل الباحثة أن يكون هذا العمل خطوة في الانطلاق نحو بحوث أخرى تساهم في تناول العديد من القضايا الاجتماعية التي تسهم في الرقى بالمجتمع.

مفاهيم الدراسة :

- التعريف العلمي للرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم المركبة التي تتطوي على العديد من الجوانب المتداخلة والمتراصة والتي يؤثر كل جانب منها في بقية الجوانب الأخرى، وبالتالي تعددت التعريفات التي تناولت الرضا الوظيفي.

ومن التعريفات تعريف النعيم للرضا الوظيفي بأنه إحساس داخلي يبيث روح الحماس في الفرد فيدفعه للعمل بفاعلية وكفاءة وهو بذلك يرضي ميوله ويشبع حاجاته فيتوافق مع البيئة المحيطة به (النعيم ، ١٩٨٤ : ١٠).

كما عرف عاشور الرضا الوظيفي انه مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله ، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد انه يحققه من عمله (عاشور ، ١٩٩٧ : ٥).

كذلك عرف العدلي الرضا بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح او السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة (العدلي، ١٩٠٦ : ١٩).

وعرف بدر الرضا الوظيفي بأنه مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا العام الذي يستمده الموظف من وظيفته والجماعة التي يتعامل معها والرؤساء الذين يشرفون عليه والبيئة المحيطة بالعمل وبنمط شخصيته التي يتميز بها (بدر ، ١٩٨٣ : ٦٢).

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية  
أما عبد الخالق فقد عرفه بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته  
ويعمل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهداف  
معمرة لاتفقة (عبد الخالق، ١٩٨٢ م : ٢٥).

ويعرف نصر الدين الرضا الوظيفي بأنه مدى تكيف الفرد مع عوامل البيئة  
العامية والخاصة بالعمل، ومدى قدرة الفرد علي تطوير العمل وقدرة العمل على  
تطوير الفرد بحيث يصبح الفرد والعمل متفاعلين مع بعضهم البعض وينعكس ذلك  
على سلوك الفرد في المنظمة ومن ثم على أداء المنظمة بصفة عامة، وذلك مع  
بعض العوامل الأخرى (نصر الدين، ١٤١٢ : ٤٠).

وعرف النمر الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف الايجابي أو السلبي عن العمل  
الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به  
في بيئة العمل (النمر، ١٩٩٣ م : ٧٥).

نخلص مما سبق أن هناك اختلاف بين الباحثين في صياغة التعريفات  
الخاصة بالرضا الوظيفي فمنهم من ركز على كون الرضا ناتج عن الشعور من  
الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله، وبعضهم يرى انه الشعور النفسي  
بالقناعة والارتياح في العمل، والأخر ينظر إلى الرضا الوظيفي من حيث هو التكامل  
بين الفرد والوظيفة، والبعض يرى انه تكيف الفرد مع العمل؛ فهذه كلها اختلاف في  
التعريفات لمفهوم مركب واحد وهو أمر طبيعي في الأبحاث العلمية نتيجة لاختلاف  
الرؤى والمنظورات العلمية لكل باحث ينظر للرضا الوظيفي من زاوية مختلفة عن  
الأخر.

#### التعريف العلمي للمستشفى :

تعرف منظمة الصحة العالمية المستشفى بأنها " المستشفى هو الجزء  
المتكامل من التنظيم الاجتماعي الصحي، ووظيفته توفير العناية الصحية الكاملة  
لجميع السكان، الوقائية والعلاجية وأن خدمات العيادات الخارجية فيه تصل إلي كل  
عائلة في منطقة سكنها، كما انه مركب لتدريب العاملين في حقل الصحة والقيام  
بالأبحاث الاجتماعية والحيوية " (البشري، ٢٠٠٥ م : ٤).

التعريف العملي للرعاية الصحية الأولية :

هي اخدمات الصحية الشاملة والاساسية الميسرة لكافة الافراد والاسر في كافة المجتمعات والمعتدة على وسائل وتقنيات صالحة علميا وسليمة علميا ومقبولة اجتماعيا (المزروع، ٢٠٤٤: ١٨).

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي :

هو الشعور الذي يبديه الطبيب السعودي داخل المؤسسة الصحية تجاه طبيعة وبيئة وعلاقات عمله وبالتالي يجعله أكثر انجاز وتحقيقا للسعادة والارتياح.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي للدراسة :

ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في القطاع العام؟

وتتفرع منه التساؤلات التالية:

١. ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين من جهة والمتغيرات الشخصية التالية ( الجنس ، مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، المسمى الوظيفي، التخصص، سنوات العمل) من جهة أخرى؟

٢. ماهي أهم أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين؟ والتي ترتبط:

- الرضا بالعمل ذاته.
- الرضا بعلاقات العمل مع الرئيس.
- الرضا بعلاقات العمل مع الزملاء.
- الرضا بسياسات العمل في المستشفى.

٣. ماهي أكثر عناصر الرضا الوظيفي تأثيراً في أبعاده؟

## الإجراءات المنهجية:

نوع الدراسة: إن كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة يقصد فيها وصفها وتفسيرها يعد منهاجاً

وصفياً (العساف، ١٩٩٥م: ١٨٩).

هدفت هذه الدراسة إلي وصف الرضا الوظيفي عند الطبيب السعودي العامل في وزارة الصحة من خلال جمع البيانات ووصفها. وتعرف الدراسة الوصفية؛ بأنها الدراسة التي تعرض خصائص ظاهرة ما كميأ وكيفأ بناء على فروض مبدئية سابقة للدراسة أو بدونها بطريقة أكثر إحكاما ودقة (نوري، ٢٠٠٠م: ٤٤).

## منهج الدراسة:

سوف تتبع الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة منهج المسح الاجتماعي. وهو منهج يهتم بدراسة الظروف التي تؤثر في المجتمع وجمع الحقائق عن ظاهرة معينة وتحليلها وتفسيرها ، وذلك لان منهج المسح الاجتماعي يفيد في الحصول على أعداد كافية وموزعة على المجتمع الطبي السعودي بهدف جمع بيانات كمية ونوعية عن الطبيب السعودي مما يسهل تعميم نتائج البحث، فالمسح الاجتماعي يكشف عن مشاكل لم تحل ويجمع كم كبير من المعلومات عن الظاهرة المدروسة، للتحقق من صحة الفروض (الطراح، ٢٠٠٩م: ٥٦).

## مجتمع الدراسة:

وحدة الدراسة في هذا البحث الأطباء السعوديين ذكور وإناث العاملين في المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة وتم اختيار الأطباء العاملين في وزارة الصحة لأنها تمثل أكبر جهاز توظيف في المجال الطبي ؛ وتم اختيار الأطباء السعوديين دون غيرهم في هذه الدراسة وذلك للدراسة في قياس الرضا الوظيفي لديهم، و لمعرفة أهم علامات الرضا الوظيفي في المجال الطبي.

عينة الدراسة :

(العينة العشوائية البسيطة) :

تعتبر العينة العشوائية من أكثر العينات تمثيلاً للمجتمع وشكل خاص إذا كان عدد أفرادها كبير نسبياً (أكثر من ٣٠ مفردة) (غرايبة، ٢٠٠٢م: ٤٣) المتطلب الأساسي عند تطبيق العينة العشوائية البسيطة هو تحديد أية مفردة من مفردات مجتمع البحث بطريقة واضحة وغير غامضة (نوري، ٢٠٠٠م : ٢٢٨) وفي هذه العملية قامت الباحثة باختيار المفردات بطريقة فردية ومباشرة من خلال عملية عشوائية؛ وفيها تكون لكل وحدات العينة نفس الفرصة للاختيار؛ واتبعت الباحثة هذا النوع من العينات لأنها تعتبر من أنسب الأدوات ثلاثاً مع عينة البحث التي تتكون من الأطباء السعوديين العاملين في وزارة الصحة؛ وتقصد الباحثة الطبيب - الطبيبة - السعودي الذي يكون تابع في عمله لوزارة الصحة سواء في المستشفيات العامة أو مراكز الرعاية الصحية الأولية.

أدوات الدراسة :

اعتمدت الباحثة لجمع البيانات والمعلومات الرئيسية من مجتمع البحث على استمارة الاستبانة التي تستخدم فيها مقياس للرضا الوظيفي الذي قامت الباحثة من خلاله بقياس أبعاد الرضا الوظيفي للدراسة؛ عن طريق استخدام مقياس منيسوتا للرضا الوظيفي الذي يشمل على عشرين عبارة في النموذج القصير الذي اعتمد على مقياس ليكرت الخماسي والمتدرج من راضي جداً إلي غير راض تماماً ( الحيدر، ٢٠٠٥م : ٧٨). واعتمدت عليه الباحثة لأنه من أكثر الأدوات ملائمة للحصول على معلومات البحث، وهو من أنسب الأدوات لهذه الدراسة. ولقد قامت الباحثة بإضافة تسع عبارات لتستوفي متطلبات موضوع البحث حيث أصبح مجموع العبارات تسع وعشرين عبارة تقيس بها الرضا الوظيفي، وقد استفادة الباحثة كذلك من آراء المحكمين الذين عرضت عليهم الإستبانة بصورتها الأولية، والتي تم على أساسها أضافت بعض التعديلات المقترحة عليها، وتم إجراء التعديلات اللغوية لبعض الفقرات، و حذف عبارتان من الاستمارة لعدم اتساقهم مع عبارات المحور الخاصة

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية

بها فأصبح مجموع عبارات المقياس سبع وعشرين عبارة، وبعد ذلك تم اختبار المقياس على خمس وعشرون مفردة من الأطباء السعوديين خارج عينة الدراسة وذلك للتأكد من وضوح المقياس واستيعاب عباراته.

مقياس مينوسوتا :

استخدمت الباحثة في دراستها أداة بحث رئيسة واحدة هي استبانة مينوسوتا للرضا ( MSQ ) ولها نموذجان نموذج طويل مكون من مئة عبارة، ونموذج قصير مكون من عشرين عبارة تمثل عشرين جانباً رئيساً من جوانب العمل الوظيفي، مكون من مئة للعناصر الداخلية والخارجية للرضا عن العمل، وهذا النموذج هو ما اعتبرت ممثلة للعناصر الداخلية والخارجية للرضا عن العمل، وتم إضافة تسع عبارات عليه فأصبح تسع وعشرين تم استخدامه في هذه الدراسة، وتم إضافة تسع عبارات عليه فأصبح تسع وعشرين عبارة؛ لتتناسب مع طبيعة العمل في وزارة الصحة و بيئة العمل السعودي وبعض العبارات المتعلقة بعمل المرأة وذلك كله يكون مدرج داخل أربع محاور من خلاله يتم قياس الرضا الوظيفي تناولت في هذه العبارات خصائص مجتمع الدراسة وعبارات ذات علاقة بثقافة المجتمع السعودي، وقد استعانت الباحثة في إعداد المقياس بالإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت نفس المقياس.

وقد تكون مقياس الرضا الوظيفي من قسمين :

القسم الأول :

أحتوي على معلومات عامة تضمنت هدف الدراسة وتعليمات تعبئتها والبيانات الديمغرافية والاجتماعية للأطباء مثل الجنس ، والعمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، مكان العمل المسمى الوظيفي، التخصص، عدد سنوات العمل.

القسم الثاني :

يتكون هذا الجزء من أربعة محاور تتعلق بمقياس الرضا الوظيفي تحت كل محور

مجموعة من العبارات على الشكل التالي :

المحور الأول: العمل ذاته

ويحتوي على العبارات التالية :

٢- إمكانية تحقيق مكانة في المجتمع

- ٥- إمكانية عمل مالا يخالف ضميري
  - ٦- الفرصة في العمل باستقلالية
  - ٧- إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين (المراجعين)
  - ١٥- فرصتي في تجربة أساليبي في أداء العمل
  - ١٦- ظروف العمل
  - ١٨- الشفاء والتقدير الذي أناله عندما أودي عملاً جيداً
  - ١٩- الشعور بالإنجاز الذي أناله من عملي
  - ٢٠- استطاعتي الانهماك في العمل
  - ٢١- الاختلاط في العمل بين الأطباء
  - ٢٢- العمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية
  - ٢٤- احتمالية التعرض للعدوى
- المحور الثاني : علاقات العمل مع الرئيس
- ٣- أسلوب تعامل المدير المباشر مع موظفيه
- المحور الثالث : علاقات العمل مع الزملاء
- ١٧- أسلوب انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض
- المحور الرابع : سياسات العمل
- ويحتوي على العبارات التالية:
- ١- فرصة القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر
  - ٤- كفاءة المشرف على اتخاذ القرار
  - ٨- إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به
  - ٩- إتاحة الفرصة لاستثمار قدراتي
  - ١٠- أسلوب عملي في توفير وظيفة دائمة لي
  - ١٢- مرتبي وحجم العمل الذي أقوم به
  - ١٣- فرص الترقية في هذا العمل
  - ١٤- حرية استخدام تقديري الخاص

- ٢٥- تكليفك لتغطية العمل داخل مقر عملك
- ٢٦- تكليفك لتغطية العمل خارج مقر عملك
- ٢٧- البرامج التدريبية المتاحة
- ٢٨- فرص ترشيحك لحضور الدورات
- ٢٩- فرص التعليم المستمر أو الدراسات العليا

المجال المكاني للدراسة :  
أجريت الباحثة الدراسة في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة وهي (مستشفى الملك فهد ومستشفى النساء والولادة (المساعدية)، ومستشفى الملك عبد العزيز، ومستشفى الثغر ومستشفى العيون وبعض مراكز الرعاية الصحية الأولية ) في مدينة جدة. وسبب اختيار الباحثة لمدينة جدة يتلخص في :

١. تتوفر في مدينة جدة عدد جيد من المستشفيات والمراكز الحكومية
٢. تتميز مدينة جدة بحجمها و موقعها و دورها التجاري الهام بالنسبة للمملكة.
٣. إن مدينة جدة هي مقر سكن الباحثة مما يسهل عليها إجراء البحث الميداني.

المعالجة الإحصائية :  
من أجل معالجة البيانات التي وردت في المقياس استخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية :

- ١- الإحصاءات الوصفية للبيانات الأولية.
- ٢- حساب الثبات والصدق لأسئلة الاستبانة (الفا كرومباخ).
- ٣- أثر المتغيرات العامة علي محاور الدراسة.
- ٤- العلاقة بين محاور الدراسة.
- ٥- اختبار (ت)
- ٦- اختبار ف

**البنائية الوظيفية :**  
ويوضح عثمان بأن الوظيفية تتضمن دراسة وتحليل الظاهرة في علاقتها  
بنسق محدد ويشير هذا الى وجهين، يتمثل الوجه الأول ماتقدمه الظاهرة لاستمرارية  
النسق والمحافظة عليه، بينما يركز الوجه الثاني في التحليل الوظيفي على تفسير  
استمرارية نمط سلوكي ويجتمع الوجهان في محاولة تفسير الظاهرة من خلال  
وظائفها، ويقوم التحليل الوظيفي بالتركيز على الكل أكثر من التركيز على الأجزاء.  
ويفترض الاتجاه الوظيفي ترابط الأجزاء وتكاملها وظيفيا وكل جزء في النسق يؤدي  
وظيفة او اكثر، لتتكامل هذه الاجزاء المختصة والمتباينة وظيفيا في تلبية حاجات  
النسق من يشملهم في الواقع وتشكل الأجزاء المختصة والمتباينة وظيفيا نوعا من  
الانتظام والنظام وحالة من التوازن ولكل نسق من الآليات التي تعيده إلى حالة التوازن  
في حالة التغير وبهذا ينظر الوظيفيون الى التغير كعملية تدرجة تتمثل في تغير  
النسق من حالة توازن الى حالة توازن جديدة فكل مجتمع يتضمن بناء ثابتاً  
نسبياً(عثمان، ٢٠٠٧: ٤٤).

ويستند تفسير الوظيفي إلى أساسين، وهما تصور المجتمع على انه نسق و  
الإطار المعياري المشترك، كما يتمثل هذا المعيار في الاتفاق العام على مجموعة  
المعايير والقيم التي تسود المجتمع(عراي، ١٩٩١: ١٠٥).  
ولقد اهتم كونت بافتراض وحدة المجتمع وانه يتكون من بناءات ونظم  
ومعتقدات وأخلاقيات تربطها علاقات متساندة تلبية مجموعته ووظائف ضرورية  
باستمرار المجتمع حيث انه كان مؤمنا أن المجتمع يتصف بالتوازن وليس  
بالصراعات حيث انه عارض الانقلاب والثورات التي تحدث داخل المجتمع  
(عثمان، ٢٠٠٨: ٨٨).

وهناك مفاهيم عديدة للنظرية الوظيفية سوف نذكر أهم تلك المفاهيم ومنها:

### البناء :

يتألف من مجموعة من الأنماط وان هذه الأنماط هي الوحدات التي يحويها البناء .  
أن البناء الاجتماعي له ثلاثة مستويات فالأولى يتمثل بالدور الذي يقوم به الفرد مثل دور المعلم في بناء التربوي وثاني المستويات يتألف من مجموعه ادوار مترابطة مثل دور المدير والمعلم في بناء التربوي ثالث المستويات هو مجتمع الذي يتألف من مجموعه نظم ( أسرى - ديني اقتصادي - سياسي ) وغيرها مترابطة ومتفاعلة بعضها البعض وكل نظام من هذه النظم له نمط وكل نمط قواعد اجتماعيه تنظيميه لها أثرها في الوظيفية الاجتماعية التي يقوم بها المجتمع(عربي، ١٩٩١: ١٢٤).

### الوظيفية:

لها معاني عديدة منها ما يحدد الأثر الذي يمارسه شي ما أو ظاهره معينه (عربي، ١٩٩١: ١٢١).

### المعوق الوظيفي:

أن النشاط أو النظام الاجتماعي يكون معوق وظيفي عندما يترتب عليه نتائج تعوق أداء العمل الذي يقوم به نشاط أو نظام آخر(عربي، ١٩٩١: ١٣٠).  
ومن أهم أفكار البنائية هو استناد العملية الاجتماعية لتعدد العوامل الاجتماعية وتبادل التأثير فيما بين تلك العوامل. وأن العمل الأساسي والهام في خلق التكامل الاجتماعي يتمثل في الاتفاق العام على القيم.

### نظرية الدور:

ظهرت نظرية الدور في مطلع القرن العشرين. فسلوك الفرد وعلاقته الاجتماعية تعتمد على دوره أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع. فضلاً عن إن منزلة الفرد الاجتماعية ومكانته تعتمد على أدواره الاجتماعية، وإن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية. فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحدها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع علماً بأن الفرد لا يشغل دوراً اجتماعياً واحداً بل يشغل عدة ادوار تقع في مؤسسات مختلفة،

وان الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك ادوار قيادية وادوار وسطية وادوار قاعدية، والدور يعد الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي. فضلاً عن إن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع(الحسن، ٢٠٠٥م: ١٥٩).

ومن الإضافات التي قدمها ماكس فيبر لنظرية الدور توقع السلوك من معرفة دور الفرد إذ أن المريض يمكن أن يتوقع سلوك الطبيب من خلال معرفة دوره الاجتماعي، وان الطبيب يستطيع توقع سلوك المريض من خلال معرفة دوره الاجتماعي. وإن الوحدة الأساسية للنسق وما يكتنفه من علاقات وتفاعلات كما يرى بارسونز هي الدور. ذلك إن لكل فاعل اجتماعي دور وظيفي يحدد واجباته وحقوقه وعلاقاته الاجتماعية؛ أي يحدد سلوكه الفردي والجماعي. لكن سلوك الفاعل تحدده المعايير الأخلاقية المشتركة التي يعتقد بها الجميع. علماً بأن الفرد منذ بداية حياته يتدرب على إشغال الأدوار الاجتماعية عن طريق عمليات التنشئة الاجتماعية، وهذه الأدوار التي تحدد مركزه الاجتماعي وتساعد الآخرين على فهم وتنبؤ سلوكيته مقدماً. وإذا ما أدى الفرد أدواره وتصرف بموجب معاييرها السلوكية والأخلاقية فانه يكون قد نجح في سد حاجاته وتلبية طموحاته القريبة والبعيدة، وفي الوقت نفسه يكون قد نال رضا وقبول المجتمع له (الحسن، ٢٠٠٥م: ١٦١ - ١٦٢).

ومن المصطلحات المرتبطة بالدور توقعات الدور وهو يعرف على انه تقرير ما هو متوقع من كل فرد يشغل مركزاً معيناً داخل النظام الاجتماعي، وإن التوافق مع التوقعات يتيح فهم طبيعة الفرد في نظرية الدور والفرصة للاهتمام بالطريقة التي يتوافق بها الأفراد مع المتوقع منهم نتيجة شغلهم مراكز محددة، فليس أداء الدور عملية آلية، بل عملية تحكمها مجموعة من المعايير و التوقعات الممكنة التي يتوقعها الفرد أثناء تفاعله مع الآخرين، فإن المرء أثناء تفاعله مع الآخرين في الموقف يتوقع مجموعه من الأفعال التي يؤديها الآخرين و يمارس نشاطه مقتدياً بهذه التوقعات لكي ينال موافقة الغير على أفعاله و قبولهم لها(فرح، ١٩٨٠: ٢٣١).

## نظرية التبادل الاجتماعي :

تعد نظرية التبادل الاجتماعي جزءا من النظرية التفاعلية الرمزية حيث أنها تنظر إلى طبيعة التفاعل المتبادل بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمعات.

وقد كان روادها أمثال كيلي وثيبوت و جورج هومنز وبيتر بلاو إلا أنهم نشقوا عن النظرية التفاعلية الرمزية وكونوا نظرية جديدة يطلق عليها نظرية التبادل الاجتماعي. فإن النظرية التبادلية تؤمن بأن الحياة الاجتماعية ما هي إلا عملية تفاعلية تبادلية؛ بمعنى أن أطراف التفاعل أو طرفي التفاعل تأخذ وتعطي لبعضها البعض. والأخذ والعطاء بين الطرفين المتفاعلين إنما يسبب ديمومة العلاقة التفاعلية وتعميقها، بينما إذا أسند الفرد علاقته التفاعلية على مبدأ الأخذ دون العطاء أو العطاء دون الأخذ فإن العلاقة لأبد أن تبرد وتتقطع (الحسن، ٢٠٠٥م: ١٨٣).

ونظرية التبادل الاجتماعي كغيرها من النظريات الاجتماعية يمكن استعمالها في تفسير وتحليل جميع الظواهر والعمليات الاجتماعية؛ بمعنى آخر إنها نظرية ليست محدودة بل هي نظرية عامة وواسعة يمكن أن تفسر جميع زوايا ومظاهر وعمليات النظام الاجتماعي والحياة الاجتماعية. علاوة على ذلك إن النظرية لا تفسر الجوانب السكونية للمجتمع والحياة الاجتماعية فقط بل تفسر أيضا الجوانب التحولية أيضا. وإن المتمرس في دراسة النظرية التبادلية يمكن أن يطبق النظرية على الكثير من الموضوعات ذات المضمون السكوني أو الاستاتيكي وذات المضمون التحولي والدائميكي. والعلاقة التبادلية هي تبادل للمنافع وإن كل إنسان يدخل طرفا في علاقة تبادل يتوقع أن تكون مكافأته معادلة لتكاليفه و متناسبة معها.

وإن نظرية التبادل الاجتماعي حسب رأي بلاو ليست هي قوانين شمولية كرنية تعتمد على المصلحة المتبادلة للأشخاص الذين يكونون العلاقة الاجتماعية وإنما هي تعاليم مبدئية وإنسانية تستطيع أن تفسر الظواهر المعقدة للعلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي الذي يقوم به الأفراد والجماعات في المجتمع المعاصر. وإن القوة التي تنطلق منها نظرية التبادل الاجتماعي إنما تتجسد بضرورة

البلانشة/ريناسه الرحيلي  
تحقيق الموازنة بين ما يعطيه الفرد للمجتمع وما يعطيه المجتمع للفرد. فالقيم  
الخارجية والمادية والمصلحية للتبادل - ويعني بلاو بهذه القيم المصالح والمكافآت  
المادية والمعنوية - هي التي يحصل عليها الفاعل الاجتماعي من قبل الشخص  
الأخر الذي يكون معه العلاقة الاجتماعية. ذلك أن السلوك والعلاقة هنا تكونان  
معتداتان على المصالح والنفقات التي تكلف كل طرف من أطراف العلاقة (Blau, 1984, P.290).

ومما يجذر النظرية ويعزز قوتها ويرفع شأنها بين النظريات الاجتماعية  
الأخرى ان مانتها أو أطرافها ليس هم الأفراد فحسب بل الجماعات والمؤسسات  
والمجتمعات المحلية والمجتمعات الكبيرة أيضا. فالنظرية لها القدرة على تفسير  
العلاقات التفاعلية بين البشر وبين الجماعات وبين المجتمعات المحلية  
والكبرى (الحسن، ٢٠٠٥: ١٨٦).

الإضافات الفكرية والعلمية التي قدمها ثيبوت وكيلي:

حلل ثيبوت وكيلي في كتابهما " علم النفس الاجتماعي للجماعات " مبادئ  
التبادل الاجتماعي إذ أشار بأن مفاهيم التبادل الاجتماعي تستطيع تفسير جميع  
أنماط العلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي عند الأفراد والجماعات، فالعلاقات  
تعتمد على نسب التكاليف والأرباح التي تنطوي عليها علاقات الأفراد الاجتماعية إذ  
أن لكل علاقة اجتماعية تكاليف وأرباح. ويضيفا بأن للعلاقة الاجتماعية التي يقوم  
بها الفرد تكاليف وأرباح، ونسب التكاليف والأرباح يجب أن تكون متساوية. وإن  
العلاقة بين الأفراد والجماعات يمكن أن تقوى وتستمر إذا تساوت كفة التكاليف مع  
كفة الأرباح (الحسن، ٢٠٠٥: ١٨٨).

وينطبق الموضوع نفسه على التفاعل بين الجماعات والمجتمعات، كما أن  
مفاهيم التبادل الاجتماعي التي جاء بها كل من ثيبوت وكيلي إنما تعتمد على التوازن  
الكمي و النوعي بين الواجبات والحقوق. فإذا كانت واجبات الفرد كثيرة و خطيرة و  
يحتاج أدائها إلى خبرة واسعة ودراية عميقة ودراسة طويلة فان حقوقه المادية  
والاعتبارية يجب أن تكون كثيرة، أما إذا كانت واجبات الفرد قليلة ومحدودة وروتينية

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية  
ولا تحتاج إلى مهارة وخبرة نادرة ودراسة علمية أو تطبيقية طويلة ومكلفة فإن حقوق  
ذلك أفراد المادية والمعنوية لا بد أن تكون قليلة أو محدودة (الحسن، ٢٠٠٥م: ١٨٨-  
١٨٩).

### - نظريات الرضا الوظيفي :

تعددت نظريات الرضا الوظيفي، وتدرجت من نظريات كانت تعتبر العامل  
ملازمة إلى نظريات بدأت تبحث عن حاجات العامل وتسعى إلى إشباعها، ومن أهم  
هذه النظريات :

### - النظرية التقليدية ( نظرية الإدارة العلمية):

صاحب هذه النظرية هو فردريك تايلور الذي حاول في دراسته تحديد  
الأسس العلمية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج في وقت أقل وبجهد معقول، فقد  
كان من أوائل المهتمين بدراسة السلوك الإنساني في العمل (العديلي، ١٩٨٤م: ٣٠)،  
حيث تبني هو وإتباعه تقرير الأجور الأساسية والإضافية على نوع العمل المطلوب  
ومستويات أدائه، والزيادة التي يمكن أن يحققها العامل، فإذا زادت الإنتاجية أمكن  
لكل من الإدارة والعاملين أن يجنوا الفوائد فيحصل الطرف الأول على مزيد من  
الأرباح، ويحصل الطرف الآخر على مزيد من الأجور، ويرى الحيدر ان تايلور بنى  
نظريته الدوافع مع الإدارة على أساس مادي بحت، وكان الافتراض الذي اعتمدت  
عليه هذه النظرية هو أن العاملين يقدرون الحوافز المادية أكثر من غيرها، وهم  
مستعدون للعمل بجد للحصول على المكافآت المالية إذ أنهم يعطون المال أهمية  
أكثر من المكافآت الأخرى، إذ ترى هذه النظرية انه كلما ازداد اجر العامل ازداد  
الرضا الوظيفي وتحسن الأداء (الحيدر، ٢٠٠٥ : ٥٨).

### - نظرية العلاقة الإنسانية:

وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري واعتبرته أهم العناصر،  
والإنسان كمنخل معقد له تأثيره على الأداء المنظمي وان دوافع العمل لا تنحصر  
حول الأجور والمكافآت المادية فحسب، لكن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند  
العاملين أهمها احترام النفس، وتأكيد الذات واحترام الآخرين، وان الإنسان لا يمكن

التعامل معه كآلة بل انه يتأثر بالجماعات وسلوكياتهم التي يتفاعل معها وان الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بان يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير، مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية، الأمر الذي يفضي إلي زيادة الإنتاجية(الحيدر، ٢٠٠٥م: ٥٨).

### - نظريات الحوافز:

ويضع خواجه عبدالعزيز مبادئ وتقسيمات لنظرية الحوافز، وهذه الافتراضات

أساسية تحكم السلوك الإنساني ، وهي كالتالي:

١- مبدأ السببية : فكل سلوك سبب مثل الأجسام المادية القائم تحركها على وجود قوى أخرى ، وتتضمن السببية تأثير البيئة أو عوامل أخرى سواء داخلية أو خارجية ولا وجود لسلوك عشوائي

٢- مبدأ الهدفية : السلوك الإنساني هادف ، ويسعى كل سلوك لتحقيق غاية

محددة .

٣- مبدأ الدافعية : وراء كل سلوك إنساني دافع ورغبة أو حاجة معينة تحكم

السلوك.

### و الحوافز نوعان :

١- إيجابية : تتمثل في النفع الذي يرفع الفرد إلى سلوك إيجابي مرغوب فيه .

٢- سلبية : تمثل العقوبات المانعة لسلوك الفرد السلبي أو غير المرغوب فيه .

ومن خلال النوعين يمكن تعديل وتوجيه السلوك نحو الأفضل

(عبدالعزيز، ٢٠٠٥ : ١٠٦-١٩٧).

### نظرية الحاجات الإنسانية:

أنت هذه النظرية كرد فعل للنظرية المادية ، وصاحب هذه النظرية هو

ماسلو وتعتبر هذه النظرية الأساس للعديد من دراسات الرضا الوظيفي وتقوم على أن

للفرد عدداً من الحاجات الإنسانية حددها ماسلو ورتبها في مدرج هرمي قسمه إلى

خمسة مستويات وفق أهميتها وهي كما يلي :

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية

### ١- الحاجات المادية الفسيولوجية :

وهي الحاجات التي تأتي في المقام الأول للفرد ، وتتمثل في حصوله على عمل مستقر يوفر له الأجر الكافي الذي يمكنه من تأمين المأكل والمسكن والملبس.

### ٢- حاجات الأمن:

وهي الحماية والشعور بالأمن والطمأنينة سواء في عمله أو مسكنه.

### ٣- الحاجات الاجتماعية:

حيث أن الإنسان كائن اجتماعي فإنه بحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة والتعاطف مع غيره من أعضاء المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال قيامه بتكوين علاقات مع الآخرين داخل عمله أو خارجه.

### ٤- الحاجة إلى التقدير :

ويكون ذلك برغبة الفرد في الحصول على احترام الغير له، وأيضاً حاجته إلى تحقيق المكانة أو المركز الذي يطمح إليه.

### ٥- الحاجة إلى تحقيق الذات :

وتعكس رغبة الفرد في تحقيق كل ما يتفق مع قدراته - أي الرغبة في أن يصبح الفرد في مكانة مرموقة يسعى إليها ، وحيث أن تحقيق الذات مطلب لا نهائي - أي لا حدود له، فإنه يمكن للمنظمة أو جهة العمل استخدامه كدافع مستمر لرفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين بها. ويؤكد عليان على أن نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية لاقت اهتماماً كبيراً من الباحثين، وغيرهم حيث اتفقوا جميعاً مع ماسلو على خضوع الأفراد لتلك الحاجات الإنسانية التي تعد تفسيراً منطقياً لزيادة درجة الرضا الوظيفي للعاملين في حالة إشباعها(عليان ، ٢٠٠٣ : ١٥).

### نظرية العاملين :

لم يقدم أحد أكثر مما قدم هيزبيرغ (١٩٥٩) للتأكيد على أهمية العمل بقوة دافعة كامنة ، فهو يرى أن الناس يمكن تحفيزهم عن طريق العمل ذاته بذلك إن إنجاز المهام والأهداف التنظيمية سيؤدي إلى إشباع احتياجات العاملين، وإن محتوى العمل له أثر على زيادة الدافعية ، ويعتمد على درجة التحدي التي يوفرها العمل، وقد

الباحثة/ رينا سعد الرحيلي  
بينت هذه النظرية أن العوامل المؤثرة في بيئة العمل هي التي تؤدي إلى الفعالة  
والرضا بالعمل، وسأوت بين عوامل الرضا والدوافع. وتقوم هذه النظرية على بعدين  
من العوامل هما :

١- بعد الدافعية ويشمل :

- الإنجاز : يقصد بها الإنجاز الناجح للعمل ،أو نتائج العمل .
- تقدير بالإنجاز : يقصد به المدح والثناء من قبل الآخرين على الإنجاز .
- العمل نفسه : يقصد بذلك المهام التي يقوم بها الفرد، ومستواها كمصدر  
للشعور الطيب نحو العمل .

- المسؤولية : مسؤولية الفرد عن مجموعة من المهام والواجبات .

- التقدم الوظيفي : فرصة التقدم إلى مركز أعلى .

- فرص النمو والظهور في المؤسسة .

وحسب رأي هيزبيرغ إن هذه العوامل هي العوامل المحفزة التي ترضي  
الناس، وتشجعهم على الذهاب للعمل، وعلى أن يعملوا بجد، وإن وجود أي عامل من  
هذه العوامل يرضي ويحفز العاملين ، وإن غياب هذه العوامل لن يؤدي إلى حالة  
عالية من عدم الرضا.

٢- بعد العوامل الصحية :

ويؤدي عدم وجود أو توفر هذه العوامل إلى حالات عدم الرضا بينما لا

يؤدي وجودها إلى حفز الأفراد، وإنما يمنع حالات عدم الرضا ومن هذه العوامل :

- سياسة المؤسسة وإدارتها : ويقصد بها سياسة المؤسسة، وإدارة الأفراد

والهيكل التنظيمي، والاتصالات والسلطة .

- الإشراف : ويقصد به الرغبة في تفويض المسؤولية .

- العلاقة الداخلية مع الزملاء والمساعدين والمشرفين والتفاعلات الاجتماعية

والعلمية .

- المركز : ويقصد به نظرة الآخرين للمركز الوظيفي

- ظروف العمل الايجابية : وتعني الظروف البيئية والمادية للعمل .

- الحياة الشخصية : ويقصد بها تأثير جوانب العمل مثل : ساعات العمل

والمستقل ، والإقامة ، على الحياة الشخصية للعامل (الدبحي، ٢٠٠٢ : ٨٩-٩٦).

ورفقا لنظرية العاملين هذه، فإن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده إلى العمل، بينما العوامل الصحية تحمي وتصون العامل فقط، ولا تقوده إلى العمل، ويؤكد هيرزبيرغ في نظريته على أن عدم توافر العوامل الصحية يؤدي إلى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل، مما يؤدي إلى نتائج تجاه العمل، كالتغيب والتعاس والتخريب (الحيدر، ٢٠٠٥ : ٦٢).

#### نظرية التوقع :

أن أكثر النماذج قبولاً وشيوعاً للدافعية هو نموذج أو نظرية التوقع ، والذي

طوره فنكور فروم ، والذي وسع وصقل فيما بعد من قبل بورتر ولوير .

وجوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة

يعتمد على قوة الدافع إي أن العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد

أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج، وبمعنى آخر يذهب فروم إلى أن الدافعية هي

نتائج لرغبة الإنسان شيء ما، وتقديره لاحتمال أن عملاً ما (سلوكاً ما) سيحقق له ما

يريد، كما أن هذه النظرية تقوم على افتراض مفاده أن سلوك الفرد مبني على عملية

التحليل والمفاضلة بين البدائل المتاحة للقيام بسلوك معين متوقع أن يحقق له أكثر

الفوائد ويجنبه أكثر الصعوبات، وهنا يتأثر الفرد بالبيئة المرتبطة بالعمل والبيئة

الخارجية، ويختار سلوكاً يتوافق مع درجة رضاه من عمله

(القروي، ١٩٩٣م : ٤٥).

وتتلخص هذه النظرية في أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد

الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بهذا السلوك سيؤدي إلى

نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة للسلوك ذات أهمية أو قيمة عالية بالنسبة للفرد

(القروي، ١٩٩٣م : ٤٥).

### نموذج بوتر ولولر :

طور كل من بوتر ولولر (١٩٦٧م) نموذج فروم، وقد ربطا الرضا بكل من المكافأة والأداء، فحينما يقدم الفرد أداءً أو يبذل جهداً يحصل على مكافأة، وحينما تكون هذه المكافأة منصفة ومنسجمة مع الجهد الذي يبذله أو الأداء مقارنة لمكافآت الآخرين تحقيق الشعور بالرضا.

فأداء الفرد يعتمد على القيمة التي يراها في المكافأة المتوقعة، وعلى احتمال تحقيق المكافأة والحصول عليها في حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب بالطبع تفهم أهمية الحاجة لأن يمتلك الفرد القدرات والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب، وأن يكون لديه إدراك دقيق لأبعاد دوره كي يشكل ذلك دعماً لجهد، ولتحقيق النتائج التي يتطلع إليها (الطويل، ١٩٨٥م: ١٩٤).

### تعقيب على الأطر النظرية ( التطوير النظري ):

وبالتالي نستنتج بشكل عام أن للنظرية أداء وظيفي بالنسبة للواقع، فمن خلال النظرية يستطيع الباحث تصنيف المعطيات المتعلقة بالظاهرة، وتحليلها، بهدف الوصول الى القوانين المنظمة لتفاعل عناصر الواقع مع بعضها البعض، بهدف ترشيده ودفعه في اتجاهات محددة. فإذا كانت هذه الإجراءات على درجة من الإحكام فان ذلك من شأنه أن يرفع من القدرة التنبؤية للنظرية (ليلة، ١٩٩١: ٥٥).

لذلك عرضنا في هذا البحث النظرية البنائية الوظيفية ونظرية الدور والنظرية التبادلية والنظرية التقليدية ونظرية الحوافز، ونظرية الحاجات الإنسانية ونظرية العاملين ونظرية التوقع من مناهل النظريات العلمية للعلوم الاجتماعية على المجالين الاجتماعي والاداري كي تكون خطوط واضحة يسير عليها هذا البحث في عملية التفسير والتحليل العلمي؛ فدراستنا للرضا الوظيفي كي تكون واضحة وأكثر شمولية تتطلب إحاطة بهذه الأطر النظرية لنستطيع دراسة وتحليل وتفسير بيئة العمل وعلاقات العمل وسياسات العمل من جميع الجوانب الاجتماعية والادارية والاقتصادية والمهنية والثقافية المحيطة بالطبيب وذلك لان الظاهرة الاجتماعية من أهم خصائصها

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية

الشمولية والتداخل فكل الأنساق تتأثر بعضها ببعض فبالنتالي قمنا بعرض النظريات بالشكل السابق.

فلاحظ إن إشباع الدوافع والاحتياجات الإنسانية يؤدي إلى الشعور بالرضا، ويؤدي عدم إشباعها إلى شعور بعدم الرضا، كما تؤثر الإدارة وزملاء العمل وفرص الترقية والمكافآت في الشعور بالرضا الوظيفي، ويتضح إن الرضا الوظيفي يتأثر بقيم واتجاهات وتقافات الفرد والمجتمع، كما يتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية للعمل، وبحضارة المجتمع ونظمه، وبما أن تلك الأمور تختلف من فرد لآخر، كما تختلف من مجتمع لآخر، ومن بيئة عمل إلى أخرى، فلا يمكن ترجيح نظرية على أخرى.

وعليه نلاحظ أن للعلوم السلوكية أثرا كبيرا في مجال السلوك التنظيمي إذ أنها وفرت مرجعا أساسيا يساعد على استخدام الأسلوب العلمي الذي يشمل معيارين أساسيين هما أن يكون موضوع البحث هو السلوك الإنساني والآخر هو استخدام الأسلوب العلمي في البحث.

#### نتائج الدراسة :

نستعرض الان اهم نتائج البيانات والمعلومات التي تم التوصل اليها عن طريق الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، ثم نناقش ونحلل تلك البيانات بهدف التعرف على الخصائص والسمات التي تميز مجتمع البحث ، وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي العام .

ثم إجراء الاختبارات الإحصائية لتأكيد أو نفي وجود علاقة دالة إحصائية بين متغيرات الدراسة وهذا التحليل موجه لمعرفة مدى صحة الإجابة على التساؤلات التي قامت عليها الدراسة .

#### نتائج الدراسة ومناقشتها :

وفيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وفقا للأهداف والتساؤلات التي تم تحديدها مسبقاً :

ولقد كانت نتائج تساؤلات الدراسة كالتالي :

### التساؤل الأول:

بالنسبة لجواب التساؤل ما هي العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين والمتغيرات الشخصية توصلت الدراسة للنتائج التالية :

ولقد تم اختبار هذه الفرضية من خلال ثماني متغيرات محددة ( الجنس، مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، المسمى الوظيفي، التخصص، سنوات العمل ).

### - النوع :

على ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة اتضح انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس بين الأطباء والطبيبات في تحقيق الرضا الوظيفي لهم وبالتالي نستنتج عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و متغير الجنس بالنسبة للأطباء وهذه النتيجة ربما تعود الى فهم ثقافة المنظمة الطبية المنتمين اليها الأطباء (ذكور وإناث)، وان جميع الحقوق والواجبات متماثلة ولا توجد فيها أي اختلافات بالنسبة لسلم الرواتب والإجازات وأنظمة العمل جميعها.

### - مكان العمل :

وفيما يتعلق بمكان العمل اتضح انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث توصلت الدراسة الي اشتراك محور العمل ذاته ومحور علاقات العمل مع الرئيس في نفس النتيجة وهي ان الاطباء العاملين في مستشفى الثغر شكلت أعلى نسبة رضا وظيفي في المحور و أما مستشفى الملك عبد العزيز فقد كانت اقل رضا وظيفي بين أماكن العمل الأخرى، وأما مستشفى الولادة والأطفال فقد شكل أعلى نسبة رضا وظيفي في كل من محور علاقات العمل مع الزملاء ومحور سياسات العمل واقل رضا كان في مستشفى العيون في محور علاقات العمل مع الزملاء، وشكل محور سياسات العمل اقل نسبة رضا في مستشفى الملك عبد العزيز.

العمر: كشفت الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نستنتج وجود علاقة طردية بين العمر والرضا الوظيفي لدى الأطباء فكلما تقدم الأطباء بالعمر كلما كان الرضا الوظيفي لديهم اكبر وهذا ربما يعود الى درجة النضج النفسي والعقلي لدى الطبيب وإدراكه لطبيعة العمل بالمنظمة بشكل أفضل وحكمه للواقع التنظيمي بموضوعية أكثر من الذين يصغروهم عمراً.

#### الحالة الاجتماعية :

اتضح انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية للأطباء والرضا الوظيفي؛ حيث نلاحظ ان الاستقرار الاجتماعي الذي بدوره يؤثر على زيادة الاستقرار النفسي للطبي ويجعله شخص مستقر اجتماعي وبالتالي يرفع من الشعور بالرضا الوظيفي لدى الطبيب وهذا يدل على مدى تأثير متغير الحالة الاجتماعية على مستوى الرضا عن الأطباء.

#### الدخل الشهري :

أظهرت نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدخل الشهري والرضا الوظيفي؛ وبالتالي تبرز علاقة طردية واضحة بين المتغيرين فكلما ارتفع الدخل الشهري للطبيب ارتفع رضاه الوظيفي والعكس صحيح؛ وهذه النتيجة تعود إلى ما يمثله الدخل الشهري من أهمية. فيعتبر هذا المبلغ من المال هو ما يستخدمه الفرد لإشباع حاجاته الأساسية في هذه الحياة. ويعتبر عنصر مهم في التكيف الاجتماعي والاقتصادي وتحقيق حياة كريمة للطبيب.

#### المسمى الوظيفي :

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسمى الوظيفي والرضا الوظيفي؛ واتضح انه كلما تقدم المسمى الوظيفي للطبيب ارتفع معه الرضا الوظيفي وذلك بعلاقة طردية بين المتغيران، فان المسمى الوظيفي مبني على التقدم العلمي للطبيب وهو الذي يحدد للطبيب المركز الذي يحتله ويرتكز المسمى الوظيفي على ترقبته في السلم الوظيفي وهذه الترقية تمنح

الباحثة/ ريناسد الرحيلي  
تطبيب الإتياع المادي والمعنوي، فهي بجانب الزيادة التي سيحصل عليها  
الطبيب في راتبه الشهري إذا ارتقى إلى درجة أعلى في السلم الوظيفي، فإنه في  
الوقت نفسه يحقق مركزاً اجتماعياً تصفيه عليه التقدم في المسمى الوظيفي إلى  
منصب أعلى.

- التخصص العملي :  
أوضحت نتائج الدراسة رضا مرتفع عند أطباء الولادة والأطفال فهم كانوا أكثر  
رضاً وظيفي عن غيرهم من الأطباء في تخصص ألباطنه والجراحة وطب  
الأسرة والمجتمع وتخصصات أخرى كالأسنان والعيون وهذه النتيجة ترجعها  
الباحثة إلى ما يتوفر من عناصر للرضا في تخصص الولادة والأطفال عن غيره  
من التخصصات السابقة .

- سنوات العمل :  
توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات العمل والرضا  
الوظيفي، وارتبط المتغيرين بعلاقة طردية بينهم إذ أنه كلما زادت سنوات العمل  
زاد الرضا الوظيفي لدى الطبيب وهذه النتيجة تفسر طبيعة تراكم الخبرات العلمية  
والعملية عند الطبيب نتيجة لممارسته للمهنة لفترة طويلة من الزمن ولهذا زاد  
لديه فهم طبيعة العمل وحددت له ملامح الدور بشكل أوضح وعملي وتكون  
توقعاته الوظيفية معقولة وواقعية وعززت لديه الشعور بالانتماء الوظيفي وهذه  
جميعها عوامل ترفع من رضا الطبيب صاحب الخبرة أو صاحب سنوات العمل  
الأكثر بعكس الطبيب الذي يكون تعيينه حديثاً.

التساؤل الثاني :

- ما هي أهم أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين ؟ ولقد تم اختبار  
هذه الفرضية من خلال أربع عناصر :

• الرضا بالعمل ذاته:

ولقد توصلت نتيجة الدراسة إلى ان هناك مجموعة من العناصر هي ( الاختلاط في العمل بين الأطباء، إمكانية عمل ما لا يخالف ضميري، إمكانية عمل بعض الأشياء للأخرين (المراجعين)، فرصتي في تجربة أساليبي في أداء العمل، والعمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية، استطاعتي الانهماك في العمل، وظروف العمل، الشعور بالإنجاز الذي أناله من عملي، إمكانية تحقيق مكانة في المجتمع) شكلت أعلى نسبة رضا وظيفي للأطباء في محور الرضا بالعمل ذاته، واما العنصر الذي شكل أقل رضا وظيفي في هذا المحور هي (احتمالية التعرض للعدوى)، ولقد توصلت النتائج إلى تقارب إجابات الأطباء بين الرضا وعدم الرضا في العناصر التالية (الفرصة في العمل باستقلالية، والثناء والتقدير الذي أناله عندما أودي عملاً جيداً) داخل محور العمل.

• الرضا بعلاقات العمل مع الرئيس

لقد أظهرت نتيجة الدراسة نسبة رضا عالية للأطباء في هذا المحور الذي اشتمل على الرضا بعلاقات العمل مع الرئيس وبالتالي نستنتج انه كلما كانت علاقة الطبيب ايجابية مع الرئيس كلما زاد رضا الطبيب عن العمل؛ فإن المدير الذي يجعل مرؤوسيه محل اهتمام و يقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على اساس من التفاهم والانسجام ويسعى الى تفهم مواقفهم المختلفة في العمل، ويذلل العقبات التي تعترض طريقهم، كل هذا يساعد الرئيس في كسب ولاء مرؤوسيه ويخلق بيئة عمل تحقق الرضا للأطباء.

• الرضا بعلاقات العمل مع الزملاء.

لقد أظهرت نتيجة الدراسة نسبة رضا عالية للأطباء في هذا المحور الذي اشتمل على الرضا عن علاقات العمل مع الزملاء وبالتالي نستنتج انه

كلما كانت علاقة الطبيب ايجابية مع الزملاء كلما انت الى رضا عالي عن العمل، وتؤثر هذه العلاقة في درجة الرضا التي يشعر بها الطبيب نحو عمله، ويعتمد هذا الرضا بين الفرد وجماعة العمل على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك العلاقات، فكلما كان التفاعل قائم بين الفرد والجماعة يحقق منفعة للفرد كانت جماعة العمل مصدر رضا للفرد، أما إذا كان تفاعله مع الجماعة يخلق توتراً أو يعوق إشباع حاجة معينة، كلما كانت هذا العلاقة مصدر عدم رضا للطبيب، مما قد ينعكس بالتالي على أدائه للعمل.

#### • الرضا بسياسات العمل.

لقد توصلت نتيجة الدراسة إلي مجموعة من العناصر التالية ( تكليفك لتغطية العمل داخل مقر عملك ، أسلوب عملي في توفير وظيفة دائمة لي، فرصة القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر ، إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به ، كفاءة المشرف على اتخاذ القرار ، حرية استخدام تقديري الخاص) قد شككت ، أعلا نسبة رضا وظيفي للأطباء في محور الرضا بسياسات العمل. اما العناصر التالية ( إتاحة الفرصة لاستثمار قدراتي ، فرص ترشيحك لحضور الدورات ، فرص الترقية في هذا العمل ، البرامج التدريبية المتاحة ، فرص التعليم المستمر أو الدراسات العليا ، مرتبي وحجم العمل الذي أقوم به ، تكليفك لتغطية العمل خارج مقر عملك ) شككت اقل نسبة رضا وظيفي للأطباء في محور سياسات العمل.

#### التساؤل الثالث:

ما هي أكثر عناصر الرضا الوظيفي تأثيراً في أبعاده :

للإجابة عن هذا التساؤل توصلت الدراسة إلى النتائج التالية

الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية

بعد الأول: العناصر الأكثر تأثراً في بعد العمل ذاته هي:

- الاختلاط في العمل بين الأطباء

- إمكانية عمل مالا يخالف ضميري

- إمكانية عمل بعض الأشياء للآخرين (المراجعين).

بعد الثاني: العنصر المؤثر في بعد الرضا عن علاقات العمل مع الرئيس هي:

سلوب تعامل المدير المباشر مع موظفيه.

بعد الثالث: العنصر المؤثر في بعد الرضا عن علاقات العمل مع الزملاء:

سلوب انسجام زملائي في العمل مع بعضهم البعض.

بعد الرابع: العناصر الأكثر تأثراً في بعد الرضا عن سياسات العمل هي:

- تكليفك لتغطية العمل داخل مقر عملك.

- أسلوب عملي في توفير وظيفة دائمة لي.

- فرصة القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة التي أجريت للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للأطباء السعوديين في المستشفيات القطاع العام ومراكز الرعاية الصحية الأولية والتعرف على أهم العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى الأطباء والطبيبات، يمكن طرح

التوصيات التالية:

- بناء نظام للحوافز قادر على مكافأة المجد ومحاسبة المسمى.
- العمل على تشجيع الأطباء السعوديين للدخول في المجال الطبي التابع لوزارة الصحة.
- العمل على زيادة الاحتياطات الطبية للحد من تعرض الأطباء في المستشفيات ومراكز الرعاية الحكومية للعدوى ورفع مستوى السلامة المهنية.
- العمل على زيادة الدورات الفعالة والحديثة للأطباء، وتيسر طرق التسجيل بها وتنسيقها مع جهة عملهم بفرص متساوية.
- توصي الدراسة بزيادة إتاحة الفرص للالتحاق ببعثات تعليمية للراغبين بكمال تخصصاتهم والحصول على برنامج الزمالة في مختلف التخصصات المهنية.
- العمل على زيادة فرص الترقية للأطباء، ورفع مستوى المرتبات لتنماشى مع كمية العمل المتوقعة.

- الباحثة/ رينا سعد الرحيلي
- توصي الدراسة على وضع حوافز مالية أو زيادة رصيد الإجازات مقابل العمل في المناوبات غير المرغوب فيها خلال عطلات نهاية الأسبوع والعمل في مناوبات مسائية وليلية.
  - لا بد من العمل على رفع جودة الإمكانيات المهنية في المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية من الناحية النظافة والتعقيم المستمر.
  - إجراء المزيد من الدراسات الرضا الوظيفي على الأطباء بشكل مفصل أكثر وأعمق وذلك باعتبار الرضا الوظيفي مظهر من مظاهر فعالية التنظيم.
  - توصي الدراسة بتغطية الجوانب التي لم تتعرض لها الدراسة في مجال الرضا الوظيفي.
  - توصي الدراسة للكشف عن ابعاد اخرى يمكن دراستها في موضوع الرضا الوظيفي في المجال الطبي مستقبلاً.

### المراجع

- بدر، حامد، (١٩٨٣ م)، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣.
- البشري، محمد فواز، (٢٠٠٥م)، إدارة المستشفيات في البيئة السعودية ، جدة ، دار حافظ.
- الحسن، محمد إحسان، (٢٠٠٥م) ، النظريات الاجتماعية المتقدمة، الطبعة الاولى، الاردن، دار وائل للنشر.
- الحيدر، عبد المحسن، إبراهيم بن طالب، (٢٠٠٥م)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة.
- الدلحي، سيف بن صالح، (٢٠٠٢م)، أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض، اكااديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشاعر، عبد المجيد ، وآخرون، (٢٠٠٠م)، علم الاجتماع الطبي، عمان ، دار اليازوري العلمية.
- عبدالعزيز، خواجه، (٢٠٠٥م)، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، وهران، دار الغرب للنشر والتوزيع.
- عثمان، إبراهيم، (٢٠٠٨م)، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، الأردن، دار الشروق.
- الطراح، علي، (٢٠٠٩م)، تصميم البحث الاجتماعي، الإجراءات المنهجية-الطرق النظرية-التقارير النظرية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- الطويل، هاني عبد الرحمن، (١٩٨٥ م) ، الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي ، عمان، دار شقير وعشكة.
- فرح، محمد سعيد، (١٩٨٠م) ، البناء الاجتماعي والشخصية، الاسكندرية، الهيئة المصرية العامة للكتاب،
- عاشور، احمد صقر، (١٩٩٧م)، السلوك الإنساني في المنظمات ، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

- الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية
- عبد الخالق ، ناصف ، ( ١٩٨٢ م ) ، الرضا الوظيفي وأثره علي إنتاجية العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد ٣ ، جامعة الكويت .
- عثمان ، إبراهيم عيسى ، ( ٢٠٠٧ م ) ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، عمان ، دار الشروق .
- ناصر محمد ، الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات مواقف العاملين ، دار الشروق .
- العنيلي ، الحكومية في مدينة الرياض ، المملكة العربية السعودية ، رسالة الأجهزة منشورة ، الرياض : معهد الإدارة العامة ( ١٩٨٤ م ) .
- ماجستير صالح ، ( ١٩٩٥ م ) ، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية ، الرياض ، الصائف ، صالحي ، طبعة الأولى .
- مكتبة العبيكان ، ( ٢٠٠٣ م ) ، "العلاقة بين الرضا عن الوظيفة وكل من عليان ، مصطفى ربحي ، والتخصص ، والاجتماعية ، والاجتماعية ، والخبرة ، والراتب المؤهل الدراسي ، والبحرينية العاملة في المكتبات العامة" مجلة العلوم الإنسانية ، العدد ٦ لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة ، العدد ٦ : ٧٦-١١٢ .
- غرابية ، فوزي ، واخرون ، ( ٢٠٠٢ م ) ، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، عمان الاردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثالثة .
- القريوتي ، محمد قاسم ، مهدي حسن زويلف ، ( ١٩٨٩ م ) ، مبادئ الإدارة والنظريات والاجتماعية ، الطبعة الثانية ، عمان ، دار المستقبل للنشر والتوزيع .
- والوظائف ، علي ، ( ١٩٩١ م ) ، النظرية الاجتماعية المعاصرة دراسة لعلاقة الإنسان لية ، علي ، ( ١٩٩١ م ) ، القاهرة ، دار المعارف .
- بالمجتمع ، يعقوب يوسف ، ( ٢٠٠٤ م ) ، دليل الرعاية الصحية الأولية ، الرياض ، المزروع ، يعقوب يوسف ، ( ٢٠٠٤ م ) ، دليل الرعاية الصحية الأولية ، الرياض ، وزارة الصحة .
- نصر الدين ، سمير عبد الله ، ( ١٤١٢ هـ ) " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية " بحث غير منشور ، قسم البحوث ، جامعة الملك عبد العزيز .
- النعيم ، موسى فهد عبد الله ، ( ١٩٨٤ م ) ، " الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوي الطموح " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود : كلية التربية ، نقلا عن الحيدر ، عبد المحسن ، إبراهيم بن طالب ، ( ٢٠٠٥ م ) ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة .
- النمر ، سعود بن محمد ، ( ١٩٩٣ م ) ، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص ، مجلة الملك سعود ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، المجلد ٥ ، العلوم الإدارية : ٦٣-١٠٩ .
- نوري ، محمد عثمان ، ( ٢٠٠٠ م ) ، تصميم البحوث العلمية في العلوم الاجتماعية والسلوكية ، جدة .
- وزارة الصحة ، ( ١٤٢٩ هـ ) ، الكتاب الإحصائي السنوي .

Blau, P.M. (1984), *Exchange and Power in Social Life*, Wiley and Sons, New York.  
<http://www.alyaum.com/issue/page.php?IN=11423&P=40&G=13/2/2010>

الباحثة/ رينا سعد الرحيلي  
Job Satisfaction among Saudi physicians Working in Public  
Hospitals

Rena Alrehaili

**Abstract**

This study is seeking to recognition the job satisfaction for Saudi doctors who works in public hospitals and health centers , this study will contribute to the enrichment of theoretical knowledge heritage of medical and organizational sociology , the study is aiming to observe the factors of job satisfaction inside the health institution ,This study relied on the social survey method for gathering data to reveal the rang of doctors job satisfaction in their work place . It applied on a sample of 233 male and female Saudi doctors who works in public hospitals and health centers in Jeddah ,and it used the Minnesota scale as the main tool of the research. the study reached several conclusions which are there is a connection between job satisfaction and these variables ( work place – age – social status – monthly income – job title – specialization – years of work ) and it also shows that there is no connection between job satisfaction and gender . the study has identified four dimensions of job satisfaction ( satisfaction about the work – satisfaction about the relationship with the super visor – satisfaction about the relationship with the coworkers – satisfaction about work policy ) , the study have shown factors

that affect on each one of the dimensions as the follow , the most factor that affect on the first dimension (satisfaction about the work) are mixing at work and the possibility of doing thing for others , the most factor that affect on the second dimension (satisfaction about the relationship with the super visor) is the way that the manager deals with the staff , the most factor that affect on the third dimension (satisfaction about the relationship with the coworkers ) is the harmony between the coworkers , the most factor that affect on the fourth dimension (satisfaction about work policy ) are covering the work inside the work place , a permanent job and the chance for doing different work from time to time . the study concludes a number of recommendations including increasing of the effective seminars on deferent specialties and make it easy to attend and equally between doctors , increase the opportunities of joining scholarship to complete their study and get the medical fellowship , the study also recommend to make more focused and in detailed studies on doctors job satisfaction considering that job satisfaction is a manifestation of the effectiveness of the organization.