



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي
هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة

من إعداد الطالب : عبد المجيد عبد الصمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 10 ماي 2018

أمام لجنة مكونة من السيدات:

- | | | | |
|---|----------------------|-----------------|----------------------------------|
| ✓ | الدكتورة دلهوم خليدة | أستاذ محاضر "ب" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا |
| ✓ | الدكتورة سمية قداش | محاضر "ب" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا |
| ✓ | الدكتورة سلامي منيرة | أستاذ محاضر "أ" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا |

السنة الجامعية: 2017 / 2018



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي
هيئات قطاع الميزانية بلدية بورقلة

من إعداد الطالب: عبد المجيد عبد الصمد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 10 ماي 2018.

أمام لجنة مكونة من السيدات:

- | | | | |
|---|----------------------|------------------|----------------------------------|
| ✓ | الدكتورة دلهوم خليدة | أستاذ محاضر "ب" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا |
| ✓ | الدكتورة سمية قداش | محاضر "ب" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا |
| ✓ | الدكتورة سلامي منيرة | أستاذ. محاضر "أ" | (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا |

السنة الجامعية: 2017 / 2018

الإهداء

إلى أمي وأبي الكريمين
حفظهما الله وأطال في عمرهما
إلى رفيقة الدرب زوجتي الكريمة
إلى أبنائي فلذات كبدي
إلى أخواتي وإخوتي
أهدي هذا العمل المتواضع

عبد الصمد عبد المجيد

الشكر

أقدم بجزيل الشكر والتقدير

إلى الدكتورة سميرة قداش

لتفضلها بالإشراف على هذه المذكرة

وأدين بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة

الذين تحملوا عناء تقييم هذا العمل وجميع الأساتذة

الذين ساهموا بإرشاداتهم وأخص بالذكر كل من:

الأستاذ الدكتور عرابة الحاج

الدكتور رشيد مناصرية

الأستاذ بدر الدين عطاء الله

كل الشكر والعرفان لموظفات وموظفي

المديرية الجهوية للميزانية والرقابة المالية الولائية

والرقابة المالية البلدية بورقلة

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر بعض العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي لدى عينة مكونة من (75) موظف من المديرية الجهوية للميزانية وهيئة الرقابة المالية، الولائية والبلدية، بورقلة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة الموضوع، واستخدمنا الأدوات الإحصائية لبرنامج (SPSS) لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات قصد تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها : أن هناك علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) بلغت 67٪، وأن ثلاثة من العوامل التنظيمية هي الأكثر أهمية وتأثيرا على الرضا الوظيفي، ويتعلق الأمر بالأجور والحوافز، الاتصال الإداري ونمط القيادة.

الكلمات المفتاحية : رضا وظيفي، عوامل شخصية، عوامل تنظيمية، مديرية جهوية للميزانية، رقابة المالية.

RESUME :

Cette étude vise à mesurer l'influence de quelques facteurs personnels et organisationnels sur la satisfaction au travail pour un échantillon de (75) fonctionnaires de la Direction Régionale du Budget et de deux organes de Contrôle Financier (Wilaya et commune) à Ouargla, et a opté pour la méthodologie descriptive et analytique, utilisant les outils statistiques du logiciel SPSS pour, le traitement des données, le teste des hypothèses et la détermination de la nature de la relation entre les variables de l'étude, les principales conclusions ont montré l'existence d'une relation proportionnelle positive, corrélée à 67% entre la variable explicative (les facteurs personnels et organisationnels) et la variable expliquée (la satisfaction au travail), et que globalement trois des facteurs organisationnels, expliquent l'essentiel de la satisfaction au travail, il s'agit du leadership, des revenus et de la communication.

Mots clés: satisfaction au travail, facteurs personnels, facteurs organisationnels, direction régionale du budget, contrôle financier.

قائمة المحتويات

IV	إهداء
V	شكر
VI	ملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
15	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية
16	تمهيد
17	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
42	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي
44	تمهيد
45	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
52	المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات
75	خلاصة الفصل
77	خاتمة
80	قائمة المراجع
84	الملاحق
99	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	تحليل العناصر التي تتفاعل مع الرضا الوظيفي	1.1
26	مقياس بيتروور وزملاؤه للرضا الوظيفي	2.1
27	المقاييس الترتيبية للرضا الوظيفي	3.1
28	خلاصة مقاييس الاتجاهات	4.1
31	أنواع الحوافز	5.1
40	مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة	6.1
46	عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على الهيئات محل الدراسة	1.2
48	توزيع عبارات الاستبيان حسب متغيرات الدراسة	2.2
49	المقياس الثلاثي "ليكارت"	3.2
49	مجال المتوسط الحسابي المرجح (مقياس ليكارت)	4.2
50	معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لدى العينة الاستطلاعية	5.2
51	وصف عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية	6.2
53	تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	7.2
56	تحليل عبارات محور العوامل الشخصية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	8.2
58	تحليل عبارات محور العوامل التنظيمية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	9.2
61	العلاقات الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي باستخدام معامل سبيرمان	10.2
63	اختبار جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي البسيط	11.2
64	اختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي البسيط	12.2
64	اختبار المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط	13.2
65	اختبار جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد الاول	14.2
65	اختبار المعنوية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد الاول	15.2
66	اختبار المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد الاول	16.2
66	اختبار جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد الثاني	17.2
67	اختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد الثاني	18.2
67	اختبار المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد الثاني	19.2
68	اختبار جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد الثالث	20.2
68	اختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد الثالث	21.2
68	اختبار المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد الثالث	22.2
69	المفاضلة بين نماذج الانحدار الخطي	23.2
70	نتائج اختبار «t» لمتغيري الجنس والسلك الوظيفي	24.2
71	تحليل التباين الأحادي لمتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الوظيفة، المصلحة	25.2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
28	العناصر الأساسية للاتجاهات	1.1
29	أنوع القدرات	2.1
30	آلية الدوافع	3.1
30	العوامل المؤثرة في الإدراك	4.1
46	نموذج الدراسة	1.2
61	خط بياني يوضح تفسير النظري لتدرج قوة الارتباط من 0 إلى 1	2.2
63	التمثيل البياني للعلاقة بين الاحتمال التجميعي المشاهد والاحتمال التجميعي المتوقع للبوافي المعيارية	3.2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
84	قائمة أسماء المحكمين	01
84	الاستبيان	02
87	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للميزانية	03
88	الهيكل التنظيمي للرقابة المالية لبلدية ورقلة	04
89	الهيكل التنظيمي للرقابة المالية لولاية ورقلة	05
90	مخرجات SPSS.22	06

مقدمة

توطئة

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي تطرقت اليها أدبيات علم النفس التنظيمي، كما أثبتت العديد من الجهود المعرفية السابقة اهتمام الجهات الحكومية بهذا المفهوم، نظرا لأهمية دوره في تحديد اتجاهات الموظفين وصقل مشاعرهم تجاه وظائفهم من خلال تقديرهم لمستوى الإشباع الذي تتيحه لهم الجوانب المختلفة لهذه الوظائف.

فالمدرء بالقطاع العمومي يهتمون بمفهوم الرضا الوظيفي بهدف تطوير مواردهم البشرية، وتحقيق العدالة بين موظفيهم وتقليل الصراعات بينهم، ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، بما يحقق الأهداف التي أنشئت الإدارة العمومية من أجلها، لاسيما المساهمة الفعالة في تنمية المجتمع من خلال ضمان خدمة عمومية ذات كفاءة وفعالية.

حيث يعتبر قطاع المالية من القطاعات الحكومية السيادية، ومصالحه للميزانية من أكثرها أهمية ومسؤولية، ليس في جانب إعداد الميزانيات فقط، بل والرقابة الدائمة على صرفها، فلا يتحقق ذلك إلا من خلال مورد بشري له قدرات، يدرك ما يحقق رضاه وما يدفعه للالتزام وحسن الأداء.

في هذا السياق، جاءت هذه الدراسة لتبحث في واقع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه على مستوى المصالح الخارجية للإدارة المكلفة بالميزانية الموجودة على تراب بلدية ورقلة، ولتحقيق هذه الغاية أردنا طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة ؟

لمعالجة هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هو مستوى الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة ؟
2. ما هو واقع العوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة مستخدمي هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة ؟
3. ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة؟
4. هل يوجد أثر للعوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة ؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مفهوم الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية، الوظيفة والمصلحة ؟

أ) الفرضيات

لتحقيق أهداف البحث تم الانطلاق من الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى : يوجد مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئات قطاع الميزانية البلدية ورقلة؛
- الفرضية الثانية : يوجد مستوى متوسط للعوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة مستخدمي هيئات قطاع الميزانية البلدية ورقلة؛
- الفرضية الثالثة : توجد علاقة طردية بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي في هيئات قطاع الميزانية البلدية ورقلة؛
- الفرضية الرابعة : يوجد أثر لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفي بميئات قطاع الميزانية البلدية ورقلة ؛
- الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مفهوم الرضا الوظيفي بميئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية، الوظيفة والمصلحة.

ب) مبررات اختيار الموضوع :

- اخترنا هذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:
- أسباب ذاتية، تنبع عن رغبتنا في التقصي حول الموضوع بقطاع الميزانية بلدية ورقلة نظرا لعلاقته المباشرة باهتماماتنا المهنية، خاصة في مجال ترشيد قرارات إدارة الموارد البشرية؛
- أسباب موضوعية يفرضها البحث تتعلق بتشخيص علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية والتنظيمية بميئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة.

ت) أهداف الدراسة وأهميتها:

- من الأهداف التي يسعى إليها البحث نذكر ما يلي:
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مستخدمي هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة؛
- التعرف بدقة على تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي بميئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة؛
- التعرف على مدى اختلاف وجهة نظر موظفي هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة حول مفهوم الرضا الوظيفي باختلاف متغيراتهم الديموغرافية.

كما لهذه الدراسة أهمية بالغة تعود لمجموعة من العناصر نوجزها فيما يلي:

- أهمية الموضوع بالنسبة للجهات المسؤولة عن الرقابات المالية بالنظر لخصوصية مهامها؛
- ضرورة تشخيص وجهة نظر مستخدمي قطاع الميزانية بخصوص الرضا الوظيفي؛

- الأهمية القصوى المرجوة من الوقوف على حقيقة العوامل المؤثرة على رضا مستخدمي هيئات قطاع الميزانية البلدية ورقلة عن وظائفهم.

ث) حدود الدراسة

- المجال الزمني : تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2018/01/02 إلى 2018/03/31؛
- المجال المكاني : المديرية الجهوية للميزانية (مقر ورقلة) وهيئتي الرقابة المالية الولائية والرقابة المالية البلدية بورقلة.

ج) منهج البحث والأدوات المستخدمة

للإجابة عن إشكالية البحث، ونظرا لأهمية الموضوع، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أكثر المناهج توافقا مع متغيرات الدراسة والأكثر استخداما في مجال الدراسات الاجتماعية؛ وأسلوب الدراسة الميدانية بغية الربط بين الفكر والممارسة الفعلية وتحقيق الغايات المعرفية والعملية للبحث.

ح) مرجعية الدراسة

المراجع المستخدمة في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة عبارة عن مقالات ومذكرات ذات الصلة بالموضوع وذلك باللغتين العربية والأجنبية، تعود لسنوات: 2005 إلى 2017، بالإضافة إلى كتب في الاختصاص ووثائق رسمية للهيئات محل الدراسة.

خ) صعوبات الدراسة

- قلة الدراسات التي عالجت موضوع الرضا الوظيفي بقطاع المالية؛
- حصر المتغيرات التي من شأنها التأثير على الرضا الوظيفي بسبب غياب إجماع الباحثين حول ذلك بالرغم من ثراء الأدبيات النظرية حول هذا الموضوع.

ز) هيكل الدراسة

تم تقسيم العمل إلى:

- فصل أول: يتناول بعض الأدبيات النظرية والتطبيقية التي تطرقت لأبعاد الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية، من خلال تخصيص مبحث أول لعرض بعض المفاهيم النظرية ذات الصلة، ومبحث ثاني لمراجعة بعض الجهود المعرفية السابقة التي تطرقت لمتغيرات دراستنا؛
- فصل ثاني: يتناول الدراسة الميدانية ببيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة، من خلال تخصيص مبحث أول لتقسيم الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، ومبحث ثاني لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا
الوظيفي والعوامل الشخصية

تمهيد:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية من المفاهيم التي عرفت رواجاً كبيراً لدى الباحثين، مما دفع بكثير من أرباب العمل والمديرين إلى إجراء دراسات ميدانية تقارب بين الفكر والتطبيق، ساهمت في إثراء هذه المفاهيم بأدبيات نظرية وتطبيقية، ننهل من بعضها من خلال هذا الفصل قصد تحقيق غايات دراستنا، حيث خصصنا مبحث أول للأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية، من حيث التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي، أهميته، محدداته، مؤشرات وأكثراً الأساليب المعتمدة في قياسه، ثم نتطرق لمفهوم العوامل المسببة للرضا الوظيفي بدءاً بالمتغيرات الذاتية المتعلقة بالعامل باعتبارها عوامل شخصية، ثم متغيرات البيئة الداخلية للمنظمة باعتبارها عوامل تنظيمية، ومن خلال مبحث ثاني سنعرض عدداً من الجهود البحثية السابقة التي أنجزت في دول عربية أو في دول أجنبية خلال السنوات الأخيرة، تناولت متغيرات دراستنا بشكل مباشر، أو تعرضت لأحد المتغيرين على حدا.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

استوقف مفهوم الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية عديد المفكرين الذين أثروا الأدبيات النظرية بجملة من التعاريف وإن اختلفت في التطرق لجانب من جوانب هذه المفاهيم، إلا أنها تجمع في مجملها على أهمية الرضا الوظيفي وضرورة إيجاد أساليب موضوعية لقياسه من خلال رصد العوامل الشخصية والتنظيمية التي تؤثر فيه. في هذا السياق أردنا من خلال هذا المبحث استقصاء بعض الأدبيات النظرية التي تطرقت لأهم المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي

يمثل الرضا الوظيفي مركز اهتماماتنا، نظرا لدوره في حث الموظفين على بذل المزيد من الجهود في تحقيق أهداف الهيئات المستخدمة، وبالتالي، فهو الأساس في تحقيق غايات دراستنا، من خلال التعرف على مستواه لدى مستخدميها، لذلك سنتناول في هذا المطلب تعريفه، أهميته، مؤشرات وطرق قياسه.

الفرع الأول: تعريف وأهمية الرضا الوظيفي

أولاً: تعريف الرضا الوظيفي

الرضا لغة يعني التعبير عن الموافقة والقبول وعدم الممانعة، وكذلك يعني لذة ناتجة من إتمام ما كان المرء يطلبه ويتوقعه، أو يرغب فيه ويتمناه¹، أما اصطلاحاً فقد تناولته عديد دراسات علم الاجتماع وعلم النفس التنظيمي، كما تطرقت كثير البحوث لمفهومه نظراً لثبوت ارتباطه بالسلوك الإنساني، حيث أوردت تعريفات كثيرة تجمع على صعوبة الوقوف على تعريف موحد وجامع لهذا المصطلح.

فقد ذكر (احمد سليمان وعبد الفتاح وهب)² أن الرضا الوظيفي:

- هو شعور بالسعادة ناتج عن رضا الفرد عن عمله، فهو عملية تتداخل فيها قيم الفرد ونظراته إلى عمله وبيئة ذلك العمل، ويتحقق بالفرق بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه وما حصل عليه فعلاً من هذا العمل؛
- وهو مجموعة المشاعر الايجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها، مما يترك أثراً ملموساً على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل؛
- وهو محصلة الاتجاهات الخاصة نحو مختلف عناصر العمل أو الوظيفة.

ويعرف (فروق والسيد) رضا الفرد عن العمل من الناحية الإجرائية على انه محصلة لعدد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقديره للعمل وإدارته ومن مدى نجاحه الشخصي أو فشله في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة³.

¹ المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، الطبعة الأولى، 2000، ص. 562.

² محمد احمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص. 134-135.

³ فروق عبده فلية والسيد محمد عبد الحميد، السلوك التنظيمي وإدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، 2005، ص. 259.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو محصلة شعور الموظف نحو ما يتصور ان يتم تحقيقه في وظيفته من خلال قدراته وميوله وسمات شخصيته وما تقدمه له المنظمة من جوانب ايجابية وسلبية متعلقة بالوظيفة.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي

يذكر الباحثان (الربيعاوي والدراجي)" أن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في أي منظمة، أما المعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر الفعل البشري الذي يديرها ويحركها، لذا كان من الضروري الحرص على توفير درجة عالية من الرضا لدى العاملين في المنظمة لأن ذلك يساهم في التزامهم في مؤسساتهم ورضاهم نحو ارتباطاتهم بعملهم. كما أن الرضا يساهم في تحسين الوظيفة البدنية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل¹.

ونلخص من خلال الجدول التالي أهم العوامل التي تتفاعل مع الرضا الوظيفي حسب (الربيعاوي والدراجي):

الجدول رقم: (1-1) تحليل العناصر التي تتفاعل مع الرضا الوظيفي

الملاحظة	العوامل	الرضا
ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين	الطموح	↑
ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين	الغياب	↓
الفرد الأكثر رضا عن توقيت عمله يكون راضيا عن توقيت راحته خاصة ذلك الذي يقضيه مع عائلته وبالتالي يكون أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة	الرضا عن الحياة	↑
العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل تعرضا لحوادث العمل	الحوادث	↓
كلما كانت درجة الرضا الوظيفي عالية أدى ذلك إلى التحفيز لزيادة الإنتاج	الإنتاج	↑
الرضا الوظيفي مطلب الأساسي للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز	التميز	↑
ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الشائعات والشكوى في مكان العمل	الشائعات والشكاوى	↓
ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض درجة مقاومة التغيير	مقاومة التغيير	↓
ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال؛	سلوك المواطنة	↑
العمال الراضون عن عملهم، هم فقط، من ينخرطون في السلوكيات الاختيارية أو سلوكيات ما بعد الدور الوظيفي والتي من شأنها أن تزيد من الفاعلية التنظيمية، ورضاء الزبائن	الفعالية التنظيمية	↑
الرضا الوظيفي يخفض معدلات دوران العمل من خلال تخفيض عدد تاركي الخدمة	دوران العمل	↓

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما ذكره سعدون حمود خثير الربيعاوي، سلام سعد سريح الدراجي، أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات

المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 21،

العراق، 2016، ص11

¹ سعدون حمود خثير الربيعاوي، سلام سعد سريح الدراجي، أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي، بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 21، العراق، 2016، ص11.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

من الجدول رقم (1-1) يتبين لنا أن أهمية الرضا الوظيفي تظهر من خلال تعدد العوامل التي تتفاعل معه، فمنها ما يرتفع عندما تكون درجة الرضا الوظيفي عالية مثل طموح العاملين، الإنتاج، الرضا عن الحياة، الفعالية التنظيمية، سلوك المواطنة، تحقيق التميز؛ ومنها ما ينخفض عندما يرتفع الرضا الوظيفي وهي: الغياب، دوران العمل، حوادث العمل، الإشاعات والشكاوى ومقاومة التغيير، مما يفسر اهتمام المنظمات ومسئولياتها بالبحث في مسببات الرضا الوظيفي لدى الموظفين وطرق تعزيزه.

الفرع الثاني : أبعاد الرضا الوظيفي

أولاً: الأبعاد الديموغرافية للرضا الوظيفي

تشير دراسات: (سارة 2017)، و(بشرى 2013)، و(Parvin 2011) و(Blais 2005) والتي تناولت المتغيرات الديموغرافية إلى أن السمات الشخصية تتعلق بمتغيرات فردية للموظف تساهم في تفسير التباين الملحوظ في مستويات الرضا الوظيفي لدى الفرد من عدمه، حيث دلت هذه الدراسات أن أهم هذه المتغيرات هي: العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية، والتي سنتطرق لها فيما يلي:

أ) العمر

يرى (سامي يوسف) "أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي، ولكن وجد في بعض المراجع العلمية علاقة ايجابية طردية، أي انه كلما زاد عمر العاملين والعاملات زاد الرضا الوظيفي، ويعزى ذلك الى ميل الموظف إلى الاستقرار في وظيفته ويصبح أكثر قبولاً وأكثر نضجاً واهتماماً بعمله، وأكثر قناعة بالموارد الوظيفية التي يحصل عليها في المنظمة التي يعمل بها... وكلما كان عمر الموظف أقل يكون اقل رضاً عن عمله، وذلك بسبب رغبته في الحصول على المزيد من الموارد الوظيفية كحاجته إلى مكافئة وظيفية أفضل مثل الترقية ورغبته في الحصول على رواتب وحوافز مادية ومعنوية أكثر، وحاجته إلى معاملة حسنة"¹.

ب) الجنس

تطلق هذه السمة على توزيع الموظفين بين صنفى الذكور والاناث، حيث " أن الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في علاقته بالجنس تعد متناسقة إلى حد ما، لقد أشار كل من (hulin smith 1964) إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، وإنما إلى طبيعة التعليم، وللراتب، ومدة الخدمة، وحسب هذه الدراسة إذ ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساو، ولقد أكد هذا الرأي (sauser 1978)-

¹ سامي يوسف العدوان، أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والاتصالات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 12/144، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2014، ص 148.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

(york) في دراسة لهما على موظفي الحكومة، فوجدا أن الرجال بصفة عامة أكثر رضا ما عدا في الأجر حيث تبين أن النساء أكثر رضا¹.

ومن وجهة نظرنا فإن الإناث أكثر استقرار ورضا من الذكور نظرا لارتباطهن بالوظيفة الحكومية التي تختصهم ببعض الامتيازات الوظيفية (شروط التوظيف، العطل، الحق في النقل لمرافقة الزوج) مع مساواتهم مع الرجال في الأجر والحوافز.

ت) المستوى التعليمي

ويسمى كذلك المؤهل العلمي، ويشير الى المستوى المحصل عند نهاية المسار الدراسي أو نوع الشهادة الدراسية المتحصل عليها، حيث "تشير الدراسات إلى وجود تأثير إيجابي للمستوى التعليمي على الرضا الوظيفي بمعنى انه كلما ارتفع المستوى التعليمي للعاملين والعاملات زاد الميل نحو الرضا عن ذات الوظيفة، ويمكن تفسير هذه الظاهرة لدى العاملين والعاملات بانه كلما زاد المؤهل العلمي تتحسن ظروف العمل، أي أن المؤهل العلمي يجلب الاحترام المناسب مما يعتبر تحسنا للمعاملة الاجتماعية للموظف في مكان عمله وأصبح أكثر قدرة على تحصيل حقوقه واحتياجاته المادية والمعنوية، وبالتالي يزداد رضاه عن العمل الذي يؤديه وتزداد تبعاً لذلك إنتاجيته والتزاماته تجاه المنظمة التي يعمل بها² .

لا شك أن التعلم يكسب الموظف قدرة على إدراك الدور الوظيفي المنوط به، بحيث يتمكن من التمييز بين حقيقة ما توفره الوظيفة وما يمكنه أن يحصل عليه فعليا.

ث) الأقدمية في العمل

وتسمى كذلك الخبرة المهنية وتشير الى عدد سنوات الخدمة الفعلية التي يؤديها العامل في المنظمة، حيث "تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية على مستوى الرضا لدى الفرد، حيث عامل الخبرة مثلا يجعل الفرد يتكيف مع عمله ويرتبط به نفسيا³."

ومن خلال مشاركتنا للظاهرة لاحظنا أن الموظفين يميلون الى الرضا عن وظائفهم بعد مرور عدة سنوات من الخدمة (مرحلة الاستقرار)، في حين يميل حديثي العهد بالعمل (مرحلة الاستكشاف) إلى حب التغيير وتجربة وظائف أخرى.

¹ نبيلة بوذن، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة تخصص علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة، 2007، ص 43 .

² سامي يوسف العدوان، مرجع سابق، ص 147

³ نبيلة بوذن، نفس المرجع، ص 65.

ج) الحالة الاجتماعية

وتشير الى احدى الوضعيات المدنية للفرد: أعزب، متزوج، مطلق او أرمل، وقد ذكرت (هند لبصير) أن بحثا قد أسفرت "عن تأثير الحالة الاجتماعية على الرضا الوظيفي بنتائج غير حاسمة، فمثلا نتائج دراسة أجراها (Kuo and Chen) لدى الموظفين العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام في تايوان، وجدت أن الحالة الاجتماعية ترتبط ارتباطا وثيقا بالرضا العام، وتفيد نتائج الدراسة أن الموظفين المتزوجين من ذوي الخبرة لديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالموظفين العزاب، أما (Koustelios) فقد توصل إلى عدم وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي¹".

يتبين مما سبق أن المتغيرات الديموغرافية لها أثر متباين على بمستوى رضا الموظف، فهي تؤثر إيجابيا على الرضا الوظيفي عندما تكون مناسبة للوظيفة، وتؤدي إلى تدمير الموظف وعدم رضاه عندما تكون غير مناسبة لوظيفته.

ثانيا: الأبعاد التنظيمية للرضا الوظيفي

وهي مكونات الرضا الوظيفي التي تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة وظروف العمل وشروطه وما يسود المنظمة من أوضاع وعلاقات وظيفية ترتبط بالموظف والوظيفة والعلاقة مع الزملاء والعلاقة مع الرؤساء ومستوى الوظيفة ومحتواها ومسئوليتها وخصائصها من أجر وترقية، والتي سنتناولها فيه فيما يلي:

أ) الأجر

يتوقف رضا العامل ومدى شعوره بالتقدير وكذلك إنتاجيته على مدى ملائمة العوائد بشقيها المادي والمعنوي للمجهود الذي بذله في وظيفته، وعلى مدى فورية العائد وملائمة توقيته، ولعل من أهم هذه العوائد المادية الأجر النقدية. وتعتبر الأجر من العوامل الوقائية وليست من العوامل الدافعة، ولذلك فهي تقدم لكافة العاملين وغير مرهونة بمستوى أداء متميز، ومع ذلك فإنه يتوجب الاهتمام بها لأن اختلال نظام الأجر والتعويضات سيؤدي إلى استياء العاملين، ومهما كان نظام الأجر المتبع فإن المهم هو مراعاة العدالة في تحديد الأجر ... لأن من شأن ذلك أن لا يشعر العامل بالإجحاف والظلم، كما أن تفاوت الأجر بين العاملين يجب أن يكون لأسباب موضوعية وواضحة للعاملين حتى لا يترتب على ذلك مشاعر الاستياء التي قد تؤدي إلى نتائج سلبية على المنظمة².

وعليه، يمكننا القول أن الأجر يعزز شعور الموظف بالتقدير ويساعده في إثبات ذاته، وبالتالي فكل إخلال بمنظومة الأجر قد يوحى للموظف بإهمال المنظمة له ونقص العرفان لما يقدمه من جهد، وسرعان ما يتحول ذلك إلى عامل سلبي يدفعه إلى الإهمال واللامبالاة تجاه وظيفته.

¹ هند لبصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه، غير منشورة، علوم تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص111

² هند لبصير، مرجع سابق، ص113

(ب) محتوى العمل

تذكر الباحثة (بشرى عبد العزيز) أن "محتوى العمل يرتبط بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله ... وقد يرتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، والمستوى الإداري للوظيفة قد يرتبط بوضوح الدور والكيفية التي يفهم بها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة ويبدو أنهم يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة حيث أن الأدوار الغامضة والمتصارعة تؤدي إلى ضغوط على العامل وتقلل من رضاه الوظيفي¹".

فكلما كانت مكونات العمل واضحة، تيسر على العامل التأقلم السريع معها وتقدير المنتظر منها من أجر وحوافز، نظرا لما يفترض أن يحققه العمل لصاحبه من ارتياح، فهي تدفعه لبذل المزيد من الجهد، لذا وجب على المنظمة تكييف محتوى الأنشطة بما يتوافق وقدرات العامل الذهنية والجسدية ومؤهلاته التعليمية.

(ت) الترقية

تذكر الباحثة (هند لبصير) أن الترقية "عادة ما تحصل بطريقتين؛ إما عن طريق الأقدمية أو تقديرا للإنجازات؛ حيث تبرز أهمية الترقية في ربطها بالكفاءة الإنتاجية حتى تكون حافزا ومشجعا للموظفين ...، أما عند ربطها بالأقدمية فسوف تفقد أثرها في التحفيز ودرجة الرضا الوظيفي ... حيث تشير أغلب الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، فيشير [المفكر "فرووم" (VROOM 1964) صاحب نظرية "التوقع"] إلى أن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، فرضا العامل يقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية أقل من طموحاته²".

وعليه يمكننا القول أن رضا الفرد عن الترقية يتوقف على درجة طموحه ومدى توقعه لها، لذلك وجب على المديرين العمل على جعل طموح الافراد أكثر واقعية وتوفير فرص للترقية في أوقاتها المناسبة.

(ث) نمط الإشراف

"يعتبر نمط الإشراف من بين العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي، فمعظم الدراسات التي أجريت في هذا الشأن أكدت وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا الفرد عن عمله، إذ أن الطريقة التي يتخذها المشرفون في معاملاتهم اليومية لها تأثير كبير على رضا المرؤوسين، فإذا أدرك الفرد مدى جودة الإشراف الواقع عليه فإن ذلك

¹ بشرى عبد العزيز لعبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36، معهد الإدارة التقنية، 2013، ص 263.

² هند لبصير، مرجع سابق، ص 113

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

يزيد من درجة رضاه عن عمله... كما أن عامل الإشراف يحتوي العديد من العناصر الهامة التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي تشمل إشراك العاملين في عملية صنع القرار، الحصول على معلومات مفيدة وإجراء تقييم الأداء¹.
وجديرا أن نذكر بهذا الشأن أن الإشراف من خصوصيات بعض القطاعات الحكومية، مثل قطاع الميزانية بالجزائر حيث أن القوانين المنظمة لمهام المراقب المالي (المادة 10 الفقرة 7) من المرسوم 381-11 المؤرخ في 21 نوفمبر 2011 المتعلق بمصالح الرقابة المالية، نصت على وجوب ممارسة الإشراف على المستخدمين الموضوعين تحت سلطته.

ج) زملاء العمل

"تسعى المنظمات دائما لتوفير أجواء تسود فيها علاقات طيبة بين العاملين وتوفير فرص الصداقة والتعاون فيما بينهم، وكذلك توافر علاقات طيبة بينهم وبين الإدارة إلى جانب احترام العاملين لقدرات بعضهم البعض وتوافقهم الاجتماعي المتبادل، وتعمل على بناء وحدة اجتماعية مترابطة ومتكاملة. فعلى سبيل المثال، أجرى (Liu,2005) دراسة استقصائية بين مساعدي الأطباء تبين فيها أن العلاقة بين زملاء العمل والرضا الوظيفي كان بمعامل إيجابي (0.234)، وفي دراسة أخرى أجراها (Na,2011) على الأساتذة الجامعيين أشارت إلى تأثير مماثل للعلاقات مع زملاء العمل على الرضا الوظيفي²."

ح) ظروف العمل المادية

ويقصد بها مواصفات مكان العمل من إضاءة، تهوية، ضوضاء، نظافة، وأثاث، بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة، فقد بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي في أعمال "التون مايو" وتجارب (هوثورن)، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، وانطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فأنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن عمله، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ولوضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضا العامل عن عمله في حين أن ملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي³.
وعليه يمكن القول أن الظروف المادية الجيدة تساهم في تمكين الموظف من أداء عمله بشكل يحقق له الإشباع من الوظيفة ذاتها وبالتالي يساهم في تعزيز الشعور بالرضا.

خ) الاتصال الإداري

"تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار،

¹ هند بصير، مرجع سابق، ص 113

² المرجع السابق، ص 114

³ عمر وصفي عقيلي، إدارة الأفراد، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حلب، 1988 : ص 462.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة، مباشرة أو غير مباشرة وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها، كذلك توعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وأرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المؤسسة، وأن التنظيم لا فعالية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات¹.

كما تجدر الإشارة إلى أن فعالية الاتصالات في علاقة طردية مع تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، مما يستوجب على المنظمات الاستثمار بشكل مستمر في تحديث التجهيزات والبرمجيات المتعلقة به.

الفرع الثالث : مؤشرات الرضا الوظيفي

إن للرضا الوظيفي مؤشرات تدل عليه، ومن خلالها يمكن التعرف على مستواه، فانخفاض هذه المؤشرات دليل على ارتفاع مستواه، وارتفاعها دليل على انخفاض مستواه، وعليه سنتناول فيما يلي أهم ما جاءت به الأدبيات النظرية بهذا الخصوص:

أولاً: الغياب

"يقصد بالغياب نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم، وهو أمر يسبب ارتفاع التكاليف في المنظمة ولاسيما تكاليف تعويض العطل المرضية والإجازات السنوية ونقص الإنتاجية، بالإضافة إلى التكلفة المعنوية التي يتحملها الأفراد الذين يقع على عاتقهم تحمل عبئ تعويض زملائهم الغائبين"².

كما لاحظنا من خلال مشاركتنا للظاهرة أن أسباب الغياب تتعدد، فمنها القاهر مثل المرض، الظروف العائلية المزرية، والمناسبات الاجتماعية أو الحوادث، وهناك من حالات الغياب ما يعكس في حقيقته مشاعر الفرد تجاه عمله (التمارض)، لذا ذهب بعض الباحثين إلى اعتماد مؤشرات الغياب للقياس الرضا الوظيفي، من أهمها أسلوب وزارة العمل الأمريكية لحساب معدل الغياب (خلال فترة معينة) وفق ما يلي:³

$$\text{نسبة الغياب} = \frac{\text{متوسط عدد الأفراد (2)} \times \text{عدد أيام العمل (3)}}{\text{مجموع أيام غياب الأفراد (1)}} \times 100 \%$$

حيث أن:

- (1) أيام التغيب لجميع أفراد العاملين خلال الفترة الزمنية المعنية ؛
- (2) عدد العاملين في أول فترة + عدد العاملين في آخر فترة، تقسيم اثنان؛
- (3) عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة باستبعاد أيام العطل الأسبوعية والعطل الرسمية.

¹ ابن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لاداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة قاصدي مباح ورقلة، 2016-2017، ص45.

² هند لصير، مرجع سابق ص115

³ أحمد صقر عاشور، "ادارة القوى العاملة الاسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت 1999 : ص.401-402.

ثانيا: دوران العمل

يعبر دوران العمل عن ترك العمل أو استقالة العامل من منظمته طواعية، وهذه الاستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المنظمة كتكلفة الإحلال، تكلفة التدريب وتكلفة التعيين، هذه التكاليف تزداد كلما ارتقينا في سلم الهرم التنظيمي، بالإضافة إلى أن المنظمة تتحمل تكاليف أخرى غير ملموسة مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها هذا الفرد المستقيل، وتعظم التكاليف أكثر إذا كان تارك العمل من ضمن الأفراد ذوي الأداء والخبرات العالية، ... وأنه كلما زاد رضا الفرد زاد الدافع لديه إلى البقاء في هذا العمل وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، ... وبينت بعض الدراسات أن المال ليس العامل الوحيد الذي يجعل الموظفين سعداء ويفكرون في البقاء في المنظمة، ولكن الأمور الأخرى مثل الرضا الوظيفي والقدرة على تحقيق التوازن بين الحياة والعمل هامة أيضا¹.

يستنتج مما سبق أن دوران العمل من أهم مؤشرات انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، حيث كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي زادت الرغبة في البقاء في الوظيفة، وعليه اهتم الباحثون بوضع عديد المؤشرات لقياس هذه الظاهرة من أهمها:²

(أ) معدل دوران العمل : ويحسب بالمعادلة التالية

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي الخدمة}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}} \times 100 \%$$

حيث نستنتج مما سبق أن قيمة هذا المؤشر تتناسب عكسيا مع الرضا الوظيفي.

(ب) مؤشر أمن الوظيفة : ويحسب بالمعادلة التالية

$$\text{مؤشر أمن الوظيفة} = \frac{\text{عدد الموظفين المسرحين}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين}} \times 100 \%$$

وأن قيمة هذا المؤشر تتناسب عكسيا مع الرضا الوظيفي .

(ت) مؤشر دوران الموظفين الجدد : ويحسب بالمعادلة التالية

$$\text{معدل دوران الموظفين الجدد} = \frac{\text{عدد تاركي الخدمة خلال فترة معينة}}{\text{عدد الموظفين الجدد لنفس الفترة}} \times 100 \%$$

حيث قيمة هذا المؤشر تتناسب عكسيا مع الرضا الوظيفي لدى حديثي العهد بالوظيفة.

فهما كانت طرق حساب مؤشرات دوران العمل، فبيانات ترك الخدمة تفيد في التنبيه إلى وجود اختلال في سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية، كما تفيد في تحليل أسباب هذا الاختلال وترشد إلى طرق علاجه وعادة

¹ هند لبصير، مرجع سابق، ص116.

² Sylvie St-Onge, Sylvie Guerrero Victor Haines, Michel Audet « **Relever les défis de la GRH** », 3eme édition Gaitan morin, 2009 : p.441.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

ما ينصح بجمع بيانات تكون أكثر وضوحا ودقة عن أسباب ترك الخدمة، مثل ترك الخدمة خلال فترة التربص الاستقلالات، التسريح أو النقل الاختياري، والتي كثيرا ما توحى بعدم الرضا عن الوظيفة.

ثالثا : التمارض

"هو ادعاء المرض وظاهرة تعبر في الغالب عن عدم رضا العامل، وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجهه داخل المنظمة أو خارجها و يلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تحريا من الواقع المعيشي بها أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء عمله".

وهي من الظواهر الخطيرة والأكثر تعقيدا من حيث القياس والتفسير، نظرا لما يحيط بها من حصانة قانونية (الحق في العطل المرضية).

رابعا: الإضراب

"يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا، حيث يعبر عن تدمر و حالة من الفوضى والاهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة ويلجأ الى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة او كبيرة العدد على الوضعية التي يعيشونها (الأجر المنخفض، طريقة الإشراف، تحسين ظروف العمل، أو المطالبة بالتغيير، و غيرها)، والاضرابات لا تتسبب في الخسائر للمنظمة فقط بل تتسبب حتى في عدم الاستقرار لاقتصاديات البلدان أيضا تبعا لقوة ووعي النقابات العمالية خاصة"².

ويعتبر الإضراب حق دستوري معترف به وفقا للمادة 57 من دستور الجزائر. ويمارس في إطار القانون، كما كرسته المادتان 36 و37 من الأمر 03-06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

خامسا: كثرة الشكاوي

تعتبر الشكاوي مؤشر مهم لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي، وذلك من خلال حصر كل الشكاوي المقدمة في فترة معينة، وتصنيفها حسب مصادرها ومحتواها ودراستها للوقوف على أسبابها و كيفية تأثيرها على الرضا الوظيفي، والجددير بالذكر هنا أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة ساهمت بشكل فعال في استفحال هذه الظاهرة من خلال تيسير وصول الشكاوي إلى أصحاب القرار.

سادسا: اللامبالاة والتخريب

يشاهد تخريب أجهزة وهياكل المؤسسات، أو الشركات في المنظمات التي يشعر عمالها بعدم الرضا، ذلك أن العامل المنسجم مع أهداف المنظمة يسعى دائما للحفاظ على تجهيزات ووسائل العمل، الذي هو بالنسبة له

¹نسرين عبد الله يوسف حامد، الرضا الوظيفي و تأثيره في أداء المرشدين الزراعيين بقطاع نقل القناة والارشاد بولاية الخرطوم، بحث تكميلي لنيل درجة الماستر، غير منشورة، في الارشاد الزراعي و التنمية الريفية، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا كلية الدراسات العليا، 2017 : ص36.

² مرجع سبق ذكره، ص37.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

مصدر الإحساس بالسعادة في حياته المهنية، ويسلك العامل سلوك اللامبالاة عندما لا تمثل له الوظيفة أي شيء يستحق الاهتمام، ويتجلى هذا الإهمال بصورة أدق عندما يكون الفرد غير راضٍ عن عمله¹.

كذلك يمكن اعتبار هذه الظاهرة من بين تلك الأكثر تعقيدا من حيث القياس والتفسير، نظرا لعدم وضوح نتائجها إلا بعد فوات الأوان.

الفرع الرابع : قياس الرضا الوظيفي

لطالما شغل قياس الرضا الوظيفي اهتمام المدراء، حيث يعتبرونه عاملا للاستقرار الوظيفي ومؤشرا للكفاءة التنظيمية، فيقومون دوريا بقياس الرضا الوظيفي لدى مستخدميهم، ويستعينون بنتائجها في بناء قراراتهم الإدارية. كذلك وقد عمد الباحثون الى الاستعانة بالاستبيان لقياس الرضا الوظيفي مستعينين بأدوات احصاء لتحليل العبارات والنتائج، لذا سنحاول من خلال هذا الفرع التطرق لأهم طرق قياس الرضا الوظيفي، حيث نتعرض لمقياس "بيتر وار" (Peter Warr) وزملاؤه للرضا الوظيفي باعتباره من أحدثها وللمقاييس الترتيبية للرضا الوظيفي نظرا لشيوع استعمالها.

أولا: مقياس بيتروور وزملاؤه للرضا الوظيفي

الجدول رقم (1-2) مقياس بيتروور وزملاؤه للرضا الوظيفي

أنواعه	الباحث	المحتوى
الرضا الوظيفي المادي (خارجي)	بيتروور وزملاؤه (1979) and T. Wal P.Warr,J. Cook	8 عبارات (لا علاقة لها بمهمات العمل)
الرضا الوظيفي المعنوي (داخلي)		7 عبارات (تتعلق بمهمات العمل والاستقلالية في أداء المهام)

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على هند بصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، علوم تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016: ص.ص 135-136

يتبين من خلال الجدول (1-2) أن المقياسان منفصلان، إلا أنهما مترابطان ومتكاملان بشكل عال حيث من الممكن جمعها للحصول على مقياس واحد متكون من خمسة عشرة فقرة يمثل الرضا الوظيفي العام (Overall Job Satisfaction).

¹ نبيلة بووذن، مرجع سبق ذكره، ص48.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

ثانيا: المقاييس الترتيبية للرضا الوظيفي

يلخص الجدول التالي خصائص المقاييس الترتيبية :

الجدول رقم (3-1) المقاييس الترتيبية للرضا الوظيفي

المقياس	أنواعه	السلم	المحتوى	الباحث
المقياس العام	مقياس العمل بشكل عام	نعم/لا/؟	18 عبارة (الرضا العام)	ايرونسون Ironson (1989)
	مؤشر الرضا الوظيفي	ليكرت الخماسي	18 عبارة (الرضا الشامل)	براي فيلد وروث (1951) Bray F and Rothe
المقياس متعدد الأبعاد	مؤشر وصف الخدمة	نعم/لا/؟	72 عبارة موجه لغير المتعلمين (العمل، الأجر، الترقية، الإشراف وزملاء العمل)	سميث وزملاؤه (1969)
	استبيان منيسوتا للرضا	ليكرت الخماسي	20/100 عبارة (جوانب محددة من رضا الموظف عن وظيفته)	وايس وزملاؤه (1967) Weiss
	مسح الرضا الوظيفي	ليكرت السداسي	الأجر، الترقية، الإشراف، المكافآت، ظروف التشغيل، زملاء عمل، العمل نفسه والاتصالات	سبيكتور (1985) Spector

المصدر: من اقتراح الطالب من اعداد الطالب اعتمادا على هند لبصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، غير منشورة، علوم تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016: ص 137

تبين من خلال الجدول (3-1) أن مكونات المقياس متعدد الأبعاد هي أكثر دقة وتفصيلا وحدائث مقارنة بالمقياس العام باستثناء مقياس ايرونسون (1989)، خاصة من حيث المحتوى وعدد العبارات ودقة سلم الإجابات.

المطلب الثاني: التأصيل النظري للعوامل الشخصية والتنظيمية

تكمن أهمية العوامل الشخصية والتنظيمية في قدرتها على تفسير جوانب عديدة من محتوى الرضا الوظيفي، لذلك خصصنا هذا المطلب للتعريف بها من خلال بعض المراجع التي توفرت لدينا.

الفرع الأول: العوامل الشخصية

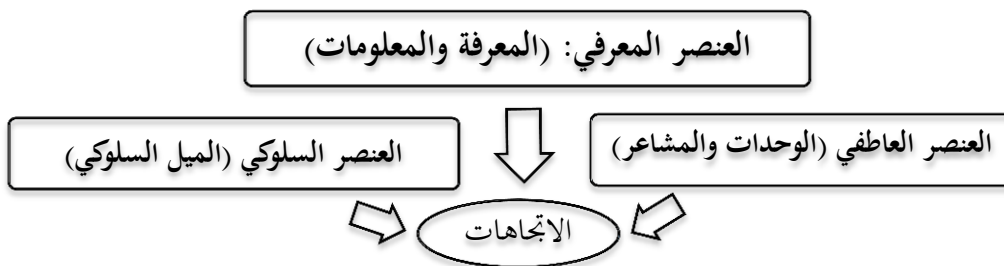
من خلال العوامل الشخصية تتحدد قدرة الفرد على التكيف مع بيئة عمله، حيث قدراته البدنية والعقلية تساهم في رفع طاقته في الأداء، وإدراكه الجيد لواقع المنظمة يوجه قراراته، كما أن الدوافع تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله وفي استمراره في الأداء، في حين تمثل الاتجاهات تعبير الفرد عن قيمه بشكل مباشر وتحدد سلوكه وشعوره تجاه وظيفته ومنظمتها، وقد اختارنا، معتمدين على بعض المراجع المتخصصة في السلوك التنظيمي، أربعة من هذه العوامل وهي: الاتجاهات، القدرات، الدافعية وإدراك الدور الوظيفي.

أولاً: الاتجاهات

عرفها كل من (الطجم والسواط) على أنها "الميل لأخذ موقف لصالح أو ضد شيء ما من بيئة الفرد والذي سيكون أساس لقيم ايجابية أو سلبية".

فالقيم الايجابية قد توجه الفرد نحو الرضا الوظيفي، في حين تحدث القيم السلبية لديه اتجاه نحو عدم الرضا الوظيفي، لذا يمكن القول انه توجد علاقة بين الاتجاهات والرضا الوظيفي، فالأفراد لا يختلفون في المقدرة فقط وإنما أيضا من حيث اتجاهاتهم وميولهم، حيث يذكر الباحث (سعدون)¹ ثلاثة عناصر تكون الاتجاهات نلخصها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1) العناصر الأساسية للاتجاهات



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على ناثر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2016: ص16

يتضح من الشكل رقم (1-1) أن ثلاثة عناصر تأثر في اتجاهات الافراد، فالعنصر المعرفي يحدد درجة الاستيعاب أو التفكير العقلاني، والعنصر العاطفي يحدد المشاعر، والعنصر السلوكي يحدث في شكل تنبيه للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في بيئة الفرد، وبما أن الاتجاهات هي من أهم العوامل الشخصية فقد اهتم الباحثون بوضع العديد من الطرق لقياسها، ذكر الباحثان (الطجم والسواط)² بعضها، نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-4) خلاصة مقياس الاتجاهات

اسم المقياس	سلم المقياس	محتوى المقياس
مقياس التوافق الاجتماعي "بوقاردوس Bogardus"	يتدرج من الرفض المطلق لأفراد شعب ما إلى القبول المطلق	يعكس كل منها درجة التوافق الاجتماعي بين الأفراد، الجماعات أو الشعوب
مقياس "تروستون "Thurstone"	يتدرج من الإيجابية المطلقة إلى السلبية المطلقة	مجموعة من العبارات لقياس اتجاه الأفراد نحو موضوع ما
مقياس "ليكارتر Likert"	يتدرج من الموافقة الشديدة إلى المعارضة الشديدة)	مجموعة من العبارات يطلب من الفرد أن يجيب عليها بما يعبر عن رأيه بجرية

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على عبد الله بن عبد الغاني الطجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار حافظ للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص92

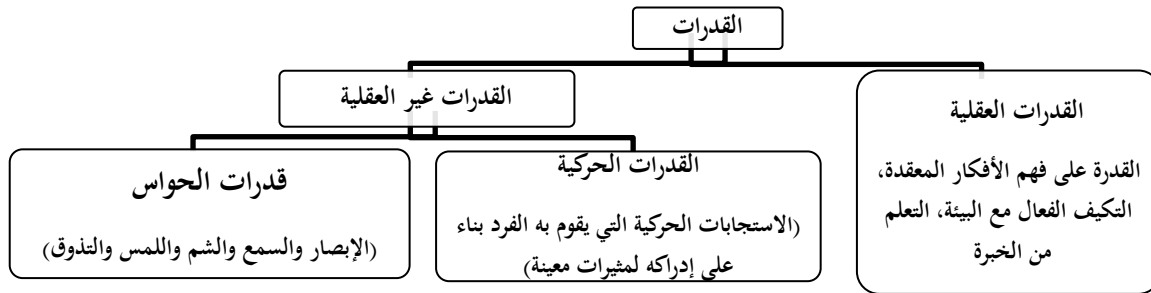
¹ ناثر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2016، ص16.

² عبد الله بن عبد الغاني الطجم و طلق بن عوض الله السواط، مرجع سابق، ص92-93

ثانيا: القدرات

القدرة هي تلك الخاصية أو السمة الفطرية أو المكتسبة التي تسمح للفرد أن يفعل شيئا ماديا أو ذهنيا.¹ والقدرات هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الأداء بتفاوت طبيعة هذا الأداء ومتطلبات القدرات اللازمة له.² وهي أيضا الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، كما أن القدرات نوعان، عقلية وغير عقلية نلخصها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2) أنواع القدرات



المصدر : من اقتراح الطالب اعتمادا على عبد الله بن عبد الغاني الطحجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار حافظ للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص93

يتضح من الشكل (1-2) أن القدرات العقلية مرتبطة بالذكاء وتنقسم إلى مجموعتين هما: القدرات العقلية، لغوية وحسابية وتعليمية؛ وقدرات عقلية عملية، ميكانيكية ويدوية، أما القدرات غير العقلية فتصنف إلى قدرات الحواس وهي الإبصار وبدرجة أقل حاسة السمع، وقدرات الحركية وهي تلك التي تتضمن الاستجابات الحركية التي يقوم به الفرد بناء على إدراكه لمثيرات معينة.

ثالثا: الدافعية

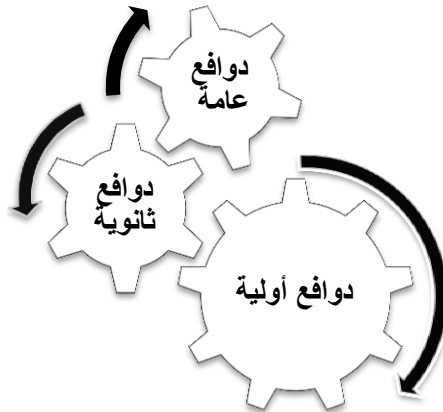
يعرفها (سعدون) أنها "القوة التي تحرك وتثير الفرد؛ لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهمة العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد، وفي درجة مثابته واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل"، ويعرفها (ميلفين) بأنها: "مجموعة من العوامل الداخلية النشطة، والقوة الموجهة تصرفات الإنسان"، كما ان الحاجة الغير مشبعة، تخلق حالة من التوتر أو عدم التوازن لدى الفرد، وهذه الحالة تثير دوافع أو بواعث داخل الفرد، وهذه البواعث ينتج عنها بحث الفرد عن سلوك إيجاد أهداف معينة إذا حققها أو أنجزها، فهي تشبع حاجته، وتؤدي إلى تقليل أو تخفيف التوتر لديه، والدوافع ثلاثة أنواع نلخصها في الشكل التالي³:

¹ ابن الشيخ سارة، مرجع سابق، ص 42-49.

² - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، بيروت، 1989، ص 97-98.

³ نائر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2016، ص69

الشكل رقم (3-1) آلية الدوافع



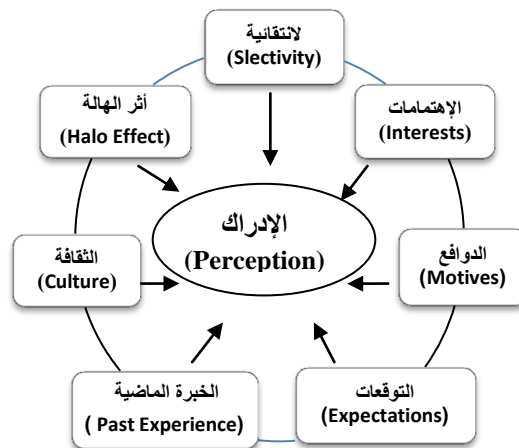
المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على ثائر سعدون محمد، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2016، ص 69

يوضح الشكل (3-1) أن الدوافع الأولية هي المحرك الرئيسي فهي فطرية، مثل الجوع، والعطش، والنوم، والأمومة، والألم)، والدوافع الثانوية مكتسبة مثل القوة، والسلطة والانتماء، والأمان، والمركز الاجتماعي، وتحقيق الذات، أما الدوافع العامة فغير متعلمة، ولا تستند على أساس فيسيولوجي، مثل الجدارة، وحب الاستطلاع والعاطفة.

رابعاً: إدراك الدور الوظيفي

يعرف (الطجم والسواط) الإدراك بأنه " العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأشخاص انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور حولهم". فكيفية تحدث هذه العملية؟ وما هي العوامل المؤثرة على تصوراتنا وإدراكنا؟ للإجابة على هذا السؤال يذكر الكاتبان العوامل التالية¹:

الشكل رقم (4-1) العوامل المؤثرة في الإدراك



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على عبد الله بن عبد الغاني الطجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار حافظ للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 139-141

¹ عبد الله بن عبد الغاني الطجم و طلق بن عوض الله السواط، مرجع سابق، ص 139-141.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

ومن الشكل رقم (1-4)، نستنتج مما سبق وجود العديد من العوامل التي تؤدي تشويه وانحراف في رؤية الفرد للأمر على حقيقتها مما يؤثر على تصور الفرد، ويفسر الاختلافات حول رؤية نفس الأحداث؛ هذا التصور، هو نفسه الذي يتوقعه الموظف عن العائد من الوظيفة، و تدفعه الاحتياجات غير المشبعة اليه، فإذا كان هناك رغبة في تحسين الرضا بين العاملين، كان لا بد من تحسين الإدراك عن الوظيفة وعوائدها، فإدراك الفرد عامل حاسم في سلوك الموظفين كما وله تأثير على أدائهم وعلى غيابهم وقراراتهم في ترك العمل.

الفرع الثاني: العوامل التنظيمية

وتسمى أيضا المناخ التنظيمي، وعناصرها: الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، نمط القيادة، البناء التنظيمي، التدريب وانظمة واجراءات العمل، وتجنبنا للتكرار فإننا لن نتناول في هذا الفرع الاتصال والأجور حيث تطرقنا لهما من خلال أبعاد الرضا الوظيفي.

أولاً: الحوافز

يعرف الباحثان (الطجم والسواط) الحوافز بأنها " عبارة عن مؤثرات خارجية تحفز الفرد وتشجعه للقيام بأداء أفضل. فالمدراء سيلجؤون إلى الحوافز لتشجيع أصحاب المهارات الخاصة لحثهم على استثمار كل طاقتهم لصالح عملهم، لذلك وصفها المنظرون بعدم المعرفة الداخلية للحاجات « Acognitive théories » بينما بنيت نظريات الدوافع على مبدأ أن الفرد يعرف يقينا نوع الحاجة التي أوجدت عنده التوتر فسميت بنظريات المعرفة « Cognitive théories ».

وهناك عدة أساليب لحفز الفرد والتأثير إيجابيا على سلوكه نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم: (5-1) انواع الحوافز

المحتوى	انواع الحوافز
تركز على إيجاد روح التنافس الفردي، تمنح لفرد معين لمضاعفة الأداء أو كمكافأة له على إنتاجه المتميز	الحوافز الفردية " Individual Incentives
التعاون بين العاملين	الحوافز الجماعية " Group Incentives
العلاوة، الترفيع إلى مستوى إداري أعلى، تخصيص جزء من الأرباح للعاملين، تحسين ظروف العمل	الحوافز المادية Material Incentives
زيادة مسؤوليات العمل، إسناد مهام جديدة للموظف، اتباع نمط قيادي يقوم على أساس المشاركة	الحوافز المعنوية Nonmaterial Incentives

المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على عبد الله بن عبد الغاني الطجم وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار

حافظ للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص ص 109-110

يتضح من الجدول رقم (5-1) أن هذه الحوافز مجدية في حث الأفراد على التنافس من أجل المنافع المادية والترقية، غير أنها أهملت جوانب نفسية مثل التقدير وتحقيق الذات.

ثالثاً: نمط القيادة

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر نشاطاً يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وصدور الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، حيث يعتبر التمكين أحد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك العاملين، ويؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة من خلال زيادة مستويات المشاركة والحرية لدى العاملين¹.

رابعاً: البناء التنظيمي

يتضمن البناء التنظيمي للمؤسسة كل من الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح المسؤوليات والصلاحيات ووجهة المساءلة والمكافأة، ... ، والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات، والبناء التنظيمي أداة رئيسة تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى الأهداف المتفق عليها، مسبقاً، ... والهيكل التنظيمي له ميزتين، أولها إعطاء الطابع الرسمي في المؤسسة (وضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف، وتحديد إجراءات الإشراف على العاملين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح)، وثانيها تحديد درجة المركزية، أي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع، وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار، وتعني مستوى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد و بناء السياسات². حيث يتميز القطاع الحكومي بدقة مكونات البناء التنظيمي الذي تضبطه النصوص القانونية والتنظيمية.

خامساً: التدريب

يعد التدريب أداة التنمية ووسيلتها، كما أنه الأداة التي إذا حسن استثمارها وتوظيفها مكنت المؤسسات من تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء والإنتاج، وتبرز أهمية التدريب باعتباره أساس كل تعلم وتطوير وتنمية للعنصر البشري ... كما يعتبر التدريب أحد العوامل الهامة التي تساعد على الأداء الوظيفي المميز خصوصاً وأن المنظمات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الاتجاه المتزايد نحو العولمة، وأن العملية الإبداعية ليست عملية مستمرة بذاتها لدى الأفراد المبدعين إذ لا بد من تشجيعهم وتدريبهم من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزيز الأداء الإبداعي لديهم³.

سادساً: أنظمة وإجراءات العمل

تمثل أنظمة العمل مجموعة السياسات والقواعد والأساليب والإجراءات التي تحكم أنشطة المؤسسة لتحقيق أهداف محددة، وتساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى العاملين إذا ما اتسمت باليسر والبساطة والابتعاد عن الروتين والتعقيد والتشدد في تنفيذ أنظمة وقواعد العمل⁴.

¹ ابن الشيخ سارة، مرجع سابق، ص 44

² ابن الشيخ سارة، مرجع سابق ص 43

³ يوسف عبد عطية بحر، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي "دراسة ميدانية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، مقال، فلسطين، 2010، ص 4-6.

⁴ غزة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2010: ص 4

⁴ نفس المرجع، ص 6

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من خلال هذا المبحث سنعرض عددا من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، ودراسات أخرى مشابهة، تتقاطع فيها بعض المتغيرات التي تخص موضوع وأهداف الدراسة قيد الانجاز، سواء التي أنجزت في دول عربية أو في دول أجنبية خلال السنوات الأخيرة؛ وذلك بهدف مقارنة الدراسة الحالية مع هذه الدراسات من جانب الإشكالية الرئيسية، الأهداف، المناهج، الأدوات الإحصائية المستخدمة والنتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1- دراسة أبو سفيان محمد البشير وعثمان محمود الأمين (2016) "عوامل الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع المصارف (دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان)"¹.

هدف المقال إلى دراسة عوامل الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع المصارف السودانية حيث استخدم المنهج الوصفي والتحليلي وجمعت البيانات الأولية عن طريق الاستبيان، واستخلصت البيانات الثانوية من المصادر ذات الصلة، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات، وأشارت النتائج إلى أن الأجور والمربحات الممنوحة للعاملين بالمصارف السودانية والترقيات الوظيفية وبيئة العمل تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمصارف؛ و أن التدريب في المصارف لا يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي .

2- دراسة سامي يوسف العدوان (2014) "أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال (دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والاتصالات بالأردن)"².

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي في قطاعي الاتصالات والبنوك الأردنية. طبقت الدراسة على عينه عشوائية مكونه من (200) موظفا من مستوى الإدارة التنفيذية في كلا القطاعين، استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار المتعدد البسيط ومعامل التحديد، واختبار (F) وغيرها. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الجنس، والمتغيرات التنظيمية والاجتماعية والعمر من جهة وبين الرضا الوظيفي من جهة أخرى، بمعنى أن أي تغيير في هذه العوامل يؤثر سلبا أو إيجابيا على رضا العاملين في هذين القطاعين.

1 أبو سفيان محمد البشير و عثمان محمود الأمين، عوامل الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع المصارف، دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان، مقال، مجلة السودان الأكاديمية للبحوث و العلوم ، مجلد1، العدد 1، ديسمبر 2016.

2 سامي يوسف العدوان، أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال ، دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والاتصالات، مقال، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 12/144، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2014.

3- دراسة بشرى عبد العزيز لعبيدي (2013) "دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات)"¹

هدفت الدراسة إلى تشخيص دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي في معمل بغداد للغازات وحاولت معرفة العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلباً أو إيجاباً من خلال فرضيتين رئيسيتين تناولت علاقة الارتباط والتأثير بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين.

استخدم في هذا البحث المنهج التحليلي الوصفي، وتم تصميم استبانته استهدفت عينة عدد أفرادها (65). حيث استعانت الباحثة ببعض المقاييس الجاهزة والتي تم اعتمادها في دراسات وبحوث سابقة، حيث أظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.08) وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كالتالي: حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثالثة وأخيراً محور ظروف العمل المادية.

4- دراسة زواق امحمد عبد الحق بحاش (2017) "الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط"².

هدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط بولاية المسيلة، حيث استعمل المنهج الوصفي ذي الطابعين الارتباطي والمقارن، وكذا التحقق أو الكشف عن ما إذا كانت هناك فروق بين الأساتذة في كل من الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز، وتم الاعتماد على عينة عشوائية بلغت (75) أستاذاً من التعليم المتوسط، وتم تطبيق مقياسين الأول لقياس الرضا الوظيفي، والثاني لقياس دافعية الإنجاز، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى الأساتذة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة مرتفعي ومنخفضي الرضا الوظيفي في مستوى الدافعية للإنجاز لصالح الأساتذة مرتفعي الرضا الوظيفي في حين لا توجد فروق تعزى للجنس في كل من الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز.

¹ بشرى عبد العزيز لعبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مقال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36، معهد الإدارة التقنية، 2013.

² زواق امحمد وعبد الحق بحاش، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة، مجلة تاريخ العلوم، العدد السابع، جامعة المسيلة، 2017.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

5- دراسة نافز أحمد عبد بقيعي (2015) "العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي وكالة الغوث الدولية في منطقة إربد التعليمية"¹.

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالرضا الوظيفي لدى معلمي وكالة الغوث الدولية في منطقة إربد التعليمية، ومعرفة أكثرها شيوعاً ومستوى الرضا الوظيفي لديهم، وذلك في ضوء متغيرات الجنس، والخبرة التدريسية، والمؤهل العلمي، والصفوف التي يدرسونها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لـ (جون ودونا هو و كينتل) (John, Donahue & Kentle, 1991). كما تم بناء مقياس الرضا الوظيفي، للمعلمين من قبل الباحث لأغراض هذه الدراسة. تكونت العينة العشوائية العنقودية للدراسة من (187) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق فيما يخص مستوى أبعاد الرضا الوظيفي تبعاً إلى جميع متغيرات الدراسة، باستثناء وجود فروق على بُعدي الرضا عن ظروف العمل وطبيعته، والرضا عن العلاقة مع المسؤولين تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث؛ وأخيراً بينت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين عوامل الانبساطية والمقبولية ويقظة الضمير والرضا الوظيفي، ووجود علاقة سلبية بين عامل العصبية والرضا الوظيفي.

6- دراسة هند بصير (2016) "أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل"²

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بولاية جيجل، ومن خلال خمسة مؤشرات؛ خيارات العمل المرنة، قوانين وسياسات المؤسسة، دعم العاملين، دعم الإدارة ونوع العمل أو الوظيفة، كما تم قياس مستوى الرضا الوظيفي حسب مقياس Peter Warr والمقسم إلى مؤشرين؛ الرضا الوظيفي الخارجي والرضا الوظيفي الداخلي، واستهدفت كل الأفراد العاملين به والبالغ عددهم 292 فرداً، منها 231 قابلة للتفريغ والتحليل، وتوصل البحث إلى أن مجتمع الدراسة متقبل لفكرة تطبيق نظام العمل المرن؛ وأنه يوجد أثر إيجابي دال إحصائياً لتطبيق هذا النظام على الرضا الوظيفي بنوعيه الخارجي والداخلي يرجع إلى خيارات العمل المرنة؛ قوانين وسياسات المؤسسة؛ ودعم العاملين ونوع العمل أو الوظيفة، في حين أن مؤشر دعم الإدارة غير دال إحصائياً.

1 نافز أحمد عبد بقيعي، العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي وكالة الغوث الدولية في منطقة إربد التعليمية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11، عدد 4، 2015، ص 427-447.

2 هند بصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، دكتوراه، جامعة محمد خضرم بسكرة، 2016.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

7- دراسة احمد موسى المهدي أبو سمورة (2014) "الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم"¹.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية متمثلة في القيم التنظيمية ونظام الحوافز ونظم المعلومات، والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي كأبعاد للمتغير مستقل، على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأداء العاملين كمتغير تابع استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وكذلك أدوات المقابلة والملاحظة، وقد تناولت الدراسة الميدانية العاملين بقطاع مؤسسات التعليم العالي العاملة بولاية الخرطوم من أكاديميين وإداريين، وقد اشتملت العينة العشوائية على (384) فرد، تم تحليل البيانات المتحصل عليها ببرنامج (SPSS)، و توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، وكذلك أبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على أداء العاملين، ومن خلال استخدام وسيلة المقابلة والملاحظة وتوصلت الدراسة إلى أن الحوافز التي ينالها العاملين ضعيفة جداً وغير مجدية وهي محصورة في نطاق ضيق لا تتماشى مع الأداء، كذلك يلاحظ تسرب العاملين المؤهلين وذوي الخبرات في مجال تقانة المعلومات بالجامعات للعمل خارج البلاد، بالإضافة إلى عدم توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، كما أن مفهوم نظم المعلومات غير معروفة بصورة كافية لدى العاملين بالتعليم العالي، وأيضاً البنية التحتية لا تتناسب مع الأعداد الكبيرة للطلاب والطالبات، ومن النتائج المهمة التي توصل إليها الباحث تدني الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، ومن ذلك ضعف التدريب بكل أوجهه المختلفة.

8- دراسة عبد السلام لفته سعيد (2016) "خصوصية عمل المراقب المالي وأثرها في الأداء (دراسة تطبيقية في هيئات الرقابة المالية ببغداد)"².

هدفت الدراسة إلى بيان خصوصية المراقب المالي المتمثلة ب (التحصيل الدراسي، التخصص، العنوان الوظيفي، مدة الخدمة، الجنس) وأثرها في الأداء من خلال استمارة تقييم مقترحة تتضمن ثلاثة محاور رئيسة ولكل محور منها عدة عناصر متخصصة في العمل الرقابي وبصيغة (Check List). حيث تتمثل أهمية البحث في التطرق لمسألة التمكين عند مسؤولي هيئات الرقابة المالية قصد تحديد وتشخيص أداء المراقب المالي من خلال ما يتمتع به هذا المراقب من خصائص علمية وعملية عند أداء العمل الرقابي.

أما مشكلة البحث فطرحت مدى أثر عدم اهتمام المؤسسة الرقابية بالمراقب المالي من حيث الخصائص والمتطلبات الضرورية واستثمارها بالشكل الصحيح والذي يؤدي إلى ضعف وانخفاض مستوى أداء المراقب المالي والأداء الرقابي

1 احمد موسى المهدي أبو سمورة، الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم بولاية الخرطوم، دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014.

2 عبد السلام لفته سعيد، خصوصية عمل المراقب المالي وأثرها في الأداء، دراسة تطبيقية في هيئات الرقابة المالية ببغداد، مقالة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية العدد 97 المجلد 23 الصفحات 1-26، العراق، 2016.

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

لهيئات الرقابة المالية بشكل عام، حيث شمل البحث عينة عشوائية عددها (161) فرداً من العاملين في 24 هيئة رقابة موزعة على دوائر التدقيق المركزية لديوان الرقابة المالية الاتحادي ببغداد، وتمثلة في ستة مستويات رقابية هي: معاون رئيس هيئة، وقيب مالي أقدم، وقيب مالي، ومعاون رقيب مالي، قانوني، معاون قانوني، كما اعتمد الباحث على ثلاث محاور رئيسية في تقييم أداء المراقبين الماليين هي (المؤهلات، القدرات، الأداء والانجاز، التعاون والالتزام الوظيفي)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على الوسط الحسابي، و النسب المثوية وقام بتحليل نتائج التطبيق العملي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن خصائص المراقبين لها اثر على الأداء، إذ أظهرت النتائج تميز فئات المراقبين ضمن التحصيل الدراسي للدراسات العليا على بقية أنواع التحصيل الدراسي وكذلك التخصص المحاسبي الذي حاز على العدد والنسبة الأكبر من المراقبين عينة البحث وتميز أداء الغالبية منهم عن بقية التخصصات الأخرى كما أن للعنوان الوظيفي اثر ودور مهم في الأداء وكذلك مدة الخدمة من خلال ما تضيفه المدة الزمنية من خبرة عملية مهمة جدا.

9- دراسة سارة بن الشيخ (2017) "دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية(دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود)¹.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر بعض العوامل على مستوى أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية حالة "مؤسسة سوناطراك حاسي مسعود"، وذلك بالوقوف على واقع هذه العوامل وواقع مستوى الأداء، ثم تحديد أثر هذه العوامل على الأداء، وهي عوامل فردية وتنظيمية، واعتمادات الدراسة التطبيقية على الاستبيان كأداة للدراسة، وطبق على عينة عشوائية قدرت بـ 312 عاملاً، وتم استخدام برنامج SPSS وبرنامج AMOS لمعالجة، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها، أن لدى العاملين بالمؤسسة اتجاه ايجابي نحو الوظائف ويميلون إلى الاستقرار بها، يتوفر لدى العاملين قدرات تمكنهم من أداء مهامهم بشكل جيد؛ كما لديهم مستوى دافعية وإدراك عالي لأدورهم الوظيفية؛ كما أن ثبت أن مستوى نقص رضا العمال حول العوامل التنظيمية بسبب نقص إشراك العاملين في اتخاذ القرار، وأن بناء الهيكل التنظيمي لا يساعد على سرعة الانجاز، والتدريب لا يشمل جميع المستويات والأقسام، أما الأجور والمكافآت فلا تساعد العمال على الأداء بشكل أفضل؛ كما يعتبر مستوى أداء العاملين جيد مع وجود بعض النقائص في انجاز الأعمال في الوقت المحدد، أو تقبل بعض مصاعب العمل، ويوجد أثر بدرجة متوسطة للعوامل الفردية على مستوى أداء المورد البشري، وكذلك للعوامل التنظيمية على مستوى أداء المورد البشري؛ وإجمالاً حسب الترتيب، نمط القيادة، ثم القدرات، يليها إدراك الدور الوظيفي، وأخيراً الاتصال الإداري هي العوامل الأكثر تأثيراً ضمن العوامل الفردية والتنظيمية.

¹ بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017، غير منشورة.

10- دراسة يوسف عبد عطية بحر (2010) "المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام (دراسة ميدانية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة)"¹ .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة بعض المتغيرات التنظيمية في مؤسسات القطاع العام بتحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين، تم اخذ عينة طبقية قوامها (370) مفردة من المجتمع، وتم تصميم استبانة وتحتوي على (45) عبارة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج اهمها ان المتغيرات التنظيمية تساهم بدرجات متفاوتة في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، أن هناك خلل في نظام تقييم الأداء المعمول به في وزارات قطاع غزة، حيث أن الموظفين لا يطلعون على نتائج تقييم أداءهم ليتمكنوا من تعزيز نقاط القوة وتطوير نقاط الضعف، كذلك نظام تقييم الأداء لا يكشف عن الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين، وأن عملية تقييم الأداء تميل إلى الروتين دون جدوى حقيقية، وانه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التنظيمية: (البناء التنظيمي، الإجراءات وأنظمة العمل، الاتصالات، نمط القيادة، الحوافز، التدريب) وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير (الدرجة) والفروق لصالح الدرجات العليا، وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين المتغيرات التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - نوع الوظيفة).

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1. دراسة Z.Vaclav, and others (2016)

"The Influence of selected factors on Overall Job Satisfaction"²

هدف الدراسة إلى بحث درجة أثر بعض العوامل مثل مستوى الاتصال والعلاقة زملاء العمل وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي، اعتمدت الدراسة على استبانة عينة بلغت (1470) مستجوب بين 2013 و2015 (بعد استبعاد الاستبانات غير الكاملة) كما استخدم الباحثون سلم ليكرت السداسي وبرنامج (Statistica 8 software and Microsoft Excel 2013) حيث تأثرت نتائج الدراسة بالمستوى التعليمي المنخفض لبعض افراد

1 يوسف عبد عطية بحر، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، دراسة ميدانية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، مقال، فلسطين، 2010.

² Z.Vaclav, M.SOKOLOVA and H.MOHELKA "The Influence of selected factors on Overall Job Satisfaction" the institut of technologie and business available at <http://journals.vstecb.cz/category/littera-scripta/9-rocnik/2> Littera Scripta, Volume 9, Issue 2, Republique chek, 2016

— الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

العينة، وقد توصلت الباحثان إلى وجود انخفاض في مستوى الرضا لعدم وجود تغيير بين سنة 2013 و2015 لدى أفراد العينة وكذا عدم وجود فروق في إجابات العينة تعزى للجنس والعمر والخبرة المهنية وحجم المؤسسة، عند مستوى دلالة معنوية باقل من 0.05.

2. دراسة (2011) Mosammod Mahamuda Parvin

" Factors Affecting Employee Job Satisfaction Of Pharmaceutical Sector ¹"

هدفت الدراسة إلى إبراز الأهمية النسبية لعوامل الرضا الوظيفي لدى عمال قطاع الصيدلة وأثرها على رضا العاملين، كما بحثت في أثر خصوصية عمل الصيدلة، الخبرة المهنية اختلاف الجنس على الاتجاهات من خلال الرضا الوظيفي، اعتمد الباحث على الوثائق الرسمية للمؤسسات باعتباره بيانات المستوى الثاني واعتمد لجمع معلومات المستوى الأول على المقابلة مع عينة من مسؤولي ثلاث مؤسسات هي (Incepta, Beximco & Apex) وذلك حول أبعاد ظروف العمل، الأجور الترقية، الإنصاف الوظيفي، أمن الوظيفة، العلاقات بالرؤساء وزملاء العمل، واستخدم الباحث أدوات الإحصاء الوصفي لتحليل نتائج لدراسة، كما دلت النتائج أن الأجور الكفاءة في العمل، الإشراف وفريق العمل هي أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وأن الرضا الوظيفي لدى الصيادلة في مستوى إيجابي .

3. دراسة (2005) Diane Blais

" Les Déterminants de la Satisfaction au Travail et de L'intention de rester ²"

كان الغرض من هذه الدراسة إبراز مدى تأثير عوامل البيئة التنظيمية وخصائص العمل على نية البقاء بالعمل من خلال الرضا الوظيفي لدى عينة عددها 55 من مستخدمي مؤسسة تشتغل في ميدان هندسة البيئة بالكيبيك (Québec) عاصمة كندا، و اعتمدت على المقابلة واستبانته اعتمدت على سلم خماسي كما استخدمت الباحثة أدوات الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة والانحدار الخطي المتعدد لوضع نموذج الدراسة واختبارات ANOVA لقياس دلالة الإجابات بخصوص العمر والوظيفة و المستوى التعليمي؛ حيث توصلت الدراسة إلى أن للرضا الوظيفي أثر مباشر على نية البقاء بالعمل، وان أشكال الالتزام الوجداني (العقلاني والمعياري) لها اثر مباشر على نية البقاء بالعمل، كذلك أن الفرص خارجية للعمل تؤثر سلبيا على نية البقاء، وان غموض الدور والصراع وعبئ العمل له اثر سلبي دال على الرضا الوظيفي، في حين كان للإنصاف في الأجور والمسار المهني وفرص الترقية أثر ايجابي دال على الرضا الوظيفي.

¹ Mosammod mahamuda parvin "factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector", australian journal of business and management research vol.1 no.9 [113-123] | Australie ,december-2011

² Diane Blais " les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester ,Cahier de recherche exploratoire du cours Instruments de recherche en gestion de projet, Vol.2, No.1, , 1-27, Québec 2005

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية

جدول رقم (6-1) مقارنة دراستنا بالدراسات السابقة

الأدوات	حجم العينة	المتغير التابع	المتغير المستقل	البحث	القطاع	المنهج	السنة	دراستنا		
SPSS استبيان	75	الرضا	العوامل الشخصية والتنظيمية	ماستر	عام	وصفي تحليلي	2018			
الدراسات السابقة:										
الأدوات	حجم العينة	متغير وسيط	المتغير التابع	المتغير المستقل	البحث	قطاع	المنهج	السنة	الباحث	
SPSS استبيان	55	الرضا	نية البقاء	بيئة التنظيمية	مقال	اقتصادي	وصفي تحليلي	2005	Blais	1
استبيان	370		الاداء	عوامل تنظيمية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2011	بجر	2
استبيان	286	الاتجاهات	الرضا	متغيرات تنظيمية	مقال	خاص	وصفي تحليلي	2011	parvin	3
SPSS استبيان	65	-	الرضا	بيئة العمل	مقال	اقتصادي	وصفي تحليلي	2013	بشرى	4
استبيان	200	-	الرضا	متغيرات ديمغرافية وتنظيمية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2014	العدوان	5
استبيان الملاحظة والمقابلة	384	الرضا	الاداء	الثقافة التنظيمية	دكتورا	عام	وصفي تحليلي	2014	أبو سمورة	6
استبيان	187	-	الرضا	العوامل الشخصية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2015	البقيعي	7
استبيان	161	-	الاداء	خصوصية عمل المراقب المالي	مقال	عام	وصفي تحليلي	2016	سعيد	8
استبيان	1470	-	الرضا	عوامل تنظيمية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2016	vaclav	9
SPSS استبيان	-	-	الرضا	عوامل تنظيمية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2016	أبو سفيان	10
SPSS استبيان	245	-	الرضا	نظام العمل المرن	دكتورا	اقتصادي	وصفي تحليلي	2016	لبصير	11
SPSS استبيان	75	-	الرضا	الدافعية	مقال	عام	وصفي تحليلي	2017	بجاش	12
AMOS SPSS استبيان	312	-	الاداء	عوامل فردية وتنظيمية	دكتورا	اقتصادي	وصفي تحليلي	2017	سارة	13

من الجدول رقم (6-1) يتضح أن الدراسات السابقة جديدة وهي قريبة من دراستنا، خاصة من حيث الاهتمام بالرضا كمتغير تابع، حيث ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة لموضوع دراستنا، وكذلك اختيار المنهجية الملائمة وأبعاد المتغيرات، وكذلك تصميم الاستبيان، وصياغة الفرضيات واختيار البرنامج الإحصائي المناسب لمعالجة البيانات وإجراء الاختبارات.

خلاصة الفصل:

تبين من خلال محتوى هذا الفصل ثراء الأدبيات النظرية والتطبيقية بالمادة المعرفية التي تمكننا من الإلمام بكافة جوانب موضوع الدراسة، غير أن طبيعة وحدود الدراسة فرضت علينا الالتزام بأهم ما يجب عرضه لتحقيق غايات البحث، وقد توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي هو محصلة شعور الموظف نحو ما يتصور أن يتم تحقيقه من وظيفته من خلال قدراته وميوله وسمات شخصيته وما تقدمه له الهيئة المستخدمة من جوانب إيجابية وسلبية متعلقة بالوظيفة، حيث تتجلى أهمية الرضا الوظيفي، في قدرته على توجيه سلوك الفرد، وباعتباره يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية، فمستواه يتأثر بالمتغيرات الديمغرافية وأبعاده التنظيمية تتمثل في الاجور ومحتوى العمل، فرص الترقية، نمط الاشراف، زملاء العمل والاتصال الاداري وظروف العمل، كما وأن من أهم مؤثراته دوران العمل والغياب، وأهم طرق قياسه المقاييس العامة والمقاييس متعددة الابعاد.

كما توصلنا، من خلال الدراسات السابقة إلى حصر أهم العوامل الشخصية وهي: الاتجاهات، الإدراك، الدافعية والقدرات والعوامل التنظيمية وهي: الحفز، التدريب، اجراءات العمل البناء التنظيمي ونمط القيادة. وأشارت الدراسات السابقة بين سنوات 2005-2017 إلى أهمية الرضا الوظيفي، حيث اعتمده أغلبها كمتغير تابع، كما واعتمدت هذه الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت برنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليل النتائج، وقد أشارت احداها إلى أهمية وخصوصية مهام المراقب المالي، مما يوحى بأهمية موضوع دراستنا ويدفعنا إلى إجراء دراسة ميدانية نحاول من خلالها قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى مستخدمي هيئات الرقابة المالية ومقر المديرية الجهوية للميزانية بمدينة ورقلة.

الفصل الثاني:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية

على الرضا الوظيفي

لدى مستخدمي هيئات قطاع الميزانية

بلدية ورقلة

تمهيد

لقد تطرقنا في الفصل الأول للأدبيات النظرية والتطبيقية التي تعرضت لمفهوم الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية، ومن أجل ربط الجانب النظري بالتطبيقي، وتحقيق الغايات المعرفية والعملية للبحث قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة متكونة من مستخدمي ثلاث هيئات من المصالح الخارجية لقطاع الميزانية لكل منها خصوصياتھا في مجال الرقابة المالية: المديرية الجهوية للميزانية (مقر)، الرقابة المالية لولاية ورقلة والرقابة المالية لبلدية ورقلة، قصد التعرف على واقع الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية بالهيئات محل الدراسة، ومحاولة قياس تأثير هذه العوامل على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي هذه الهيئات، حيث سننطلق في هذا الفصل الى:

المبحث الأول : طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها؛

المبحث الثاني : المعالجة الإحصائية ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها

تستدعي طبيعة دراستنا والقواعد المنهجية المستوحاة من الدراسات السابقة والمراجع المتخصصة تخصيص هذا المبحث لعرض الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، من خلال التعريف بمجتمع الدراسة وبالعينة المختارة ثم طريقة تصميم أداة الدراسة وأساليب جمع البيانات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في (146) موظف بثلاث هيئات تنشط في مجال الرقابة المالية على تراب بلدية ورقلة، وهي الوصايا الجهوية ممثلة في المديرية الجهوية للميزانية ورقلة، هيئة الرقابة المالية لولاية ورقلة وهيئة الرقابة المالية لبلدية ورقلة، تم اختيارها نظرا لخصوصية كل هيئة من حيث المهام باعتبارها تمثل ثلاثة أصناف لهيئات الرقابة المالية، غير أنها تشترك في المتغيرات المهنية لمستخدميها (السلك والوظيفة)، بالرغم من وجود تباين في المهام والهيكلة التنظيمي والاختصاص الإقليمي، مما يستوجب علينا التعريف بكل منها على حدة.

أولاً: التعريف بالمديرية الجهوية للميزانية ورقلة (مقر)

المديرية الجهوية للميزانية إدارة عمومية أنشئت سنة 1991 بموجب المرسوم (91-496) المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المحدد للمصالح الخارجية للمديرية العامة للميزانية، أما المرسوم التنفيذي رقم 11-75 المؤرخ في 16 فبراير 2011 المتعلق بالمصالح الخارجية للمديرية العامة للميزانية وتنظيمها وسيرها فقد حدد عدد المديريات الجهوية على المستوى الوطني بسبع (07) مديريات جهوية من بينها ورقلة والتي يدخل تحت اختصاصها الإقليمي ست (6) ولايات هي: ورقلة، الوادي، غرداية، بسكرة، تامنغست، إيليزي؛ و حدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 28 جوان 2011 هيكلها التنظيمي و الذي نص على انشاء ثلاث (3) مديريات فرعية (بها ثلاث مكاتب) ومكتبين ملحقين مباشرة بالمدير (انظر الشكل بالملحق رقم 03)، حيث تختص المديرية الجهوية للميزانية ورقلة على الخصوص بجملة من المهام، منها الوصايا الجهوية على جميع هيئات الرقابة المتواجدة باقليمها الذي يمتد جنوبا من المقاطعة الإدارية "عين قزام" الى حدود ولاية بسكرة شمالا، وشرقا من ولاية الوادي إلى حدود ولاية غرداية غربا (يمثل 51% من التراب الوطني)، وتشرف على 38 رقابة المالية، 6 منها ولائية و 32 قطب بلدي، موزعة عبر 6 ولايات، وتسير 728 موظف (2017/12/31)، من بينهم 178 مسؤول (38 منهم في مناصب عليا برتب الوظائف العليا)، وتوظف 51 موظف بمقر المديرية الجهوية، منهم 15 مسؤولا، تقدر ميزانيتها العمروية للتسيير بـ 870 مليون دينار جزائري (سنة 2018).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

ثانيا: التعريف بالرقابة المالية لدى ولاية ورقلة

الرقابة المالية للولاية هيئة إدارية تابعة للمصالح الخارجية للميزانية أنشئت بموجب المادة 02 من المرسوم (91-496) المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المحدد للمصالح الخارجية للمديرية العامة للميزانية، حيث حدد المرسوم (11-381) المؤرخ في 21 ديسمبر 2011 تنظيم وصلاحيات مصالح الرقابة المالية والذي حددت مادته الثالثة الاختصاص الإقليمي لمهام الرقابة المالية الولائية وحدد القرار المؤرخ في 09 جويلية 2012 عدد الرقابات المالية وعدد المراقبين المليين المساعدين وكذا تنظيم مصالح الرقابة المالية حسب المكاتب والفروع، وحددت المادة 02 و04 من المرسوم التنفيذي 92-414 المؤرخ في 14 نوفمبر 1992 والمتعلق بالرقابة السابقة للنفقات التي يلتزم بها، بحيث " تطبق رقابة النفقات التي يلتزم بها، على ميزانيات المؤسسات والإدارات التابعة للدولة، والميزانيات الملحقة وعلى الحسابات الخاصة للخزينة وميزانيات الولايات والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، كما يمارس الرقابة المسبقة للنفقات التي يلتزم بها، المراقبون الماليون بمساعدة مراقبين ماليين مساعدين،(انظر الشكل بالملحق رقم 4).

ثالثا: التعريف بالرقابة المالية لدى بلدية ورقلة

وقد نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 09-374 المؤرخ في 16 نوفمبر 2009 المعدل و المتمم للمرسوم 92-414 المتعلق بالرقابة السابقة للنفقات التي يلتزم بها على أن "تطبق رقابة النفقات التي يلتزم بها، على ميزانيات المؤسسات والإدارات التابعة للدولة، والميزانيات الملحقة وعلى حسابات الخاصة للخزينة وميزانيات الولايات وميزانية البلديات والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري الشبيه، يمارس الرقابة المسبقة للنفقات التي يلتزم بها (انظر الشكل بالملحق رقم 05).

الفرع الثاني: عينة الدراسة

اولا: العينة الاستطلاعية

تم التطبيق الأولي للدراسة على عينة استطلاعية مقدارها (11) فراد موزعين على الهيئات الثلاث: (4) بالمديرية الجهوية(مقر)، (5) بالرقابة الولاية و(2) برقابة بلدية قصد اختبار صلاحية أداة الدراسة (الثبات والصدق) والتأكد من وضوح عبارات الاستبيان وصلاحيتها للتوزيع على العينة الكلية، وقد تم استبعادهم من عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

ثانيا: العينة الكلية

تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وهم العاملون بالهيئات الثلاث المعنية بالدراسة (146 موظف) حيث تم توزيع 103 إستبانة على مجتمع الدراسة واسترداد 79 إستبانة، (بنسبة 76.6%) منها 75 استبانة صالحة للاستغلال، مثل ما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (01-02) : عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة حسب المصلحة

الرقم	المصلحة	العدد الكلي		
		الموزعة	المستردة	الملغاة
01	المديرية الجهوية	37	28	01
02	الرقابة المالية لولاية ورقلة	40	35	03
03	الرقابة المالية بلدية ورقلة	26	16	00
	المجموع	103	79	04

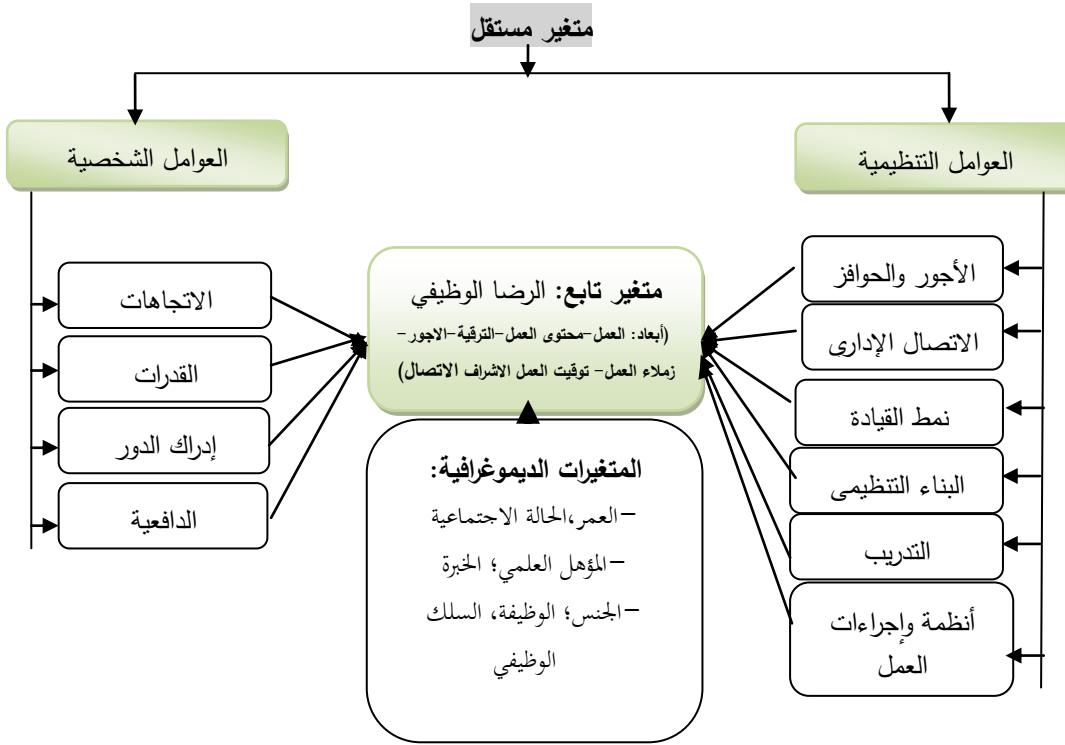
المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: نموذج الدراسة

بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة حاولنا صياغة نموذج للدراسة كما يلي:

الشكل رقم (01-02) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

يتضح من الشكل (01-02) أن نموذج الدراسة، وانطلاقاً من الاشكالية الرئيسة الدراسة والأسئلة الفرعية يحاول الربط بين متغير تابع وهو الرضا الوظيفي ومتغير مستقل مركب، متكون من العوامل الشخصية و العوامل التنظيمية، مع محاولة إبراز دور بعض المتغيرات الديموغرافية في توجيه آراء أفراد عينة الدراسة، حيث يستخرج النموذج على الخصوص:

البيانات الشخصية: من خلال الدراسات السابقة اعتمدنا بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي والمصلحة).

أ) **المتغير التابع:** وهو الرضا الوظيفي ويتكون من 8 مكونات الأساسية للرضا الوظيفي وهي: العمل، الأجر، مستوى العمل، الترقية، الإشراف، توقيت العمل، جماعة العمل، ظروف العمل.

ب) **المتغير المستقل:** وهو لمحددات الشخصية والتنظيمية للرضا الوظيفي المستوحاة من الدراسات السابقة سألقة الذكر وعددها عشرة مقسمة جزأين، جزء أول خاص بالعوامل الفردية المحددة لرضا الفرد (الاتجاهات، القدرات، إدراك الدور الوظيفي، والدافعية)، وجزء ثاني خاص بالعوامل التنظيمية (الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، نمط القيادة، البناء التنظيمي، التدريب وأنظمة وإجراءات العمل) والتي تدخل ضمن البيئة الداخلية للهيئات محل الدراسة والتي ثبتت علاقتها بالرضا الوظيفي بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة سألقة الذكر.

الفرع الثاني : أداة الدراسة

يعتبر تحديد الأداة المناسبة للدراسة من أولويات بناء الإطار المنهجي، فهو يساهم في إعطاء مصداقية للبحث ونتائجه، حيث تكمن أهمية أداة الدراسة في كونها تحدد مصادر جمع المعلومات تكون مناسبة لتحقيق غايات الدراسة.

تشير الأدبيات النظرية والتطبيقية إلى وجود ثلاث أدوات جمع المعلومات وهي الملاحظة العلمية، المقابلة والاستبيان، فباعبارنا قمنا بمشاركة الظاهرة عن طريق الملاحظة المستمرة والمباشر لأفراد مجتمع الدراسة، فقد اعتمدنا على الوثائق الرسمية للمؤسسة لضبط النتائج النهائية للبحث، خاصة الجداول الخاصة ببيانات وصف مجتمع الدراسة، أما بخصوص البناء التقني للبحث فقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية لسبر آراء المستجوبين حول مستوى رضاهم عن وظائفهم وقياس درجة إدراكهم للعوامل الأساسية المؤثرة في ذلك.

أولاً: تصميم الأداة

تم تصميم أداة الدراسة انطلاقاً من الأدبيات النظرية، الدراسات السابقة ومن مشاركة الظاهرة (الملاحظة الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة) حيث كانت الصيغة النهائية للأداة (الاستبيان) كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

1. البيانات الشخصية:

خصصنا الجزء الأول من الاستبيان للبيانات الشخصية، حيث اعتمدنا بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي) وأضفنا السلك الوظيفي والمصلحة كنتيجة لمشاركة الظاهرة وباعتبارها من خصوصيات قطاع نشاط الهيئات محل الدراسة.

2. محاور وعبارات متغيرات الدراسة:

خصصنا المحور الأول من فقرات الاستبيان للمتغير التابع (الرضا الوظيفي) ويتكون من (24) عبارة، موزعة على (8) مجالات تمثل المكونات الأساسية للرضا الوظيفي، وخصصنا المحور الثاني للمحددات الشخصية والتنظيمية للرضا الوظيفي المستوحاة من الدراسات السابقة سالفة الذكر، حيث قسم هذا المحور إلى جزأين، جزء أول خاص بالعوامل الفردية المحددة لرضا الفرد (الاتجاهات، القدرات، إدراك الدور الوظيفي، والدافعية) ويتكون من (12) عبارة، موزعة على أربع (4) مجالات، وجزء ثاني خاص بالعوامل التنظيمية (الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، نمط القيادة، البناء التنظيمي، التدريب وأنظمة وإجراءات العمل) والتي تدخل ضمن البيئة الداخلية للهيئات محل الدراسة والتي ثبتت علاقتها بالرضا الوظيفي بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة سالفة الذكر، ويتكون هذا الجزء من (19) عبارة، موزعة على (6) مجالات مثل ما هو وارد في الجدول التالي :

الجدول رقم (02-02) توزيع عبارات الاستبيان حسب متغيرات الدراسة

المتغير التابع (ملحق رقم 2)				المتغير المستقل (ملحق رقم 2)			
الترتيب	عدد العبارات	الرضا الوظيفي	الترتيب	عدد العبارات	العوامل الشخصية والتنظيمية	الترتيب	عدد العبارات
1	3	الرضا عن العمل	(3-1)	3	الاتجاهات	1	3
2	3	الرضا عن الأجر	(6-4)	3	القدرات	2	3
3	3	الرضا عن مستوى العمل	(9-7)	3	إدراك الدور الوظيفي	3	3
4	3	الرضا عن فرص الترقية	(12-10)	3	الدافعية	4	3
5	3	الرضا على الاشراف	(15-13)	3	الأجور والحوافز	5	4
6	3	الرضا على توقيت العمل	(18-16)	3	الاتصال الإداري	6	3
7	3	فريق العمل	(21-19)	3	نمط القيادة	7	3
8	3	الرضا على ظروف العمل	(24-22)	3	البناء التنظيمي	8	3
-	-	-	-	-	التدريب	9	3
-	-	-	-	-	أنظمة وإجراءات العمل	10	3
-	24	المجموع	-	31	المجموع	-	-

المصدر : من إعداد الطالب

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

بالإضافة إلى سؤال مفتوح حول إمكانية وجود عوامل أخرى، إن وجدت، يمكنها إن تأثر في الشعور بالرضا عن الوظيفة: أذكر عوامل أخرى- إن وجدت- يمكنها إن تأثر في شعورك بالرضا عن وظيفتك؟

3. قياس الإجابات:

وللإجابة على عبارات الاستبيان تم الاعتماد على المقياس الثلاثي "ليكارث"، حيث يطلب من المستجوبين إعطاء درجة موافقتهم على كل فقرة طبقاً للعبارات الواردة على المقياس مثل ما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-03): المقياس الثلاثي "ليكارث"

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالب

ومن أجل تحليل بيانات العبارات عن طريق مقياس "ليكارث" ذي (3) درجات، نعتمد على المتوسط الحسابي المرجح قصد تحديد الاتجاه (الرأي)، بحيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال المدى (3-1=2) ثم يقسم على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم تضاف هذه القيمة إلى أصغر قيمة في المقياس (1) قصد تحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وبالتالي يصبح طول الخلايا كما يبينه الجدول التالي¹:

الجدول رقم (02-04): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارث)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	[1.66 ، 1.00]
متوسط	[2.33 ، 1.67]
مرتفع	[3 ، 2.34]

المصدر: من إعداد الطالب

ثانياً : صلاحية الأداة

1. الصدق الظاهري للأداة (المحكمين) :

بهدف اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بإرسال الإستبانة إلى خمسة (05) أساتذة (أسماء المحكمين المذكورة بالملحق رقم (1)) ، وقد استجبنا لتوجيهاتهم والتي أجمعت على وجوب إجراء بعض التعديلات على العبارات، وبذلك تم توزيع الاستبيان في صورته النهائية (انظر الملحق رقم (1)).

2. ثبات أداة الدراسة

يعني ثبات الاستبيان قياس مدى صلاحية الأداة (درجة الثبات) بحيث تعطي نفس النتائج فيما لو أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية على نفس مجتمع وعينة الدراسة، ويقصد به أيضاً معرفة إلى أي درجة يعطي المقياس

¹ عز عبد الفتاح " مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS.15، الجزء الثالث، ص538.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، ويستخدم معامل "ألفا كرونباخ" للتعرف على قوة الارتباط الإيجابي بين مفردات الاستبيان حيث يعتبر مقياس لقوة الارتباط الداخلي بين المتغيرات التي تقيس مفهوما معينا وكلما اقترب هذا المعامل من (1) كلما دل ذلك على قوة التماسك الداخلي للمقياس، لذلك تم استخدامه لأفرد العينة الاستطلاعية، ولكل متغيرات الدراسة، بالنسبة للعبارات المكونة لأبعاد المتغير المستقل والتابع حتى لا يتم استبعاد أي منها، وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة لدى العينة الاستطلاعية من خلال معامل "ألفا كرونباخ" وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي والمستخرج من برنامج (SPSS.22) :

الجدول رقم (02-05) : معامل "ألفا كرونباخ" لدى العينة الاستطلاعية

المحاور	عدد العبارات	معامل "ألفا كرونباخ"	درجة الثبات
العوامل التنظيمية	19	0,819	عالية
العوامل الشخصية	12	0,413	متوسطة
الرضا الوظيفي	24	0,850	عالية
جميع عبارات الاستبيان	55	0,911	عالية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ ان معامل "ألفا كرونباخ" للاستبيان هو 91.1% و هي قيمة عالية، حيث أن مجمل النتائج تعادل تقريبا أو تفوق 60 % المقبولة في البحوث الاجتماعية، وهي تدل على ثبات الاستبانة وصلاحياتها للاستخدام بشكل عام.

الفرع الثالث: مصادر جمع المعلومات:

بغرض إنجاز متطلبات البحث قمنا بالاعتماد على مصادر متعددة لجمع البيانات، والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث قمنا على الخصوص بجمع:

أولا: البيانات من المستوى الأول

والمتمثلة في الاستبيان كأداة أساسية تم تصميمه خصيصا لهذه الدراسة، والذي شمل جزأين، الجزء الأول خاص بالبيانات والجزء الثاني شمل (55) عبارة موزعة على ثلاثة محاور (الرضا الوظيفي، العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية)، تم استخراجها من الدراسات السابقة وإثراؤها بعبارات توحى بخصوصية القطاع والمنطقة، بعد استرجاعها، تم تفرغ الاستمارات باستخدام برنامج (SPSS.22) وإجراء التحليل الوصفي المناسب وكذا اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اختبار أداة الدراسة على عينة استطلاعية للتأكد من صلاحية الاستبيان قبل عرضه على المستجوبين بعينة الدراسة الكلية.

ثانيا: البيانات من المستوى الثاني

وتعلقت بمؤلفات متخصصة، ودراسات سابقة، عربية وأجنبية، على شكل مقالات وأطروحات، ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة، خاصة الجانب المفاهيمي للمتغيرات الشخصية والتنظيمية وكذا ما تعلق بالرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية ومناقشة نتائج الاختبارات

تمثل المعالجة الإحصائية للبيانات ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات جوهر دراستنا ومرحلة الحسم في نتائجها، ذلك أن نجاحها يعتمد على مدى التوفيق في اختيار الأدوات الإحصائية المناسبة، حيث نستخدم بعض مؤشرات النزعة المركزية ومؤشرات التشتت والاختبارات الإحصائية المناسبة لنوعية بيانات دراستنا، كما نستخدم على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" إصدار (22) لمعالجة البيانات، ونقوم بمناقشة النتائج قصد اختبار صحة فرضيات الدراسة والاجابة العلمية والعملية على اشكالية الدراسة.

المطلب الأول: المعالجة الإحصائية لخصائص عينة الدراسة

بالاستعانة بمخرجات (SPSS.22) نعرض فيما يلي أهم المواصفات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (02-06) : وصف عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة %
1	الجنس	الذكور	35	46,7
		الإناث	40	53,3
2	العمر	من 19 إلى أقل من 25 سنة	1	1,3
		من 25 إلى أقل من 30 سنة	22	29,3
		من 30 إلى 50 سنة	50	66,7
		أكثر من 50 سنة	02	2,7
4	الحالة الاجتماعية	متزوج (ة)	39	52,0
		أعزب/عزباء	35	46,7
		غير ذلك	1	1,3
5	المؤهل العلمي	ثانوي و دون ذلك	10	13,3
		ليسانس	35	46,7
		ماستر	25	33,3
		ماجستير او أعلى	5	6,7
6	الوظيفة	عون	23	30,7
		إطار	42	56,0
		مسؤول	10	13,3
5	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	19	25,3
		من 5 الى أقل من 10 سنوات	43	57,3
		من 10 الى 30 سنة	12	16,0
		أكثر من 30 سنة	1	1,3
7	السلك	مشارك	39	52,0
		تقني	36	48,0
8	المصلحة	الرقابة البلدية	16	21,3
		الرقابة الولائية	32	42,7
		المديرية الجهوية	27	36,0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

من الجدول رقم (02-02) نجد أن غالبية أفراد العينة كانوا من الإناث (53,3%) في حين بلغت نسبة الذكور (46,7%) من مجموع أفراد العينة، وهو أقرب إلى التمثيل بمجتمع الدراسة وهو تناسب طبيعي يعرف به قطاع الإدارة العمومية، يفسره ميول الإناث أكثر من الذكور إلى الوظائف الإدارية.

فيما يخص العمر تمثل الفئة العمرية (30-50 سنة) أغلبية أفراد العينة بنسبة (66,7%) وهذا منطقي للاعتبارها في مرحلة البناء أو الاستقرار الوظيفي، سواء تطمح لتحقيق الرضا، أو هي راضية عن وظيفتها.

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (86,7%) هم من الحاصلين على شهادات جامعية (ليسانس (46,7%) والماستر (33,3%) وما بعد التدرج (6,7%)، وهذا المؤشر يدل على ارتفاع مستوى التأهيل بالقطاع وكذلك خصوصية عمل المدقق (بالرقابة المالية) والمسير (بالمديرية الجهوية) والتي تعتمد بالدرجة الأولى على المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة كما يمكن القول أن هذه الفئة من ذوي الدراسات العليا، تطمح لتحقيق ذاتها وتجد امتيازات في قطاع المالية أكثر من غيره.

وتشير نتائج الاستبيان المتعلقة بمتغير الوظيفة إلى نوع من التقارب بين المؤهل العلمي والوظيفة، حيث نسبة الحاصلين على الشهادات العليا تقارب الوظائف التي يمارسونها بصفة إطار أو إطار مسؤول (69,3%)، كما تكشف نسبة الأعوان (30,7%) على أن جزءا من هؤلاء لديهم مستوى أعلى من الثانوي 13,3% مما يدل أنهم كانوا حاصلين على مستوى جامعي أو الليسانس عند توظيفهم، ويسعى أغلبهم بعد توظيفهم لمواصلة التكوين الأكاديمي للحصول على الشهادات العليا (الليسانس أو الماستر)، وهو ما قد يعتبر مؤشر عن عدم رضاهم عن وظائفهم كأعوان.

كما تشير النتائج المتعلقة بالخبرة إلى أن الفئة المجمع (05-30 سنة) وعددها 55 فرد أي بنسبة 73,3% هي ليست بعيدة على نسبة الفئة العمرية (30-50 سنة) التي تمثل 66,7% من أفراد العينة، وهي كذلك أقرب من فئة الإطار (69,3%) بما فيهم ذوي المسؤوليات، مما يدل على نوع من الاستقرار الوظيفي للإطارات وذوي الخبرة الطويلة بالقطاع والذي قد تؤكد نسبة دوران العمل المنخفضة لهذه الفئة.

وبالنسبة إلى متغير المصلحة لأفراد عينة الدراسة تفسر الفروق بعدد أفراد الرقابات المالية وهو ضعف عدد أفراد المديرية (المقر)، بسبب نزوح أغلبية العمال إلى هيئات الرقابة المالية رغم تميز مهام هذه الأخيرة بالروتين، مقارنة بمهام المسيرين بالمديرية الجهوية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
الفرع الأول: اختبار الفرضية رقم (1) "يوجد مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة"

أولاً: تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي

الجدول رقم (02-07): تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي باستخدام بالمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
	المحور الأول: أبعاد الرضا	2.21	0.397	2	متوسط
	البعد الأول: الرضا عن العمل	2.50	0.637	2	مرتفع
01	أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها	2.48	0.844	2	مرتفع
02	أشعر بالمتعة في أدائي لعملي	2.48	0.777	2	مرتفع
03	اختياري لوظيفتي نابع عن رغبتى ومتوافق مع تخصصى	2.55	0.776	1	مرتفع
	البعد الثاني: الرضا عن الأجر	2.00	0.790	7	متوسط
04	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من أجر مقابل ما أقدمه من عمل	2.05	0.928	1	متوسط
05	أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال	2.03	0.944	2	متوسط
06	أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال	1.92	0.897	3	متوسط
	البعد الثالث: الرضا عن مستوى العمل	2.13	0.612	4	متوسط
07	أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين	1.69	0.854	3	متوسط
08	أشعر بأن منصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي	2.40	0.870	1	مرتفع
09	حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني	2.32	0.825	2	متوسط
	البعد الرابع: الرضا على فرص الترقية	2.09	0.690	6	متوسط
10	تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية	2.29	0.851	1	متوسط
11	فرص الترقية في المناصب العليا عادلة في مؤسستي	2.04	0.813	2	متوسط
12	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية	1.96	0.892	3	متوسط
	البعد الخامس: الرضا على الإشراف	2.33	0.666	3	متوسط
13	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	2.36	0.816	2	مرتفع
14	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	2.41	0.773	1	مرتفع
15	يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة	2.23	0.815	3	متوسط
	البعد السادس: الرضا على توقيت العمل	2.12	0.626	5	متوسط
16	نظام ساعات العمل الحالي يلائمني	2.44	0.826	1	مرتفع
17	نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي	1.61	0.884	3	ضعيف
18	نظام توقيت العمل خلال شهر رمضان المعظم يناسبني	2.31	0.885	2	متوسط
	البعد السابع: فريق العمل	2.56	0.445	1	مرتفع
19	أتفاعل بشكل جيد مع زملائي	2.88	0.401	1	مرتفع
20	يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء	2.60	0.658	2	مرتفع
21	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	2.20	0.854	3	متوسط
	البعد الثامن: الرضا على ظروف العمل	1.96	0.728	8	متوسط
22	الوسائل المكتبية التقنية الأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل	1.96	0.936	2	متوسط
23	ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة	1.71	0.897	3	متوسط
24	ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة	2.21	0.934	1	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS اصدار 22

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- يتضح من خلال الجدول (02-07) أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات الرضا الوظيفي بلغ (2.21) بانحراف معياري قدره (0.397) وأن المتوسطات الحسابية لأغلب مجالات هذا المحور جاءت بدرجة متوسطة وبالتالي فهي تعكس مستوى ايجابي بحيث 7 من 8 من المجالات موسطاتها الحسابية أكبر من (2) مما يوحي بان المستجوبون هم عموما أقرب إلى الرضا عن مختلف جوانب العمل، أما بالنسبة لأبعاد الرضا:
- كان المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن العمل هو (2.50) وانحراف معياري (0.637) أي بمستوى مرتفع، مما يدل انه العمل يحقق الغايات المنتظرة منه للمستجوبين، كما يوحي بوجود علاقة وجدانية تجاه العمل تدل على تمسكهم بوظائفهم رغم احتمال وجود عدم رضا بالنسبة لبعض جوانب العمل الأخرى.
 - كان المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن الأجر هو (2.00) وانحراف معياري (0.79) بمستوى متوسط، غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى ضعيف نسبيا (1.92) وهي تتعلق بالأجر الشهري، وباقي العبارات جاءت بمستوى أكبر نسبيا بلغ (2.05) و(2.03) ذلك أن القطاع يوفر اجر تكميلي على شكل تعويض عن المردودية ونصيب من الصندوق التكميلي الذي يختص به قطاع المالية، مما يفسر إدراك المستجوبين بعدالة الأجر ومطابقته للعمل المقدم من طرفهم.
 - كان المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن مستوى العمل هو (2.13) وانحراف معياري (0.612) اي بمستوى متوسط، غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى ضعيف نسبيا (1.69) وهي (أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين) ، وباقي العبارات جاءت بمستوى مرتفع نسبيا بلغ (2.32) و(2.40) ذلك يوحي بان المهام والمسؤوليات الموكلة للموظفين تناسب مؤهلاتهم وخبرتهم.
 - كان المتوسط الحسابي لبعد الرضا عن فرص الترقية هو (2.09) وانحراف معياري (0.690) أي بمستوى متوسط، و يجري ذلك على جميع عبارات المجال غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى ضعيف نسبيا (1.96) وهي(أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية) ، وهذا يوحي بوجود أمل لدى المستجوبين بالحصول على ترقية في المستقبل خاصة ان أغلبهم من حديثي العهد بالوظيفة (82.6 بالمئة منهم تقل خبرتهم عن 10 سنوات، وهي المدة المطلوبة للترقية الاختيارية).
 - كان المتوسط الحسابي لبعد الإشراف هو (2.33) وانحراف معياري (0.666) بمستوى متوسط، غير أن كل العبارات جاءت بمستوى مرتفع أكبر من (2.35) وعبارة واحدة جاءت بمستوى متوسط (2.23) وهي (يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة) مما يدل انه باستثناء التفويض، يوجد تجاوب ومشاركة في اتخاذ القرار، بين الرؤساء والمرؤوسين حسب وجهة نظر المستجوبين.
 - كان المتوسط الحسابي لبعد توقيت العمل هو (2.12) بانحراف معياري يساوي (0.626) أي عموما بمستوى متوسط، غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى ضعيف (1.61) وهي (نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي) مما يوحي بعدم رضا المستجوبين حول توقيت العمل الصيفي الحالي، وجاءت

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- باقي العبارات بمستوى مرتفع نسبيا بمتوسطات حسابية بلغت (2.31) و(2.44) ، مما يوحي برضا المستجوبين حول توقيت العمل العادي وخلال شهر رمضان.
- كان المتوسط الحسابي لبعده فريق العمل هو (2.56) وانحراف معياري (0.445) أي بمستوى مرتفع، غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى متوسط (2.20) وهي خاصة بالتنسيق بين المصالح في حين باقي العبارات جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على التوالي (2.88) و(2.60) مما يدل انه يوجد تفاعل و تعاون بين العمال حسب وجهة نظر المستجوبين.
- كان المتوسط الحسابي لبعده ظروف العمل هو(1.96) وانحراف معياري (0.728) أي بمستوى متوسط، غير أن عبارة واحدة جاءت بمستوى متوسط (2.21) وهي خاصة بظروف الأمن والسلامة المهنية في حين باقي العبارات جاءت بمستوى ضعيف حيث بلغت متوسطاتها الحسابية على التوالي (1.96) و(1.71) مما يدل أن المستجوبين غير راضون على ظروف العمل المادية ولا تتوفر لديهم أدوات العمل.

ثانيا : اختبار ومناقشة الفرضية المتعلقة بالرضا الوظيفي:

يتضح من خلال الجدول رقم (02-07) ان المتوسط العام لعبارات محور الرضا الوظيفي للهيئات محل الدراسة بلغ (2.21) وقد جاءت ابعاد الرضا عن فريق العمل، الرضا عن العمل بمتوسطات حسابية مرتفعة بلغت على التوالي (2.56)، (2.50) مما يوحي أن عبارات هذه الأبعاد التنظيمية لقت قبول لدى أفراد العينة، و الجدير بالهيئات المستخدمة المحافظة عليها وتدعيمها، وجاءت ابعاد الرضا على توقيت العمل ومستوى العمل بمتوسطات حسابية متوسطة بلغت على التوالي (2.12) و(2.13) غير أن العبارات المتعلقة بالتوقيت الصيفي للعمل وتوزيع أعباء العمل جاءت بمستوى ضعيف بلغ على التوالي (1.61) و(1.69) ويوحي بعدم رضا أفراد العينة عن هذه الإجراءات التنظيمية للعمل، ثم جاءت أبعاد فرص الترقية والأجر وكذا ظروف العمل المادية بمتوسطات حسابية متوسطة تميل إلى الضعف بلغت على التوالي (2.09)، (2.00) و(1.96) عكست شعور أفراد العينة بعدم عدالة الأجر الشهري (بمتوسط حسابي 1.92) وعدم ملائمة الظروف المادية خاصة ما تعلق منها بالإضاءة والنظافة الجيدة (بمتوسط حسابي 1.71).

من خلال ما سبق يمكن قبول الفرضية الأولى بمعنى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بالمديرية الجهوية للميزانية، بالرقابة الولائية والرقابة البلدية بورقلة متوسط.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

الفرع الثاني: اختبار الفرضية رقم (2) " يوجد مستوى متوسط للعوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة مستخدمي هيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة

أولاً: تحليل عبارات محور العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية

1. تحليل عبارات محور العوامل الشخصية

الجدول رقم (08-02) : تحليل عبارات محور العوامل الشخصية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
	محور العوامل الشخصية	2.59	0.219	1	مرتفع
	الاتجاهات	2.06	0.395	4	متوسط
25	العمل يوفر لي فرص تحقيق ما أحتاجه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة	2.40	0.838	1	مرتفع
26	لا انوي ترك عملي	1.56	0.775	3	مرتفع
27	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر	2.24	0.852	2	متوسط
	القدرات	2.72	0.342	3	مرتفع
28	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع	2.63	0.610	3	مرتفع
29	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	2.68	0.549	2	مرتفع
30	لدي القدرة على تحليل مهام العمل	2.85	0.356	1	مرتفع
	إدراك الدور الوظيفي	2.74	0.405	2	مرتفع
31	تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف	2.65	0.626	3	مرتفع
32	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها	2.79	0.473	2	مرتفع
33	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.	2.80	0.493	1	مرتفع
	الدافعية	2.85	0.342	1	مرتفع
34	إن رغبتني في النجاح تدفعني للجد والمثابرة	2.80	0.545	3	مرتفع
35	لدي رغبة في التحدي أثناء انجاز العمل مهما بدا العمل صعبا	2.92	0.319	1	مرتفع
36	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي	2.85	0.485	2	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج SPSS

يتضح من خلال الجدول (08-02) أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات العوامل الشخصية بلغ

(2.59) بانحراف معياري قدره (0.219) وأن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة

وبالتالي فهي تعكس مستوى النظرة الايجابية للعاملين حول محتوى هذه العبارات، وبخصوص هذه العوامل :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- أن المتوسط العام لعبارات بعد الاتجاهات لدى العامل بلغ (2.06) وانحراف معياري (0.39) وقد احتلت العبارة رقم 25 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.838) في حين جاءت العبارة رقم 126 السلبية (لا انوي ترك عملي) في المرتبة الأولى بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.56) وانحراف معياري (0.775) .
 - أن المتوسط العام لعبارات عامل القدرات لدى العامل بلغ (2.72) وانحراف معياري (0.34) وقد احتلت العبارة رقم 25 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري (0.356) كما يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم القدرات لدى العاملين .
 - أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات إدراك الدور الوظيفي بلغ (2.74) بانحراف معياري قدره (0.40) وأن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وبالتالي فهي تعكس مستوى النظرة الايجابية للعاملين حول محتوى هذه العبارات .
 - أن المتوسط العام لعبارات عامل الدافعية لدى العامل بلغ (2.85) وانحراف معياري (0.34) وقد احتلت الفقرتين رقم 32 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.92) وانحراف معياري (0.319) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الدافعية.
- يتبين من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات محور العوامل الشخصية بلغ (2.6) وانحراف معياري (0.22) وقد احتل بعد الدافعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري (0.34) في حين جاء بعد الاتجاهات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.06) وانحراف معياري بلغ (0.4) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا المحور جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مستوى ايجابي للعوامل الشخصية لدى مستخدمي هيئات قطاع الميزانية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

2. تحليل عبارات محور العوامل التنظيمية :

الجدول رقم (02-09): تحليل عبارات محور العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
	البعد الأول: الأجور والحوافز	1.74	0.633	5	متوسط
37	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	1.71	0.897	3	متوسط
38	نظام الحوافز المادية في مؤسستي يرتبط بمستوى الأداء في العمل	1.77	0.863	2	متوسط
39	تمنحي مؤسستي إجازات استثنائية كتخفيف معنوي عن أدائي	1.83	0.950	1	متوسط
40	امتيازات الخدمة بالجنوب التي أستفيد منها كافية	1.68	0.857	4	متوسط
	البعد الثاني: الاتصال الإداري	2.10	0.605	2	متوسط
41	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بكل سهولة	2.36	0.832	1	مرتفع
42	يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة	2.36	0.782	1	مرتفع
43	هناك شبكة إنترانت لتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	1.59	0.856	2	ضعيف
	البعد الثالث: نمط القيادة	2.10	0.639	2	متوسط
44	يقوم المسؤولون بإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار	1.95	0.787	3	متوسط
45	يشجع المسؤولون العمل بأسلوب الفريق	2.27	0.844	1	متوسط
46	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	2.09	0.808	2	متوسط
	البعد الرابع: الهيكل التنظيمي	2.12	0.609	1	متوسط
47	الهيكل التنظيمي يتميز بوضوح تركيبته	2.25	0.773	1	متوسط
48	العلاقات بين الوظائف الموجودة واضحة ومتكاملة	2.15	0.833	2	متوسط
49	الهيكل التنظيمي الحالي يؤثر على سرعة الانجاز وتنفيذ لمهام	1.99	0.830	3	متوسط
	البعد الخامس: التدريب	1.95	0.691	4	متوسط
50	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأسلاك	1.87	0.920	2	متوسط
51	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات وظيفتي	1.75	0.807	3	متوسط
52	يستخدم الموظفون مهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداءهم	2.25	0.807	1	متوسط
	البعد السادس: أنظمة وإجراءات العمل	1.96	0.728	3	متوسط
53	تساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع للموظفين	1.87	0.811	2	متوسط
54	أسلوب رئيسي في تفويض الصلاحيات يتميز بالوضوح	2.11	0.798	1	متوسط
55	تتميز إجراءات وأنظمة العمل في مؤسستي بقلّة الروتين والتعقيد	1.76	0.867	3	متوسط
	المتوسط العام للعوامل التنظيمية	1.99	0.406	3	متوسط
	المتوسط العام للعوامل الشخصية والتنظيمية	2.29	0.273	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS إصدار 22

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

يتضح من خلال الجدول رقم (02-09)، أن المتوسط الحسابي لمجموع عبارات محور العوامل التنظيمية بلغ (1.99) بانحراف معياري قدره (0.40) وأن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا المحور جاءت بدرجة متوسطة وبالتالي فهي تشير الى نظرة محايدة، وتوحي بعدم اهتمام العاملين بهذا النوع من العوامل أو عدم فهم عبارات العوامل التنظيمية أو لأسباب أخرى، وبخصوص هذه العوامل:

- أن المتوسط العام لعبارات بعد مفهوم الأجور والحوافر لدى العامل بلغ (1.74) وانحراف معياري (0.633) وقد احتلت العبارة رقم 39 (تمنحي مؤسستي إجازات استثنائية كتحفيز معنوي عن حسن أدائي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.83) وانحراف معياري (0.950) في حين جاءت العبارة رقم 37 (امتيازات الخدمة بالجنوب التي أستفيد منها كافية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.68) وانحراف معياري (0.857)، كما يظهر عدم رضا المستجوبين عن امتيازات الجنوب في مجال الرضا عن بعض المنح والحوافر مثل الترقية والعطل وتعويضات الكهرباء والغاز .

- أن المتوسط العام لعبارات بعد مفهوم الاتصال الإداري لدى العامل بلغ (2.10) وانحراف معياري قدره (0.605) وقد احتلت العبارة رقم 43 (هناك شبكة إنترنت لتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين) المرتبة الأخيرة وجاءت بمستوى ضعيف بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.59) وانحراف معياري (0.856) في حين جاءت باقي عبارات الاتصال الإداري بمستوى مرتفع وهي (يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بكل سهولة) و(يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة) بمتوسط حسابي بلغ (2.36) مما يدل على أن الاتصال الإداري بالهيئات محل الدراسة يتم بأساليب كلاسيكية ولا يستعمل شبكة الانترنت وهو النقص الذي أبرزته إجابات المستجوبين.

- أن المتوسط العام لعبارات بعد مفهوم نمط القيادة لدى العامل بلغ (2.10) وانحراف معياري (0.639) وقد جاءت جميع العبارات بمستوى متوسط ما عدى عبارة (يشجع المسؤولون العمل بأسلوب الفريق) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.27) وانحراف معياري قدره (0.844) في حين جاءت العبارة رقم (44) (يقوم المسؤولون بإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.95) وانحراف معياري (0.787) مما يظهر اختلاف في درجة الموافقة على عبارات بعد نمط القيادة ويدل على تذبذب الآراء بخصوصه.

- أن المتوسط العام لعبارات مفهوم بعد الهيكل التنظيمي لدى العامل بلغ (1.95) وانحراف معياري (0.691) وقد جاءت جميع العبارات بمستوى متوسط واحتلت العبارة رقم (47) (الهيكل التنظيمي يتميز بوضوح تركيبته) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.25) وانحراف معياري (0.773) في حين جاءت العبارة رقم (49) (الهيكل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- التنظيمي الحالي يؤثر على سرعة الانجاز وتنفيذ لمهام) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.99) وانحراف معياري (0.830) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى نسبي لفهم العمال لوظائف الهيكل التنظيمي.
- أن المتوسط العام لعبارات بعد مفهوم التدريب لدى العامل بلغ (1.95) وانحراف معياري (0.691) وقد احتلت العبارة رقم (52) (يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.25) وانحراف معياري (0.807) في حين جاءت العبارة رقم (51) (يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات وظيفتي) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.75) وانحراف معياري (0.807)، حيث جاءت عبارات هذا البعد بدرجة متوسطة دالة على وجود نقائص في عمليات التدريب خاصة ما تعلق بالبرامج و مطابقتها لمتطلبات الوظائف.
- أن المتوسط العام لعبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل لدى العامل بلغ (1.96) وانحراف معياري (0.728) وقد جاءت جميع العبارات بمستوى متوسط، ما يوحي بنظرة سلبية نسبياً، احتلت العبارة رقم (54) (أسلوب رئيسي في تفويض الصلاحيات يتميز بالوضوح) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.11) وانحراف معياري (0.798) مما يدل على اطلاع المستجوبين على إجراءات التفويض في حين جاءت العبارتان 53 و55 بمستوى ضعيف نسبياً قد يعزى لعدم استيعاب فحوى إجراءات وأنظمة العمل وكذلك النقائص المسجلة بهذا الخصوص .
- ويتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات محور العوامل التنظيمية بلغ (1.99) وانحراف معياري (0.40) وقد احتل بعد الهيكل التنظيمي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.12) وانحراف معياري (0.609) في حين جاء بعدا نمط القيادة والاتصال الإداري في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.10) والاجور والحوافز في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.74) وانحراف معياري بلغ (0.633)، وظهرت مستويات إجابات عناصر العينة حول بعدي التدريب وإجراءات وأنظمة العمل أن المستجوبين يميلون إلى عدم الموافقة على العبارات المقترحة بهذا الخصوص، مما يدل على وجود مستوى متوسط للعوامل التنظيمية لدى مستخدمي هيئات قطاع الميزانية.

ثانيا: اختبار ومناقشة الفرضية المتعلقة بالعوامل الشخصية والتنظيمية

- يتضح من خلال الجدولين رقم (08-02) ورقم (09-02) أن المتوسط العام لعبارات العوامل الشخصية والتنظيمية مجتمعة بلغ (2.29) مما يوحي انه بصفة عامة كانت لدى المبحوثين في الهيئات محل الدراسة درجة موافقة متوسطة بالنسبة لعبارات المتغير المستقل، في حين جاءت أغلب عبارات المتغيرات الشخصية بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (2.59) يوحي بموافقة عناصر العينة على أبعاد العوامل الشخصية: الاتجاه، إدراك الدور الوظيفي، الدافعية والقدرات أي هناك وعي وفهم عالي للعوامل الشخصية من طرف المبحوثين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية ورقلة

في حين جاءت أغلب المتغيرات التنظيمية بمستوى متوسط (متوسط حسابي 1.99) مما يوحي بوجود نظرة محايدة تجاه واقع العوامل التنظيمية، غير أنه برز ميل أفراد العينة إلى مستوى رضا متوسط عن بعد الأجور والحوافز (متوسط حسابي 1.74)، وبعد امتيازات الخدمة بالجنوب (متوسط حسابي 1.68).

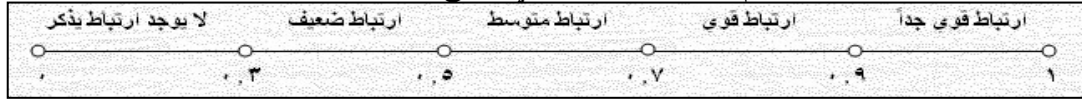
وعليه يمكن القول بوجود مستوى متوسط للعوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الباحثين، من مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية، بالرقابة الولائية والرقابة البلدية بورقلة، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الثانية، ونوصي بوجوب إجراء إصلاحات على الهيكل التنظيمي ووظائفه وكذا تحديث أساليب التدريب و مناهجه بما يتماشى ومتطلبات مهام الموظفين ورغباتهم وتحسين التكفل بمكونات المناخ التنظيمي على العموم نظرا لدورها المهم في تعزيز الرضا الوظيفي لدى المستخدمين.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية رقم (3): توجد علاقة طردية بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي في هيئات قطاع الميزانية بلدية ورقلة

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من الجانب النظري تتدرج العلاقة الارتباطية من "قوي جداً" في مجال : (1 إلى 0.8) إلى "لا يوجد" ارتباط يذكر في مجال : (0.3 إلى 0)، و هو ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02) : خط بياني يوضح قوة ارتباط من 0 إلى 1



المصدر : وليد عبد الرحمان الفرا، تحليل بيانات الاستبيان، SPSS 15 1430 هـ: ص30.

يعرض الجدول التالي العلاقات الارتباطية بين المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والمتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية) لدى أفراد العينة، ومستوى دلالتها والقرار المتخذ بشأنها، كما يلي:

الجدول رقم (10-02) : العلاقات الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي

القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط سيرمان	المتغيرات
معنوي	0.001	0.375	البعد الأول : الاتجاه
غير معنوي	0.140	0.172	البعد الثاني : القدرات
معنوي	0.001	0.363	البعد الثالث : إدراك الدور الوظيفي
معنوي	0.009	0.302	البعد الرابع : الدافعية
معنوي	0.000	0.544	العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية
معنوي	0.032	0.248	البعد الأول : الهيكل التنظيمي
معنوي	0.000	0.546	البعد الثاني : نمط القيادة
معنوي	0.0000	0.476	البعد الثالث : الاتصال الإداري
معنوي	0.000	0.481	البعد الرابع: الأجور والحوافز
معنوي	0.001	0.365	البعد الخامس: التدريب
معنوي	0.000	0.449	البعد الخامس: أنظمة وإجراءات العمل
معنوي	0.000	0.641	العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية
معنوي	0.000	0.670	المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS اصدار 22

ثانيا: اختبار ومناقشة الفرضية المتعلقة بالعلاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي يتضح من خلال الجدول (10-02) الارتباط للمتغيرات أن:

- جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات معنوية إيجابية اقل من 0.05، بين أبعاد المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) في الهيئات محل الدراسة بلغت (67%)؛
- في حين وجدنا أن أكثر العوامل تأثيرا في الرضا هي العوامل التنظيمية بمعدل (64.1%) وأكثر الأبعاد التنظيمية تأثيرا على الرضا الوظيفي هو بعد نمط القيادة (54.6%) ثم يليه بعد الأجور والحوافز (48.1%) ثم بعد الاتصال الإداري بنسبة (47.6%)، وهو عند مستوى دلالة (0.000) اقل من 0.05.
- ويفسر هذا الارتباط دور كل بعد من أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين بدرجات متفاوتة، حيث وجب إعادة النظر في نمط القيادة والاهتمام بتطوير الاتصال الإداري، مع مراجعة نظام الحوافز المادية (المنح والعلوات) والحوافز المعنوية (الترقية والإشراف وتفويض المسؤوليات) والتي تعتبر في متناول هذه الهيئات للعامل وتعد طريقة لتعزيز الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بها.
- وقد جاءت العوامل الشخصية بمستويات ارتباطية متوسطة بلغت على العموم (54.4%) بمستويات دلالة معنوية اقل من (5%)، باستثناء البعد الثاني (القدرات) الذي جاء غير دال معنويا (14%).
- وعليه، فقد دلت هذه النتائج على وجود علاقة ارتباطية إيجابية معنوية، بين أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية، وعليه نقبل الفرضية الثالثة، وبالتالي يجب على هيئات قطاع الميزانية بورقلة أن تحافظ وتنمي بشكل أكبر هذه الأبعاد لدى الأفراد العاملين، وتعمل باستمرار على معالجة النقائص وتوفير مختلف الظروف والوسائل التي تجعل العامل أكثر شعور بالرضا في الهيئات محل الدراسة.

الفرع الرابع : اختبار الفرضية رقم (4) : يوجد أثر لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى

الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة؛

للإجابة على هذه الفرضية سوف نستخدم الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر المتغير المستقل اجماليا (العوامل الشخصية والتنظيمية) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، ثم في مرحلة ثانية نستخدم الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أكثر أبعاد المتغير المستقل: العوامل الشخصية (الاتجاهات، القدرات، إدراك الدور الوظيفي، والدافعية) والعوامل التنظيمية (الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، نمط القيادة، البناء التنظيمي، التدريب وأنظمة وإجراءات العمل) تأثيرا على المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

وعليه سنحاول فيما يلي إيجاد نموذج رياضي خطي يتم توفيقيه للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، في مرحلة أولى من خلال محاولة إيجاد معادلة خط الانحدار البسيط باستخدام وظيفة (Enter) من برنامج SPSS،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

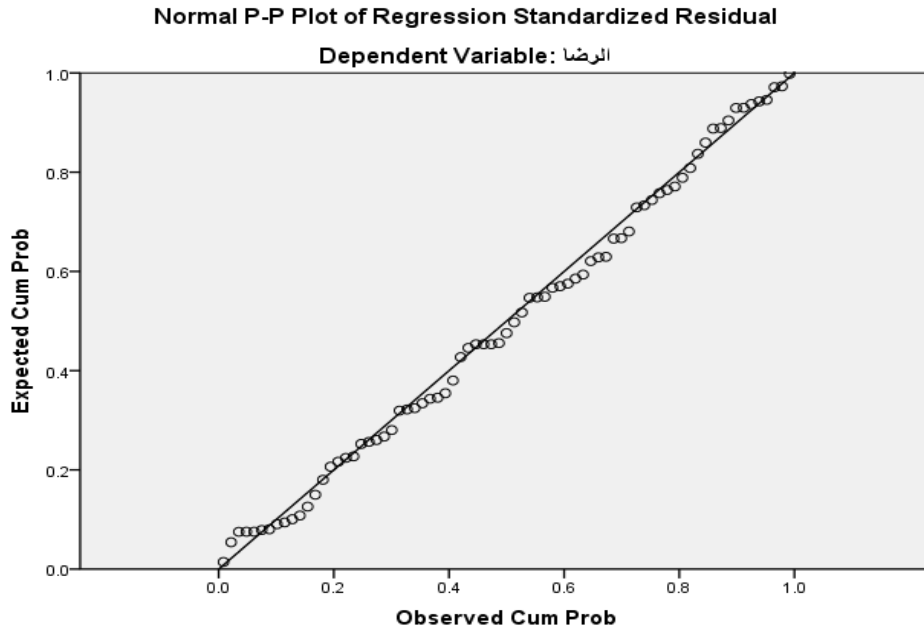
وفي مرحلة ثانية سنستخدم وظيفة خطوة بخطوة (stepwise) للتعرف على المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي، واقتراح أفضل نموذج لدراستنا.

وقصد الحكم على نماذج الانحدار سيتم اعتماد الفرضيات التالية:

* الفرض العدمي H_0 : نموذج الانحدار غير معنوي * الفرض البديل H_1 : نموذج الانحدار معنوي

1. تحليل الانحدار الخطي البسيط

الشكل رقم (02-03) التمثيل البياني للعلاقة بين الاحتمال التجميعي المشاهد والمتوقع للبواقي المعيارية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS اصدار 22

و ما هو موضح بالشكل نجد البواقي تتوزع بشكل عشوائي على جانبي الخط مما يعني ان البواقي تتوزع توزيعاً معتدلاً (تتبع التوزيع الطبيعي).

وعليه نقوم باستخدام طريقة (Enter) من برنامج SPSS/22 لتقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يربط المتغير المستقل المجموع (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) عند مستوى معنوية 0.05، وللحكم على صلاحيته سنتطرق فيما يلي إلى جودة توفيق هذا النموذج والمعنوية الكلية والجزئية لمعاملاته:

أ) جودة توفيق النموذج:

الجدول رقم (02-11): يوضح جودة توفيق نموذج الانحدار الخطي البسيط

الارتباط	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (\bar{R}^2)	الخطأ المعياري لتقدير لنموذج
0.699	0.488	0.481	0.286

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS اصدار 22

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

من الجدول (11-02) نلاحظ أن معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي 0.699 ومعامل التحديد يساوي 0.488 أي أن المتغيرات المستقلة تستطيع تفسير ما يقارب 49% من تغيرات المتغير التابع، بينما معامل التحديد المعدل يساوي إلى 0.481 والخطأ المعياري لتقدير النموذج يساوي إلى 0.286 وهي قيمة إيجابية تدل على علاقة ارتباطية طردية، متوسطة، تثبت دور العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين الشعور بالرضا الوظيفي.

ب) المعنوية الكلية لنموذج خط الانحدار البسيط:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم اختبار المعنوية الكلية للنموذج باستخدام تحليل التباين الأحادي:

الجدول رقم (12-02) : يوضح اختبار المعنوية الكلية للنموذج anova

الدالة	اختبار (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.000	69.673	5.718	1	5.718	الانحدار
-	-	0.082	73	5.991	البواقي
-	-	-	74	11.709	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.22

من الجدول (12-02) نلاحظ أن قيمة الاحتمال لمعامل الانحدار تساوي صفر (0.00) وهي أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ؛ ومنه فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأن نموذج الانحدار ذو معنوية كلية، وهذا يعني أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

ت) المعنوية الجزئية لمعاملات خط الانحدار البسيط

في الخطوة السابقة توصلنا إلى نتيجة مؤداها أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية وتختلف عن الصفر، ولتحديد أيها من هذه المعاملات تكون معنوية نقوم بإجراء ما يطلق عليه اختبار المعنوية الجزئية للنموذج باستخدام أداة الاختبار (T-test):

الجدول رقم (13-02) : يوضح المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار

معاملات	المعامل	اختبار "t"	مستوى المعنوية عند $\alpha = 0.05$
المعامل الثابت	-0.117	0.417	0.678
العوامل الشخصية والتنظيمية	1.016	8.347	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (13-02) نلاحظ أن قيمة المعامل للعوامل (الشخصية والتنظيمية) تساوي إلى 1.016 وقيمة اختبار "t" له تساوي (t = 8.347) عند مستوى معنوية (0.000) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ ومنه معامل العوامل (الشخصية والتنظيمية) معنوي، أما المعامل الثابت فهو يساوي إلى (-0.117) وقيمة اختبار "t" له تساوي إلى

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

(t=0.417) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.678$ وهي أكبر من مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ومنه فالمعامل الثابت غير معنوي¹ وبالتالي نقبل الفرض العدمي، ونرفض النموذج لعدم توفر المعنوية الجزئية.

$$\text{العوامل الشخصي والتنظيمية} = 1.016 + 0.117 - \text{الرضا الوظيفي}$$

2. إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار التدرجي المتعدد:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار التدرجي المتعدد (Stepwise) للتعنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال أساليب تنمية ودعم العوامل الشخصية والتنظيمية. حيث استخدمنا طريقة "الخطوة بخطوة" لتعديل نماذج الانحدار مستعينين ببرنامج SPSS.22 حيث استبعدت 07 متغيرات والإبقاء على 3 متغيرات هي نمط القيادة، الاتصال الإداري والاحور والحوافز، وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية تحليل الارتباط السابقة، واقتزحت ثلاثة نماذج متباينة من حيث درجة الارتباط والتحديد.

النموذج الاول: المتغير المستقل (نمط القيادة) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

1. جودة توفيق النموذج:

الجدول رقم (02-14). يوضح جودة توفيق نموذج نمط القيادة

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (\check{R}^2)
0.335	0.288	0.298

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (02-14) نلاحظ أن معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي 0.335 ومعامل التحديد يساوي 0.288 أي أن المتغير المستقل (نمط القيادة) يستطيع تفسير ما يقارب 29% من تغيرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، بينما معامل التحديد المعدل يساوي إلى 0.298 وهي قيمة ايجابية تدل على علاقة ارتباطيه طردية، ضعيفة.

2. المعنوية الكلية:

الجدول رقم (02-15): يوضح اختبار المعنوية الكلية (نموذج نمط القيادة)

النموذج الأول	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار (F)	الدلالة
الانحدار	3.486	1	3.486	30.943	0.000
البواقي	8.224	73	0.113	-	-
المجموع	11.709	74	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

¹أسامة ربيع أمين سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS ، توزيع المكتبة الأكاديمية الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2007: ص106.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

من الجدول (15-02) نلاحظ أن قيمة الاحتمال تساوي صفر (0.00) وهي أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ؛ ومنه فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأن نموذج الانحدار معنوي كلياً، وهذا يعني أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

3. المعنوية الجزئية لمعاملات خط الانحدار

الجدول رقم (16-02) يوضح المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار (نموذج نمط القيادة)

مستوى المعنوية عند $\alpha = 0.05$	اختبار "t"	معاملات غير معيارية		النموذج الأول:
		المعامل	الخطأ المعياري	
0.000	11.186	1.500	0.134	المعامل الثابت
0.000	5.563	0.340	0.061	نمط القيادة (الميل)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (16-02) نلاحظ أن قيمة المعامل (نمط القيادة) تساوي إلى 0.340 وقيمة اختبار "t" له تساوي ($t = 5.563$) عند مستوى معنوية (0.000) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ ومنه معامل العوامل (نمط القيادة) معنوي، أما المعامل الثابت فهو يساوي إلى (1.500) وقيمة اختبار "t" له تساوي إلى ($t = 11.186$) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.000$ وهي أصغر من مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ومنه فالمعامل الثابت معنوي ومنه نرفض الفرض العدمي، ونقبل النموذج لتوفر المعنوية الجزئية:

$$\text{نمط القيادة} = 1500 + 0.340 \times \text{الرضا الوظيفي}$$

النموذج الثاني: المتغير المستقل: (نمط القيادة، والاجور ولحوافز) و المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

1. جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (17-02) يوضح جودة توفيق النموذج الثاني

الارتباط	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (\check{R}^2)	خطأ المعياري للتعديل
0.621	0.386	0.369	0.316

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (17-02) نلاحظ أن معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي 0.621 ومعامل التحديد يساوي 0.386 أي أن المتغير المستقل (نمط القيادة والاجور ولحوافز) يستطيع تفسير ما يقارب 37% من تغيرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، بينما معامل التحديد المعدل يساوي إلى 0.369 وهي قيمة إيجابية تدل على علاقة ارتباطيه طردية، متوسطة.

2. المعنوية الكلية

الجدول رقم (02-18) : يوضح اختبار المعنوية الكلية (نمط القيادة والاجور والحوافز)

النموذج الثاني	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار فيشر (F)	الدلالة
الانحدار	4.518	2	2.259	22.614	0.000
البواقي	7.192	72	0.100	-	-
المجموع	11.709	74	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (02-18) نلاحظ أن قيمة اختبار F تساوي 22.614 عند مستوى معنوية Sig=0.00 وهي أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ومنه فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأن نموذج الانحدار معنوي كليا، وهذا يعني أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

3. المعنوية الجزئية لمعاملات خط الانحدار

الجدول رقم (02-19) المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار (نمط القيادة والاجور والحوافز)

النموذج الثاني:	المعامل	الخطأ المعياري	اختبار "t"	مستوى المعنوية عند $\alpha = 0.05$
الثابت	1.295	0.141	9.157	0.000
نمط القيادة	0.272	0.061	4.446	0.000
الأجور والحوافز	0.198	0.062	3.214	0.002

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول (02-19) نلاحظ أن قيمة المعامل (نمط القيادة) تساوي إلى 0.272 وقيمة اختبار "t" له تساوي (t=4.446) عند مستوى معنوية (0.000) أصغر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي، و أن قيمة معامل (الأجور والحوافز) تساوي إلى 0.198 وقيمة اختبار "t" له تساوي (t=3.214) عند مستوى معنوية (0.002) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي، أما المعامل الثابت فهو يساوي إلى (1.295) و قيمة اختبار "t" له تساوي إلى (t=9.157) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.000$ وهي أصغر من مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي ومنه نرفض الفرض العدمي، ونقبل هذا النموذج لتوفر المعنوية الجزئية للمعامل الثابت ونصيغه كما يلي:

$$\text{(الأجور والحوافز)} + 0.198 + \text{(نمط القيادة)} + 0.272 = \text{الرضا الوظيفي} + 1.295$$

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

النموذج الثالث: المتغير المستقل (نمط القيادة، الأجور والحوافز والاتصال) المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

1. جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (20-02) يوضح جودة توفيق النموذج (النموذج الثالث)

الارتباط	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل (\check{R}^2)
0.667	0.445	0.442

المصدر: من إعداد الطالب مخرجات SPSS

من الجدول (20-02) نلاحظ أن معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي 0.667 ومعامل التحديد يساوي 0.445 أي أن المتغير المستقل (نمط القيادة والأجور والحوافز) يستطيع تفسير ما يقارب 37% من تغيرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، بينما معامل التحديد المعدل يساوي إلى 0.442 وهي قيمة إيجابية تدل على علاقة ارتباطية طردية، متوسطة بين المتغير المستقل (نمط القيادة، الأجور والحوافز والاتصال) المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

2. المعنوية الكلية

الجدول رقم (21-02): يوضح تحليل المعنوية الكلية (النموذج الثالث)

النموذج الثالث	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار فيشر (F)	الدلالة
الانحدار	5.214	3	1.738	18.998	0.000
البواقي	6.495	71	0.091	-	-
المجموع	11.709	74	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول (21-02) نلاحظ أن قيمة اختبار F تساوي 18.998 عند مستوى معنوية Sig=0.00 وهي أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ومنه فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل القائل بأن نموذج الانحدار معنوي كليا، وهذا يعني أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

4. المعنوية الجزئية لمعاملات خط الانحدار

الجدول رقم (22-02) المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار (النموذج الثالث)

النموذج الثالث	المعامل	الخطأ المعياري	اختبار t	عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$
الثابت	1.104	0.152	7.268	0.000
نمط القيادة	0.169	0.070	2.426	0.018
الأجور والحوافز	0.199	0.059	3.363	0.001
الاتصال	0.194	0.070	2.759	0.007

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- من الجدول (22-02) نلاحظ أن الخصائص الإحصائية للنموذج الثالث جاءت كما يلي :
- قيمة معامل الانحدار لمتغير الاتصال الإداري تساوي الى 0.194، وقيمة اختبار "t" له تساوي 2.759 عند مستوى دلالة (0.007) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي.
 - قيمة معامل الانحدار لمتغير الأجور والحوافز تساوي الى 0.199 وقيمة اختبار "t" له تساوي 3.363 عند مستوى دلالة (0.001) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي.
 - قيمة معامل الانحدار لمتغير نمط القيادة تساوي الى 0.169 وقيمة اختبار "t" له تساوي 2.426 عند مستوى دلالة (0.018) وهي أصغر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي فهو معنوي.
 - قيمة المعامل الثابت للنموذج تساوي إلى (1.104) وقيمة اختبار "t" له تساوي إلى (7.268) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ومنه فالمعامل الثابت معنوي، وبالتالي فالمعنوية الجزئية متوفرة.

ومنه نرفض الفرض العدمي، ونقبل هذا النموذج لجودته وتوفر المعنوية لكل المعاملات ونصيغه على الشكل التالي:

$$\text{نمط القيادة} = 0.169 + \text{الأجور والحوافز} \cdot 0.199 + \text{الاتصال الإداري} \cdot 0.194 + 1.104 = \text{الرضا الوظيفي}$$

المفاضلة بين النماذج:

من خلال الجدول التالي نقوم بمقارنة النماذج الأربعة والمفاضلة بينهم

الجدول رقم (23-02) المفاضلة بين نماذج الانحدار المتعدد

النموذج	معامل التحديد المعدل R^2	دلالة معامل الانحدار عند $\alpha = 0.05$	دلالة الثابت عند $\alpha = 0.05$	القرار
نمط القيادة	0.298	0.000	0.000	مقبول
نمط القيادة، الأجور والحوافز	0.386	0.002-0.000	0.000	مقبول
نمط القيادة، الأجور والحوافز والاتصال الإداري	0.445	0.018-0.001	0.000	مقبول وهو الأفضل لارتفاع جودته (أكبر معامل تحديد)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل نماذج الانحدار المتعدد

يتضح من الجدول (23-02) أن النموذج الثالث (نمط القيادة، والأجور والحوافز والاتصال الإداري). تتوفر فيه المعنوية الكلية والجزئية ويمثل أعلى معامل تحديد معدل من بين النماذج المقبولة (0.445) عند مستوى الدلالة "Sig" أقل من 0.05 وهو:

$$\text{نمط القيادة} = 0.169 + \text{الأجور والحوافز} \cdot 0.199 + \text{الاتصال الإداري} \cdot 0.194 + 1.104 = \text{الرضا الوظيفي}$$

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

- من خلال تحليل جودة نماذج الانحدار الخطي المتعدد في توفيق العلاقة بين أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي نستنتج:
- وجود تأثير لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بورقلة، وتتعرف على المتغيرات الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية وهيأت الرقابة المالية بورقلة، وهي: الاتصال الإداري، نمط القيادة والأجور والحوافز، وبالتالي وجب الاهتمام بها.
 - وأن معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع يساوي (R=0.667) ومعامل التحديد المعدل يساوي الى (R²=0.445) أي أن أبعاد: الاتصال الإداري، نمط القيادة والأجور وحوافز تستطيع تفسير ما يقارب 44.5% من تغيرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي).
 - يوجد أثر لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية معا على مستوى الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية بورقلة ومنه نقبل الفرضية رقم (4).

الفرع الخامس: اختبار الفرضية رقم (5) " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مفهوم الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية، الوظيفة والمصلحة

لأجل اختبار هذه الفرضية سنعمد:

- اختبار «t» (Independent-samples T test) لاختبار الفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في الإجابات حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للجنس (ذكر، أنثى) وكذلك ما إذا كانت هناك فروق في الإجابات حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للسلك الوظيفي (تقني، مشترك)؛
- وتحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق في الإجابات حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للسن، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي والمصلحة في الهيئات محل الدراسة.

أولا: متغيرات (الجنس والسلك الوظيفي)

الجدول (24-02): نتائج اختبار «t» لمتغيري الجنس والسلك الوظيفي

المتغير	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المعنوية
الجنس	1.779	73	0.079	غير دالة
السلك الوظيفي	0.016	73	0.987	غير دالة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

يلاحظ من الجدول (24-02) ما يلي:

(أ) الجنس:

H_0 : لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي تعزى للجنس.

H_1 : توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي تعزى للجنس.

حيث جاءت قيمة T تساوي إلى 1.779 بمستوى دلالة 0.079 وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف الجنس.

(ب) السلك الوظيفي

H_0 : لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي تعزى للسلك الوظيفي.

H_1 : توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي تعزى للسلك الوظيفي.

بالنسبة للسلك الوظيفي جاءت قيمة T تساوي إلى 0.016 بمستوى دلالة 0.987 وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف السلك الوظيفي.

ثانيا: متغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الوظيفة والمصلحة)

الجدول (25-02): نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول

الرضا الوظيفي حسب متغير (العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الوظيفة، المصلحة)

المتغير	قيمة F	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المعنوية
العمر	2.116	بين المجموعات	0.961	غير دالة
		داخل المجموعة	10.748	
		المجموع	11.709	
الحالة الاجتماعية	3.411	بين المجموعات	1.013	دالة
		داخل المجموعة	10.696	
		المجموع	11.709	
الخبرة المهنية	0.259	بين المجموعات	0.127	غير دالة
		داخل المجموعة	11.583	
		المجموع	11.709	
المؤهل العلمي	1.988	بين المجموعات	0.907	غير دالة
		داخل المجموعة	10.802	
		المجموع	11.709	
الوظيفة	0.601	بين المجموعات	0.192	غير دالة
		داخل المجموعة	11.517	
		المجموع	11.709	
المصلحة	9.932	بين المجموعات	3.461	دالة
		داخل المجموعة	8.248	
		المجموع	11.709	

المصدر: من مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية للميزانية رقابة ولاية وبلدية ورقلة

يتم اعتماد الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي

H_1 : توجد فروق في إجابات المبحوثين حول مفهوم الرضا الوظيفي

يلاحظ من الجدول (25-02) مايلي:

1. متغير العمر :

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير العمر قيمة F (2.116) بمستوى دلالة (0.106) وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 بمعنى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف العمر.

2. متغير الحالة الاجتماعية :

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير الحالة الاجتماعية قيمة F (3.411) بمستوى دلالة (0.038) وهي أقل من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض الفرضية الصفرية H_0 بمعنى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية.

3. متغير الخبرة المهنية:

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير الخبرة المهنية قيمة F (0.259) بمستوى دلالة (0.855) وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 بمعنى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف الخبرة المهنية.

4. متغير المؤهل العلمي:

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير المؤهل العلمي قيمة F (1.988) مستوى دلالة (0.124) وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 بمعنى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي.

5. متغير الوظيفة:

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير الوظيفة قيمة F (0.601) مستوى دلالة (0.551) وهي أكبر من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 بمعنى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف الوظيفة.

6. متغير المصلحة:

أعطى اختبار فروق إجابات العينة حول متغير المصلحة قيمة $F(9.932)$ بمستوى دلالة (0.000) و هي أقل من مستوى الدلالة المرجعية (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة $H1$ و نرفض الفرضية الصفرية $H0$ بمعنى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي باختلاف المصلحة.

مما سبق نرفض الفرضية الخامسة ذلك أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة عمال المديرية الجهوية ورقابة ولاية ورقلة ورقابة بلدية ورقلة تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية والمصلحة، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، الوظيفة، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لواقع العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية وهيأتي الرقابة المالية لولاية وبلدية ورقلة، حيث تم التطرق الى التعريف بمجتمع الدراسة ووصف العينة التي طبقت عليها الدراسة، وقد تبين أن أغلبية أفراد العينة، هم من ذوي الخبرة الطويلة (فئة: 05-30 سنة) وينتمون الى الفئة العمرية 25-50 سنة، وحاصلون على مؤهلات علمية عالية وينتمون لفئة الاطارات، وكذلك تساوى توزيع أفراد العينة بين السلك الوظيفي التقني والمشارك، وبين الجنسين، وبالاعتماد على ادوات التحليل الاحصائي الوصفي والاستدلالي لبرنامج SPSS اصدار 22 تم اختبار فرضيات الدراسة والتوصل الى مجموعة من نتائج أهمها:

1. وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى مستخدمي قطاع الميزانية بورقلة؛
2. وجود مستوى متوسط للعوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى المبحوثين، من مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية، بالرقابة الولاية والرقابة البلدية بورقلة، بمتوسط حسابي بلغ (2.29) وانحراف معياري يساوي الى (0.273)؛
3. وجود علاقة ارتباطية ايجابية بلغت 67% بين العوامل الشخصية والتنظيمية والرضا الوظيفي؛
4. يوجد أثر متوسط لأبعاد العوامل التنظيمية على الرضا الوظيفي ببيئات قطاع الميزانية بورقلة، بقدرة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد ($R^2 = 0.445$)؛
5. أكثر الأبعاد تأثيرا على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية وهيأت الرقابة المالية بورقلة، هي العوامل التنظيمية وعلى الخصوص: الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، ونمط القيادة؛
6. عدم وجود لفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات افراد العينة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الوظيفة، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية والمؤهل العلمي) باستثناء متغيري الحالة الاجتماعية والمصلحة حيث وجد اختلاف في الاجابات.

خاتمة

خاتمة

بغية الإجابة على الإشكالية العامة للدراسة والمتمثلة في: ما مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية وهيئتي الرقابة المالية لولاية بلدية بورقلة؟ قمنا بداية بتأطير نظري موجز لأهم المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية، ثم عرضنا بعض الجهود البحثية السابقة ذات الصلة بموضوعنا هذا، كما وأجرينا دراسة ميدانية لدى عينة من مستخدمي الهيئات محل الدراسة، قصد التعرف بدقة على واقع الرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية، وطبيعة العلاقة الارتباطية بينهما، كما وتم الاعتماد على الاستبيان وأدوات الإحصاء الوصفي والاستدلالي في تحليل البيانات، واختبار فرضيات الدراسة التي توصلنا بشأنها إلى ما يلي:

- أبدى عمال هيئات قطاع المالية بورقلة قبولهم بمستوى متوسط لمحتوى أغلب عبارات محور الرضا الوظيفي خاصة ما تعلق بالرضا عن فريق العمل، والرضا عن العمل والرضا عن الإشراف والرضا عن فرص الترقية، وعن توقيت العمل وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى H_1 : يوجد مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة

- وجود مفهوم متوسط لدى أفراد العينة ببيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة تجاه العوامل التنظيمية: الأجور والحوافز، الاتصال الإداري، نمط القيادة، البناء التنظيمي، التدريب وأنظمة وإجراءات العمل ودرجة موافقة إيجابية قوية بالنسبة لعبارات العوامل الشخصية: الاتجاه، إدراك الدور الوظيفي، الدافعية والقدرات، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية H_2 : يوجد مستوى متوسط للعوامل الشخصية والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة مستخدمي هيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة؛

- جميع العلاقات الارتباطية متوسطة ودالة إحصائيا عند مستويات معنوية إيجابية اقل من 0.05، بين أبعاد المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) ببيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة بلغت (67%)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة H_3 : توجد علاقة طردية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة والرضا الوظيفي في هيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة من جهة أخرى؛

- هناك تأثير لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفي ببيئات قطاع الميزانية بورقلة، وأن المتغيرات الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية وهيئات الرقابة المالية بورقلة، وهي: الاتصال الإداري، نمط القيادة والأجور والحوافز، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة H_4 : يوجد تأثير لأبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفي ببيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة؛ وقد اتفقت دراستنا مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة بشرى عبد العزيز لعبيدي (2013) ودراسة أبو سفیان محمد البشير وعثمان محمود الأمين (2016) ودراسة احمد موسى المهدي أبو

سمورة (2014) ودراسة بن الشيخ سارة (2017). وعليه وجب على هيئات قطاع الميزانية بورقلة (المديرية الجهوية للميزانية وهيئة الرقابة المالية للولاية والبلدية)، الاهتمام بهذه الأبعاد الثلاثة على الخصوص، من خلال معالجة نقائصها، عن طريق إضفاء أكثر مرونة على أساليب اتخاذ القرار وتطوير نظم الاتصال الإداري، بالإضافة إلى رفع مستوى الحوافز المادية (امتيازات الخدمة بالجنوب، تعويض المنطقة) والحوافز المعنوية (الترقية والإشراف وتفويض المسؤوليات) والتي من شأنها تعزيز شعور الموظفين بالرضا، كما وأبرزت نتائج الدراسة عن كشف جوانب أخرى للوظائف، أهملتها الدراسة، من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المستخدمين، وتتعلق أساسا بالحاجات الاجتماعية (توفير النقل والسكن) وحاجات التقدير (التجاوب مع المرؤوسين، الاهتمام بذوي الرتب الدنيا).

- لا يوجد اختلاف في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مفهوم الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، السلك الوظيفي، باستثناء متغير الحالة الاجتماعية ومتغير المصلحة، وهذا ما ينفي جزئيا صحة الفرضية الخامسة H₅: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مفهوم الرضا الوظيفي بهيئات قطاع الميزانية ببلدية ورقلة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، السلك الوظيفي، الخبرة المهنية، الوظيفة والمصلحة؛ وقد اتفقت مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة سامي يوسف العدوان (2014) من حيث المتغيرات الاجتماعية، ودراسة زواق محمد عبد الحق بجااش (2017) من حيث عدم وجود فروق تعزى للجنس، دراسة يوسف عبد عطية بحر (2010) من حيث انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ونوع الوظيفة.

اقتراحات الدراسة :

- تدعيم وتنمية وظيفة الاتصال بالهيئات محل الدراسة؛
- تنمية أساليب القيادة والإشراف وتفويض المسؤوليات؛
- إعادة الاعتبار لنظام الحوافز المادية والمعنوية بهذه الهيئات؛
- دعم العدالة الوظيفية بين هيئات الرقابة ومقر المديرية الجهوية؛

أفاق الدراسة:

- أثر المتغيرات البيئية على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي قطاع الميزانية جهة ورقلة؛
- أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى مستخدمي قطاع الميزانية جهة ورقلة؛
- أثر الالتزام التنظيمي على الأداء قطاع الميزانية جهة ورقلة؛
- الحوافز وانعكاسها على الأداء بقطاع الميزانية جهة ورقلة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. أماني موسى محمد، التحليل الإحصائي للبيانات، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، الموقع على شبكة الإنترنت www.capsu.com، مصر، 2008.
2. أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، بيروت، 1989.
3. أحمد صقر عاشور، "إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت 1999.
4. أسامة ربيع أمين سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS ، توزيع المكتبة الأكاديمية الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2007.
5. شفيق رضوان، السلوكية والادارة، الطبعة الأولى، المؤسسة الوطنية للدراسات للنشر وتوزيع، بيروت، 1994 .
6. عبد الله بن عبد الغاني الطحج وطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، دار حافظ للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة ، المملكة العربية السعودية، 2003.
7. فروق عبده فلية والسيد محمد عبد الحميد، السلوك التنظيمي وإدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان 2005.
8. فوزي حبش، الموظف العام حقوق وواجبات ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، بيروت، 1982.
9. محمد احمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2012.
10. محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع الجزائر، 2000 .
11. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
12. منصور فهمي ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط3 ، دار الشعب ، القاهرة 1976 .

ثانياً: المجالات والمقالات:

■ المجالات:

- مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 12/144، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2014.

■ المقالات:

1. أبو سفيان محمد البشير و عثمان محمود الأمين، عوامل الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع المصارف، دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان، مقال، مجلة السودان الاكاديمية للبحوث والعلوم ، مجلد1، العدد 1، ديسمبر 2016.
2. بشرى عبد العزيز لعبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مقال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، معهد الإدارة التقنية، 2013.
3. رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في الهيئات محل الدراسة الوطنية للجيوفيزياء(حاسي مسعود)، مجلة أداء الهيئات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد التاسع، 2016.
4. زواق احمد وعبد الحق بحاش، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز 6ؤز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة، مجلة تاريخ العلوم، العدد السابع، مارس 2017.
5. سامي يوسف العدوان، أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والاتصالات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 12/144، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2014.
6. سعدون حمود حثير الربيعاوي، سلام سعد سريح الدراجي، أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الرضا الوظيفي بحث تطبيقي في مكاتب المفتشين العامين، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 21، العراق، 2016.
7. عبد السلام لفته سعيد، خصوصية عمل المراقب المالي وأثرها في الأداء، دراسة تطبيقية في هيئات الرقابة المالية ببغداد، مقالة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 97 مجلد 23 الصفحات 1-26، العراق، 2016.
8. نافز أحمد عبد بقيقي، العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي وكالة الغوث الدولية في منطقة إربد التعليمية، مقال، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11، عدد 4، 2015.
9. يوسف عبد عطية بجر، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، دراسة ميدانية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة، مقال، فلسطين، 2010.

ثالثاً: المذكرات والرسائل والاطروحات

1. إياد فتحي العالول، اثر التسويق الداخلي على ا لولاء التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي، دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان:2016؛
2. احمد موسى المهدي أبو سمورة، الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم بولاية الخرطوم، دكتوراه، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، السودان، 2014؛
3. أسماء يوسف، علاقة الرضا الوظيفي بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال الجامعة الأردنية: 2010.
4. اسعيد حدة، اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة ورقلة: 2017؛
5. احمد بن محمد الغانم، العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير، غير منشورة، في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية:2006؛
6. بن ساسي هناء، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة ورقلة،:2017.
7. بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص إدارة وتسيير المنظمات , جامعة قاصدي مرباح ورقلة:2017؛
8. كريمة بن حامة، أثر التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي للعمال دراسة ميدانية في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر فرع ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة ،تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة: 2017.
9. نبيلة بووذن، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة بسكرة :2007؛
10. هند لبصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيايات الاعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، دكتوراه غير منشورة ، جامعة محمد خيضر بسكرة:2016؛

خامساً: المراجع باللغة الاجنبية:

الكتب:

1. Sylvie St-Onge, Sylvie Guerrero Victor Haines, Michel Audet " **Relever les défis de la GRH** ", 3eme édition Gaitan morin, France : 2009.
2. JOHN WILEY & SONS **Research methods for business a still-Bulding Approach**, second edition , UMA Sekaran, Southern illinois University at Carbonatte, 2016.

المقالات:

1. Diane Blais " les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester , Cahier de recherche exploratoire du cours Instruments de recherche en gestion de projet, Vol.2, No.1 : 2005.
2. Mosammod mahamuda parvin" Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector" **Australian journal of business and management research** vol.1 no.9 [113-123] | : december-2011.
3. Serah Wanyoike, Evans Koitaba1, Maina Waiganjo, "Influencing Financial Control Practices in Community Based Organizations in Baringo County", **British Journal of Economics, Management & Trade** 11(2): 1-10 Article no.BJEMT.20158 ISSN: 2278-098X, SCIENCEDOMAIN international www.sciencedomain.org An Analysis of Factors, Kenya : 2016.
4. Z.Vaclav, M.sokolova and H.mohelska "The Influence of selected factors on Overall Job Satisfaction" the institut of technologie and busness available at <http://journals.vstecb.cz/category/littera-scripta/9-rocnik/2> **Littera Scripta**, Volume 9, Issue 2, Republique chek: 2016

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) قائمة المحكمين

الجامعة	الأستاذ	التخصص
جامعة ورقلة	أ.د. عرابة الحاج	علوم تسيير (أستاذ ادارة التغيير)
جامعة ورقلة	د مناصرية رشيد	علوم تسيير (أستاذ ادارة المعرفة)
جامعة ورقلة	د. تيشات سلمة	علوم تسيير (أستاذة السلوك التنظيمي)
جامعة ورقلة	د. بن تافات عبد الحق	علوم تجارية (أستاذ تحليل المعطيات)
جامعة بسكرة	د. وامان محمد توفيق	علم الاجتماع (تنمية الموارد البشرية)

ملحق رقم (2) الاستبيان

استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة، يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل إعداد مذكرة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر في تخصص إدارة الموارد البشرية بعنوان: "أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الرضا الوظيفي لدى مستخدمي المديرية الجهوية للميزانية ورقلة" ولأن آراءكم وانطباعاتكم ذات أهمية بالغة في نجاح هذه الدراسة، فإننا نأمل أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل موضوعية، علما أن ما سوف تدلون به من بيانات ومعلومات سيحاط بالسرية التامة ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا جزيلاً على حسن تعاونكم

ملاحظة ضع علامة (X) في خانة الإجابة التي تراها مناسبة

المعلومات الشخصية

1-	الجنس:	ذكر	أنثى		
2-	العمر:	من 19 إلى 25 سنة	من 25 إلى 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكثر من 50
3-	الحالة الاجتماعية:	متزوج(ة)	أعزب/ أعزباء	غير ذلك	
4-	المؤهل العلمي:	ثانوي دون ذلك	ليسانس	ماستر	ماجستير او اعلى
5-	الوظيفة:	عون	إطار	مسؤول	
6-	السلك الوظيفي:	مشترك	تقني		
7-	الخبرة المهنية:	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة
8-	المصلحة				

رقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	المحور الأول: أبعاد الرضا			
	البعد الأول: الرضا عن العمل			
1	أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها.			
2	أشعر بالمتعة في أدائي لعملي.			
3	اختياري لوظيفتي نابع عن رغبتى ومتوافق مع تخصصي			

			البعد الثاني: الرضا عن الأجر
4			أشعر بعدالة ما أحصل عليه من أجر مقابل ما أقدمه من عمل
5			أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال
6			أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال
			البعد الثالث: الرضا عن مستوى العمل
7			أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين
8			أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي
9			حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني
			البعد الرابع: الرضا على فرص الترقية
10			تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية
11			فرص الترقية في المناصب العليا منصفة وعادلة في مؤسستي
12			أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية
			البعد الخامس: الرضا على الإشراف
13			يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
14			أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل
15			يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة
			البعد السادس: الرضا على توقيت العمل
16			نظام ساعات العمل الحالي يلائمني
17			نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي
18			نظام توقيت العمل خلال شهر رمضان المعظم يناسبني
			البعد السابع: فريق العمل
19			أتفاعل بشكل جيد مع زملائي
20			يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء
21			هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
			البعد الثامن : الرضا على ظروف العمل
22			الوسائل المكتبية التقنية والأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل.
23			ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة.
24			ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.
			المحور الثاني: العوامل الشخصية
			1 - الاتجاهات
25			العمل يوفر لي فرص تحقيق ما أحتاجه من قدرة مالية ومكانة اجتماعية مناسبة
26			لا انوي ترك عملي
27			يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر
			2- القدرات
28			أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع
29			لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل
30			لدي القدرة على تحليل مهام العمل
			3 - إدراك الدور
31			تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف.

			لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها.	32
			أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.	33
			4 - الدافعية	
			إن رغبتني في النجاح تدفعني للجد والمثابرة.	34
			لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا.	35
			أبدل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي.	36
			المحور الثالث: العوامل التنظيمية	
			1 - الأجور والحوافز	
			الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة.	37
			نظام الحوافز المادية في الهيئات محل الدراسة يرتبط بمستوى الأداء في العمل.	38
			تمحني مؤسستي إنجازات استثنائية كتحفيز معنوي عن حسن أدائي.	39
			امتيازات الخدمة بالجانب التي أستفيد منها كافية.	40
			2- الاتصالات	
			يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بكل سهولة	41
			يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة	42
			هناك شبكة داخلية إنترنت لتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	43
			3 - نمط القيادة	
			يقوم المسؤولون بإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار	44
			يشجع المسؤولون العمل بأسلوب الفريق	45
			هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	46
			4 - البناء التنظيمي	
			الهيكل التنظيمي في الهيئات محل الدراسة يتميز بوضوح تركيبته.	47
			العلاقات بين الوظائف الموجودة واضحة ومتكاملة.	48
			الهيكل التنظيمي الحالي يؤثر على سرعة الانجاز وتنفيذ المهام.	49
			5 - التدريب	
			توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأسلاك	50
			يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها.	51
			يستخدم الموظفون مهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداءهم لأعمالهم	52
			6 - أنظمة وإجراءات العمل	
			تساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى الموظفين	53
			أسلوب رئيسي في تفويض الصلاحيات يتميز بالوضوح	54
			تتميز إجراءات وأنظمة العمل في مؤسستي بقلة الروتين والتعقيد	55

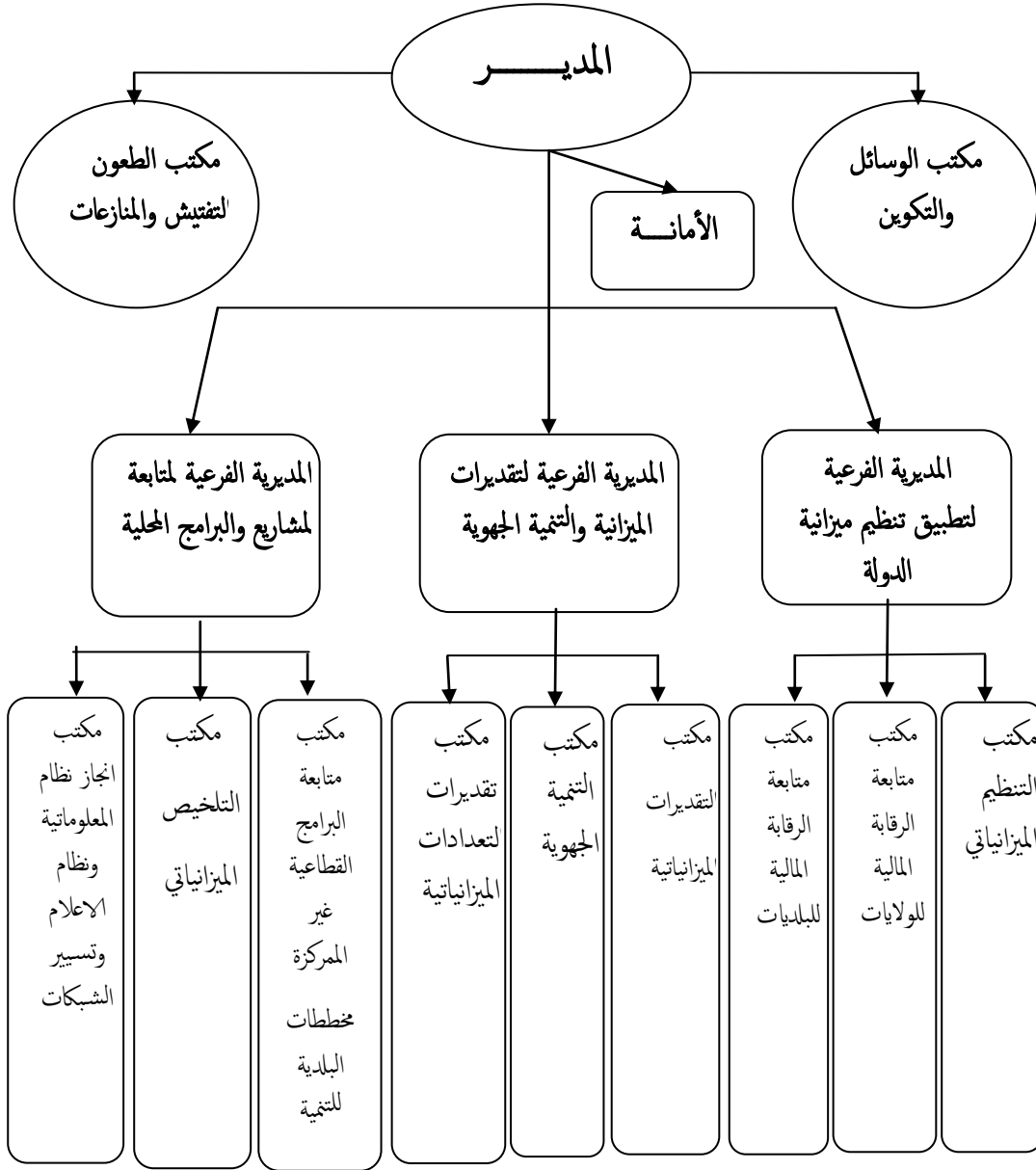
السؤال المفتوح: أذكر عوامل أخرى- إن وجدت- يمكنها إن تأثر في شعورك بالرضا عن وظيفتك؟.....

المصلحة.....

.....

الملحق رقم (3)

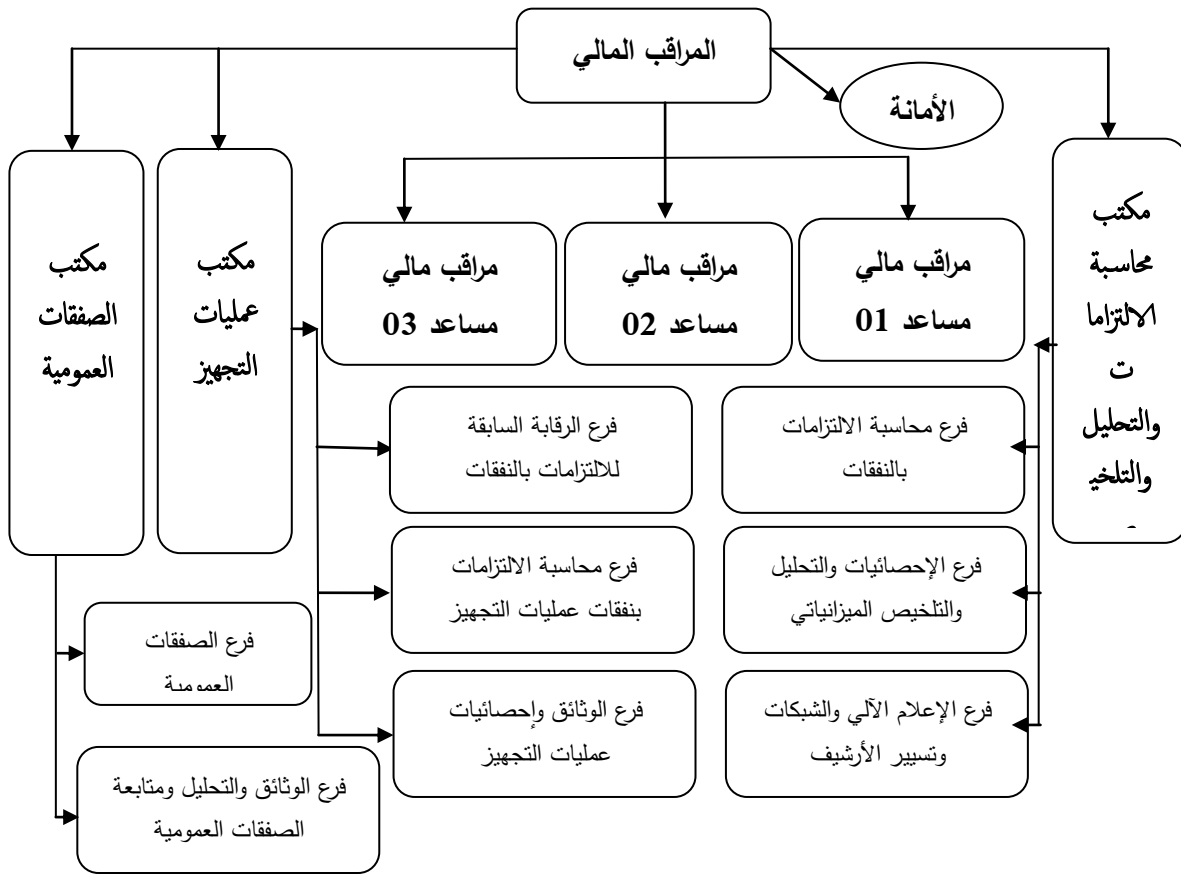
الشكل رقم 1-2 الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للميزانية (مقر)



المصدر: الوثائق الرسمية.

الملحق رقم (4)

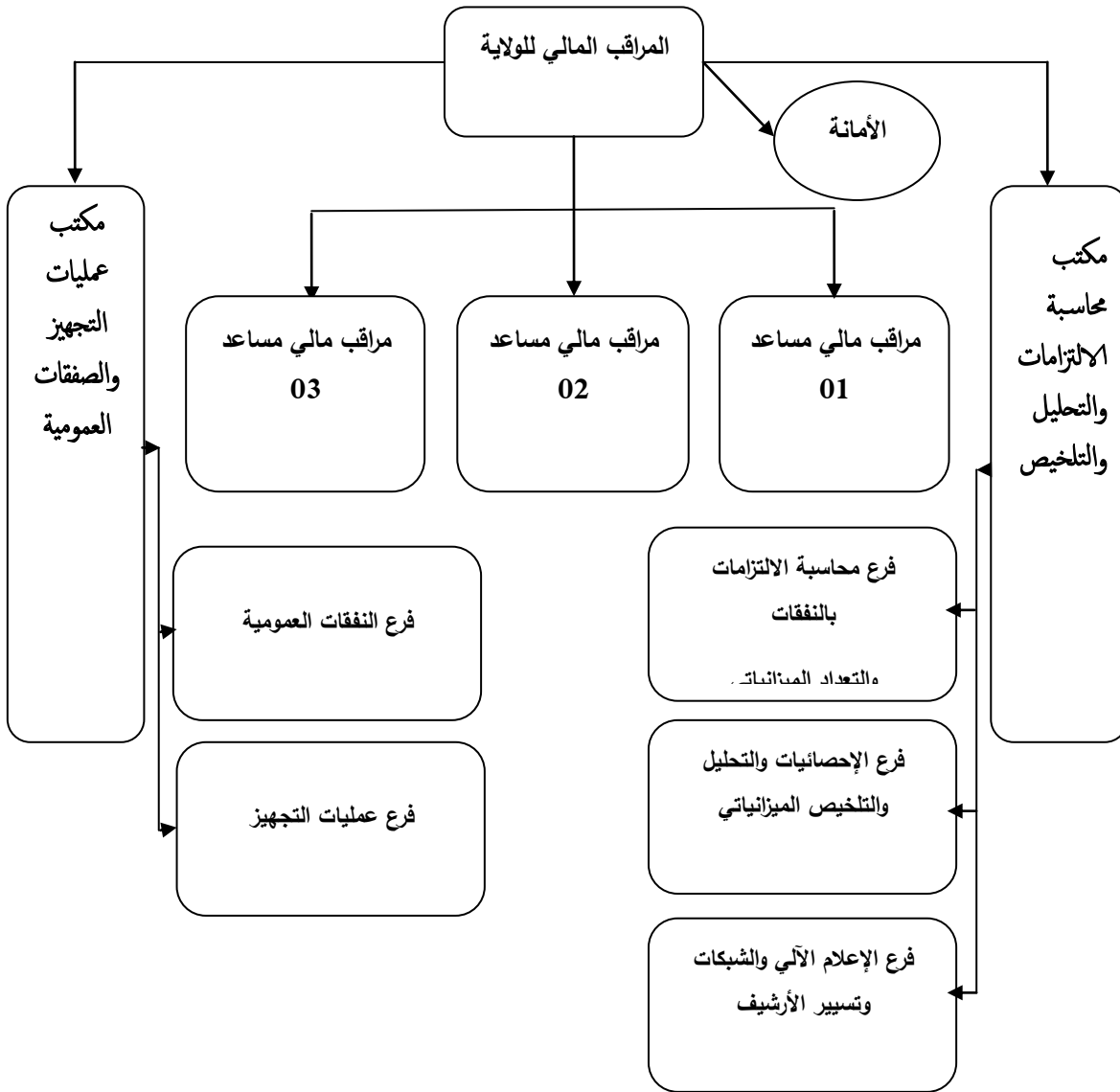
الشكل رقم 2-3 الهيكل التنظيمي الرقابة المالية لبلدية ورقلة



المصدر: الوثائق الرسمية.

الملحق رقم (5)

الشكل رقم 2-3 الهيكل التنظيمي الرقابة المالية لولاية ورقلة



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على الوثائق الرسمية.

ملحق رقم (6) مخرجات SPSS.22

Reliability Statistics العوامل التنظيمية

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	19

Reliability Statistics الرضا

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	24

Reliability Statistics العوامل الشخصية

Cronbach's Alpha	N of Items
.413	12

Reliability Statistics جميع العبارات

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	55

1 - الجنس:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	35	46.7	46.7	46.7
أنثى	40	53.3	53.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

2 - العمر:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19-25	1	1.3	1.3	1.3
25-30	22	29.3	29.3	30.7
30-50	50	66.7	66.7	97.3
أكثر من 50	2	2.7	2.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

3. الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متزوج	39	52.0	52.0	52.0
أعزب	35	46.7	46.7	98.7
غير ذلك	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

4 - المؤهل العلمي:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي و دون ذلك	10	13.3	13.3	13.3
ليسانس	35	46.7	46.7	60.0
ماستر	25	33.3	33.3	93.3
ماجستير أو أعلى	5	6.7	6.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

5 - الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عون	23	30.7	30.7	30.7
اطر	42	56.0	56.0	86.7
مسؤول	10	13.3	13.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

6 - لسلك الوظيفي:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مشترك	39	52.0	52.0	52.0
تقني	36	48.0	48.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

7- الخبرة المهنية:

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	19	25.3	25.3	25.3
من 5 الى 10 سنوات	43	57.3	57.3	82.7
من 10 الى 30 سنة	12	16.0	16.0	98.7
أكثر من 30 سنة	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

المصلحة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid رقابة بلدية	16	21.3	21.3	21.3
رقابة ولائية	32	42.7	42.7	64.0
مديرية جهوية	27	36.0	36.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

مصفوفة الارتباطات Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أنا راض عن الوظيفة التي أشغلها.	75	2.48	.844
أشعر بالمتعة في أدائي لعملي.	75	2.48	.777
أختياري لوظيفتي نابع عن رغبتي ومتوافق مع تخصصي	75	2.55	.776
أشعر بعدالة ما أحصل عليه من أجر مقابل ما أقدمه من عمل	75	2.05	.928
أشعر بالرضا عن الأجر الذي أتحصل عليه مقابل ما أقدمه من أعمال	75	2.03	.944
أجري الشهري يعكس تماما ما أقوم به من أعمال	75	1.92	.897
أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين	75	1.69	.854
أشعر بأن منصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي	75	2.40	.870
حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تتناسبني	75	2.32	.825
تتوفر مؤسستي على فرص متعددة للترقية	75	2.29	.851
فرص الترقية في المناصب العليا منصفة وعادلة في مؤسستي	75	2.04	.813
أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات	75	1.96	.892
يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	75	2.36	.816
أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	75	2.41	.773
يفوض لي رئيسي في كثير من الأحيان سلطة اتخاذ قرارات معينة	75	2.23	.815
نظام ساعات العمل الحالي يلائمني	75	2.44	.826
نظام ساعات العمل الصيقي يناسب ظروف العمل بمنطقتي	75	1.61	.884
نظام العطل الحالي يلائمني	75	2.31	.885
أنتفاعل بشكل جيد مع زملائي	75	2.88	.401
يوجد مستوى تعاون عالي مع الزملاء	75	2.60	.658
هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل	75	2.20	.854
الوسائل المكتبية التقنية والأدوات والمعدات متوفرة في مكان العمل.	75	1.96	.936
ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والنظافة جيدة.	75	1.71	.897
ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.	75	2.21	.934
العمل يوفر لي فرص تحقيق مكانة اجتماعية مناسبة	75	2.40	.838
لا اتوي ترك عملي	75	1.56	.775
يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر	75	2.24	.852
أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وأملك القدرة على الإقناع	75	2.63	.610
لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	75	2.68	.549
لدي القدرة على تحليل مهام العمل	75	2.85	.356
تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف.	75	2.65	.626
لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها.	75	2.79	.473
أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.	75	2.80	.493
إن رغبتي في النجاح تدفعني للجد والمثابرة.	75	2.80	.545
أبذل رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا.	75	2.92	.319
أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي.	75	2.85	.485
الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة.	75	1.71	.897
نظام الحوافز المادية في المؤسسة يرتبط بمستوى الأداء في العمل.	75	1.77	.863
تمنحني مؤسستي إجازات استثنائية كتحفيز معنوي عن حسن أدائي.	75	1.83	.950
امتيازات الخدمة بالجانب التي أستفيد منها كافية.	75	1.68	.857
يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بكل سهولة	75	2.36	.832
يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالعمل بسهولة	75	2.36	.782
هناك شبكة داخلية إترنت لتسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	75	1.59	.856
يقوم المسؤولون بإشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار	75	1.95	.787
يشجع المسؤولون العمل بأسلوب الفريق	75	2.27	.844
هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	75	2.09	.808
الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بوضوح تركيبته .	75	2.25	.773
العلاقات بين الوظائف الموجودة واضحة ومنكاملة.	75	2.15	.833
الهيكل التنظيمي الحالي يؤثر على سرعة الإنجاز وتنفيذ المهام.	75	1.99	.830
توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأسلاك	75	1.87	.920
يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل بها.	75	1.75	.807
يستخدم الموظفون مهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداءهم لأعمالهم	75	2.25	.807
تساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى الموظفين	75	1.87	.811
أسلوب رئيسي في تفويض الصلاحيات يتميز بالوضوح	75	2.11	.798
تتميز إجراءات وأنظمة العمل في مؤسستي بقلّة الروتين والتعقيد	75	1.76	.867
الرضا عن العمل	75	2.5022	.63759
الرضا عن الأجر	75	2.0000	.79033
الرضا عن مستوى العمل	75	2.1378	.61291
الرضا عن فرص الترقية	75	2.0978	.69050
الرضا على الأشراف	75	2.3333	.66667
الرضا على توقيت العمل	75	2.1200	.62635
فريق العمل	75	2.5600	.44573
الرضا على ظروف العمل	75	1.9600	.72898
الرضا	75	2.2139	.39779
الاتجاهات	75	2.0667	.39517
القدرات	75	2.7200	.34240
ادراك الدور	75	2.7467	.40581
الدافعية	75	2.8578	.34298
العوامل الشخصية	75	2.5978	.21979
الأجور و الحوافز	75	1.7467	.63338
الاتصال	75	2.1022	.60522
نمط القيادة	75	2.1022	.63901
البناء التنظيمي	75	2.1289	.60996
التدريب	75	1.9556	.69172
أنظمة و إجراءات العمل	75	1.9111	.60113
العوامل التنظيمية	75	1.9911	.40667
العوامل الشخصية التنظيمية	75	2.2944	.27362

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العوامل الشخصية التنظيمية	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: الرضا

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.481	.28648

- a. Predictors: (Constant), التنظيمية_الشخصية_العوامل
b. Dependent Variable: الرضا

ANOVA^p

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.718	1	5.718	69.673	.000 ^a
Residual	5.991	73	.082		
Total	11.709	74			

- a. Predictors: (Constant), التنظيمية_الشخصية_العوامل
b. Dependent Variable: الرضا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.117-	.281		-.417-	.678
العوامل الشخصية التنظيمية	1.016	.122	.699	8.347	.000

- a. Dependent Variable: الرضا

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.6325	2.7614	2.2139	.27798	75
Residual	-.62640-	.83392	.00000	.28454	75
Std. Predicted Value	-2.091-	1.969	.000	1.000	75
Std. Residual	-2.187-	2.911	.000	.993	75

- a. Dependent Variable: الرضا

اختبار « t » للعينات المستقلة

Independent Samples Test (نكر-أنثى)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
الرضا Equal variances assumed	,176	,676	1,779	73	,079
Equal variances not assumed			1,778	71,446	,080

Independent Samples Test (تقني-مشارك)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
الرضا Equal variances assumed	,664	,418	,016	73	,987
Equal variances not assumed			,016	72,911	,987

تحليل التباين الأحادي للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (One Way ANOVA)

العمر	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.961	3	.320	2.116	.106
Within Groups	10.748	71	.151		
Total	11.709	74			

الرضا

الحالة الاجتماعية	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.013	2	.507	3.411	.038
Within Groups	10.696	72	.149		
Total	11.709	74			

الرضا

المؤهل العلمي	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.907	3	.302	1.988	.124
Within Groups	10.802	71	.152		
Total	11.709	74			

الرضا

الوظيفة	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.192	2	.096	.601	.551
Within Groups	11.517	72	.160		
Total	11.709	74			

الرضا

الخبرة المهنية	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.127	3	.042	.259	.855
Within Groups	11.583	71	.163		
Total	11.709	74			

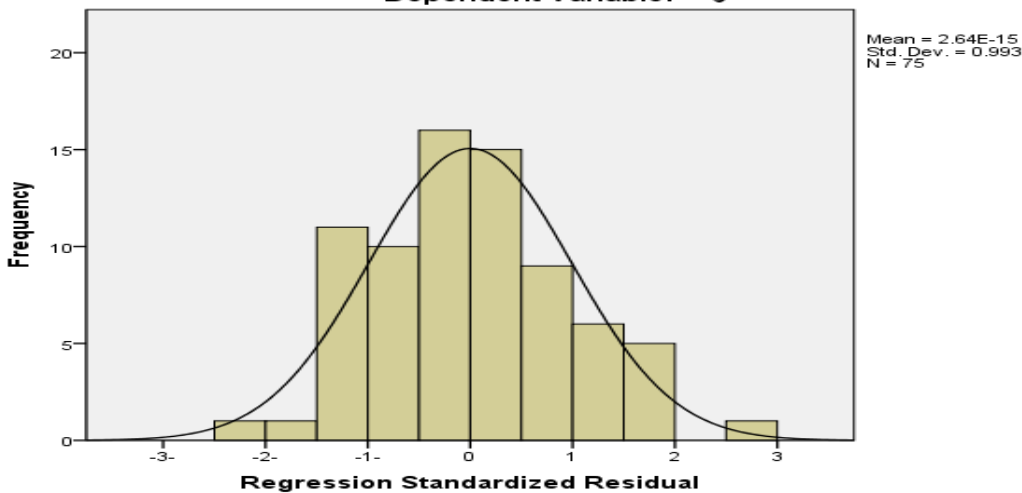
الرضا

المصلحة	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.461	3	1.154	9.932	.000
Within Groups	8.248	71	.116		
Total	11.709	74			

Charts

Histogram

Dependent Variable: الرضا



Spearman's rho مصفوفة الارتباطات		الرضا
الاتجاهات	Correlation Coefficient	.375**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	75
القدرات	Correlation Coefficient	.172
	Sig. (2-tailed)	.140
	N	75
ادراك_الدور	Correlation Coefficient	.363**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	75
الدافعية	Correlation Coefficient	.302**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	75
العوامل_الشخصية	Correlation Coefficient	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
الاجور_و_الحوافز	Correlation Coefficient	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
الاتصال	Correlation Coefficient	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
نمط_القيادة	Correlation Coefficient	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
البناء_التنظيمي	Correlation Coefficient	.248*
	Sig. (2-tailed)	.032
	N	75
التدريب	Correlation Coefficient	.365**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	75
انظمة_و_اجراءات_العمل	Correlation Coefficient	.449**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
العوامل_التنظيمية	Correlation Coefficient	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75
العوامل_الشخصية_التنظيمية	Correlation Coefficient	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	75

الانحدار

المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نمط_القيادة	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	الاجور_و_الحوافز	.	
3	الاتصال	.	

a. Dependent Variable: الرضا

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.288	.33564
2	.621 ^b	.386	.369	.31605
3	.667 ^c	.445	.422	.30246

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نمط القيادة	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	الاجور_و_الحوافز	.	
3	الاتصال	.	

- a. Predictors: (Constant), القيادة نمط
 b. Predictors: (Constant), القيادة نمط, الاجور_و_الحوافز
 c. Predictors: (Constant), القيادة نمط, الاجور_و_الحوافز, الاتصال
 d. Dependent Variable: الرضا

ANOVA^o

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3.486	1	3.486	30.943	.000 ^a
Residual	8.224	73	.113		
Total	11.709	74			
Regression	4.518	2	2.259	22.614	.000 ^b
Residual	7.192	72	.100		
Total	11.709	74			
Regression	5.214	3	1.738	18.998	.000 ^c
Residual	6.495	71	.091		
Total	11.709	74			

- a. Predictors: (Constant), القيادة نمط
 b. Predictors: (Constant), القيادة نمط, الاجور_و_الحوافز
 c. Predictors: (Constant), القيادة نمط, الاجور_و_الحوافز, الاتصال
 d. Dependent Variable: الرضا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.500	.134		11.186	.000
نمط القيادة	.340	.061	.546	5.563	.000
(Constant)	1.295	.141		9.157	.000
نمط القيادة	.272	.061	.437	4.446	.000
الاجور_و_الحوافز	.198	.062	.316	3.214	.002
(Constant)	1.104	.152		7.268	.000
نمط القيادة	.169	.070	.271	2.426	.018
الاجور_و_الحوافز	.199	.059	.316	3.363	.001
الاتصال	.194	.070	.295	2.759	.007

- a. Dependent Variable: الرضا

Excluded Variables^o

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
الاتجاهات	.262 ^a	2.719	.008	.305	.953
القدرات	.132 ^a	1.356	.179	.158	1.000
ادراك الدور	.246 ^a	2.462	.016	.279	.900
الدافعية	.162 ^a	1.625	.109	.188	.952
الاجور_و_الحوافز	.316 ^a	3.214	.002	.354	.882
الاتصال	.294 ^a	2.576	.012	.290	.683
البناء التنظيمي	.164 ^a	1.666	.100	.193	.970
التدريب	.247 ^a	2.515	.014	.284	.931
انظمة و اجراءات العمل	.266 ^a	2.568	.012	.290	.831
الاتجاهات	.215 ^b	2.307	.024	.264	.924
القدرات	.127 ^b	1.389	.169	.163	1.000
ادراك الدور	.197 ^b	2.041	.045	.235	.873
الدافعية	.138 ^b	1.466	.147	.171	.946
الاتصال	.295 ^b	2.759	.007	.311	.683
البناء التنظيمي	.132 ^b	1.403	.165	.164	.957
التدريب	.183 ^b	1.892	.063	.219	.877
انظمة و اجراءات العمل	.206 ^b	2.028	.046	.234	.793

قائمة الملاحق

الاتجاهات	.166 ^c	1.782	.079	.208	.875
القدرات	.145 ^c	1.654	.103	.194	.995
ادراك_الدور	.163 ^c	1.725	.089	.202	.854
الدافعية	.127 ^c	1.410	.163	.166	.945
البناء_التنظيمي	.142 ^c	1.583	.118	.186	.956
التدريب	.130 ^c	1.347	.182	.159	.830
انظمة و اجراءات العمل	.175 ^c	1.772	.081	.207	.781

- a. Predictors in the Model: (Constant), القيادة_نمط
b. Predictors in the Model: (Constant), الحوافز_و_الاجور, القيادة_نمط
c. Predictors in the Model: (Constant), الاتصال, الحوافز_و_الاجور, القيادة_نمط
d. Dependent Variable: الرضا

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.6658	2.7323	2.2139	.26544	75
Residual	-.56486-	.93888	.00000	.29627	75
Std. Predicted Value	-2.065-	1.953	.000	1.000	75
Std. Residual	-1.868-	3.104	.000	.980	75

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	إهداء
V	شكر
VI	ملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية	
16	تمهيد الفصل
17	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي والعوامل الشخصية والتنظيمية
17	المطلب الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي
18	الفرع الأول: تعريف وأهمية الرضا الوظيفي
19	الفرع الثاني: أبعاد الرضا الوظيفي
24	الفرع الثالث: مؤشرات الرضا الوظيفي
27	الفرع الرابع: قياس الرضا الوظيفي
28	المطلب الثاني: تأصيل نظري للعوامل الشخصية والتنظيمية
28	الفرع الأول: العوامل الشخصية
32	الفرع الثاني: العوامل التنظيمية
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
34	المطلب الأول: الدراسات العربية
39	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
42	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا الوظيفي	
44	تمهيد الفصل:

45المبحث الأول: طريقة الدراسة والادوات المستخدمة فيها.....
45المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
45الفرع الأول: مجتمع الدراسة.....
46الفرع الثاني: عينة الدراسة.....
47المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....
47الفرع الأول: نموذج الدراسة.....
48الفرع الثاني: الاستبيان.....
51الفرع الثالث: مصادر جمع المعلومات.....
52المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات.....
52المطلب الأول: المعالجة الإحصائية لخصائص عينة الدراسة.....
52الفرع الأول: المعالجة الاحصائية
53الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة.....
54المطلب الثاني: اختبارات فرضيات الدراسة.....
54الفرع الأول: اختبار الفرضية. (1) مستوى الرضا الوظيفي.....
57الفرع الثاني: اختبار الفرضية (2) مستوى العوامل الشخصية والتنظيمية.....
62الفرع الثالث: اختبار الفرضية (3). علاقة الرضا بالعوامل الشخصية والتنظيمية
63الفرع الثالث: اختبار الفرضية (4) أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الرضا
71الفرع الخامس: اختبار الفرضية (5) اختلاف الاجابات باختلاف المتغيرات الديمغرافية
74 خلاصة الفصل
77 خاتمة
79 قائمة المراجع
84 الملاحق
99 فهرس المحتويات