



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



الموضوع :

الرضى الوظيفي المحدد والرضى الوظيفي المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني في
ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية
-دراسة ميدانية بمراكز التكوين المهني لولاية الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

إعداد الطالبين

● أ.د. محمد بوفاتح

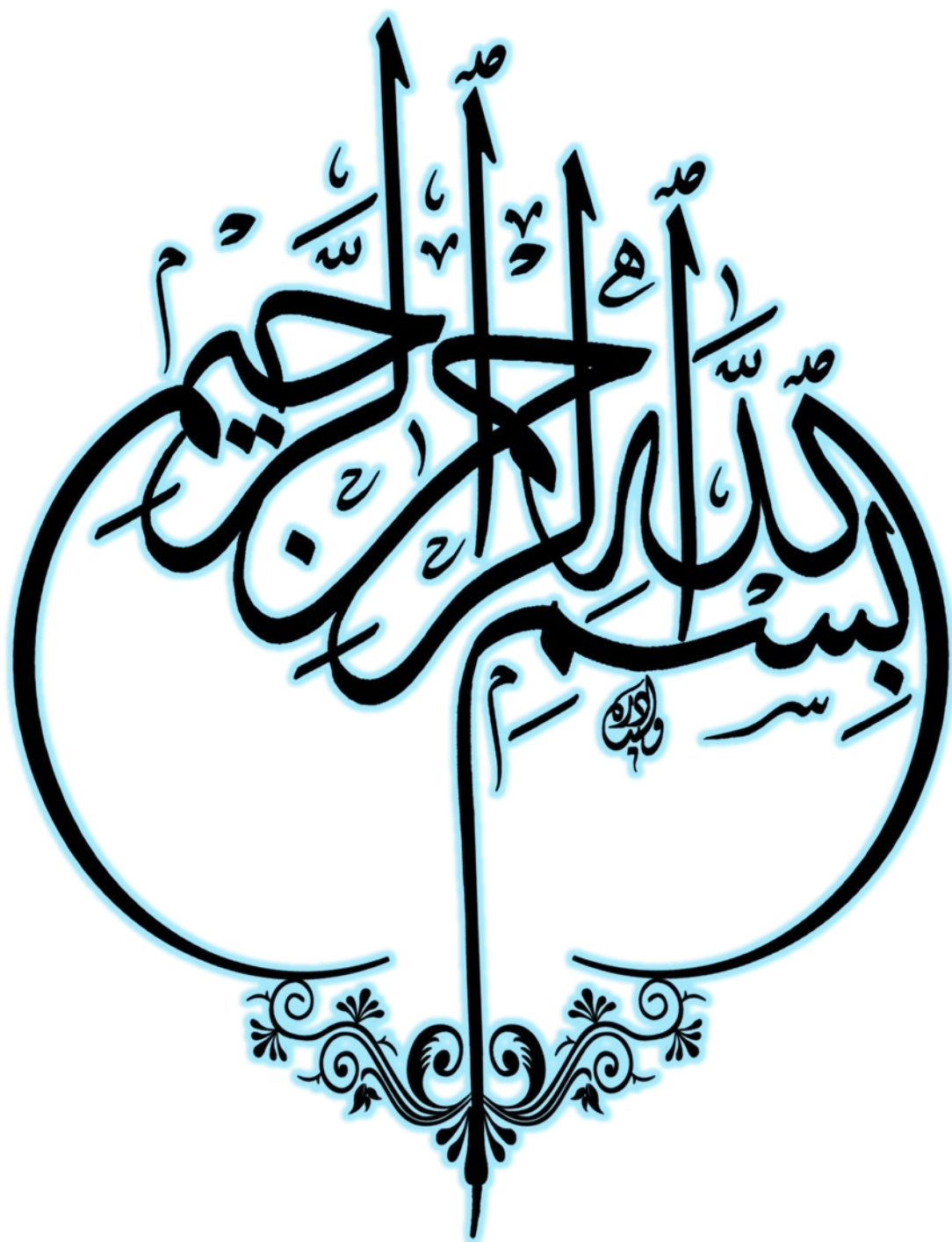
● زكريا الحاج محمد عبد القادر الكبير

● حشاني سارة حفيظة

لجنة المناقشة

د. عمومن رمضان	أستاذ محاضر	رئيسا
د.جيلالي الناصر	أستاذ محاضر	مناقشا
د.بوفاتح محمد	أستاذ محاضر	مشرفا

السنة الجامعية : 2023/2022



شُكْرُهُ وَعِرْفَانُهُ

بعد شكرنا للخالق عز وجل الذي انعم علينا بهذه النعمة وهذه اللحظة التي لم أطمع فيها يوماً

يقول الشاعر:

ما الفخر إلا لأهل العلم إنهم على الهدى لمن اهتدى أدلاء

ففي العلم تعش به حياً أبداً الناس موتى وأهل العلم أحياء

نتقدم بفائق الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "د. محمد بوفاتح" الذي لم يدخر جهداً لمؤازرتنا بمعلوماته ونصائحه.

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل أساتذة الكلية وإلى أعضاء لجنة المناقشة على تكبدهم عناء مناقشة هذه المذكرة.

إهداء

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله

الحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه
والتي هي ثمرة الجهد والتحدي.

أهدي هذه الثمرة التي أقطفها إلى أمي سر كياني في هذا الوجود

وترياق حياتي أطال الله عمرها وأدامها لي نورا .

إلى أبي الغالي الذي لم ينخل على بجهد أطال الله عمره

إلى كل العائلة الكريمة كبيرها وصغيرها

إلى كل من أعرفه من قريب وبعيد

إلى كل من أحبهم قلبي وتركوا أثرا جميلا في نفسي

أهدي إليكم هذا التخرج

سارة حفيظة

إهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا
على أداء هذا الواجب و وفقنا إلى انجاز هذا العمل
المتواضع.

أهدي ثمرة جهدي إلى منارة العلم والإمام المصطفى
إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم سيدنا محمد عليه
الصلاة والسلام .

إلى كل العائلة وكل الأصدقاء والأحباب من قريب أو من بعيد
إلى أستاذي الفاضل المشرف والذي رافقني طيله هذا المشوار ولم
ينخل علي بشيء حفظه الله وأدام عليه الصحة والعافية
إلى كل من أعرفه من قريب وبعيد

الحاج محمد عبد القادر الكبير

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الرضى الوظيفي المطلق والرضى الوظيفي المحدد لدى مستشاري التوجيه والإرشاد بمراكز التكوين المهني الأغواط وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم لمثل هذا النوع من الدراسات، تم تطبيق مقياس الرضى الوظيفي على عينة قوامها 10 مستشارين ، أظهرت النتائج ما يلي :

- انخفاض في مستوى الرضى الوظيفي المطلق لدى أفراد عينة الدراسة
 - انخفاض في مستوى الرضى الوظيفي المحدد لدى أفراد عينة الدراسة
 - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الرضى الوظيفي المطلق والرضى الوظيفي المحدد.
- الكلمات المفتاحية: الرضى الوظيفي المطلق ، الرضى الوظيفي المحدد ، مستشاري التوجيه والإرشاد المهني بمراكز التكوين المهني الأغواط.

Summary :

The current study aimed at identifying the level of absolute job satisfaction and job satisfaction identified by guidance and counseling counselors in vocational training centers in Laghouat using the analytical descriptive curriculum as the appropriate curriculum for such studies. The functional satisfaction scale was applied to a sample of 10 advisers, the results of which showed the following:

- Decrease in the level of absolute job satisfaction among study sample members
- Reduced level of job satisfaction identified by study sample members
- There is a positive correlation between absolute and specific job consent.

Keywords: absolute job satisfaction, specific job satisfaction, guidance and guidance advisers

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء

شكر وعرفان

ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

فهرس المحتويات

1	مقدمة
5	الفصل الأول
5	الإطار العام للدراسة
6	1. إشكالية الدراسة
11	3. أهداف الدراسة
12	4. أهمية الدراسة
13	5. أسباب اختيار الموضوع
13	6. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
14	7- الدراسات السابقة
28	الفصل الثاني
28	الرضى الوظيفي
29	تمهيد
30	1- مفهوم الرضى الوظيفي
32	2- أهمية الرضى الوظيفي
34	3- أنواع الرضى الوظيفي
35	4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
41	5- مؤشرات الرضى الوظيفي
43	6- عوامل الرضى الوظيفي
46	7- العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي
51	8- طرق قياس الرضى الوظيفي

54	: خلاصة
55	الدراسة الميدانية
55	الفصل الثالث الإجراءات الميدانية للدراسة
56	تمهيد
57	1.نبذة عن المؤسسات و مراكز التكوين المهني الأغواط :
58	2.نشاط ومهام المؤسسات و مراكز التكوين المهني الأغواط:
58	3.منهج الدراسة:
59	4.حدود الدراسة:
60	5.مجتمع الدراسة:
61	6.عينة الدراسة
67	7.أدوات جمع البيانات
73	8.الأساليب الإحصائية المستعملة
75	خلاصة الفصل:
76	عرض وتحليل نتائج الدراسة
77	تمهيد :
78	1.عرض وتحليل نتائج الدراسة:
84	خلاصة الفصل:
86	خاتمة :
90	قائمة المراجع
97	الملاحق :

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول رقم (01)	الاحصائيات المتعلقة بالاستبيان الالكتروني	61
جدول رقم (02)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	62
جدول رقم (03)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	63
جدول رقم (04)	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	64
جدول رقم (05)	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	65
جدول رقم (06)	توزيع أفراد العينة حسب الصفة	66
جدول رقم (07)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	66
الجدول رقم (08)	إختبار الثبات	70
الجدول رقم (09)	صدق الإتساق الداخلي	71
جدول رقم (10)	قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة T	78
الجدول رقم (11)	قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة T	79
جدول رقم (12)	المتوسطات والحسابية والانحرافات المعيارية	81-80
جدول رقم (13)	معامل ارتباط بريسون لمعرفة العلاقة بين الرضى الوظيفي المطلق والمحدد	83

مقدمة

مقدمة

يعتبر موضوع الرضى الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من المهم البحث عن الرضى الوظيفي ودوره في الحياة الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضى الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية الموضوع وهو ما دفع الباحثين في مجال علم النفس للبحث في موضوع الرضى الوظيفي وكانت هذه الدراسات سبباً للتوصل إلى نتائج أسفرت عن كون أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضى عن الحياة والرضى الوظيفي أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

ويعبر الرضى الوظيفي إجمالاً عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لم تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، كما أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية. وأن الرضى الوظيفي. مهمة بالنسبة للأفراد، فرضا الفرد عن وظيفته يعد الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي وذلك لأن الرضى يرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم

على أساسه تقويم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية.

إن الرضى المهني جزء لا يتجزأ من الرضى عن الحياة بوجه عام إذ أن كلا منهما مندمج في الآخر ويعتمد عليه، أي أن الفرد عندما يكون راضياً عن عمله، فإنه يكون راضياً عن الحياة ومتوافقاً وصحيحاً نفسياً. إن رضا الفرد عن مهنته بعد الأساس الأول لتحقيق الرضى النفسي بوجه عام حيث أن الرضى المهني يرتبط بالنجاح في العمل، والعمل محور جوهري في حياة الإنسان، لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع ويجد فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وقدراته وطموحاته الشخصية، ويشبع دوافعه الاجتماعية والنفسية، ويعني باحتياجاته الفردية اللازمة لبقائه واستمراره في الحياة.

والرضى الوظيفي هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظفون تجاه وظائفهم داخل مكان العمل، فبحجم هذا الرضى تزيد إنتاجية الشركة ونجاحها، كما أنه يحافظ على موظفيها، فالموظف الراضي يسعى دائماً نحو تقديم أفضل ما لديه أثناء تأدية مهامه. فمستوى الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والتحقيق ما فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بينهم تبعاً لمتغيرات ديموغرافية تختلف حسب الجنس وتبعاً لسنوات الخبرة المهنية، وتبعاً للمنصب والمركز... الخ

ومن المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، إذ كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها

تعود أسباب اختيارنا لهذه الدراسة إلى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية.

حيث تم تقسيمها إلى أربعة فصول:

● الفصل الأول: الإطار العام للدراسة: ويتضمن إشكالية الدراسة، فرضياتها، أهدافها،

أهميتها العملية والعلمية، تحديد المفاهيم وملخص الدراسات، كل في عنصر مستقل عن الآخر.

● الفصل الثاني: الرضى الوظيفي: ويتضمن جملة عناصر أهمها التمهيد ثم مفهوم

الرضى الوظيفي، بعد ذلك أهمية الرضى الوظيفي وأنواع الرضى الوظيفي، ثم

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، مؤشرات هذا الرضى الوظيفي وعوامل الرضى

الوظيفي دون أن ننسى العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي وقياس الرضى

الوظيفي، وينتهي هذا الفصل بخلاصة جامعة لاهم ما ذكر.

● الفصل الثالث: قمنا في هذا الفصل بعرض الإجراءات المنهجية للدراسة بما في ذلك

منهج الدراسة، مجتمعها، أدواتها، عينتها، الخطوات التي أتبعنا للتأكد من صدق

الأداة، وثباتها وكذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة لاستخراج نتائج الدراسة.

- الفصل الرابع: قمنا في هذا الفصل بتحليل خصائص العينة حسب السمات الشخصية، وسنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في المتوسط الحسابي للتعرف على الاتجاه العام لآراء أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج (25spss) والإجابة على التساؤلات المطروحة .

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

01 إشكالية الدراسة

02 فرضيات الدراسة

03 أهداف الدراسة

04 أهمية الدراسة

05 أسباب اختيار الموضوع

06 التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

07 الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة

إن تحقيق رضا الموظفين أصبح من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة أو أي نوع من الأعمال خاصة مع بداية القرن الحادي والعشرين هذا ويعد تحقيق رضا الموظف خطوة نحو مواجهة التحديات المختلفة في عالم الأعمال نظرا لأن عدم رضا الموظفين يؤدي الى ارتفاع تكاليف الأعمال بسبب البحث عن موظفين جدد وعليه يمكن القول بأنه كلما زاد رضا الموظفين في المنظمة تحسنت القدرة التنافسية للمنظمة وزادت ربحيتها.

لقد حظي التعليم باهتمام كبير في المجتمعات لكونه المنطق الأساسي بغرس القيم والمبادئ في الأجيال الصاعدة، كما يعتبر المركز الأساسي في بناء المستقبل الأمثل والذي يحقق الاستثمار والتنمية في إطار مشروع حضاري متكامل يستند بالضرورة إلى عملية التواصل بين الماضي والحاضر ومن بين أهم المؤسسات التي أولى لها المجتمع أهمية في التعليم هي مراكز التكوين المهني والتي تركز على عنصر مهم من عناصرها وهو مستشار التوجيه والإرشاد المهني، حيث يعتبر هذا الأخيرة العنصر الضروري لإحداث عملية التوجيه والإرشاد والبداية الصحيحة لنجاح العملية (كريمة، 2011، ص2)

كما يعتبر حجر الأساس في بناء أجيال المجتمع وتشكيل معارفهم وأخلاقهم وبناء عقولهم وشخصياتهم لذا وجب الاهتمام بكل ما يؤثر على صحته النفسية وأدائه المهني أملا في الارتقاء بالعملية التعليمية كسبيل للنهوض بالوطن والوفاء بتطلعاته وآماله ويتعرض مستشاري التوجيه والإرشاد المهنيين اليوم لكثير من الضغوط في مهنتهم، إذ يحاولون

التوفيق في أداء مهمتهم الأساسية في توجيه الطلاب وبناء عقولهم وأخلاقهم والوفاء بمتطلباتهم الشخصية والاجتماعية، وتحقيق توقعات الإدارة ومتطلباتها بأمانة وانضباط في سير العمل، ونجد مستشار التوجيه نفسه مطالبا ببيئة دينامية دائمة التغير مشحونة بالمطالب والتوقعات التي قد لا تتناسب مع الموارد الشخصية المتاحة، مما يصعب من مهمته وبالتالي على مستوى رضاه الوظيفي.

ومستشار التوجيه والإرشاد المهني كأى موظف يحتاج إلى مجموعة من الشروط لكي يحقق أهدافه وأهداف وظيفته ويكون شخصا فعالا في مهنته يؤثر تأثيرا ايجابيا على زملائه في العمل من خلال زيادة الكفاءة المهنية أو الإنتاجية والمساهمة في خلق علاقات صحية بين كل العاملين مع بعضهم البعض ومع الإدارة من جهة أخرى.

فوظيفة مستشار التوجيه والإرشاد المهني التي يقوم فيه المستشار بعدة مهام معقدة ومتواصلة كوظيفة الإعلام والتقييم والإرشاد، هذه الأخيرة تتطلب مجموعة من الخصائص والصفات المهمة.

هذا وقد عرف التوجيه تطورا بارزا في الدول المتقدمة مما أدى الى انجاز نماذج جديدة للتدخل والعمل، محورها الأساسي للمتربص من خلال إعادته لميادين الحياة المختلفة، على ان أساس التوجيه لا يقتصر على تقييم الإنجاز والتحصيل الدراسي فحسب بل يتعدى الامر ذلك الى دراسة تطور وتنمية استعدادات التلميذ واستثمارها في مواقف معينة مما يساعدهم على توجيه انفسهم ذاتيا، فالتوجيه يعد خدمة نفسية تربية،

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية وقيمة التوجيه ومهام المكلف به وهو ما يعرف بمستشار التوجيه والإرشاد المهني في مؤسسات التكوين المهني، ارتأت الدولة الجزائرية وخصوصا القائمين على العملية الى اعداد مستشار للتوجيه والإرشاد للقيام بالأعمال المنصوص عليها من خلال تكوينهم عمليا وعلميا ومهنيا، إلا ان مع كل هذا الاهتمام توجد عدة نقائص بحيث نرى ان عدة مؤسسات لا يمارس فيها مستشارو التوجيه والإرشاد مهامهم بالشكل المطلوب نظرا للضغوط الممارسة عليهم داخل المؤسسات، ومن هنا يمكن القول ان الاهتمام بالإعداد العلمي والتدريب الفني لمستشاري التوجيه والإرشاد المهني وتحليه بالصفات اللازمة، ضرورة حتمية على ان لا يحتل هذا المنصب وهو غير راض به ولا يشعر بالاستقرار فيه.

ومن هذا المنطلق فإن إعداد فردا علميا ومتدربا بشكل فني ويتحلى بالصفات والخصائص اللازمة وتمسكه بالضوابط الأخلاقية أمرا هاما ومطلب ضروري للنجاح في العمل الإرشادي، لذلك أشارت بعض الدراسات لأهمية هذا الجانب، فلقد تطرق إليها kazieko neid (1992) في دراسته حيث توصل إلى أربع خصائص رئيسية يتصف بها المرشد وهي: فهم الذات، الدافعية الشخصية، امتلاك قيم السعادة، والتفاؤل والمشاركة الوجدانية" (تسديت، 2012، ص5)

بالإضافة الى هذه الصفات هناك صفات أخرى مهمة جدا لأي وظيفة لا سيما مستشار التوجيه والإرشاد المهني وهي مسألة الرضى الوظيفي والمهني التي تعد من أكثر

المواضيع التي تستدعي دراسة معمقة نظرا لأهميتها الكبيرة بالنسبة للفرد والمؤسسة كما أدلت عليها العديد من الدراسات التي أجريت بشأن مشكلة الرضى الوظيفي في مجالات التوجيه والإرشاد المهني.

وباعتبار أن الرضى الوظيفي يتأثر بعدة عوامل تساهم في رفع أو خفض من مستواه لدى الفرد كالعوامل البيئية والبيئية والجغرافية، فإن أهميته تكمن في تحقيق التوافق النفسي والمهني للعامل بصفة عامة ولمستشار التوجيه والإرشاد المهني بصفة خاصة، فنرى أنه من الأجدر إننا نبحث ونتقصى في موضوع الرضى المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني (تسديدت، 2012، ص7)

ويعد هذا الأخير أي الرضى الوظيفي من القضايا المهمة التي حظيت باهتمام واضح من قبل الباحثين نظرا لتأثيرها الواضح على دافعية مستشار التوجيه والإرشاد وإقباله على مهنته، بحيث تستدعي مهنة التوجيه والإرشاد المهني من المستشار الكثير من الرقابة لفرض سيطرته على من هم تحت مسؤوليته من التلاميذ في مقابل التصدي لبعض الضغوط الأخرى للمشكلات الإدارية وشكاوى أولياء الأمور وسلوكيات الشعب وتدني الإنجاز.

ويعني الرضى الوظيفي أن توفر المؤسسة المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل، وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال، وتوجد عدد من الدراسات

ترتبط بين الرضى الوظيفي وبين الأداء الجيد، وفي نفس الوقت توجد دراسات أخرى تبين أن الرضى الوظيفي لا يؤدي بالضرورة إلى الأداء الجيد بسبب تدخل العديد من العوامل. وباختلاف الآراء والتفسيرات يبقى أن المؤسسة لا شك عليها مسؤولية تجاه موظفيها بالقدر المعقول والمطلوب لتوفير الأجواء المناسبة للعمل ماديا ومعنويا، ثم بعد ذلك تكون مسؤولية الأداء على الموظف.

وبناء على ما تقدم تعتمد كفاءة مستشار التوجيه والارشاد وفاعليته في عملية التوجيه على مجموعة أمور متداخلة أهمها، رضا المستشار وقبوله بالتوجيه والارشاد المهني مهنة وعملا، وأن يكون بهذه المهنة تقديرا واحتراما اجتماعيا، فدرجة تحمل مستشار التوجيه والارشاد المهني للضغوط وأعباء العمل يؤثر على درجة استقباله لمصادر الإحباط التي يوليهها للعمل. (الكريم، 2017، ص26)

وبالتالي تؤثر على درجة الرضى على العمل وبخصائص المعلم الشخصية ومدى تقبله للمشكلات التي تواجهه في بيئة العمل، وعليه فإن أوجه الخلل والقصور في الأمور من شأنها أن تضعف الرضى أو ترفعه هذا الشعور بالضغط النفسي من شأنه التأثير على علاقة مستشار التوجيه والارشاد المهني بالتلاميذ، تأثيرا مباشرا أو غير مباشر حسب نوعية المثير وهذا ما أكدته انعكاسات جائحة كورونا، التي اجتاحت الساحة في السنوات القريبة الماضية ، وهذا ما أدى بدوره إلى تفاقم الضغوطات على مستشاري التوجيه والارشاد في ظل مخاوف من انتشار العدوى في ظل قلة إمكانيات الحماية وانعدامها في

بعض المناطق، ولا يخفى على أحد ما يمر به العالم الآن من تحديات وأمور صعبة على مستوى الحياة بشكل عام ، فقد تأثرت العديد من الأنظمة التعليمية في مختلف الدول سلباً نتيجة انتشار فيروس كورونا، وكذلك يسبب التحديات الكثيرة التي أوجدتها هذه الجائحة أمام الأنظمة التعليمية المختلفة وما أفرزته من ضغوط نفسية على العملية التعليمية، وعلى الموظفين ومن بينهم مستشاري التوجيه والإرشاد المهني.

وللكشف عن مشاعر هذه الفئة ومعرفة اتجاهاتهم ومواقفهم اتجاه مهنة الإرشاد والتوجيه المهني ذلك باعتبار أن هذه الفئة مهمة جداً، لأنها تسعى لتحقيق التوافق النفسي للتلاميذ بمراكز التكوين المهني، بما يتوافق مع ميولهم وقدراتهم واستعداداتهم، ولذلك نحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

2. التساؤلات: فرضيات الدراسة

ما مستوى الرضى الوظيفي المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني ؟

ما مستوى الرضى الوظيفي المحدد لدى مستشاري التوجيه المهني ؟

هل توجد علاقة بين الرضى الوظيفي المطلق و الرضى الوظيفي المحدد ؟

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

-التعريف على مستوى الرضى الوظيفي بنوعيه المطلق والمحدد لدى مستشاري التوجيه

والإرشاد المهني.

4. أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة الى بعض الاعتبارات التي تتبناها دراستنا هي:

أ/الأهمية العلمية النظرية

-تساهم هذه الدراسة في تعميق البحث في موضوع الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني بالاغواط.

-تعتبر هذه الدراسة انطلاقة لتناول ودراسة المشكلات المتعلقة بقضايا مستشاري التوجيه والإرشاد المهني لا سيما تلك التي تزيد في رضاهم الوظيفي.

-إثراء او إضافة للدراسات التي تناولت الرضى الوظيفي في مختلف المؤسسات الجزائرية خاصة مؤسسات التكوين المهني.

-تأتي أهمية البحث من أهمية الرضى الوظيفي كونه يشكل أحد الأسباب والدوافع المهنية لتحسين أداء مستشاري التوجيه والإرشاد المهني، فهو مؤشر لنجاحهم في مختلف جوانب حياتهم وأداء مهامهم.

ب/الأهمية العلمية التطبيقية

-تفيد هذه الدراسة كل من المستشارين والوزارة والقائمين على مؤسسات التكوين المهني في توظيف الإجراءات الضرورية التي تغذي وترفع من مستويات الرضى المهني وذلك من خلال تحسين آداهم المهني.

تمكن هذه الدراسة الباحثين والمختصين من الاستفادة من أدوات وطرق الدراسة الحالية والتدرب عليها في إنجاز بحوث ميدانية جديدة لمتغيرات مؤشرة جديدة.

-تفيد هذه الدراسة الممارسين داخل الميدان لتوظيف حلول واقتراحات لتحسين مستوى الرضى المهني لديهم (مستشاري التوجيه)، من خلال تحسين فرص الترقية المهنية وتوفير شروط عمل مريحة.

- لتتمكن دوائر اتخاذ القرار من متابعة ومعالجة الظروف لأجل إنجاح مشروع التكوين المهني وإرساء قواعد الجودة في التوجيه والإرشاد المهني.

5.أسباب اختيار الموضوع

توجد عدة أسباب أدت الى اختيارنا لهذا الموضوع منها:

-يعد تناولنا لموضوع الرضى الوظيفي موضوع نفسي ومهني في نفس الوقت لدى شريحة مهمة ألا وهي مستشاري التوجيه والإرشاد المهني التابع لمركز التكوين المهني والتمهين "البناني رقم 1" بولاية الاغواط.

رغبنا في أن تكون الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المهني داخل المركز هذا، و اردنا ان نغير من عتبة العمال والاداريين والموظفين اللذين هم صلب عتبة ودراسات الرضى الوظيفي.

6.التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

أ/الرضى الوظيفي:

يعرف الرضى الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في

تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير. (الشريعة ولبابنة، 2012: 23)

ب/ التعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أحد موظفي قطاع التربية وتعمل فئة قليلة من المستشارين بمراكز التوجيه والغالبية العظمى تعمل بالثانويات. أي أن مكتب المستشار يكون بالثانوية ويتبع له قطاع من المتوسطات يكون في العادة للمتوسطات التي يوجه تلاميذها نحو ثانوية إقامة المستشار، ومن شروط التوظيف الأساسية للمستشار هي أن يكون متحصلاً على شهادة الليسانس في علم النفس علم الاجتماع أو علوم التربية ويعرف مستشار التوجيه والإرشاد على أنه شخص متخصص في العملية التربوية يعمل مع التلاميذ فرادى أو كمجموعات حيث يساعدهم في اختيار المواد التعليمية وطرق التعلم المناسبة وهو بشكل عام يساعد المتعلم على بلوغ الأهداف المحددة." (أحمد حسين اللقاني. علي الجمل. 1996. ص 163).

7- الدراسات السابقة

أ/ الدراسات العربية :

1-دراسة مروان احمد حويحي (2008) الموسومة ب:

"أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل"

محاولة الارتقاء بمستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي وقطاع غزة والمؤسسات الصحية الأهلية بشكل عام، وهدفت هذه الدراسة الى التعرف

على مستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين في الاتحاد وتحديد أكثر العوامل تأثيراً على الرضى الوظيفي بالإضافة للتعرف على طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لأفراد العينة وبين الرضى الوظيفي والتعرف على المجالات الأكثر إثارة للقلق وعدم الرضى بين العاملين مناجل العمل على علاجها، تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الموظفين حتى يمكن إيجاد المواءمة بين الفرد ووظيفته. وتمثلت عينة الدراسة جميع العاملين المثبتين في الاتحاد في جميع مراكزه في قطاع غزة واستخدم العينة الشاملة في اختيار عينة الدراسة الأداة، وتم استخدام استبيان الرضى الوظيفي، وبيّنت هذه الدراسة إلى بيّنت الدراسة أن ظروف العمل المتوفرة في الاتحاد جيدة، وهي متوفرة بوزن نسبي 47% وتدل هذه النسبة على اهتمام المسؤولين بتوفير بيئة عمل مريحة.

وقد بيّنت الدراسة انه لا يوجد استقرار وظيفي في الاتحاد كما بيّنت أن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة وتوصلت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل.

2-دراسة خالدة محمد الحسن عثمان (2009) بعنوان " الرضى الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الايدز بولاية الخرطوم وعلاقتها ببعض المتغيرات" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضى الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث

تمثل مجتمع الدراسة في المرشدين النفسيين العاملين بوزارة الصحة بولاية الخرطوم في إدارة مكافحة الإيدز والأمراض المنقولة جنسياً.

وبلغت عينة البحث (67) مرشداً تم اختيارها بالطريقة القصدية، وقد تمثلت أدوات البحث في استمارة المعلومات الأساسية ومقياس الرضى الوظيفي من إعداد أنور شلول (1999) ومقياس الاحتياجات الوظيفية للمرشد النفسي من إعداد الباحثة، وبعد معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- يتسم الرضى الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز بالانخفاض في بعدي العلاقة بالإدارة والحوافز والدرجة الكلية، بينما يتسم بعد قبول الوظيفة بالارتفاع، وبعد العلاقات بين الزملاء بالحياد.

- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضى الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز واحتياجاتهم الوظيفية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضى الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز تبعاً لمتغير النوع. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور في بعد العلاقات بين الزملاء.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضى الوظيفي للمرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز تبعاً لمتغير العمر. (كريمة، 2011، ص11)

3-دراسة الرضى الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، وعلاقته بدافعية انجاز تلاميذهم في الأقسام النهائية للتعليم الثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة لصالح سمية (2010) بحيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية الايجابية بين الرضى الوظيفي لأستاذ التعليم الثانوي، والدافعية انجاز تلاميذ السنة الثالثة ثانوي وإلقاء الضوء على الناحية النفسية لأستاذ التعليم الثانوي، والتعرف على درجة رضاه ومدى ارتباطها بدافعية انجاز تلاميذه وتمثلت عينة المجتمع الأقسام النهائية للتعليم الثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة بسطيف وتم اختيارها بالطريقة العشوائية واستخدمت مقياس الرضى الوظيفي الذي أعد عبد الرحمن صالح الأزرق وتم تعديله من طرف الباحثة كأداة جمع البيانات، وتم التوصل إلى للرضا الوظيفي المرتفع لأساتذة مادة العلوم الطبيعية والحياة في التعليم الثانوي علاقة ذات دلالة إحصائية بدافعية الانجاز المرتفعة لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة، للرضا الوظيفي المرتفع لأساتذة مادة علوم طبيعية والحياة في التعليم الثانوي علاقة ذات دلالة إحصائية بدافعية الانجاز المنخفضة لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة.

ويظهر انه للرضا الوظيفي المنخفض لأساتذة مادة علوم طبيعة والحياة في التعليم الثانوي علاقة ذات دلالة إحصائية بدافعية الانجاز المنخفضة لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي شعبة علوم الطبيعة والحياة. (عمار، 2011، ص70)

4-الرضى المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مستشاريه التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي دراسة بوعزاز تسعديت 2012)) وهدفت هذه الدراسة في مدى تأثير مستوى الرضى المهني في الانجاز والأداء, والرفع من مستوى العطاء والإبداع, وتمثل مجتمع الدراسة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث استخدم الباحث المنهج العلمي والمتمثل في المنهج المسحي الوصفي المقارن، وتم استخدام الاستبيان (استبيان الرضى الوظيفي، واستبيان الدافعية للإنجاز) كأداة جمع البيانات وتم التوصل في هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباطيه بين مستوى الرضى المهني ومستوى الدافعية للإنجاز لدى مستشارو التوجيه المدرسي والمهني (أبيب، 2014، ص19)

5-الرضى الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص ل دراسة عبد الرحمان عزيزو (2015) وهدفت هذه الدراسة الى محاولة التعرف على بعض محددات الرضى الوظيفي لدى العامل الجزائري بالإضافة إلى معرفة تأثير العوامل الشخصية على مستوى الرضى الوظيفي لدى العامل الجزائري، معرفة الفروق الفردية في مستويات الرضى الوظيفي بين القطاعين العام والخاص ودراسة العلاقة بين مستوى الرضى الوظيفي وقطاع العمل، واستخدم مقياس الرضى الوظيفي كأداة جمع البيانات.

وتم التوصل انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى عن الترقية لدى عمال القطاع العام في الجزائر تبعا لمتغير الخبرة المهنية. كما توصلت الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى عن الترقية لدى عمال القطاع العام في الجزائر

تبعاً لمتغير المستوى التعليمي كما تم التوصل الى هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العام للرضا الوظيفي حسب السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى عمال القطاع العام.

6-محددات الرضى الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. دراسة حيدرة وحيد (2018)، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير محددات الرضى الوظيفي على دافعية الانجاز لدى العينة المبحوثة معرفة تأثير مستويات الرضى الوظيفي على دافعية الانجاز وأبعادها الفرعية، وتمثلت عينة الدراسة في مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، كما أن الباحث استخدم في دراسته العلمي المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة وتم التوصل في هذه الدراسة وجود مستويات مختلفة (متوسطة- منخفضة) في الرضى الوظيفي وأبعاده

الفرعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، توجد مستويات مختلفة (مرتفعة- متوسطة) في دافعية للإنجاز وأبعادها الفرعية لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني واستخدمت الباحثة مقياس محددات الرضى الوظيفي ومقياس الدافعية للإنجاز الدافعية للإنجاز كأداة جمع البيانات.

7-دراسة ربيع شتيوي (2002)

-موضوع الدراسة : محددات الرضى الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني
-إشكالية الدراسة : تناول الباحث في دراسته محددات الرضى الوظيفي في الوسط التربوي و بالتحديد لدى فئة مستشار التوجيه المدرسي والمهني، أي محاولة اكتشاف عوامل الرضى الوظيفي لديهم و كذا محاولة ترتيب محددات الرضى الوظيفي وفق أهميتها من وجهة نظر مستشار التوجيه.

ومن هذه النقطة تطور اهتمام الباحث لدراسة هذا الموضوع وللوصول لإجابة عن سؤاله:
-هل مستشاري التوجيه المدرسي والمهني راضون عن وظيفتهم؟ وما هي محددات رضاهم وفق أهميتها بالنسبة لهم؟

-المنهج المستخدم : اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لأنه يتيح له إمكانية عقد مقارنة بين النتائج التي توصل إليها في بحثه في ضوء النظريات التي تناولت موضوع بحثه، كما يمكنه المنهج الوصفي من استخدام عدة أدوات مختلفة لجمع البيانات مثل الاستمارة، المقابلة، السجلات، الملاحظات وإمكانية الجمع بين كل هذه الأدوات

-فروض الدراسة :

مستشاري التوجيه راضون عن وظيفتهم (فرضية عامة) وتتدرج تحت هذه الفرضية العامة الفرضيات الفرعية:

1- قد يكون مستشاري التوجيه راضون عن محتوى وظيفتهم.

2- قد يكون مستشار التوجيه المدرسي و المهني راضون عن العائد المادي لوظيفتهم.

- 3- يمكن أن يكون مستشاري التوجيه راضون عن الجانب التنظيمي لو ي تهـمـ.
- 4- يمكن أن يكون مستشاري التوجيه راضون عن الجانب الاجتماعي لوظيفتهم.
- 5- هناك ترتيبات لمحددات الرضى الوظيفي حسب أهميتها من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

-العينة:

قام الباحث بمسح شامل لجميع مستشاري التوجيه المدرسي و المهني العاملين بولاية ميلة و قسنطينة و البالغ عددهم 66 مستشارا و مستشارة يعملون بمختلف ثانويات الولايتين يخضعون لإشراف مراكز التوجيه حسب المقاطعة التابعين لها.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- 1- إن مستشاري التوجيه المدرسي و المهني راضون عن محتوى وظيفتهم بنسبة 57.36% وغير راضون بنسبة 42.64% وهذا يرجع لأسباب مختلفة.
- 2- إن مستشاري التوجيه غير راضون (مستأؤون) عن العائد المادي لوظيفتهم بنسبة 78.57% ويرجع ذلك إلى أسباب ذكرها الباحث في بحثه.
- 3- إن مستشاري التوجيه المدرسي و المهني غير راضون عن الجانب التنظيمي لوظيفتهم بنسبة 62.87% وأرجع الباحث أسباب ذلك في العمل بنظام التوقيت الإداري و محدودية فرص الترقية و غيرها.

4- إن مستشاري التوجيه المدرسي و المهني غير راضون عن الجانب الاجتماعي في وظيفتهم بنسبة 54.70 %

وترجع إلى المعاملة المتحيزة من طرف الرئيس المباشر في العمل والشعور بالتهميش كذلك، أما مظاهر الرضى التي ركز عليها 45.30 % من أفراد البحث وتتجلى في سهولة التعامل مع مختلف المتعاملين في الوسط المهني إلى التشجيع المعنوي من طرف الرئيس المباشر، وهناك ترتيب لمحددات الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه، حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية الأجر ثم الإحساس بأداء عمل مهم، ويليه فرص الترقية المتاحة في العمل بالإضافة إلى تحقق الحاجة إلى الاحترام والتقدير من طرف المشرفين بالإضافة إلى المحدد المتعلق بالناحية القانونية للوظيفية أي القانون الأساسي للمهنة ومدى ملائمة توقيت العمل وملائمة التصنيف في سلم الأجر المؤهل العلمي المطلوب لشغل الوظيفة وتوصل الباحث إلى النتيجة العامة حيث وجد نسبة 59.09 من مجموع أفراد البحث غير راضين عن وظيفتهم في مقابل 40.90 فقط من أفراد البحث الذين أبدوا رضاهم عن وظيفتهم خاصة فيما يتعلق بمحتوى الوظيفة (المهام المسندة).

2- مجال الاستفادة من هذه الدراسة:

تعتبر الدراسة من الدراسات الأولى حول الرضى الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر، بالنظر لكون هذا السلم استحدث منذ زمن غير بعيد 1991 حيث أبرزت جملة من العوامل المحددة للرضا

الوظيفي لهذه الفئة، يمكن إدراجها ضمن نموذج يبرز قائمة محددات الرضى لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر، وقد كشفت هذه الدراسة عن عدة نقاط وجوانب.

8-دراسة علاونة ندي (2004)

دراسة بعنوان " مستوى الرضى الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محاف تي جنين وقليلية " هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضى الوظيفي لدى المرشدين التربويين في مختلف تي جنين وقليلية، وبيان أثر كل من المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، مستوى الدخل، التخصص، ومكان السكن) في رضاهم الوظيفي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مجال الحوافز والأجور والترقيات كان أقل المجالات رضا لدى المرشدين التربويين،

وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزي لمجالات الدراسة بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزي لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، والتخصص.

وأوصت الدراسة بإصدار دليل المرشد التربوي ليوّضح عمله، وواجباته وحقوقه ليصبح دوره واضحاً وجلياً، وتشكيل اتحاد للمرشدين التربويين يراعي مصالحهم ويطالب بحقوقهم في إطار نقابي قانوني، وتخفيف العبء عن المرشد في العمل بتعيين أعداد إضافية من المرشدين.

9-دراسة حجاج (2007)

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

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن متوسط إجمالي الرضى الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في هذه الدراسة (34,5%) لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الاستبانة، ولا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى الوظيفي تعزي لمتغير (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر) وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى الوظيفي تعزي لمتغير الخبرة. (عطش، 2012، ص50) وأوصت الدراسة بإعطاء أهمية كبيرة للحوافز المادية وتطبيق مبدأ العدل والمساواة بين الأفراد وبضرورة الاهتمام بالإمكانات والأدوات، والاهتمام بأمن وسلامة العاملين داخل الوزارة، وضرورة الاهتمام بالحوافز المعنوية وإعطاء دورات تدريبية داخل الوزارة واختصار عدد ساعات الدوام الرسمي.

- تعقيب عام على الدراسات السابقة

من خلال عرضنا الى العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ، والتي تناولت في مجملها المتغيرات المبحوثة في الدراسة والمتمثلة في الرضى الوظيفي، حيث منها ما تناولت الرضى الوظيفي وعلاقته بمتغيرات أخرى، ومنها ما تناولت نفس المتغير دون ربطه بمتغيرات أخرى، كما يوجد من الدراسات من ربطت متغير الدافعية للإنجاز في علاقته بمتغيرات أخرى.

ومن خلال استعراضنا لهذه الدراسات، نوضح بعض النقاط كالتالي:

- تتنوع أهداف الدراسة حسب طبيعة الموضوع.
- اعتمدت معظم الدراسات المنهج الوصفي العلمي كونه يتلاءم مع طبيعة الموضوع.
- اختلاف العينات حسب طبيعة الدراسة والمتغيرات.

- التوصل الى نتائج مختلفة نظرا لاختلاف في بعض المتغيرات.

من العرض السابق للدراسة السابقة في المجال يتضح أن الرضى عن العمل والأداء يختلف باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، ونجد تركيز جل الدراسة التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات اتجهت إلى الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى الرضى عن العمل للمجتمعات التي تتم بحثها من حيث العمر والجنس والخبرة ... إلخ. إلا أن القليل من تلك الدراسة سلطت الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد علاقة بين الرضى عن العمل والأداء للعاملين أو مضاعفتها، أما فيما يتعلق بأدوات قياس مستويات الرضى عن العمل والأداء المهني، فيظهر أن معظم الدراسات اعتمدت على أسلوب الاستبانة بوصفها أداة للتعرف إلى مسببات الرضى من عدمه ومستويات الأداء، فتي حين يقل توجه الدراسات السابقة التي اعتمدت على المقابلة أو الملاحظة بوصفها أداة بحث رئيسية، أو التكاملية بينها.

وأيضا من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا:

- أنه لا توجد هناك دراسة سابقة عربية تتعلق بالأداء والرضى الوظيفي من منطلق اشتراكهما في أغلب مصادرها ومسبباتهما : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل ، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة) ، كما اتجهت إليه هذه الدراسة التي تنطلق من فكرة أن الرضى الوظيفي

ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر الأداء المؤثرة عليه؟

مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية في زيادتها بالكشف عن مستوى العوامل المشتركة المؤدية إلى الأداء المهني والرضى عليه، انخفاضاً أو ارتفاعاً بينهما لدى مجتمع الدراسة ومن ثم البحث عن سبل واستراتيجيات للرفع من مسببات الرضى وتحسين مستوى الأداء للمستشارين في المؤسسات التربوية، وبذلك يزيد من القيمة العلمية للدراسات الراهنة التي تفتح أفقا واسعا بموضوع وأسلوب غير معهودين من ذي قبل لمعالجة هذا واقعا في دراسات مستقبلية.

الفصل الثاني

الرضى الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضى الوظيفي.
 - 2- أهمية الرضى الوظيفي.
 - 3- أنواع الرضى الوظيفي.
 - 4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
 - 5- مؤشرات الرضى الوظيفي.
 - 6- عوامل الرضى الوظيفي.
 - 7- العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي.
 - 8- قياس الرضى الوظيفي.
- خلاصة الفصل

تمهيد

يعد الاهتمام بموضوع الرضى الوظيفي من أبرز المواضيع والقضايا التي شغلت بال العديد من الدارسين والباحثين في مجال العمل، فالرضى الوظيفي يعد من أهم الاتجاهات والمشاعر التي تستحوذ على نفسية الفرد خلال أو أثناء تأديته لمهامه والتي تنعكس على سلوكه وتصرفاته وتعامله مع الآخرين، ودراسة الرضى الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها. (مطير، 2011، ص34) وعليه سيتضمن هذا الفصل مجموعة مفاهيم الرضى الوظيفي، طبيعة الرضى الوظيفي، أهمية الرضى الوظيفي، أنواع الرضى الوظيفي، النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، مؤشرات الرضى الوظيفي عوامل الرضى الوظيفي، قياس الرضى الوظيفي. (قشقوش، 1979، ص49)

1- مفهوم الرضى الوظيفي

بدا الاهتمام بمفهوم الرضى الوظيفي مع بداية القرن العشرين وذلك لتعدد المحاولات الرامية إلى وضع مفهوم له إلا أنه بالرغم من تعدد الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع إلا أنه لا يزال هناك اختلافات في تحديد تعريف واضح لهذا المصطلح، وذلك لارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب تفسيرها لكونها تتغير بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة: (احمد، 2007، ص47)

- يعرفه محمد العديلي: 1974 الرضى المهني هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع المتغيرات والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.

- يعرفه منصور فهمي... : بأنه مسألة فردية متعلقة بالمشاعر لأنه مزيج أو محصلة مجموعة من المشاعر تتعلق بساعات العمل التي يؤديها العامل والأجر الذي يحصل عليه. والإشراف الذي يخضع له وسياسات الإدارة المتبعة وظروف العمل الأخرى .

يعرفه بعض العلماء: منهم أنه مسألة فردية مرتبطة بالحاجات، لهذا يعرفه حامد على أنه "عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب إشباعها وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات الفرد بالفعل". (خويلد، 2005، ص31)

- يعرفه عكاشة: 1999 هو الشعور الناشئ عن مجموعة الاتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر المتحصل عليه، وفرص الترقية والخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له.

- يعرفه هوي ومكسيل : هو الحالة الوجدانية السارة المترتبة على تقويم الشخص لوظيفته (سيزلاي، 1991، ص42) هذا وقد يكون من الصعب إيجاد تعريف شامل للرضا

الوظيفي نظرا للمصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن مشاعر الأفراد اتجاه وظائفهم، وإن اختلفت مدلولاتها إلا أنها تشير عن الاتجاهات التي يحملها العاملين.

ويشار إلى الرضى في اللغة العربية بأنه ضد السخط، وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة. (نجاح، 2017، ص39)

وفي قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضى بـ نه عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه.

كما ينظر للرضا في علم النفس بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الرد لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية، وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد (مبارك، 2010، ص41)

وحسب هذا التعريف نجد أن الرضى الوظيفي يمثل إحساس داخلي للعامل يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة، نتيجة إشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لعمله والذي نتج عنه نوعا من الرضى لديه، ويعرف الرضى الوظيفي الرضى بأنه: عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد، ونلمس من هذا التعريف أن العامل يرضى نتيجة توفر المعاملة الجيدة من المشرف والزلاء وتوفر الظروف المساعدة على العمل، فالرضى يعتبر محصلة الجوانب المهمة ببيئة العمل والجوانب الشخصية ومقدار العوائد التي يتحصل عليها في شكل عوائد وتوقعاته واتجاهها. (الميلود، 2017، ص63) بينما اتفق كلا من ماسلو وبورتر على أن الرضى الوظيفي هو رهن بإشباع الحاجات السيكولوجية، أي الدرجة التي تتسم بها تلبية احتياجات العمل والإنجاز الذي يحققه العاملون.

ونجد أن هيزنبرت (Hyzenbarg) قد أكد على ضرورة أهمية التمييز بين العوامل الدافعة وهي الخاصة بالعمل نفسه والعوامل الوقائية وهي الخاصة بمحيط العمل والبيئة

التي تؤثر على الرضى الوظيفي، وخلص إلى أن أسباب الرضى تختلف عن أسباب عدم الرضى ويرى آخرون أن الرضى عن العمل هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل التي تجعل الفرد محبا له، مقبلا عليه في بدء يومه دون أية ضغينة. (نرجس، 2015، ص29)

وعرفه آخرون على أنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والابتداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من إجراء القيام بالعمل نفسه، وعليه فإن رضا الفرد عن عمله يمكن اعتباره إنتاجا لاتجاهات مختلفة يحملها الفرد نحو مهنته ونحو عوامل متعلقة بها. (تسعديت، 2012، ص10)

2- أهمية الرضى الوظيفي

للرضا الوظيفي أهميته والتي تتجلى في ارتباطه بالعنصر البشري، فهذا بالعنصر البشري يعد ثروة حقيقية ومحور رئيسي للإنتاج في المؤسسات، فهي تحتاج إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها وذلك مهما كان نوعها، فالرضى الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل مهما كان المنصب الذي يشغله، اتجاه مؤشرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموما فإن وجود الرضى الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:

- رفع الروح المعنوية للعاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي وأيضا انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة. (مختار، 2018، ص11)

- يمكن لمستوى الرضى عن العمل المساهمة في زيادة فعالية المؤسسة، من خلال زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي.

-إن الرضى مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده كما يمكن أن لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية، وبالتالي تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد من خلال زيادة إنتاجية الفرد (منيرة، 2015، ص12)

هذا ويكون السلوك الإنساني موجها لهدف معين ويظهر في صور متعددة تتناسب مع المواقف، لذلك فيجب توجيه سلوك الفرد على النحو الصحيح لتحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي إليها، وتتمثل أهمية الرضى الوظيفي في النقاط التالية:

1.2- أهمية الرضى الوظيفي بالنسبة للأداء

اختلف المختصين بخصوص مسألة الرضى الوظيفي بالنسبة للأداء، فمنهم من أشار الى وجود ارتباط ايجابي بين الأداء والرضى الوظيفي، في حين شكك البعض الآخر في هذا الافتراض على انه لا يوجد فرق بين الرضى عن الأجر أو الرضى عن المؤسسة التي يعمل بها وبين مستوى الأداء والإنتاجية.

(حميدة، 2019، ص14)

2.2-أهمية الرضى الوظيفي بالنسبة للفرد

هناك ارتباط واضح بين الرضى الوظيفي والإرهاك الجسدي والعقلي في العمل، إذ ان عدم الرضى الوظيفي بظاهرتين سيئتين وهما الأمراض النفسية وأمراض القلب.

3.2-أهمية الرضى الوظيفي في رفع الروح المعنوية

من أهم أسس رفع الروح المعنوية، ثبات صلاحية القيادات ومرونة أساليب النظم الداخلية ولوائحها، والثقة المتبادلة بين القادة والمروؤسين.

(عمر، 2001، ص14)

3-أنواع الرضى الوظيفي

يصنف الرضى الوظيفي لدى بعض المختصين الى قسمين، الرضى الكلي والرضى الجزئي، كما يصنف لدى البعض الآخر الى الرضى العام والرضى النوعي.

1.3-الرضى الكلي

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون مستشار التوجيه والارشاد قد وصل لأقصى درجة الرضى عن عمله، ولكن ليس من الضروري ان تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضى التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه. (بدر، 1983، ص32)

2.3-الرضى الجزئي

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون مستشار التوجيه والارشاد قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله.

3.3-الرضى العام

عرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله، هل هو راض أم غير راض على الاطلاق؟ ولا يسمح هذا المؤثر الأولي بطبيعة العامل بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عندها أصلا بيد أنه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله.

4.3-الرضى النوعي

يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله كل على حدي، وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء وتجدر الإشارة إلى

أن حدوث الاصابات هو تعبير جزئي عن عدم الرغبة في العمل ذاته. (وحيد، 2018، ص56)

4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

نظرا لأهمية العنصر البشري تعددت الدراسات حول الرضى الوظيفي، فهناك العديد من النظريات والرؤى التي حاولت تفسير الرضى الوظيفي، ووضع أسس لقياسه ومؤشراته لدى العاملين، إذ حاولت العديد من النظريات تفسير ظاهرة الرضى الوظيفي، وتعد النظريات التي تناولت الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، ومما لاشك فيه أن هذه النظريات قد أرست مبادئ هامة وأساليب فنية وأفكار تركز على تأملات فكرية راسخة وفروض علمية، قد نجحت حينما وضعت في مجال التجربة، ونظرا لأهمية هذه النظريات وفائدتها الدراسية نبرز أهم هذه النظريات كما يلي:

أولاً: النظريات الإنسانية (تدرج الحاجات)

إن من أشهر النظريات الدافعية وأكثرها شيوعاً، نجد النظريات الإنسانية أو ما تعرف بنظريات تدرج الحاجات، فمنذ ان تم تطويرها عام 1943، ومن ثم نشرها في 1954، عند نشر "أبراهام ماسلو" كتابه "الحوافز الشخصية" وترى هذه النظرية أن دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية فقط، وإنما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد أي على رضاه الوظيفي بشكل عام، وقد قدم "ماسلو" الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، وأن حاجات الأفراد يمكن أن يتم ترتيبها على شكل هرم، في إشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، ويتم الانتقال مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف "ماسلو" إذا ما اريد إشباعها ، ويمكن وصف الحاجات التي ذكرها "أبراهام ماسلو" كالآتي:

أ-الحاجات الأساسية

تتضمن مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد وتضم الحاجة إلى الطعام، الماء الهواء، النوم، الكساء، والأكسجين والرائحة والنوم والسكن والملبس والنشاط والجنس والإشباع الحسي، وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات هي حاجة هؤلاء الأفراد إلى الأجور والحوافز المادية بأنواعها، الوجبات الغذائية وأوقات الاستراحة.

فهذه الفئة من الحاجات هي التي تصدر قائمة الحاجات المختلفة في حال عدم إشباعها فتمتلى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا، وان هذه الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم وأجناسهم وأعمارهم وثقافتهم. (جراد، 2015، ص57)

ب-حاجات الأمن والسلامة

تتمثل حاجات الأمن والسلامة في حاجة الفرد إلى الأمن والحماية بما في ذلك حماية نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو تهدد مستقبل أسرته، وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات الحاجة إلى الأمان الوظيفي في المدى القصير أو في المدى الطويل (الحصول على التقاعد في نهاية مدة الخدمة)، الحماية من الإصابات والحوادث في العمل (فريد، 2010، ص205)

ج-الحاجات الاجتماعية

تتضمن الحاجات الاجتماعية أو ما تعرف أيضا بالحاجة إلى الانتماء، الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي كالحاجة إلى الانتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو الوطن والحاجة إلى الحب والصدقة، ومن مثل هذا النوع من الحاجات في المنظمات هي حاجة الأفراد إلى الانتماء إلى جماعات العمل الرسمية أو الجماعات غير الرسمية الانتماء إلى المنظمة وسيادة علاقات الصداقة مع الرؤساء في العمل.

(السالم، 1997، ص76)

د- الحاجة إلى الاحترام

تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة، الاستقلالية، القوة، الثقة بالنفس والتقدير، والاعتراف من قبل الآخرين، ومن العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي إتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام مميزة ومهمة تجعل منه يشعر بالإنجاز وتحمل المسؤولية. (جلال، 1992، ص41)

هـ- الحاجة إلى تحقيق الذات

تعتبر الحاجة إلى تحقيق الذات من أصعب أنواع الحاجات، وتضم هذه الحاجة رغبة الفرد في تكوين قدراته وتطويرها والتعبير إلى أقصى حد عن مهاراته وعواطفه وعلى النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العلمي، ومن العوامل التنظيمية التي تساعد على إشباع مثل هذا النوع من الحاجات هي توفير فرص الابتكار والإبداع والنمو للأفراد، فضلا عن توفير فرص التنمية الذاتية وتحقيق التقدم في المسار الوظيفي. (الطواب، 1988، ص73)

وبناء عليه فمدرسة العلاقات الإنسانية أخذت على عاتقها التغيير في أساليب التسيير والإدارة من حيث الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعامل، وهذا ما أكد عليه إلتون مايو من خلال تجاربه في هاوتون في جامعة هارفارد حيث اعتبر أن العامل ليس مجرد رجل اقتصادي مادي بالمعنى الشائع بل هو اجتماعي بطبعه فعمله لا يرتبط بالضرورة بالعوامل الفيزيائية وإنما تتدخل في ذلك العوامل الاجتماعية التي تؤثر على سلوكه وباعتبار التوافق المهني يتضمن كلا الجانبين فالفرد في بيئة العمل يسعى للانسجام والتأقلم مع كافة متغيراتها وذلك من حيث طبيعة العمل وظروف العمل وكذا تكوين وإقامة علاقات عمل يتفاعل معها وينصهر داخلها وهذا قد يشبع بعض رغباته النفسية والاجتماعية التي بدورها قد تساهم في خلق توازنه وتوافقه مع عمله ويدفعه إلى استخدام كافة قدراته ومهاراته بهدف زيادة كفاءته في الأداء وبهذا يصل إلى الإنجاز

المطلوب الذي من خلاله يزيد من فعالية المنظمة ويوفق بين أهدافه وأهداف المنظمة .
(سالم ا.، ب-س، ص66)

-ثانيا: نظرية العوامل المزدوجة "لفريدريك هيزبرج"

عرفت نظرية "هيزبرت" بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين، والتي قدمها في الدافعية، وتقوم النظرية على تقسيم العوامل إلى صنفين عوامل الرضى (العوامل الدافعة) والعوامل الوقائية، واعتمدت هذه النظرية على نظرية "ماسلو" كأساس لدراسة الرضى الوظيفي ودلالاته، فالأسباب التي تؤدي إلى الرضى تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضى وتقوم فكرة النظرية تبعا لما يلي:
أ-مجموعة العوامل الدافعة:

وهي عوامل موجودة داخل الفرد نفسه (بمعنى محوى الوظيفة) والتي تدفعه نحو العمل والأداء الجيد والإخلاص للعمل والارتباط بالمنظمة والولاء لها، ومن هذه العوامل: التقدم، المسؤولية، الإنجاز، واعتراف الآخرين واحترامهم للعمل الذي يمارسه الفرد، وقد أطلق "هيزبرت" وزملاءه على هذه العوامل مصطلح "عوامل الرضى" وذلك لأن وجودها من شأنه أن يجعل الفرد راضيا عن عمله. (سالم، 2009، ص112)
ب-مجموعة العوامل الصحية (الوقائية):

وهي تلك العوامل التي تتعلق بالبيئة التي يؤدي فيها الفرد عمله (كأساسيات المنظمة، نمط إدارتها، نمط الإشراف، العلاقة بين الأفراد، الراتب، ضمان الوظيفة، والمركز الوظيفي)، فتوفر هذه العوامل بشكل جيد سيؤدي إلى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضى لدى العاملين وقد أطلق "هيزبرت" وزملاءه على هذه العوامل مصطلح العوامل الوقائية وذلك لأن وجودها متن شأنه أن يمنع أو يبقي من حالة عدم الرضى في العمل (حنان، 2015، ص97)

ثالثا: نظرية العاملين

- تعاني شأنها في ذلك شأن النظريات الأخرى، من عدد من الانتقادات التي وجهت إليها بعد فترة قصيرة من انتشارها السريع والواضح، ولعل من أبرز الانتقادات ما يلي:
- ضعف المنهجية التي اعتمدت عليها نتائج النظرية سواء كان ذلك من حيث الإجراءات حيث درجة الاعتمادية.
 - عدم وجود مقياس شامل لحالة الرضى، فالفرد قد لا يحب جزءا من عمله لكن لا زال ينظر إليه على أنه مقبول.
 - افتراض النظرية لوجود علاقة بين حالة الرضى وبين الإنتاجية غير أن التطبيق العملي جاء مقتصرًا على الرضى دون الإنتاجية. (رضوان، 2013، ص66)
- رابعا: نظرية اكس (X) و "إي" (Y) لدوغلاس ماكريجر

قام العالم "دوغلاس ماكر يجور" بتقديم وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختيار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية اسماهما نظرية "X" و "Y" وأن هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية والإنجاز لدى العاملين.

1- نظرية اكس (X)

تقوم نظرية اكس على مجموعة من الاقتراحات أهمها:

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.
 - الإنسان خامل لا يريد تحمل المسؤولية في العمل.
 - يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده ويوجهه ويشرح له ما يفعل.
 - الأجر والمزايا المادية الآخر هي أهم حوافز العمل. (يونس، 2007، ص91)
- وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط والاساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري، وجعلت التهديد والاشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه

السياسة وضعت لتتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الافراد اثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ونفت تلك الصفات التي تم الصاقها بالبشرية، وجاءت بان هذه صفات البشر الموروثة ولا من طبائعه، بل انها اهدار لما تنتجه الادارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة في السلوك البشري. (محمود، 2010، ص82)

ومن هنا فان العمالة المؤقتة كأفراد إذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى انتمائهم للعمل، بل وللمؤسسة التي يعملون بها ويصبحون ادوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يريد الوصول اليه وهو ان يصبح هؤلاء اداة قوية في العمل ويستفاد من طاقتهم وافكارهم، بما يعود بالنفع عليهم وعلى الانساق الاخرى التي يتعاملون معها. (جيهان، 2009، ص127)

2- نظرية (y)

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني وهذه الافتراضات:

- أن الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي.
- أن الرقابة الخارجية، والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي التزم بها. (عكاشة، 1999، ص80) -ان العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولها.

-الإنسان يحب ان يعمل الانسان املا في الحصول على المكافآت لا خوفا من العقاب، وان كان اهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضى الشخصي، واشباع حاجة تحقيق الذات.

وبالنظر إلى هذه النظرية (y) والافتراضات التي قامت عليها مع فئة العمال المؤقتة نجد أنها أكثرت مناسبة من النظرية السابقة (X) وذلك لأن نظرية ((y ترى أن الأفراد

يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجه الشخصي، وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى الى تحقيق ذاته وتحقيق الاهداف المتفق عليها، وأكثر انتماء للعمل والمؤسسة وهذا له توابعه الايجابية الكثيرة على العامل وعلى العمل وعلى المؤسسة بل على المجتمع كله. (زينب، 2017، ص95)

5- مؤشرات الرضى الوظيفي

تظهر حالة رضا أو عدم الرضى على الموظف في عدة ظواهر، هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها وتطور أدائها، وتسبب تكاليف إضافية مباشرة أو غير مباشرة (تدريب وتأهيل)، ويعتبر الرضى الوظيفي مجموعة أفكار وقيم و معايير يرسمها الفرد حول عمله و التي من خلالها يحدد علاقته مع الزملاء، و بالتالي فالرضى الوظيفي حالة وجدانية إلا أنه يمكن التعرف عليه من خلال مؤشرات قابلة للقياس، ولقد صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات يمكن من خلالها معرفة الرضى عن العمل لدى الموظف، وهذه المؤشرات تتمثل في:

1.5- الغياب

يعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشر للتعرف على درجة الرضى للفرد في عمله، فالعامل الراضي يتمسك بعمله ويكون حريصا على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالاستياء نحو عمله وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقة طردية بين معدل الرضى الوظيفي ومعدل الغياب، وان غياب مستشاري التوجيه والإرشاد يؤثر سلبا على المردود الدراسي، وهو من أسباب انخفاض أداء العمل فضلا عن كونه يشكل خسارة مادية، وهدر للمواد البشرية. (مقدم، 1993، ص125)

2.5- التمارض

تخلق حالة عدم الرضى نوع من التوتر والقلق لدى الفرد، فيدعي المرض وذلك من

خلال التردد المستمر على عيادة الشركة التي يعمل بها، ويعد التمارض وسيلة من وسائل الانسحاب غير المباشر من العمل عن طريق اتخاذ الذرائع والحجج وادعاء المرض ظاهرة تعبر غالبا عن عدم رضا العامل وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجهه داخل المؤسسة أو خارجها، ويلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تهربا من الواقع المعاش فيه أو للتقليل من الانعكاسات السلبية التي يوجهها أثناء عمله (كنعان، 2005، ص123)

3.5- دوران العمل

أظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الرضى ومعدل دوران العمل، فكلما زاد رضا العامل زاد الدافع لديه إلى البقاء في وظيفته، وقل احتمال تركه العمل بطريقة اختيارية، أي ينخفض معدل دوران العمل، وفي المقابل فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة متوسطة القوة بين الرضى عن العمل ودوران العمل، ويرجع هذا الارتباط غير التامين المتغيرين إلى عدد من الخطوات المتداخلة بينهما والتي تتوسط شعور الفرد بعدم الرضى عن العمل، وترك العمل فعلا، حيث يصعب على الفرد غير الراضي، الانتقال من خطوة إلى خطوة أخرى تليها وصولا في الأخير إلى اتخاذ قرار الاستقالة وترك المؤسسة. (محمد، 2007-2008، ص135)

4.5- كثرة الشكاوى

تعكس نسبة الشكاوى سواء الكتابية أو الشفهية مستوى الرضى الوظيفي، الأمر الذي يوجب الاهتمام بها وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول اللازمة.

5.5- اللامبالاة والتخريب

يؤدي غياب الانسجام والتوافق بين العامل وزملائه بالمؤسسة التي يعمل بها، وكذلك عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل إلى ظهور أشكال من اللامبالاة والتخريب الناتجة عن حالة عدم الرضى الوظيفي (شنوفي، 2005، ص133)

6.5-الإضراب

وهو من أقوى مؤشرات عدم الرضى الوظيفي، والتي من خلالها يسعى العامل لتحقيق مطالبه المتمثلة في زيادة الأجور أو تحسين ظروف العمل، ومما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذلك يعد أهم المؤشرات الدالة على مشاعر عدم الرضى المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا توافق مع متطلباتهم (صالح، 2001، ص59)

7.5- الحوادث والإصابات

يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة عكسية بين إصابات العامل والرضى عن العمل، فالعامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضى يكون أقرب إلى الإصابة والحوادث.

6-عوامل الرضى الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضى الوظيفي التي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضى الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي: (كريمة، 2008، ص99)

1.6-عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها

تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة اشتغاله لوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، فرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين (رؤساء أو مرؤوسين).

2.6-عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها

تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها، وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً وبعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب

معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، الرقابة، التنفيذ)، والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز، واستغلال قدراته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة. (الصوص، 2008، ص51)

3.6- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة

تتعلق بساعات العمل، وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة.

4.6- عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه

تتمثل في شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، وجنسيته، وأهمية العمل بالنسبة له.

5.6- عوامل بيئية

وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، وفي نفس الاتجاه يرى باحث آخر أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق الرضى الوظيفي وتحديد مداه إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضى:

1- العوامل الذاتية: وهذه العوامل قسمت إلى قسمين: (وهيبة، 2012، ص44)

2- الأول: عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمل، والمؤهل، والخبرة.

الثاني: قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.

ب- العوامل التنظيمية:

وتتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من إجراءات علاقات ترتبط بالوظيفة

والموظف

ومن هذه العوامل:

-الرضى عن نظم وأساليب وإجراءات العمل.

-الرضى عن الوظيفة وما تحقّقه هذه الوظيفة من إشباع للحاجات.

-العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين).

ج- العوامل البيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل، الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين (إلى الريف أو المدينة) لها أثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، وكل ذلك يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على اندماج الموظف وتكامله مع وظيفته، وفيما يلي توضيح لتأثير العوامل السابقة على الرضى الوظيفي:

(عطش، 2012، ص26)

-أظهرت بعض الدراسات مثل عادل سلامة أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين السن وبين درجة الرضى الوظيفي، إذ أنه كلما زادت درجة رضائه عن العمل، تمسك به واستقر فيه.

-مستوى التعليم له تأثير على رضا الفرد فقد بينت بعض البحوث، أن العامل الأكثر تعلما يكون أقل رضا عن عمله من العامل الأقل تعلما، حيث تكون طموحات الأول مرتفعة عن الآخر الذي يكون في العادة قانعا بعمله رضيا به.

وبالنسبة للمستوى الإداري وجد من خلال الدراسات أن العاملين الذين يحتلون مناصب إدارية مرتفعة، يكون رضاهم الوظيفي أعلى من هؤلاء الذين هم أقل منهم في المستوى الإداري، أما من حيث المستوى الوظيفي فتشير الدراسات أنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للفرد، زاد رضاه الوظيفي نظرا لما تتضمنه الوظائف العليا من إشباع لمختلف حاجات الفرد، بينما في المستويات الدنيا تلعب الحاجات المادية دورا أكثر أهمية في تحديد الرضى الوظيفي. (سلامة، 1999، ص128)

فكلما كان العمل هو مركز حياة العامل أي أنه مهم جدا بالنسبة له من أجل معيشته وأسرته، كانت درجة الرضى لهذا العامل عن العمل أكثر من درجة رضا العامل الذي يعتبر مركز حياته في أشياء أخرى خارج العمل أي أن هذا العمل لا يعتبر مهما بالنسبة له.

- هناك عوامل مهنية ترتبط بالرضى الوظيفي، والعوامل الغالبة في هذه الناحية هي (الأجر - زملاء العمل - نوع العمل والترقي).

- أظهرت بعض الدراسات مثل عبد الرحمن عزيزو، وجود علاقة طردية قوية موجبة بين الراتب والرضى الوظيفي أي أنه كلما زاد الراتب زاد الرضى الوظيفي.

- كلما كانت العلاقة جيدة بين الرئيس والزملاء ارتفع مستوى الرضى للأفراد.

أخيرا يمكن للإدارة أن تلعب دورا مهما في تعديل هذه العوامل أو بعضها من أجل رفع درجة الرضى الوظيفي للعاملين. (غزيون، 2007، ص13)

7-العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي

إن الرضى يتكون من عدد غير محدد من الميول المفضلة، ولكن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة لرضا الأفراد، وهذه المجالات تسمى عناصر أو عوامل الرضى الوظيفي، وهذه العوامل هي محاولة لتقسيم مكونات الرضى الوظيفي في مجموعات يتوجب على الإدارة الناجحة دراستها لتتعرف على نوعية الرضى الوظيفي، وهذه الدراسة تتم عن طريق المقابلات والملاحظات وكذا الاستقصاءات، ومن ثم فإنه يوجد كل حسب وجهة نظره ، (لبصير، 2000، ص25)، لذا سوف نتطرق إلى بعض نماذج الرضى الوظيفي المتمثلة فيما يلي:

-نموذج **Durieux** للرضا الوظيفي (التاج، 2014، ص83)

يرى **Durieux** في هذا النموذج أن الرضى الوظيفي يتأثر بثلاث عوامل رئيسية تتوزع بدورها إلى عوامل فرعية:

(1) الوظيفة: ويقصد بها حدود السلطة والمسؤولية، بحيث تتأثر هي الأخرى بأربع متغيرات فرعية :

-التطور المهني: ويعني بها التكوين والتدريب، فتطوير المهارات وخبرات العمال هي التي تتيح فرص الترقية.

-فرص الترقية: ويعني بها غريزة التطلع نحو النمو والترقية في العمل أو الوظيفة، كما أكد Durieux أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضى الوظيفي هو توقعاتهم للترقية التي سوف يحصلون عليها مستقبلا، ذلك كون طموحات الفرد وتوقعاته تتماشى مع منصب العمل، إذ كلما كانت هناك آمال وطموحات للترقية لمستوى وظيفي أعلى كلما زادت درجة الرضى. (تسعيدت، 2012، ص10)

-الاستقلالية: سياسة المؤسسة، نمط الإشراف والتوجيه، فرص المبادرة الشخصية، الإبداع وحرية المناورة كلها تؤثر في مستوى الرضى.

-التوفيق بين العمل والحياة الخاصة: تؤثر عملية التوفيق بين العمل والحياة الخاصة إيجاباً أو سلباً على مستوى الرضى.

(2) المؤسسة : إن اللوائح التي تنظم العمل وتحدد المهام والمسؤوليات فضلاً عن الظروف المادية التي تحيط بالفرد وبيئة العمل تؤثر بشكل كبير على تغير أنماط السلوك وتفاوت درجات الرضى والأداء لديهم. (القيزي، 2012، ص31)

(3) المحيط: السياسة العامة للدولة وتدخلاتها تؤثر بالشكل الذي يتماشى مع هذه الظروف، وعلى هذا فصل Durieux تأثيرات المحيط إلى قسم يتعلق بموقع المؤسسة في المحيط وقسم بأوضاع القطاعات المحيطة بالمؤسسة كارتفاع معدلات الرسوم والضرائب، التضخم وارتفاع القدرة الشرائية وغير ذلك.

نموذج **Davis Keith** لقد حدد Davis ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي، تتصل

الثلاثة منها بالعمل مباشرة والثلاثة الأخرى تتصل بظروف أو جوانب العمل: 53(عادل، 2010، ص104)

- الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل :
- كفاية الإشراف المباشر، فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال، لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له تأثير كبير فيما يقومون به من أنشطة يومية.
- طبيعة العمل نفسه، فأغلب الأفراد يشعرون بالرضى عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه، ويكون هذا الرضى دافعا له في إتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.
- العلاقة مع الزملاء في العمل، فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لصداقة الآخرين والاتصال بهم.

-الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل :

-تحديد الأهداف في التنظيم، بحيث يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.

-تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وخاصة توزيع الأدوار.

-الحالة الصحية البدنية والذهنية، إذ أنه هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته.

-نموذج كلارك "Clark" للرضا الوظيفي:

طور هذا النموذج من قبل Clark سنة 2004 بعد دراسة وتحليل أقوال وسلوكيات 14000 موظف من 19 دولة مختلفة، لقد اكتشف كلارك أن الرضى الوظيفي تربطه علاقة قوية بالمردود المالي والعوائد المادية التي يحصل عليها الفرد مقابل انجازه لعمله (ايمان، 2012، ص88)

الأساليب المعتمدة لزيادة الرضى الوظيفي:

يعتبر الرضى الوظيفي مهم للغاية سواء بالنسبة للعامل والإدارة، وذلك نظرا لعلاقته بالأداء، الغياب، ترك العمل، لذلك أقدمت المؤسسات على تطوير عدة برامج لزيادة الرضى الوظيفي، وتعتمد هذه البرامج على عدة أساليب، بعضها يدخل تغييرا في بناء العمل وأنظمتها، أما البعض الآخر فيعتمد على تغيير التعويض والمكافآت، وهناك مؤسسات أخرى تميل إلى الاعتماد على الفوائد الجانبية، ومن بين هذه الأساليب والبرامج ما يلي: (الشرايدة، 2008، ص67)

1-أساليب تغيير بناء (مكونات) الوظيفة:

تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضى الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة:

-أسلوب دوران العمل:

ويتضمن انتقال الفرد من عمل متخصص إلى عمل آخر، ومن فوائده تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة، وتخفيض معدل الملل والرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتميز بالتكرار الشديد. (كيبيلر، 2003، ص41)

-أسلوب زيادة واجبات الوظيفة:

يسمح هذا الأسلوب للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عما يؤدونه من واجبات، وذلك بغية مضاعفة احساسهم بأهميتهم للمؤسسة كأن يكلف مثلا أحد العاملين في فندق كبير بصيانة عدد آخر من الغرف بالإضافة إلى ما يقوم به فعلا إلى أن تشمل واجباته صيانة طابق كامل، وهي تعتبر مسألة جد حساسة فربما ينظر الفرد إلى زيادة واجباته بطريقة سلبية، ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى

التأثير الإيجابي في الرضى الوظيفي بإعطاء العاملين إحساسا أكبر بالإنجاز وتحسين مهاراتهم في العمل. (جلال، 1992، ص65)

-أسلوب إثراء الوظيفة:

ينطوي هذا الأسلوب على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة والسماح للعاملين بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها، فعلى سبيل المثال يتم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين وتكلف كل فريق بعدد معين من الواجبات التي كانت في السابق منوطة بالمشرفين، مثل طلب الأجزاء التي يقومون بتجميعها وتقرير مستويات الإنتاج وتنظيم أسلوب لفحص جودة الإنتاج، وتقدير الأداء الخاص بهم أو تقييمه، فعلى الرغم من تشابه إثراء الوظيفة وزيادة الواجبات فالفرق الأساسي يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل. (رضوان، 2013، ص126)

2-أسلوب تغيير مكونات الراتب:

هناك من يشير إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون في غالب الأحيان البقاء في المؤسسات التي يعملون بها ولا يبحثون عن أعمال في مؤسسات أخرى، وذلك على الرغم من أن العلاقة بين الرواتب والرضى الوظيفي التي ليست دائما مباشرة وموجبة، وبهذا تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء، غير أن كثيرا من التغييرات تؤدي إلى رفع مستويات الرضى الوظيفي أيضا.

وتوجد عدة أنظمة للرواتب لا سيما منها: نظام رفع الرواتب على أساس الساعة، نظام رفع الرواتب على أساس الأداء المباشر..... الخ. (أمال، 2001، ص22)

3-برنامج المنفعة الإضافية(الميزات) :

بدأت المؤسسات في السنوات الأخيرة بتطوير عدة برامج المنفعة الإضافية المصممة خصيصا لزيادة الرضى الوظيفي، وأصبحت هذه البرامج تمثل حوالي 28% من

الأجور التي تدفعها المؤسسة للفرد، وتتضمن هذه البرامج إجراءات معينة مثل: المرونة في ساعات العمل، توفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون، وبرنامج التقاعد، ومشاركة الأرباح وبرامج خاصة للتطوير المهني وكذا الاهتمام بالصحة العامة والعناية بأطفال العاملين، ويفيد البرنامج في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين على توفير عناية مناسبة لأطفالهم. (حصة، 2010، ص 197)

8- طرق قياس الرضى الوظيفي

تزداد أهمية الرضى الوظيفي كلما زاد الاهتمام بالرضى الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، وارتفعت الكفاءة التنظيمية في المؤسسة، ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في طرق قياس الرضى الوظيفي كما يلي:

1.8- طريقة تحليل ظواهر الرضى:

وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضى الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضى الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضى الوظيفي، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات. (كنعان، 2005، ص 69)

2.8- طريقة هرز بيرغ (طريقة القصة):

تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم

الرضى ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضى أو الاستياء وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجاباً أو سلباً، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضى الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضى وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة. (رشيد، 2008، ص11)

3.8- طريقة الاستقصاءات:

تعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتويات وتصميم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل نموذج فروم، أو نموذج التوقعات، وكذلك نموذج بورتر الذي يستهدف رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: -الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات. (تيسير، 200، ص22) ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة.

4.8- طريقة الحالات الحرجة:

تعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أف يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من أجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته. (منيرة، 2015، ص32)

5.8- طريقة المقابلة الشخصية:

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي العناصر ينظر إليها برضا اقل.

ويلاحظ أن لكل طريقة من طرق قياس الرضى الوظيفي مزايا وعيوب وعلى الباحث

أن يفاضل بين هذه الطرق من حيث:

أ- وملاءمتها لمجتمع البحث ومفردات العينة التي يود اختيارها.

ب- التسهيلات والإمكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة.

ج- درجة الدقة التي يتوخاها لنتائجها، وطبيعة المؤثرات التي يسعى للوصول إليها هل

هي مؤثرات كمية أو نوعية؟

د- نقاط القوة والضعف التي تنطوي عليها كل طريقة. (عطش، 2012، ص64)

خلاصة:

بالرغم من تناول تعريف الرضى الوظيفي من عدة اتجاهات إلا أنها أجمعت على أنه حالة شعورية يحس الفرد من خلال مهنته بكيانه وشخصيته وذاته باعتبار العمل أهم جزء في حياة الفرد ومع مرور الوقت يكون مجموعة من المعارف والخبرات حول عمله، وبناءا عليه يقوم بإشباع حاجاته النفسية بالإضافة إلى أنه اختلفت النظريات التي تناولت الرضى الوظيفي ومن أبرزها نظرية ما سلو، نظرية العاملين، نظرية التوقع، نظرية الإنجاز، نظرية نموذج مظهر الرضى كما أنه توجد عدة عوامل تتحكم بالرضى الوظيفي وترفع مستواهم.

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. نبذة عن المؤسسة
 2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة
 3. منهج الدراسة
 4. حدود الدراسة
 5. مجتمع الدراسة
 6. عينة الدراسة
 7. أدوات جمع البيانات
 8. الأساليب الإحصائية المستعملة
- خلاصة الفصل

تمهيد

بعد التعرض إلى الجانب النظري الذي يعد بمثابة القاعدة الأساسية لبناء دراسة علمية قيمة، والمنبع الأساسي لمعرفة الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة، سنتعرض إلى الجانب الميداني الذي يعد من أهم خطوات البحث العلمي، والذي يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية، وهذا من خلال تحويل نتائجها من كيفية إلى إحصاءات كمية وأرقام حسابية، فهو الذي يثبت أو ينفي صحة تلك الحقائق.

يتضمن هذا الفصل وصفا للطرق والإجراءات التي أتبع في هذه الدراسة بما في ذلك منهج الدراسة، مجتمعها، أدواتها، عينتها، الخطوات التي أتبع للتأكد من صدق الأداة، وثباتها وكذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة لإستخراج نتائج الدراسة.

1. نبذة عن المؤسسات و مراكز التكوين المهني الأغواط :

مؤسسات ومراكز التكوين المهني هي مؤسسات تعليمية تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات والتدريب اللازمين للعمل في مجموعة متنوعة من المهن والصناعات. تُعرف أيضاً بمدارس مهنية أو مؤسسات تعليم تقني ومهني.

هنا بعض السمات والأهداف الرئيسية لمؤسسات التكوين المهني:

تزويد المهارات العملية: تهدف هذه المؤسسات إلى تزويد الطلاب بالمهارات والمعرفة اللازمة للعمل في مجموعة متنوعة من المهن. يتعلم الطلاب كيفية القيام بمهام محددة وتطبيق المفاهيم النظرية في العمل العملي.

التوجيه المهني: تساعد مؤسسات التكوين المهني الطلاب في اختيار مسارات مهنية مناسبة لهم وتقديم مشورة حول فرص العمل واحتياجات الصناعة.

توفير شهادات معترف بها: غالباً ما تتيح هذه المؤسسات للطلاب فرصة الحصول على شهادات أو شهادات تقنية معترف بها تزيد من فرصهم في العثور على وظائف أو العمل حرّاً.

تدريب عملي: تقدم مؤسسات التكوين المهني تدريباً عملياً يتضمن ورش العمل والتمارين العملية لضمان أن الطلاب يكتسبون الخبرة اللازمة قبل دخول سوق العمل.

تلبية احتياجات السوق: تعمل هذه المؤسسات على تطوير برامج تدريبية استناداً إلى احتياجات سوق العمل المحلي والوطني. تتعاون أحياناً مع الشركات والصناعات لضمان توافق المهارات المدرسة مع متطلبات الصناعة.

تعزيز التنمية المهنية: بالإضافة إلى تأهيل الطلاب لسوق العمل، توفر مؤسسات التكوين المهني أيضاً فرصاً للتعليم المستمر وتطوير المهارات للعاملين بالفعل في المهن المختلفة

2. نشاط ومهام المؤسسات و مراكز التكوين المهني الأغواط:

مراكز التكوين المهني تقدم مجموعة متنوعة من الأنشطة والمهام التي تهدف إلى تطوير مهارات ومعرفة الطلاب في مجالات مهنية محددة. هذه بعض النشاطات والمهام الشائعة التي تقوم بها مراكز التكوين المهني:

تدريب مهني: تقديم دورات تدريبية تركز على تطوير المهارات الفنية والعملية المطلوبة في مجالات مثل البناء، الصناعة، التمريض، والسياحة.

تقديم برامج تعليمية: توفير دروس ودروس نظرية تساعد الطلاب على فهم المفاهيم الأساسية في مجالاتهم المهنية.

مشاريع عملية: تنظيم مشاريع وأنشطة عملية يتعلم فيها الطلاب كيفية تطبيق المهارات التي اكتسبوها في الفصول الدراسية على أرض الواقع.

تقديم المشورة المهنية: تقديم استشارات حول اختيار المسار المهني والفرص المتاحة في سوق العمل.

إجراء امتحانات وتقييم: تقديم امتحانات لقياس تقدم الطلاب وضمان أنهم اكتسبوا المعرفة والمهارات اللازمة.

توفير فرص التدريب على الوظيفة: التعاون مع أصحاب العمل لتوفير فرص تدريبية عملية للطلاب.

تنظيم ورش العمل والمؤتمرات: تنظيم فعاليات تعليمية إضافية تساهم في توسيع معرفة الطلاب وتعريفهم بأحدث التطورات في مجالاتهم.

التدريب على مهارات البحث عن عمل: تعليم الطلاب كيفية كتابة سير ذاتية، وإجراء مقابلات عمل، والبحث عن فرص عمل.

العمليات الإدارية: إدارة الأمور الإدارية واللوجستية داخل المركز التكويني.

تقييم ومتابعة: تقييم أداء الطلاب وتتبع تطورهم خلال فترة التدريب وتقديم.

3. منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي وذلك لأنه الأنسب لهذه الدراسة، والذي يعتمد على الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كما وكيفا من خلال إعطاء وصف رقمي يوضح مقدار وجود الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى وتحليلها وتفسيرها.

ويمكن تعريف المنهج الوصفي المنهج الذي يعني بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بطبيعة جماعة من الناس أو وضعهم أو عدد من الأشياء أو لقطاعات من الظروف أو سلسلة من الأحداث أو منظومة فكرية أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا أو الموضوعات التي يمكن أن يرغب الباحث في دراستها

4. حدود الدراسة:

أ) الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2022/ 2023 وقسمت الدراسة إلى مرحلتين :

المرحلة الأولى: و هي ما تعرف بالقراءات الأولية والدراسات الاستطلاعية، امتدت هذه المرحلة من

أوائل شهر فيفري 2023إتم خلالها الاطلاع على الجانب النظري الذي تناول موضوع دراستنا، إضافة إلى الزيارات الاستطلاعية التي قمنا بها إلى ميدان الدراسة والذي تمثل في مركز التكوين المهني ليناني احمد 01. وتم إجراء مقابلة مع مدير المعهد بغرض الحصول على معلومات حول إستراتيجية التكوين المهني والتخصصات المفتوحة، وقد تمكنا خلال هذه الفترة من بناء إشكالية الدراسة وفرضياتها، إضافة إلى استخراج بعض المؤشرات التي استنتجناها من المقابلات الاولى التي اجرينها مع بعض المستشارين و المكونين افدتنا في جمع العديد من البيانات

المرحلة الثانية: هي مرحلة بناء الاستمارة، قسمت هذه المرحلة بدورها إلى مرحلتين:

•المرحلة الأولى: هي مرحلة الاستثمار الأولية والنزول بها إلى الميدان من أجل تجربتها امتدت من 10 الى 15 ماي 2023، تم خلالها بناء الاستثمار الأولية حيث احتوت على 40 عبارة ، قمنا بتعديل بعض العبارات وإلغاء السلبية منها بعد اكتشاف انه لا يخدم متغيرات الدراسة

•المرحلة الثانية: هي مرحلة النزول إلى الميدان امتدت من 21 الى 31 ماي 2023 تم من خلالها بناء الاستثمار النهائية التي احتوت على 32 سؤالاً .

(ب) الحدود المكانية:

أجريت الدراسة الميدانية على مجموعة من مراكز التكوين المهني و تركزت في مركز التكوين والتعليم المهنيين احمد ليناني 01 الأغواط؛ ويقع في الأغواط طريق غرداية سابقا، هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وهو من بين المؤسسات الجديدة التي تم إنشاؤها من طرف قطاع التكوين المهني والتمهين بولاية الأغواط الهدف منه هو استقطاب الممتهين والمتكويين في جميع أنماط التكوين المهني

(ج) الحدود الموضوعية: وتتمثل في:

*المتغير المستقل: هو الذي يؤدي في وضعيته إلى إحداث تغيير وذلك عن طريق التأثير في قيم متغيرات أخرى ذات صلة بها (بشير، 2019، صفحة 47).

ويتمثل المتغير المستقل في دراستنا هذه فيدور مستشار التوجيه.

*المتغير التابع: والذي تتوقف قيمته على مفعول تأثير قيم متغيرات أخرى. (بشير، 2019، صفحة 48)

ويتمثل المتغير التابع في دراستنا هذه في الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المهني 5.مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من مستشاري توجيه مهني في مراكز التكوين مهني بولاية الأغواط.

6. عينة الدراسة

هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل المجتمع الأصلي (عبيدات و اخرون، 1999، صفحة 84)

وفي دراستنا هذه قد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وهي مكونة من مستشارين من مراكز التكوين مهني بولاية الأغواط، تمثل عددهم في 10 مستشارين . ولقد تم تصميم استبيان وتوزيعه عبر الأنترنت (عبر البريد الإلكتروني، و منصات التواصل الاجتماعي) و عبر وسائل تقليدية (مقابلات) على أفراد العينة قصد الحصول على أعلى نسبة تمثيل ممكنة ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

جدول رقم (1): الإحصائيات المتعلقة بالاستبيان الإلكتروني

البيان	التكرار ر	النسبة %
عدد الاستثمارات الموزعة	10	100%
الإجابات المقبولة	10	100%
الإجابات الملغاة	00	00%

التعليق:

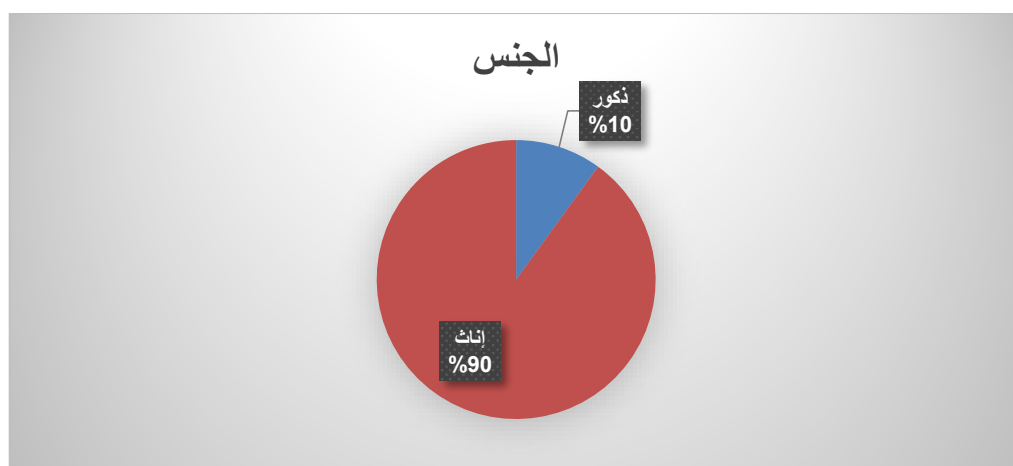
الملاحظ من خلال الجدول (1): أن عدد الاجابات المعبر عنها (10) إجابة والتي استخلص منها (10) إجابة صالحة للدراسة وهي ما تمثل نسبة 100% من إجمالي الاجابات أما عدد الإجابات الملغاة كان (00) .

1. الجنس: يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار ت	النسبة %
ذكور	01	10
إناث	09	90
المجموع	10	100

الشكل رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



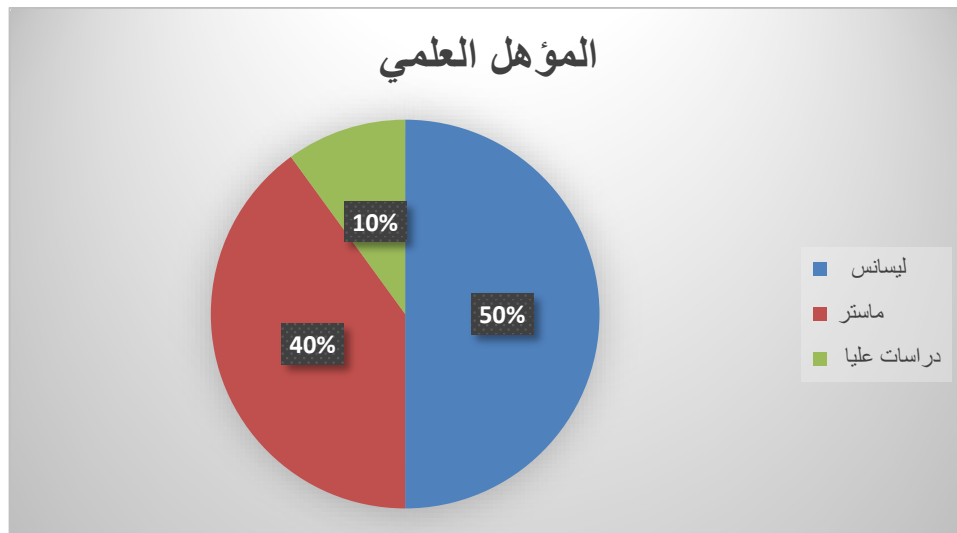
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم إناث (9) أفراد أي بنسبة 90 % أما نسبة الذكور كانت 10 % كان عددهم (1) فرد .

2. المؤهل العلمي: يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة %
ليسانس	5	50
ماستر	4	40
دراسات عليا	1	10
المجموع	10	100

الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



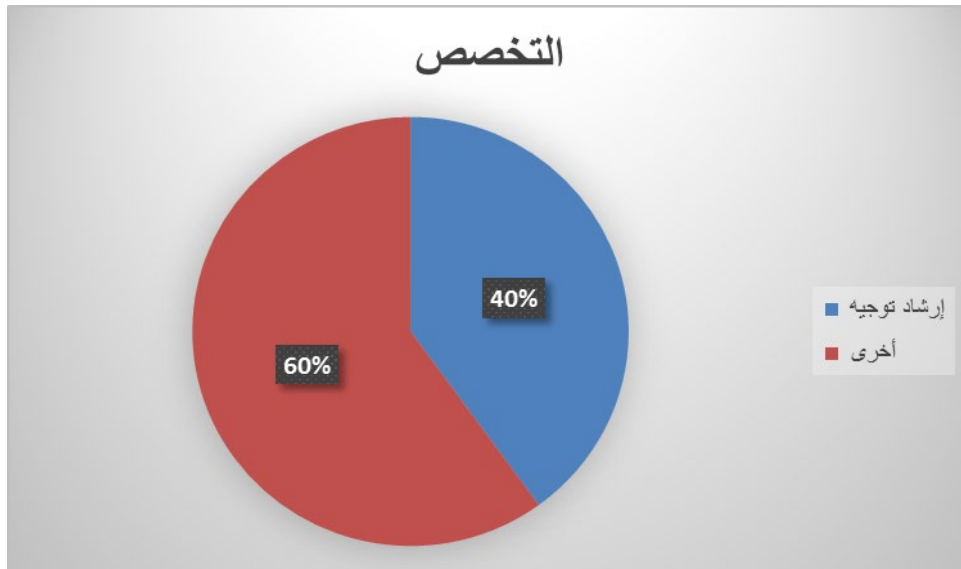
نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة لديهم شهادة ليسانس وكانت نسبتهم 50% ، يليها الذين لديهم شهادة ماستر بنسبة 40% ، ثم يليها الذين لديهم دراسات عليا بنسبة 10%.

3. التخصص: يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب التخصص

التخصص	التكرارات	النسبة %
إرشاد توجيه	04	40
أخرى	06	60
المجموع	10	100

الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



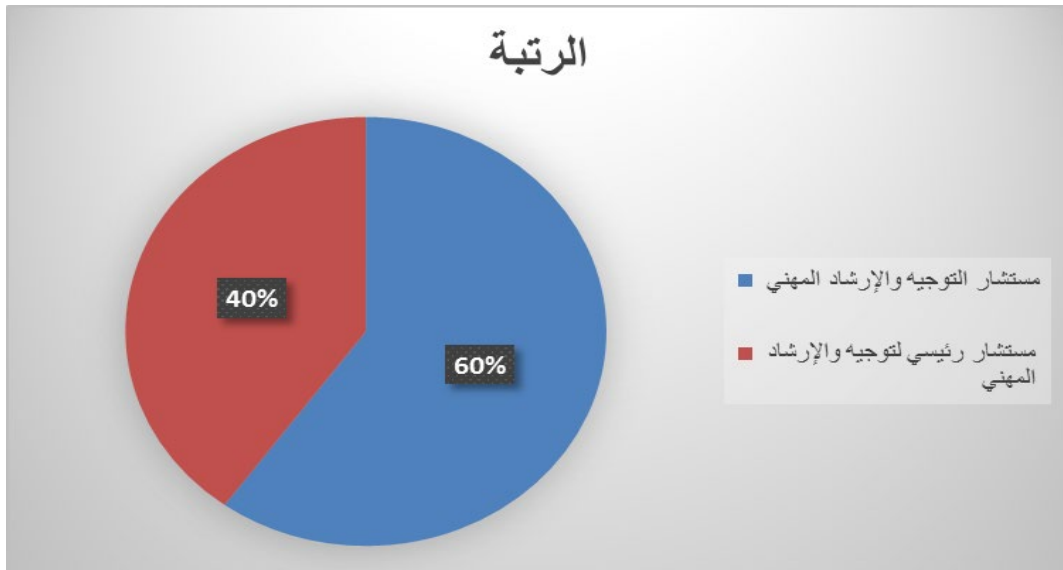
نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة لديهم تخصصات أخرى وكانت نسبتهم 60% ، يليها الذين لديهم تخصص إرشاد وتوجيه بنسبة 40% .

4. الرتبة : يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

الرتبة	التكرارات	النسبة %
مستشار التوجيه والإرشاد المهني	06	60
مستشار رئيسي لتوجيه والإرشاد المهني	04	40
المجموع	10	100

الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الرتبة



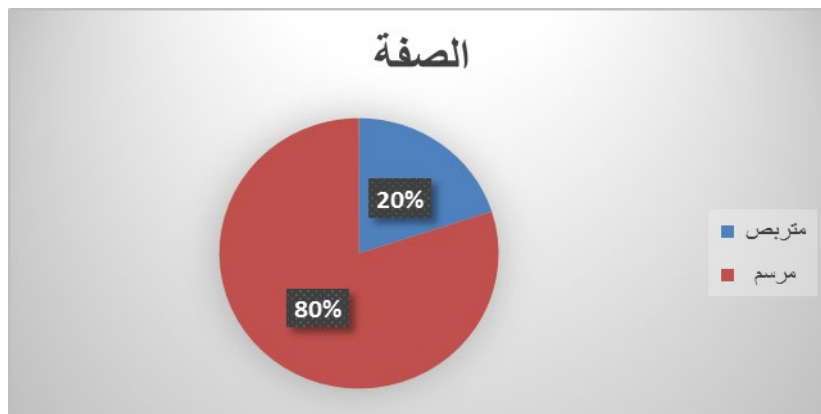
نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من رتبته مستشار التوجيه والإرشاد المهني وكانت نسبتهم 60% ، يليها الذين لديهم رتبة مستشار رئيسي لتوجيه والإرشاد المهني بنسبة 40% .

5. الصفة : يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الصفة

الصفة	التكرارات	النسبة %
متربص	02	20
مرسم	08	80
المجموع	10	100

الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الصفة

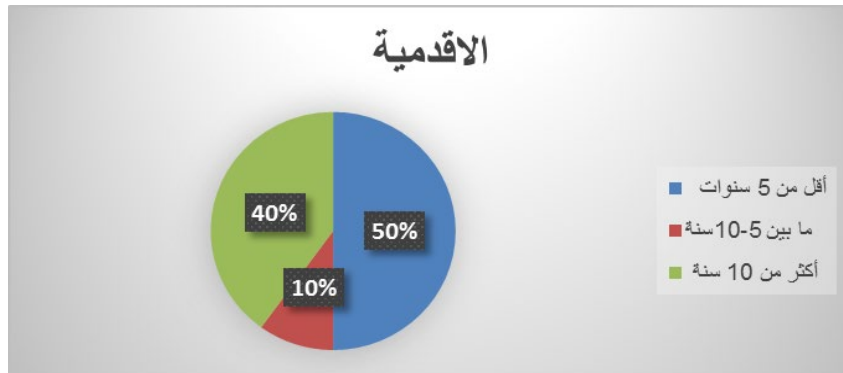


6. الأقدمية : يتوزع أفراد العينة الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة %
أقل من 5 سنوات	5	50
ما بين 5-10 سنة	1	10
أكثر من 10 سنة	4	40
المجموع	10	100

الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة أن 50 % من المستجوبين يملكون خبرة بين (أقل من 5 سنوات) هذا ما يعزز الثقة بإجابات العينة ، وبذلك أن غالبية العينة هم فئات عمرية لها خبرة طويلة وهذا ما يخدم هدف الدراسة . تليها الفئة التي لديها الخبرة (ما بين 5 إلى 10 سنة) بنسبة 10 % ، ثم تليها الفئة التي تمتلك خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 40%.

7. أدوات جمع البيانات

أ/ الإستمارة

إن أدوات جمع البيانات الميدانية مصنفة من الوسائل المرتبطة بالبحوث العلمية وهذا لأنها تسهم بقدر كبير في الاطلاع والتحليل المعمق للظواهر المدروسة إضافة إلى أن خصائص المجتمع المدروس تفرض على الباحث اختيار الأداة، هذه الوسائل لا يمكن للباحث الوصول إلى نتائج وحقائق، ومن بين هذه الأدوات الاستبيان وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة تعرض على عينة من الأفراد للحصول على المعلومات حول موضوع معين (إبراهيم، 2000، صفحة 165).

أو هو مجموعة من الأسئلة والجمل الخبرية التي يطلب من المفحوصين الإجابة عنها بالطريقة التي يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

- للحصول على استمارة أكثر دقة موثوقية ومنظمة في شكلها العلمي من حيث الوضوح البساطة، فقد مرت بمراحل :

تم الاستعانة في إعداد استمارة الاستبيان بمقياس الرضى الوظيفي للأستاذ الباحث بجامعة الملك سعود د. دخيل بن عبد الله الدخيل عبد الله، حيث تضمن 28 بنداً لمقياس الرضى الوظيفي المحدد، وبند واحد لمقياس الرضى الوظيفي المطلق كما هو موضح في الشكل التالي :

مقياس الرضى الوظيفي المحدد للباحث

يتوزع مقياس الرضى الوظيفي المحدد الآوجه

مدى الرضا عنها					خصائص الوظيفية	
٥	٤	٣	٢	١	ما مدى رضاك عن كل مما يلي في وظيفتك ؟	٢
					الراتب الأساسي (الصافي)	١
					العلاوات الدورية	٢
					البدايات ذات العلاقة بطبيعة العمل (إن وجدت)	٣
					الراتب الاجمالي وتطابقه مع إعدادك المهني وخبرتك	٤
					متطلبات الترقية في العمل (كيف تترقى لمستوى أعلى)	٥
					قواعد العمل ولوائحه (كيفية أداء العمل - الجزاءات والعقوبات)	٦
					نظام الاجازات في العمل (فصلية - سنوية - مرضية - اضطرارية)	٧
					مستلزمات العمل مع الأطفال (وسائل تعليمية : ألعاب - أوراق - ألوان - الخ)	٨
					أوضاع وظروف العمل (فصل - اثاث - إضاءة - تكييف - تهوية ...)	٩
					الخوافز المادية (مكافآت تشجيعية مادية في حالة الأداء الجيد مثلاً ...)	١٠
					الخوافز المعنوية (إعتراف وتقدير، دعم وتشجيع ...)	١١
					حجم المستويات المتوقعة لك في عملك بما يساعد على حسن أدائه.	١٢
					توقيت ساعات العمل (بدء الدوام ونهايته)	١٣
					المستوى التعليمي للأطفال الذين تشرّفن عليهم وأعمارهم	١٤
					حجم الفصل الذي تشرّفن عليه (عدد الأطفال فيه).	١٥
					علاقتك بمديرة الروضة التي تعملين لها.	١٦
					علاقتك بالزميلات في الروضة التي تعملين لها.	١٧
					علاقتك بالأطفال الذين تتعاملين معهم بالروضة	١٨
					المكانة الاجتماعية للمهنة التي تمارسينها	١٩
					تقدير المجتمع لمهنتك التي تمارسينها	٢٠
					تقدير المؤسسات التعليمية الأخرى لمهنتك	٢١
					طبيعة مهنتك وما تتطلبه من جهد ومثابرة أو جهد وحساس	٢٢
					مدى ما تتيجعه طبيعة وظيفتك من تجديد وإبتكار في أدائها.	٢٣
					مستوى مشاركة أطفال فصلك فيما تقدمين لهم من نشاط	٢٤
					مدى تعاون الأطفال فيما بينهم عند المشاركة بالنشطة الفصل	٢٥
					مدى وعي أولياء الأمور وتقديرهم لدور الروضة في تنشئة أطفالهم	٢٦
					العائد المعنوي الذي تحسبته من انجازك الوظيفي	٢٧

مقياس الرضى الوظيفي المطلق للباحث

يتم مقياس الرضا الوظيفي المطلق

مدى الرضا				
٥	٤	٣	٢	١

كيف تصفين رضاك العام عن وظيفتك

وهي احر مرحله في عمليه تصميم الاستمارة. بعد الاخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات الموجهة في المرحلة السابقة من ثم عرض التصميم النهائي وتوزيعه حيث تم:

أما فيما يخص الحصول على استرجاعها:

-الحصول عليها مباشرة من أفراد عينة الدراسة

تتضمن استمارة الاستبيان 40 سؤالا موزعة كما يلي:

الجزء الأول: يوضح المعلومات الديمغرافية عن أفراد المجتمع، وهي تحتوي على (الخبرة).

الجزء الثاني: تم تقسيم هذا الجزء تماشيا مع الموضوع إلى تضم في مجملها 39

سؤال

ب/ الخصائص السيكمترية : تتمثل في صدق وثبات الاستبيان

1/ الثبات :

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمنا (معادلة ألفا كرونباخ) cronbach's α (alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة قمنا باختيار عينة استطلاعية مكونة من (10) .

يكون معامل الثبات ضعيفا إذا كانت ألفا أقل من (60%)

يكون معامل الثبات مقبولا إذا كانت ألفا تقع بين (60%) و (70%)

يكون معامل الثبات جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و 80%)

يكون معامل الثبات ممتازا إذا كانت ألفا أكبر من (80%)

للتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، حيث كلما اقترب من الواحد وكان مرتفعا فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبيان وبالتالي صلاحيته وملائمة الأداة لأغراض الدراسة، والجدول رقم 01 يبين اختبار الثبات للمتغيرات.

الجدول رقم (08): اختبار الثبات

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات α كرونباخ
مامدى الرضى عن مما يلي من وظيفةك	23	0.734

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن معامل الثبات الاستبانة ككل بلغ (0.734)، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول (60%)، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة، وقد أكد (Malhotra, 2010) أن شرط ثبات أداة الدراسة يتحقق إذا كان معامل الثبات

ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60، ويمكن القول أن أداة الدراسة تتميز بالثبات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية .

كما يمكن اختبار الصدق مرة أخرى للتأكد من صدق الاستبيان باستخدام جذر معامل ألفا كرو نباخ وبالتالي فقيمة معامل الصدق تكون محصورة بين الصفر والواحد وكلما اقتربت من الواحد يكون الاستبيان يمتاز بالصدق، وفي هذه الحالة جذر ألفا كرو نباخ يساوي 0.856 وهو يقترب من الواحد، لذا يمكن القول أن الاستبيان يمتاز بالصدق

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة

ب/ **الصدق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه الفقرة.

قاعدة : إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى المعنوية 0.01 ، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستثمار

الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستثمار ككل

الرقم	الأسئلة (العبارات)	معامل الارتباط	Sig	النتيجة
01	ما مدى عن مما يلي من وظيفتك	0.778	0.000	الارتباط دال إحصائياً
02	الراتب أساسي(الصافي) راضي جيداً	0.878	0.000	الارتباط دال إحصائياً
03	العلاوات الدورية	0.832	0.000	الارتباط دال إحصائياً
04	ضوابط الترقية في العمل (كيف تترقى لمستوى أعلى	0.398	0.004	الارتباط دال إحصائياً
05	نظام الاجازات في العمل(فصلية، سنوية، مرضية	0.383	0.004	الارتباط دال إحصائياً

			اضطرابية)	
06	مستلزمات العمل مع متريصين (وسائل مهنية، أجهزة)	0.651	0.000	الارتباط دال إحصائيا
07	أوضاع وظروف العمل (فصول، إضاءة، تكييف، تهوية)	0.801	0.000	الارتباط دال إحصائيا
08	الحوافز المادية (مكافآت تشجيعية مادية)	0.706	0.000	الارتباط دال إحصائيا
09	الحوافز المعنوية (اعتراف، تقدير، دعم، تشجيع)	0.592	0.000	الارتباط دال إحصائيا
10	حجم المسؤولية الممنوحة لك في عملك مما يساعد على حسن الأداء	0.514	0.000	الارتباط دال إحصائيا
11	توقيت ساعات العمل (بدء الدوام ونهايته)	0.832	0.000	الارتباط دال إحصائيا
12	المستوى التعليمي للمتريصين الذين تشرف عليهم وأعمارهم	0.720	0.000	الارتباط دال إحصائيا
13	حجم الفصل الذي تشرف عليه (عدد المتريصين)	0.488	0.000	الارتباط دال إحصائيا
14	علاقتك بمدير المركز الذي تعمل فيه	0.541	0.000	الارتباط دال إحصائيا
15	علاقتك بالزملاء في المركز الذي تعمل فيه	0.813	0.000	الارتباط دال إحصائيا
16	علاقتك بالمتريصين في مكان العمل	0.640	0.000	الارتباط دال إحصائيا
17	المكانة الاجتماعية للمهنة التي تمارسها	0.651	0.000	الارتباط دال إحصائيا
18	تقدير المجتمع لمهنتك التي تمارسها	0.833	0.000	الارتباط دال إحصائيا
19	تقدير المؤسسات والمراكز الأخرى لمهنتك	0.841	0.000	الارتباط دال إحصائيا
20	طبيعة مهنتك وما تتطلبه من جهد ومثابرة أو تحد وحماس	0.785	0.000	الارتباط دال إحصائيا
21	مدى ما تنتجه طبيعة وظيفتك من تجديد وابتكار في ادائها	0.903	0.000	الارتباط دال إحصائيا
22	مستوى مشاركة متريصين فصلك فيما تقدمين لهم من نشاط	0.653	0.000	الارتباط دال إحصائيا
23	مدى تعاون المتريصين معك	0.840	0.000	الارتباط دال إحصائيا

يبين جدول أعلاه معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية والتي تراوحت بين (0.398 و 0.903) وهذا يعني أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 ، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه .

8. الأساليب الإحصائية المستعملة

تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات: حيث تم الاستفادة في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار خمسة وعشرون

25(STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES SPSS)

للتأكد من صدق الاستبيان وقدرته على تحقيق الهدف من ورائه ، استخدمنا معامل الارتباط الثبات.

تجميع وتبويب إجابات أفراد العينة في برنامج spss 25 يتيح جملة من الأساليب الإحصائية للمساعدة على تحليل الجيد والموضوع للمخرجات الاستبيان من هذه الأساليب نجد :

معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لقياس ثبات العبارات المتعلقة بالاستبانة

الاتساق الداخلي (معامل لارتباط بيرسون) : لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستبانة.

المتوسطات الحسابية : باعتبار أحد المقاييس النزعة المركزية ، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الانحراف المعياري : كمؤشر لقياس مدي الاتساق المتوفر بين إجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة.

اختبار T عينة واحدة معلمي One sample wilcoxon : تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة من أجل اختبار الفرضيات.

اختبار التباين ANOVA : أحادي الاتجاه يستخدم اختبار لمقارنة أكثر من مجموعتين مستقلتين بالبيانات الترتيبية.

اختبار (T) للعينات المستقلة (Independent sample T-Test) : يستخدم هذا الاختبار للعينات المرتبطة (المزدوجة) أي العينة التي يجري عليها اختبار ومن ثم يجري عليها نفس الاختبار بعد فترة معينة من قبل الباحث.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا بقدر الإمكان إسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني حيث تناولنا مراحل تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية وتوزيعها على عينة الدراسة من مستشاري التوجيه بمراكز التكوين مهني بولاية الأغواط، للحصول على إجابات الهدف منها معرفة الرضى لدى مستشاري التوجيه المهني.

عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل لتوضيح تحليل خصائص العينة حسب السمات الشخصية، وسنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في المتوسط الحسابي للتعرف على الاتجاه العام لآراء أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج (25spss) واختبار الفرضيات المطروحة .

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.1 نص التساؤل الأول: ما مستوى الرضى الوظيفي المطلق لدى مستشاري

التوجيه المهني؟

تم معالجة البيانات بحساب اختبار "ت" بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة واستخراج دلالتها الإحصائية فكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم : (10) يمثل قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة "ت" ودلالتها الإحصائية

T	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
- 4,811	0.001	0.05	3	1.80	0.7	9

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة في الأداة ككل أقل من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة (- 4,811) وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المتوسط الحسابي لعينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن مستويات الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني منخفضة، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط الحسابي لعينة الدراسة والمتوسط الحسابي الفرضي في الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني في جميع أبعاد الأداة .

بينت نتائج الجدول رقم: (12) أن مستوى الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني منخفضة، ويعني هذا أن المستشارين غير راضون إلى حد ما عن العمل ،

وربما يعزى ذلك إلى أن إدارة العمل غير موفرة للمستشارين بعض المزايا كالعلاوات والترقيات والاجازات والحوافز، ويرجع انخفاض مستوى الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه إلى شعورهم عدم بالسعادة والنجاح نتيجة تقدير الإدارة والعمال والأصدقاء لعملهم. ولقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة عبد اللطيف (1997) حيث أظهرت نتائجها إلى انخفاض في مستوى الرضى المطلق عن المطلق لدى أساتذة المدرسة الابتدائية ، ولقد اتفقت نتيجة الدراسة أيضا مع نتائج دراسة شقورة (2012) حيث أشارت نتائجها أن مستوى الرضى عن الحياة العملية لدى موظفي المستشفيات الفلسطينية جاء بمستوى منخفض .

ولقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة العمرات والرفوع (2014) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة أن مستوى الرضى المطلق لدى أساتذة التعليم الثانوي جاءت مرتفعة .

2.1 نص التساؤل الثاني : ما مستوى الرضى الوظيفي المحدد لدى مستشاري

التوجيه المهني ؟

تم معالجة البيانات بحساب اختبار "ت" بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة واستخراج دلالتها الإحصائية فكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) : يمثل قيم المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي للعينة وقيمة "ت" ودلالاتها الإحصائية

T	مستوى المعنوية Sig	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
-	0.000	0.5	72	50.70	10.12	9
6,654						

يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة في الأداة ككل أقل من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-6,654) وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المتوسط الحسابي

لعينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن مستويات الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني منخفضة ، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المتوسط الحسابي لعينة الدراسة والمتوسط الحسابي الفرضي في الرضى المطلق لدى مستشاري التوجيه المهني في جميع أبعاد الأداة .

وبترتيب درجات أفراد الدراسة تبعا لتقييمهم لكل وجه من أوجه الرضى مقدرا بمعدل قيمة استجاباتهم على كل بند من بنود مقياس الرضى محدد الأوجه:

الجدول رقم (12) نلاحظ ما يلي:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
1,174	2,60	ما مدى عن مما يلي من وظيفتك
1,633	2,00	الراتب أساسي(الصافي) راضي جيدا
1,414	2,00	العلاوات الدورية
1,265	2,60	ضوابط الترقية في العمل (كيف تترقى لمستوى أعلى
1,101	1,90	نظام الاجازات في العمل (فصلية، سنوية، مرضية اضطرارية)
1,370	2,90	مستلزمات العمل مع متربين (وسائل مهنية، أجهزة)
,994	2,10	أوضاع وظروف العمل (فصول، إضاءة، تكييف، تهوية)
1,430	2,60	الحوافز المادية (مكافآت تشجيعية مادية)
1,075	2,40	الحوافز المعنوية (اعتراف، تقدير، دعم، تشجيع)

966,	2,40	حجم المسؤولية الممنوحة لك في عملك مما يساعد على حسن الأداء
1,509	2,50	توقيت ساعات العمل (بدء الدوام ونهايته)
994,	2,90	المستوى التعليمي للمتربين الذين تشرف عليهم واعمارهم
823,	2,30	حجم الفصل الذي تشرف عليه (عدد المتربين)
483,	1,30	علاقتك بمدير المركز الذي تعمل فيه
1,054	2,00	علاقتك بالزملاء في المركز الذي تعمل فيه
699,	1,40	علاقتك بالمتربين في مكان العمل
1,398	1,80	المكانة الاجتماعية للمهنة التي تمارسها
699,	1,40	تقدير المجتمع لمهنتك التي تمارسها
422,	1,20	تقدير المؤسسات والمراكز الأخرى لمهنتك
949,	1,70	طبيعة مهنتك وما تتطلبه من جهد ومثابرة او تحد وحماس
483,	1,70	مدى ما تتيحه طبيعة وظيفتك من تجديد وابتكار في ادائها
966,	2,60	مدي ما تتيحه طبيعة وظيفتك من تجديد وابتكار في ادائها
843,	2,60	مستوى مشاركة متربين فصلك فيما تقدمين لهم من نشاط

1,174	2,60	مدى تعاون المتربصين معك
-------	------	-------------------------

ان أفراد الدراسة كان رضاهم متوسط عن (نظام ظروف العمل ، المستوى التعليمي للمتربصين، الحوافز المادية ، ضوابط الترقية ، العلاقة بالزملاء) حيث حققت الاستجابة على هذه البنود أعلى معدل من بين قيم الاستجابات المعطاة لهذا المقياس. بمتوسط مقداره (2.50) وانحراف معياري (1.30).

إن أفراد الدراسة كان مستوى رضاهم منخفض عن بقية العوامل حيث حققت الاستجابة على هذه البنود معدل من بين قيم الاستجابات المعطاة لهذا المقياس. بمتوسط مقداره (1.50) وانحراف معياري (0.70).

تتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة عن الرضى الوظيفي لموظفين في قطاعات وظيفية متنوعة. حيث انتهت دراسة (عريس، 2017)، إلى أن الموظفين كانوا أكثر رضا عن العناصر الوظيفية المتعلقة بظروف العمل وبزملائهم؛ وأقل رضا عن العناصر المتعلقة بالإدارة والسياسات التنظيمية التي يعملون وفقا لها. كما انتهت هذه الدراسات وغيرها مما تم في اوساط تعليمية (ناجي والمحبوب؛ 1993) الى معدلات للرضا عن هذه الأوجه مجتمعه شبيه بالمستوى الذي انتهت اليه الدراسة الحالية. والاتساق بين نتائج هذه الدراسات يوحي

بوجود اتجاهات متشابهة عند الموظفين نحو المظاهر المتعددة لوظائفهم. وهذا التشابه يبدو معقولا ما داموا يخضعون لنظم عمل وقواعد تنظيم مقاربة، تحت ظروف بيئية متشابهة.

3.1 نص التساؤل الثالث : هل توجد علاقة بين الرضى الوظيفي المطلق و

الرضى الوظيفي المحدد ؟

الجدول رقم (13) يوضح معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الرضى الوظيفي

المطلق و الرضى الوظيفي المحدد.

الرضى الوظيفي المحدد		المتغيرات
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.01	0.99**	الرضى الوظيفي المطلق

يتضح من خلال الجدول رقم () أن معامل الارتباط بيرسون قدر ب (0.99) عند مستوى

دلالة مقدر ب (0.001) مما يعني وجود علاقة ارتباطيه بين الرضى الوظيفي المطلق

والرضى الوظيفي المحدد.

لقد أظهرت نتائج التحليل أن العلاقة بين مظهري الرضى : الرضى متعدد الأوجه والرضى

المطلق علاقة إيجابية وثيقة، فالارتباط بينهما عال بلغ قدره (0.99) عند مستوى دلالة (0.0).

01) وفي هذا المستوى من الارتباط بين مقياسي الرضى الوظيفي مظهرية ما يشير الى

صدقهما المتبادل. ونتائج دراسات سابقة خلصت الى وجود ارتباط بينهما في المستوى.

اعتبر دليل صدقهما المتبادل.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الدوسري(2020) التي خلصت إلى وجود علاقة بين بين

الرضى الوظيفي المطلق والرضى الوظيفي المحدد .

خلاصة الفصل:

تم خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالكشف عن الرضى الوظيفي المطلق والمحدد لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني وقد اقتصرَت الدراسة على استبيان، وبعد تفريغ استبيانات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية، تم الإجابة على تساؤلات الدراسة، حيث تم التوصل إلى أن مجموعة من النتائج سنعرضها في خاتمة الدراسة.

خاتمة

خاتمة :

يعد دور الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المهني من المواضيع التي شغلت الباحثين في مراكز التكوين المهني وذلك لما له أثر كبير وأهمية بالغة في مساعدة الطلاب على التكيف وحل مشكلاتهم الدراسية ومرافقتهم وتحقيق التوازن النفسي والمعرفي والتربوي لهم ومعرفة ميولهم وقدراتهم وطموحاتهم المستقبلية لتمكن من توجيههم بشكل صحيح بالإضافة إلى مساعدتهم على التخطيط لمشروع حياتهم المهني حسب ما يتلاءم مع استعداداتهم والعمل على تنمية مهارات اتخاذ قراراتهم المهني المستقبلي، وهذا ما دفع الطالب والطالبة للبحث في موضوع الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المهني والكشف عن الفروق في الرضى الوظيفي وفقا لمتغير الجنس ووفقا لمتغير التخصص والخبرة المهنية ومن خلاله توصل الطالب والطالبة إلى النتائج التالية:

قد بينت النتائج ان مستوى متوسط الرضى الوظيفي بنوعيه المطلق والمحدد لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني منخفض ، وان هناك علاقة ارتباطية بين الرضى الوظيفي المطلق والمحدد باعتبار أن العوامل المحددة للرضا المحدد (الجزئي) تساهم ارتفاع أو انخفاض في مستوى الرضى المطلق .

وفي الأخير نرجوا أن تساهم هذه الدراسة، ولو بقليل في إثراء معلومات الطالب والطالبة، وما يتعلق بموضوع الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المهني، وأن تكون هناك دراسات أخرى تتطرق لهذا الموضوع من جوانب أخرى.

اقتراحات:

بعد مناقشة النتائج في ضوء الجانبين النظري والتطبيقي وانطلاقاً من النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:

1- لابد أن يكون الرضى الوظيفي من بين المواضيع الذي يحظى باهتمام من طرف الباحثين.

2- محاولة الوقوف على العوامل والعناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق حالات عدم الرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المهني.

3- يجب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل مراكز التكوين المهني وذلك من أجل خلق مناخ يسوده التعاون والتفاهم مما يساهم في رفع الأداء.

4- توفير مناخ ملائم يرتاح فيه مستشاري التوجيه والارشاد المهني وبالتالي تزداد درجة رضاه عن عمله ويزداد أداؤه.

5- أن تهتم وزارة التكوين المهني باتخاذ جملة من الإجراءات الصائبة لتحقيق الرضى الوظيفي داخل مراكز التكوين المهني.

6- ملحوظة في مستوى الرضا الوظيفي بين مستشاري التوجيه المهني في مختلف الفئات العمرية. فمثلاً، يبدو أن مستشاري التوجيه الشبان يظهرون مستوى أعلى من الرضا بسبب قدرتهم على التكيف مع تكنولوجيا المعلومات بسرعة.

7- تظهر النتائج أيضاً أن الجنس يمكن أن يلعب دوراً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، حيث يبدو أن المستشارين الذكور يعبرون عن مستوى أعلى من الرضا في بعض الجوانب المهنية بينما تظهر الإناث رضى أعلى في جوانب أخرى.

8-تشير النتائج أيضاً إلى أن الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المهني يمكن أن يتأثر بشكل كبير بمستوى التعليم والتدريب الأكاديمي، حيث يظهر أن مستشارين لديهم مؤهلات أعلى قد يعبرون عن رضا أكبر تجاه فرص الترقية والتطوير المهني.

نتائج حول الرضا الوظيفي المطلق:

تظهر النتائج أن الرضا الوظيفي المطلق لمستشاري التوجيه المهني يكون عادة أعلى من الرضا المحدد. يمكن أن يكون ذلك بسبب شغفهم بمساعدة الآخرين في اتخاذ قرارات مهنية وتحقيق أهدافهم.

يشير البحث إلى أن الخبرة المهنية تلعب دوراً كبيراً في تحديد الرضا الوظيفي المطلق، حيث يكون لدى مستشاري التوجيه المهني ذوي الخبرة الطويلة عادة رؤية أعمق وأكثر إشباعاً من عملهم.

قد تظهر النتائج أيضاً أن العوامل الشخصية مثل القيم والمبادئ والرغبات المهنية تلعب دوراً كبيراً في تحديد الرضا الوظيفي المطلق، حيث يمكن أن يشعر المستشارون بالارتياح الشخصي عند مزامنة عملهم مع قيمهم الشخصية

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع

الكتب

- إبراهيم قشقوش، طلعت منصور (1979): دراسات في علم النفس الدفاعي دافعية الانجاز وقياسها، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
- اندرودي سيزلاي، مارك جي ولاس (1991) السلوك التنظيمي، الرياض.
- بوقرة مختار (2018) الاحتراق النفسي والرضى الوظيفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- رشدي، عثمان فريد (2010) الإرشاد والتوجيه المهني بين النظرية والتطبيق، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سالم محمد السالم (1997) الرضى الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية، الرياض.
- سعد جلال (1992) التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ط 2، دار الفكر العربي، مصر.
- سيد محمود الطواب (1988) أثر تفاعل مستوى دافعية الانجاز والذكاء والجنس على التحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة، مركز البحوث والتطوير والخدمات التربوية والنفسية، الإمارات.
- الشرايدة تيسير سالم، (بدون سنة)، الرضى الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1 دار النشر والتوزيع.
- الشمري عواد سالم (2009) الرضى الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الرضى الوظيفي، جامعة جدة.
- شيخة حنان (2015) تسيير الحياة المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي.
- محمد محمود بني يونس (2007) سيكولوجية الدافعية والانفعالات، دار المسيرة، عمان، الأردن.

- محمود، احمد فخرو، عبد الرحمن حصة وآخرون (2010) القياس النفسي والتربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمود النمرسي جيهان (2009) سيكولوجية طفل الروضة، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية.
- محمود فتحي عكاشة (1999) علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية.
- عبد الحفيظ مقدم، الاحصاء والقياس النفسي والتربوي مع النماذج من المقاييس الاختبارات ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1993.
- نواف كنعان، (2005) القيادة الادارية، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- مسعود بورغيدة محمد، (2007-2008) الرضى الوظيفي، لأساتذة التربية البدنية والرياضة وعلاقتهم بالأداء، رسالة دكتوراه، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- كيبيلر كاي ترجمة العمري، خالد. تحقيق الرضى الوظيفي، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2003.
- الشرايدة، سالم تيسير، (2008) الرضى الوظيفي، أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- رجب فايزة، (2011) الرضى الوظيفي للعاملين، ط1، دار وفاء للطباعة والنشر.
- سالم الشرايدة تيسير، (2008) الرضى الوظيفي أطر نظريته وتطبيقاته العلمية، دط، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان.
- فايز محمد رجب بهنسي (2011) الرضى الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر.
- سالم تسيير الشرايدة (2008) الرضى الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- نداء محمد الصوص (2008) السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، طبعة الأولى، بدون بلد.
- الشمري عواد سالم (2009) الرضى الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الرضى الوظيفي، جامعة جدة.
- الشريدة تيسير سالم، (بدون سنة)، الرضى الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1 دار النشر والتوزيع.
- سالم محمد السالم (1997) الرضى الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية، الرياض. الرسائل الجامعية
- محمد فالح صالح، (2001) العلاقة بين متغيرات الرضى الوظيفي ومتغيرات الاداء، رسالة دكتوراه، جامعة السودان، السودان.
- طويل كريمة، (2008) الدافعية والرضى الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- نور الدين شنوفي، (2005) تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.
- البلادي صالح بن مطير (2011) الرضى الوظيفي لمديري المدارس المتوسط، رسالة ماجستير، جامعة القرى.
- أسماء خويلد (2005) الدافعية للإنجاز في ظل التوجيه المدرسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- بن فالح الدوسري مبارك (2010) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضى الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير، مدينة المنورة.
- خليل على خليل أبو جراد (2015) الانتماء والرضى الوظيفي وعلاقتها بدافعية للإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس من كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

- عارف بن ماطل الجريز (2007) التحفيز ودوره في تحقيق الرضى الوظيفي لدى العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف.
- العبودي فاتح (2008)2008الضغط النفسي وعلاقته بالرضى الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- باجة حميد (2014) دور التحفيز في تحقيق الرضى الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة نزوى، السعودية.
- أحمد بن سعيد (2012) أطروحة ماجستير الرضى الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية، جامعة نزوى.
- اهناني نجاح (2017) علاقة بيئة العمل بالرضى الوظيفي للعمال، مذكرة ماستر، جامعة الوادي.
- بن موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم (2017) الرضى الوظيفي وأثره على أداء المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة العمومية، شهادة ماستر، جامعة الجلفة.
- بوراس نرجس (2015) علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضى الوظيفي، شهادة ماستر، جامعة الوادي.
- بوعزاز تسعديت (2012) الرضى المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، مذكرة منشورة لنيل شهادة ماستر، البويرة.
- تماسيني منيرة (2015) علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي، شهادة ماستر، جامعة الوادي.
- جلابي حميدة (2019) الرضى الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة الوادي.
- عائشة أبيب (2014) الرضى الوظيفي لدى العامل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تلمسان.

-سهام بلخير وحنان عطش، (2012) أثر الرضى الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

-سهام بلخير وحنان عطش، (2012) أثر الرضى الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

المقالات العلمية

-أبو سمرة محمود احمد (2007) الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة، عدد1، جامعة القدس المفتوحة.

-الجيار عادل، بن صالح عمر (2001) الرضى الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من وكيلات أقسام ومديرات الإدارة، مجلة الأدب والعلوم الإنسانية، العدد 1، دار حراء للنشر.

-حامد بدر (1983) الرضى الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، العدد3، جامعة الكويت.
-محمد رضوان (2013) الرضى الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية.

-عبد الفتاح بوخمخ وشريف عمارة، (2011) قياس الرضى الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري، الميلية، جامعة منتوري، مجلة الاقتصاد والمجتمع.

-أمال مصطفى الحمامسي، المناخ التنظيمي وأثره على الرضى الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، العدد 1، القاهرة، 1993.

-عبد الفتاح بوخمخ وشريف عمارة، (2011) قياس الرضى الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري، الميلية، جامعة منتوري، مجلة الاقتصاد والمجتمع.

- دريوش راضية، نزيـم صرداوي (2017) الفروق في مستوى الرضى الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد4.
- محمد رضوان (2013) الرضى الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية، العدد 5.

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 01 : الإستهتبان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الشؤون وتعليم المهنيين

استبان خاص لدراسة ميدانية لمستشاري توجيه مهني لدى مراكز التكوين وتعليم المهنيين بولاية الأغواط

السيدات والسادة مستشاري التوجيه المهني

نتقدم اليكم بهذا الاستبان قصد التعرف بشكل عام على ممارستكم الميدانية والوقوف على ظروف انجازكم لمختلف نشاطاتكم في إطار مرافقتكم ومتابعتكم البيداغوجية للمترشحين لذا نرجو منكم بكل صدق و موضوعية، اجابة على هذا الاستبان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لرأيك

تقبلوا منا كل تقدير وشكر لحسن تعاونكم معنا

مركز التكوين وتعليم المهنيين الولاية / البلدية :

البيانات الشخصية

- ❖ الجنس : ذكور (.....) إناث (.....)
- ❖ المؤهل العلمي : ليسانس (....) ماستر (....) دراسات عليا (....)
- ❖ شهادة أخرى : التخصص :
- ❖ تاريخ أول تعيين لك في منلك موظفي التوجيه والإرشاد مهني / /

❖ المرتبة

- مستشار التوجيه والإرشاد المهني (.....)
- مستشار رئيسي توجيه و الإرشاد المهني (.....)
- ❖ الصفة : متربص (.....) مرمم (.....)
- ❖ الأقدمية : أقل من 5 سنوات (.....) ما بين 5 و 10 سنوات (.....) أكثر من 10 سنوات (.....)

[illegible]

٢	ما مدى الرضا عن ما يلي من وظائفك
01	الراتب اساسي (الضافي)
02	العلاوات الدورية
03	ضوابط الترقية في العمل (كيف تترقى لمستوى اعلى)
04	قواعد العمل ولوائحه (كيفية اداء العمل الجزاءات والعقوبات)
05	نظام الاجازات في العمل (فصلية، سنوية، مرضية، اضطرارية)
06	مستلزمات العمل مع متريصين (وسائل مهنية، اجهزة...)
07	اوضاع وظروف العمل (فصول، اضاءة، تكييف، تهوية...)
08	الخوافر المادية (مكافآت تشجيعية مادية)
09	الخوافر المعنوية (اعتراف، تقدير، دعم، تشجيع)
10	حجم المسؤولية الموضحة لك في عملك مما يساعد على حسن الاداء
11	توقيت ساعات العمل (بدء الدوام و نهايته)
12	مستوى التعليمي للمتريصين الذين تشرف عليهم و اعمارهم
13	حجم الفصل الذي تشرف عليه (عدد المتريصين)
14	علائقك بمدير المركز الذي تعمل فيه
15	علائقك بالريلاء في مركز الذي تعمل فيه
16	علائقك بالمتريصين في مكان العمل
17	المكانة الاجتماعية للمهنة التي تمارسها
18	تقدير المجتمع لمهنتك التي تمارسها
19	تقدير المؤسسات و مراكز الاخرى لمهنتك
20	طبيعة مهنتك وما تتطلبه من جهد و مثابرة او تحذ و حماس
21	مدى ما تنتجته طبيعة وظيفتك من تجديد و ابتكار في ادائها
22	مستوى مشاركة متريصين فضلك فيما تقدمين لهم من نشاط
23	مدى تعاون متريصين معك

مدى رضاك عنها				
5	4	3	2	1

	كيف تصف رضاك العام عن وظيفتك

الملحق 02 : مخرجات برنامج spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,734	23

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q1	10	1	4	2,60	1,174
Q2	10	1	5	2,00	1,633
Q3	10	1	5	2,00	1,414
Q4	10	1	4	2,60	1,265
Q5	10	1	4	1,90	1,101
Q6	10	1	5	2,90	1,370
Q7	10	1	3	2,10	,994
Q8	10	1	5	2,60	1,430
Q9	10	1	4	2,40	1,075
Q10	10	1	4	2,40	,966
Q11	10	1	5	2,50	1,509
Q12	10	1	4	2,90	,994
Q13	10	1	3	2,30	,823
Q14	10	1	2	1,30	,483
Q15	10	1	4	2,00	1,054
Q16	10	1	3	1,40	,699
Q17	10	1	5	1,80	1,398
Q18	10	1	3	1,40	,699
Q19	10	1	2	1,20	,422
Q20	10	1	3	1,70	,949
Q21	10	1	2	1,70	,483
Q22	10	2	5	2,60	,966
Q23	10	1	4	2,60	,843
الرضا	10	1,00	3,00	1,8000	,78881
N valide (liste)	10				

```

GET
  FILE='C:\Users\fayssal\Desktop\حشاني\Sans titre12 (2).sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
T-TEST
  /TESTVAL=3
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الرضا
  /CRITERIA=CI(.95) .

```

Test T

[Jeu_de_données1] C:\Users\fayssal\Desktop\حشاني\Sans titre12 (2).sav

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا	10	1,8000	,78881	,24944

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الرضا	-4,811	9	,001	-1,20000	-1,7643	-,6357

T-TEST
 /TESTVAL=72
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=الدرجة_الكلية
 /CRITERIA=CI(.95).

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجة_الكلية	10	50,7000	10,12203	3,20087

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 72						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الدرجة_الكلية	-6,654	9	,000	-21,30000	-28,5409	-14,0591

Corrélations

		الرضى_المحدد	الرضى
الرضى_المحدد	Corrélation de Pearson	1	,736*
	Sig. (bilatérale)		,015
	N	10	10
الرضى	Corrélation de Pearson	,736*	1
	Sig. (bilatérale)	,015	
	N	10	10

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الخطة التنظيمية للمؤسسة:

