

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد البشرية

من إعداد الطالبتان :

- مداني وفاء

- بيتر آمال

بـعـنـوان :

الرضا الوظيفي لدى اسك بلديات ورقلة دراسة ميدانية دائرة ورقلة

( دراسة ميدانية استكشافية للبلديات مدينة ورقلة )

أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

رئيسا

د . محمد قوارح

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مشرفا ومقررا

د . جخراب محمد عرفات

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مناقشا

د . غربي صبرينة

السنة الجامعية : 2019 - 2020



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد البشرية

من إعداد الطالبتان :

- مداني وفاء

- بيتر آمال

بعنوان :

الرضا الوظيفي لدى اسك بلديات ورقلة دراسة ميدانية دائرة ورقلة

( دراسة ميدانية استكشافية للبلديات مدينة ورقلة )

أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

رئيسا

د . محمد قوارح

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مشرفا ومقررا

د . جخراب محمد عرفات

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مناقشا

د . غربي صبرينة

السنة الجامعية : 2019 - 2020

بسم الله الرحمن الرحيم

".....ربنا لا ترغ قلوبنا بعد إذ هديتنا

وهب لنا من لدنك

رحمة إنك أنت الوهاب....."

سورة آل عمران ، الآية 08

## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع ، و الذي أتمنى ان يستفيد منه جميع الباحثين سواء في

التخصص علم النفس أو في تخصصات الأخرى.

إلى أعلى من في الوجود ، إلى الذين زرعوا في قلوبنا حب العلم و الإيمان والعمل،

الى نبع الصبر الوالدان الكريمان الذين كانوا مصدر دعم لنا ، بفضل دعواتهم

الصالحة التي سبيل في تنوير طريقنا لكل ما هو صالح ،كذلك لكل أفراد أسرتنا من

كبيرهم إلى صغيرهم .

والى أستاذ الفاضل الذي كان بمثابة اليد اليمنى لنا، الذي ساعدنا بكل ما لديه من

جوارح، سواءا معنويا أو علميا فكل التقدير والحب له.

والى الأساتذة الذين ساهموا في وضع بصمتهم ودعمهم لنا، و أتمنى لهم التوفيق في

مسارهم المهني والعملي.

و كما أهدي إهداء صغير لجميع زملائي وطلبة علم النفس عمل وتنظيم وأتمنى لهم

التوفيق و النجاح في مسارهم العملي.

وفاء \* آمال



# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ..... الحمد لله الذي انعم علينا بنعمه ورزقنا من واسع فضله وعظيم

كرمه ، سبحانه ربنا ما شكرناك حق شكرناك ... فالحمد لله حتى ترضى و لك الحمد اذا

رضيت و لك الحمد بعد الرضى يأرحم راحمين .

و بعد شكر الله عزوجل .....

فإني أتقدم ببالغ الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ الفاضل المشرف "جغراب محمد عرفات " الذي كان خير مرشد على العمل الجاد وعلى الجهد المبذول من اجل إتمام هذا العمل وشكرا له على إرشاداته وتوجيهاته التي قدمها لنا في كل خطوة من الخطوات التي خطينها من اجل الوصول الى العمل المنجز فشكرا له ، واسأل الله له التوفيق في مساره أمين .

وشكرا موصولا لكل الأساتذة اللذين زودونا بالزاد المعرفي طيلة مسارنا الجامعي ، و خاصتا أساتذة علم النفس عمل وتنظيم .

وكما أتقدم بالشكر الى كل من ساهما معنا من صغير وكبير في مساعدتنا في إتمام هذا العمل ومرافقتنا حتى إخراجته بصورته الأخيرة

## ملخص الدراسة : ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة ، وخاصة التعرف على الرضا الوظيفي المهني لدى عمال البلديات لفئة ( الأدارين ) .

- وكذلك التعرف على مدى تأثير متغيرات ( السن ، الدرجة الوظيفية ، الحالة الإجتماعية ، المستوى التعليمي ، الجنس ، الأقدمية ) على الرضا الوظيفي لدى عمال البلديات ( الأدارين ) في دائرة ورقلة .

- وكذلك التعرف على الآثار الناجمة عن عدم الأهتمام بالرضا الوظيفي لدى عمال البلديات ( الأدارين ) في مدينة ورقلة .

حيث تهدف هذه الدراسة إلى فهم والتعرف على طبيعة الموضوع العلمية والعملية و ذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي : ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة ؟

- و تتدرج تحتها فرضيات جزئية:

1- يوجد رضا وظيفي مرتفع عند العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الأقدمية .

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية .

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الجنس .

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي .

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة الوظيفية .

- حيث تشكل مجتمع الدراسة من عمال بلديات دائرة ورقلة الذي يضم عمال الأسلاك في البلدية و قد بلغ عددهم 114 عاملا و عاملة. واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي .

- عن طريق استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، يقيس هذا الاستبيان الرضا الوظيفي من خلال مؤشر ساعات العمل ، ظروف العمل المادية ، نمط الإشراف ، فرص الترقية ، جماعة العمل .

وتوصلنا الى النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وبرنامج ليكسال ، وباستخدام المعاملات التالية : اختبار ( ت ) لمجموعتين مرتبطتين ، اختبار تحليل التباين الأحادي ، استعمال مقاييس النزعة المركزية ومقاييس

التشتت، حيث توصلنا الى النتائج التالية

- 1- يوجد الرضا الوظيفي منخفض عند العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الاقدمية
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الجنس
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة الوظيفية



## Résumé de l'étude:

Mulakhis aldirast :

dirasat mustawaa alrada alwazifii ladaa dirasat mustawaa alrada alwazifi.

- wakadhalik altaearuf ealaa madaa tathir mutaghayirat (alieumr , alwazifii , alhalat al'ijtimaaiat , almustawaa altaelimi , aljins , al'aqdamiata) ealaa alrada alwazifii ladaa eummal albaladiat (ali'adarina) fi dayirat waraqlat.

- wakadhalik alhal fi al'athar almurtabitat bialrada alwazifii ladaa eummal albaladiat (al'adarina) fi madinat waraqlat.

hayth kanat aldirasat fi altasawul

almustawaa alrayisi: ma hu mustawaa alrada alwazifii ladaa eummal baladiat dayirat waraqla?

- w tandarij tahtiha ; frdyat jzyiyat:

1- yujad rida wazifi murtafiie eind aleummal al'iidariiyin fi baladiat dayirat waraqlat.

2- tujad furuq dhat dalalat 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa 'iilaa mutaghayir alsin.

3- tujad furuq dhat dalalat 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa 'iilaa mutaghayir alaqdamiat.

4- tujad furuq dhat dalalat 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa alhalat alaijtimaiat.

5- tujad furuq dhat dalalat 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa aljins.

6- tujad furuq dhat dalalat 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa almustawaa altaelimi.

7-tujad furuq dhat wazifat fi 'ihsaiyyat fi alrada alwazifii tuezaa alwazifat.

- hayth tatakawan aldirasat fi mujtamae aldirasat min eummal baladiat dayirat waruqlat aldhy yadumu eummal aldawlat fi albaladia

w balagh eadaduhum 114 mufridat eamil w eamilata.waistakhdamat albahithatan almunahaj alwasafia altahlili.

- ean tariq aistikhdam alaistibyan ka'adat lijame albayanat , wahadhaan alaistibyan alrida alwazifiu min khilal muashir saeat aleamal , zuruf aleamal , al'iishraf , furas aleamal , jamaeat aleaml.

alnatayij altalyt: aistikhdam altahlil al'iihsayiyi al'iihsayiyi spss wabarnamaj liksal , wabiaistikhdam almueamalat altalyt: aikhtibar altahlil al'uhadii , aistiemal maqayis alnuzeat almarkaziat wamaqayis altushtit , hayth twslna alnatayij alttalia

1- yujad alrida alwazifiu eind alwusata' fi baladiat

2-la tujad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii tuezaa 'iilaa mutaghayir alsin

3- la tujad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii tuezaa 'iilaa mutaghayir alaqdmy

4- la tujad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii taezaa alhalat alaijtimaeia

5- la tujad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii taezaa aljins

6-la tujad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii taezaa almustawaa altaelimiu

7-latwjad furuq dhat dilalat 'iihsayiyat fi alrida alwazifii taezaa alwazifa

## قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	إهداء
	الشكر
	الملخص
I-III	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال البيانية
VI	قائمة الملاحق
أ - ب	المقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: مشكلة الدراسة وعبراتها</b>	
3	1-تحديد مشكلة الدراسة
5	2- تساؤلات الدراسة
5	3 - فرضية الدراسة
6	4-أهداف الدراسة
6	5- أهمية الدراسة
6	6- حدود الدراسة
6	7- التعريف الإجرائي

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
8	تمهيد الفصل
8	1- تعريف الرضا الوظيفي
9	2- نظريات الرضا الوظيفي
13	3- أهمية الرضا الوظيفي
14	4- علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى
15	5- خصائص الرضا الوظيفي
20	6- مؤشرات الرضا الوظيفي
22	7- قياس الرضا الوظيفي
24	8- آثار الرضا الوظيفي
28	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة	
31	- تمهيد
31	- اولا منهج الدراسة المستخدم
31	- ثانيا الدراسة الاستطلاعية
32	- أهمية الدراسة الاستطلاعية
32	- حجم الدراسة الاستطلاعية
33	- ثالثا ادوات جمع البيانات
34	- رابعا الدراسة الأساسية

39	- خامسا الأساليب الإحصائية
40	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع : عرض ومناقشة النتائج</b>
43	تمهيد
43	- عرض نتائج الفرضيات
48	- مناقشة نتائج الفرضيات و تفسير
54	- خلاصة الفصل
55	- صعوبات و عقبات
57	- الاستنتاج العام
59	- قائمة المراجع
62	- قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح نوع الشكاوى و عدد العمال	21
02	جدول يبين قيمة الثبات مقياس الرضا الوظيفي	32
03	حساب التجزئة النصفية	32
04	يوضح قيم ثبات المقياس المقارنة الطرفية	33
05	جدول يوضح توزيع العينة في البلديتين	34
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	35
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	36
08	يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	36
09	يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الجنس	37
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	38
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	39
12	قيمة (ت) لدلالة بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي الفروق	43
13	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير السن	44
14	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الاقدمية	45
15	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	46
16	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	47
17	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي	48
18	يوضح قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الدرجة الوظيفية	48



## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	هرم ماسو للحاجات	10
02	تدرج نظرية ميكلاندر	12
03	عناصر الرضا الوظيفي	18
04	جدول يوضح توزيع العينة في البلديتين	34
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	35
06	يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	37
07	توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	38
08	توضح تنوع أفراد العينة حسب متغير الدرجة الوظيفية	39

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	رقم
62	استبيان الدراسة	01
64	نتائج الدراسة	02
65	نتائج العينة الأساسية	03
67	الدرجة الوظيفية	04
68	المستوى التعليمي	05

# مقدمة

## مقدمة:

تحدد الإدارة بشكل عام بعنصرين هامين العنصر التنظيمي، والعنصر البشري الإنساني، فعنصر التنظيم يتكون من الهياكل والوظائف التي يمكن تغييرها وإعادة تشكيلها، بحيث تصبح أكثر كفاءة وفعالية وأكثر ملائمة للظروف البيئية المتطورة ، أما العنصر البشري فيتعلق اهتمامه بالجانب الإنساني عن طريق التدريب المستمر للموظفين والإداريين لاكتسابهم المهارات المناسبة لعملهم ، وتنمية الإحساس بالمسؤولية لديهم ، والثقة في نفوسهم والقدرة على اتخاذ القرارات التي تقع ضمن نطاق صلاحياتهم ، إضافة إلى ذلك تلبية احتياجات العاملين الوظيفية والشخصية ، وتوفير الخدمات العامة لهم في المنشأة من شأنها تعزيز أواصر الألفة والانتماء للعاملين نحو منشأتهم ، هذا ينسجم ويتناغم مع الهدف الأساسي الذي وجدت الإدارة من أجله ألا وهو خدمة الأفراد والاستجابة لحاجاتهم.

وبناء على ما تقدم فإن فكرة هذا البحث تدور عن الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين وقدراتهم على رفع الروح المعنوية للعاملين . وبما أن الإنسان هو الدعامة الأساسية في العمل الإداري داخل المنشأة .والذين تقول عليهم كل المهام الإدارية المتعلقة بالمنشأة من تخطيط ، وتنظيم وتوجيه ورقابه بالإضافة إلى المهام الوظيفية من إنتاج وغيره . لذا ركز البحث عن الرضا الوظيفي في حالة تحقيقه وكيفية تحقيقه ولماذا يسعى لتحقيقه، فالإدارة الحديثة هي التي تسعى لتحقيق الرضا الوظيفي لدى عاملها ، لأنهم هم العصب الحي لها من ثم كسبهم في كل الظروف والأحوال بدعم المركز التنافسي للمنشأة وبالتالي يعتبر ذلك نقطة هامه في حالة اتخاذ قراراتها الجوهرية.

إن الرضا الوظيفي بالطبع لا يقوم على الحوافز المادية فقط، بل يمكن الحصول عليه بالحوافز المعنوية أيضاً .

حيث أن كل ذلك في النهاية يؤدي إلى الانسجام التام بين الإدارة والعاملين لديها ، مما يعنى أن الإدارة قد حققت الاستقرار وحولت عواملها الداخلية إلى نقاط قوة يمكن أن تساعد على تحقيق إستراتيجيتها المرسومة وأهدافها المرجوة.

و لتحقيق الرضا قد يتعدى ذلك مرحلة عمل العاملين بالمنشأة بل قد يكون إلى ما بعد خدمتهم، باعتبار أن العمل وظيفه عمر يبقى بها الموظف طيلة حياته العملية

وقبل كل هذا وذاك تحاول الإدارة أحدثه جاهدة وضع الأسس والقواعد لما بعد الخدمة من تحقيق الترتي إلى أعلى المراتب وفوائد ما بعد الخدمة ، وذلك بإعداد البرامج المجزية للأجور والعلاوات والبدلات و

الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية ، وتوفير فرص التأمين الصحي للعاملين وترحيلهم وتسكينهم وغيرها من الأمور والتي تساهم بصورة فعالة في تحقيق الرضا الوظيفي.

- ومن ثم تأثير ذلك الرضا على أدائهم بصورة فعالة وينعكس أيضًا على الإدارة وبالتالي ارتفاع معدلات الإنتاج.

وانطلاقًا من أهمية موضوع الرضا الوظيفي في التأثير على الأفراد بصفة خاصة وعلى المنظمات بصفة عامة خصوصًا والتعليم منها، وكون العامل في البلدية في ضغط عمل كبير ، ارتأينا تناول هذا الموضوع في خضم هذه المنظمة ، حيث تطرقنا إلى مختلف الجوانب المحيطة به واحتوى الجانب النظري على فصلين يتطرق الفصل الأول إلى ماهية المشكلة وذلك بطرح البحث وأسئلة الدراسة وفرضياتها، أهدافها، أهميتها ، الحدود الزمنية والمكانية ، والمفاهيم الإجرائية، كما سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ضمن مشكلة الدراسة .

في الفصل الثاني نستعرض الأدبيات النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة ، والذي يتضمن الرضا بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة من حيث الماهية والتحليل الوظيفي والنظريات المفسرة له والمظاهر ، لنصل في أخيرا إلى النتائج

# الجانب النظري



## الفصل الأول :مشكلة الدراسة وعبراتها

1-تحديد مشكلة الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3 - فرضية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- التعريف الإجرائي

7- حدود الدراسة

8- الدراسات السابقة

## 1-تحديد مشكلة الدراسة

تهدف الكثير من المؤسسات في عصرنا الحالي للحصول على اكبر قدر من الإنتاج وبأقل جهد ممكن وبجودة عالية، كما تسعى للحفاظ على اكبر قدر من راحة العامل.

لذلك نجد أن أهداف العديد من المؤسسات في شتى الميادين (الخدماتية ، والاقتصادية ، ....) تبحث عن العوامل أو الأسباب المؤدية لتحقيق أهداف هذه المؤسسات،ومن ابرز العوامل المتحصل عليها الرضا الوظيفي.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع نال اهتمام العديد من الباحثين والعاملين في مجال البحث العلمي ،حيث يعد من الموضوعات الحيوية كونه يتناول ويهتم بالجانب الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والنفسي للعامل في المنظمة وخارجها .فالباحثون يفكرون دوما في كيفية جعل القوى العاملة راقية وراضية مع الزيادة في الأداء المرودية.

وقد حظي هذا المفهوم(الرضا الوظيفي) باهتمام العديد من الباحثين حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له، ويعود ذلك إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الظروف البيئية المحيطة.

ويؤكد وجهة هذه النظرة (المالكي ) الذي يرى في بحثه انه لا يوجد هناك اتفاق محدد حول معنى الرضا الوظيفي إلا انه هناك اتفاق حول إشباع الحاجات والتوقعات الإنسانية كما إن عدم الاتفاق على المفهوم يعود لتباين بين الأفراد في حاجاتهم وتوقعاتهم وذلك أن الحاجات والتوقعات تختلف من فرد إلى آخر وذلك يعود لتغير البيئة والظروف المحيطة (الشرايدة .سالم تسيير:2010،ص62)

أما (شلول) فيرى أن الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح والذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل (رؤساء،مرؤوسين،زملاء،) ،وما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار وظيفي ، من الإدارة المباشرة (الإشراف ،فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي) . (نفس المرجع ص64).

فمن هذا نجد إن العديد من الدراسات قامت بوضع محددات للرضا الوظيفي وذلك بتحديد الحاجات الأساسية التي تدفع الأفراد لسلوك معين مما يؤدي لرضاهم.

دراسة ( باندج ومير ومونت ) أثبتت أن مؤشرات عدم الرضا تتمثل في النواحي المادية مثل المكفآت والرواتب والترقية . (حليم غازي .سليم:2010/2011،ص175)

دراسة (العديلي) التي أجريت على دوافع العاملين وأثرها على بعض المتغيرات الشخصية والبيئية على درجة رضاهم ودوافعهم للعمل ،حيث اثبت أن اهتمام العاملين بالجوانب المادية أكثر من اهتمامهم بالعمل نفسه،حيث جاء الراتب في المرتبة الأولى وجاء دافع تنوع العمل في المرتبة الأخيرة . (الشرايدة .سالم تسيير:2010،ص66)

دراسة (كوستس كوكوليسستوس). (kostos koukouletoses ) تقوم على تقييم ومقارنة الرضا الوظيفي باستخدام إطار نظري جديد يستند الى نظرية قيم العمل ،يتم باستخدام تحليل متعدد لظاهرة الرضا الوظيفي لدى خريجي جامعات المعلوماتية ،وقسم إدارة الأعمال بمعهد التعليم التكنولوجي بأثينا .

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يعتبر مرتفع جدا، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى بيئة العمل والوضع الأمني والاجتماعي الذي يأتي مع الوظيفة المعنية ، وبعض الاختلافات بين الإدارتين بكيفية تقدير قيمة الأموال المكتسبة وساعات العمل والأمان الذي توفره الوظيفة (kostos.koukoulestetsos ;p25 ;2010).

كما أن رضا العامل عن العمل تحدده بعض المتغيرات الديمغرافية أهمها (السن ،الجنس،الدرجة الوظيفية ،الدراسة العلمية )،ومن أهم الدراسات التي جاءت تبرر هذه المحددات هي :

دراسة (لي ولير )أثبتت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر ومتغيرات الدراسة مثل الخدمة،الراتب .....

و يظهر تأثير المستوى الوظيفي على الرضا في دراسة (دوركين ) حيث أثبتت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى الوظيفي والرضا الوظيفي ،حيث تبين زيادة الرضا الوظيفي للعاملين في المستويات العليا من التنظيم أكثر من المستويات الدنيا .

أما دراسة عبد اللطيف أظهرت ان هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وكل من (الجنس،العمر ،الدرجة الوظيفية ،الدرجة العلمية )،حيث استهدفت دراسته معرفة العوامل الأساسية وراء الرضا الوظيفي للعاملين

في الجهاز المركزي للتنظيم، وأثبتت عدم وجود الرضا عن الأجر، كما أكدت أن التدريب يؤدي الى وجود علاقة غير مباشرة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.

رغم ان الرضا الوظيفي استهلك في العديد من الدراسات ولكثير من العينات إلا أن عينة العمال الإداريين في البلدية لم يتطرق لها حسب علم الباحثان، حيث تعتبر هذه العينة العصب المحرك للبلديات بصفة خاصة وللمؤسسات الخدماتية بصفة عامة .....

وترى الباحثان أن إجراء مثل هذه الدراسات التمهيديّة تسهل عمليات التطور الإداري الرامية لإحداث نقلة نوعية والنهوض بالمؤسسات الجزائرية نحو الأفضل، كما تسهم في تسهيل إجراء البحوث العلمية أكثر تعمقا في هذا المجال.

ومن ابرز ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى أنها من أول الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي عند العمال الإداريين في دائرة ورقلة، حيث أن هذه الفئة لم تكن هدف للدراسات العلمية من قبل فيما يتعلق بموضوع الرضا الوظيفي، وهذا في حدود معرفة أعضاء البحث، التي تشكلت من خلال اطلاعهما على رسائل الماستر، والماجستير، والدكتوراه، في الجامعات الجزائرية، فهي أول دراسة تحاول البحث في مسألة الرضا أو عدم وجوده لدى العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة .

## 2\_ تساؤلات الدراسة :

- 1 - ما مستوى وجود الرضا الوظيفي عند العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الى متغير السن ؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الى متغير الاقدمية ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية ؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الجنس؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة العلمية؟

## 3- فرضيات الدراسة :

- 1- يوجد الرضا الوظيفي مرتفع عند العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الاقدمية
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية

5 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الجنس

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة العلمية

#### 4-أهداف الدراسة :

- ✓ التعرف على الرضا الوظيفي المهنية لدى عمال البلديات لفئة ( الأدارين ) .
- ✓ التعرف على مدى تأثير متغيرات ( السن ، الجنس ، الدرجة الوظيفية ، الحالة الإجتماعية ، المستوى التعليمي ، الأقدامية ) و الرضا الوظيفي لدى عمال البلديات ( الأدارين ) في مدينة ورقلة .
- ✓ التعرف على الآثار الناجمة عن عدم الأهتمام بالرضا الوظيفي لدى عمال البلديات ( الأدارين ) في مدينة ورقلة .
- ✓ تهدف إلى فهم والتعرف على طبيعة الموضوع العلمية والعملية .

#### 5-أهمية الدراسة :

- ✓ إبراز مدى تأثير الرضا الوظيفي على عمال بلدية ورقلة لفئة الأدارين .
- ✓ تسليط الضوء على الرضا الوظيفي لما له من أهمية نفسية ، إقتصادية ، تربوية ، إجتماعية على هذه العينة .
- ✓ تساهم هذه الدراسة في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات المحلية بهذا الموضوع .
- ✓ تدعيم المكتبة العلمية ببحث متواضع علميا وعمليا بإمكانه أن يكون كمرشد لطلبة .

#### 6-حدود الدراسة : تمثلت حدود الدراسة في :

**الحدود الزمنية :** تمت إجراءات الدراسة خلال الموسم الجامعي 2019 - 2020 .

**الحدود البشرية :** استهدفت الدراسة جميع عمال البلديات في دائرة ورقلة .

**الحدود المكانية :** شملت الدراسة جميع بلديات دائرة ورقلة 17 - 03 - 2020 إلى غاية 03 - 04

- 2020 .

#### 7-تحديد المفهوم الإجرائي للدراسة :

تضمنت الدراسة مفهوم الرضا الوظيفي تعريفه الإجرائي هو: " هي الدرجة التي يتحصل عليها الفرد نتيجة لشعوره النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة ، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والميول والانتماء للعمل على مقياس منال أحمد البارودي 2015 .

## الفصل الثاني الرضا الوظيفي

تمهيد الفصل

- 1- تعريف الرضا الوظيفي
- 2- نظريات الرضا الوظيفي
- 3- أهمية الرضا الوظيفي
- 4- علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى
- 5- خصائص الرضا الوظيفي
- 6- مؤشرات الرضا الوظيفي
- 7- قياس الرضا الوظيفي
- 8- آثار الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل



تمهيد الفصل

1- تعريف الرضا الوظيفي :

أ- مفهوم الرضا الوظيفي :

لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي ( **jobsatisfaction** ) وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين ، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له ، ويعود ذلك إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين ، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة .

ويؤكد وجهة النظر هذه ( المالكي ) المشار إليها في ( الصالح ) الذي يرى في بحثه أنه لا يوجد هناك اتفاق محدد حول معنى الرضا الوظيفي إلا أن هناك إتفاقا حول إشباع الحاجات والتوقعات الإنسانية ، كما أن السبب في عدم الاتفاق على مفهوم واحد يعود للتباين بين الأفراد في حاجاتهم وتوقعاتهم وأن تلك الحاجات والتوقعات تختلف من فرد إلى آخر ومن وقت لآخر وذلك يعود لتغير البيئة والظروف المحيطة بالعامل . (الشرايدة سالم تيسير ، 2010 ، ص 62 )

إن مفهوم الرضا الوظيفي مفهوم قديم وخاصة في التراث الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات العلماء المسلمين .

وفي القرآن الكريم وردت كلمة الرضا في قوله تعالى " رضا الله عنهم ورضوا عنه "

( البينة - الآية 18 )

ولقد ورد كذلك في تفسير الصابوني ، أن الله سبحانه وتعالى في الدار الآخرة يعطي سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم حتى يرضيه في أمته وفيما أعده له من الكرامة والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم رضي الله عنهم ورضوا عنه ذلك الفوز العظيم ( المائدة - 19 ) .

أما تعريف الرضا في اللغة :

فقد جاء في معجم مان اللغة أن رضي : ضد السخط ، فهو راض .

أما في معجم التراث الأمريكي ( **American heritage dictionary** ) فقد عرف الرضا بأنه تحقيق ، وإشباع رغبة أو حاجة شهوة أو ميل .

كما عرف المعجم السلوكي ( **ولمان** ) الرضا بأنه حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة . ( مرجع السابق ، ص 63 )

ب-تعريف الرضا الوظيفي:

لقد تعددت المصطلحات التي شاع استخدامها لتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ، وهذه المصطلحات : الرضا الوظيفي ( **satisfaction Job** ) والروح المعنوية ( **Morale** ) والاتجاه النفسي نحو العمل ( **towards the job Attitude** ) . وهذه المصطلحات تشير -بصفة عامة - إلى مجموع المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية .

-يشير ( **الرفاعي** ) إلى أن الرضا الوظيفي هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل ، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى ثلاثة العلاقة بين العامل وعمله وموقفه من عمله ، والعلاقة بين العامل و الإدارة ، والعلاقة بين العامل وزملائه .

- وأشار ( **عبد الخالق** ) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم ، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها ، ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل ، وهذا الشخص يختلف عن نوعين آخرين ، هما :

الشخص غير متكامل مع وظيفته ، وهو الذي ينظر إلى عمله على أنه وسيلة يسعى من خلالها لتحقيق الأهداف المهنية دون الاهتمام بتنمية مسؤولياته أو تحقيق استقلالته . الشخص المحايد الذي يكون ارتباطه بوظيفته وعمله بالقدر الذي يجنبه المساءلة والمسؤولية .

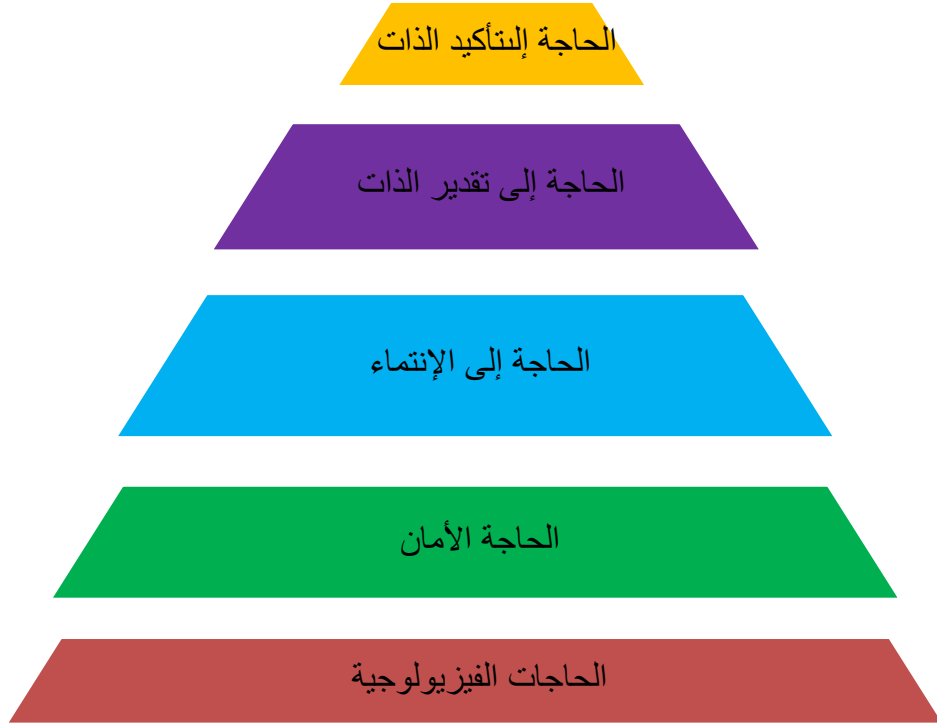
ويذكر **فروم** : أن الرضا الوظيفي هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله ، بالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي ، بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي .

وأشار **لوك** : إلى أن الرضا الوظيفي هو ردود الفعل العاطفية للفرد تجاه وظيفة معينة ، أو هو حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن إدراك الفرد بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الهامة في نظره .

2- نظريات الرضا الوظيفي:

2 \_ 1 نظرية **ماسلو ( Maslow )** التدرج الهرمي للحاجات : تعتبر نظرية الحاجات لأبراهم ماسلو من أشهر النظريات التي ناقشت موضوع الواقع بناء على هذه النظرية ، فإن رغبة الفرد في سد إحتياجات غير مشبعة تعمل على توجيه سلوكه وهذه الحاجات تأخذ شكلاً هرمياً تمثل قاعدته الحاجات الفردية الأكثر إلحاحاً وإن كانت في أدنى سلم الهرمي لا يمكن إستخدامها لدفع الأفراد وتوجيه سلوكهم مالم تلبى هذه الحاجات بدرجة معقولة في هذه الحالة لا بد من أخذ الإختلافات الفردية لدى الأفراد في الحسبان بمعنى أن مستوى الكفاية من حاجة قد يختلف من شخص لآخر .

أما عن حاجات الإنسان المتدرجة على الشكل فهي كما يلي :



- 1 / **الحاجات الفيزيولوجية** : وتتمثل في الحاجة إلى الأكل والشرب و الهواء والجنس و النوم ويمكن إشباعها من خلال توفير الأجور المناسبة ، وتوفير وحدات سكنية للعاملين ... الخ .
- 2 / **الحاجة إلى الأمان** : وتشمل رغبة الفرد في السلامة والأمن وتجنب القلق والتوتر وعلى مستوى المنظمة قد تمثل عدم إقالة العمال ، في الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين ، مختلف وسائل الأمن الصناعي ، نظام التأمين والمعاشات ... الخ .
- 3 / **الحاجة إلى الانتماء** : وهي الحاجات الاجتماعية وتشمل الحاجة إلى الود وإقامة الصداقة والقبول من طرف أفراد على مستوى المنظمة قد تظهر من خلال علاقات الصداقة جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة .
- 4 / **الحاجة إلى تقدير الذات** : وهي تشمل رغبة الفرد في احتلال مركز اجتماعي هام ، احترام الآخرين له ، الشعور بالثقة والرغبة في الحصول على السلطة والقوة ... إلخ ، وفي المنظمة قد تظهر من خلال المسميات الوظيفية ، نظام الترقيّة والمكافآت، خطابات الشكر و التقدير ... إلخ .
- 5 / **الحاجة إلى تأكيد ( تحقيق الذات )** : وتمثل رغبة الفرد في استخدام قدراته ومهارته في تحقيق انجاز عالي ، على مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد .

والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها . (باهي مصطفى حسين ، 1998 ، ص 90 ) .

## 2\_2 نظرية العدالة :

وضع " ستاسي آدمس " ( stacy adams ) ( 1963 ) ، وحاول من خلالها تفسير السلوك الإنساني في المؤسسات بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة .

وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به الفرد من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته ، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات . وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقتصر على عملية المقارنة على نفسه فقط ، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك ، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلم زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي ، والعكس صحيح . (غربي على وآخرون ، 2007 ، ص 216 )

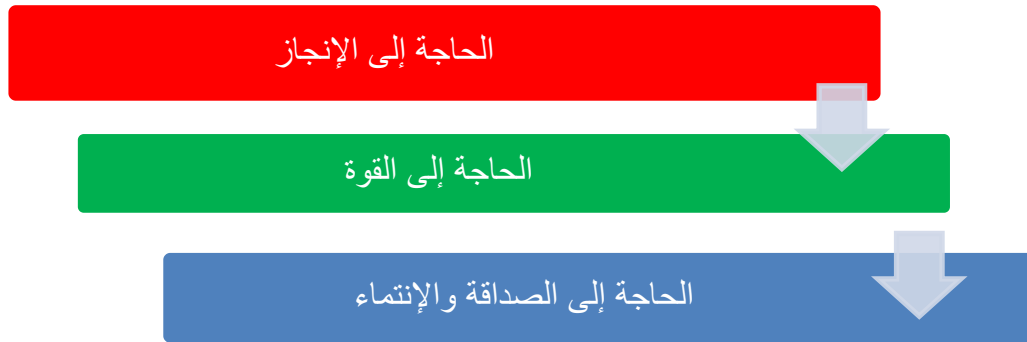
وتعتبر المساواة في الأوضاع المهنية أهم عامل محدد لرضا الوظيفي ويعرف " آدمس " المساواة بكونها مقارنة العامل لمعدل أدائه وما يترتب على هذا الأداء من نتائج مع أداء زميل له ، وما يترتب على أداء هذا الزميل من نتائج أيضا فإذا رأى العامل عدم المساواة بين أدائه والنتائج المحصل عليها مقارنة مع زملائه أدى ذلك إلى انخفاض مستوى رضاه الوظيفي ، والعكس صحيح ، مما يؤدي به إلى خفض إنتاجيته وزيادة غيابه وتهربه من العمل وبروز مظاهر عدم الرضا المختلفة .

وحسب آدمس تحدث عن الفرد العامل عادة ما يقارن نتائجه ومدخلاته مع شخص آخر يسميه " الشخص المرجعي " وعادة ما يكون هذا الشخص حسب آدمس :

- **عضوا من المجموعة التي ينتمي إليها العامل :** المؤسسة ، فريق العمل ، الرتبة ، الوظيفة ...إلخ .
- **عضو من مجموعة الغير :** قد يكون أفراد يعملون في وظائف مماثلة وفي نفس المؤسسة أو خارجها .

- عضو من مجموعة خارج المؤسسة : مثل الأصدقاء ، الجيران ، أعضاء النقابة وأبناء المهنة الواحدة أو التكوين الواحد ، فبناء على المعلومات التي يتلقاها عن مواضيع كالأجور وظروف العمل ، يمكن له أن يقارن أجره بما يحصل عليه الغير .
- مجموعة الذات : في هذه الحالة يقارن العامل مدخله الذاتية مع مخرجاته الذاتية والتي تختلف من شخص إلى آخر. (الكتبي محسن علي ، 2005 ، ص 309) .

2 \_ 3 نظرية ماكليلاند ( Mackliland ) : أجرى ديفيد ماكليلاند أبحاثا تطبيقية متعددة وخرج من هذه الأبحاث بأن ثمة حاجات ثلاثة لها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين وهذه الحاجات هي :



1 / الحاجة إلى الإنجاز : الانجاز في العمل والشعور يعني الإنتاجية والإلتقان حسب "ميكلاوند" فبعض الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم من خلال الالتحاق بالأعمال التي فيها تحدي وتفوق وهؤلاء يتصفون بصفات المعاصرة في اتخاذ القرارات والرغبة في المخاطرة وتحمل المسؤولية .

2 / الحاجة إلى القوة : وهي تعني وجود رغبة لدى بعض الأفراد في الوصول إلى مركز السلطة في المنظمة مما يتيح له سلطة أكبر في التصرف ومركز وظيفي ، و فرصا أكثر للكسب .

3 / الحاجة إلى الصداقة والانتماء : بمعنى ( علاقات الصداقة والمودة ) والتقدير فبعض الأفراد لديهم ميل إلى الانتماء وتكوين العلاقات الشخصية ويجدون راحتهم في الأعمال التي تؤدي إلى الفاعل مع زملاء العمل .

وقد اعتقد ماكليلاند أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بالإضافة إلى حاجات أخرى وبدرجات متفاوتة ، وقد ساهمت في تقديم أسس جديدة لتطبيق الإداري ، نذكر منها توفير ظروف عمل مساعدة أصحاب الإنجاز العالي على إبراز طاقاتهم ، بالإضافة إلى تصميمي برامج التدريب على كيفية التفكير والتحدث والتعود على رسم الأهداف وإنجازها . (ماهر أحمد، 2003، ص 147) .

### 3- أهمية الرضا الوظيفي :

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري ، والمجتمع ونوضحها في مايلي :

أ - أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري : ارتفاع شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي يؤدي به إلى :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل . حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها المورد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحط به .
- الرغبة في الإبداع والابتكار . فعند ما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل ، شرب ، سكن .. الخ وغير المادية من تقدير واحترام ، أمان وظيفي .. الخ مشبعة بشكل كافي ، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة .
- زيادة مستوى الطموح والتقدم . فالموارد البشرية التي تمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي .

الرضا عن الحياة . حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة .

ب - أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة : ينعكس ارتفاع الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :

- ارتفاع مستوى الفعالية والفاعلية . فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها .
- ارتفاع في الإنتاجية . فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للمورد البشري في الإنجاز و تحسين الأداء .
- تخفيض تكاليف الإنتاج . فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل و الإضرابات والشكاوي .. الخ .
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة . فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها .

ج - أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :

- ارتفاع معدلات الانتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع .

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبياً لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف ، والتي تختلف بين الموارد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحاتها... الخ . (عكاشة محمد فتحي ، 1999 ، ص 114 ) .

#### 4- علاقة الرضا الوظيفي بالمتغيرات الأخرى :

لكون الرضا الوظيفي مؤشر هام في مجال العمل والتنظيم فإنه يرتبط لامحالة بمتغيرات أخرى مهمة هي الأخرى مثل الأداء والكفاءة... الخ .

#### 4 - 1 العلاقة بين الرضا و الأداء الوظيفي :

يمكن تعريف الأداء على أنه " درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة " .

ويتفق الباحثون على أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من :

- إدراك الدور أو المهام.
- قدرات المورد البشري .
- الجهد المبذول في العمل .

أما إدراك متطلبات الدور أو المهمة إلى ذلك الاتجاه الذي يوجه المورد البشري جهوده في العمل من خلاله ، أما القدرات فهي عبارة عن تلك الخصائص الشخصية للموارد البشري والتي يستخدمها لأداء مهامه ، فيما يشير الجهد المبذول في العمل إلى الطاقة البدنية والفكرية التي يقدمها المورد البشري في العمل . (ماهر أحمد، مرجع سابق ، 229 ) .

وعليه فهناك اتجاهات حاولت تحديد وتفسير العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء وهذا كما يلي :

#### 4 - 1 - 1 زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى زيادة الأداء :

هذا الاتجاه يمثل أفكار باحثي مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة ، حيث يرى هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة سببية يمثل فيها الرضا الوظيفي المتغير المستقل .

#### 4 - 1 - 2 زيادة الأداء يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي :

بعد قيام الباحثين برايفيلد وكروكيت ( Brayfield and Grockett ) بتقييم نتائج الدراسات التجريبية التي أجريت على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء حتى 1955 ، توصلوا إلى استنتاج كان ضربة قوية لأفكار مدرسة العلاقات الإنسانية ، وهو العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي إن وجدت فهي علاقة شرطية ، أي توجد فقط في حالة التي تربط فيها العوائد ( الأجر المكافآت... الخ ) بالأداء الفعلي للمورد

البشري ، وفي هذه الحالة الخاصة لا يكون الرضا سببا في الأداء وإنما العكس ، أي أن الرضا هو نتيجة الأداء ، فالإشاعات التي يحققها المورد البشري لحاجاته إثر حصوله على العوائد المرتبطة بأدائه المرتفع هي التي تحقق الرضا الوظيفي .

وقد أضاف مارش وسايمون ( March et Simon ) عام 1958 فكرة مهمة تكميلية لأفكار كروكيت و برايفيلد مفادها أن الأداء المرتفع قد لا يؤدي بالضرورة إلى تحقيق مستوى مرتفع للرضا الوظيفي ، حيث يتوقف مستوى هذا الأخير على قيمة العوائد الفعلية التي يتحصل عليها المورد البشري وكذلك على مستوى طموحاته وتوقعاته السابقة لحصوله على العوائد .

فإذا كانت العوائد المتحصل عليها غير قيمة ولا تتطابق مع توقعات وطموحات المورد البشري ، فإن مستوى رضاه الوظيفي قد لا يكون بالضرورة مرتفع حتى في ظل تحقيقه لأداء مرتفع .

( Porter . Lawler .1967.p91 )

#### 4 - 1 - 3 العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء تحكمها عوامل بسيطة :

يفترض هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة تحكمها عوامل وسيطة . فقد أثبتت دراسة أجريت عام 1982 أنه لا يوجد هناك ما يؤكد على أن التغيير في أحد هذين المتغيرين ( الرضا والأداء ) يعني بالضرورة تغير مماثل أو معاكس في المتغير الآخر ، فلا توجد هناك علاقة ثابت تحكم المتغيرين ، وهو ما أدى بالباحثين إلى الأخذ بعوامل أخرى وسيطة .

عديدة تحكم هذه العلاقة ، منها ما هو مرتبط بالخصائص الشخصية للمورد البشري مثل : الجنس ، السن ، ودرجة التعلم... الخ ، ومنها ما هو مرتبط بالوظيفة مثل الإثراء ، المشاركة في صنع القرارات... الخ ، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية مثل نظرة المجتمع للموظفين ، الانتماء الديموغرافي .

#### 4 - 2 العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عند العمل :

يتفق كثير من الباحثين على تعريف التغيب عن العمل بأنه عبارة عن موقف إداري ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله مثل الإضراب ، حيث أنه رد فعل مباشر يعبر به المورد البشري عن رفضه للعمل وظروفه .

ونشير هنا إلى أن التغيب عن العمل يختلف عن الغياب عن العمل ، فالتغيب هو رد فعل إداري ومقصود من قبل المورد البشري ، في حين أن الغياب عن العمل هو فعل غير إرادي يصدر عن المورد البشري إثر تعرضه لمواقف طارئة نخرج عن سيطرته مثل المرض ، التعرض لحادث سير... الخ .



ولاشك أن للتغيب عن العمل آثار سلبية على المؤسسات ، إذ يحملها تكاليف باهظة نتيجة تعطل العملية الإنتاجية وانعكاس ذلك بالسلب على مرد وديتها ومن ثم على نموها واستمرارها ، لهذا فإنه من مصلحة المؤسسة أن تعمل على تخفيض معدلات التغيب ، وهذا من خلال البحث عن مختلف أسبابه . (عزيزو عبد الرحمان ، 2015 ، ص 60 ) .

وفي هذا الإطار يشير الكثير من الباحثين إلى أن شعور المورد البشرية بعدم الرضا الوظيفي يعد أحد الأسباب المهمة لانتشار ظاهرة التغيب عن العمل ، وعليه فإنهم يرون بأن الرفع من مستوى شعور المورد البشرية بالرضا الوظيفي هو السبيل الفعال لتخفيض معدلات التغيب عن العمل ويبررون ذلك بفرضيتهم التي تقول " أن المورد البشري الذي يحصل على درجة الرضا أثناء وجوده في العمل أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل ، سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح ، وبناءا على هذا التحليل يمكن افتراض وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وبين معدلات التغيب عن العمل ، فكلما كانت درجة الرضا الوظيفي مرتفعة كلما أدى ذلك إلى تخفيض معدل التغيب عن العمل والعكس صحيح ، ولقد أثبتت الكثير من الدراسات صحة هذه العلاقة ، ففي دراسة أجريت عام 1955 بإحدى الشركات الأمريكية وهي شركة أنترناسينال ارفستر وقد وجد الباحثين أن معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي وبين معدلات التغيب وصل إلى (-0.25) وفي دراسة أخرى تبين أن معامل الارتباط وصل إلى (0.37) .

من خلال ما تقدم ذكره يتضح لنا الدور الكبير الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تخفيض تكاليف المؤسسة الناتجة عن التغيب عن العمل ، حيث أن زيادة مستوى شعور المورد البشرية بالرضا الوظيفي يجعلها أكثر تعلقا بعملها ومؤسستها ، وهو ما يعني انخفاض في معدلات تغيبها .

#### 4 - 3 العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل :

قبل التطرق إلى العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدوران العمل ينبغي أولاً تعريف هذا الأخير إذ يعبر دوران العمل " عن التغير الحاصل في عدد الموارد البشرية العاملة في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة " ، فهو عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل ، فهو يعني تشغيل الموارد البشرية ومن ثم الاستغناء عنها وإحلال آخرين بدلها .

ويرى الباحثون أن ارتفاع معدلات دوران العمل يرجع إلى أسباب كثيرة نذكر منها مايلي :

- قيام الإدارة بإنهاء الخدمة سواء بالفصل النهائي أو الاستغناء المؤقت .

- الاستقالة من العمل بسبب ظروف العمل الصعبة أو إيجاد فرصة عمل أحسن خارج المؤسسة .
  - الإحالة إلى التقاعد عند بلوغ السن القانونية .
  - التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبها المورد البشري أثرت سلبا على المؤسسة .
- وتتحمل المؤسسة تكاليف كبيرة بسبب ارتفاع معدل دوران العمل نذكر :

- **تكاليف التعيين :** وهي تظم مختلف التكاليف الناتجة عن توظيف موارد بشرية جديدة مثل تكاليف الإعلانات والاختبارات ... إلخ .
- **تكاليف التكوين :** وهي تضم مختلف التكاليف الموجهة للرفع من مهارات الموظفين الجدد من أجل إدماجهم في الوظائف الجديدة .
- **تكاليف الفصل :** وهي تتمثل أساسا في التعويضات المالية التي تمنح للمورد البشرية التي تم فصلها .

وأغلبية الدراسات تشير إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل ، أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض ، وتفسير ذلك أن المورد البشرية التي تتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يزيد لها الدافع للبقاء في العمل ويقل احتمال تركها له بطريقة اختيارية .

ويجب أن ننبه لنقطة مهمة وهي أن انخفاض معدلات دوران العمل لا يعني بالضرورة أن الموارد البشرية تشعر بالرضا الوظيفي ، فقد تكون غير راضية لكن عدم توفر بدائل عمل خارج المؤسسة يجعلها مستقرة في عملها كما هو الحال في حالة الأزمات الاقتصادية والاقتصاديات الضعيفة . ( مؤيد عبد الحسين الفضل وآخرون ، 2006 ، ص 459 ) .

#### 4 - 4 العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل :

حوادث العمل تعبر عن " كل حدث مفاجئ يقع في أثناء العمل أو بسببه ، وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا " .

أما إصابة العمل فهي " مجموع الأضرار البدنية والنفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء حادث العمل "

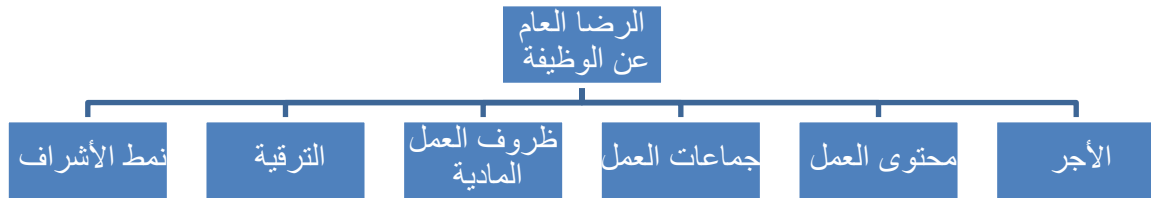
أي أن إصابة العمل هي نتاج للحادث الذي يتعرض له المورد البشري في عمله ، وهي تختلف عن حادث العمل في كونها تعني بالضرورة حصول أضرار بدنية أو نفسية للمورد البشري ، أما حادث العمل فقد لا يترتب عليه أضرار للمورد البشري .

ويحسب معدل حوادث العمل وفق الصيغة التالية :

عدد الإصابات في العمل مع عدد مرات توقف الآلات والتجهيزات خلال فترة معينة على عدد ساعات العمل خلال نفس فترة . ( نفس المرجع السابق ، ص 460 ) .

### 5- خصائص الرضا الوظيفي :

ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر ، محتوى العمل ، نمط الأشراف ، فرص الترقية ، جماعات العمل والظروف العمل المادية .



### الشكل يوضح عناصر الرضا الوظيفي

#### أولاً : الأجر

يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات . وتكتسي الأجور أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة . فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجور بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن .. الخ . أما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجور تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً ، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية .

#### ثانياً: محتوى العمل

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد :

1 - السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل .

2 - طبيعة أنشطة العمل .

3 - فرص الإنجاز التي يوفرها العمل .

4 - فرص النمو التي يوفرها العمل. (صقر عاشور أحمد ، 2005 ، ص 140 )

ثالثا : نمط الأشراف

يتفق أغلبية الباحثين على التعريف الإشراف بأنه " علاقة عمل رسمية بين شخص موجه ( الشرف ) وعدد من الأشخاص ( المشرف عليهم ) ويعملون مع جماعات.وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة.

ويميز الباحثون بين ثلاثة أنماط رئيسية هي:

1 - الإشراف الفوضوي ( التساهلي )

يقصد بالأشراف الفوضوي قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات واسعة في اتخاذ القرارات إلى الحد الذي يجعله عاجز عن إحكام السيطرة على المشرف عليهم الذين يكونون في فوضى .

2 - الأشراف الأوتوقراطي ( الاستبدادي )

يقصد بالإشراف الأوتوقراطي قيام المشرف بإصدار الأوامر التي يجب أن تطاع دون نقاش ، وهو يهتم باحتكار الصلاحيات في يده ولا يتيح فرصة المشاركة للمرؤوسين في صنع القرارات .

3 - الإشراف الديمقراطي

هذا النمط من الإشراف يعبر عن الاستعداد الذي يبديه المشرف في تشجيع ومنح المشرف عليهم الفرصة الكافية والمناسبة للقيام بدور فعال في صنع القرارات. وهذا يعني إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل وتحليلها واختيار البدائل وتقديم الاقتراحات والأفكار لاتخاذ القرارات.

رابعا : الترقية

يقصد بها نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى ، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام .

ولكي تعطي برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها . تنحصر هذه المعايير أو الأسس في :

- الأقدامية : حيث يتم ترقية الموارد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة .

- الكفاءة : حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية من إنجاز العمل مقارنة مع

غيره . ( نفس المرجع السابق ، ص 141 )

**خامسا : جماعات العمل**

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها " وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به . من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة ، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء ، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن ثم على أداء المؤسسة .

**سادسا : ظروف العمل المادية**

وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها بيئة العمل الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء ، الحرارة ، الإضاءة ، ترتيب المكاتب ... الخ . وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه .

نستنتج من ما سبق أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل للعديد من العناصر المكونة للوظيفة من أجر ، محتوى العمل ، نمط الأشراف ، فرص الترقية ، جماعات العمل ، ظروف العمل . (حنفي عبد الغفار ، 1997 ، ص 397 )

**6- مؤشرات الرضا الوظيفي :**

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب ، التمارض ، الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أدائها، وتسبب بشكل أو آخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر ( تدريب وتأهيل الأفراد الجدد ) .

إن مثل هذه الظواهر ذات التأثير من زاويتين :

- ارتفاع تكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف .

- ارتفاع تكاليف التنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكات .

وتعد تكاليف الناتجة عن حالة عدم رضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي ، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل وتحقيق رضا أفرادها للحد ما أمكن من تراكم التكاليف الخفية ، وتقادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا والمتمثلة في : (محمد رجب

بمنسي فايزة ، 2011 ، ص 49 - 50 .)

- الوصول المتأخر والمتكرر إلى مكان العمل .
- التمارض لتسهيل عملية الغياب .
- اتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية للمؤسسة .

ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل المؤشر على حدى وإبراز درجة التكامل بينهما أي مدى اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد .

### 1 . التمارض :

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق ، فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، يلجئ الفرد إلى ظاهرة التمارض وتعني لنا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به .

### 2 . كثرة الشكاوي :

أن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المسائين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا ، الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة .

وفي هذا الموضوع درس أحد الباحثين عن طريق المقابلة الشخصية الشكاوي الخاصة بالعمال والموظفين الراضين لأعمالهم ، فكانت كما هو مبين في الجدول التالي :

### جدول يوضح نوع الشكاوي وعدد العمال

عدد العمال	الشكاوي
18	عدم كفاية الأجور
14	عدم الشعور بالأمن
18	صعوبة العمل
08	قلة فرص الترقية
06	رتابة العمل
08	عدم ملائمة ساعات العمل

المصدر : حنفي عبد الغفار ، 1999، ص 493 .

### 3. الإضراب :

مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية ( علاقة العمل ، العلاقات الإنسانية ) ، لذا يعد من أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح ، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم .

### 4. اللامبالاة والتخريب :

إن الانسجام والتوافق بين الفرد وأعضاء المؤسسة ، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته ، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله ، إذن هو راض إلى حد ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات ، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل وتظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب التي تترجم وتعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل ، إذا يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا ، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة .

### 5. الرضا عن العمل والإصابات :

تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيرا منه عدم رضاه عن عمله ، وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في إنجاز المهام الموكلة إليه ، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات ، فوجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل ومعدل الحوادث . فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب إلى التعرض من الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل ، وليس العكس فتعرض الفرد للإصابات يجعله غير راضي عن عمله . (سلطان محمد سعيد ، 2005، ص 50 . ) .

### 7- قياس الرضا الوظيفي :

هناك نوعين من أساليب قياس الرضا الوظيفي ، توفر معلومات في التعرف على أثر جوانب العمل وبرامجه المختلفة على مشاعر العاملين هما :

1 - قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية مثل الغياب وترك الخدمة ، ويغلب عليها طابع الموضوعية حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه .

2 - المقاييس التي تقوم على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم الوظيفي عن العمل .

أ / المقاييس الموضوعية :

1 - الغياب : تعد درجة انتظام الفرد في عمله أو بعبارة أخرى بنسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام عن عمله .

فالفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل وأكثر حرصا على الحضور إلى عمله من آخر ليشعر بالاستياء تجاه عمله ذلك ما عدا حالات الغياب بسبب ظروف طارئة .

وهناك طرق عديدة لقياس معدل الغياب من أهمها الطريقة الآتية :

$100X$  عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة / متوسط عدد الافراد العاملين  $X$  عدد ايام العمل =معدل الغياب خلال فترة معينة .

ويحسب مجموع أيام الغياب للأفراد بجمع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين . أما متوسط عدد الأفراد العاملين فيمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول الفترة وعدد العاملين في آخر الفترة ويمثل عدد أيام العمل الفعلية .

2 - ترك الخدمة : يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد ( استقالته ) كمؤشر لدرجة رضا العام عن العمل . فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفة يعتبر مؤشرا لارتباطه بها وولائه لها أي: رضاه عن العمل ، ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب بها المعدل كالاتي :

معدا ترك الخدمة خلال فترة معينة = عدد حالات الخدمة خلال الفترة / إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة  $X 100$  .

2 - المقاييس الذاتية :

أ - تقسيم الحاجات : في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحاجات الإنسانية ، كالذي أقترحه ( ماسلوا ) . ويمكن الحصول على المعلومات من الفرد عن مدى ما ينتجه العمل من إشباع لمجموع الحاجات المختلفة لديه .

ب - تقسيم الحوافز : وفي هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها القائمة بحيث تتبع تقسيما للحوافز التي ينتجها العمل والتي تعد من العوامل المؤثرة على الرضا مثل الأجر ، ظروف العمل ، الأشراف ، فرص الترقية ، ساعات العمل ، جماعة العمل . (ناصر علي كريم ، 2000، ص 137-ص 138 ) .



### 8- آثار الرضا الوظيفي :

كونه عامل هام في مجال العمل والتنظيم، يمتد تأثير الرضا الوظيفي على مستويات عدة يمكن تصنيفها في ثلاث:

- الآثار على مستوى الشخصي للعامل .
- الآثار على مستوى جماعة العمل .
- الآثار على مستوى التنظيم ككل ( المؤسسة )

لذا فان منح هذا الموضوع الأهمية القصوى لا يعد هدرا .

### 8 - 1 آثار الرضا الوظيفي على مستوى الشخصي للفرد العامل :

في هذا الإطار يؤثر الرضا الوظيفي على المستوى الجسمي النفسي والعقلي للعامل كما يمتد تأثيره إلى حياته العائلية ومكانته الاجتماعية .

### أ/ آثار الرضا الوظيفي على الصحة العقلية والجسمية للعامل :

أثبتت العديد من الدراسات أن العمال الذين لديهم درجة مرتفعة من الرضا الوظيفي أقل عرضة للإصابة بالأمراض المهنية خصوصا ( السكري، ضغط الدم... إلخ ) كما أن لهم اتجاهات ايجابية نحو ذواتهم مما يجعلهم أقل عرضة لنوبات الاكتئاب ومختلف الاضطرابات النفسية ، وانه يحدث العكس في حالة الشعور بالعدم الرضا .

ومن أشهر الدراسات في هذا الإطار دراسة " هيرزبرغ " وزملاءه الذين أكدوا على أن استمرار حالة عدم الرضا الوظيفي لدى العامل تؤدي إلى الإحساس بألم الرأس وفقدان الشهية وعسر الهضم ، أما ( برك ) فقد وجد ارتباطا بين عدم الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب وصعوبة التنفس والصداع الرأس وغيرها ، وفي نفس الصدد وجد ( وايت ) أن 18 % من حالات القرحة التي ظهرت في معمل واحد كانت عند العمال الغير راضين وظيفيا . (محمد على الحنيطي ايمان ، 2000،ص 17 )

### 8-2 / آثار الرضا الوظيفي على الصحة الفريق وعلاقات العمل :

#### 1 - آثار الرضا الوظيفي على الغياب :

يعرف الغياب عموما على أنه: " نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم " ، و أسبابه حسب (Hailbronz) عديدة تتمثل في : المرض، عطل الأمومة ، حوادث العمل ، عطل لأسباب عائلية أو إدارية عطل غير موافق عليها أو التكوين خارج المنظمة .

وقد قسم كل من **Jardilliller** و **Baudwin** عوامل الغياب إلى عوامل شخصية وأخرى مهنية :

- العوامل الشخصية :

وتشمل السن ، الحالة الصحية ، الجنس ، الحالة العائلية ، المستوى التأهيلي ، الأقدمية ، النشاطات الشخصية بالعمل وظروف السكن والمواصلات .

- العوامل المهنية :

وتحتوي تأثير مستوى العمل بمختلف أنواع الإنتاج ، مستويات التأهيل ، تأثير ظروف أداء المحيط وأوقات العمل ثم تأثير الظروف الاجتماعية للعمل والتي تشمل نمط الاتصال وطريقة المكافأة ، إلى جانب كل الإجراءات ذات التأثير النفسي كالمعاملة والإشراف وجماعة العمل .

وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقات قوية بين عدم الرضا الوظيفي ومعدل الغياب مثل **Herzberg . Crockett . Brayfield . Vroom** وأن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى انخفاض

نسبتي التغيب والتسرب ، وهذا ما أكدته دراسات أقيمت في شركة " هارفستر أنترناشيونال " حيث توصل الباحثون إلى معدل ارتباط سالب بين الرضا ومعدل الغياب قدره (-0.25) وفي دراسات أخرى ( -

0.38 ) (04) . في عام 1989 قام فريد (Fred) ببحث حول علاقة الرضا الوظيفي بالتغيب ، وأظهر البحث بوضوح علاقة ارتكازية بين المتغيرين ، فعندما يكون عالياً ، يتجه الغياب نحو الانخفاض وعندما يكون الرضا منخفضاً يصبح الغياب مرتفعاً ومع ذلك فإن هناك متغيرات وسيطية بين هذين المتغيرين مثل درجة شعور الأفراد بأهمية وظائفهم ، ودرجة الرقابة والإشراف .

وكخلاصة عامة خلص الباحث إلى أنه ليس بالضرورة أن يؤدي الرضا الوظيفي المرتفع إلى انخفاض الغياب ، غير أن الرضا الوظيفي المنخفض من المرجح أن يؤدي إلى تغيب أكبر .

فعدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إذن إلى الغياب وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب الهامة المؤدية للغياب وليس كل الأسباب .

فغياب الموظفين يرتبط بشكل مباشر على إدراكهم بعدم وجود عدالة ، وعليه فإن معاملة الموظفين بطريقة عادلة يعتبر نظاماً ادارياً مفيداً لتخفيض الغياب . (عزیزو عبد الرحمان، 2015 ، ص 90) .

2 / آثار الرضا الوظيفي على دوران الوظيفي ( ترك العمل ) :

تصب معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أنه إذا كان هناك عدم رضا وظيفي ملحوظ فمن المرجح أن يكون هناك ارتفاع في دوران العمل .

وترتبط الرضا الوظيفي بالدوران الوظيفي علاقة سلبية غالباً، وهي أقوى من العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والتغيب.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك عوامل أخرى تلعب دورا هاما في العلاقة بين الرضا والدوران الوظيفي ، فبسبب ظروف اقتصادية لا يتخيل الأشخاص أنفسهم يعملون في أي مكان آخر وبالتالي يستمرون في العمل بمؤسستهم بغض النظر عن شعورهم بعدم الرضا والعكس يحدث عندما تسير الأمور على خير ما يرام في الاقتصاد ، وتتنخفض البطالة إجمالا فيكون هناك زيادة في الدوران الوظيفي ( ترك العمل ) ، لان الأفراد سيتطلعون إلى فرص أفضل في مؤسسات أخرى ، وقد يحدث هذا حتى في حالات وجود درجة عالية أو مقبولة من الرضا الوظيفي .

فعوامل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل المتعددة، والمسافة التي يقضيها الموظف في المنظمة منذ التثبيت بعد فترة الاختبار إلى وقت التسريح من الوظيفة كلها تتحكم بدرجة العلاقة بين الدوران الوظيفي والرضا.

حيث أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والدوران الوظيفي علاقة متينة، وهي علاقة عكسية حسب الكثير من الدراسات، إلا أن هذه العلاقة غير مباشرة، يتوسطها الانسحاب المادي .

### 8-3 / آثار الرضا الوظيفي على التنظيم ( المؤسسة ) :

#### - آثار الرضا الوظيفي على الأداء العام للعمال :

لقد كانت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعا لكثير من أعمال البحث ، فمنهم من يعتقد أن الرضا الوظيفي والأداء ويؤثران في بعضهما باعتبارها علاقة سببية بين الرضا كمتغير سببي والأداء كمتغير تابع .

ومن أشهر الدراسات حول هذا الموضوع دراسة ( ارجريس ) ( ARGYRIS 1972 ) ودراسة ( بيلي ) ( BILLY 1982 ) وتوصلت الدراستان إلى نتائج متقاربة كان فحواها أن العمال الأكثر رضا يميلون

إلى تحقيق مستويات أفضل من الأداء . ( نفس المرجع ، ص 92 )

#### هـ / آثار الرضا الوظيفي على الإنتاجية :

هل العمال الراضون أكثر إنتاجية من نظرائهم الذين يشعرون برضا أقل ؟ حيث أن العلاقة بين الرضا والإنتاجية مهم جد دراستها وفهم اتجاهها .

لقد كان الاعتقاد السائد أن الروح المعنوية العالية تؤدي أو تعود إلى إنتاجية عالية ، بمعنى أن العلاقة بين الروح المعنوية وبين الإنتاجية هي علاقة سببية .

إلا أن ذلك غير صحيح في كل الحالات فيجب ألا ننظر إلى العلاقة بين هذين المتغيرين أنها علاقة مباشرة بين حدين ، بل يجب الأخذ بعين الاعتبار دور العوامل الوسيطة ، مثل الأجور والمكافآت فقد

يكون الموظف غير راض عن أجره مثلا أو أساليب العمل لكنه راض بصفة عامة عن عمله والعكس صحيح أيضا .

إلا انه في الوقت الحاضر تبين أن العلاقة بينهما ضعيفة ، كما أوضح بورتير ولولر هذه العلاقة كما يلي : " إذا افترضنا أن المكافأة تسبب الرضا ، وفي بعض الحالات يؤدي الأداء للحصول على المكافآت ، إذن من الممكن أن تكون العلاقة التي وجدت بين الأداء والرضا الوظيفي قد نتجت بسبب عامل ثالث وهو المكافأة . ( نفس المرجع سابق ، ص 95 )

خلاصة الفصل:

يتبين لنا من خلال ما سبق بأن موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في علم المنظمات ،  
 ودليل ذلك تعدد النظريات التي تناولته في تفسير من جهة وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى ومدى  
 ارتباطه مع متغيرات عدة في مجال العمل من جهة أخرى .

وعليه يمكن القول أن مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة ما، يتكون لدينا صورة عامة عنه من خلال  
 العمل في المؤسسة و الظروف الفيزيكية والمعنوية و نمط ومستوى وفعالية الاتصال فيها ، كما يمكننا  
 التنبؤ انطلاقاً من بمستوى المردودية ودرجة دوران العمل وموضوع هذه المؤسسة ضمن المؤسسات  
 الأخرى المنافسة في محيطها .

# الجانب الميداني

## الفصل الثالث إجراءات الدراسة الميدانية

### تمهيد

- 1- ميدان الدراسة
- 2- منهج الدراسة
- 3- الدراسة الاستطلاعية
- 4- الخصائص السيكومترية
- 5- تطبيق الدراسة الأساسية
- 6- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

بعد الانتهاء من الجانب النظري يفصله سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة وذلك من خلال أداة البحث و الإجراءات ، حيث سنتناول وصف منهج الدراسة وعينة الدراسة بالإضافة إلى عينة الدراسة الاستطلاعية بهدف قياس الخصائص السيكومترية الصدق والثبات لأداة القياس المستخدمة ومدى صلاحيتها لدراسة الأساسية .

**أولاً : منهج الدراسة المستخدم :**

أن طبيعة المشكلة المطروحة للدراسة هي التي تحدد نوع المنهج المتبع من المناهج المختلفة

**منهج الدراسة :**

من المعروف أن تقدم العلم مقترن بتقدم المناهج وهنا يقول "ديكارت" لا نستطيع أن نفكر في بحث الحقيقة ما أذا كنا سنبحثها بدون منهج لأن الدراسات والأبحاث بدون منهج تمنع العقل من الوصول إلى الحقيقة " ( عبد المجيد ابراهيم مروان ، 2000، ص:60)

والمنهج هو مجموعة القواعد و الاجراءات والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى المعرفة الحقة بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير نافعة .

فالمنهج يختلف باختلاف الأهداف العامة له ، وبهذا فان اختيار المنهج المناسب للبحث يعتمد أساساً

على الموضوع المراد دراسته. (محمد الصاوي محمد مبارك ، 1992، ص:30)

وعلى هذا فان دراستنا تهدف إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال البلديات في مدينة ورقلة ،وعليه فان طبيعة الظاهرة هي التي تفرض علينا نوع المنهج الذي نستخدمه ولهذا فان المنهج المناسب لتحليل وكشف جوانب الموضوع هو المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يقوم على وصف الظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعممها.

**ثانياً : الدراسة الاستطلاعية :**

**I. / عينة الدراسة الاستطلاعية :**

تتكون العينة من بعض عمال البلديات في دائرة ورقلة ، الذين يعملون في بلديتي ورقلة والروسيات المتواجدة في مدينة ورقلة .



الدراسة الاستطلاعية :

نظرا لأهمية الدراسة الاستطلاعية في البحوث ومدى تزويدها للباحث بالمعلومات الضرورية خاصة فيما يتعلق ب:

1 - أهمية الدراسة الاستطلاعية :

-التأكد من صلاحية المقياس المستعملة في جمع المعلومات وتوفيرها على الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات ) المطلوبة لأجراء مثل هذه البحوث .

-التعرف على خصائص مجتمع البحث وكيفية تطبيق الأداة .

التعرف على الأخطاء والاحتمالات التي يمكن أن تصادفنا في الدراسة الأساسية

2 \_ حجم الدراسة الاستطلاعية :

أجريت هذه الدراسة على عينة من العمال في بلديتي ورقلة والروسيات قوامها ( 30 ) عامل .

II. \_ الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

1 \_ حساب الثبات :

أ \_ ألفا كرونباخ :

الجدول رقم (02) يبين قيمة الثبات مقياس الرضا الوظيفي.

ألفا كرونباخ	أسلوب القياس
0.921	الدرجة الكلية

من خلال الجدول رقم (01) يتضح أن الدرجة الكلية ل ألفا كرونباخ تساوي 0.921 بالنسبة لمقياس

الرضا الوظيفي مما يؤكد تمتع المقياس بقدر عال من الثبات

ب : حساب الثبات بالتجزئة النصفية : الجدول رقم 03

أفراد	البنود	قبل التعديل	بعد التعديل
30	38	0.732	0.845

حيث قسم الاختبار الى فقرات زوجية وفردية ثم حسب معامل بيرسون بين الدرجات وبعد تطبيق

المعادلة قدرت قيمة  $r = 0.845$  وبعد حساب ثبات الاختبار وجدنا أنه ثابت .

2\_ حساب الصدق :

أ- حساب صدق المقارنة الطرفية : وقد تم حساب الصدق المقياس بطريقة المقارنة الطرفية ،حيث طبق المقياس على عينة مكونة من (30) عامل في بلديتي ورقلة و الروسيات بمدينة ورقلة ،ثم قمنا بترتيب الدرجات ترتيباً تنازلياً وأخذت 27% من القيم العليا و 27% من القيم الدنيا والجدول (2) يوضح القيم المتحصل عليها

جدول رقم (04) يوضح قيم ثبات المقياس الرضا الوظيفي

المؤشرات الإحصائية المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	قيمة (ت) المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الفئة العليا =10ن	104.100	8.198	10.232	2,552.	18	0.01
الفئة الدنيا =10ن	68.500	7.397				

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة (ت) المحسوبة والتي تقدر ب ( 10.232 ) أكبر من قيمة (ت) المجدولة والمقدرة ب ( 2.552)، وهذا عند مستوى دلالة 0.01 ،وبالتالي هناك فروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا .وعليه فإن الأداة تتمتع بالقدرة على التميز وبالتالي الأداة صادقة .

ثالثاً - أدوات جمع البيانات :

1\_ وصف الأستبيان :

القسم الأول :يشتمل على مايلي :

- موضوع الاستبانة والغرض منها .

- طرق الإجابة عليها :وضع العلامة× في الخانة المناسبة.
- فقرات الاستبانة : تكون من 38 بند كلها في اتجاه الخاصية .
- بدائل الإجابة : تتكون من 4 بدائل (أوافق بشدة ، أوافق ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة ) .
- متغيرات الدراسة وهي السن ، الأقدمية (مستويان)،الحالة الاجتماعية ولها مستويان (متزوج ،أعزب) ، والمستوى الدراسي وله 3 مستويات ( متوسط ، ثانوي ، جامعي ) .

#### رابعاً : الدراسة الأساسية

##### I. عينة الدراسة وحجمها :

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية وبعد التأكد من مدى صلاحية أداة جمع البيانات وملائمتها للتطبيق وبعدها تم الشروع في متابعة إجراءات لتطبيق الدراسة الأساسية للعينة المتمثلة للمجتمع الأصلي والتي لها نفس خصائص العينة الاستطلاعية تم إجراء الدراسة على مستوى بلديتي ( ورقلة - الرويسات ) والتي تضمنت (114)عامل من المجتمع الأصلي.

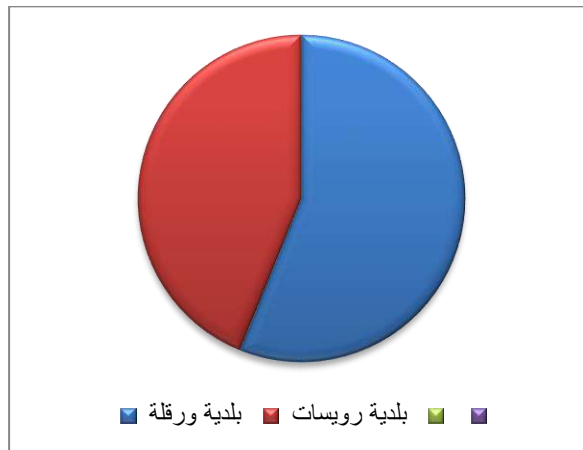
##### 2 \_ وصف العينة بالأرقام :

##### -الخصائص الفردية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة (05)

بلديتي	العدد الكلي لكل بلدية	النسبة المئوية
ورقلة	64	56.14%
الرويسات	50	43.85%
المجموع	114	100%

##### جدول يوضح توزيع العينة في البلديتين ( 04 )

رسم تخطيطي يوضح توزيع العينة في البلديتين(01)



المصدر: من عمل الباحثان ببرنامج التحليل الإحصائي spss

سنتطرق فيما يلي إلى خصائص الفردية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة وذلك فيما يتعلق بالخصائص التالية المستوى التعليمي ، الدرجة الوظيفية ، السن ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة ، الجنس المأخوذة من المعلومات العامة الواردة في المقياس و في مايلي عرض لهذه الخصائص :

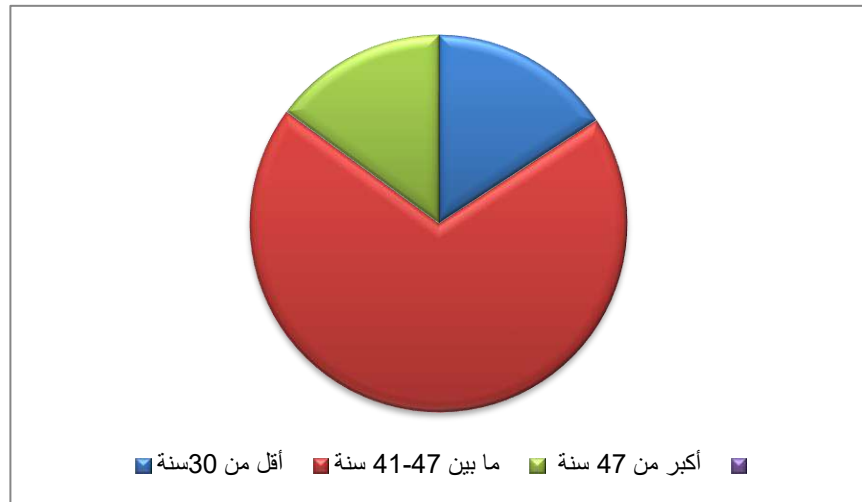
أ - السن:

في ما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب السن و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	عدد العمال	النسبة ب %
أقل من 30 سنة	18	15.78 %
ما بين 41 - 47 سنة	79	69.29 %
أكبر من 47 سنة	17	14.91 %
المجموع	114	100 %

دائرة نسبية رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:



المصدر: من عمل الباحثان ببرنامج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية أن السن لدى العمال أقل من 30 سنة قد بلغ (18) بنسبة قدرت بحوالي 15.78 % من حجم العينة فيما بلغ عدد العمال مابين 41 - 47 سنة ب (79) عامل بنسبة مئوية قدرت ب 69.29 % من حجم العينة فيما بلغ عدد العمال أكبر من 47 سنة ب (17) عامل بنسبة مئوية قدرت ب 14.91 % من حجم العينة

ب- الأقدمية :

في ما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية :

الأقدمية	عدد العمال	النسبة ب %
أقل من 10 سنوات	82	71.92 %
ما بين 10 - 20 سنة	20	17.54 %
أكثر من 20 سنة	12	10.52 %
المجموع	114	100 %

نلاحظ من خلال الجدول بالنسبة للأقدمية بأن العمال أقل من 10 سنوات قد بلغ (82) بنسبة قدرت بحوالي 71.92 % من حجم العينة فيما بلغ عدد العمال مابين 10 - 20 سنة ب (20) عامل بنسبة مئوية قدرت ب 17.54 % من حجم العينة فيما بلغ عدد العمال أكثر من 20 سنة ب (12) عامل بنسبة مئوية قدرت ب 10.25 % من حجم العينة .

ج - الحالة الاجتماعية :

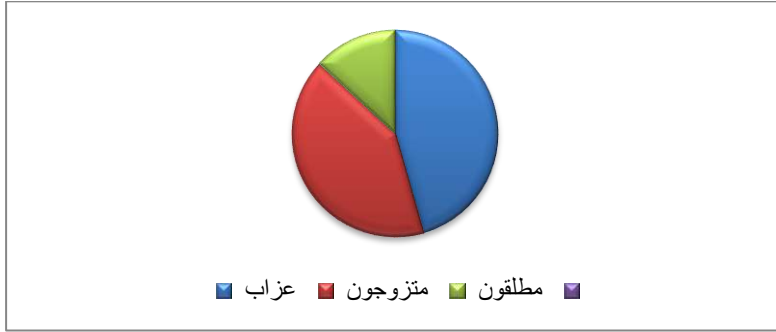
فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية و الجدول التالي يوضح

ذلك:

جدول رقم (08) يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية :

الحالة الاجتماعية	عدد العمال	النسبة ب %
العزاب	52	45.61 %
المتزوجون	47	41.22 %
المطلقون	15	13.15 %
المجموع	114	100 %

دائرة نسبية رقم (06) يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من عمل الباحثان ببرنامج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية ان متغير الحالة الاجتماعية أنه قد بلغ عدد العزاب حوالي (52) بنسبة مئوية قدرت بـ 45.61 % من حجم العينة، فيما بلغ عدد المتزوجون حوالي (47) بنسبة مئوية قدرت بـ 41.22 % من حجم العينة ، فيما بلغ عدد المطلقون حوالي (15) بنسبة قدرت بـ 13.15 % من حجم العينة .

هـ / الجنس :

فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (09) يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الجنس :

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	45	39.47 %
أنثى	69	60.52 %
المجموع	114	100 %

نلاحظ من خلال الجدول بالنسبة الجنس أن عدد الذكور قد بلغ حوالي (45) بنسبة مئوية قدرت بـ 39.47 % من حجم العينة، فيما بلغ عدد الإناث حوالي (69) بنسبة مئوية قدرت بـ 60.52 % من حجم العينة.

ز - المستوى التعليمي :

فيما يلي : عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي :

المستوى التعليمي	عدد العمال	النسبة ب%
متوسط	13	11.40 %
ثانوي	58	50.87 %
جامعي	43	37.71 %
المجموع	114	100 %

دائرة النسبية رقم(07)توضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من عمل الباحثان ببرنامج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول والدائرة النسبية لمتغير المستوى التعليمي أن عدد عمال المتوسط بلغ (13) بنسبة قدرت ب 11.40 % من حجم العينة ، فيما بلغ عدد عمال في مستوى الثانوي (58) بنسبة قدرت ب 50.78 % من حجم العينة ، فيما بلغ عدد عمال في مستوى جامعي (43) بنسبة قدرت ب 37.71 % من حجم العينة .

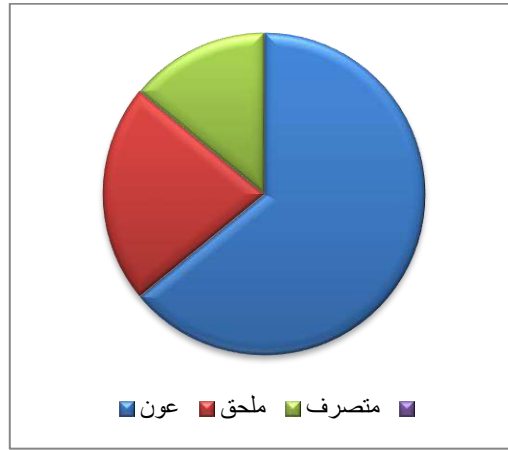
ح - الدرجة الوظيفية :

في ما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية و الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية :

الدرجة الوظيفية	عدد العمال	النسبة ب%
عون	73	64.03 %
ملحق	25	21.92 %
متصرف	16	14.03 %
المجموع	114	100 %

دائرة نسبية رقم (08) توضح تنوع أفراد العينة حسب متغير الدرجة الوظيفية



المصدر: من عمل الباحثان ببرنامج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول و الدائرة النسبية ،بالنسبة لمتغير الدرجة الوظيفية بأن عدد العمال أعوان قد بلغ (73) بنسبة قدرت بحوالي 64.03% من حجم العينة فيما بلغ عدد درجة ملحق (25) عامل بنسبة مئوية قدرت بـ 21.92% من حجم العينة فيما بلغ عدد درجة متصرف ( 16 ) عامل بنسبة مئوية قدرت بـ 14.03% من حجم العينة .

**خامسا: الأساليب الإحصائية** :اعتمدنا في دراستنا على التقنيات الإحصائية التالية لتحليل البيانات.

-المتوسط الحسابي

- الانحراف المعياري

- التكرارات

وذلك باستخدام برنامج exel

-معامل الارتباط بيرسون



- تحليل التباين
  - اختبار t(ت)
  - معادلة الانحراف
- وذلك باستخدام برنامج spss

### خلاصة الفصل :

وبهد نكون قد تطرقنا إلى الخطوات التي تمت وفقها الدراسة والمتمثلة في المنهج المستخدم وميدان الدراسة، وكذا العينة الدراسة، وأداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة وسنتطرق في الفصل الموالي الى عرض وتحليل النتائج التي أسفرت عليها الدراسة .

## الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية العامة.
- 2- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
- 3- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية لثانية
- 4- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة
- 5- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة
- 6- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة
- 7- عرض ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعد تعرضنا في الفصول السابقة للتراث المعرفي حول الفرضيات المدروسة في هذه الخطوة البحثية، نتطرق الآن إلى عرض مختلف البيانات، والنتائج المتوصل إليها بعد تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة، وعينة الدراسة ومن ثم عرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة في ضوء الفرضيات المعروضة.

**1- عرض نتائج الفرضيات:**

**1- عرض نتائج الفرضية العامة:** تنص الفرضية العامة على انه:

يوجد رضا وظيفي مرتفع لدى عمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة .. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي

الجدول رقم (12): قيمة (ت) لدلالة بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي الفروق

العينة ن = 353	المتوسط الفرضي	متوسط العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
درجة الرضا الوظيفي	95	85.9386	17.04096	113	-5.677-	0.000	0.05

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة ت المحسوبة بلغت (-5.677) عند درجة الحرية (113) كما يلاحظ أن قيمة (sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وعليه توجد فروق بين المتوسطات لصالح أكبر متوسط، وبالنظر للنتائج نجد أن متوسط المقياس أكبر من متوسط العينة وعليه فمستوى الرضا الوظيفي منخفض: وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال بلديات دائرة ورقلة ،ونستبدلها بالفرضية التي تنص على وجود رضا وظيفي منخفض لدى عمال بلديات دائرة ورقلة.

2- عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على انه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة .. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (تحليل التباين الأحادي) لدلالة الفروق بين مجموعات أفراد العينة

الجدول رقم (13):. قيمة ف ودالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	11.234	2	5.617	.019	.981
داخل المجموعات	32,860.626	111	296.042		
الإجمالي	32,871.860	113			غير دال

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة (ف) بلغت (0.019) عند درجة حرية (113)، كما يلاحظ أن قيمة (sig=0.981) وهي غير دالة عند (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية التي البديلة ونستبدلها بالفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة يعزى لمتغير السن.

3- عرض نتائج الفرضية لفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على انه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الإقدمية لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة .. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (تحليل التباين الأحادي) لدلالة الفروق بين مجموعات أفراد العينة.

الجدول رقم (14) :

قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الاقدمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	Sig
بين المجموعات	1,263.119	2	631.559	2.218	.114
داخل المجموعات	31,608.741	111	284.763		
المجموع الإجمالي	32,871.860	113			

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة (ف) بلغت (2.218) عند درجة حرية (113) ، كما يلاحظ أن قيمة (sig=1.114) وهي غير دالة عند (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية التي البديلة ونستبدلها بالفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة يعزى لمتغير الاقدمية.

#### 4- عرض نتائج الفرضية لفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على انه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرا لحالة الاجتماعية لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة .. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (تحليل التباين الأحادي) لدلالة الفروق بين مجموعات أفراد العينة .

الجدول رقم (15): قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	P. Value
بين المجموعات	740.869	2	370.434	1.280	.282
داخل المجموعات	32,130.991	111	289.468		
الإجمالي	32,871.860	113			

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة (ف) بلغت (1.280) عند درجة حرية (113)، كما يلاحظ أن قيمة (sig=0.282) وهي غير دالة عند (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

5- عرض نتائج الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على انه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الى متغيرا لجنس لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة.. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد العينة لمقياس الرضا الوظيفي

الجدول رقم (16): قيمة ف ودلالاتها الإحصائية على مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

البيانات	العدد	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	الانحراف المعياري	قيمة ت	Sig	مستوى الدلالة
ذكور	45	87.2000	112	15.426	1.691	0.691	غير دال
إناث	69	85.159	104.163	18.103			

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة (ت) بلغت (1.691) عند درجة حرية (112)، كما يلاحظ أن قيمة (sig=0.691) وهي غير دالة عند (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة يعزى لمتغير الجنس

#### 6- عرض نتائج الفرعية الخامسة: تنص الفرضية الفرعية الخامسة على انه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرا المستوى التعليمي لدى عمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة.. وللتأكد من صحة هذا الفرض استخدم اختبار (ف) لدلالة الفروق بين مجموعات من درجات أفراد العينة لمقياس الرضا الوظيفي  
الجدول رقم 17 يوضح قيمة ف و دلالتها الإحصائية عل مقياس الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.845	2	922.78	3.301	0.04
داخل المجموعات	31.026	111			
الإجمالي	32.871.860	113			

نلاحظ من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه أن قيمة (ف) بلغت (3.301) عند درجة حرية (113)، كما يلاحظ أن قيمة (sig=0.04.) وهي دالة عند (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي ينص على وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال دائرة ورقلة يعزى لمتغير المستوى التعليمي

#### 7- عرض نتائج الفرضية السادسة: والتي تنص على :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى إلى عامل الدرجة الوظيفية (عون \_ متصرف - ملحق ) .

والجدول رقم 17 التالي يوضح نتائج ذلك :

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	P. Value
بين المجموعات	740.869	2	370.434	1.280	.282
بين المجموعات	32,130.991	111	289.468		
الإجمالي	32,871.860	113			

#### يوضح الجدول نتائج الدرجة الوظيفية بالرضا الوظيفي

يتضح من خلال الجدول رقم ( ) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والدرجة الوظيفية لدى أفراد العينة، حيث كانت قيمة ( ف ) تساوي = 1.280. وهي قيمة غير دال إحصائياً، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية وبالتالي ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي الدرجة الوظيفية

#### 2- مناقشة نتائج الفرضيات وتفسير:

##### 1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة :

وتنص الفرضية العامة على مايلي: على أنه يوجد رضا وظيفي مرتفع لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة ، وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (12) الذي يوضح النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة.



،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج(SPSS) ان مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى عمال بلديات دائرة ورقلة ، حيث ترجع الطالبتين عدم تحقق الفرضية بسبب قلة العدد الغير الكافي بالنسبة للعينة و كما تعكس هذه النتيجة وضعية العامل التي يعاني منها داخل المؤسسة ، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى البيئة العمل ويظهر ذلك في الصخب الكبير من طرف الناس وبكثرة وذلك لطبيعة عمل البلدية ، والجانب المادي ويظهر ذلك في عدم الرضا عن الأجر خصوصا إذا كان رب عائلة ومسؤوليته كثيرة والأجر لا يكفي لذلك مما يؤدي السخط عن عمله ،وقد يؤدي إلى القلق والخصام مع الزملاء أو الرؤساء كما جاء على لسان إحدى العاملات أثناء مقابلة أجريتها معها .

ضف ذلك عدم توفر النقل الوظيفي وطب العمل..... .

- ولقد وافقت هذه الدراسة نظرية ماسلوا للحاجات التي تنص قاعدتها الأساسية أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها، وعدم الإشباع من ناحية الأجر والاحترام من طرف الرؤساء او البيئة يؤدي الى عدم الرضا عن العمل، ووافقت هذه الدراسة دراسة معروف الهواري في الرضا الوظيفي وعلاقتها بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية اتجاه العوامل التنظيمية في العمل (الإشراف، الترقية، العوامل المادية) حيث كانت النتائج منخفضة (معروف .الهواري:2016/2017،ص)

وكانت عكس ما ذهب اليه دراسة (كوستس كوكوليسستوس). (kostos koukouletoses):تقوم على تقييم ومقارنة الرضا الوظيفي باستخدام إطار نظري جديد يستند الى نظرية قيم العمل ،يتم باستخدام تحليل متعدد لظاهرة الرضا الوظيفي لدى خريجي جامعات المعلوماتية ،وقسم إدارة الأعمال بمعهد التعليم التكنولوجي بأثينا.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يعتبر مرتفع جدا، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى بيئة العمل والوضع الأمني والاجتماعي الذي يأتي مع وظيفة معينة .وبعض الاختلافات بين الإدارتين بكيفية تقدير قيمة الأموال المكتسبة وساعات العمل والأمان الذي توفره الوظيفة (kostos.koukoulestetsos ;p25 ;2010).

/2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ماليي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة تعزى لمتغير السن ، وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (13) الذي يوضح النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة. ،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج (SPSS) انه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى عمال بلديات دائرة ورقلة من خلال تحليل و تفسير هذه النتائج يتضح أن متغير السن لا يؤثر على الرضا الوظيفي الذي تم ربطه بمؤشر كثرة التغيب و تغيير مناصب العمل ، بل قد يؤثر على متغيرات أخرى و الرضا هو الآخر قد تتحكم فيه عوامل أخرى

### 3/مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ماييلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية، وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (14) الذي يوضح النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العمال الأدارين في بلديات دائرة ورقلة. ،وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج (SPSS) انه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية لدى عمال بلديات دائرة ورقلة ،ويعزى ذلك إن جميع أفراد المؤسسة يعانون من نفس الظروف التنظيمية وان الاقدمية لا تؤثر في رضا الفرد عن عمله إذا كانت ظروف عمله لا تساعده على أدائه بالطريقة الكفء ،ضف إلى ذلك الأجر لا يلبي للعامل مطالب حياته ، ولا توجد تحفيزات مقابل فئاتهم في العمل ،كما ان للفساد الإداري دور كبير في عدم رضا العمال عن عملهم تجد نفس العمال في نفس الدرجة الوظيفية إلا ان ماديا عامل أحسن من الآخر ( الفساد الإداري ) ،وقد اختلفت دراستنا هذه مع الكثير من الدراسات والنظريات وذلك لاختلاف العينة والزمن والظروف،وقد نصت نظرية العدالة لصاحبها " ستاسي آدمس" ( stacy adams ) ( 1963 ) ، التي حاول من خلالها تفسير السلوك الإنساني في المؤسسات بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة . وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به الفرد من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته ، مقارنة مع

العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات . وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقتصر على عملية المقارنة على نفسه فقط ، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك ، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلم زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي ، والعكس صحيح .واختلفت هذه الدراسة مع دراسة **مجيد مصطفى منصور** 2015/05/23 تحت عنوان درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين ،من خلال عرض النتائج في اختبار شفهي تبين انه درجة الرضا الوظيفي تزداد بزيادة الاقدمية والسبب الرئيسي في ذلك ان الاقدمية يصاحبها زيادة في العمر ،وبالتالي صعوبة في الانتقال من عمل الى آخر .(منصور .مصطفى مجيد:2015ص37)

#### 4-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة :

**تنص الفرضية الفرعية الثالثة على مايلي:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وقد بينت نتائج هذه الدراسة عدم وجود فروق في الرضا تعزى للحالة الاجتماعية من خلال الجدول رقم (15) الذي يوضح النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة. وهذا راجع حسب علمنا الى العدد الغير الكافي من العينة بسبب الظروف الراهنة لجائحة الكورونا.

- وقد اتفقت دراستنا مثلا في الحالة الاجتماعية مع دراسة عبد الرحمان عزيزو التي أسفرت نتائجها على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا العام تبعا للحالة الاجتماعية .

حيث ترى الباحثان سبب عدم تحقق الفرضية راجع إلى أن أغلب عمال البلدية هم من فئة العزاب فهم يسعون من خلال عملهم داخل هذه المؤسسة إلى سد إحتياجاتهم الأولية مهم كانت الظروف من أجل تحقيق نوع من الاستقرار الوظيفي ، ومن خلال تحقيقهم إلى هذا أخير ينتقلون إلى تلبية الحاجة الأخرى

#### 5-مناقشة تفسير نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

**تنص الفرضية الفرعية الرابعة على مايلي:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة تعزى لمتغير الجنس ، وقد بينت نتائج هذه الدراسة من خلال الجدول رقم (16) الذي يوضح النتائج الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين في بلديات دائرة ورقلة.

وبعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج SPSS تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة يعزى إلى الجنس ، وذلك أن الظروف التنظيمية السائدة في المؤسسة تؤثر على كل من الذكر والأنثى ، إضافة إلى أنها تعتبر مجتمعهم الصغير حيث يتأثر طرف بأفكار الآخر ، كما أن متطلبات الحياة المعيشية أصبحت كثيرة ومتنوعة وضرورية على سبيل المثال خدمة الانترنت ، دروس الدعم ..... إلى آخره ، مقابل ذلك القدرة الشرائية ضعيفة (الأجر أو الدخل ) ضف إلى ذلك انخفاض قيمة الدينار الجزائري وهذا ما ينتج عنه عدم رضا العمال عن العمل .

مقارنة ما تقدمه البلدية من تحفيزات ضعيفة بما تقدمه المؤسسات الأخرى في سوق العمل ، كل هذا ينجر عنه عدم الرضا لدى الطرفين (الذكر ، الأنثى) .

وتوافقت هذه النتيجة في دراستنا مع دراسة عمارة بو خمخم التي تناولت الرضا الوظيفي لدى عمال قطاع الصحي العام بالجزائر - مستشفى المبلية بجيجل نموذجا ، واستخدمت الباحثة مسح الرضا الوظيفي spector على عينة تقدر ب 80 فرد التي تمثل 30% من مجتمع الدراسة وتوصلت الباحثة الى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عمال المستشفى المبلية بجيجل ، وارتباط الرضا بعوامل (الزملاء ، الإشراف ، الترقية ، الأجر) كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات في مستوى الرضا حسب الجنس .

كما وافقت كذلك هذه النتيجة نظرية ماكلياند ( Mackliland ) : حيث أجرى ديفيد ماكلياند أبحاثا تطبيقية متعددة وخرج من هذه الأبحاث بأن ثمة حاجات ثلاثة لها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين وهذه الحاجات هي : الحاجة إلى الإنجاز ، الحاجة إلى القوة ، الحاجة إلى الصداقة والانتماء

وقد إعتقد ماكلياند أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بالإضافة إلى حاجات أخرى وبدرجات متفاوتة ، وقد ساهمت في تقديم أسس جديدة لتطبيق الإداري ، نذكر منها توفير ظروف عمل مساعدة أصحاب الإنجاز العالي على إبراز طاقاتهم ، بالإضافة إلى تصميمي برامج التدريب على كيفية التفكير والتحدث والتعود على رسم الأهداف وإنجازها . (أحمد .ماهر، ص 147)

## 6 - مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الخامسة :

التي تنص على : أنه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي لدى أفراد العينة .

حيث كشفت نتائج هذه الفرضية أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية مابين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي ، وهذا راجع حسب علمنا إلى العدد الغير كافي للعينة .

- وقد اختلفت دراستنا مع دراسة في المستوى التعليمي مع دراسة عبد اللطيف التي أقرت بأن هناك علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي .

- حيث ترى الباحثان عدم وجود أثر للمستوى التعليمي راجع لعدم استفادة المؤسسة من ذوي الكفاءة وعدم تحفيزهم في استغلال طاقاتهم ومقدراتهم ، بإضافة لعدم اهتمامها بتكوينهم وصقل مواهبهم .

- حيث أكدت نظرية ماسلوا على أن العامل يركز كثيرا على تأكيد ذاته ووجوده في مكان يجعله يشعر بنوع من الرضا الوظيفي في مكان عمله .

#### 7-مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية السادسة :

كشفت نتائج هذا الفرضية نتائج هذه الفرضية ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية مابين الرضا الوظيفي والدرجة الوظيفية ، وهذا ما يعني عدم وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي والدرجة الوظيفية . وهذا راجع الى العدد الغير كافي من العينة نتيجة لظروف السائدة بسبب جائحة الكورونا .

- وقد اختلفت دراستنا مثلا في الدرجة الوظيفية مع دراسة عبد اللطيف التي أقرت بأن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والدرجة الوظيفية .

- حيث ترى الباحثان عدم تحقق الفرضية راجع الى الأسلوب والنمط الذي تتبعه المؤسسة في تقييم العمل ، من ما جعل العمال يعملون على نفس الوتيرة ، كذلك يرجع الى سياسة الدوران العمل داخل المؤسسة لأن العمال لا يستقرون في وظيفة واحدة ينتقلون بين الوظائف حسب حاجة المؤسسة لسد الفراغ ، هذا ما يخلق لديهم عدم الشعور بالرضا الوظيفي .

- وهذا ما أكدت عليه نظرية ماكلياند من خلال توفير ظروف عمل مساعدة لأصحاب المراتب العليا والانجاز العالي من اجل إبراز طاقاتهم .

## الخلاصة:

من خلل تحليلنا للنتائج المتحصل من استجابات أفراد العينة بواسطة استمارة بحثنا الخاصة بالرضا الوظيفي و من خلال النتائج الإحصائية المحصل عليها تم التوصل الى :

- 1- مستوى الرضا الوظيفي الخاص بعمال بلديات دائرة ورقلة منخفض
- 2--توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن غير محققة
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الاقدمية غير محققة
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي غير محققة
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية غير محققة
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الجنس غير محققة
- 7-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة الوظيفية غير محققة

**صعوبات وعقبات البحث:**

1- أول صعوبة الأوضاع البيئية التي مست جميع العالم وعرقلة عملية سير البحث وهي انشار فيروس كورونا.

2- مرور بفترة تقسيم الاستبيانات صعبة كوننا نتعامل مع عمال البلديات تحت ضغط كبير من العمل مما أدى إلى صعوبة استرجاع الاستمارات وكلفنا وقت وجهد ومال.

3- \*هناك العديد من الصعوبات لكن اعتبار هذا العمل سار تحت ظروف مخالفة للظرف العادية وهي جائحة كوفيد 19 (كروونة) , نسلم بأن تلك الصعوبات منطقية





الاستنتاج العام

يتبين لنا من خلال ما سبق بأن موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في علم المنظمات ، ودليل ذلك تعدد النظريات التي تناولته في تفسير من جهة وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى ومدى ارتباطه مع متغيرات عدة في مجال العمل من جهة أخرى .

وعليه يمكن القول أن مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة ما، يتكون لدينا صورة عامة عنه من خلال العمل في المؤسسة و الظروف الفيزيائية والمعنوية و نمط ومستوى وفعالية الاتصال فيها ، كما يمكننا التنبؤ انطلاقاً من بمستوى المردودية ودرجة دوران العمل وموضوع هذه المؤسسة ضمن المؤسسات الأخرى المنافسة في محيطها .

قد تطرقنا إلى الخطوات التي تمت وفقها الدراسة والمتمثلة في المنهج المستخدم وميدان الدراسة ،وكذا العينة الدراسة ،وأداة جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة وتطرقنا في الفصل الموالي الى عرض وتحليل النتائج التي أسفرت عليها الدراسة . تتمحور هذه الدراسة في معرفة مشاعر الرضا الوظيفي لدى عمال بلديات دائرة ورقلة، حيث مست هذه الدراسة بلديتي الروسيات ورقلة وتضمنت 114 فرد ، موزعين على البلديات السالفة الذكر ، واعتمدنا استبيان كأداة لقياس الرضا الوظيفي لأجل جمع المعلومات ،احتواء الاستبيان على 38 بندا موزعة على خمس ابعاد تقيس الظاهرة ،وهي الأجر ،ساعات العمل ،ظروف العمل المادية ، نمط الأشراف ،فرص الترقية ،جماعة العمل ،واتبعنا المنهج الوصفي التحليلي.

و من خلل تحليلنا للنتائج المتحصل من استجابات أفراد العينة بواسطة استمارة بحثنا الخاصة بالرضا الوظيفي و من خلال النتائج الإحصائية المحصل عليها تم التوصل الى :

- 1-مستوى الرضا الوظيفي الخاص بعمال بلديات دائرة ورقلة منخفض
- 2--توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير السن غير محققة
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الاقدمية غير محققة
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى المستوى التعليمي غير محققة
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الحالة الاجتماعية غير محققة
- 5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى الدرجة الوظيفية غير محققة

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر :

• القرآن لكريم

أ - الشرايدة سالم تيسير، الرضا الوظيفي ، دار الصفاء لنشر والتوزيع ، ط 1، عمان -الاردن ، 2008.

ب - حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعة للطباعة والنشر، ط ، بيروت،1999 .

ت - حسين الباهي مصطفى ، 1999 ، .

ث - ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي بناء المهارات ، دار الجامعة لطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية .

ج-مبارك محمد الصاوي محمد،البحث العلمي أسسه وطرق كتابته،ط1،المكتبة الاكاديمية للنشر والتوزيع،1992.

ح - محمد علي الحنطي إيمان ، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ، كلية الرياضة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة جامعة ، الأردن، 2000 .

خ- محمد رجب بمنسي فايزة ، الرضا الوظيفي للعاملين من منظورة الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، ط 1، 2011 .

د - منصور مجيد مصطفى، درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية ،مجلة جامعة الأزهر ،سلسلة العلوم الأنسانية ،المجلد12،العدد1،فلسطين ،2001

ذ- مروان عبد المجيد إبراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد السائل الجامعية ،ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،عمان ،الاردن،2000.

ر - ناصر علي كريم ، الإدارة الصفية ،ط1،دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2000 .

ز - سعيد سلطان محمد، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، ط2، مصر ، 2005 .

س - عبد الحسين الفضل مؤيد وآخرون ، إدارة الموارد البشرية ، الوراق للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن 2006 .

ش - عبد اللطيف محمد، الرضا الوظيفي في الإدارة العامة دراسة تطبيقية للجهاز المركزي للتنظيم ،رسالة ماجستير ،الجامعة الأمريكية بالقاهرة ،مصر 2000.  
ص - عبد الله ناجي محمد ، تطبيق نظرية هيرزبرغ لقياس الرضا عن العمل ، مجلة الإدارة العامة ، العدد 80 ، الرياض ، سبتمبر 1993 .

ض - عزيزو عبد الرحمان، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص ، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة بسكرة ، الجزائر 2015 .  
ط - علي الكتيبي محسن ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الأكاديمية ، ط 1 ، الأسماعلية ، 2005 .

ظ - علي محمد حسن سالي، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة عين الشمس ، القاهرة ، 2000 .  
ع - فتحي عكاشة محمد، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، ط 1 ، الإسكندرية ، 1999 .  
غ - صقر عاشور أحمد ، السلوك الأنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 .

ف - غازي وليد حليم ، دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي ، ط 1 ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع الدر الجامعية ، الإسكندرية ،مصر، 2010-2011.

ق - Porter . Lawler. **The effects of performance on job satisfaction** ق  
.McGraw.New york .1967

ك - (kostos.koukoulestetsos) :- **job satistacation of higher** ,education  
gradudts ,university ywest attire, 2010

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلم التربية

شعبة علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية

تحية طيبة وبعد:

تقوم الطلبة بدراسة تهدف إلى إعداد مذكرة لتقديمها كمشروع بحث علمي لنيل شهادة الماستر علم النفس عمل و تنظيم وتسيير موارد بشرية ،وقد صممت هذه الاستبانة لجمع معلومات حول موضوع الدراسة ،يرجى منكم الإجابة على فقراتها شاكرين على تعاونكم معي ، ومؤكدة ان المعلومات التي ستقدم لنا لا تستخدم الا في البحث العلمي.

ضع علامة ( x ) في الاختيار الذي ينطبق عليه (اختيار واحد فقط) لا تترك أي فقرة دون اختيار لا تتردد فلا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة اختيارك الحقيقي هو الصحيح

مثال توضيحي:

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	يتضمن حصولي على العمل مكانة لائقة داخل المجتمع	X			

أخي الموظف أختي الموظفة في بلدية دائرة ورقلة املأ الفراغات التالية:

السن ( ) الاقدمية ( ) المستوى ( )  
الرتبة ( ) الجنس ( ) الحالة الاجتماعية ( )

م	الوصف	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في المؤسسة مرضيا لك				
2	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك				
3	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بمهامك و مسؤولياتك داخل العمل مرضيا لك.				
4	يمثل الحافز السنوي حافزا معنويا لزيادة إنتاجيتك.				
5	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلا ومرضيا لك.				
6	يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم (لتوضيح نقاط الضعف و إمكانية التطوير).				
7	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك.				

## قائمة الملاحق

8	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعليا حقيقة أدائك بالعمل.
9	لديك ثقة لما يتم إخبارك أو وعدك به من قبل الإدارة.
10	لديك صلاحيات لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك.
11	برأيك إعطاء الصلاحيات يزيد من الأداء.
12	تشعر بالأمان الوظيفي في المؤسسة.
13	لديك المعلومات/البيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه.
14	لديك الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل.
15	مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية.
16	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية.
17	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية.
18	أرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخذه للقرارات.
19	مديرك المباشر يعاملك باحترام.
20	تجد تقديرا من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي.
21	يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفي.
22	التأمين الصحي بالشركة مناسب.
23	مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح و مطبق.
24	سياسة الدوام المتبعة حاليا بالمؤسسة واضحة و مفيدة.
25	سياسة باب المفتوح في المؤسسة مطبقة و مفيدة.
26	أهداف المؤسسة واضحة ومفهومة.
27	المزايا التي تقدمها المؤسسة مناسبة مقارنة بمؤسسات الدولة ( بدل انتداب - تذاكر سفر- إجازات-السلف وغيرها...)
28	نظام البدلات (السكن و النقل ) و المطبق حاليا في المؤسسة مناسب.
29	الخدمات التي تقدمها لك الشؤون الإدارية مرضية لك.
30	يوجد لك وصف وظيفي واضح و متفق عليه مع مديرك المباشر.
31	تقوم المؤسسة بمساعداتك في حالة الظروف الشخصية الطارئة.
32	التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد إنتاجيتك.
33	مكان الذي تعمل فيه مريح وامن.
34	تعتقد إن عنصر التحدي موجود في عملك.
35	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة.
36	تستطيع أن تعبر عن رأيك بحرية و بدون خوف مع مديرك.
37	في حالة وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية فإنك على أتم الاستعداد لذلك.
38	لم أفكر خلال العام الحالي بترك العمل في المؤسسة .



## قائمة الملاحق

نتائج العينة الاستطلاعية :

نتائج الثبات ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	78,9
	Excluded <sup>a</sup>	8	21,1
	Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,921	,912	38

نتائج الصدق صدق المقارنة الطرفية

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,231	1,067	3,333	2,267	3,125	,399	38
Item Variances	,731	,064	1,264	1,200	19,643	,091	38

Hotelling's T-Squared Test

## قائمة الملاحق

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
									Lower
VAR00040	Equal variances assumed	,049	,828	10,232	18	,000	35,60000	3,47914	28,29059
	Equal variances not assumed			10,232	17,783	,000	35,60000	3,47914	28,28418

## قائمة الملاحق

نتائج العينة الأساسية :

المستوى الرضا العام:

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	114	85.9386	17.04096	1.59603

### One-Sample Test

	Test Value = 95					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
VAR00001	-5.677-	113	.000	-9.06140-	-12.2234-	-5.8994-

السن:

### ANOVA

VAR00001

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.234	2	5.617	.019	.981
Within Groups	32,860.626	111	296.042		
Total	32,871.860	113			

الأقدمية

### ANOVA

VAR00001

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,263.119	2	631.559	2.218	.114
Within Groups	31,608.741	111	284.763		
Total	32,871.860	113			

1

## قائمة الملاحق

### الدرجة الوظيفية

#### ANOVA

VAR00001

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	740.869	2	370.434	1.280	.282
Within Groups	32,130.991	111	289.468		
Total	32,871.860	113			

### الجنس

#### Group Statistics

	VAR00004	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1.00	45	87.2000	15.42666	2.29967
	2.00	69	85.1594	18.10397	2.17946

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	1.691	.196	.623	112	.535	2.04058	3.27698	-4.45234	8.53350
	Equal variances not assumed			.644	104.163	.521	2.04058	3.16837	-4.24229	8.32345

ANOVA

VAR00001

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,845.535	2	922.768	3.301	.040
Within Groups	31,026.324	111	279.516		
Total	32,871.860	113			

الحالة الاجتماعية

ANOVA

VAR00001

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	740.869	2	370.434	1.280	.282
Within Groups	32,130.991	111	289.468		
Total	32,871.860	113			