

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة : قسم علم النفس وعلوم
التربية والارطفونيا
تخصص: علم نفس تنظيم وعمل
تسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
والارطفونيا
رقم: 2022/.....

العنوان:

الرضا الوظيفي لدى اساتذة التكوين المهني
-دراسة ميدانية لدى أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين بالأغواط

مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التربية
تخصص: علم نفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الاستاذ (الدكتور):

- جمال فطام

إعداد الطالبين:

- عبد الهادي بن رزاق

- النذير رقيق

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د. عمومن رمضان	أستاذ محاضر	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	رئيسا
د. جمال فطام	أستاذ محاضر	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	مشرفا
د. جلال ناصر	أستاذ محاضر	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

157

شكر

إن الشكر لله عز وجل على توفيقه لي في كل خطوة في سبيل إنجاز هذا العمل فلك الحمد يا الله والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك .

وأقدم بالشكر للأستاذ المشرف الدكتور جمال فطام على كل النصائح والتوجيهات المقدمة من طرفه والتي تأخذ بعين الاعتبار وإلى كل الأساتذة بقسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا الذين لم يبخلوا علي بتوجيهاتهم خاصة فلهم مني فائق التقدير والاحترام والامتنان .

الى كل عمال التكوين المهني بولاية الاغواط كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة بحثي فممنحوني قسطا من وقتهم الثمين بغية تقييم هذا العمل المتواضع

اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

الى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت اقدامها من ربتي
وأنارت دري وأعانتني بالصلوات من والدعوات وعلمتني
كلماتي الأولى مهجة الروح و بهجة الحياة وأغلى ما في الوجود
أمي الحبيبة والحنونة .

الى من عمل بعد في سبيلي وأوصلني الى ما أنا عليه أي
الكريم أدامه الله لي .

الى من أعمل لهم في قلبي أرقى وأنبيل الاحساس اختوتي
وأخواتي

الى كل عائلتي

الى كل من يعرفني

الى كل اصدقاء الجامعة كل باسمه

عبد الهادي

اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع
الى الوالدين الكريمين
الى كل عائلتي كل باسمه
الى كل اخوتي وأخواتي
الى زملاء الدراسة
الى كل من يحمل لقب رقيق
الى كل من يعرفني ومن لا يعرفني

نذير

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على الرضا الوظيفي لدى اساتذة التكوين المهني لدى معاهد الاغواط حيث كانت دراسة ميدانية لدى عينة من اساتذة مركز التكوين المهني والتمهين وقد اعتمدنا المنهج الاستكشافي المناسب لهذه الدراسة من خلال استخدام اداة استبيان الرضا الوظيفي من اعداد الطالبين حيث قمنا بتوزيعها مع تواجدنا في الميدان وقد اظهرت النتائج ان :

- مستوى الرضا الوظيفي متوسط .

وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، التكوين المهني،

Abstract

The current study aimed to identify the job satisfaction of the teachers of vocational training at the institutes of Laghouat, as it was a field study of a sample of the teachers of the Vocational Training and Apprenticeship Center. The results showed that:

Average job satisfaction level.

There are statistically significant differences in job satisfaction due to the gender variable.

There are no statistically significant differences in job satisfaction due to the age variable.

There are no statistically significant differences in job satisfaction due to the variable of experience.

There are no statistically significant differences in job satisfaction due to the educational level variable.

Keywords: job satisfaction, vocational training,

فهرس المحتويات

شكر

اهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

1 مقدمة

1 الجانب النظري

اشكالية الدراسة واعتباراتها

الفصل الاول

4 اشكالية الدراسة

6 الفرضيات:

6 أهداف الدراسة :

7 أهمية الدراسة

8 مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

8 الدراسات السابقة :

الرضا الوظيفي

الفصل الثاني

12 تمهيد

13 1. مفهوم الرضا الوظيفي:

19 2. قياس الرضا الوظيفي:

32 خلاصة الفصل:

35 تمهيد:

36 1-المنهج المتبع في الدراسة :

37 2-مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

37 3- مجالات الدراسة:

37 4-أدوات الدراسة:

39 5-الاساليب الاحصائية :

41 خلاصة الفصل:

تحليل نتائج الدراسة

الفصل الرابع

43-خصائص العينة :

46.....	- فرضيات الدراسة :
52.....	الاستنتاج العام :
54.....	خاتمة:
56.....	قائمة المراجع:



مقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملاً مهماً للأستاذ إذ يشعر بالسعادة والراحة النفسية وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء فرضا الأستاذ عن وظيفته يؤدي به إلى الكفاية الإنتاجية العالية، حيث أن الأستاذ الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً ومنتجاً، ثم إن رضا الأستاذ يتمثل في مشاعره وأحاسيسه وتوقعاته اتجاه عمله ومدى مناسبتها لمستوى طموحه وأحلامه ويتحقق الرضا عندما يكون الطموح والعائد في اتجاه واحد. وفي بحثنا هذا سنحاول معرفة الرضا الوظيفي لدى اساتذة التكوين المهني ومن خلال ما تضمنته الدراسة في جانبها (النظري والتطبيقي) اشتملت الخطة على:

الجانب النظري: ويضم (4) فصول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي، تم فيه توضيح إشكالية الدراسة وأبعادها وضبط تساؤلاتها وعرض فرضياتها، مصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الرضا الوظيفي، مفهومه، عناصره، أنواعه والنماذج .

والجانب التطبيقي يضم فصلين:

الفصل الثالث: تطرقنا فيه الى تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتمثل في تحديد مجالات الدراسة والأداة المستخدمة والمنهج وأيضاً عينة الدراسة.

الفصل الرابع: كآخر فصل تم فيه عرض البيانات ومناقشتها والوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

وفي الأخير قدمنا خاتمة وملاحق الدراسة وبعدها المراجع المعتمد عليها في الدراسة، ثم قائمة المراجع.



الجانب النظري



الفصل الاول

اشكالية الدراسة واعتباراتها

مشكلة الدراسة

ترتبط فاعلية أي منظمة مهما كانت بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر الاساسي والمؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج وتحقيق الاهداف على ترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري لتعدد المتغيرات المحددة له، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر والتي تتعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة، إن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة، فرضى الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاءة الإنتاجية العالية، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا بها، مما يزيد من كفاءته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عن سوء تكيف ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط.

ويمثل العمل جزء هام من حياتنا، وبمرور الوقت داخل هذا العمل شكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل، ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل، وبناء عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية عمله، وأخيراً يميل الفرد أن يتصرف سلوكياً ناحية عمله بشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع الزملاء، وفي غيابه، وتأخره، وفي تركه للعمل، وفي طريقة احترامه لرئيسه ولأنظمة المؤسسة (ماهر، 2005، ص 224)

يتعلق مصطلح الرضا عن العمل باتجاه الفرد نحو عمله، الشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله، فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل، وحينما يتكلم الناس عن اتجاهات العاملين، فإنهم غالباً ما يقصدون الرضا عن العمل (العطية، 2003:ص10).

ويرى البعض الآخر بأن مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل والتي يمكن اعتبارها انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل والجماعات التي تشاركه فيه ومن سلوك رئيسه معه ومن بيئة العمل الداخلية _ (التنظيم) والخارجية بوجه عام، فضلاً عن هيكل شخصيته، ويعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل بالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة الوظيفي التي يشعر بها الفرد نحو عمله (سلطان 2004: ص219).

ويعتقد آخرون أن الرضا عن العمل يشير إلى مجموعة من اتجاهات الفرد ناحية عمله وفي هذا المجال يمكن أن نفرق بين جانبيين على الأقل من الرضا، يتمثل أولهما في جوانب الرضا، وهو ميل الفرد أن يكون راضي بدرجات متفاوتة عن الأوجه المختلفة للعمل، ومن أمثلة هذه الجوانب العمل ذاته، والأجر، والترقيات، والتقدير، والمنافع، وظروف وشروط العمل، والإشراف، وزملاء العمل، والسياسة التنظيمية (حسن 2001: ص169).

وتسعى هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة بمركز التكوين المهني وتحديدًا التعرف على العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا لديهم. ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني بالاغواط ؟

ومنه طرح التساؤلات الفرعية :

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير السن؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الخبرة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مركز التكوين المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي ؟

الفرضيات:

2-1- الفرضية العامة:

- نتوقع مستوى منخفض (عدم الرضا) من الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين .

2-2- الفرضيات الجزئية :

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير السن .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الخبرة .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

أهداف الدراسة :

- الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة .
- التعرف على مستوى الفروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس.
- التعرف على مستوى الفروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير السن .
- التعرف على مستوى الفروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير الخبرة .

- التعرف على مستوى الفروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

أهمية الدراسة

أ- الأهمية النظرية : تتجلى أهمية دراستنا في شقها النظري في أهمية المتغير المدروس حيث يشكل متغير الرضا الوظيفي متغيرا مهما من متغيرات الصحة النفسية عموما وهي جانب الالتزام المعني والعمل خصوصا ولا يختلف اثنان أن لموضوع الرضا الوظيفي أهمية قصوى في مجال المؤسسات التكوينية كيفما كانت لاعتبارات عدة . وعليه فان لهذه الدراسة أهمية تتمثل في :

- أهمية موضوع الرضا الوظيفي وهو موضوع جد مهم وجد مفيد للمنظمات ككل.
- إن التوصل إلى معرفة حالة الرضا الوظيفي لعمال قطاع ما يعطينا نظرة شاملة وعلمية عن مدى نجاح المؤسسات التكوينية في هذا القطاع من عدم ذلك، إذ أن الرضا الوظيفي مؤشر جد هام في حياة وسيرورة المؤسسات التكوينية .
- تفتح الدراسة المجال لتشعبات أخرى تناقش موضوعا من زاوية اقتصادية نفسية قانونية.

ب. الأهمية التطبيقية : تتسم أهمية الدراسة في شقها التطبيقي من أهمية العينة المدروسة، حيث يشكل اساتذة التكوين المهني شريحة مهمة من شرائح المجتمع لما لها من دور بارز في استقطاب الشباب وتكوينهم وتهيأتهم لسوق الشغل، فارتباط الدراسة بهته الفئة يعتبر مهما لان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة قطاع التكوين المهني ينعكس على جودة التكوين الذي يتلقاه المتكونون وبالتالي على جودة الحياة عامة وتتناول الدراسة القطاع التعليمي المهني في الجزائر وتحاول بالتالي أن تقدم تقييما من وجهة نظر نفسية عملية لعشرين سنة من تواجد هذا النوع في الجزائر

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

التعريف الاجرائي:

الرضا الوظيفي: يعرف الباحثان الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية بأنه مستوى رضا العامل تجاه عناصر العمل الذي يقوم به، الأجر الذي يتقاضاه، نظام الترقية في مؤسسته، زملائه في العمل، ورؤساؤه.

وهو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها المفحوص بعد تطبيق الاستبيان.

الدراسات السابقة :

الدراسات العربية:

1. دراسة (العمرى: 1995): (الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعة الأردنية إزاء أعمالهم وذلك من خلال تطبيق مقياس الرضا الوظيفي وتحليله، فيما يخص العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والأمان في العمل، والراتب، وتوفير الظروف الملائمة للعمل، والترقية وكذلك بيان أثر الجنس ومكان العمل في مجالات الرضا الوظيفي. وقد أشتمل مجتمع الدراسة على (795) شخصاً وهم العاملون في الجامعة الأردنية من حملة شهادة الدراسة الثانوية فما فوق باستثناء الهيئة التدريسية. وأسهم منهم في هذه الدراسة (278) شخصاً وتكونت أداة الدراسة من جزئين:

الجزء الأول: يضم المعلومات الشخصية (الجنس ومكان العمل).

الجزء الثاني: يضم متغيرات الرضا الوظيفي في المجالات الخمسة لدى العاملين في الجامعة الأردنية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزا إلى متغير الجنس في مستوى الرضا الوظيفي في مجالات (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والأمان في العمل، وتوفير الظروف).

2. دراسة (منصور: 1996): (الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني) حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني حيث اختار لها عينة من مديري العلاقات العامة بأنهم راضون عن علاقاتهم مع أقرانهم وعن المراتب الوظيفية، وعن طبيعة الأعمال والإنجازات المتحققة ودرجة التقدير والاحترام التي يحظى بها العاملون. لكنه لم يكشف عن وجود علاقة جوهرية بين كل من الرضا الوظيفي والجنس وسنوات الخبرة والتحصيل العلمي والراتب. كذلك بينت النتائج وجود فروق بين استعداد الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية وعدم رضاه الوظيفي. وإن الموظفين لا يشعرون برضا عن أعمالهم وإن كانوا على استعداد للعمل في مؤسسة ذات هيكل تنظيمي بيروقراطي.

3. دراسة (الكناني وآخرون 2002): (الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة بها)

حيث هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة بها حيث اختار عينة من مدرسي الكليات ومن خلال الدراسة التي وضعها الباحثون أعلاه والنتائج التي تم الحصول عليها تبين أن مدرسي الكليات الأهلية راضون تماماً عن وظائفهم بينما مدرسي الكليات الحكومية لا تتجاوز نسبة رضاهم عن وظائفهم (12%)، واعتقد الباحثون أن السبب يعود إلى أن جميع مدرسي الكليات الأهلية وكثير من مدرسي الكليات الحكومية تهتم بالجوانب المادية والمالية وظروف العمل، في حين أن القليل من مدرسي الكليات الحكومية تهتم وتركز على الجوانب المعنوية والمهنية السلوكية والاجتماعية للوظيفة.

الدراسات الاجنبية:

1. دراسة (Ferratt: 1981): (الرضا الوظيفي الشامل)


تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الرضا الشامل عن العمل، والرضا من نواح محددة، إذ استخدم الباحث النماذج الخطية وغير الخطية لدراسة عينة تضم (233) مستجيباً من أعضاء جمعية المحترفين للسكرتارية في الولايات المتحدة إذ كان جميع المستجوبين من الإناث. وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج الداعمة لفرضية البحث (إن الرضا العام

عن العمل هو دالة خطية للرضا عن نواح متنوعة من العمل)، فقد بينت هذه النتائج أن الرضا عن نواح العمل المتعددة يفسر ما نسبته 50%-60% من الرضا الشامل. ومن التوصيات التي توصل إليها الباحث، هي ضرورة تطوير مقاييس خاصة بالرضا الشامل عن العمل، إذ أن استخدام هذا النوع من المقاييس يساعد الباحثين في التوصل إلى نتائج تتسم إلى حد ما بالدقة والموضوعية مقارنة بالمقاييس الخاصة بنواح معينة أو محددة من العمل.

2. دراسة: (Robie et al: 1998) (العلاقة بين مستوى العمل والرضا الوظيفي)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى العمل والرضا الوظيفي ومن نتائج هذه الدراسة زيادة الرضا الوظيفي مع ارتفاع المستوى الوظيفي للفرد، إذ يشعر أصحاب الإدارات العليا برضا أكثر عن أعمالهم من شاغلي الوظائف والإدارات الأدنى، وخصوصاً في المجتمعات التي تتميز بتفاوت السلطة بين الأفراد مما يعطي الفرصة للتمايز بين العاملين سواء أكان ذلك في المنزلة الوظيفية والاجتماعية التي يصلون إليها أم في الحقوق والواجبات أم في الدخل المتحقق.

وأفادت هذه الدراسة الباحث في دراسته بمدى أهمية العلاقة الإيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء، وهي من المسببات الوظيفية للرضا الوظيفي.



الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد

يتناول هذا الجانب وصفا نظريا للحدود الموضوعية للدراسة والمتمثلة في استعراض بعض التعريف المرتبطة بمصطلح الرضا الوظيفي من جهة وعرض مختلف المقاييس المستخدمة في قياس وتحليل الرضا الوظيفي من خلال المسح المكتبي لمجموعة من الأدبيات المتخصصة في الموضوع من جهة أخرى.

1. مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بكل موضوعية، ولعلّ غموض هذا المفهوم هو الذي أدّى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع. فقد أشار Luck إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط (عشوي، 1992، 133-135) ولعلّ من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا أحياناً كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي والغير الرسمي، وأحياناً أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والراتب ونظام المنح والمكافآت والقيادة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات الوظيفي والاجتماعية والمادية. ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضاً عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل ممّا أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية. (Muffette, 1993, 6)

لقد تنوعت تعاريف الرضا الوظيفي وتعددت مسميات المصطلح، حيث تم تقسيم هذه التعاريف حسب مشاعر الرضا، فقد تمثلت محصلة كلية لشعور الفرد تجاه عمله، أو قد تمثلت مشاعر الفرد تجاه جوانب وعناصر محددة لعمله، أي أن رضا الفرد تجاه عمله يمكن أن يعبر عنه بدرجة رضاه الكلي أو العام عن العمل، كما يمكن التعبير عنه بالرضا عن جوانب جزئية معينة تتكون منها المشاعر تجاه العمل مصل درجة الرضا عن الأجر، أو درجة الرضا عن الإشراف أو درجة الرضا عن نوع أو طبيعة العمل،... الخ. ومن خلال اطلاعنا على مختلف الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع فقد تبين لنا أن هناك اختلاف وتنوع كبير فيما يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي وذلك راجع إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاوَر الاهتمام بين الباحثين وكذا البيئة والظروف المحيطة (الشرايدة، 2008، 62)

حيث يحاول كل باحث إعطاء مفهوم بما يتناسب والتخصص الذي يدرسه، ومما تجدر الإشارة إليه هو أن هذا الموضوع محل دراسة واهتمام من قبل الكثير من الباحثين في عدة

تخصصات وقد ذكر "philippe moguérou" أن أكبر الاهتمام كان من قبل علماء النفس وعلماء الاجتماع في حين كان بالنسبة للاقتصاديين كالصندوق الأسود الذي لا يجب فتحه إلا من طرف العلماء السابق ذكرهم.

وفيما يلي سنقوم بعرض مختلف التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي وذلك بداية من التعريف اللغوي، فالرضا كلمة مشتقة من رَضِيَ رُضِيَ و رَضَى، رُضُونًا و رِضُونًا و مَرْضَاةً عنه وعليه فهو ضد سخط أي رضي بالشيء ووقع به (البستاني، 1997، 249) والرضا هو السرور واللذة الناتجة عن إكمال وإنجاز ما كنا ننتظره ونرغب فيه.

وقد عرفه معجم التراث الأمريكي (American Heritage Dectionary) على أنه "تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة أو ميل" (الشرايدة، 2008، 63). هذا فيما يتعلق بالتعريف اللغوي للكلمة أما من ناحية المفهوم الاصطلاحي فسنورد التعاريف التالية:

الرضا هو الدرجة التي يقيّمها الفرد من إجابته على مجموعة من العبارات التي تقيس مدى ارتياحه ورضاه عن العوامل المرتبطة بعمله، ويعرف الرضا بأنه الشعور الإيجابي لدى العامل وبدرجات مختلفة تجاه عمله وبيئة العمل، فإذا كان هذا الشعور سلبيًا فنحن نتحدث عن عدم الرضا الوظيفي، وهو حسب (Seashore, 1976, 11) حالة غير مستقرة وعابرة تمس السلوك الإنساني.

وقد عرف Luck في 1976 الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة" (حريم، 2009، 93) ويعرفه Robins في 2005 بأنه "مجموعة المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله، فالشخص الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي سيحمل مشاعر إيجابية اتجاه العمل في حين يحمل الشخص غير الراضي مشاعر سلبية تجاه عمله" (Beverly, 2005, 52) كما أن تعريف Bullock قد تطابق مع التعريفين السابقين حيث اعتبر الرضا الوظيفي "اتجاه الفرد نحو عمله وهذا الاتجاه ناتج من التوافق بين ما يحبه العامل في عمله وما لا يحبه فيه" (Kaur, 2008,

(4) في حين جاء تعريف Beers للرضا الوظيفي (Bull, 2005, 26) على أنه "اتجاه أو موقف العاملين نحو المؤسسة التي يعملون فيها أو العمل في حد ذاته أو زملاء العمل أو عوامل نفسية أخرى متعلقة ببيئة العمل" والملاحظ على التعريف الأخير أنه ذكر بعض الجوانب التي تتعلق بالرضا كطبيعة العمل والزملاء. ودون أن نخرج عن السياق السابق جاء تعريف Spector للرضا الوظيفي على أنه يمكن اعتباره "مجموعة المشاعر المتعلقة بالعمل، أو الاتجاهات نحو عناصر أو عوامل معينة للوظيفة".

إن هذه التعاريف الثلاثة كلها تصب في الرضا الوظيفي الكلي أو الإجمالي والذي يعتبر مؤشر عاما لاتجاهات الفرد نحو وظيفته بصورة إجمالية، وكذلك نحو العوامل المختلفة الخاصة بها، فالعبارة التالية " بصفة عامة أنا حقيقة أحب وظيفتي، بالرغم من وجود بعض الجوانب التي تحتاج لتحسين" والعبارة "أنا عموما سعيد بوظيفتي الحالية" تعبر كلاهما عن الرضا الوظيفي الكلي والذي يمثل متوسط اتجاهات الفرد نحو الأوجه المختلفة للوظيفة.

وذهب "الشماع" إلى القول بأن الرضا الوظيفي هو " مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن اتجاهات الفرد نحو أبعاد مهمة مثل المؤسسة، الإشراف، المكافآت المالية، زملاء العمل أو تصميم الوظيفة وليس بالضرورة أن تكون جميعها إيجابية أو سلبية" (حداد، 2003، 176) ويعرفه محمد ناصر العديلي بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات في العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة" (عمارة، 2010، 4).

أما بالنسبة للتعريفين الأخيرين فهما يعبران عن الرضا الوظيفي الجزئي؛ فهو يعبر عن النزعة لدى الفرد بأن يكون راضيا بدرجة ما عن العوامل المختلفة للوظيفة، وتتجسد هذه النزعة عندما نجد أحد العاملين في المؤسسة يقول " أنا أحب عملي ولكني أكره رئيسي المباشر" أو "هذا المكان يدفع لي راتبا منخفضا، ولكني أشعر بالراحة مع الأفراد الذين أعمل معهم". إن مثل هذه الأمثلة تعكس اتجاهات مختلفة لأحد الأفراد نحو جوانب متعددة

ومنفصلة حول الوظيفة. مما سبق فإن الرضا الوظيفي سواء كان كلياً أو جزئياً فهو يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة شعور الفرد بالسعادة.

وفي ظل ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه رد فعل شعوري (الاستجابة) للفرد بمقدار ما تشبعه مكانته المادية والاجتماعية من خلال انتمائه للمنظمة حسب توقعه وطبيعته شخصيته، وبتعبير آخر هو ذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد العامل عن مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بموقف العمل كالرضا عن الأجر، عن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، عن التدريب والنمو الشخصي، عن الاتصال في مؤسسة العمل، عن الأمن في العمل، المشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل، الاستقلالية في التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات.

2. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي، والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهم هذه العوامل ما يلي (سهيلة 2006، ص 176).

1- الأجر والرواتب: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

-يختلف الأفراد في درجة تفصيلاتهم للحاجات، وكما أن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد.

2- محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

4- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إن المنظمة التي تتيح للإفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة، تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

5- نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

6- الظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا بالأفراد عن بيئة العمل.

7- عدالة العائد: إن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا - المد خول-(مهاراته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه.... الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل غيره يشعر بعدم العدالة، وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا. (سهيلة2006، ص 177).

3. مسببات الرضا اظيفي.

ما هي العوامل التي تؤدي بالناس إلى حالة الرضا أو عدم الرضا بوظائفهم؟

من خلال هذا السؤال يمكننا أن نقسم مسببات الرضا إلى صنفين:

أ- **المسببات التنظيمية للرضا:** وتتمثل في * ظروف عمل جيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية منها مناسبة كلما ساعد ذلك أكثر على رضا العاملين منها: توفير الإضاءة - التهوية والحرارة....

* الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه، تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأثر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايته لهم.

* سياسات المنظمة: تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وقواعد تنظيم العمل، وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يبسر العمل ولا يعيقه.

* نظام العوائد: يشعر الفرد بالرضا داخل المنظمة إن كان التوزيع للعوائد وفوائدها بالشكل المناسب وفقا لنظام محدد، وتتمثل في الترقيات، المكافآت، الحوافز...

* تصميم العمل: وجود ضمان نسبي بالرضا عن العمل نتيجة لوجود تصميم سليم للعمل يتميز بالتنوع والتكامل والاستقلالية... وتوافر معلومات كاملة.

ب-المسببات الشخصية للرضا:

أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو إلى الاستياء نذكر منها مايلي:

- **المكانة الاجتماعية والأقدمية:** كلما ارتفعت وازدادت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة والأقدمية للفرد زاد رضا عن عمله، والعكس فيما إذا قلت وانخفضت هذه المكانة زاد استياء الفرد.

- **احترام الذات:** إذا كان لدى الفرد للاعتداد برأيه وذاته والعلو بقدره كان أقرب أكثر إلى الرضا عن العمل، عكس الفرد الذي يشعر ببخس في قدره عادة ما يكون غير راض عن عمله.

- **تحمل الضغوط:** قدرة تحمل الضغوط داخل المنظمة وكيفية التعامل معها لدى الفرد تجعله أكثر رضا، في حين وجود عقبات أو صعوبات فيكون الاستياء حليفه.

الرضا عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم¹. (ماهر، 2002، ص 231).

4. قياس الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من بين الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها فهو غاية ووسيلة في نفس الوقت، ولذلك من الضروري قياسه والبحث عن السبل الكفيلة بتحسينه ورفع مستوياته. وباعتبار رضا الأفراد واتجاهاتهم هي عبارة عن ظواهر ضمنية فإن عملية قياسها صعبة جداً، ولذلك يجب استخدام مقاييس وطرق أكثر ثباتاً وصدقاً لكي تُعبّر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عن كونه متغيراً مستقبلاً تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها، كما أنها تحث المؤسسة على اتخاذ الإجراءات الضرورية لتجنب المخرجات غير المرغوب فيها وتعزيز الأمور المرغوب فيها من خلال تحسين الرضا الوظيفي.

من خلال هذا العنصر سوف يتم التطرق لأهم الأمور التي تزيد من فهم عملية القياس من خلال توضيح أهمية هذه العملية، وذلك من خلال معرفة أهمية قياس الرضا عن العمل أهم الطرق المتبعة في ذلك.

4.1 تعريف القياس:

يمكن تعريف القياس على أنه عملية تحديد القيم الرقمية للأشياء أو الأحداث وفقاً لقواعد معينة والتي يجب أن تكون متوافقة مع خصائص الأشياء أو الأحداث موضع القياس (المرسي، 2005، 308). ومنه، فالقياس هو عبارة عن جمع معلومات وملاحظات كمية عن الموضوع المراد قياسه، ويعرفه Guilford بأنه وصف للبيانات والمعطيات بالأرقام.

وعليه، فالقياس هو العملية التي تحدد بواسطتها كمية ما يوجد في الشيء من الخاصية أو السمة التي نقيسها، وهو تقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا وفق إطار معين من المقاييس اعتمادا على أن كل شيء موجود بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه.

ويعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف والقضايا الهامة للمؤسسة، فقياسه يصبح ضرورة لمعرفة مدى تحقيقه للبرامج المسطرة ومعرفة الاتجاهات الوظيفي للعمال ومستوى رضاهم عن الجوانب المختلفة للعمل. وبما أن الرضا الوظيفي اتجاه يعبر عن إحساس الأفراد واعتقادهم وموقفهم حيال ظاهرة أو موضوع ما، فإن مقاييسه لا تختلف عن مقاييس الاتجاهات. ويبدو واضحا بأن للعاطفة دورا كبيرا في تحديد الاتجاه وخاصة الرضا الوظيفي كون حالة الرضا أو عدم الرضا تتحكم فيها عدة متغيرات ذاتية وموضوعية من الصعب إن لم يكن من المستحيل حصرها. إذا عند قياسنا للرضا الوظيفي نقيس في حقيقة الأمر أحد الاتجاهات التي تؤثر في سلوك العامل تجاه عمله.

2.4. مقاييس الرضا الوظيفي

تعتبر عملية قياس الرضا الوظيفي صعبة نوعا ما، لأن رضا الأفراد ومشاعرهم هي ظواهر ضمنية، وقياس هذا النوع من المتغيرات قياسا دقيقا وصادقا كان يعتبر مستحيلا حتى سنة 1929 أين نبّه Thurstone إلى استحالة قياس أي ظاهرة، حيث أكد أنه من المهم وجود قياسات للرضا الوظيفي تستمر لفترات طويلة، فمن المستحيل دراسة شيء إذا لم تستطع قياسه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يتوقف القياس على دقة اختيار الأداة وتكوينها، وصحة تحليل النتائج حتى يتوصل إلى النتيجة المرغوب فيها. وترجع هذه الصعوبة لأسباب عديدة منها ما يتعلق بخصائص نوع البيانات التي يسعى الباحث إلى الحصول عليها والتي تعكس مستوى القياس، ومنها ما يتعلق ببناء المقاييس، ومنها ما يتعلق أيضا بدرجة الثقة والمصادقية في المقاييس المستخدمة لتقليل أخطاء القياس. إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه

الإطلاق. إلى حد ما، فإن الدليل المتراكم عبر سنوات يؤيد كون قياسات الرضا الوظيفي ذات بناء واسع القبول (Steve M, 2002, 121).

وانطلاقاً مما سبق، فقد استخدمت بعض قياسات الرضا الوظيفي بشكل واسع منذ القديم، ونذكر منها ما يلي:

1.2.4. المقاييس الموضوعية:

تعتمد هذه المقاييس على وحدات قياس موضوعية، تقيس الرضا الوظيفي بالآثار السلوكية له، أي بدراسة سلوكيات العمال الصادرة عن عدم الرضا كالغياب، الدوران الوظيفي، الاستقالة وترك العمل، الحوادث والإصابات،... الخ. وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وهذه المتغيرات. وفيما يلي سوف نتعرض لهذه الجوانب:

1. الغياب: تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله مؤشراً يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فالفرد الراضي عن عمله يكون منتظماً فيه، ومرتبطاً به وبالتالي أكثر حرصاً على الحضور الدائم في مؤسسته (عاشور، 1983، 404). وهذا ليس دليلاً على أن كل حالات الغياب تمثل حالات عدم الرضا الوظيفي، فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها، كونها ترجع لظروف طارئة مثل المرض والحوادث وبعض الظروف العائلية. ولا توجد طريقة موحدة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب، ويمكن للمؤسسة أن تسترجع الكثير من المؤشرات من بيانات الغياب التي تحسب في صورة معدلات غياب باستخدام طرق مختلفة، وإذا ما قورنت هذه المعدلات بين الأقسام ومجموعات العمل المختلفة وعبر فترات زمنية مختلفة، وأيضاً بالمقارنة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى في نفس نوع النشاط. فهذه المقارنات تفيد في التعرف على المعدلات التي تفوق معدل الغياب العادي، وبالتالي تحديد مجالات أو الرضا وعدم الرضا.

2. الاستقالة وترك العمل: يمكن استعمال حالات الاستقالة وترك العمل الاختياري كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، فبقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشراً قوياً لارتباطه بهذه الوظيفة أو المؤسسة التي يعمل بها وارتياحه لها، أي إثبات الولاء والرضا عنها. وبالتالي يمكن استخدام

البيانات المتعلقة بالاستقالة وترك العمل الاختياري لمعرفة تأثير مختلف البرامج على الرضا عن العمل (عاشور، 1983، 406) لذا يجب على المؤسسة جمع بيانات أكثر تفصيلا عن أسباب الاستقالات، ويمكن أن يتم ذلك بإجراء مقابلات مع الأفراد مباشرة بعد استقالتهم للتعرف على دوافعهم والظروف التي أدت بهم لهذا السلوك، أو بإرسال قوائم استقصاء للأفراد بعد فترة قصيرة من الاستقالة، فاستخدام هذه الطرق يمكن أن يعالج القصور الذي تعرفه الطريقة السابقة. لكن واقع الحال في مؤسساتنا يختلف تماما، فنجد العاملين يمارسون وظائفهم رغم انخفاض مستوى رضاهم ولا يرتفع معدل غيابهم ولا ترك العمل والاستقالات وذلك راجع لقلّة فرص التوظيف من جهة وزيادة طلبات العمل مقارنة مع العروض من جهة أخرى.

2.2.4. المقاييس الذاتية:

تعرف هذه المقاييس كذلك بالطريقة المباشرة، وتهدف للحصول على تقارير من طرف العاملين حول مستوى رضاهم الوظيفي، وهي تقوم على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى العاملين. وقد ميّز الباحثون بين طريقتين هما تقسيم الحاجات وتقييم الحوافز؛ فبالنسبة للطريقة الأولى فيها يتم تصميم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء من خلال إتباع تقسيم عام للحاجات الإنسانية كتقسيم Maslow مثلا من أجل معرفة مدى ما يتيح العمل من إشباع لها، أما الطريقة الثانية فيتم فيها تقييم الحوافز من خلال قائمة تتبع تقسيما للحوافز التي يتيحها العمل أو التي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا. وهناك عدة مقاييس ذاتية لقياس الرضا الوظيفي سوف نوجزها فيما يلي:

1. الملاحظة: يمكن أن نعتمد على ملاحظة السلوك الملموس للعمال في أدائهم للعمل وانتظامهم به كمصدر للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العمل. ومن مظاهر السلوك التي تكشف عن الاتجاهات التباطؤ في إنجاز العمل، ارتفاع معدل الغياب والهروب من العمل قبل الأوقات المحددة، وهذه المظاهر تشير فعلا إلى الاتجاهات ولكنها تعطي الإشارة عن سلوك العاملين تجاه وظائفهم. (عفيفي، 2003، 393)

2. المقابلات: تمكّن المقابلات الشخصية مع العاملين في المؤسسة من معرفة اتجاهاتهم المختلفة نحو مختلف جوانب العمل، ويتم ذلك من خلال توجيه أسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم لمعرفة مدى رضاهم أو عدم رضاهم الوظيفي. وهناك نوعين من المقابلات؛ المقابلة الموجهة التي تشمل على أسئلة محددة يجيب عليها العامل وهي في معظمها أسئلة غير مباشرة، والمقابلة غير الموجهة التي تترك الحرية للعامل أن يتحدث في أي موضوع يتعين له وبأي ترتيب يستريح إليه، وتكمن مهمة الباحث في تشجيعه على الاستمرار في الحديث لتحديد مستوى رضاه من عدمه. (عفيفي، 2003، 394)

3. المقاييس: تعتبر أكثر الأساليب شيوعاً وأقلها تكلفة مقارنة بالنتائج الموضوعية التي تعطيها بشرط أن يحسن تصميمها وتنفيذها، ويوجه المقياس إلى الأفراد المطلوب تحديد اتجاههم أو إلى عينة محدودة شريطة أن تكون أفراد العينة ممثلة لمجتمع الدراسة. ومن بين هذه المقاييس نجد: مقاييس التقييم المتدرج غير المقارنة، مقاييس التقييم المتدرج المقارنة ومقاييس الاتجاهات متعددة الأبعاد. وفيما يلي سيتم التطرق بشيء من التفصيل لمقاييس الرضا الوظيفي الأكثر استعمالاً، وكذلك توضيح خصائص كل طريقة ومزايا استخداماتها.

1.3. مقاييس التقييم المتدرج غير المقارنة:

في هذا النوع من المقاييس لا يتم تزويد الفرد المبحوث بنمط محدد يمكن استخدامه في القيام بعملية التقييم بغرض المقارنة، ولا بتعليمات تتعلق بمقارنة الشيء موضوع الدراسة بمتغير آخر على أساس مدى توافر الخاصية التي يتم قياسها في كل منها، (المرسي، 2003، 319) بل يكون المبحوث حراً في مقارنة متغير الدراسة بأي متغير آخر يحضر إلى ذهنه. وهذا ما يؤخذ على هذا النوع من المقاييس، وذلك لاحتمال عدم وجود علاقة بين متغير الدراسة ومتغير آخر مما قد لا يتفق مع طبيعة وغرض الدراسة. وضمن هذا النوع من المقاييس نميز صنفين، هما:

1.1.3. المقاييس التصويرية للتقييم المتدرج: يطلب في هذا الصنف من المبحوث وضع

علامة معينة على النقطة المناسبة من السلم المتدرج لتقييم متغير الدراسة، والذي يأخذ شكل

خط يبدأ وينتهي بمستويين متطرفين في وصف المتغير أو يزود بنقاط للمقياس المستخدم لمساعدة المفحوص في تحديد موقع إجابته (المرسى، 2003، 320). وهنا الباحث له الخيار في تزويد المبحوث بنقاط المقياس المستخدم، وبعد الإجابة يقوم الباحث بتقسيم السلم إلى فئات أو مجموعات في ضوء الاستجابة التي تم الحصول عليها، ثم يقوم بعملية تفرغ البيانات لكل أفراد العينة، والتي يتم معالجتها عند التحليل على أنها بيانات ذات فواصل أو مراحل.

2.1.3. مقاييس التقييم المبنية على مجموعة من البنود: تتشابه مقاييس التقييم القائمة على مجموعة من البنود أو البدائل مع مقاييس التقييم المتدرج ذات الطبيعة التصويرية، وذلك باستثناء أن المبحوث في الحالة الثانية يوجه إليه السؤال للاختيار بين عدد محدد من الفئات أو البنود بدلا من أن يسأل بوضع علامة على خط متصل من القياس (المرسى، 2003، 321). ويعتبر هذا النوع من أكثر المقاييس استخداما في البحوث والدراسات الإدارية، كما تمثل أسس بناء العديد من مقاييس الاتجاهات الأكثر تعقيدا مثل مقياس Likert ومقياس التمايز اللفظي لـ Osgood... الخ.

2.3. مقاييس التقييم المتدرج المقارنة:

تزود هذه المقاييس الباحث بانعكاس أكثر دقة لاتجاهات المبحوثين لأنها تتضمن معايير يمكن الرجوع إليها عند التقييم. وفيما يلي أهم المقاييس المستخدمة من هذه المجموعة.

1.2.3. مقاييس الترتيب: في ظل هذا المقياس يطلب من العامل ترتيب عدد من الأشياء؛ سياسات، إجراءات، خطوات العمل داخل المؤسسة... الخ، وذلك وفقا لمعيار معين. والبيانات التي يتم الحصول عليها من مثل هذا النوع من المقاييس هي نموذج واضح للبيانات ذات مستوى القياس الترتيبي حيث أنه ليست هناك بيانات يتم توفيرها حول الفرق النسبي بين أي من هذه المتغيرات موضع القياس. وما يعاب على هذه المقاييس أنها تقدم بيانات ذات طبيعة ترتيبية والتي تمثل أحد المستويات الضعيفة في المقياس ويتمثل في

محدودية استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية، فهو لا يمكنه حساب المتوسط الحسابي لمثل هذه البيانات، بل حساب الوسيط والمنوال.

2.2.3. مقياس المجموع الثابت: ويتطلب هذا المقياس أن يقوم العامل المبحوث بتوزيع رقم ثابت من النقاط (100 مثلاً) فيما بين عدد معين من المتغيرات موضوع القياس وذلك بغرض التعبير عن تفضيلاتهم النسبية لكل متغير في الدراسة، والأهمية النسبية للخاصية موضع القياس ودرجة أو مدى احتواء كل متغير من المتغيرات الدراسية للخاصية موضع القياس (المرسي، 2003، 325). ويستخدم هذا المقياس بدرجة كبيرة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، ومن الأفضل أن يتضمن هذا المقياس عدد محدود من الخصائص المطلوب توزيع الرقم الإجمالي بينها حتى لا يواجه العامل - المبحوث - مشكلة تقسيم الرقم الإجمالي على عدد كبير من المفردات التي يتضمنها المقياس.

3.2.3. مقاييس الاتجاهات متعددة الأبعاد:

ترتكز المقاييس السالفة الذكر عادة على قياس خاصية أو متغير في الدراسة من أجل الوصول إلى تقييم شامل أو عام للمتغير. وهذا النمط من المقاييس لا يصلح للحصول على صورة كافية عن اتجاهات الأفراد بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة نحو متغير يتسم بالتعدد وتعدد خصائصه. لهذا كانت هناك مجموعة أخرى من المقاييس ذات البنود والأسئلة، وسوف نتطرق إليها فيما يلي:

1.3.2.3. طريقة المسافات المتساوية ظاهرياً لـ Thurstone: لقد لفت

نظر Thurstone دراسة كل من Alport & Hartman ثم طوّر المقياس وطبقه على بعض فقرات مقياسهما، وتوصل إلى أساس منطقي لتوزيع آراء الطلاب في المقياس، بحيث تكون المسافات المتساوية على المقياس تمثل فرقا ظاهرياً متساوياً في الأداء. وأدرك أهمية هذه الطريقة وأوضح ذلك في مقاله بعنوان "الاتجاهات يمكن قياسها" التي نشرت 1928 حيث تناول فيها الأساس المنطقي لأسلوبه الجديد الذي أطلق عليه المسافات المتساوية ظاهرياً (علام، 2006، 532). وعلى المجيب في هذا الأسلوب أن يصف الفقرات في مجموعة من

الأقسام المرتبة يبلغ عددها تسعة (9) أو إحدى عشرة (11) قسما، حيث تمثل الأقسام تدرجا للآراء متساوي المسافات. وتستعمل طريقة Thurstone لبناء مقياس الرضا الوظيفي أو لأي اتجاه آخر، وتبدأ أول خطوة بتجميع عبارات تصف مختلف العناصر والخصائص المتعلقة بالعمل (مقدم، 2003، 246) أو تصف الإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله. ثم يقيم الحكام درجة الرضا التي تعبر عنها هذه العبارات، ويتم استبعاد العبارات ذات التباين العالي ليتكون المقياس النهائي للرضا من عبارات ذات التباين المنخفض. وبعد تكوين المقياس يتم تقديمه إلى العمال لاختيار العبارات التي يوافقون عليها من بين قائمة تضم عشرين (20) أو خمسة وعشرين (25) عبارة التي اشتقت من قائمة أصلية تضم من 100-200 عبارة شريطة ألا ترتب الجمل تبعا لدرجاتها في المقياس النهائي، لكي لا يكتشف العمال التسلسل بين الأسئلة وبالتالي يجيب بنوع من الإيحاء. وتوضع النقط مدرجة من قوة الإيجاب إلى ضعفه، ويتم التصحيح بالرجوع إلى العلامات المرجعية لكل عبارة، والتي تمثل وسيط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الذي نشير إليه لعبارة وفق تقييم الحكام. وقد استخدم Thurstone طريقته أول مرة لقياس الاتجاه نحو الكنيسة، وتوصل إلى مقياس يتكون من 45 عبارة ذات مسافات مختلفة، وتقتض هذه الطريقة تساوي المسافات بين القضايا بمعنى تراعي التساوي في الفرق بين الجمل والذي يقدر بدرجة واحدة، لكن لم يقدم أي دليل على صحة افتراضها. وهنا لا يقدم الأفراد المعلومات عن الدرجة أو القيمة لكل عبارة، وإنما يطلب منهم أن يجيب بـ "نعم" أو "لا" - يوافق أو لا يوافق - على كل عبارة من العبارات التي يتضمنها المقياس. ويكون مجموع القيم المقابلة للعبارات التي وافق عليها هي الدرجة الممثلة للرضا العام. ويمكن تجميع العبارات التي تتعلق بمجال معين أو خاصية معينة؛ الأجر، محتوى العمل، الإشراف... الخ، وحساب درجة الرضا عن هذا المجال أو الخاصية، وهذه الدرجة يمكن اعتبارها درجة الرضا الجزئية عن المجال أو الخاصية المعينة التي تتعلق بها. (عاشور، 1983، 410)

2.3.2.3. طريقة التدرج التجميعي لـ Likert: بدأ في شرح مقياسه سنة 1932 عند نشره لمقال في مجلة " أرشيف علم النفس " تحت عنوان: تقنية لقياس الاتجاهات، واقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقياس الفئات المتساوية. وتتطلب هذه الطريقة جهدا ووقتا أقل مما تتطلبه طريقة Thurstone وتؤدي إلى نتائج مماثلة، وتعتمد على القياس الترتيبي للاتجاهات. (علام، 2006، 539) ويحتوي مقياس Likert على عدد من العبارات التي لها علاقة بالاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته، وكل عنصر أو عبارة تقيس أحد الجوانب لعامل أو لشيء واحد، بمعنى القياس الناتج هو ذو بعد واحد. ويجب أن يحتوي المقياس على عبارات بصيغة الإيجاب وأخرى بصيغة السلب، ويطلب من الفرد إبداء موافقته أو عدم موافقته بدرجات متفاوتة تعكس شدة اتجاهه على تدرج يشمل خمسة (05) استجابات، وعليه اختيار استجابة واحدة من أصل خمسة استجابات التي تتماشى واتجاهه، وهي: 1- أوافق بشدة، 2- أوافق، 3- غير متأكد، 4- لا أوافق، 5- لا أوافق بشدة. ولقد شاع استخدام هذا المقياس في مجال الدراسات الإدارية والتنظيمية، ويتضمن عادة عدد كبيرا من العبارات موضوع الدراسة، ويطبق على عينة كبيرة قد يصل عدد أفرادها إلى 1000 أو أكثر. وهنا تكمن صعوبة الحصول على الدرجة النهائية لكل فرد على انفراد، بل يتعامل مع البيانات بصورة إجمالية وذلك للوصول إلى الاتجاهات العامة للأفراد. (عاشور، 1983، 412)

3.3.2.3. مقياس تمايز معاني المفاهيم لـ Osgood:

قام Osgood بجامعة Illinois الأمريكية عام 1952 بنشر نتائج دراسته المتعلقة بمكونات معاني المفاهيم، حيث جمع عددا من الصفات ووضعها في أزواج من الصفات المتضادة ثنائية القطب، وطلب من الأفراد تقدير سلسلة من المفاهيم أو الحكم عليها من حيث ما تعنيه لكل منهم باستخدام هذه الأزواج من الصفات. وأجرى تحليلا للبيانات حيث استخلص ثلاثة عوامل أو مكونات أساسية تتطوي عليها هذه التقديرات وهي: التقييم، القوة والنشاط. (علام، 2006، 549) وقد نشر Osgood ورفقائه نتائج هذه البحوث في كتاب " قياس المعنى " وأشاروا إلى كثير من أزواج الصفات المتعلقة بكل جانب من جوانب العمل.

واستندوا في ذلك إلى افتراض أن خصائص الأفكار والأشياء في اللغة المكتوبة والمتخاطب بها يتم التواصل بها بدرجة أساسية بواسطة الصفات، واقترح أسلوبا عاما يمكن باستخدامه الحصول على تقديرات للمفاهيم في سلسلة من موازين للصفات المتضادة ثنائية القطب أطلق عليه أسلوب تمايز معاني المفاهيم. وتتكون طريقة Osgood لقياس الرضا الوظيفي من مجموعة مقاييس جزئية لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتان متعارضتان بينهما عدد من الدرجات. ويكون على شكل خط مستقيم ذو طرفين في كل طرف صفة مناقضة للصفة المقابلة وبينها سبعة (7) درجات من 1 إلى 7، وأحيانا من 1 إلى 5. تدل النقاط من 5 إلى 7 على الاتجاه الإيجابي والنقاط 1 إلى 3 على الاتجاه السلبي، بينما النقطة 4 هي النقطة الوسيطة وتدل على الحياد (عاشور، 1983، 414). وحسب هذا المقياس يختار الفرد الدرجة التي تمثل اتجاهه أو مشاعره نحو كل مقياس جزئي، ثم يتم جمع كل الدرجات في جميع المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل (الأجر، الترقية، ساعات العمل، الظروف الفيزيائية، محتوى العمل،... الخ) ليكون هذا المجموع مؤشرا لرضاه الوظيفي.

4.3.2.3. مقياس الأسلوب التراكمي لـ Guttman: يعتمد هذا المقياس على بناء أسئلة أحادية البعد، وهذه الفقرات مترابطة فيما بينها بحيث إذا وافق العامل على الفقرة (2) فإنه يوافق على الفقرة (1) التي سبقتها، ومن يوافق على الفقرة (3) فإنه يوافق على الفقرتين (1) و(2) اللتين تسبقانها، وهكذا دواليك. وعند بناء مقياس الرضا الوظيفي نقوم بكتابة عدد من الفقرات، تكون الإجابة "موافق" أو "غير موافق" ومرتببة ترتيبا حسب درجة الموافقة، وأحيانا يمكن ترتيبها عشوائيا، دون تحديد ما إذا كانت الفقرات الفاصلة بينها متساوية، والتأكد من أن جميع الفقرات تمثل بعدا أحاديا للاتجاه المراد قياسه. ومن جهة يركز هذا المقياس على البعد الأحادي لفقرات مما يمكن تحديد عدم اتساق استجابات الأفراد وربما التعرف على الاستجابات غير الصادقة مما يزيد من الثقة في المعلومات التي يقدمها المستجوبون، ومن جهة أخرى فهو صعب الاستخدام إذا زاد عدد الفقرات عن 12 فقرة ويصبح غير عملي.

كما لا يمكن استعماله في قياس الاتجاهات نحو موضوعات معقدة أو في التنبؤ بالسلوك المتعلق بها، ضف إلى ذلك خاصية أحادية البعد التي تنطبق على مجموعة معينة دون الأخرى أو تنطبق عليها في وقت ما و لا تنطبق في وقت آخر. (علام، 2006، 546)

5.3.2.3. طريقة الوقائع الحرجة لـ Herzberg: استخدم Herzberg لقياس مشاعر الأفراد تجاه العمل نفس طريقة *Flanagan* لقياس سلوك العمل وتقييم الأداء فيه. وقد تبعه في ذلك العديد من الباحثين في استخدام طريقة الوقائع الحرجة لقياس عوامل الرضا وعدم الرضا. وتؤدي هذه الطريقة إلى معرفة رضا الفرد عن عمله من عدم رضاه مع تحديد الأسباب المؤدية إلى هذا السلوك. فهي لا تتعدى معرفة مستويات الرضا الوظيفي، أي لا تتمكن من معرفة درجات رضا العاملين بالتدقيق. ولهذا فقد اقترح "عاشور أحمد صقر" أسلوباً آخر لاستخدام هذه الطريقة بصورة مختلفة عن استخدام Herzberg فهي تشبه طريقة استخدام الوقائع الحرجة لقياس الأداء. وذلك بتجميع عدد كبير من الوقائع الحرجة عن الرضا وعدم الرضا، ثم توضع في قائمة تشمل على عوامل من هذه الوقائع، يتعلق كل عامل منها بجانب معين من جوانب العمل؛ الأجر، الإشراف، الترقية،.... الخ، ثم يحدد العامل مدى تطابق كل واقعة مع عمله. وبالمقارنة بين الواقع وما يجب أن يكون، نتمكن من معرفة مدى تناسبها لتحقيق الرضا، أم تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي. (عاشور، 1983، 417)

6.3.2.3. مؤشر وصف الخدمة Job Description Index: يسمى كذلك بدليل وصف العمل أو مؤشر وصف العمل ويرمز له باختصار JDI، ولقد لقي هذا المقاييس رواجاً كبيراً حيث تم تطويره في أواخر الستينيات من طرف Smith و Kendall و Hullin في 1969. ويتضمن هذا المقياس خمسة جوانب مختلفة (Carré, 2009, 195) وهي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف والزملاء. وعلى العامل الاستجابة بوضع عبارات: نعم، لا، ؟. ومن مميزات هذا المقياس أنه يستطيع تحديد بدقة الجزء الذي سيشعر العاملون بأنهم راضين عنه أو غير راضين، وهو الأمر الذي يساعد الإدارة في معرفة عناصر الرضا من عدمه، وبالتالي تتدخل من أجل تحسين مستويات الرضا الوظيفي.

7.3.2.3. مقياس العمل بشكل عام Job In General: ويرمز له باختصار Gالوقد تم تطوير هذا المقياس من طرف Ironson و Smith و Brannick و Gibson و Paul في 1989 ولقد صمم لقياس الرضا الإجمالي بدلا من الرضا الجزئي وصيغته هي نفس صيغة مؤشر وصف الخدمة ويحتوي على 18 عبارة، كل عبارة تمثل صفة أو جملة صغيرة حول العمل بشكل عام بدلا من استخدام وجه ما. ويرى Ironson أن الرضا الإجمالي ليس مجموعا للأوجه الفردية ويجب أن يستخدم مقياسا عاما مثل مقياس العمل بشكل عام (Spector, 1997, 18).

وهذا المقياس قد يكون اختيارا جيدا لقياس الرضا الإجمالي عندما يكون ذلك محل الاهتمام بدلا من الأوجه المختلفة للعمل. وعادة ما تستخدم مقاييس الأوجه لقياس الرضا الجمالي من خلال دمج نتائج الأوجه الفردية، وهذا يمكن تبريره بحقيقة أن الأوجه ترتبط غالبا بشكل جيد مع الرضا الإجمالي، على سبيل المثال، توصل Ironson إلى وجود ارتباط يقدر بـ 0.78 بين مقياس العمل بشكل عام والوجه الخاص بالعمل لمؤشر وصف الخدمة.

8.3.2.3. استبيان مينسوتا Minnesota Satisfaction Questionnaire:

ويرمز له باختصار MSQ وتعرف بقائمة استقصاء جامعة Minnesota لقياس الرضا الوظيفي والتي تم تصميمها من طرف Weiss و Dawis و England و Lofquist في الفترة 1967-1977 ويهدف إلى قياس اتجاهات وميول العاملين نحو الرضا الوظيفي. ويعد من المقاييس الأكثر استعمالا في الأبحاث العالمية لنوعية صدقه الداخلي والخارجي. ويحتوي على عدد من البنود لا يتعدى عشرين (20) بندا وكل منها يمثل مظهرا من مظاهر العمل. فهو يأخذ أكبر عدد من الأبعاد المهنية (جوانب العمل). وقد لقي هذا المقياس قبولا واستخداما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي (Spector, 1997, 7) وتتكون الصيغة المطولة من هذا الاستبيان من مائة (100) عبارة، وهناك أيضا الصيغة المصغرة لاستبيان Minnesota تتكون من 20 عبارة. ومع ذلك فالشكل المصغر ليس مصمما لإعطاء نتائج عن وجوه الرضا الوظيفي.

وتتكون عبارات هذا الاستبيان من عبارات حول أوجه متعددة من العمل، ويطلب من المستجوب الإشارة إلى مستوى رضاه بخصوص كل منها. وبالمقارنة مع مؤشر وصف الخدمة يعتبر استبيان Minnesota قياساً مبنياً بصفة كبيرة على العاطفة، لذلك فالإجابات تشير إلى حب الشيء أو كرهه أكثر منها عملية وصف له (Steve M, 2002, 124). ورغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الاستبيان، فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى (Spector, 1997, 15) ويوفر الاستبيان معلومات عن مدى رضا العامل حول الأوجه المختلفة للوظيفة ومحيط العمل، وتكون ذات فائدة كبيرة خاصة إذا كانت المؤسسات في إطار إجراء استقصاءات داخلية عن آراء العمال -على سبيل المثال- إذا تم إيجاد أن الرضا عن وجه محدد أقل بكثير مقارنة بالأوجه الأخرى، فهذا يدل على أن المؤسسة قد تحتاج لإجراء تغييرات في هذه النقطة.

9.3.2.3. مسح الرضا الوظيفي Job Satisfaction Survey: ويرمز له باختصار JSS يتمتع هذا القياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكومترية، حيث تم تطويره من طرف Spector في 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة ومحيط العمل. ومقارنة بالقياسات الأخرى الموصوفة سابقاً، يعتبر هذا المقياس نموذجياً، حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل. ونظراً لطبيعة القياس، فهذا القياس يعتبر أكثر شبهاً بمؤشر وصف الخدمة لأنه أكثر وصفاً في طبيعته من استبيان مينسوتا. مع ذلك، وعلى عكس مؤشر وصف الخدمة يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي في الحاسوب عن طريق جمع نتائج الأوجه، وبما أن كل وجه من الأوجه التسعة يتكون من أربعة عبارات، فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجمالي عن طريق جمع نتائج كل عبارة.

(Spector, 1997, 8)

خلاصة الفصل:

وما يمكن أن نقوله في الأخير عن الرضا الوظيفي؛ أنه ليس بالأمر السهل بعملية القياس خاصة عند مجموعة من العمال؛ لأنه للفروق الفردية دور أساسي في تحديد الاستجابة الجماعية مما يحول دون وضع البرامج الضرورية لمعالجة عدم الرضا الذي يعاني منه البعض لأسباب مختلفة فقد يكون الاتجاه العام ايجابيا عند حساب مجموع استجابات أفراد العينة، بينما يكون سلبيا لبعض أو معظم الأفراد لو أخذنا كل فرد على حدة.



الجانب التطبيقي



الفصل الثالث

اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا إلى الجانب النظري، سنعرض الجانب التطبيقي الذي هو الوسيلة الوحيدة التي تمكننا من التأكد من معلوماتنا النظرية، كما تسمح لنا باختيار الفرضيات الإجابة على الإشكالية المطروحة في بداية بحثنا، وهنا سنقوم بعرض دراستنا الاستطلاعية بداية بالمنهج المستخدم في الدراسة ومكان إجراء البحث والتعريف بمختلف الوسائل المعتمد عليها أثناء الدراسة وخطوات إجرائها.

1- المنهج المتبع في الدراسة :

إن مجال البحث العلمي يعتمد على اختيار المنهج المناسب لكل مشكلة على طبيعة المشكلة نفسها وتختلف المناهج المتبعة باختلاف الهدف الذي يود الباحث التوصل إليه.(تركبي، 1984، ص131)

1 - 1- المنهج الوصفي الاستكشافي

نظرا لطبيعة موضوعنا ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتقصي العلاقة بين عناصرها، بمعلّى معرفة العلاقة بين المتغيرات اعتمدنا على المنهج الوصفي ويعرف المنهج الوصفي على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أهداف محددة اتجاه مشكلة اجتماعية ما ويعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مدققة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة.

(ايت منصور، 2003، ص 18)

وأهم ما يميز هذا المنهج أنه يوفر بيانات خصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو خضوع البحث، كما أنه يقدم في نفس الوقت تفسيرًا واقعيًا للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة تساعد على قدر معقول من التنبؤ للظاهرة على الجانب الآخر، يعاني هذا الأسلوب من بعض العيوب أهمها سمة التحيز الشخصي للباحث عند جمعه البيانات المختلفة حول الظاهرة الأمر الذي قد يؤدي إلى الحصول على بيانات غير دقيقة لا يمكن أن تؤدي إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة وبالتالي فإن مصداقية هذا المنهج قد تصبح ضعيفة بالمقارنة مع مزايا المناهج الأخرى للبحث العلمي

(عبيدات واخرون، 1998، ص47)

2-مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

2-1: مجتمع الدراسة:

تم اختيار مجموعة الدراسة او العينة حسب طبيعة البحث وقد تم اختيارها بطريقة قصدية اذ أن الطريقة القصدية يعت مد عليها الباحث لاختيار حالات معينة لتحقيق الغرض من الدراسة، حيث تعني بمجتمع الدراسة (مجتمع البحث) جميع المفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث. وتكون مجتمع الدراسة من اساتذة مركز التكوين المهني والتمهين بالاغواط

2.2: عينة الدراسة:

تتكون عينة دراستنا من 30 استاذ واستاذة من كل الجنسين من اساتذة مركز التكوين المهني بالاغواط والجدول الموالي يوضح توزيع العينات على مختلف المؤسسات وحسب الجنس

الجدول رقم 01 يمثل وصف العينة لمؤسسات التكوين المهني بالأغواط

الرقم	المركز	العدد
01	مركز التكوين حدباوي خديجة	15
02	مركز التكوين لبناني	15

3- مجالات الدراسة:

المجال المكاني: مركز التكوين المهني والتمهين بالاغواط

المجال الزمني: اجريت الدراسة ما بين 15ماي 2022 الى غاية جوان 2022.

المجال البشري: كان من المفترض ان اختيار 30 استادا من المركزين .

4-أدوات الدراسة:

يسعى كل باحث لجمع المعلومات والبيانات الضرورية لدراسة موضوع بحثه، وهذا بالاعتماد على مجموعة من الوسائل و التي تتمثل في بحثنا هذا في :

4-1-استبيان الرضا الوظيفي من اعداد الطالبان وتكون الاستبيان من 5 ابعاد تمثلت في:

- المحور الاول : البيانات الشخصية

- المجال الثاني: المردود المادي

- لمجال الثالث : ظروف العمل وطبيعته

- المجال الرابع: العلاقة مع الزملاء

- المجال الخامس: الحوافز

- المجال السادس: العلاقة مع الإدارة

وقد تم اعداده وفق سلم ليكرت خماسي وفقا للدرجات : اذا كانت البنود إيجابية موافق بشدة

5 موافق 4 محايد 3 ، غير موافق 2 ، غير موافق بشدة 1

وإذا كانت سلبية غير موافق بشدة 5 غير موافق 4، محايد 3، موافق ، 2، موافق بشدة 1

4-2- صدق المحكمين:

يعد اختيار الصدق من الاختيارات التي تجري في البحوث العلمية لمعرفة مدى ارتباط الأداة بالخاصية التي نود دراستها وعليه فقد تم اختيار أربع محكمين من ذوي الدرجات العليا والاختصاص والخبرة حيث من ذوي الدرجات العليا والاختصاص والخبرة حيث عرض عليهم الاستبيان وطلب إليهم الإشارة إلى مواطن الخلل ومن حيث الوضوح و مدى مناسبته للمؤشرات المراد قياسها و إصلاح ما يتطلب التعديل، ليتم اعتماد الصورة النهائية للمقياس بعد ترجمته .

4 - 3 - صدق وثبات المقياس: إن التوصل إلى نفس النتائج باستمرار إذا تكرر تطبيق

المقياس على نفس العينة وتحت نفس الشروط فإن للمقياس صدق وثبات، حيث يفترض أن

يعطي المقياس نفس النتائج تقريبا إذا أعيد استخدامه مرة أخرى.(خيرى، 1997، ص24)

ويشير مقدم عبد الحفيظ أن ثبات المقياس يدل على مدى استقرار ظاهرة معينة في مناسبات

عدة ويضيف أن ثبات المقياس وصدقه يعني مدى دقة واستقرار النتائج المقياس فيما لو

طبق على عينة الأفراد في مناسبتين مختلفتين (شريفى، ب س ، ص197)

4-4- الصدق الثبات :

الجدول رقم 02 :يمثل معامل الثبات ألفا كرومباخ ومعامل الصدق:

المقياس	عدد البنود	ألفا كرومباخ	معامل الصدق
الرضا الوظيفي	32	0.896	0.946

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل الثبات ألفا كرومباخ بلغ 0.896 ، ومعامل الصدق 0.94 ، وهي قيم عالية وممتازة تسمح لنا بتطبيق المقياس في دراستنا .

5-الاساليب الاحصائية :

كان من المفترض ان الاستعادة بالوسائل الإحصائية التالية :

برنامج spss22 ، التكرارات ،النسب المئوية ، معامل الثبات ألفا كرونباخ .المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري.

-التكرارات والنسب المئوية

حساب كا² للتأكد من العلاقة الكامنة بين متغيرات فروض الدراسة ومقارنتها بكا² المجدولة، والاعتماد على معامل التوافق C لمعرفة شدة العلاقة بين المتغيرات المدروسة

قانون حساب النسب المئوية

$$100 \cdot X/N$$

معامل الثبات (كرونباخ ألفا) :وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.

معامل الثبات ألفا كرونباخ :يعتبر معامل ألفا كرونباخ 1952م الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني لا من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة وتعد هذه الطريقة امتداد لمعادلة كيودر ريتشار د سون (21،22) مع فرق واحد وهو أن معادلة كيودر

تصلح في حالة التصحيح (0,1) أما معادلة الفا كرونباخ فإنها تصلح أيضا في الاختبارات متعددة البدائل.

المتوسط الحسابي : يعتبر من بين أكثر مقاييس النزعة المركزية استعمالا ، أي المقاييس التي توضح مدى تقارب الدرجات من بعضها واقترابها من المركز والمتوسط الحسابي ببساطة نحصل عليه من مجموع القيم أو الدرجات وقسمة هذا المجموع على عدد الحالات (العيسوي: 1996، ص 19)

الانحراف المعياري:

الانحراف المعياري من أكثر المقاييس الإحصائية دقة وانتشارا في المجالات النفسية والتربوية وهو نوع من المتوسط لانحراف القيم عن متوسطها (العيسوي عبد الرحمان : 1996، ص 40) ويفيدنا في معرفة مدى البعد والقرب بين مفردات متغيرات الدراسة عند المتوسط الحسابي لكل منها ، كما يمكننا من معرفة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها .

معاملات الارتباط :

المعروف أن أي معامل ارتباط تزيد قيمته عند الصفر يعبر عن نوع ما من العلاقة بين المتغيرين موضوع القياس ، ولكن لكي يكون معامل الارتباط دالا على وجود علاقة حقيقية فإنه يجب له أن يكون له دلالة إحصائية (العيسوي: 1996، ص 57)

ومن بين معاملات الارتباط المستعملة في الدراسة الحالية ، معامل ارتباط الفاكرونباخ ويعطى للدلالة على ثبات المقياس ، ومعامل ارتباط بيرسون ويعطى للدلالة على اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين.

اختبارات :

هو أكثر الحالات استخداما والتي يتم فيها المقارنة بين متوسطي مجموعتين مختلفتين أو نفس المجموعة وفي دراستنا الحالية استخدمنا اختبارت (T test) لقياس الجنسين (الذكور والإناث)

خلاصة الفصل:

لقد تضمن هذا الفصل منهجية البحث و إجراءاته الميدانية التي قمنا بها من خلال التجربة الاستطلاعية تماشياً مع طبيعة البحث العلمي و متطلباته العلمية حيث تطرقنا في بداية الفصل إلى الدراسة الأساسية و ذلك لتوضيح منهج بحث، العينة، مجالات البحث و الأدوات المستخدمة ثم الدراسة الاستطلاعية من خلال الإشارة إلى عدة خطوات علمية أنجزت تمهيداً للتجربة الأساسية و في الأخير الأهداف الإجرائية المقترحة ثم الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث .



الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

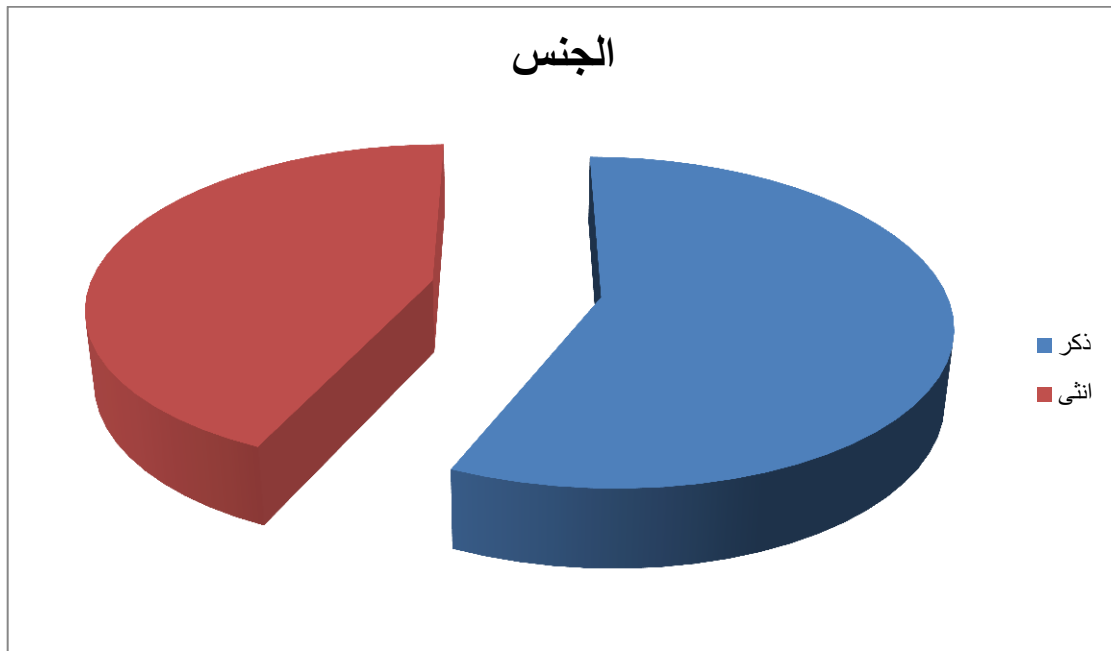
خصائص العينة :

الجنس:

الجدول رقم 03: يمثل خصائص العينة من ناحية الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	17	56.7
انثى	13	43.3
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية العينة من الذكور بنسبة بلغت 56.7% ، بينما الاناث بلغت نسبتهم 43.3% .



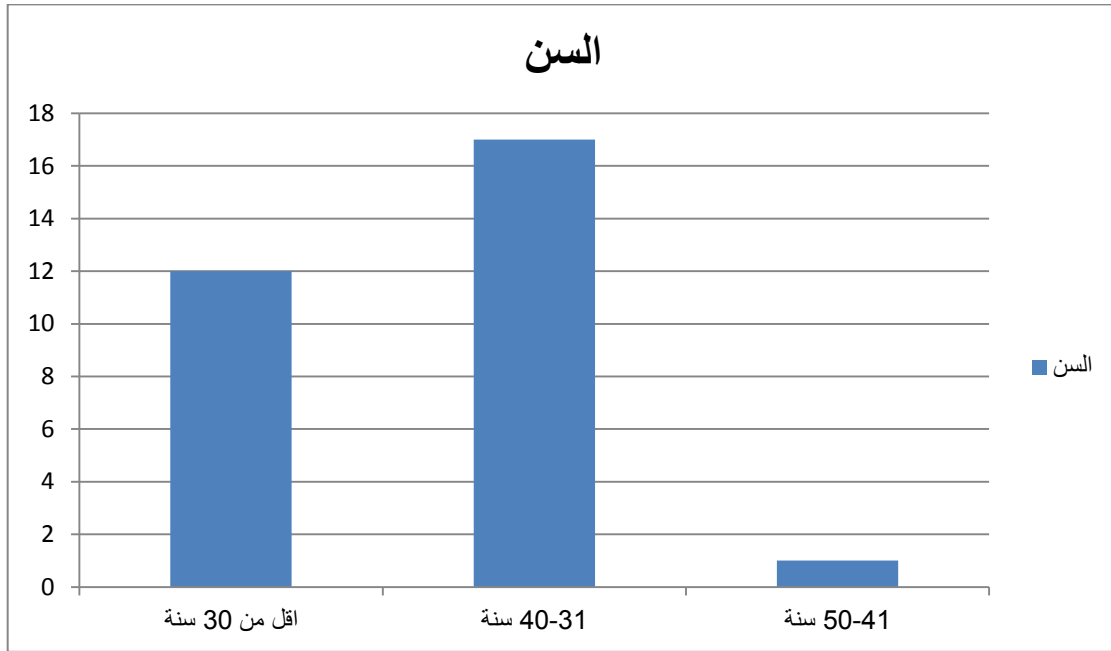
الشكل رقم 01 : يمثل دائرة نسبية تمثل الجنس

2- السن :

الجدول رقم 04 :يمثل السن بالنسبة للعينة.

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	12	40.0
31-40 سنة	17	56.7
41-50 سنة	01	3.3
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان النسبة الغالبة كانت في الفئة العمرية (31-40 سنة) بنسبة بلغت 56.75 تليها نسبة 40 % للفئة العمرية اقل من 30 سنة ، ونسبة 3.3% للفئة العمرية (41-50 سنة).



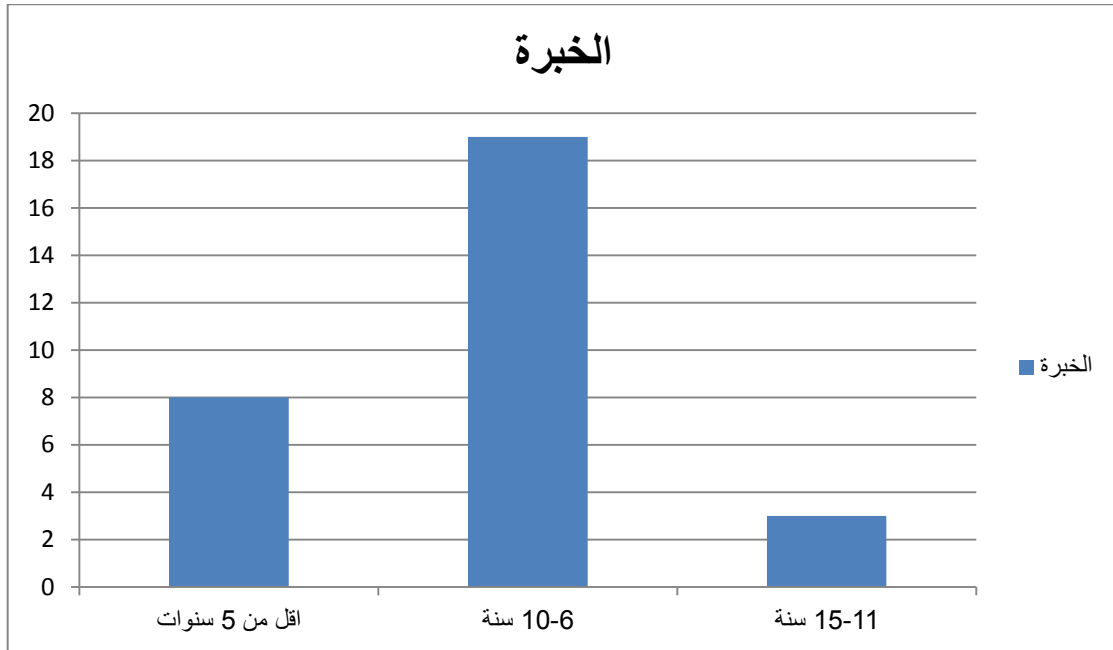
الشكل رقم 02 : يمثل اعمدة بيانية لعمر العينة

3- الخبرة:

الجدول رقم 05: يمثل الخبرة بالنسبة للعينة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	08	%26.7
10-6 سنة	19	%63.3
15-11 سنة	03	%10.0
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان النسبة الغالبة كانت للعمال الذين لديهم خبرة (6-10 سنوات) بنسبة %63.3 ، تليها نسبة %26.7 لديهم خبرة اقل من 5 سنوات ، ونسبة %10 لديهم خبرة 11-15 سنة .



الشكل رقم 03 : يمثل اعمدة بيانية لخبرة العينة

- عرض نتائج فرضيات الدراسة :

الفرضية الاولى: نتوقع مستوى مرتفع للرضا الوظيفي لدى اساتذة التكوين المهني .

الجدول رقم 06: يمثل المتوسطات والانحرافات المعيارية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اقل قيمة	اكبر قيمة	N	الرضا الوظيفي
17.00	84.86	60.00	137.00	30	

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي 84.86 ، بقيمة صغرى 60.00 ، وقيمة كبرى 137.00 ، وانحراف معياري 17.00 ، وبما ان قيمة المتوسط الحسابي 84.86 ، وتعتبر هذه القيمة ضمن المجال (74.6-106.6) وهذا يعني ان مستوى الرضا الوظيفي متوسط .

من خلال النتائج يمكن أن نفسرها بان الاساتذة في معاهد التكوين بولاية الاغواط لديهم رضا وظيفي متوسط كون العمل بالمعهد ليس بالشكل الصعب كون الطلبة المنتمين الى المعهد لديهم مستوى شهادة البكالوريا بالنسبة للنظامي ويمكن أن يكون هناك طلبة ذات سن متقدم لذا يكون التعامل جيد وبالتالي يكون الرضا هنا في هذا الجانب وفي الجانب المادي لدى الاساتذة اجور متوسطة.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى اساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (07) يمثل اختبار T -TEST لعينتين مستقلتين.

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
ذكر	17	84.11	12.31	0.27	28	0.03	0.05	غير دال
انثى	13	85.84	22.2					

نلاحظ من خلال الجدول اعلان ان المتوسط الحسابي للذكور بلغ 84.11 بانحراف معياري 12.31 ،بينما الاناث المتوسط الحسابي 85.84 بانحراف معياري 22.2، بينما قيمة T بلغت 0.27 بدرجة حرية 28 ، وجاءت قيمة sig 0.03 عند مستوى الدلالة 0.05 ، وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اقل من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. من خلال النتائج فان الرضا الوظيفي عند اساتذة التكوين المهني حسب متغير السن لا يوجد فيه اختلاف حيث ان جو العمل مناسب لهم ولديهم نفس الاجر الذي يتقاضوه كما ان لديهم نفس ساعات العمل وبالتالي المعاملة بالمثل ومنه لا يوجد فرق بين الجنسين في الرضا الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى أساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير السن.

الجدول رقم (08): يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن

مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
بين المجموعات	02	47.49	0.15	0.85	0.05	دال
داخل المجموعات	27	307.12				
المجموع	29	8387.4				

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ ان مجموع المربعات بين المجموعات بلغ 94.99 بينما داخل المجموعات 8297.47 ودرجة الحرية بين المجموعات 02 وداخل المجموعات 27 ومتوسطات المربعات بين المجموعات بلغ 47.49 وداخل المجموعات 307.1 فيما قيمة المعنوية Sig 0.85 عند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة المعنوية Sig اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن.

من خلال ما سبق في النتائج فانه يمكن القول بان معاهد التكوين بها مجموعة من الاساتذة تختلف اعمارهم حيث تتراوح ما بين 26-48 سنة مع اختلاف في بداية الالتحاق بالمعهد او الخبرة التي اكتسبوها في مجال التعليم حيث ان الاختلاف الذي يمكن ان نلاحظه في السن هو الاختلاف في الالتحاق وكذلك وقت الفوز بالمسابقة والتعيين على مستوى المركز لذا لا يكون الاختلاف في الرضا الوظيفي على اساس السن .

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى أساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير الخبرة.

الجدول رقم (09): يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى

لمتغير الخبرة

مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
بين المجموعات	02	95.19	0.31	0.73	0.05	غير دال
داخل المجموعات	27	303.59				
المجموع	29	83.87				

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان مجموع المربعات بين المجموعات بلغ 190.39 بينما داخل المجموعات 8197.06 ودرجة الحرية بين المجموعات 02 وداخل المجموعات 27 ومتوسطات المربعات بين المجموعات بلغ 95.19 وداخل المجموعات 303.59 فيما قيمة المعنوية Sig 0.73 عند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة المعنوية Sig اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

من نتائج الجدول اعلاه يمكن القول بان الخبرة المكتسبة التي اكتسبها الاستاذ على مستوى معاهد التكوين تختلف من فرد لأخر وحسب شخصيته وطموحه الذي يطمح الوصول اليه وبالتالي الرضا يكون حسب الخبرة التي لم نجد فروقا فيها حسب النتائج المحصل عليها.

تفسير وتحليل نتائج فرضيات الدراسة :

نص الفرضية الاولى: نتوقع مستوى مرتفع للرضا الوظيفي لدى اساتذة التكوين المهني .

توصلت النتيجة الى ان مستوى الرضا الوظيفي متوسط .فمن خلال النتائج يمكن أن نفسرها بان الاساتذة في معاهد التكوين بولاية الاغواط لديهم رضا وظيفي متوسط كون العمل بالمعهد ليس بالشكل الصعب كون الطلبة المنتمين الى المعهد لديهم مستوى شهادة البكالوريا بالنسبة للنظامي ويمكن أن يكون هناك طلبة ذات سن متقدم لذا يكون التعامل جيد وبالتالي يكون الرضا هنا في هذا الجانب وفي الجانب المادي لدى الاساتذة اجور متوسطة.

حيث ان الرضا الوظيفي مهم بالنسبة للموظف أي كان في المؤسسة التي يعمل بها كون العمل يتطلب الاجر والتحفيز التي تساعد على توفير جو مناسب للعمل والوظيفة التي يشغلها والمركز الذي يحوزه والمهام التي توكل له .

فبحصول الموظف على الرضا الوظيفي يكون لديه اداء جيد ويمكن له ان يحسن من ادائه الوظيفي من خلال عمليات التكوين و التدريب التي تقدمها المعهد.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى اساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير الجنس.

توصلت النتيجة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس فمن خلال النتائج فان الرضا الوظيفي عند اساتذة التكوين المهني حسب متغير السن لا يوجد فيه اختلاف حيث ان جو العمل الذي يعملون فيه لديهم نفس الاجر ونفس المهام التي يشغلها وكذلك الكم الساعي الذي يكلف به ومع الاختلاف في ساعات العمل و الافواج التي تدرس الا ان الاساتذة في المعهد لا يرون ان هناك فروق بينهم حسب الجنس.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى أساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير السن.

توصلت الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن. من خلال ما سبق في النتائج فإنه يمكن القول بان معاهد التكوين بها مجموعة من الاساتذة تختلف اعمارهم حيث تتراوح ما بين 26-48 سنة أي التنوع في الاعمار داخل الفئات المختلفة من الاساتذة ما بين ذكر وأنثى حيث الملاحظ مع اختلاف في بداية الالتحاق بالمعهد او الخبرة التي اكتسبها في مجال التعليم حيث ان الاختلاف الذي يمكن ان نلاحظه في السن هو الاختلاف في الالتحاق وكذلك وقت الفوز بالمسابقة والتعيين على مستوى المركز لذا لا يكون الاختلاف في الرضا الوظيفي على اساس السن .

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى أساتذة التكوين المهني تعزى إلى متغير الخبرة.

توصلت الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة. من نتائج الجدول اعلاه يمكن القول بان الخبرة المكتسبة التي اكتسبها الاستاذ على مستوى معاهد التكوين خلال مساره المهني أو خلال سنوات عمله داخل المركز حيث يمكن القول بان الفروق في اكتساب الخبرة تختلف من فرد لأخر وحسب شخصيته وطموحه الذي يطمح الوصول اليه وبالتالي الرضا يكون حسب الخبرة التي لم نجد فروقا فيها حسب النتائج المحصل عليها.

لاستنتاج العام :

تعتبر دراستنا من الدراسات التي تندرج ضمن الدراسات التنظيمية النفسية والتي تعالج وتتنطق الى موضوع الرضا الوظيفي لدى فئة من الأساتذة الا وهي أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين بولاية الاغواط التي تعتبر مجال قابل للدراسة في مثل هذا التخصص .

تمثلت اهمية الدراسة في انها تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ،الذي يعد من الظواهر النفسية في مجال العمل والتنظيم التي تتعلق بنفسية العامل ومدى رضاه عن العمل ،وقد هدفت دراستنا الى الكشف عن الرضا الوظيفي ومستوياته واسبابه ومحاولة الكشف عن الفروق الفردية انطلاقا من شعورنا بالمشكلة والبحث في الدراسات السابقة والمشابهة مبتدئين بطرح الاشكالية وجاء فيها ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين ؟ومن خلال طرح التساؤلات ومحاولة الاجابة عنها من خلال الفرضيات ، ولقياس هذه الظاهرة استعملنا مقياس الرضا الوظيفي الذي تم تطبيقه على بعض أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين بولاية الاغواط كعينة من المجتمع الاصلي وقد خلصت دراستنا الى ما يلي :

- ان مستوى الرضا الوظيفي متوسط .
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي بين أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة تعزى لمتغير السن
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة تعزى لمتغير الخبرة.

وعلى الرغم من ذلك تبقى نتائج هذا البحث محدودة ،حيث لا يمكن من خلالها التعميم لاننا نقيس شيئا قابل للتغيير وفق تغير الظروف وحسب الحالة النفسية للعامل



الخاتمة

خاتمة:

في ختام ما تم التطرق اليه في الدراسة يعبر مصطلح الرضا الوظيفي عن الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته، ورغباته في العمل إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية الأساتذة وتحفيزهم..

ولقد كان الهدف من هذه الدراسة الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى فئة من الأساتذة الا وهي أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين (ليناني - خديجة حباوي) بالاغواط . وذلك بعد التطرق الى الجانب النظري ومعرفة اسبابه المختلفة ومؤثراته واعراضه وبعض النماذج المفسرة لهذه الظاهرة ، و هدفت الدراسة إلى الكشف مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة مركز التكوين المهني والتمهين بالاغواط وقد أجريت الدراسة على عينة من اساتذة المركزين و قد انتهت دراستنا الى ان مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى العينة وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي بين أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.السن والخبرة .



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. مرداد سهام، 2015، معجم مصطلحات التربية والتعليم.
2. - أحمد أبو هلال، 1979، تحليل عملية التدريس، ب ط، الأردن.
3. - العبودي فاتح، 2008، أطروحة ماجستير، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي.
4. - حسن شحاتة وزينب النجار، 2003، معجم المصطلحات التربوية والنفسية: الدار المصرية اللبنانية، ط1، مصر.
5. - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2006، العلم والتعليم والأستاذ، مؤسسة شباب الجامعة، ب ط، الإسكندرية، مصر.
6. - صلاح الدين، 2001، السلوك التنظيمي: دار الجامعة للطباعة والنشر، ط1، بدون بلد.
7. - عبد الرحمان صالح، 2000، علم النفس التربوي للأستاذة، ط1، مكتبة طرابلس: دار الفكر العربي.
8. - محمد الصيرفي، 2007، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية: دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
9. - نادر فهمي الزيود وآخرون، 1999، التعلم والتعليم الصفي، ط4، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
10. - نداء محمد الصوص، 2008، السلوك الوظيفي، ط1.
11. - البستاني، فؤاد، (1997). معجم منجد الطلاب. ط. 45. بيروت: دار المشرق.
12. - حداد، مناور، (2003). الرضا في العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة أريد الأهلية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع.2.

13. حريم، حسين، (2009). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد.
14. حسن، راوية، إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001م.
15. سلطان، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004م
16. الشرايدة، سالم تيسير، (2008). الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
17. عاشور، أحمد صقر، (1983). إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. بيروت: دار النهضة العربية.
18. عشوي، مصطفى، (1992). أسس علم النفس الصناعي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
19. العطية، ماجدة، سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003م
20. عفيفي، صديق محمد، عبد الهادي، أحمد إبراهيم، (2003). السلوك التنظيمي: دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.
21. علام، صلاح الدين محمود، (2006). القياس والتقويم التربوي والنفسي: أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة. القاهرة: دار الفكر العربي.
22. عمارة، شريف، (2010). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية. مذكرة ماجستير: علوم التسيير: جامعة جيجل (غير منشورة)

23. ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية،

الطبعة

الثامنة، الإسكندرية، 2005م

24. المرسي، جمال الدين محمد، إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2005). السلوك

التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة. الإسكندرية:

الدار الجامعية.

25. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان

2006

26. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2002.

27. Beverly, Ann Josias, (2005) . The Relationship between job satisfaction and absenteesm in a selected field sevice section within an electricity utility .[Online]. master thesis, university of westerncape. Available ar : verfroller.nl/rio.pdf (consulted at 02/10/2011)

28. Carré, Philippe, Fenouillet, Fabien, (2009). Traité de la psychologie de la motivation. Paris : Dunod.

29. Mauffette, Denise De Rousselle, (1993). L'Impact du facteur occupationnel sur la satisfaction au travail des bibliothécaires universitaires. Mém. De Maîtrise en science : Relations industrielles : Univ. Montréal. Available at : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/1585> (consulted at 02/09/2011)

30. Portigal, Alan H, (1976). Pour la mesure de la satisfaction au travail. Paris : Organisation de coopération et de développement économiques.

31. Spector, Paul E, (1997). Job satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences. New York : Sage Publications.

32. Steve M, Jex, (2002). Organizational psychology : a scientist practioner approach. New York : John Wiley & Sons



الملاحق

الملاحق

الاستبيان :

اولا : البيانات الشخصية :

الجنس

السن

الخبرة

المستوى التعليمي

الرقم	المجال الاول : ظروف العمل وطبيعته	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	القيام بعملتي يحقق لي الشعور بالإنجاز .					
2	يشعرتني عملي بأنني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي من خلاله.					
3	يتيح لي عملي المشاركة في دورات لها علاقة بمجالتي .					
4	يتيح لي عملي فرصة الإبداع والتطور في مجالتي المهني .					
5	أرغب بتغطية المباريات ذات الحضور الجماهيري الكبير .					
6	يتيح لي عملي فرصا للنمو المهني والتقدم الوظيفي .					
7	يتيح لي عملي فرص الإتصال المباشر مع المسؤولين والزلاء والمجتمع المحلي .					

الرقم	المجال الثاني: المردود المادي	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	يتناسب المردود المادي الذي احصل عليه مع الجهد المبذول في العمل .					
2	يغطي المردود المادي الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي ويؤمن لي حياة جيدة .					
3	المردود المادي العائده لي من قيامي بتغطية المباريات يرضي					

الملاحق

					طموحاتي.
					4 أشعر بأن المردود المادي المخصص لي كافي عند قيامي بسبق صحفي مهم.
					5 المردود المادي مناسب عند مقارنته مع ما يعطى للصحفيين في الصحف الأخرى.

الرقم	المجال الثالث: العلاقة مع الزملاء	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	أحرص أنا والزملاء على تبادل المعلومات ومصادر المعرفة فيما بيننا.					
2	يتعاون الزملاء في العمل للقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم.					
3	يتبادل الزملاء مشاعر الود والإحترام.					
4	يحرص الزملاء على تنمية الأنشطة الاجتماعية فيما بينهم.					
5	علاقتي مع الزملاء تتسم بروح الفريق الواحد.					
6	علاقتي الشخصية مع الزملاء تتسم بالمتانة.					
7	أحظى بتقدير زملائي وأحترامهم الشخصي لي كزميل لهم.					

الرقم	المجال الرابع: الحوافز	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	أشعر بعدالة ما حصل عليه من حوافز.					
2	توجد عدالة في الحصول على الترقية.					
3	فرصة الترقية متاحة لي في عملي.					
4	الحوافز التي أتلقها تدفعني للعمل.					
5	فرص الترقية والترقية تعتمد على العلاقات الشخصية.					

الملاحق

					6	تعتمد فرص الترقية على معايير واضحة ومعلومة.
--	--	--	--	--	---	---

الرقم	المجال الخامس: العلاقة مع الإدارة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	تتسم علاقتي بروؤسائي بالتقدير والإحترام.					
2	أشعر بعدالة الروؤساء في العمل.					
3	يتفهم الروؤساء الظروف الفردية للصحفي.					
4	يبادر رئيسي المباشر مساعدتي على حل المشكلات المهنية التي تواجهني.					
5	تلاقي شكاوي الصحفيين الأهتمام اللازم من قبل الإدارة.					
6	أنال الشكر والتقدير من جانب المسؤول على الجهود التي أبذلها.					
7	الإدارة توفر الإنسجام بين الزملاء لتحقيق الأهداف المرجوة.					

ملاحق spss:

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	17	56.7	56.7	56.7
	انثى	13	43.3	43.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

		السن			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	اقل من 30 سنة	12	40.0	40.0	40.0
	31-40 سنة	17	56.7	56.7	96.7
	41-50 سنة	1	3.3	3.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

الخبرة

الملاحق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	8	26.7	26.7	26.7
	6-10 سنة	19	63.3	63.3	90.0
	11-15 سنة	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.896	32

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكل	ذكر	17	84.1176	12.31809	2.98758
	انثى	13	85.8462	22.24427	6.16945

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الكل	Equal variances assumed	4.858	.036	-.271	28	.788	-1.72851	6.36840	-14.77358	11.31657
	Equal variances not assumed			-.252	17.564	.804	-1.72851	6.85476	-16.15552	12.69851

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	94.996	2	47.498	.155	.857
Within Groups	8292.471	27	307.129		
Total	8387.467	29			

الكل

ANOVA

الكل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	190.399	2	95.199	.314	.733
Within Groups	8197.068	27	303.595		
Total	8387.467	29			