

الرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين بالمستشفيات الحكومية الليبية

"مستشفى ابن سينا التعليمي بمدينة سرت أنموذجاً"

أ.عبدالمعمر مفتاح محمد فرج(**)

أ.م.د.عبدالله محمد عبدالله أطبيقة(*)

Abdoalghdafi82@gmail.com

aatbigah@gmail.com

د.صلاح محمد الحراري الشيباني(***)

salahmahamed.ly@gmail.com

مستخلص:

تنبع أهمية الدراسة من كونها تتوجه نحو دراسة الرضا الوظيفي لدى الاطباء والمرضى بالمستشفيات الحكومية الليبية ممثلاً في مستشفى ابن سينا بمدينة سرت، والتعرف على العوامل الإدارية والعوامل المتعلقة بالرواتب والحوافز والمكافآت، والعوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات، والعوامل المتعلقة بمحتوى العمل وتنوع المهام المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي اعتمد الباحثين في هذه الدراسة العينة العارضة لعينة مكونة من (٥١) مفردة وهم الاطباء والمرضى بالمستشفيات الحكومية الليبية ممثلاً بمستشفى ابن سينا بمدينة سرت، أعتمد الباحثين في هذه الدراسة على أداتي الاستبيان والمقابلة الشخصية.أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

١. إن الاطباء والمرضى العاملين غير راضين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي بنسبة (٧٤,٥%).
٢. إن (٦٦,٧%) من الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي يرون عدم وجود جهاز مستقل للعلاقات العامة يختص بحل المشكلات وتذليل الصعوبات أمام العناصر الطبية.
٣. فض الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي ونقبل الفرض القائل بأنه توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي.
٤. عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل، وبالتالي قبول الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل.

(*) قسم الإعلام/ جامعة سرت - ليبيا.

(**) قسم الإعلام/ جامعة بني وليد - ليبيا.

(***) كلية الإعلام/ جامعة الزيتونة - ليبيا.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي -الأطباء- الممرضين - المستشفيات الحكومية الليبية.

Professional Satisfaction of Nurses and Doctors who Work in Governmental Hospitals in Libya: Ibin Sina Educational Hospital in the City of Cirt as a model

By Asst.

1. Prof. Abdullah Mohammad Abdullah
2. Abdulmoniam Miftah Mohammad
3. Dr. Salah Mohammad Al Harari

Abstract:

The importance of the study stems from the fact that it is directed towards studying the professional satisfaction of doctors and nurses in the Libyan government hospitals, represented by the Ibn Sina Hospital in Sirte, and to identify the administrative factors and factors related to salaries, incentives and rewards, factors related to the environment, devices and equipment, and factors related to work content and the diversity of tasks affecting job satisfaction For doctors and nurses working at the Ibn Sina Teaching Hospital, the researchers in this study approved the presentation of a sample consisting of (51) individuals, namely, doctors and nurses in Libyan government hospitals represented by Ibn Sina Hospital in Sirte. The researchers in this study relied on the questionnaire and the personal interview tools.

The most important findings of the study:

1. The doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital are not satisfied with the hospital's work by (74.5%.)
2. (%٦٦,٧) .of the doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital believe that there is no independent body, such as public relations,

specialized in solving problems and resolving difficulties facing medical personnel.

3. Rejecting the hypothesis that there are no essential differences (statistically significant) between doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital in terms of degrees of professional satisfaction and educational level, and we accept the hypothesis that there are substantial differences (statistically significant) between doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital in terms of Degrees of professional and educational satisfaction
4. There are no fundamental differences between the type and the degree of satisfaction of doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital with their supervisors at work, thus accepting the assumption that there are no fundamental differences (statistically significant) between gender and the degree of satisfaction of doctors and nurses working at Ibn Sina Teaching Hospital with their bosses at work.

Key words: professional satisfaction – doctors – nurses – Libyan government hospitals

يُعد العمل جزءاً مهماً في حياة الأفراد والجماعات؛ إذ يتشكل لديهم مع مرور الوقت مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر، وهو ما يطلق عليه بالرضا عن العمل والذي يبدأ بقيام الفرد بتكوين جملة من المعارف والمعلومات والخبرات حول الأعمال التي يقوم بها، وبناءً عليه تتشكل وجدانه ومشاعره تجاه عمله " أسلوبه مع الزملاء، تأخره، غيابه، وطريقة احترامه لمسؤوليه وللمؤسسة... الخ^(١).

ويُعد موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع الرئيسية والأساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري، فقد لاقى اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد اجمع المفكرون على أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة سيصل حتماً بالمؤسسة إلى تحقيق أسمى أهدافها^(٢). كما إن ما يواجهه العاملون في بيئة عملهم من مواقف وظروف سيئة كالاضطراب، والقلق، والخوف، والإحباط، والغضب كل ذلك يؤثر سلباً على نفسيتهم وسلوكياتهم وبالتالي على أدائهم للعمل^(٣). مشكلة الدراسة :

يُعد موضوع الرضا الوظيفي أحد المواضيع الهامة التي نالت الحظ الوافر من البحوث والدارسات، بهدف محاولة تفسير هذه العملية النفسية، لجعل الأفراد العاملين يشعرون بدرجة مقبولة من الرضا عما يقومون به من أعمال ونشاطات^(٤).

فبيئة العمل توجد فيها مصادر عديدة مولدة للضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل التي يتعرض لها الأطباء و الممرضون العاملون في المشافي والتي تزيد كلما ساءت بيئة عملهم، إذ يشعرون بأن جهودهم في العمل لا تحظى بالتقدير والثواب، و بالنظر إلى الواقع التمريضي في المستشفيات الحكومية^(٥) نجد هناك العديد من المخاطر المتعلقة بالرضا الوظيفي، لعل أهمها انخفاض الراتب وعدم وجود جهة أو مكتب خاص لإتمام إجراءات الكوادر الطبية ومتابعة معاملاتهم إضافة إلى سوء الإدارة في اتمام الإجراءات الإدارية والمالية والافتقار إلى الأجهزة الطبية الحديثة وغيرها من المعوقات التي تعيق الرضا الوظيفي للأطباء الطبية ما يولد العديد من المشكلات التي يظهر أثرها جلياً في معالجة المرضى ومتابعة سير علاجهم، وهذا ما لاحظته الباحثين متابعتهم لمجتمع الدراسة، الأمر الذي دفع بهما للوقوف على هذه الإشكالية ومحاولة دراستها ومعرفة أهم أسبابها وإيجاد الحلول لها، وعليه فقد تم حصر المشكلة في التساؤل التالي: ما درجة الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية الليبية؟ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من كونها تتوجه نحو دراسة الرضا الوظيفي لدى الأطباء والممرضين بالمستشفيات الحكومية الليبية ممثلاً في مستشفى ابن سينا بمدينة سرت، والتعرف على العوامل الإدارية والعوامل المتعلقة بالرواتب والحوافز والمكافآت، والعوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات، والعوامل المتعلقة بمحتوى العمل وتنوع المهام المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي.

أهداف الدراسة: سعت الدراسة للتعرف على:

١. درجة الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن وظيفتهم.
 ٢. العوامل المتعلقة بالرواتب والحوافز والمكافآت المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي.
 ٣. العوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي.
 ٤. العوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي.
 ٥. العوامل المتعلقة بمحتوى العمل وتنوع المهام المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي
- تساؤلات الدراسة : سعت الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات أهمها :
١. ما الخصائص الديموجرافية للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
 ٢. ما درجة رضاهم الوظيفي لدى الاطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي ؟
 ٣. هل هناك جهاز مستقل للعلاقات العامة يختص بحل المشكلات وتدليل الصعوبات أمام الاطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
 ٤. ماالعوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
 ٥. ما العوامل المتعلقة بالرواتب والحوافز والمكافآت المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء و الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
 ٦. ما العوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
 ٧. ما العوامل المتعلقة بمحتوى العمل وتنوع المهام المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي؟
- فروض الدراسة: سعت الدراسة للتحقق من صحة الفروض الاتية:
١. لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي.
 ٢. لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل.
 ٣. لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع و درجة رضا الأطباء و الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه.
 ٤. توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية .

٥. توجد فروق جوهريّة (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي في إنهم يبذلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى.

مفاهيم الدراسة:

يرى الباحثان ضرورة تعريف بعض المفاهيم الواردة في مشكلة الدراسة ألا وهي:

١. الرضا الوظيفي: مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله فقد تكون إيجابية أو سلبية، وتعبّر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله^(٦)، ويقصد بها الباحثين العوامل المؤثرة على استمرار الأطباء والمرضى في العمل من عدمه .
٢. الأطباء: هم الأشخاص الذين يقومون بالكشف عن المرضى وتشخيصهم وعلاجهم وأولتخفيف الآلام والحد منها أو منع المرض أو بهدف المحافظة على صحة الأفراد أو تحقيق مصلحة اجتماعية شريطة توافر رضا من يجري عليه هذا العمل^(٧) .
٣. الممرض : ويقصد به الباحثان إجرائياً: وهو الشخص الذي يقوم بمساعد الطبيب في علاج المرضى واسعافهم ومهمته تتمثل في إعطاء الدواء للمرضى ومساعدة الأطباء عند معالجة الجروح وإجراء العمليات...الخ.
٤. المستشفيات الحكومية الليبية: يقصد بها المشافي التابعة للدولة الليبية والتي لا تتبع للقطاع الخاص والتي تقدم خدماتها الطبية والعلاجية للمواطنين بشكل مجاني وبدون رسوم للخدمة .
٥. مستشفى ابن سينا: مستشفى حكومي يقع بمدينة سرت بدولة ليبيا تقع بوسط ليبيا غرب العاصمة الليبية طرابلس التي تبعد عنها ٤٥٠ كم، وتبعد عن مدينة بنغازي ٥٥٠ كم التي تقع شرقها وعن منطقة الجفرة جنوباً ٢٥٠ كم، تم افتتاحه في عام ١٩٨١م، يحتوي على ١٥ قسم من الأقسام السريرية ومنها الباطنية (رجال-نساء)، والجراحة (رجال-نساء)، الأطفال، والحضانة، والولادة، الكلى الصناعية، العناية الفائقة، عناية القلب، العزل) ويبلغ عدد الاستشاريين والأخصائيين 43 وعدد الاطعم الطبية 125^(٨) .

الدراسات السابقة :

١. Ali Poursafar& Sajjad Rezaei& Alireza Hatam Siahkal Mahalle (2020)^(٩) .

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد دور الوسيط في الرضا الوظيفي بين وظائف التوجيه والالتزام التنظيمي للعاملين في المستشفيات الخاصة، شملت الدراسة جميع الموظفين الدائمين والمؤقتين والمتعاقدين في مستشفى بورسينا في رشت، تم اختيار ما مجموعه ٤٠٣ موظفاً باستعمال العينة الحصصية، النتائج: أن الوسيط المقترح يحتوي النموذج على ملائمة للبيانات (NFI، GFI = 0.986)

0.972 = ، TLI = 0.976 ، CFI = 0.986 و RMSEA = 0.049)، أظهرت النتائج أن التوجيه له تأثير إيجابي وهام على الالتزام التنظيمي ($P < 0.0001$) والرضا الوظيفي ($P < 0.0001$) بين الموظفين.

2. [K Tripković](#), [M Odalović](#), [S Mladenović Janković](#), [A Nešković](#), [M Jakovljević](#) (2019) ⁽¹⁰⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين الصحيين في المستشفيات العامة في بلغراد، صربيا وتحديد العوامل المرتبطة بها، أجريت في ديسمبر ٢٠١٨، كجزء من مسح وطني، تم جمع البيانات من خلال استبيان، تم توزيعه على جميع العاملين الصحيين الذين كانوا يعملون في وقت المسح في ٢٦ مستشفى حكومي في بلغراد، إذ بلغ حجم العينة ٩، ٢٠٣ من العاملين الصحيين، النتائج: أن كان ٣١,٤٪ من المستجيبين راضين عن وظائفهم، العمر أقل من ٣٥ سنة [AOR = 1.40 ؛ ٩٥٪ CI (1.18-1.67)]، لا توجد ضغوط عمل [AOR = 2.66 ؛ ٩٥٪ CI (1.94-3.65)]، الرضا عن الوقت لإنجاز المهام [AOR = 1.92 ؛ ٩٥٪ CI (1.64-2.26)]، الرضا عن تقدير قيمة مشاركة العاملين الصحيين [AOR = 1.79 ؛ ٩٥٪ CI (1.51-2.13)]، والرضا عن أسلوب القيادة وتنظيم العمل [AOR = 1.90 ؛ تم تحديد ٩٥٪ CI (1.60-2.26)] جاءت كمحددات ذات أعلى تأثير في الرضا الوظيفي.

3. [OscarDousin&NganCollins&BalvinderKaurKler](#)(2019) ⁽¹¹⁾.

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين ممارسات التوازن بين العمل والحياة والأداء الوظيفي للموظف الأطباء والممرضات في شرق ماليزيا، استطلعت الدراسة ٤٩١ طبيباً وممرضاً في ولايتي صباح وساراواك في ماليزيا عام ٢٠١٦ ٢٠١٧، كشفت النتائج أن ساعات العمل المرنة و للإشراف الداعم تأثير كبير وإيجابي على أداء الوظيفة، الرضا يتوسط بشكل إيجابي العلاقة بين ساعات العمل المرنة و الإشراف الداعم على الأداء الوظيفي.

٤. سهام بلقريمي (٢٠١٨) ^(١٢).

تهتم هذه الدراسة بإبراز أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة لولاية برج بوعرييج، وقد اعتمدت نظرية فيدلر المتعلقة بالقيادة الفعالة كمقاربة نظرية. واستعين ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بهدف التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة من عناصر مجتمع الدراسة المقدر إجمالاً بـ ٩٥ من الموظفين الطبيين وشبه الطبيين المكلفين بتقديم الخدمة الصحية من أطباء وقابلات وممرضين، فيما قدر حجم العينة بـ ٤٩ فرداً توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: إجماع أفراد عينة الدراسة على أهمية الإشراف الصحي المرين

ودوره في توفير بيئة العمل الملائمة، إجماع أفراد عينة الدراسة على الدور الايجابي للإشراف الصحي في الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المؤسسة الصحية المبحوثة، أشارت معطيات الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة موجبة بين الإشراف الصحي ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الصحية المبحوثة.

٥. عبد الستار سالم عوض (٢٠١٨) (١٣)

تناولت الدراسة أثر أبعاد تمكين العاملين في الرضا الوظيفي، لاسيما وأن المتغير المستقل التمكين المتمثل ب (القوة، وتوافر المعلومات وامتلاكها، وامتلاك المعرفة واستثمارها، والمكافآت)، والمتغير المعتمد الرضا الوظيفي المتمثل ب(الرواتب والأجور، والترقية، وعلاقات العمل، وظروف العمل). ولقد اختبرت الدراسة في عدد من مستشفيات دائرة صحة كركوك، واعتمدت الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات في الجانب الميداني، وقد جرى اختبار عدد من الفرضيات الرئيسية المتعلقة بعلاقات الارتباط وعلاقات التأثير، وبناءً على اختبار فرضياتها في المستشفيات المبحوثة، توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية بين التمكين والرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات، وجود علاقة تأثير معنوية للتمكين في الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات.

٦. بشرى حابس (٢٠١٨) (١٤)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى الممرضين في إطار نظرية هيرزبرغ ومن أجل الوصول إلى تحقيق هذا الهدف، على عينة مكونة من ٨٠ ممرض وممرضة، استعملت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة للبحث والذي يحتوي على محورين الأول يتعلق بالعوامل الدافعة، والثاني بالعوامل الوقائية، ومن أجل معالجة نتائج الاستبيان استعملنا في ذلك التكرارات، النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي تتمثل في: متوسطات حساب كل من عامل: الاعتراف بالإنجاز، فرص التقدم والترقية في العمل، سياسات، قواعد وأساليب العمل، الأجر والأمن الوظيفي كانت ضعيفة، متوسطات حساب كل من عامل: القدرة على الإنجاز أهمية الوظيفة، الحصول على التقدير والاحترام من قبل الآخرين، مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء، ظروف العمل، نوعية القيادة والإشراف، الأمن الوظيفي كانت عالية.

٧. عبد الملك محمد ملهي البعداني (٢٠١٧) (١٥).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي لدى العاملين في تلك المستشفيات، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إلمام وإدراك العاملين فيها بأخلاقيات العمل والقيم التنظيمية، وأن تكشف عن حالة التوافق والتعارض بين القيم الشخصية للعاملين فيها من جهة وبين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية من جهة أخرى، ولقد تم استعمال المنهج الوصفي والمنهج

الإحصائي، بتصميم استبانة تم تحليلها وفق مقياس ليكرث الخماسي، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية السائدة وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين من جهة أخرى، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية السائدة من جهة، وبين الأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى، أن أخلاقيات العمل السائدة في المستشفيات اليمنية الخاصة هي: الولاء والإخلاص والوضوح .

٨. رامي طبيشات (٢٠١٦): (١٦) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق الاتصالات الإدارية ودورها بتعزيز أداء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة إربد، تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك استعملت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث، وتكون مجتمع الدراسة من مجموع العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة العاملة في مدينة إربد يبلغ عددهم (٢١١٢) موزعين على (٨) مستشفيات، أما عينة الدراسة فتكونت من (٤٢٠) موظفاً من الوظائف التالية: طبيب، ممرض، صيدلاني، مهن طبية مساندة، مهن إدارية، وهو ما يشكل (٢٠%) من مجتمع الدراسة، أوضحت نتائج تحليل الدراسة أنه لا يوجد تباين في آراء أفراد العينة حول مستوى الاتصالات الإدارية حسب متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة ونوع القطاع، وأثبتت الدراسة أن ثمة تباين في آراء أفراد العينة حول مستوى الاتصالات الإدارية حسب متغير المسمى الوظيفي لصالح فئة التمريض، وأن تبايناً في آراء أفراد العينة حول مستوى الأداء في المستشفيات حسب متغير عدد سنوات الخدمة لصالح عدد سنوات الخدمة، وكذلك أثبتت أن ثمة تبايناً في آراء أفراد العينة حول مستوى الأداء في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة إربد تعزى لمتغير نوع القطاع.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفاد الباحثين من الدراسات السابقة في:

- ١ - إعداد استمارة الاستبيان لتتماشى مع طبيعة ونوع الدراسة الحالية .
 - ٢ - التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين.
 - ج. معرفة أوجه التشابه والاختلاف من خلال مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية .
- نوع الدراسة ومنهجها:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على منهج المسح الاجتماعي يتم من خلاله دراسة ظاهرة أو مشكلة اجتماعية معينة سائدة في منطقة جغرافية بإذ نحصل على كافة المعلومات التي

تصور مختلف جوانب الظاهرة المدروسة، وبعد تصنيف البيانات وتحليلها يمكن الاستفادة منها في الأغراض العلمية^(١٧).

حدود الدراسة:

- أ. الحدود الموضوعية: ويقصد بها التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بالمشافي الحكومية الليبية ممثلاً في مستشفى ابن سينا بمدينة سرت
 - ب. الحدود المكانية: ويقصد بها مكان إجراء الدراسة وهي مدينة سرت بوسط دولة ليبيا .
 - ت. الحدود الزمنية: ويقصد بها فترة إجراء الدراسة وهي من ٢٠٢٠/٣/١ إلى ٢٠٢٠/٤/٣٠ م.
 - ث. الحدود البشرية : ويقصد بها الفئة المستهدفة من الدراسة ممثلة في الاطباء والممرضين بالمستشفيات الحكومية ممثلاً في مستشفى ابن سينا بمدينة سرت و عددهم (٥١) مفردة .
- مجتمع الدراسة وعينتها:

اعتمد الباحثين في هذه الدراسة العينة العارضة (Accidental Sample) هي العينة المتاحة، بمعنى أن يجري الباحث دراسته على الأشخاص الذين يصادفهم، او الذين تتاح مقابلتهم^(١٨)، وهم الاطباء والممرضين بالمستشفيات الحكومية الليبية ممثلاً بمستشفى ابن سينا بمدينة سرت وعددهم (٥١) مفردة . أدوات الدراسة: اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على أداتي الاستبيان والمقابلة الشخصية . اختبار الصدق والتبث:

تم التأكد من صدق الاستبانة بعد عرضها على (٥) محكمين مختصين في الإعلام على ضوء ملحوظاتهم تم صياغة استمارة الاستبيان^(١٩)، أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منها باستعمال معامل الاتساق الداخلي ألفا كرو نباخ عن طريق برنامج SPSS.V17 إذ ظهر بمعدل 0.97

عدد الفقرات	Cronbach's Alpha
37	.974

التحليل الإحصائي :

تم تحليل البيانات واختبار صحة الفروض باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V17. كالآتي:

١. حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach) .
٢. حساب الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري).

٣. اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA).

٤. اختبار Chi-Square Tests .

٥. توزيع مفردات العينة من إذ التكرار و النسبة المئوية.

نظرية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على نظرية التكيف الوظيفي:تم تطوير هذه النظرية باستعمال استفتاء مينيسوتا للرضا الوظيفي فقد قام كل من (جرين و ويز) بعرض هذه النظرية، إذ أفادا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال بين حاجات الفرد في إطار العمل، واعتبار الانسجام هو العامل الرئيس في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة عمله^(١٩).

نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً:الخصائص الديموغرافية للأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

جدول (١)

الخصائص الديموغرافية للأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

المتغيرات	ت	%
النوع	ذكور	١٣,٧
	إناث	٨٦,٣
	الإجمالي	١٠٠
الحالة الاجتماعية	متزوج	٢١,٦
	غير متزوج	٧٨,٤
	الإجمالي	١٠٠
المهنة	طبيب/ة	٦٤,٧
	ممرض/ة	٣٥,٣
	الإجمالي	١٠٠
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢٥,٦
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٩,٦
	من ١٠ سنوات فأكثر	٣٤,٨
	الإجمالي	١٠٠

المرتب الشهري	أقل من ١٠٠٠ دينار	٤٥	٨٨,٢%
	من ١٠٠٠ دينار إلى أقل من ٢٠٠٠ دينار	٤	٧,٨%
	من ٢٠٠٠ دينار فأكثر	٢	٣,٩%
المستوى التعليمي	الإجمالي	٥١	١٠٠
	معهد متوسط	٧	١٣,٧
	ثانوي	٣	٥,٩
	معهد عالي	٤	٧,٨
	جامعي	٣١	٦٠,٨
	ما بعد الجامعي	٦	١١,٨
	الإجمالي	٥١	١٠٠

تدل بيانات الجدول السابق على تفوق ملحوظ لنسبة الإناث عن الذكور من العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي وذلك بنسبة (٨٦,٣%)، فيما بلغت نسبة الذكور (١٣,٧%)، أما بالنسبة للحالة الاجتماعية للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي فقد بلغت نسبة الغير متزوجين (٧٨,٤%)، فيما بلغت نسبة المتزوجين من أفراد العينة (٢١,٦%)، تختلف هذه النتيجة مع دراسة سهام بنت خضر الزهراني (٢٠١٠) إذ النسبة الأكبر من العاملات في القطاع الصحي كانت الحالة الاجتماعية لهن تندرج تحت متزوجة بنسبة ٥١% (٢٠)، كما اشارت النتائج لى ان النسبة الأعلى من العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي هم من حملة الشهادة الجامعية بمقدار (٦٠,٨%)، يليها من هم حملة الشهادات العليا (ما بعد الجامعي) بنسبة (١١,٨%)، كما تشير نتائج الدراسة إلى أن معظم افراد عينة الدراسة يعملون بمهنة (طبيب أو طبيبة) وذلك بنسبة (٦٤,٧%)، وما نسبته (٣٥,٣%) هم من فئة التمريض، في حين بلغت سنوات الخبرة لدى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات وذلك بنسبة (٣٩,٦%)، يليها فئة من ١٠ سنوات فأكثر وذلك بنسبة (٣٤,٨%)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة A. N. Ofili & M. C. Asuzu & E. C. Isah and O. Ogbeide (٢٠١٥): على ان ٥٩٪ لديهم ما بين ١ و ٥ سنوات في الخدمة (٢١)، أما قيمة المرتب الذي يتقاضاه الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي شهرياً أقل من ١٠٠٠ دينار ليبي ذلك بنسبة (٨٨,٢%)، يليها فئة من يتقاضون مرتبات من ١٠٠٠ دينار إلى أقل من ٢٠٠٠ دينار بنسبة (٧,٨%).

جدول (٢)

توزيع الاطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي حسب الاقسام التي يعملون فيه

النسبة	التكرار	القسم
١٣,٧٢%	٧	النساء والولادة
٩,٨٠%	٥	العناية
٩,٨٠%	٥	الباطنية
٩,٨٠%	٥	الجلدية
٧,٨٤%	٤	العمليات
٧,٨٤%	٤	عيون
٧,٨٤%	٤	الإسعاف
٧,٨٤%	٤	عناية القلب
٥,٨٨%	٣	الأشعة التشخيصية
٥,٨٨%	٣	الأطفال
٥,٨٨%	٣	المسالك
٣,٩٢%	٢	قسم الموجات فوق الصوتية
٣,٩٢%	٢	الجراحة
١٠٠	٥١	المجموع

تشير بيانات الجدول (٢) إلى توزيع عينة الدراسة حسب الأقسام التي يعملون بها، إذ جاء في المرتبة الأولى قسم النساء والولادة وذلك بنسبة (١٣,٧٢%)، يليه بالنسبة نفسها أقسام العناية، والباطنية، والجلدية وذلك بنسبة (٩,٨٠%)، يليها بالنسبة نفسها أقسام العمليات، والعيون، والإسعاف، وعناية القلب وذلك بنسبة (٧,٨٤%)، يليها وبنفس النسبة أقسام المسالك، والأطفال، والأشعة التشخيصية بنسبة (٥,٨٨%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء قسمي الجراحة، وقسم الموجات فوق الصوتية بالنسبة نفسها (٣,٩٢%).

جدول (٣)

توزيع الاطباء والمرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي حسب درجة رضاهم الوظيفي

درجات الرضا الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
غير راضي	٣٨	٧٤,٥%
راضي	١٣	٢٥,٥%
المجموع	٥١	١٠٠%

تشير بيانات الجدول السابق إلى درجة الرضا الوظيفي لدى الاطباء والمرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي، إذ كانت نسبة غير الراضين عن العمل بالمستشفى (٧٤,٥%)، أما نسبة الراضين عن العمل بها فقد بلغت (٢٥,٥%)، تتفق هذه النتيجة مع دراسة O Ede& NN Lasebikan& GC (٢٠٢٠): في وجود مستوى منخفض نسبياً من الرضا الوظيفي بين الموظفين الصحيين في نيجيريا^(٢٢)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة Dahiru & Olutayo F Martins (٢٠١٦): إذ اشار ٥٧,٥% من المشاركين عن كونهم راضين أو راضين جداً عن جميع مجالات العمل^(٢٣)، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة هاجر محمد احمد (2014): في أن للأطباء والكوادر الطبية المساعدة العاملين في المؤسسات العامة غير راضين عن وظائفهم بشكل عام بنسبة (٦٤,٣%)^(٢٤)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة Apeksha Gulavani& Mahadeo (٢٠١٤): أبلغ المشاركون عن مستوى عالٍ من الرضا تقريباً في جميع عوامل التعزيز وهي استغلال القدرات (٨٣%)^(٢٥)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة Bayan T Kaddourah & Aziza (٢٠١٣): أظهرت الدراسة أن (٥٣,٦%) بين الممرضات كانوا راضين بشكل كبير عن وظائفهم الحالية^(٢٦).

جدول (٤) توزيع عينة الدراسة حسب أيام الدوام الأسبوعي

ايام العمل	التكرار	النسبة المئوية
يومي	٣٦	٧٠,٦%
أيام من الأسبوع	١٥	٢٩,٤%
المجموع	٥١	١٠٠%

تشير بيانات الجدول السابق أن الاطباء والمرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي يعملون بشكل يومي بنسبة (٧٠,٦%)، أما من لديهم أيام من الاسبوع فقد بلغت نسبتهم (٢٩,٤%).

جدول (٥)

مدى التحاق الاطباء والمرضى العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي بدورات تدريبية

مدى الالتحاق بدورات تدريبية	التكرار	النسبة المئوية
لا	٣٥	٦٨,٦%
نعم	١٦	٣١,٤%
المجموع	٥١	١٠٠%

تشير بيانات الجدول السابق أن ما نسبته (٦٨,٦%) من الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى

ابن سينا التعليمي لم يلتحقوا بدورات تدريبية، وما نسبته (٣١,٤%) التحقوا بدورات تدريبية المختلفة.

الجدول (٦)

طبيعة الدورات التي التحق بها الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

ن=١٦

طبيعة الدورات	التكرار	النسبة المئوية
دورة في مجال الإسعافات الأولية	٨	٥٠%
دورة في مجال التخصص	٦	٣٧,٥%
دورة في مجال اللغة الإنجليزية	٢	١٢,٥%
المجموع	١٦	١٠٠%

تشير بيانات الجدول السابق أن ما نسبته (٥٠%) من الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن

سينا التعليمي التحقوا بدورات في مجال الإسعافات الأولية، يليها من التحقوا بدورات في مجال التخصص

وذلك بنسبة (٣٧,٥%)، يليها من التحقوا بدورات في مجال اللغة الإنجليزية بنسبة (١٢,٥%).

جدول (٧)

مدى وجود جهاز مستقل كالعلاقات العامة يختص بحل المشكلات وتدليل الصعوبات أمام من الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

مدى وجود جهاز لحل المشكلات	التكرار	النسبة المئوية
لا	٣٤	%٦٦,٧
نعم	١٧	%٣٣,٣
المجموع	٥١	%١٠٠

تشير بيانات الجدول السابق أن ما نسبته (%٦٦,٧) من الاطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي يرون عدم وجود جهاز مستقل كالعلاقات العامة يختص بحل المشكلات وتدليل الصعوبات أمام العناصر الطبية، في حين ما نسبته (%٣٣,٣) من أفراد العينة يؤكدون على وجود جهاز يطلق عليه الخدمات الطبية.

جدول (٨)

توزيع عينة الدراسة حسب دور جهاز الخدمات الطبية ن=١٧

دور الجهاز	التكرار	النسبة المئوية
التواصل مع الكادر الطبي ونقل مشاكلهم واحتياجاتهم للإدارة العليا.	٩	%٥٢,٩
تقديم الخدمات والمساعدات الإنسانية.	٣	%١٧,٦
التواصل مع الكادر الطبي وإتمام إجراءات التعاقد والمكافآت والعلاوات وغيرها.	٥	%٢٩,٤
المجموع	١٧	%١٠٠

نلاحظ من خلال الجدول (٨) توزيع عينة الدراسة حسب دور جهاز الخدمات الطبية في حل مشاكلهم وتدليل الصعوبات أمامهم، إذ جاء دوره في المرتبة الأولى بالتواصل مع الكادر الطبي ونقل مشاكلهم واحتياجاتهم للإدارة العليا بنسبة (%٥٢,٩)، وفي المرتبة الثانية جاء دور الجهاز في التواصل مع الكادر الطبي وإتمام إجراءات التعاقد والمكافآت والعلاوات وغيرها وذلك بنسبة (%٢٩,٤٥)، وأخيراً تقديم الخدمات والمساعدات الإنسانية بنسبة (%١٧,٦).

جدول (٩)

توزيع عينة الدراسة حسب مدى عضوية الكوادر الطبية والطبية المساعدة في نقابات طبية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١١	٢١,٦%
لا	٤٠	٧٨,٤%
المجموع	٥١	١٠٠%

يوضح الجدول (٩) أن العدد الأعلى من الكوادر الطبية والطبية المساعدة هم ليسوا أعضاء في

النقابة ونسبتهم (٧٨,٤ %)، فيما بلغ نسبة الأعضاء في النقابة (٢١,٦ %).

ثانياً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي.

جدول (١٠)

توزيع عينة الدراسة حسب العوامل الإدارية المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين

بمستشفى ابن سينا التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير راضي تماماً		غير راضي		لا رأي لي		راضي		راضي تماماً		درجات الرضا العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.34	2.47	٩,٨	٥	١٧,٦	٩	١١,٧	٦	٣١,٤	١٦	٢٩,٤	١٥	مدى رضاك عن عدالة رئيسك المباشر.
1.36	3.15	٢٣,٥	١٢	١٥,٦	٨	٢٧,٤	١٤	١٩,٦	١٠	١٣,٧	٧	الإدارة تتعاون معك عند مواجهتك لمشكلة ما.
1.34	3.01	١٩,٦	١٠	١٧,٦	٩	٢١,٥	١١	٢٧,٤	١٤	١٣,٧	٧	تحرص الإدارة على سماع المقترحات لتطوير العمل.

1.33	2.9 8	١٧ ٩ ,٦	١٩ ٩ ,٦	١ ٠ ,٦	١٩ ٠ ,٦	١ ٠ ,٦	٢٩ ٤ ,٤	١ ٥ ,٤	١٣, ٧	٧	مدى رضاك عن طريقة التعامل بينك وبين الإدارة.
1.24	3.0 3	١١ ٦ ,٧	٣١ ٤ ,٤	١ ٦ ,٦	١٧ ٦ ,٦	٩	٢٧ ٤ ,٤	١ ٤ ,٤	١١, ٧	٦	مديرك يقدرك في حالة قيامك بعمل مميز أو إضافي.
1.23	2.7 8	٧, ٨	٢٥ ٤ ,٤	١ ٣ ,٥	٢١ ٥ ,٥	١ ١ ,٤	٢٧ ٤ ,٤	١ ٤ ,٤	١٧, ٦	٩	مدى رضاك عن رؤسائك في العمل.
1.31	2.9 0	٩, ٨	٣٣ ٥ ,٣	١ ٧ ,٣	٥, ٨	٣	٣٥ ٢ ,٢	١ ٨ ,٢	١٥, ٦	٨	القواعد والإجراءات بالقسم تسير بطريقة سلسلة.
١٠٠%						٥١				المجموع	

تدل بيانات الجدول السابق على إن الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي راضون عن عدالة رئيسهم المباشر بنسبة (٣١,٤%)، في حين أن لا راي لهم حول رضاهم عن تعاون الإدارة معهم عند مواجهتهم لمشكلة ما بنسبة (٢٧,٤%)، في حين انهم راضون عن حرص الإدارة على سماع مقترحاتهم لتطوير العمل بنسبة (٢٧,٤%)، و عن طريقة التعامل بينهم وبين الإدارة بنسبة (٢٩,٤%)، كما انهم راضون عن تقدير مديريهم في حالة قيامهم بعمل مميز أو إضافي بنسبة (٣١,٤%)، و رضاهم عن رؤسائهم في العمل بنسبة (٢٧,٤%)، وراضون عن القواعد والإجراءات بالاقسام كونها تسير بطريقة سلسلة بنسبة (٣٥,٢%).

جدول (١١)

توزيع عينة الدراسة حسب العوامل المتعلقة بالرواتب والحوافز والمكافآت

المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

الان حر اف المع ياري	المتوسط الحسابي	غير راضي تماماً		غير راضي		لا رأي لي		راضي		راضي تماماً		درجة الرضا	العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		

هل أنت راضي عن المرتب الذي تتقاضاه مقارنة بمؤهلك العلمي.	٦	١١,٧	٤	٧,٨	٢	٣,٩	١٧	٣٣,٣	٢٢	٤٣,١	3.88	1.3 6
تتناسب ساعات العمل مع المرتب الشهري.	٢	٣,٩	٨	١٥,٦	١	١,٩	١٧	٣٣,٣	٢٣	٤٥,٠	3.96	1.2 1
مدى شعورك بالرضا عن الفرص المتاحة لك لزيادة مرتبك.	٧	١٣,٧	١١	٢١,٥	٩	١٧,٦	٧	١٣,٧	١٧	٣٣,٣	3.31	1.4 7
يوفر المرتب الذي أتقاضاه الحياة الكريمة لي ولعائلي.	٣	٥,٨	١١	٢١,٥	٣	٥,٨	١٢	٢٣,٥	٢٢	٤٣,١	3.76	1.3 6

1.2 8	3.54	٢٥, ٤	١٣	٣٧, ٢	١٩	١٣, ٧	٧	١٣, ٧	٧	٩,٨	٥	أضع الأولويات المادية أمام عيني قبل البدء بالعمل.
1.7 1	2.54	٢٥, ٤	١٣	٧,٨	٤	٩,٨	٥	٩,٨	٥	٤٧, ٠	٢٤	يضايقتني كثيراً تأخر صرف المرتبات.
.94 4	1.78	١,٩	١	٣,٩	٢	١١, ٧	٦	٣٥, ٢	١٨	٤٧, ٠	٢٤	الطب مهنة إنسانية بغض النظر عن العائد المادي.
1.2 4	3.68	٣١, ٣	١٦	٣١, ٣	١٦	١٩, ٦	١٠	٩,٨	٥	٧,٨	٤	رضاك عن الطريقة التي تكافأ بها جهودك في العمل
1.5 2	3.56	٤١, ١	٢١	١٧, ٦	٩	١٥, ٦	٨	٧,٨	٤	١٧, ٦	٩	مدى شعورك بالرضا عن توفر المكافآت والحوافز المالية .
١٠٠							٥١					المجموع

تدل بيانات الجدول السابق على أن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضين تماماً عن المرتب الذي يتقاضونه مقارنة بمؤهلاتهم العلمية بنسبة (٤٣,١ %)، كما أنهم غير راضين تماماً عن تناسب ساعات العمل مع المرتب الشهري بنسبة (٤٥,٠ %)، وغير راضين تماماً عن الفرص المتاحة لهم لزيادة مرتباتهم بنسبة (٣٣,٣ %)، و لا يوفر المرتب الذي يتقاضونه الحياة الكريمة لهم ولعائلاتهم بنسبة (٤٣,١ %)، وغير راضين عن أنهم يضعون الأولويات المادية أمام أعينهم قبل البدء بالعمل بنسبة (٣٧,٢ %)، وراضين تماماً على أنهم يتضايقون كثيراً لتأخر صرف المرتبات بنسبة (٤٧,٠ %)، وراضين تماماً على أن الطب مهنة إنسانية بغض النظر عن العائد المادي بنسبة (٤٧,٠ %)، وغير راضين و غير راضين تماماً عن الطريقة التي تتم تكافأ بها جهودهم في العمل بنسبة (٣١,٣ %)، و غير راضين تماماً عن شعورهم بالرضا عن توفر المكافآت والحوافز المالية بنسبة (٤١,١ %).

جدول (١٢)

توزيع عينة الدراسة حسب العوامل المتعلقة بالبيئة والأجهزة والمعدات

المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير راضي تماماً		غير راضي		لا رأي لي		راضي		راضي تماماً		درجات الرضا العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1.35 1	3.3 3	٢١,٥	١١	٣٣,٣	١٧	١٥,٦	٨	١٥,٦	٨	١٣,٧	٧	مدى رضاك عن توفر الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة
1.32 4	2.9 2	١٥,٦	٨	٢٣,٥	١٢	٩,٨	٥	٣٩,٢	٢٠	١١,٧	٦	مدى رضاك عن توفر الكوادر

الطبية في قسمك											
مكان العمل نظيف ويشعري بارتياح كبير.	7	13,7	1	7	33,3	5	9,8	14	27,4	8	15,6
يوفر لي القسم حجره مناسبة للراحة	11	21,5	5	9,8	7	13,7	8	15,6	20	39,2	2
تتم مراعاة جودة التهوية في مكان عملي	6	11,7	9	17,6	3	5,8	15	29,4	18	35,2	2
بيئة العمل في المستشفى مناسبة بشكل عام.	12	23,5	7	13,7	4	7,8	16	31,3	12	23,5	2
مدى رضاك عن وجود المشاجرات والمشاحنات داخل العمل.	18	35,2	1	19,6	9	17,6	6	11,7	8	15,6	4
التعاون فعال وجيد بيني وبين زملائي	14	27,4	1	19,6	6	11,7	14	27,4	7	13,7	6

مدى رضاك عن كفاءة العاملين معك.	١٦	٣١,٣	٦	١١,٧	١٣	٢٥,٤	٢	٣,٩	١٤	٢٧,٤	2.8 4	1.59 2
المجموع	٥١					%١٠٠						

تدل بيانات الجدول السابق على أن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضين عن توفر الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة بنسبة (٣٣,٣ %)، وراضين عن توفر الكوادر الطبية في أقسامهم بنسبة (٣٩,٢ %)، وراضين عن مكان العمل نظيف ويشعرهم بارتياح كبير (٣٣,٣ %)، و غير راضين تماماً عن ان اقسامهم توفر حجره مناسبة للراحة بنسبة (٣٩,٢ %)، و غير راضين تماماً عن انه تتم مراعاة جودة التهوية في مكان عملهم (٣٥,٢ %)، وغير راضين عن بيئة العمل في المستشفى مناسبة بشكل عام بنسبة (٣١,٣ %)، وراضين تماماً عن وجود المشاجرات والمشاحنات داخل العمل بنسبة (٣٥,٢ %)، وراضين تماماً وغير راضين عن التعاون فعال وجيد بينهم وبين زملائهم بنسبة (٢٧,٤ %)، وراضين تماماً عن كفايتهم العاملين معهم بنسبة (٣١,٣ %) .

جدول (١٣)

توزيع عينة الدراسة حسب العوامل المتعلقة بمحتوى العمل وتنوع المهام

المؤثرة على الرضا الوظيفي للأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي

الانح راف المع ياري	المتوس ط الحس ابي	غير راضي تماماً		غير راضي		لا رأي لي		راضي		راضي تماماً		درجات الرضا العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	

1.5 58	3.17	٣١, ٣	١٦	١٣, ٧	٧	١٧,٦	٩	١٥, ٦	٨	٢١, ٥	١ ١	لدي استعداد تام للعمل ساعات إضافية إذا دعت الضرورة لذلك.
1.4 06	2.31	٩,٨	٥	١٥, ٦	٨	١١,٧	٦	٢١, ٥	١١	٤١, ١	٢ ١	الترم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملية.
1.0 82	2.54	٥,٨	٣	١١, ٧	٦	٢٩,٤	١٥	٣٧, ٢	١٩	١٥, ٦	٨	أقوم بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية.
1.2 95	2.03	٥,٨	٣	١١, ٧	٦	١٣,٧	٧	١٧, ٦	٩	٥٠, ٩	٢ ٦	أعتمد على نفسي في إنجاز المهام وأحرص على تحسين مستوى أدائي.
1.4 32	2.54	١١, ٧	٦	١٩, ٦	١٠	١٣,٧	٧	٢١, ٥	١١	٣٣, ٣	١ ٧	الترم بمواعيد عملي دائماً.
1.3 88	3.58	٣٥, ٢	١٨	١٧, ٦	٩	٢٣,٥	١٢	٩,٨	٥	١١, ٧	٦	ألبي دائماً أي طلب للمساعدة في العمل حتى في أوقات الراحة.
1.0 76	1.96	١,٩	١	٧,٨	٤	١٩,٦	١٠	٢٥, ٤	١٣	٤٥, ٠	٢ ٣	أتعامل مع المرضى بكل إنسانية واحترام.
1.2 06	1.84	٥,٨	٣	٥,٨	٣	١١,٧	٦	١٩, ٦	١٠	٥٦, ٨	٢ ٩	أبدل ما في وسعي لمساعدة المرضى.
1.5 14	1.84	٥٢, ٩	٢٧	١٥, ٦	٨	٩,٨	٥	٥,٨	٣	١٥, ٦	٨	لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل.

1.3 66	2.33	٧,٨	٤	١٧,٦	٩	١٣,٧	٧	٢١,٥	١١	٣٩,٢	٢	لا أصر على المرضى لمتابعة علاجهم بالمصحة التي أعمل بها تقديراً لوضعهم المادي.
1.2 85	2.29	٥,٨	٣	١٥,٦	٨	١٧,٦	٩	٢٣,٥	١٢	٣٧,٢	١	رضاك عن صعوبة العمل مع كثرة الإجراءات واللوائح.
1.4 76	2.98	٢١,٥	١١	١٧,٦	٩	٢١,٥	١١	١٥,٦	٨	٢٣,٥	١	هناك أسلوب دوري للتواصل ما بين الكادر الطبي وإدارة المستشفى من خلال وسائل الاتصال المختلفة مثل الاجتماعات واللقاءات والحفلات
١٠٠%							٥١				المجموع	

تدل بيانات الجدول السابق على أن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضين تماماً عن أن لديهم استعداد تام للعمل ساعات إضافية إذا دعت الضرورة لذلك بنسبة (٣١,٣%)، وراضين تماماً عن أنهم يلتزمون بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملهم بنسبة (٤١,١%)، وراضين عن أنهم يقومون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية بنسبة (٣٧,٢%)، وراضين تماماً عن أنهم يعتمدون على أنفسهم في إنجاز المهام ويحرصون على تحسين مستوى أدائهم بنسبة (٥٠,٩%)، وراضين تماماً عن أنهم يلتزمون بمواعيد عملهم دائماً بنسبة (٣٣,٣%)، و غير راضين تماماً على أنهم يلبون دائماً أي طلب للمساعدة في العمل حتى في أوقات الراحة بنسبة (٣٥,٢%)، وراضين تماماً عن تعاملهم مع المرضى بكل إنسانية واحترام بنسبة (٤٥,٠%)، وراضين تماماً على أنهم يبذلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى بنسبة (٥٦,٨%)، وغير راضين تماماً عن أن لديهم أوقات للراحة أثناء ساعات العمل بنسبة (٥٢,٩%)، وراضين تماماً عن أنهم

لا يصرون على المرضى لمتابعة علاجهم بالمصحات التي يعملون بها تقديراً لوضعهم المادي بنسبة (٣٩,٢%)، وراضين تماماً عن صعوبة العمل مع كثرة الإجراءات واللوائح بنسبة (٣٧,٢%)، وراضين تماماً عن ان هناك أسلوب دوري للتواصل ما بين الكادر الطبي وإدارة المستشفى من خلال وسائل الاتصال المختلفة مثل الاجتماعات واللقاءات والحفلات بنسبة (٢٣,٥) % .

الجدول (١٤)

أهم مقترحات الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي لتطوير العمل بالمستشفى
والحصول على أعلى درجات الرضا الوظيفي ن=٣٧

النسبة	التكرار	أهم المقترحات
٩١,٨ %	٣٤	إقامة الدورات التدريبية للرفع من مستوى الأطقم الطبية.
٨٩,١ %	٣٣	زيادة المرتبات وإيداعها في موعدها المحدد.
٦٢,١ %	٢٣	إنشاء أو استحداث قسم مناسب للتواصل مع الكوادر الطبية ومساعدتهم ونقل مشاكلهم ووجهات نظرهم للإدارة العليا .
٥١,٣ %	١٩	توفير وسائل الراحة والمواصلات للكوادر الطبية العاملة بالمستشفى.
٤٥,٩ %	١٧	وضع ضوابط وقوانين مشددة لضبط أخلاقيات المهنة.
٤٣,٢ %	١٦	احترام الأقدمية ودفع العلاوات والمكافآت.

٤٠,٥ %	١٥	التأكيد على رؤساء الأقسام متابعة الخريجين الجدد وتعليمهم.
٣٢,٤ %	١٢	توفير المعدات والأجهزة الطبية اللازمة لتطوير المستشفى.
١٨,٩ %	٧	توفير الكوادر الطبية لتفادي النقص الحاصل داخل أقسام المستشفى.
١٦,٢ %	٦	إعطاء فرصة للخريجين الجدد للعمل بالمستشفى.
١٣,٥ %	٥	إقامة الندوات والمؤتمرات العلمية للتوعية ورفع كفاءة الكوادر الطبية بالمستشفى.
١٠,٨ %	٤	تكليف شخص مؤهل وكفؤ لإدارة المستشفى.
٥,٤ %	٢	الاستعانة بالكوادر الطبية الخارجية .

يتضح من الجدول السابق أهم مقترحات الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي لتطوير العمل بالمستشفى والحصول على أعلى درجات الرضا الوظيفي، إذ جاء مقترح إقامة الدورات التدريبية للرفع من مستوى الأطقم الطبية بالمرتبة الأولى بنسبة (٨,٩١%)، يليها مقترح زيادة المرتبات وإيداعها في موعدها المحدد بنسبة (١,٨٩%)، ويليه إنشاء أو استحداث قسم مناسب للتواصل مع الكوادر الطبية ومساعدتهم ونقل مشاكلهم ووجهات نظرهم للإدارة العليا وذلك بنسبة (١,٦٢%)، ويليه توفير وسائل الراحة والمواصلات للكوادر الطبية العاملة بالمستشفى بنسبة (٣,٥١%)، فيما جاء مقترح وضع ضوابط وقوانين مشددة لضبط أخلاقيات المهنة بالمرتبة الخامسة بنسبة (٩,٤٥%)، يليه احترام الأقدمية ودفع العلاوات والمكافآت بنسبة (٢,٤٣%)، ويليه التأكيد على رؤساء الأقسام متابعة الخريجين الجدد وتعليمهم بنسبة (٥,٤٠%)، يليه توفير المعدات والأجهزة الطبية اللازمة لتطوير المستشفى بنسبة (٤,٣٢%)، ويليه توفير المعدات والأجهزة الطبية اللازمة لتطوير المستشفى بنسبة (٩,١٨%)، وأخيراً جاء مقترح الاستعانة بالكوادر الطبية الخارجية بنسبة (٤,٥%).

ثالثاً: التحقق من فروض الدراسة :

الفرض الأول: " لا توجد فروق جوهرية توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي، للتحقق من هذا الفرض تم

استعمال تحليل التباين أحادي الاتجاه Anova لمعرفة معنوية الفروق بين مجموعات العينة من إذ الرضا الوظيفي حسب المستوى التعليمي، وقد كشف تحليل البيانات عن النتيجة الموضحة بالجدول.

جدول (١٥)

الفروق بين المبحوثين من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي الأطباء والمرضى العاملين

بمستشفى ابن سينا التعليمي

الدالة	مستوى المعنوية	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر الفروق
دالة	.000	4	47.051 ^a	بين الفئات
		4	53.402	داخل الفئات
		1	39.614	التباين الكلي

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية بين درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي ونقبل الفرض القائل بأنه توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي، تتفق هذه النتيجة مع دراسة ايمان زياد حسن أبو العسل (٢٠١٥): في وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي^(٢٧).

الفرض الثاني: "لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل .

جدول (١٦)

الفروق بين المبحوثين من إذ النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل

مصادر الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة
بين الفئات	2.040	1	2.040	1.340	.253	غير دالة
داخل الفئات	74.588	49	1.522			
التباين الكلي	76.627	50				

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق جوهريّة بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل، وبالتالي نقبل الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهريّة (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل.

الفرض الثالث: "لا توجد فروق جوهريّة (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه .

جدول (١٧)

الفروق بين المبحوثين من إذ النوع ودرجة رضا الأطباء و الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه

مصادر الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة
بين الفئات	60.892	1	60.892	92.082	.000	دالة
داخل الفئات	32.403	49	.661			
التباين الكلي	93.294	50				

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية بين النوع و درجة رضا الأطباء و الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع و درجة رضا الأطباء و الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه.

الفرض الرابع: "توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية.

جدول (١٨)

الفروق بين المبحوثين من إذ النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية

مصادر الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة
بين الفئات	2.446	1	2.446	٢,١٣٣	.151	غير دالة
داخل الفئات	56.182	49	1.147			
التباين الكلي	58.627	50				

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية.

الفرض الخامس: "توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى.

جدول (١٩)

الفروق بين المبحوثين من إذ النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى

مصادر الفروق	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة
بين الفئات	5.768	1	5.768	٤,٢٢٠	.045	غير دالة
داخل الفئات	66.977	49	1.367			
التباين الكلي	72.745	50				

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه وجود فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى. النتائج العامة:

- أوضحت النتائج تفوق ملحوظ لنسبة الإناث عن الذكور من العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي وذلك بنسبة (٨٦,٣%)، أما بالنسبة للحالة الاجتماعية فقد بلغت نسبة الغير متزوجين (٧٨,٤%)، في حين جاءت النسبة الأعلى للمستوى التعليمي للعاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي كانت لحملة الشهادة الجامعية بمقدار (٦٠,٨%)، أن معظم افراد عينة الدراسة يعملون بمهنة (طبيب أو طبيبة) وذلك بنسبة (٦٤,٧%)، وما نسبته (٣٥,٣%) هم من فئة التمريض، في حين بلغت سنوات الخبرة لدى أن الاطباء والمرضى العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات وذلك بنسبة (٣٩,٦%)، اما قيمة المرتب الذي تتقاضاه الاطباء والمرضى العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي شهرياً أقل من ١٠٠٠ دينار ليبي ذلك بنسبة (٨٨,٢%) الاطباء والمرضى العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي.
- إن الاطباء والمرضى العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي غير الراضين عن العمل بالمستشفى بنسبة (٧٤,٥%).

٣. إن الأطباء والممرضين العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي يعملون بشكل يومي بنسبة (٧٠,٦%).
٤. إن ما نسبته (٦٨,٦%) من الأطباء والممرضين العاملين عن العمل بمستشفى ابن سينا التعليمي لم يلتحقوا بدورات تدريبية .
٥. إن ما نسبته (٦٦,٧%) من الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي يرون عدم وجود جهاز مستقل كالعلاقات العامة يختص بحل المشكلات وتذليل الصعوبات أمام العناصر الطبية.
٦. إن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي هم ليسوا أعضاء في النقابة ونسبتهم (٧٨,٤%).
٧. إن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي راضون عن عدالة رئيسهم المباشر بنسبة (٣١,٤%)، في حين أن لا راي لهم حول رضاهم عن تعاون الإدارة معهم عند مواجهتهم لمشكلة ما بنسبة (٢٧,٤%)، في حين أنهم راضون عن حرص الإدارة على سماع مقترحاتهم لتطوير العمل بنسبة (٢٧,٤%).
٨. إن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضين تماماً عن المرتب الذي يتقاضونه مقارنة بمؤهلاتهم العلمية بنسبة (٤٣,١%)، كما أنهم غير راضين تماماً عن تناسب ساعات العمل مع المرتب الشهري بنسبة (٤٥,٠%)، و غير راضين تماماً عن الفرص المتاحة لهم لزيادة مرتباتهم بنسبة (٣٣,٣%).
٩. إن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضين عن توفر الأجهزة والمعدات الطبية الحديثة بنسبة (٣٣,٣%)، وراضين عن توفر الكوادر الطبية في قسمك بنسبة (٣٩,٢%)، وراضين عن مكان العمل نظيف ويشعري بارتياح كبير (٣٣,٣%)، وغير راضين تماماً يوفر لي القسم حجرة مناسبة للراحة بنسبة (٣٩,٢%).
١٠. إن الأطباء والممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي غير راضي تماماً عن ان لديهم استعداد تام للعمل ساعات إضافية إذا دعت الضرورة لذلك بنسبة (٣١,٣%)، وراضين تماماً عن انهم يلتزمون بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملهم بنسبة (٤١,١%)، وراضين عن انهم أقوم بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية بنسبة (٣٧,٢%)، وراضين تماماً أعتمد على نفسي في إنجاز المهام وأحرص على تحسين مستوى أدائي بنسبة (٥٠,٩%)، وراضين تماماً عن التزام بمواعيد عملي دائماً بنسبة (٣٣,٣%)، وغير راضين تماماً ألبى دائماً أي طلب للمساعدة في العمل حتى

في أوقات الراحة بنسبة (٣٥,٢%)، وراضين تماما عن تعامل مع المرضى بكل إنسانية واحترام بنسبة (٤٥,٠%).

١١. نرفض الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي ونقبل الفرض القائل بأنه توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي من إذ درجات الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي.

١٢. عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل، وبالتالي نقبل الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن رؤسائهم في العمل.

١٣. وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه لا توجد فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن المرتب الذي يتقاضونه.

١٤. عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه وجود فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن ما يقومون بتأدية من الأعمال بكفاءة وفاعلية.

١٥. عدم وجود فروق جوهرية بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى، وبالتالي نرفض الفرض القائل بأنه وجود فروق جوهرية (دالة إحصائية) بين النوع ودرجة رضا الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى ابن سينا التعليمي عن أنهم يبدلون ما في وسعهم لمساعدة المرضى.

ثانياً: التوصيات:

يرى الباحثين ضرورة الآخذ بمجموعة من التوصيات أهمها:

١. ضرورة إقامة الدورات التدريبية المتخصصة في المجال الطبي بمختلف فروع.

٢. إعداد مقياس للرضا الوظيفي للأطباء والمرضى العاملين بالمستشفيات الليبية للتعرف على أهم المشكلات التي تواجههم.

٣. الاهتمام بالجانب المالي للأطقم الطبية والطبية المساعدة من (مرتب، وحوافز، ومكافآت) كحافز للعطاء وتقديم المزيد من الجهد لخدمة المرضى، والرقى بمجتمع خال من الأمراض.
٤. استجلاب أطباء أكفاء ذوي تخصصات مختلفة للاستفادة منهم في تبادل الخبرات والمعلومات القيمة مع الأطباء المحليين.
٥. إنشاء مكتب خاص كأن يكون مكتب " العلاقات العامة" يهتم بتسهيل إجراءات ومعاملات الأطباء والعناصر الطبية المساعدة كإجراءات اتمام العقود والمرتبات والمكافآت والعلاوات وغيرها.
٦. تفعيل دور النقابات وحثها على القيام بمهامها في الدفاع عن حقوق أعضائها من الكوادر الطبية المختلفة.
٧. العمل على توفير أحدث الأجهزة الطبية لكي تتمكن الكوادر الطبية من القيام بمهامها على أكمل وجه.

١. مزياني الوناس، محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد ٢، جوان ٢٠١١م، ص ٣.
٢. كمال ابوالشرش، استراتيجية تقييم الاداء لتحقيق الرضا الوظيفي، مجلة ابحاث نفسية وتربوية، جامعة البليدة، العدد ١٠، جوان ٢٠١٧م، ص ٢٨٦.
٣. محمد دهان وهاجر قريشي، متغيرات البيئة الداخلية وعلاقتها بضغط العمل في المؤسسة مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبدالحفيظ بوالصوف -ميلة، العدد ٥، جوان ٢٠١٧م، ص ٤٦٦.
٤. هاجر محمد احمد عبد الله، الرضا الوظيفي للأطباء والكوادر الطبية المساعدة العاملين في المؤسسات العامة" دراسة حالة مستشفى المناقل التعليم، ولاية الجزيرة، السودان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، قسم إدارة الأعمال، ديسمبر ٢٠١٤، ص ١٤.
٥. نسرين داؤد ومنال جردي ورشا قاضون، تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للممرضين في وحدات الرعاية المركزة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الصحية، المجلد ٣٨، العدد ٤، ٢٠١٦م، ص ١٩١.
٦. عبد الفتاح بوخمخم وزهية عزيزون، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي للمورد البشري، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد ٥، ٢٠٠٨م، ص ٩٤.
٧. فهد دخين العدواني، العمل الطبي في القانون المقارن والأحكام القضائية، مجلة كلية الشريعة والقانون، جامعة الازهر، العدد الثاني والثلاثون، الجزء الثاني، ابريل ٢٠١٧م، ص ٥٢٣.
٨. مقابلة شخصية اجراها الباحثين مع فرج بلعيد بلقاسم، مدير ادارة الشئون الادارية والخدمات بمستشفى ابن سينا، بمكتبة بالمستشفى، يوم الاحد ٢٢/١١/٢٠٢٠، الساعة ١١:٤٢ صباحا.
9. Ali Poursafar& Sajjad Rezaei& Alireza Hatam Siahkal Mahalle.The Mediating Role of Job Satisfaction in Relationship between Mentoring Functions and Organizational Commitment among Hospital Personnel . Depiction of Health .2020. 10.4.pp 287-299(on line) Available:<https://www.researchgate.net/>
10. [K Tripković](#), [M Odalović](#), [S Mladenović Janković](#), [A Nešković](#), [M Jakovljević](#). Predictors of job satisfaction in public hospitals in Belgrade, Serbia: a cross-sectional study .*European Journal of Public Health*, Volume 29, Issue Supplement_4, November 2019, p535(on line)

Available: https://academic.oup.com/eurpub/article/29/Supplement_4/ckz186.409/5623845

11. OscarDousin&NganCollins&BalvinderKaurKler(2019):LifeBalance,EmployeeJobPerformanceandSatisfactionAmongDoctorsandNursesinMalaysia. International Journal of Human Resource Studies . 2019, Vol. 9, No. 4.p306-319 (on line) Available: <http://ijhrs.macrothink.org>

١٢. سهام بلقربي، أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة ميدانية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة والطفولة بولاية برج بوعرييج" مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، العام ٥، العدد ٤٦ 2018م، من ص ٣٧ إلى ص ٥٤.

١٣. عبد الستار سالم عوض، العلاقة والأثر بين تمكين العاملين والرضا الوظيفي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في عدد من المستشفيات كركوك"، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، السنة ٤١، العدد ١١٧، ٢٠١٨م، من ص ١٣٩ إلى ص ١٥٣.

١٤. بشرى حابس، محددات الرضا الوظيفي حسب نظرية هيرزبرغ من وجهة نظر هيئة التمريض "دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا بأم البواقي" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، الجزائر، ٢٠١٨م.

١٥. عبد الملك محمد ملهي البعداني، دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الاعمال، الخرطوم، ٢٠١٧م.

١٦. رامي طيبيشات، قياس أثر دور الاتصالات الإدارية في تعزيز أداء العاملين في المستشفيات الأردنية الحكومية والخاصة في مدينة إربد، مجلة المنارة، المجلد ٢٢، العدد ٢، ٢٠١٦، ص ٣٩ و ص ٦٧.

١٧. طه عبدا لعاطي نجم، مناهج البحث الإعلامي، دار كلمة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، ط ١، ٢٠١٥، ص ١١٠.

١٨. بركات عبدالعزيز، مناهج البحث الإعلامي الأصول النظرية ومهارات التطبيق، دار الكتاب الحديث، القاهرة- مصر، ط ٢، ٢٠١٥، ص ١٥٥.

١٩. جرجيس غمير عباس ومثنى وعد لله يونس، الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي "دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد ٣٢، العدد ٩٧، ٢٠١٠، ص ٢٣٥.

٢٠. سهام بنت خضر الزهراني، المعوقات الاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الصحي "دراسة إستطلاعية على عينة من الموظفين العاملات في المستشفيات بالقطاعين العام والخاص بمحافظة

جدة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٠م، ص ٨٥.

21. A. N. Ofili&M. C. Asuzu& E. C. Isah and O. Ogbeide. Job satisfaction and psychological health of doctors at the University of Benin Teaching Hospital. Occupational Medicine, Vol. 54 No. 6.2015.p401. (on line) Available: <http://occmed.oxfordjournals.org/>

22. O Ede& NN Lasebikan& GC Oguzie& ED Chukwujindu Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary hospital in Nigeria. Nigerian Journal of Clinical Practice . Volume .23 . Issue3 .2020. pp 371-375(on line) Available:

[https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-](https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan)

[3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan](https://www.njcponline.com/article.asp?issn=1119-3077;year=2020;volume=23;issue=3;spage=371;epage=375;aulast=Lasebikan)

23. Olutayo F Martins&Dahiru Tukur& Ali Danburam&Fatai K Salwau. Job satisfaction among doctors and nurses: a case study of federal medical centre Yola, Nigeria. International Journal of Community Medicine and Public Health. June 2016 . Vol 3 .Issue 6.Pp1640-1647. (on line) Available: <https://www.ijcmph.com/index.php/ijcmph/article/view/498>

٢٤. هاجر محمد احمد، الرضا الوظيفي للأطباء والكوادر الطبية المساعدة العاملين في المؤسسات العامة "دراسة حالة مستشفى المناقل التعليمي، ولاية الجزيرة، السودان" مرجع سبق ذكره، ب ص.

25. Apeksha Gulavani& Mahadeo Shinde. Occupational Stress and Job Satisfaction among Nurses. International Journal of Science and Research (IJSR). Volume 3 Issue 4, April 2014.Pp733-740. (on line) Available: <https://www.researchgate.net/>

26. Bayan T Kaddourah & Aziza Khalidi & Amani K Abu-Shaheen& Mohamad A Al-Tannir . Factors impacting job satisfaction among nurses from a tertiary care centre. Journal of Clinical Nursing .Volume22, Issue21-22.November 2013.pp 3153-3159. (on line) Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jocn.12261>

٢٧. ايمان زياد حسن أبو العسل، التمكين وعلاقته الرضا الوظيفي لدى أطباء والكوادر الطبية المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد-الاردن، ٢٠١٥م.

(*) قام بتحكيم استمارة الاستبيان مجموعة من الأساتذة، وهم:

- أ. د. مفتاح أجييه. أستاذ الإعلام المشارك بكلية الإعلام بجامعة مصراتة بليبيا.
- ب. د. سالم بلحاج . أستاذ الإعلام بأكاديمية الدراسات العليا طرابلس بليبيا.
- ج. د. أبراهيم أشتيوي. أستاذ الإعلام المساعد بكلية الإعلام بجامعة الزيتونة بليبيا.
- د. د. محمد فياض. أستاذ الإعلام بكلية الامارات للتكنولوجيا، أبوظبي بدولة الامارات المتحدة.
- هـ. د. مصباح جابر. محاضر بكلية الآداب ورئيس قسم الإعلام الاسبق بجامعة بني وليد بليبيا.