

## عوامل عمده موثر بر رضایت شغلی بهورزان منطقه قزوین

مینا بهزاد فر\* دکتر محمد صائبی\*\*

### Major effective factors in professional satisfaction of social workers

M Behzadfar

M. Saebi

#### □ Abstract

**Background:** Since social workers present services in health centers in our country and are engaged in presentation of basic health services, particularly to villagers, their trends, needs and difficulties must be noticed.

**Objective:** To determine major effective factors in professional satisfaction of social workers of health centers of Qazvin and Boin Zahra

**Methods:** 158 social workers (males and female) took part in this background study from 1997 to 1998. The information about major effective factors in their professional satisfaction was collected by a questionnaire.

**Findings:** The findings indicated that 88% of the social workers had professional satisfaction because they resided at the same village of their workplace, 84.1% were satisfied because they felt they had an effective role in solving health problems and 80% were satisfied of the activities at health centers. The least degree of satisfaction included: time- tabling of health centers (33.3%), work- relations between social workers and their supervisors (30.2%) and possibilities for progress and professional improvement (23/4 %).

**Conclusion:** It can be concluded that units of this research had approximately high professional satisfaction.

**Keywords:** Professional Satisfaction, Primary Health Services, Social Workers

#### □ چکیده

**زمینه:** از آنجا که بهورزان مسئولیت مستقیم ارائه خدمات بهداشتی را به مردم جامعه به خصوص روستاییان بر عهده دارند، لذا باید تمایلات، نیازها، مسائل و مشکلات آنها مورد توجه قرار گیرد.

**هدف:** مطالعه به منظور شناسایی عوامل عمده موثر بر رضایت شغلی بهورزان انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه زمینه‌ای از بهمن ۱۳۷۶ به مدت ۶ ماه در خانه‌های بهداشت شهرستان قزوین و بوئین زهرا انجام شد. کلیه بهورزان این منطقه به صورت سرشماری و از طریق پرسش نامه مورد بررسی قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** بررسی نشان داد بالاترین میزان رضایت بهورزان با عواملی چون سکونت در روستای محل خدمت (۸۸/۷٪)، موثر بودن در رفع مشکلات بهداشتی (۸۴/۱٪) و رضایت از نتیجه فعالیت خود در خانه بهداشت (۳۳/۳٪) مرتبط بود. کمترین رضایت مربوط به ساعت کاری خانه بهداشت (۳۳/۳٪)، برقراری ارتباط با سرپرست و مطرح کردن مشکلات (۳۰/۲٪) و امکانات موجود برای پیشرفت و ارتقاء شغلی (۲۳/۴٪) بود.

**نتیجه گیری:** در مجموع بهورزان مورد بررسی از رضایت شغلی نسبتاً بالایی برخوردار بودند.

**کلید واژه‌ها:** رضایت شغلی - خدمات بهداشتی اولیه - بهورز

\* کارشناس ارشد مدیریت دولتی

\*\* استادیار مرکز آموزش مدیریت دولتی

## □ مقدمه:

اگر نخواهیم از عواملی مثل بهبود شرایط محیط کار، افزایش حقوق و تغییر شغل برای ایجاد انگیزه در کارکنان استفاده کنیم پس چه راه حل دیگری را باید انتخاب کنیم؟<sup>(۱)</sup>

از آنجایی که ارائه دهندگان اصلی خدمات در تیم بهداشتی - درمانی کشور، بهورزان هستند و مسئولیت مستقیم ارائه خدمات اساسی بهداشت را به مردم جامعه به ویژه روستائیان برعهده دارند، لذا باید تمایلات، نیازها، مسائل و مشکلات این گروه مورد توجه قرار گیرد.<sup>(۵)</sup> در این راستا باید انگیزش حرفه‌ای در آنان تقویت شود. لیکن برای ایجاد انگیزش، درک نیازهای فردی از اولویت خاصی برخوردار است. انگیزش یعنی تحرک افراد به انجام کار برای رسیدن به اهداف مطلوب به عبارتی انگیزش شغلی هنگامی ایجاد می‌شود که فرد استنباط کند می‌تواند از طریق رفتار و سلوک کاری نیاز فعالی را ارضاء کند.<sup>(۱۱)</sup>

بررسی نیازهای روانی و اجتماعی بهورزان در محیط کار در سال ۱۳۷۵ نشان داد که ۹۲/۱ درصد بهورزان تسهیلات رفاهی موجود در محیط کار را نامطلوب و ۹۷/۴ درصد آنها احترام و حرمت در بین همکاران در محیط کار را مطلوب دانستند. بیشترین نیاز در محیط کار از دیدگاه بهورزان (۳۵/۵ درصد) مربوط به مطلوب نبودن نیازهای مادی بود. ولی ۶۴/۵ درصد بهورزان نیازهای روانی و اجتماعی در محیط کار را مطلوب ذکر کرده بودند.<sup>(۹)</sup>

در استان‌های بوشهر، کرمان، همدان<sup>(۶)</sup> و زنجان تحقیقاتی در این زمینه انجام شده است که حاصل آنها

نشان داد در میان ۳۵ مورد مطرح شده بیشترین نارضایتی بهورزان به ترتیب مربوط به ساعت کار (۶۷ درصد)، حجم کار (۶۱ درصد) و میزان پرداختی به سایر مؤسسات در برابر دریافتی آنها (۶۰ درصد) بوده است. هم چنین بهورزان بیشترین رضایت را به ترتیب از اهمیت کاری که انجام می‌دهند (۸۱ درصد)، همکاری با همکاران خود (۷۷/۶ درصد) و کیفیت خدمتی که عرضه می‌کنند (۷۷ درصد) داشتند.<sup>(۷)</sup>

بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان زن و مرد خانه‌های بهداشت روستاهای تحت پوشش طرح گسترش شبکه بهداشتی - درمانی استان زنجان نیز نشان داد که رضایت شغلی در جنبه‌های اجتماعی، روانی و آموزشی بیشترین درصد را در برگرفته است.<sup>(۱۰)</sup>

بررسی میزان آگاهی و رضایت روستائیان حومه شهر همدان از خانه‌های بهداشت نشان داد که ۷۸/۸ درصد از واحدهای مورد پژوهش از آگاهی کافی و ۹۴ درصد از رضایت کافی برخوردار بودند.<sup>(۸)</sup> این مطالعه به منظور شناسایی عوامل عمده مؤثر بر رضایت شغلی بهورزان خانه‌های بهداشت شهرستان قزوین و بوئین زهرا انجام شد.

## □ مواد و روش‌ها:

این پژوهش یک مطالعه زمینه یابی است. چون علاوه بر توصیف عوامل عمده مؤثر بر رضایت شغلی بهورزان در خانه‌های بهداشت تحت پوشش طرح گسترش شبکه‌های بهداشتی - درمانی، برخی از ویژگی‌های واحدهای مورد پژوهش را نیز مورد

سنجش قرار داده است.

کلیه بهورزان خانه های بهداشت تحت پوشش طرح گسترش شبکه بهداشتی- درمانی شهرستان قزوین (۱۵۸ نفر) به صورت سرشماری از طریق پرسش نامه مورد بررسی قرار گرفتند. پرسش نامه شامل ۴۱ سؤال بود. ۱۴ سؤال عمومی، ۶ سؤال مربوط به عوامل اجتماعی، ۵ سؤال مربوط به عوامل رفاهی، ۵ سؤال مربوط به عوامل روانی، ۶ سؤال مربوط به عوامل آموزشی، ۲ سؤال مربوط به محیط فیزیکی و ۵ سؤال مربوط به سرپرستی و نظارت بود. گزینه‌ها به صورت کاملاً راضی هستم، راضی هستم، نسبتاً راضی هستم، راضی نیستم و اصلاً راضی نیستم قرار داده شد.

جهت سنجش رضایت بهورزان به هر یک از واحدهای مورد پژوهش از نظر جنبه‌های مختلف ۱۰۰ نمره داده شد. نمره‌های به دست آمده در پنج ستون صفر تا ۲۰، ۲۰ تا ۴۰، ۴۰ تا ۶۰، ۶۰ تا ۸۰ و ۸۰ تا ۱۰۰ قرار گرفتند و به صورت جدول توزیع فراوانی مطلق و نسبی نمایش داده شدند. به طور کلی کسب نمره بیشتر از ۴۰، مؤید داشتن رضایت از شغل و کسب نمره کمتر از ۴۰، دلیل نداشتن رضایت از شغل قلمداد شد. سپس با مشخص شدن ویژگی‌های واحدهای مورد پژوهش که شامل جنس، سن، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات، سابقه کار و مناطق روستایی محل سکونت بود، ارتباط بین این ویژگی‌ها و رضایت شغلی مشخص گردید. (۳)

#### □ یافته‌ها:

از ۱۵۸ نفر بهورز شرکت کننده در پژوهش، ۱۰۸ نفر (۶۹/۲ درصد) زن و ۵۰ نفر (۳۰/۸ درصد) مرد

بودند. ۲۹/۴ درصد بهورزان مجرد و ۷۰/۶ درصد متاهل بودند. همچنین اکثر افراد (۴۰ درصد) در گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال و کمترین تعداد در گروه سنی بالاتر از ۴۰ سال بودند. ۳۷/۱ درصد بهورزانی که در گروه سنی فوق قرار داشتند از شغل خود راضی بودند.

۵۱ نفر (۳۶/۴ درصد) سابقه کار ۱ تا ۵ سال، ۳۲/۹ درصد ۶ تا ۱۰ سال و ۱۷/۹ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۲/۸ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه کار داشتند. بنابراین اکثریت بهورزان سابقه کار کمتر از ۱۰ سال داشتند.

۶۴ نفر (۴۱ درصد) تحصیلات پایان دوره ابتدایی و ۶۲ نفر (۳۹/۷ درصد) دوره راهنمایی و ۱۹ درصد متوسطه ناتمام داشتند.

۱۱۶ نفر (۷۷/۹ درصد) ساکن روستای اصلی و ۴۲ نفر (۲۲/۱ درصد) در سایر روستاها زندگی می‌کردند. بیش از ۷۰ درصد بهورزان مورد بررسی روستاهای اقماری را نیز زیر پوشش خود داشتند.

یافته‌ها نشان داد که ۷۷/۸ درصد بهورزان زن، ۷۵/۸ درصد متاهلین و ۸۰/۶ درصد بهورزان بومی از شغل خود رضایت داشتند.

۶۰/۳ درصد بهورزان از حرمت و احترامی که جامعه برای فعالیت‌های ایشان قائل است راضی بودند، تنها ۳۶/۷ درصد افراد مورد پژوهش از حجم کار خود رضایت داشتند (جدول شماره ۱).

تنها ۲۵/۴ درصد بهورزان از ارائه خدمات به روستاهای قمر راضی بودند. ۱۹ درصد بهورزان از محیط فیزیکی شغل خود راضی بودند و بقیه در حد متوسط رضایت داشتند. ۸۵ درصد بهورزان از جنبه روانی شغل خود راضی بودند و بهورزان ناراضی بیشتر

جدول ۱ :

فراوانی میزان رضایت شغلی بهورزان مورد مطالعه از جنبه‌های مختلف

موضوع	تعداد (نفر)	درصد
رضایت از موثر بودن در رفع مشکلات بهداشتی	۱۳۸	۸۷/۳
رضایت از سکونت در روستای محل خدمت خود	۱۲۹	۸۱/۳
رضایت از نتیجه فعالیت‌ها در خانه بهداشت	۱۲۵	۷۹/۱
رضایت از محتوای برنامه آموزش ضمن خدمت	۷۰	۴۴/۳
رضایت از میزان حقوق و مزایا دریافتی در مقابل انجام کار	۶۸	۴۳
رضایت از مشارکت مردم در جهت بهبود ارائه خدمات بهداشتی	۶۵	۴۱/۱
رضایت از شرایط استفاده از مرخصی سالیانه	۶۳	۳۹/۸
رضایت از حجم کار در خانه‌های بهداشت	۵۸	۳۶/۷

مشکلات، عدم قدردانی از آنها در صورت تلاش در کار توسط مدیریت. ۵۲/۵ درصد بهورزان از جنبه رفاهی شغل خود ناراضی، ۴۷/۴ درصد راضی و بقیه در حد متوسط رضایت داشتند. بهورزان بیشتر از میزان حقوق و مزایا، تسهیلات رفاهی و این که لازم است علاوه بر ساعات اداری در مواقع ضروری در محل کار خود حضور داشته باشند ناراضی بودند.

به طور کلی بهورزان بالاترین ناراضی را نسبت به جنبه رفاهی، فیزیکی و کمترین ناراضی را نسبت به جنبه روانی و اجتماعی شغل خود ابراز داشتند (نمودار شماره ۱).

بررسی ارتباط میان ویژگی‌های فردی بهورزان مانند سن، سابقه کار و میزان تحصیلات با رضایت شغلی نشان داد که رضایت از شغل با تحصیلات، جنس و سن رابطه مستقیم دارد. زنان بیش از مردان و متاهلین بیشتر از افراد مجرد از شغل خود رضایت داشتند.

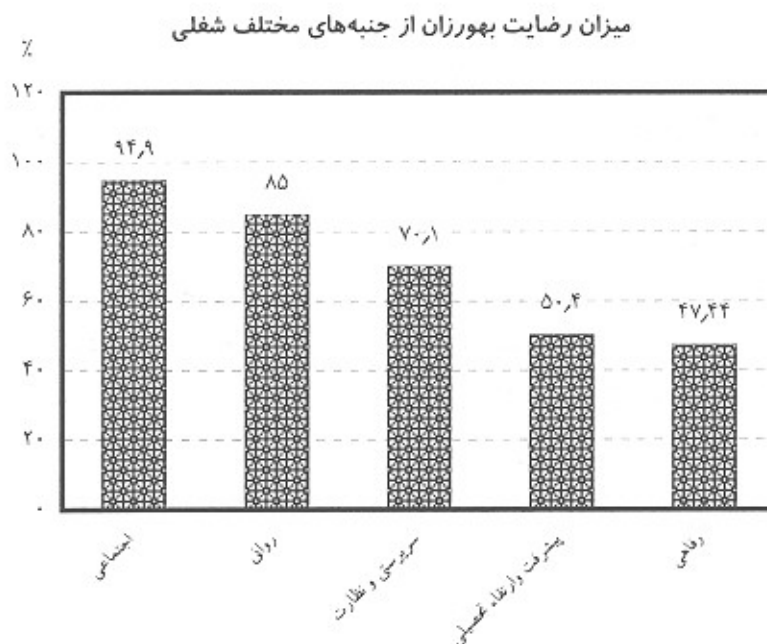
از رابطه حرفه‌ای خود با همکاران ابراز ناراضی کرده بودند. ضریب توافق C پیرسون همبستگی زیادی بین میزان رضایت شغلی و جنبه روانی نشان داد.

اکثر بهورزان (۹۴/۹ درصد) از جنبه اجتماعی شغل خود راضی بودند. بهورزان ناراضی بیشتر از مشارکت مردم در جهت بهبود ارائه خدمات بهداشتی و حل مشکلات موجود ابراز ناخشنودی کرده بودند. ضریب توافق C پیرسون همبستگی خیلی کم را بین میزان رضایت شغلی و جنبه اجتماعی نشان داد.

۵۰/۴ درصد بهورزان از جنبه آموزشی شغل خود راضی بودند. مهم‌ترین مورد ناراضی، فراهم نبودن امکانات لازم برای ادامه تحصیل حین خدمت بود که در این زمینه فقط ۲۳/۴ درصد راضی بودند.

۷۰/۱ درصد از مدیریت و سرپرستی شغل خود راضی بودند. مهم‌ترین موارد ناراضی عبارت بودند از: عدم حمایت مسئولین از بهورزان در صورت بروز مشکل، عدم امکان تماس با سرپرست یا رئیس و بیان

## نمودار ۱ :



### □ بحث و نتیجه‌گیری:

محیط خارج که بخشی از آن توسط مدیر فراهم می‌شود قرار گیرند. (۹)

در این مطالعه فقط ۲۰/۴ درصد بهورزان از امکانات فیزیکی برای ارائه خدمات بهداشتی به جمعیت تحت پوشش خانه بهداشت رضایت داشتند. در این باره توحیدی اظهار می‌دارد که عوامل موجود در محیط فیزیکی کار مانند نور، هوا، حرارت و غیره بر روی بازدهی اعضاء سازمان تاثیر مستقیم دارد. بنابراین شناخت دقیق‌تر عواملی که موجب نارضایتی بهورزان در رابطه با محیط فیزیکی، امور رفاهی یا جنبه‌های دیگر شغل می‌گردد، سودمند است.

از آنجا که رضایت شغلی می‌تواند بر ابقاء شغلی، کیفیت عملکرد و بهره‌وری کارکنان تاثیر گذارد، لازم است مدیران نظام بهداشتی-درمانی برای حفظ و نگاه‌داری بهورزان با تجربه، منابع رضایت و عدم رضایت شغلی آنها را به خوبی شناسایی نمایند.

به طور کلی بیش از ۶۰ درصد بهورزان از شغل خود رضایت داشتند که بیشترین میزان رضایت (۹۴/۹ درصد) از جنبه اجتماعی شغل بود. نظری اظهار می‌دارد که کار کردن انسان فقط برای امرار معاش نیست بلکه می‌خواهد امنیت خاطر به دست آورد، مورد پسند اجتماعی قرار گیرد، خود نمایی کند و قدرت نشان دهد. هر قدر مقام و ارزش یک حرفه در جامعه بالا باشد، به همان اندازه سطح رضایت شغلی کارکنان در آن سازمان بالاتر خواهد بود. (۹)

۸۵ درصد بهورزان مورد پژوهش از جنبه روانی شغل خود راضی بودند. براساس تحقیقات انجام شده تصور بر این است که انگیزش درونی است و مدیر یا سرپرستی نمی‌تواند کارکنان را وادار به انگیزش کند، زیرا آمادگی خود آنان شرط است. با وجود این انگیزه‌های درونی ممکن است تا حدودی تحت تاثیر

### مراجع:

- ۱- اقتداری محمد علی. سازمان مدیریت سیستم رفتار سازمانی. انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۵۷
- ۲- امیری نیکخو عباس. رضایت شغلی. شرکت آب و فاضلاب استان مازندران، ۷۲-۷۳
- ۳- بست جان. روش‌های تحقیق در علوم تربیتی. ترجمه حسن پاشا شریفی، نرگس طالقانی، چاپ اول، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، زمستان ۱۳۶۶
- ۴- پرهیزکار کمال. روابط انسانی در مدیریت. چاپ اول، تهران، انتشارات اشرافی، ۱۳۶۸
- ۵- جمشید بیگی عصمت. راه اندازی و گسترش شبکه‌های بهداشتی درمانی در کشور جمهوری اسلامی ایران. تهران، انتشارات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۶۹
- ۶- خداویسی مسعود، فتحی یدالله. بررسی میزان آگاهی و رضایت روستاییان حومه شهر همدان از خدمات خانه‌های بهداشت، ۱۳۷۴
- ۷- شادپور کامل، جمشید بیگی عصمت. روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان. اولین همایش ملی پژوهش در شبکه‌های بهداشتی درمانی، مشهد مقدس، ۱۳۷۶
- ۸- شادپور کامل، جمشید بیگی عصمت. راه اندازی سازمان و مدیریت نظام بهداشتی شهرستان بر اساس مراقبت‌های بهداشتی. تهران، ۱۳۶۷
- ۹- علوی امین اله. روانشناسی مدیریت و سازمان (رفتار سازمانی)، ۱۳۷۱
- ۱۰- کلانتری زهرا. بررسی میزان رضایت شغلی بهورزان زن و مرد خانه‌های بهداشت روستاهای تحت پوشش طرح گسترش شبکه بهداشتی درمانی استان زنجان. پایان نامه جهت دریافت درجه فوق لیسانس پرستاری، تهران، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۱
- ۱۱- کوکلان، هوشنگ. مبانی رفتار سازمانی. تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۵۶
- ۱۲- نظری علی اکبر. بررسی نیازهای روانی و اجتماعی بهورزان و بهداشت یاران در محیط کار مراکز بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهر سمنان، ۱۳۷۵