

جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التجارية و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: بوعزة عائشة
بـعـنـوان :

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي
"دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و
علوم التسيير"

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/.....- جامعة الطاهر مولاي سعيدة (رئيسا
الدكتورة/ عبدلي لطيفة.....- جامعة الطاهر مولاي سعيدة) مشرفا
الدكتور/.....- جامعة الطاهر مولاي سعيدة (مناقشا
الدكتور/.....- جامعة الطاهر مولاي سعيدة) مناقشا

السنة الجامعية 2017 - 2018

السنة الجامعية 2017 - 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ
مِنْ طِينٍ مَسْكُونٍ
إِذْ أَمَرْنَا الْمَلَائِكَةَ
سُجُودًا لِلَّذِي
بَدَأَهُمْ فَقَالَ لَا
سُجُودَ لِلشَّمْسِ وَلَا
لِلْقَمَرِ وَلَا لِلشَّيْءِ
مِمَّا سَخَّرَ لَكَ مِنْ
تَحْتِ السَّمَاءِ وَلَا
لِلَّذِينَ يَخْتَفُونَ
بَيْنَ يَدَيْهِ أُولَئِكَ
يَخْتَفُونَ مِنْ أَجْلِ
مَعْتَدٍ
إِذْ قَالَ اللَّهُ لِمَلَائِكَتِهِ
إِنِّي جَاعِلٌ فَالِقَ الْإِندَادِ
مِنْ نَجْمٍ كَالذُّرَى
مُتَنَجِّمٍ
إِذْ قَالَ اللَّهُ لِمَلَائِكَتِهِ
إِنِّي جَاعِلٌ فَالِقَ الْإِندَادِ
مِنْ نَجْمٍ كَالذُّرَى
مُتَنَجِّمٍ
إِذْ قَالَ اللَّهُ لِمَلَائِكَتِهِ
إِنِّي جَاعِلٌ فَالِقَ الْإِندَادِ
مِنْ نَجْمٍ كَالذُّرَى
مُتَنَجِّمٍ

تشكر

الشكر الأول والأخير للجليل رب العرش العظيم، الذي مهد لنا
السبيل وهذا

لما فيه الهدى و الخير للجميع وفتح لنا الأذهان والعقول فله الحمد
حتى

يرضى اعترافا بالفضل وتقديرا للجميل أتوجه بجزيل الشكر و الامتنان
إلى

الأستاذة المشرفة "محمدلي لطيفة" التي لم تبخل علينا بتوجيه
النصائح القيمة لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل "حكيم" الذي
ساعدني في إتمام هذا العمل و

بذل معنا الجهد في سبيل تسميل عملنا.

وفي الأخير أرجو من الله سبحانه وتعالى أن يجعله من صلاح الأعمال
التي

ينتفع بها وأن يكتبنا من الذين يجعلون من العلم مسكن ومن
العمل

وسيلة ومن النجاح ثمرة تضيء على الأجيال طريق النجاح

إهداء

..إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة...
إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى حكمتي..... وعلمي

إلى أدبي. وحلمي

إلى طريقي..... المستقيم

إلى طريق الهداية

إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله والرسول

إلى من أضاءت لي دربي المظلم

إلى من كان حبها زادي و عمادي

إلى من كنت أحتمي بدعائها و حنانها

إلى أمي حبيبة عمري

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من

اجل دفعي في طريق

نجاح الذي علمني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى سندي وقوتي

وملاذي بعد الله إلى من آثروني على أنفسهم إلى من علموني

علم الحياة إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة أخواتي

إلى من كانوا ملاذي وملجئي إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى من سأفتقدهم وأتمنى أن يفتقدوني

إلى من جعلهم الله إخوتي بالله ومن أحببتهم بالله

إلى من يجمع بين سعادتي وحزني

إلى من أتمنى أن اذكرهمإذا ذكروني

إلى من أتمنى أن تبقى صورهمفي عيوني

ملخص الدراسة

يهدف هذا البحث إلى دراسة أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي (الأجر والحوافز وفرص الترقية والمكافآت ومحتوى العمل وجماعات العمل ونمط القيادة وظروف العمل) عند الأستاذ الجامعي في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيدة، ولمعالجة هذه الإشكالية قمنا بدراسة ميدانية على مستوى الكلية، وهذا باستخدام استبيان موجه لأساتذتها، ومعالجة البيانات تمت عن طريق استخدام برنامج SPSS 20 بالاعتماد على عدة أساليب إحصائية.

وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن نمط القيادة هو العامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بالكلية.

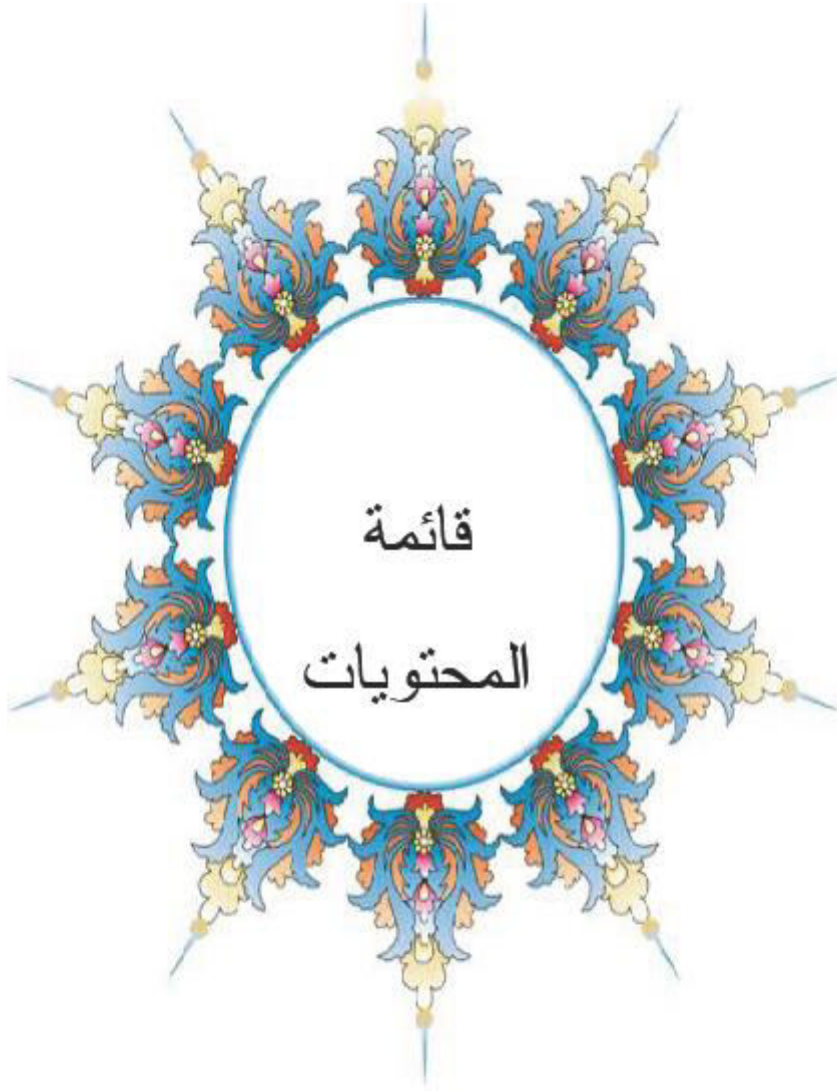
الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، الأستاذ الجامعي.

Résumé :

Cette recherche vise à étudier les facteurs les principaux facteurs qui ont un impact sur la satisfaction au travail (salaires, incitations, opportunités de promotion, récompenses, contenu du travail, groupes de travail, style de d'autorité et conditions de travail) chez l'enseignant universitaire au niveau de la Faculté des sciences économiques ,commerciales et sciences de gestion _ université de dr molay tahar saida Afin de traiter ce problème, nous avons mené une étude de terrain au niveau de cette Faculté, à l'aide d'un questionnaire adressé à ces enseignants, en utilisant le programme SPSS 20 et en se basant sur plusieurs méthodes statistiques.

Cette étude a abouti à un certain nombre de résultats, dont le style d'autorité est le facteur qui a le plus d'impact

Les mots clés : la fidélité organisationnelle, facteurs de la fidélité organisationnelle, L'enseignant universitaire.



قائمة

المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	كلمة شكر
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول و الأشكال
أ-خ	المقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية	
03	I. الأدبيات النظرية
03	1. الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي
03	1.1 مفهوم الرضا الوظيفي و مراحل حدوثه
06	2.1 خصائص الرضا الوظيفي
07	3.1 أهمية الرضا الوظيفي
09	2. الإطار النظري الرضا الوظيفي، أبعاده و طرق قياسه
09	1.2 الإطار النظري الرضا الوظيفي
14	2.2 أبعاد الرضا الوظيفي
15	3.2 طرق قياس الرضا الوظيفي
19	3. آثار الرضا الوظيفي، نتائجه و البرامج الداعمة له
19	1.3 آثار الرضا الوظيفي
21	2.3 نتائج الرضا الوظيفي
23	3.3 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي
25	4. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
25	1.4 العوامل الشخصية

27	2.4 العوامل التنظيمية
----	-----------------------

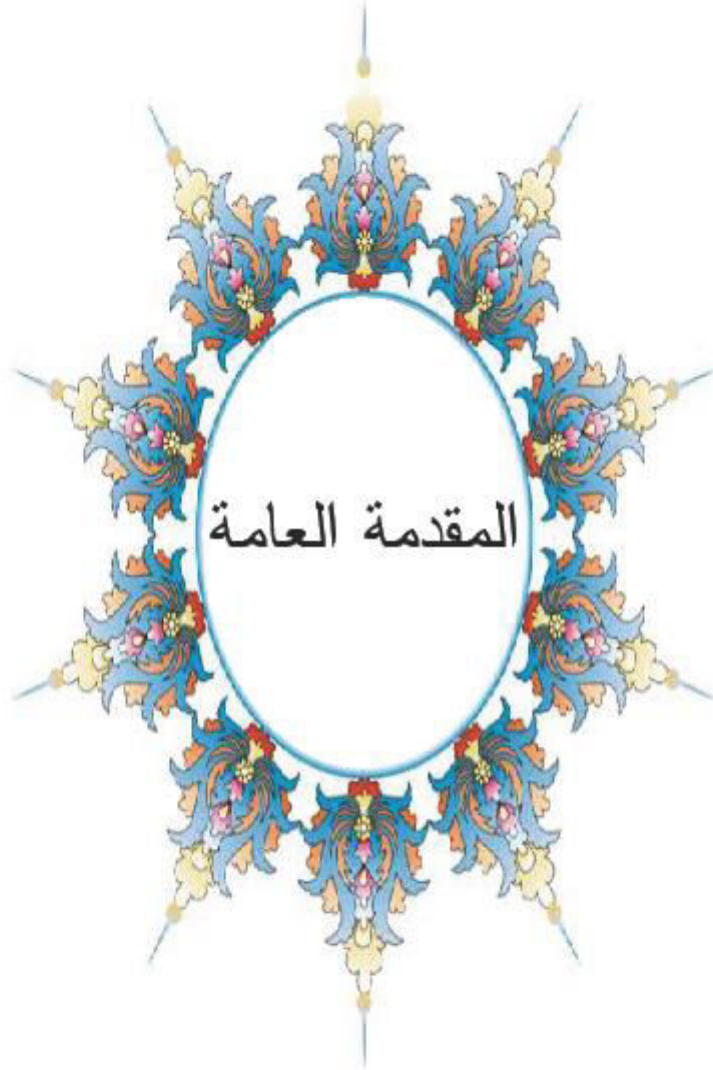
30	II. الأدبيات التطبيقية
30	1. أهم الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
44	I. الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
44	1. منهجية الدراسة الميدانية
44	1.1 مخطط و تصميم الدراسة
47	2. هيكلية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
52	3. دراسة و تحليل البيانات
77	4. عرض و مناقشة النتائج
82	الخاتمة العامة
87	قائمة المراجع
	الملاحق



قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-02	مقياس ليكرت الخماسي	46
02-02	توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم الإقتصادية	48
03-02	توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم التجارية	49
04-02	توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم علوم التسيير	50
05-02	Alpha de cronbach الخاص بإستبيان العينة المستهدفة	52
06-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	52
07-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	54
08-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير رتبة الأستاذ	55
09-02	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	56
10-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الأجر و الحوافز	58
11-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه فرص الترقية و المكافآت	59
12-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه محتوى العمل	60
13-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه جماعات العمل	62
14-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه نمط القيادة	63
15-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه ظروف العمل	64
16-02	تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الرضا الوظيفي	65
17-02	علاقة الارتباط بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا	66

	الوظيفي	
67	علاقة الارتباط بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي	18-02
68	علاقة الارتباط بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي	19-02
69	علاقة الارتباط بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي	20-02
70	علاقة الارتباط بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي	21-02
71	علاقة الارتباط بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي	22-02
72	علاقة الارتباط بين متغير الجنس و تحقيق الرضا الوظيفي	23-02
72	علاقة الارتباط بين متغير السن و تحقيق الرضا الوظيفي	24-02
73	علاقة الارتباط بين متغير رتبة الأستاذ و تحقيق الرضا الوظيفي	25-02
74	علاقة الارتباط بين متغير سنوات الخبرة و تحقيق الرضا الوظيفي	26-02
74	جدول إدخال كل المتغيرات	27-02
75	معاملات الارتباط	28-02
75	ANOVA	29-02
76	معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد	30-02



يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضًا، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد حظي باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك لبحث الجوانب المختلفة لوسائل الرضا ومصادره لدى الفرد، فهناك من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك الأفراد كالأداء، التغيب، دوران العمل والاتصال، وأحيانًا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت ونظام اتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدى إلى تعدد نواحي الدراسة. والأهم من كل ذلك رضا الأفراد عن الإجراءات الخاصة بالعمل في المؤسسة.

إن رضا الفرد الوظيفي عن وظيفته يؤدي إلى الكفاية الإنتاجية العالية. فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدًا مما يزيد من كفايته الإنتاجية، أما إذا لم يكن راضيًا فينتج عنه سوء تكيف - عدم التوازن انفعاليًا مما يظهر الكثير من مظاهر الملل أو الاستياء أو الإحباط.

والرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من الحوافز المعنوية والمادية خاصة، كما يعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله وإثبات وجوده وشخصيته، إضافة إلى أن وصول الفرد لمستوى الطموح الذي حدده بنفسه، يتحقق من خلال عمله وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته النفسية والشخصية، ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته، بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلق بالمؤسسة التي يعمل فيها الفرد، وهي ظروف العمل، وطبيعته، وكذلك نمط القيادة السائد بها وجماعات العمل وغيرها.

لهذا فإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضائهم عن العمل، أي أنه بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج لشعور بالسعادة والرضا عن العمل، و بالتالي أكثر أداء تضمنه الدراسات الإنسانية التي يتم فيها تحليل سلوك الموظفين في بيئة عمل ملائمة بما يكفل تحقيق رغبات وطموحات الأفراد و إشباع حاجاتهم الضرورية هو السبيل لاستمرارية المؤسسة، و نجاحها و تحقيق أهدافها، لأن ذلك ينعكس على سلوكيات الأفراد لتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم و الارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المؤسسة.

و بالتالي فرضا الأستاذ الجامعي يتمثل في مشاعره وأحاسيسه وتوقعاته اتجاه عمله وتقويمه له كما يتوقف على مدى إدراكه للعائد من عمله ومدى مناسبه لمستوى طموحه وأحلامه ويتحقق الرضا عندما يكون الطموح والعائد في اتجاه واحد.

إن درجة تحمل الأستاذ الجامعي للضغوط وأعباء العمل يؤثر على درجة استقباله لمصادر الإحباط التي يوليها العمل وبالتالي على درجة الرضا عن العمل وتأثر درجة الرضا عن العمل بخصائص الأستاذ الشخصية ومدى تقبله للمشكلات التي تواجهه في بيئة العمل وعليه فإن أوجه الخلل والقصور في الأمور التي من شأنها أن تضعف الرضا هي حوكمة المؤسسة ونوع الإشراف الفني والعلاقات القائمة داخلها والدخل المادي من أجور و حوافز ومكافآت وفرص للترقية.

إن بلوغ أداء مرضي يقنع المؤسسة ويحقق أهدافها لا يتم إلا برضا الأستاذ الجامعي عن وظيفته والتي تحدده (الرضا) مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع ومكافأة مادية ومعنوية والتي من شأنها أن تلعب دورا كبيرا في رفع مستوى الأستاذ الجامعي وتجعله يبذل المزيد من الجهد من أجل تقديم أداء جيد.

1. إشكالية البحث

ضمن هذا الإطار تندرج إشكالية بحثنا هذا و التي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؟

لمعالجة هذه الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات هي:

☞ ما المقصود بالرضا الوظيفي؟ و ماهي أهم العوامل المؤثرة فيه؟

☞ ما هو دور العوامل (الأجر والحوافز، الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة،

ظروف العمل) في تعزيز أداء الأستاذ الجامعي؟

☞ ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين؟

2. فرضيات البحث

فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، فإنه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

❖ **الفرضيات الأساسية:**

- الفرضية الأساسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجر و الحوافز و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الأساسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فرص الترقية و المكافآت و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الأساسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الأساسية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جماعات العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الأساسية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الأساسية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

❖ الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السن و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رتبة الأستاذ و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

3. مبررات اختيار الموضوع

يمكن حصر الأسباب والدوافع التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع عن سائر المواضيع الأخرى فيما يلي:

الأسباب الذاتية

الموضوع جدير بالدراسة و ينسجم مع التخصص.

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و تأثيره على الأساتذة في الجامعة، و إثراء رصيدنا المعلوماتي في هذا المجال الهام من مجالات الحياة العملية، و زيادة معرفتنا النظرية و التطبيقية.

✓ الأسباب الموضوعية

إبراز أهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على الأساتذة الجامعيين.

إمكانيات البحث متوفرة، أي أن هذا الموضوع قابل للبحث و الدراسة نظرا لإمكانية الوصول إلى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.

تعدد جوانب و أبعاد الموضوع، و الرغبة في الوصول إلى نتائج و اقتراحات في هذا الموضوع للإستفادة منها في الجانب العلمي.

تحسيس المؤسسة محل الدراسة بأهمية المورد البشري و بالتالي زيادة الاعتناء به بتوفير الظروف الملائمة لزيادة الإنتاجية.

4. أهداف الدراسة

تتجلى أهداف هذه الدراسة في الأهداف العامة و الخاصة كما يلي:

أ. الأهداف العامة

الإجابة على التساؤلات المطروحة.

إبراز الدور والقيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير.

تشخيص العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ب "كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير".

ب. الأهداف الخاصة

هدفنا من تقديم الاستبيان على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في الدراسة الميدانية لقياس مستوى رضاهم الوظيفي ومدى تأثيره عليهم بهدف الوصول إلى أهم النتائج التي ينبغي على الإدارة و المسؤولين مراعاتها.

الوصول من خلال الدراسة الميدانية إلى توصيات و اقتراحات و نتائج تستفيد منها إدارة المؤسسة.

5. أهمية الدراسة

يكتسي موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في ميدان علم النفس و علم الاجتماع ، و علم الاقتصاد و الإدارة، حيث يعتبر مؤشرا هاما في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد و منه الأداء العام داخل المؤسسة ، حيث أن الرضا مرتبط بالحاجات و مستوى إشباعها، و مستوى طموح الأفراد و دافعيتهم نحو العمل. لهذا قمنا بإبراز أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية و التطبيقية كما يلي:

أ. الأهمية النظرية

إثراء الجانب المعرفي لهذا الموضوع.

نضع هذا العمل المتواضع في متناول كل من يهمله موضوع دراسة موضوع الرضا الوظيفي من باحثين، مسيرين وغيرهم.

من خلال هذا البحث قمنا بمعرفة وضعية الأساتذة و حالتهم النفسية و هم يمارسون وظائفهم و تأثير مختلف مظاهر العمل على رضا الأستاذ في العمل.

ب. الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، و علوم التسيير كون هذه الدراسة ميدانية.

6. حدود البحث

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث و فهم جوانبه المختلفة ، حددنا مجال دراستنا بمايلي:

أ. الحدود الموضوعية

لقد إقتصرت هذا البحث على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي ومدى تأثير عوامله المتمثلة في كل (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، ظروف العمل، نمط القيادة) على الأستاذ الجامعي.

ب. الحدود المكانية

أجريت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير.

ت. الحدود الزمانية

من أجل الإحاطة بكل ما يتعلق بجوانب الموضوع و إشكالية البحث، و الوصول إلى النتائج التي تثبت أو تنفي الفرضيات المقترحة قمنا بدراسة و تحليل و عمل مستمر طيلة الفترة الزمنية الممتدة من جانفي إلى غاية أفريل 2018.

7. منهج البحث و الأدوات المستخدمة

اعتمدنا في تحرير هذه المذكرة على خطوات منهجية IMRAD (*)، التي يعتمد في بنائها على أربع خطوات رئيسية و هي المقدمة [I]، الطريقة و الأدوات [M]، النتائج [R]، و [A]، المناقشة [D]، حيث حاولنا تطبيق هذه المنهجية بتقسيم المذكرة إلى فصلين، يتضمن الفصل الأول مراجعة الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة، بينما يتضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية و الذي تضمن الطريقة و الأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى النتائج و المناقشة.

كما اعتمدنا في الإجابة على الإشكالية المطروحة على مختلف مناهج البحث العلمية وذلك وفقا لحاجة كل جزء من البحث و المتمثلة في المنهج الوصفي من خلال وصف عينة و متغيرات البحث، و على المنهج التحريبي من خلال الاستدلال بالتجارب الميدانية، و محاولة الربط بين الإطار النظري و الواقع التطبيقي له باستخدام الإحصائيات المحصل عليها من الجهات المعنية و اختبار فرضيات البحث و تفسير النتائج وفقا لذلك.

8. أدوات الدراسة و مصادر البيانات

إعتمدنا في إطار إنجاز هذا البحث الأدوات التالية:

المراجع والكتب التي صدرت في هذا المجال.

المجلات العلمية المتخصصة.

البحث عن طريق مواقع الانترنت.

9. صعوبات البحث

لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق منها بالجانب النظري أو التطبيقي، ويمكن حصرها فيما يلي:

✍ ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية و الاجتماعية، مما يجعل دراسته معقدة وتحتاج لدراية كبيرة بهذه العلوم.

✍ صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية و صعوبة تعاون البعض بشكل إيجابي.

✍ صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة



مقدمة الفصل

أصبح واضحاً أي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز و التفوق في خدماتها و إنتاجها، الاهتمام بالعامل أي مدى الكفاءة في تسييره، من هنا ظهرت ضرورة إعطاء الأهمية الكافية للعاملين، وتسعى المؤسسات لتجسيد ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي أي عامل بالمؤسسة، فهو بحاجة إلى الشعور بالعدالة، الإنصاف و المساواة في المعاملة، توزيع العوائد و توفير الجو الملائم للعمل وغيرها من العوامل ذات التأثير المباشر وغير المباشر على العمال بهدف بلوغ درجة من الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتباينة و المتعددة و حتى المتنامية وفقاً لما يدركه و يتوقعه العامل. وأصبح الرضا الوظيفي مؤشراً يستند إليه في تحديد مستوى فاعلية العاملين، فهو يتصف بخصائص تميزه عن المفاهيم الأخرى والتي ينبغي على المؤسسة فهمها جيداً و الاستفادة من نتائج دراستها له.

اتساقاً مع ما سبق ذكره سوف نحاول من خلال هذا الفصل أن نذكر أهم الأدبيات النظرية و المفاهيمية المتعلقة بمصطلح الرضا الوظيفي بشكل عام ثم نستعرض أهم الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع و ذلك محاولة منا لوضع إطار مرجعي للدراسة و كذلك لتحديد للوقف على حدود الدراسات السابقة و تميز دراستنا عن سابقتها.

1. الأدبيات النظرية

1. الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي

1.1 مفهوم الرضا الوظيفي و مراحل حدوثه

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وحب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا:

أ. تعريف الرضا

- ❖ لغة: هو ضد السخط و ارتضاه يعني ارتضاه له أهلاً و رضي عنه، أحبه و أقبل عليه .
- ❖ اصطلاحاً: فعرف ممفورد Mumford الرضا هو الفرد يجب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يجبها.

و قد عرفه أوراد و شيت بأنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابلة التضحية بالنقود والمجهود.

ب. تعريف الرضا الوظيفي

نقوم بالتطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

• تعريف هيربرت

أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم و يمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. و هناك من يعتقد أن: الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات و الجوانب الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون .¹

¹ برياح محمد أمين، موساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية" دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، التخصص إدارة أعمال الموارد البشرية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2015-2016، ص03.

● تعريف أحد صقر عاشور

"الرضا الوظيفي هو سلوك الفرد المعبر عن مستوى الإشباع الذي تتيحه له العناصر والجوانب المختلفة للعمل".
وله تعريف آخر حيث يعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة التالية:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف +
الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل.²

● تعرف فروم

الرضا الوظيفي بأنه "الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية" وقد ذهب فروم إلى أن هناك خمسة عوامل هامة تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي:
الأجر، الطاقة المبذولة في العمل، إنتاج السلع والخدمات، التفاعل الاجتماعي، المكانة المهنية. ويرى أن الأجر وما يرتبط به من مكافآت مادية، يعتبر من المصادر الهامة للرضا عن العمل.

● تعريف شلول: فيعرفه بأنه " ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح، والذي يستمدّه الموظف من

وظيفته، وجماعة العمل (رؤساء، زملاء ومرؤوسين) ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف)، ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي.³

وأما التعريف الشامل للرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم بما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازها والاعتراف والتقدير.⁴

ثانيا:مراحل حدوث الرضا الوظيفي

إن الرضا الوظيفي لدى العامل هو تعبير صادق عن نوع العلاقات السائدة في مكان عمله، أي نوع المناخ التنظيمي السائد بها، و المناخ التنظيمي الملائم هو "مجموعة الخصائص و العوامل و القواعد و الأساليب و السياسات التي توجه و تحكم سلوك الفرد داخل المنظمة و تتميز من غيره من المنظمات".
وبالتالي فمن الضروري تحديد طبيعة الرضا الوظيفي نتيجة لعدة مراحل تحدث بتسلسل منطقي طبيعي.

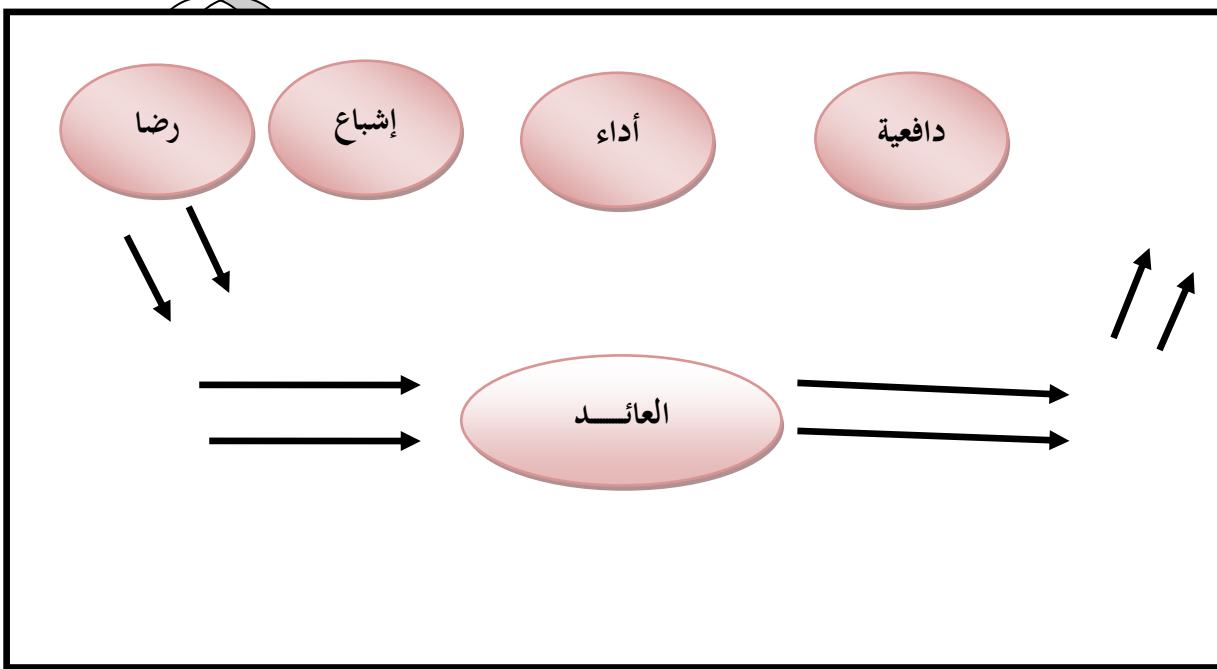
² نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين" دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحنونة ولاية المسيلة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص28.

³ طلعت إبراهيم لطفى، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص178-179.

⁴ مناور فريح حداد، الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في جامعة أريد الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عدد200، 02، الجزائر، ص176.

وهي أننا لما ننظر لرضا العامل على أنه مشاعر، أو اتجاهات نفسية، أو رد فعل تقويمي، فهو فكل الحالات يعتبر نتيجة تتسبب في حدوثها عمليات أخرى، وذلك وفق تسلسل خطي لهذه المفاهيم بداية بحاجات الفرد التي تولد لديه الدافع للأداء، والأداء يؤدي إلى الإشباع و عند الإشباع يتحقق الرضا، فهناك علاقة متداخلة و مترابطة بين هذه العمليات التي تنتظم في نسق من التفاعلات، تتم هذه التفاعلات على النحو التالي:⁵

الشكل رقم (01-01): ديناميكية عملية الرضا



المصدر: شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم اجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2002/2001، ص42.

⁵ شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم اجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2001-2002، ص42.

شرح الشكل رقم (01-01):

1. **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، ويعد العمل أهم مصدر للإشباع.
2. **الدافعية:** تعرف بأنها الحاجات والرغبات الداخلية لدى الفرد التي تركبها نحو الهدف المحدد سواء كان ذلك بوعي تام أو لا شعوريا، و يعتقد الفرد أن الهدف يحقق له إشباع تلك الحاجات بالحصول عليها.
3. **الأداء:** و تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد بوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلته لإشباع تلك الحاجات.
4. **الإشباع:** هو شعور الفرد بتحقيق حاجاته التي يطمح لنيها من خلال الأداء الفعال.
5. **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضيا عن عمله، باعتباره الوسيلة التي يتسنى له من خلالها إشباع حاجاته المختلفة.

2.1 خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- تعدد مفاهيم طرق القياس

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني

نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

– الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

– رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.⁶

3.1 أهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية و المحور الرئيسي للإنتاج المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها و يحركها.

أولا: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف⁷

من المسلم به أن للرضا الوظيفي للموظف أهمية كبيرة عن وظائفهم، حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لفعالية الأداء، و عموما ترفع لديهم:

1- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها و ما يحيط به.

2- الرغبة في الإبداع و الابتكار: فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، و شرب، سكن... الخ و غير المادية من تقدير و احترام و الأمان الوظيفي... الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

3- مستوى الطموح و التقدم: فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

⁶ عبيد شيخ، حمداني كثر، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية "دراسة حالة شركات الإسمنت بغرب الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص حوكمة المنظمات، قسم علوم التسيير، جامعة د. مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص35-36.

⁷ بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال الإستراتيجية، 2010-2011، ص8-9.

4- الرضا عن الحياة بصفة عامة: حيث أن المزايا المادية و غير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

5- القدرة على تحقيق التلاؤم و التوافق مع بيئة العمل.

6- الرغبة على الانجاز و تحسين الأداء.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة⁸

المؤسسة التي تسعى إلى زيادة شعور عمالها بالرضا تتمتع بما يلي:

1- ارتفاع مستوى الكفاءة و فعالية أداء العمال: الرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيز على عملهم.

2- ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الانجاز و تحسين الأداء.

3- ارتفاع انتماء و ولاء العمال للمؤسسة: فلما يشعر الموظفون بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية و غير المادية يزيد تعلقهم بالمؤسسة.

4- انخفاض معدلات دوران العمل و الغياب و التأخير عن مواعيد العمل الرسمية و الشكاوى.

5- ارتفاع في مستوى الفعالية و الفاعلية.

6- تقليل الأعباء المالية و اقتصاد الوقت.

ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع⁹

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

1- ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية.

2- ارتفاع معدلات النمو و التطور للمجتمع.

⁸ عزيز، رياض ضياء، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، جامعة ميسان، مج03، ع01، 2013، ص37-39.

⁹ نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص190.

2. الإطار النظري للرضا الوظيفي و أبعاده و طرق قياسه

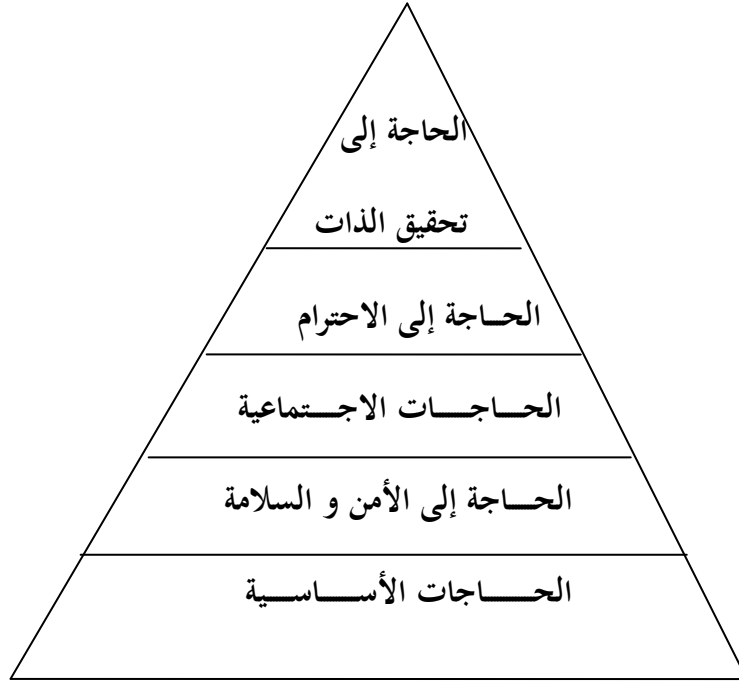
1.2 الإطار النظري للرضا الوظيفي

حاولت العديد من النظريات تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي، و تعد النظريات التي تناولت الدافعية و الحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، و مما لاشك فيه أن هذه النظريات قد أرست مبادئ هامة و أساليب فنية أفكارا تركز على تأملات فكرية راسخة و فروض علمية، و نتائج قد نجحت حينما وضعت في مجال التجربة، و نظرا هذه النظريات و فائدتها الدراسية سنقوم باستعراض أهم هذه النظريات على النحو التالي:

1.1.2 نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو (Abraham Masloue)

تعد النظرية الإنسانية، أو ما يعرف بنظرية تدرج الحاجات "Needs Hierarchy Théory"، من أشهر نظريات الدافعية و أكثرها شيوعا منذ أن تم تطويرها عام 1943 م و من ثم نشرها في عام 1954 م، عند نشر "أبراهام ماسلو" كتابه "الحافز و الشخصية"، و ترى هذه النظرية التي أوضحت أن دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية و الاجتماعية فقط، و إنما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام، و قد قسم "ماسلو" الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، و إن حاجات الأفراد يمكن أن يتم ترتيبها على شكل هرم، في إشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، و يتم الإنتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف "ماسلو" إذا ما أريد إشباعها، و هذه الحاجات يمكن أن تندرج في الشكل التالي:

الشكل (01-02): سلم ماسلو للحاجات الإنسانية



Source: Chantal Bussenault et Martine Pretet, **Organisation et Gestion de L'entreprise**, Tome 2, Librairie Vuibert, paris, France, 1999, p.97.

و يمكن وصف الحاجات التي ذكرها أبراهام ماسلو كالآتي:

- أ- **الحاجات الأساسية (الفيولوجية):** تتضمن الحاجات الأساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد، و تضم الحاجة إلى الطعام، الماء، الهواء، النوم، و الكساء. و ما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات هي حاجة هؤلاء الأفراد إلى الأجور و الحوافز المادية بأنواعها، الوجبات الغذائية و أوقات الاستراحة.
- ب- **حاجات الأمن و السلامة:** و تتمثل حاجات الأمن و السلامة في حاجة الفرد إلى الأمن و الحماية بما في ذلك حماية نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو تهدد مستقبله أو مستقبل أسرته، و ما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات: الحاجة إلى الأمان الوظيفي في المدى القصير (إنهاء الخدمة) أو في المدى الطويل (الحصول على التقاعد في نهاية مدة الخدمة)، الحماية من الإصابات و الحوادث العمل.
- ت- **الحاجات الاجتماعية:** و تعرف أيضا بالحاجة إلى الانتماء، و تتضمن الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي و تحقيق الانتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو الوطن، و الحاجة إلى الصداقة و الحب، و من مثل هذا النوع من الحاجات في المنظمات هي حاجة الأفراد إلى الانتماء إلى جماعات العمل الرسمية أو الجماعات الغير رسمية، الإنتماء إلى المنظمة، و سيادة علاقات الصداقة مع رؤساء العمل.

- ث- الحاجة إلى الاحترام: تتعلق حاجة الاحترام بشعور الفرد بالكفاءة أو الجدارة، الاستقلالية، القوة، الثقة بالنفس و التقدير، و الاعتراف من قبل الآخرين. و من العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات هي إتاحة الفرصة للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام مميزة و مهمة تجعل منه يشعر بالإنجاز و تحمل المسؤولية.
- ج- الحاجة إلى تحقيق الذات: و هي من أصعب أنواع الحاجات، و تضم هذه الحاجة رغبة الفرد في تكوين قدراته و تطويرها، و التعبير إلى أقصى حد عن مهارات الفرد و عواطفه و على النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العملي، و من العوامل التنظيمية التي تساعد على إشباع هذا النوع من الحاجات هي توفير فرص الإبداع و الابتكار و النمو للأفراد، فضلا عن توفير فرص التنمية الذاتية و تحقيق التقدم في المسار الوظيفي.¹⁰

2.1.2 نظرية ذات العاملين (Two_Factor Théory)

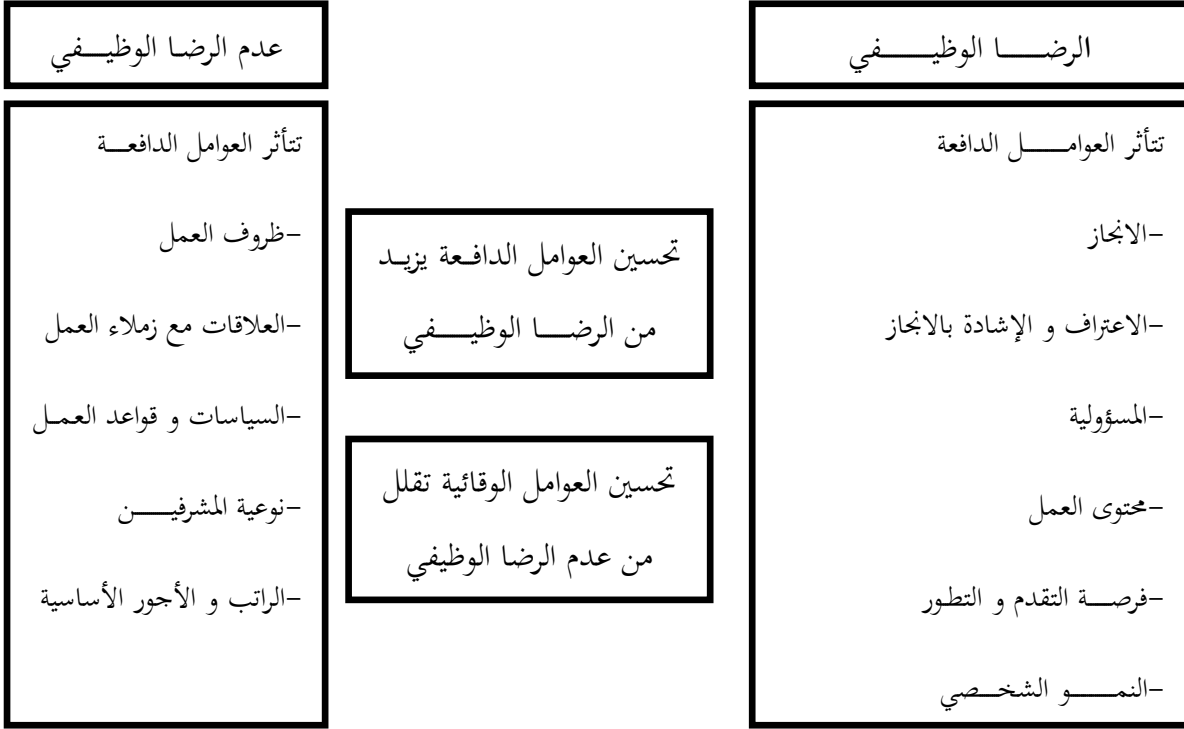
قدّم فريدريك هيرزبرج عام 1959 نظريته المعروفة باسم "نظرية ذات العاملين" والتي فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح هيرزبرج لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي.

وبعد دراسة أجراها هيرزبرج على 200 محاسب ومهندس طلب منهم تذكر الفترات التي كان يسيطر عليهم فيها الشعور بالرضا والفترات التي كان الشعور فيها بعدم الرضا، وما الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور، من خلال هذه الدراسة وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين، الأولى سماها العوامل الدافعة التي تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي، وهي مرتبطة بمحتوى الوظيفة، أما الثانية فهي العوامل الوقائية وهي مرتبطة بالظروف المحيطة بالوظيفة التي ينتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي.

والشكل رقم(01-03) يلخص أفكار نظرية هيرزبرج (العاملين):

¹⁰عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2009، ص90.

الشكل رقم (01-03): النظرية ذات العاملين



المصدر: صالح محمد محسن العامري وآخرون، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص 464 .

يبين الشكل السابق أن نظرية هرزبيرج تحتوي على مجموعتين من العوامل هما:

- **المجموعة الأولى "العوامل الدافعة":** و هي مجموعة من العوامل التي يؤدي توفرها إلى دفع الموظف للانجاز و الرضا الوظيفي أما في حالة غيابها فإنها تؤدي إلى خلق حالة من الشعور بعدم الرضا و إنما على حياد و توجد أمثلة عديدة من هذه العوامل مثل: الانجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم الوظيفي، النمو الشخصي، محتوى العمل.
- **المجموعة الثانية العوامل الوقائية:** وهي مجموعة العوامل التي يؤدي عدم توفرها إلى خلق الشعور بعدم الرضا الوظيفي، أما في حالة غيابها فإنها لا تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي و إنما تؤدي إلى الحياد، و توجد أمثلة عديدة عنها مثل: ظروف العمل، العلاقات مع الآخرين، السياسات و قواعد العمل، الإشراف و الأجر، و على الإدارة أن تهتم بكلا المجموعتين و تدرك التأثير المختل لكل منهما على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

رغم التفوق الذي قدمته نظرية العاملين للإدارة إلا أنها لاقت بعض الانتقادات منها:

- التشكيك في عدم الوصول إلى نفس النتائج في حالة ما إذا تم استبدال الطرق الأساسية التي اعتمدها هرزبرج ومؤيديه.
- أظهرت بعض الدراسات أن هناك بعض العوامل الوقائية التي تؤدي إلى الرضا مثل الأجر، وبعض العوامل الدافعة تؤدي إلى الاستياء أو عدم الرضا مثل سياسة المنظمة.
- لم تعمل الدراسة على قياس درجات الرضا وعدم الرضا وإنما قياس كيفية لحالة الرضا أو عدم الرضا. رغم كل الانتقادات التي وجهت لنظرية العاملين لهرزبرج تعتبر من أكثر النظريات استعمالاً بين المدراء والباحثين، والذين اعترفوا بأن هذه النظرية أسهمت في توضيح العلاقة القوية بين الأداء والرضا الوظيفي¹¹.

3.1.2 نظرية القيمة Value Théory

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها أدوين لوك "Eduin loucke" عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي و يؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حدا و كلما استطاع على توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و ما يحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها. و يشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاثة أبعاد هي:

- مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

و النقد الموجه لهذه النظرية أنها اعتمدت على الفرق بين ما يريد و ما يحصل عليه فعلا فهي تجاهلت الجانب الداخلي للموظف فقد تحركه مشاعر داخلية لا علاقة لها بالخيال الخارجي كحبه لأداء عمله، و شعوره بالرضا عند إنجاز المهام الموكلة إليه... الخ، و كأن ما يحركه إلا العوائد، و ما يشعره بالرضا إلا تساوي بين ما يريد و ما يحصل عليه فعلا أو ما يتحصل عليه أكبر من ما يريد، و يقول أدوين لوك أن كل عنصر يكون ذو قيمة و أهمية كبيرة للموظف فانه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي¹².

4.1.2 نظرية العدالة (Equity Théory)

¹¹ موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم (دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة زيان عاشور، سنة 2016-2017، ص 54.

¹² نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، طبعة الأولى، بدون بلد، 2008، ص 12.

لقد طورت نظرية العدالة من قبل المفكر آدمز (Stacy admis)، تعمل هذه النظرية على ربط الرضا عن العمل بالتنظيم في المؤسسة، إذ ترى أن الرضا عن العمل يتوقف على الجهود المبذولة من طرف العامل و الكيفية التي تعامله بها مؤسسته ضمن الإطار الإداري أو زملاء العمل بحيث أن العامل يميل إلى مقارنة المعاملة التي يتلقاها هو و المعاملة التي يتلقاها زملاؤه في العمل الذين لهم نفس المؤهلات و الكفاءات الوظيفية، و على هذا الأساس يتحدد رضاه، و تنصح هذه النظرية المشرفين بالاهتمام بالعمليات الاجتماعية في المؤسسة و في إتباع أساليب تتميز بالإنصاف و العدالة في معاملة العاملين دون إهمال تأثير الجماعة على الفرد، إذ أن تفسير هذه النظرية للتحفيز يشمل ثلاثة عناصر أساسية هي:

- **التوقع:** الذي يعني العلاقة المدركة بين كمية الجهد التي يبذلها العامل و المحصلة النهائية، أي أن العامل يقارن ما بين جده و اجتهاده و بين الأداء المطلوب.
- **الفائدة:** و هي عبارة عن المدى الذي ينتج فيه أداء العامل عند ملاحظته لنتيجة معينة، بمعنى هل تم تحفيزه إذا نتج عن سلوكه نتيجة معينة.

○ **التكافؤ:** و الذي يعبر عن المدى الذي يقوم فيه العامل بتقييم نتيجة معينة.

فالتحفيز وفق هذه النظرية هو حاصل ضرب التوقع في الفائدة في التكافؤ كما يلي:

$$(\text{التكافؤ} \times \text{الفائدة}) = \text{التوقع} = \text{التحفيز}$$

و تبدو هذه النظرية أكثر إماما من غيرها من حيث تناولها للرضا من عدة جوانب، إذ تركز على الفرد، ميوله، قدراته، و حتى تصوره و تأثير بيئته و ترى أن اتجاهات العامل نحو العمل يتأثر بالقياس إلى العاملين الآخرين في المواقف المتشابهة.¹³

2.2 أبعاد الرضا الوظيفي

يأخذ الرضا الوظيفي أبعادا مختلفة، ويمكن أن نميز على وجه التحديد ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

- ✓ **الرضا بعلاقات العمل:** وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين و زملاء العمل و الجمهور.
- ✓ **الرضا بسياسات العمل في المؤسسة:** وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد و غيرها.

¹³فايزة محمد رجب مهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، ط1، مصر، 2011، ص49-50.

✓ الرضا بالعمل ذاته : وتشمل أهمية العمل وما يحتويه من واجبات و مسؤوليات و بمدى ملائمتها مع مؤهلات العامل و قدراته البدنية و الذهنية و قدرة الوظيفة على إشباع دوافعه وحاجاته.¹⁴

3.2 طرق قياس الرضا الوظيفي

تعتبر عملية تحليل عملية الرضا الوظيفي في المنظمات من العمليات الهامة و المطلوبة لتغيير الاتجاهات، حيث أنها توفى للمديرين الأفكار و المجالات الممكنة لتغيير هذه الاتجاهات.

ففي حالة معرفة وجود اتجاهات سلبية للعمال نحو الأجور أو الترقية، يمكن تطوير سياسية الأجور و الترقيات بالمنظمة لتغيير هذه الاتجاهات، و باعتبار عملية قياس الرضا من أهم العوامل المؤثرة و المعبرة عن موقف الأفراد، نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق و تقنيات للقياس، يمكننا أن نفرق بين مجموعتين من مقاييس الرضا الوظيفي وهما المقاييس الموضوعية و المقاييس الذاتية كالآتي:

أولاً: قياس الرضا

✓ المقاييس الموضوعية: و تتمثل في:¹⁵

- الغياب: يعتبر معدل غياب الفرد مؤشراً للتعرف على درجة الرضا عن العمل، فالفرد الراضي عن العمل يكون أكثر ارتباطاً بهذا العمل و أكثر حرصاً على الحضور إلى عمله من آخر يشعر بالاستياء تجاه عمله، و ليس كل حالات الغياب تمثل الاستياء فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها لظروف طارئة كالمرض، الحوادث. إن احتفاظ المنظمة بسجلات الحضور و الغياب لكل فرد و لكل مجموعة عمل يتيح لها تتبع معدلات الحضور و الغياب.

- يمكن حساب معدل الغياب من خلال الطريقة المقترحة من وزارة العمل الأمريكية:¹⁶

$$\text{معدل الغياب خلال فترة زمنية} = \frac{\text{مجموع ايام الغياب للافراد}}{\text{متوسط عدد الافراد العاملين} \times \text{عدد ايام العمل}} \times 100$$

حيث:

-مجموع أيام الغياب للأفراد: يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين.

¹⁴ هاجر موسى، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بجامعة بسكرة دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة كجزء متطلبات نيل شهادة الماستر في علم التسيير، فرع تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص25.

¹⁵ أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1992، ص405.

¹⁶ محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، 2001، ص41-42.

متوسط عدد الأفراد العاملين: ويمثل متوسط عدد العاملين في أول الفترة وعدد العاملين في آخر فترة.
- عدد أيام العمل: تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة دون حساب أيام العطل الأسبوعية والرسومية التي يتم فيها العمل.

- **ترك الخدمة:** يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد (الاستقالة) كمؤشر على درجة الرضا عن العمل، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بجهة الوظيفة وولائه لها، أي رضاه عن العمل و يحسب معدل ترك الخدمة كما يلي:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{\text{إجمالي عدد الأفراد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

إن بيانات ترك الخدمة و بيان معدل الغياب يمكن أن تكون ذات فائدة كبيرة للإدارة إذا احتوت مقارنات بين الأقسام و الفترات و بين المنظمات حيث تفيد في التعرف على مجالات و مواقع الرضا و عدم الرضا، و في تتبع أي تغيير يكون ذا دلالة في التنبيه بوجود مشكلات تستوجب سياسات و برامج القوى العاملة في المؤسسة.

✓ المقاييس الذاتية:

وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء (الاستبيان)، تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة، من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها و عيوبها و ظروف استخدامها.¹⁷

1. الاستبيان

يعد من أشهر الطرق وأكثرها انتشارا، ويتضمن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص معينين بالبريد، أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وهذا بغية الإحاطة بجهات معينة عن العمل، وهنا هو قياس الرضا الوظيفي.¹⁸

2. مقياس ليكرت

¹⁷ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص 407.

¹⁸ لوكيا الهاشمي، بومنتار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام، عمان، الأردن، 2015، ص 96-97.

يعتبر مقياس ليكرت من أشهر المقاييس، والذي ورد بمقال نشر في مجلة أرشيف علم النفس سنة 1932 تحت عنوان " تقنية لقياس الاتجاهات"، وقد اقترح فيه أسلوب جديد يعتمد على مقياس الفئات المتساوية، بحيث يطلب من المفحوص أن يوضح استجاباته لكل عبارة من عبارات المقياس، وتتبع كل عبارة خمسة آراء، كما هو موضح في ما يلي:

	أوافق بشدة
	أوافق
	لم أقرر
	لا أوافق
	أعارض بشدة

و يمكن في هذه الحالة إعطاء كل إجابة من الإجابات الخمس السابقة رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء، و عليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب و الدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السالب، و من الملاحظات التي سجلت على هذا المقياس مايلي:

- ❖ تعتبر طريقة (ليكرت) سهلة نظرا لأنها لا تحتاج إلى محكمين خبراء في الميدان.
- ❖ إن طريقة (ليكرت) تزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدة درجات أمام كل عبارة تتراوح بين الموافقة العامة و المعارضة العاملة.
- ❖ إن الفرد في طريقة (ليكرت) مطالب بأن يعبر عن اتجاهه في كل عبارة من المقياس و لهذا فهي تمدنا بمعلومات عن المفحوص.

و لقد تم الاعتماد على هذا السلم في الدراسة الحالية، لأنه يتناسب مع طبيعة الموضوع.

3. المقابلة الشخصية

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، و من خلال هذه المقابلة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، و تتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام، وبهذا يتم استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة، كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات¹⁹.

ويمتاز أسلوب المقابلة الشخصية بمجموعة من المزايا من بينها:

- إمكانية توضيح الأسئلة وتسهيل فهمها على المستقصى منه ضمانا للدقة في الإجابة.
- ضمان أن الإجابة كانت من المفردة المختارة وليس من غيرها.
- خفض نسبة عدم الإجابة الجزئية والتامة غير أن لها عيوب نذكر منها: صعوبة إدارة المقابلة، وطول وقت جمع البيانات، وارتفاع التكلفة.

ثانيا: فوائد قياس الرضا الوظيفي

لقياس الرضا الوظيفي عدة فوائد أهمها:²⁰

- ❖ معرفة مدى الاختلاف في الرضا الوظيفي لدى العمال الذين يعملون في أقسام المؤسسة وطبيعة الأسباب التي تؤدي إلى ذلك والعمل على أحداث التوازن المطلوب لرفع الرضا.
- ❖ يزيد إحساس العاملين بالمشاركة مع إدارة المؤسسة وذلك مثلا من خلال الاستبيان الذي يعد وسيلة اتصال وتبادل المعلومات حيث يعبر العامل عن ما يدور بنفسه عن العمل.
- ❖ معرفة المؤسسة الأفراد العاملين بها من خلال قياسه لرضاهم (كالتدريب مثلا).
- ❖ يؤدي إلى فهم المؤسسة مدى أهمية الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاج.

3. آثار الرضا الوظيفي ، نتائجه ، البرامج الداعمة له

1.3. آثار الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر الهامة التي يجب الاهتمام بها في كل مجالات العمل في كل وقت، و ذلك لسببين:

¹⁹ عبد العزيز بوخلخال، إبراز دور الإستقصاء بسبر الآراء كأداة لقياس أداء المؤسسة الخدمية، رسالة الماجستير، غير منشورة، قسم سبر الآراء والتحقيقات الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007، ص36.

²⁰ كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، الطبعة 1، بيروت، 1996، ص164-165.

■ الأول لكونه هدف كل عامل كغاية حياتية، و هو السبب الوحيد الذي يضمن بقاء العامل و جديته حتى و إن كان الأجر مرتفعا ، فإذا لم يحدث الرضا لسبب أو لآخر لن يكون العامل مستقرا، و لن يكون أداءه جيدا و مرتفعا.

■ أما السبب الثاني فهو إسهام الرضا في باقي الاتجاهات، إذ يحدث آثارا سلبية أو إيجابية على سلوكيات الفرد بل على كل الظواهر الموجودة في مجال العمل. و سنعرض فيما يلي لبعض آثاره و هي:

1- آثار الرضا على الصحة العضوية:²¹ لا شك أن الصحة العضوية تتأثر بالصحة النفسية، و أكدت الدراسات على وجود ارتباطات جد واضحة بين المشاكل ذات الآثار على الناحية النفسية كالتوتر، القلق، و بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم، أو داء السكري مثلا، و بهذا يعد الرضا الوظيفي أحد مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.

2- آثار الرضا على الصحة العقلية: تعد وضعية العمل من بين عوامل وجود علاقة بين الرضا و الصحة العقلية، فإذا قلنا وضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى العامل مما يبعث الارتياح و الطمأنينة و تكون حالته العقلية أبعد عن المشاكل و الإضطرابات، و مقابل ذلك فان العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في عمله مهما كان نوعه و الظروف المحيطة، فإنه يتخبط في صراع داخلي يزدادا يوما بعد يوم، سواء في مكان عمله أو خارجه لأنه دائم التفكير في وسطه الاجتماعي ووسط عمله، و نتيجة ذلك حتما ستكون سلبية على حالته العقلية.

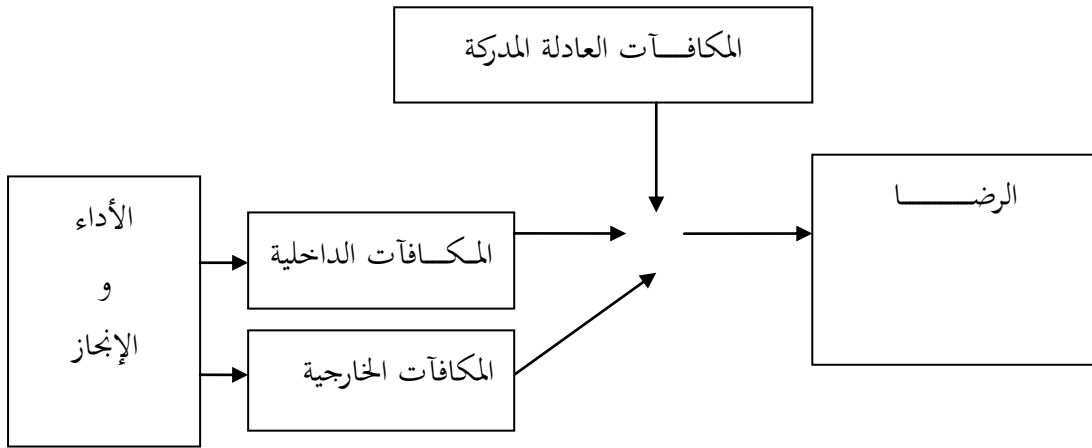
3- آثار الرضا على الأداء: قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث انشغال الباحثين في هذا الميدان، و السبب واضح لأننا نريد أن يكون العمال سعداء و منتجين²².

يشير الكثيرون إلى أنه لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و السلوك المهني لابد من فهم طبيعة عمله، بدعم وجوده أو يحسنه فان شعوره سيكون ايجابيا، أما إذا رآه كتهديد لوجوده فان شعوره سيكون سلبيا مما يؤثر ذلك على أداء العامل.

و الشكل رقم(01-04): يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء

²¹ عبد النور آرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 1997، ص 83-84.

²² عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مفاهيم-نماذج ونظريات، منشورات جامعة قارونس بنغازي، دون طبعة، ليبيا، 1995، ص 493.



المصدر: نموذج Porter و Lawler 1967 للعلاقة بين الأداء و الرضا.²³

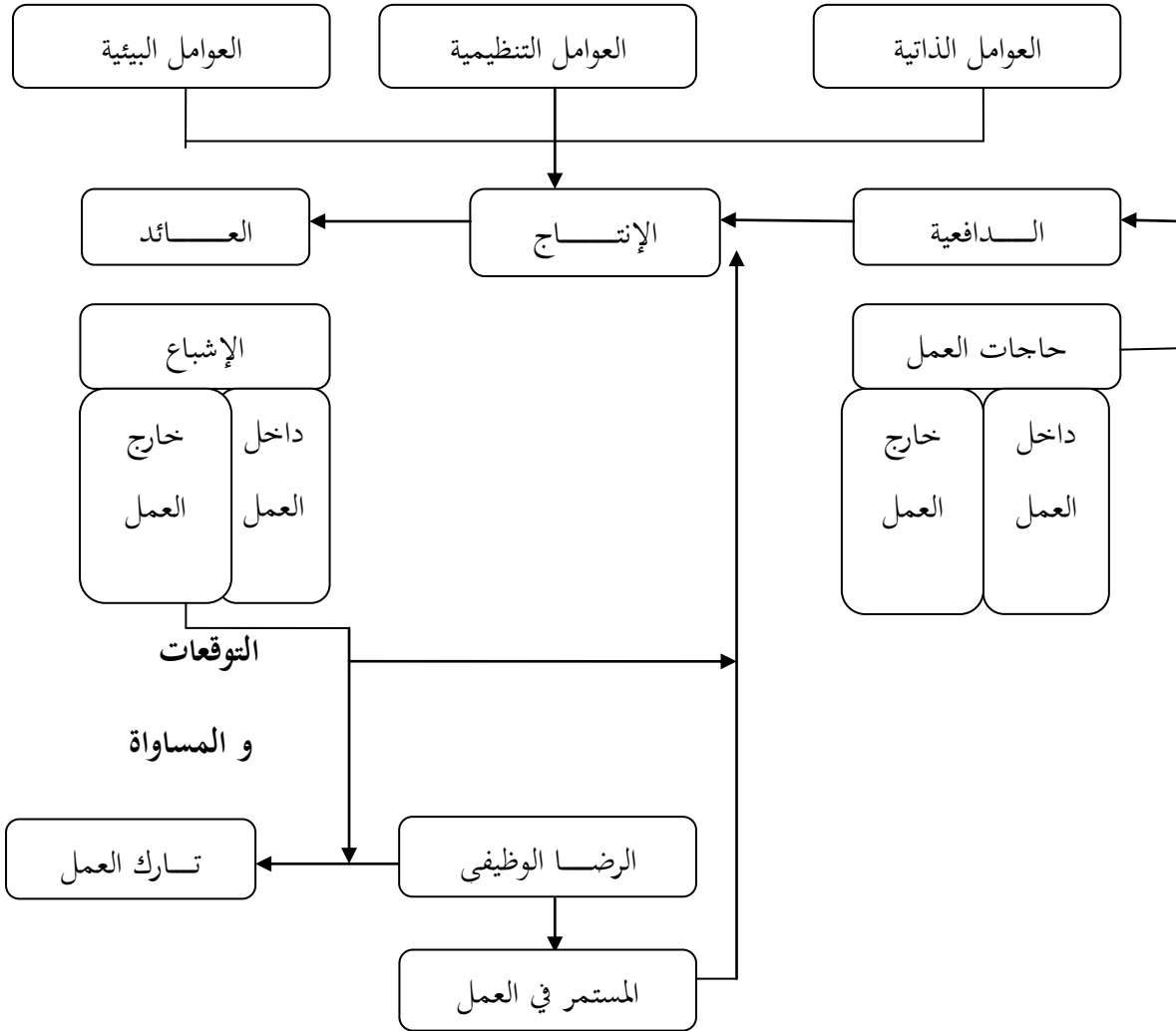
4-آثاره على الإنتاج²⁴

كل الدراسات مهما كان المتغير الذي تربطه بالرضا ، تؤكد على وجود علاقة قوية بين الرضا و الإنتاج، و الواقع أن الإنتاج ارتفاعه أو انخفاضه نتيجة نهائية لمستوى الرضا الذي يتحدد بأسباب أخرى متعددة ، فكما أن الرضا يؤدي إلى ارتفاع الإنتاج، فإن الإنتاج بدوره يؤدي إلى ارتفاع الرضا، كتعبير نفسي يقول فورد **Ford 1969** " أن الأداء و الإنتاج الجيدين يؤديان إلى اتجاهات مهنية إيجابية" و لكي يؤدي ارتفاع الإنتاج إلى ارتفاع مستوى الرضا يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج و السبيل إلى ذلك هو مكافأته ماديا و معنويا، فكلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاج.

²³عمار الطيب كشود، نفس المرجع السابق، ص493.

²⁴ بوودن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليانلاند للدافعية، "دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيرة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة متوري قسنطينة، 2006-2007، ص68.

و الشكل رقم (01-05): يوضح العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي و الإنتاج



المصدر: بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، نفس المرجع السابق، ص68.

2.3 نتائج الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم هذه النتائج إلى أربعة أقسام:

1. الرضا عن العمل ومعدل دورانه

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه إذا زاد رضا العامل عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض.

و قد أظهرت كل الدراسات (بدرجة متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.²⁵

2. الرضا عن العمل ومعدل الغياب

يقصد بالغياب عدم حضور العامل للعمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور فيه و المشاركة في الإنتاج طبقاً لبرنامج العمل، وقد تكون مدة الغياب يوم أو أكثر، ويعتبر العامل غائبا عن عمله سواء تغيب عنه بإذن أو بغير إذن، وتشير بعض الدراسات إلى أن الرضا عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور، أي أنه كلما زادت درجة رضا العاملين كلما قلت نسبة الغياب و زاد معدل الحضور، أما إذا كان العامل غير سعيداً أو غير راض عن العمل، فإن حضوره للعمل يتبعه عواقب سيئة، و ذلك لعدم حضوره إلى العمل، أو زيادة معدل الغياب مما يؤدي إلى مشكلات متعددة للإدارة، و زيادة التكاليف التي تتحملها المؤسسة، لذلك نجد أن هناك علاقة سلبية و ثابتة بين الرضا الوظيفي و الغياب، فمن المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً للغياب عن العمل.

3. الرضا عن العمل و الإصابات

إن الحوادث الصناعية و الإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، إنما هي تغيير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله و بالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة و عدم الرغبة في العمل ذاته، و على هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل و بين معدلات الحوادث و الإصابات في العمل، و تفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة، إذا أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يجبه. و لكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا نجد فروم يرجع الرأي القائل بأن الإصابات مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل و ليس العكس. و أيا كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث و الإصابات و بين درجة الشعور بالرضا عن العمل.²⁶

4. الرضا عن العمل و معدل أداء العمل

لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي و الأداء موضوعاً لكثير من الدراسات على مر السنين، و يعتقد بعض العلماء و المدراء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء، في حين يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا، و هناك آخرون يعتقدون أن الرضا و الأداء يسببان بعضهما البعض، و بذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين

²⁵السقا شفا سالم، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية "دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية كلية التجارة، فلسطين، 2009، ص22-23.

²⁶ أحمد ثابت إحسان، الرضا الوظيفي على وفق بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في أقسام وكليات التربية الرياضية جامعة الموصل، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، جامعة الموصل، العراق، مج17، 2011، ص70.

الرضا الوظيفي و الأداء لكون العلاقة بينهما تختلف من فرد لآخر، و مع ذلك فإن السائد أن الأداء و الرضا الوظيفي بمرتجان، بمعنى أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي إما أن يكون ناتجا عن أداء مرتفع أو أنه يؤدي إلى أداء مرتفع.²⁷

3.3. البرامج الداعمة للرضا

هناك العديد من البرامج الداعمة للرضا الوظيفي و لكننا سنتطرق إلى أهم هذه البرامج و ليس كلها:

أولاً: برنامج صيانة القوى العاملة

تمثل هذه البرامج في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات و خبرات العاملين بالإضافة إلى تطوير قابليتهم لأعراض الإبداع و الابتكار من أمثلة تلك البرامج الخاصة بالتدريب و تنمية المهارات الإبداعية و كذا البرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسات الأجور و الحوافز.²⁸

ثانياً: برنامج تحسين بيئة و ظروف العمل

1. تهيئة مكان عمل نظيف و مرتب من حيث الإضاءة و التهوية و الرطوبة و الأثاث.
2. معالجة حالات التعب و الإرهاق و ذلك عن طريق إعادة النظر في ساعات العمل و ذلك من خلال الابتعاد عن الأنماط التقليدية و اللجوء إلى مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة و تحديد النشاط فقد تلجأ المنظمة مثلاً إلى استخدام ساعات العمل المرنة أو أسبوع العمل المضغوط.
3. تقليل مصادر الضوضاء و ذلك عن طريق عزل الآلات و المعدات التي تصدر عنها الأصوات و تزويد السقوف و الجدران بمواد عازلة.
4. التقليل من رتابة الأعمال و ذلك من خلال اللجوء إلى برامج الإثراء أو التوسع الوظيفي.

ثالثاً: برامج الرفاهية الاجتماعية

و ذلك من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي و الأسواق و دور الحضانة و توفير وسائل مريحة للمواصلات و أبنية سكنية مميزة للعاملين فهذه الإجراءات و غيرها سوف تدفع العاملين نحو

²⁷مجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص354.

²⁸ خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 1999، عمان، ص259.

الأداء الأفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين أنفسهم، و يتشترط في هذه الحوافز أن تكون مستمرة و شاملة لأكبر عدد من العاملين.

رابعاً: برنامج زيادة الأمن الوظيفي

يشير الأمن الوظيفي إلى بعدين، الأول تأمين الأمان و السلامة الوظيفية في العمل، و الثاني هو إعطاء الموظف الشعور بالاستقرار و تأمينه ضد احتمالية الفصل التعسفي. و يشير الأمن من أخطار العمل إلى ضرورة الموظف بالسلامة العامة ووجود التأمين ضد حوادث العمل. أن الأفراد الذين يعملون في بيئة خطيرة يعانون من توتر عالي و الشعور بالخطر الدائم، لذلك و يجب على العمل توفير الحد الأمثل من متطلبات السلامة العامة و الجانب الآخر من الأمن الوظيفي يتعلق باستمرارية العمل و الشعور بالحماية من الفصل التعسفي، إن الموظفين الذين يعملون في بيئة يشعرون فيها أنهم معرضون للفصل دون سابق إنذار أو لأتفه الأسباب هم موظفون خائفون و غير راضين في الغالب، و أشارت الأبحاث إلى أن الأفراد الغير مستقرين و الخائفين التزامهم ضعيف و رضاهم منخفض حتى لو كانت أجورهم عالية.²⁹

خامساً: برنامج الموظف المميز

الهدف الأساسي من الموظف المميز هو زيادة التنافس الايجابي بين الموظفين و الذي يخلق نوعاً من الشعور بالتقدير و التمييز عند الموظف. أثبت هذا النظام وجود آثار ايجابية من ناحية زيادة الدافعية و الرضا الوظيفي و الالتزام المؤسسي شريطة أن يتم تطبيقه بشكل صحيح.³⁰

سادساً: برنامج زيادة التغذية الراجعة في العمل

يشير مفهوم التغذية الراجعة إلى حصول الموظف أو العامل على معلومات عن أدائه و عن رأي الآخرين في كيفية أدائه للمهام المطلوبة. و تتنوع مصادر التغذية الراجعة في العمل و تنقسم إلى ثلاثة أقسام:
الأول هو الحصول على التغذية الراجعة من العمل نفسه بحيث يتم تصميم المهمات بطريقة تسمح للفرد لكي يشاهد أدائه بنفسه، و الثاني هو التغذية الراجعة من المدير أو المشرف المباشر، أما الثالث فيكون من الزملاء أو ملتقي الخدمة من عملاء و زبائن.³¹

²⁹ مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، عمان، 2005، ص102.

³⁰ مروان طاهر الزغبى، الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2011، ص96.

³¹ محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص140.

4. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

أثبتت الدراسات و الأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي على أنه متعدد الجوانب و المصادر و تؤثر به عوامل كثيرة، و أن درجة رضا الأفراد العاملين عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى، و فيما يلي تفصيلا لهذه العوامل التي تؤثر مباشرة أو تعمل على خلق الرضا الوظيفي:

1.4. العوامل الشخصية

1.1.4. الجنس

تشير الدراسات إلى أن هناك القليل من الاختلافات الفردية بين النساء والرجال والمؤثرة على أداء العمل وعدم وجود اختلافات أساسية في إنتاجية العمل بين الرجال والنساء وبنفس الأسلوب، فإنه لا توجد دلائل تشير إلى أن الجنس يؤثر على الرضا عن العمل.³²

2.1.4. السن

أشير في أغلب الدراسات لوجود علاقة إرتباطية إيجابية بين السن ودرجة الرضا الوظيفي، فكّما زاد عمر الفرد، كّما زادت درجة رضاه عن العمل، ويرى البعض أن السبب في ذلك ربما يكون في أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، وبالتالي لا يقابلها في أغلب الحالات الحاجات التي يسبقها الواقع الفعلي للوظيفة، ويتسبب ذلك في عدم الرضا الوظيفي، ولكن مع تقدم السن يصبح الفرد أكثر واقعية، وتنخفض درجة طموحاته، ويرضى بالواقع الفعلي، و يترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي.³³

3.1.4. رتبة الأستاذ

إن تأثير رتبة الأستاذ على الرضا الوظيفي ليس كبيرا، و ترى الدراسات الحديثة أن الرضا الوظيفي لا يتأثر مطلقا بالرتبة فهو لا يزداد مهما صعدا في مستوى الرتبة.

4.1.4. سنوات الخبرة

الكثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات أخرى العكس،

³² العطية ماجدة، سلوك المنظمة-سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003، ص49.

³³ عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص174.

ولعل الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى أن الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة.³⁴

5.1.4. القدرات

هناك حقيقة شائعة مضمونها أن الناس خلقوا متساويين، وهذا صحيح، ولكنها لا تعني أن جميع الناس خلقوا متساويين في قدراتهم على أداء مختلف الأعمال، فالناس لديهم قدرات مختلفة تؤهلهم للقيام بأعمال مختلفة، وهذه القدرات يمكن تصنيفها في مجموعتين³⁵:

■ **القدرات الذهنية:** وهي قدرات ترتبط بالقدرة على أداء مختلف المهام الذهنية، وتتفاوت الحاجة إلى هذه القدرات باختلاف الوظائف خاصة بالنسبة لمستويات الإدارة العليا التي تتطلب اتخاذ قرارات تستند على تحليل المعلومات والتفكير بعناية، ومن هذه القدرات " الذكاء - القدرات اللفظية والتعبيرية - القدرة على الاستنتاج - السرعة الإدراكية - قابلية الحساب - الذاكرة".³⁶

■ **القدرات البدنية:** في الواقع العملي، نجد أن بعض الوظائف تحتاج إلى قدرات بدنية أكثر من القدرات العقلية، في حين أن وظائف أخرى تحتاج بدرجة أكثر إلى القدرات العقلية أكثر من حاجتها للقدرات البدنية مثل، وظائف الإدارة، والوظائف التخصصية وبوجه عام فإن الكثير من الوظائف تحتاج إلى مزيج من نوعي القدرات.³⁷

6.1.4. الشخصية

أشار لها البعض على أنها مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الشخص، وهي التي تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه، وهي تحدد استجابته في المواقف التي تواجهه، فكّما كانت استجابته لهذه المواقف عالية، كلما كانت درجة رضاه الوظيفي كبيرة³⁸.

³⁴ محسين، وحدي، مدى الرضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004، ص58.

³⁵ جيرالد، جرينبرج روبرت، بارون، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة، رفاعي، إسماعيل، بسويبي، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص147.

³⁶ أبو رمضان، نجوي نعيم، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص34.

³⁷ جيرالد، جرينبرج روبرت، بارون، مرجع سبق ذكره، ص148.

³⁸ عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص80.

7.1.4. الاتجاهات

يمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو الأشياء والحوادث والأشخاص، و يمكن أن تكون تلك المشاعر ذات أبعاد سلبية أو أبعاد إيجابية نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة، وتلعب الاتجاهات دوراً أساسياً في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من أبعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو أحد صور اتجاهات الفرد نحو عمله في المنظمة التي يعمل فيها.

8.1.4. القيم

تلعب القيم دوراً أساسياً في توجيه السلوك الإنساني، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات، فالبعض يعتقد بقيم المال، والبعض يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية، والبعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع والآخرين، وهذا بطبيعة الحال يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل.³⁹

9.1.4. الدافعية

تعرف الدافعية بأنها عبارة عن قوة داخلية تستثير حماس الفرد وتشكل سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو لإشباع حاجة معينة، وهذا يسبب حالة من التوتر، فإذا ما نجح في ذلك زالت حالة التوتر، وإذا ما وقف عائق أمام تحقيق ذلك يصاب الفرد بالإحباط وخيبة الأمل، وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تُعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي للفرد.⁴⁰

10.1.4. التعلم

أما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي، فقد توصلت عدة أبحاث إلى أن الفرد الأكثر تعليماً يكون أقل رضا عن الفرد الأقل تعليماً، ويرجع ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعليماً تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعليماً.⁴¹

2.4. العوامل التنظيمية

1.2.4. الأجر و الحوافز

³⁹ حمود، خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص80-85.

⁴⁰ حرم، حسين، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص110.

⁴¹ عبد الباقي، السلوك التنظيمي - مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص232.

- ما يسري في الواقع يؤكد لنا جليا الصدارة التي يحتلها الأجر كحافز مادي، حيث يعد الأجر دافع لإشباع الحاجات المادية و الاجتماعية للأفراد العاملين، و قد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل، حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما رفع ذلك من مستوى رضاهم عن العمل و العكس صحيح، و يتجه بعض الباحثين "كهرزبيرغ" و آخرون إلى القول بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي تؤدي إلى الرضا، و هذا الرأي عليه بعض الملاحظات التي منها:
- يختلف الأفراد في درجة تفضيلاتهم للحاجات، كما أن المجتمعات و الحضارات تؤثر هي الأخرى على الأفراد و حاجاتهم نحو العمل.
 - تعد الأجر إحدى المشبعتات لحاجات أخرى مختلفة غير الحاجات الاقتصادية، كالحاجة للتميز و رمز للتفوق و النجاح.⁴²
- يعتبر التحفيز أسلوب يهدف إلى زيادة قدرات الأفراد، مما ينعكس إيجابا على الكفاية الإنتاجية لهم كما و نوعا، و يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة و أهداف العاملين بها.⁴³

2.2.4. فرص الترقية و المكافآت

- من طبيعة الإنسان السعي إلى تحقيق منزلة أحسن مما هو عليه فنراه حريصا على الإطلاع على سياسة التخطيط المستقبلية للمنصب و على نموها و قد أشارت الدراسات إلى أن هناك تناسب طردي بين توفر فرص الترقية و الرضا الوظيفي .
- فالترقية تمثل أهم عائد للفرد من خلال ما يبذله من جهد، و تشير عدة دراسات (نظرية التوقع لفروم Vroom) إلى وجود علاقة إيجابية بين الترقية و الرضا الوظيفي ، فالفرد حتما يسعى إلى تحقيق طموحه في الارتقاء من منصبه و سيشعر بالرضا الوظيفي عند ذلك، فالترقية تعني تقدير الإدارة لمجهوداته و مكافأته ماديا (زيادة الراتب) و معنوي (زيادة الاحترام و التقدير).⁴⁴
- كما يمكن القول أن نظام المكافآت يؤثر في المؤسسة على مستوى شعور الفرد بالرضا و بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي تحدثه المكافآت على مستوى رضا الفرد فإن الأسلوب أو الطريقة التي تمنح بها المكافآت تؤثر أيضا على رضا الفرد. فإذا تقرر منح مكافأة لكل الأفراد على حد سواء فلن يشعر الأفراد بأنهم حققوا إنجازا مميزا في

⁴² طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط1، 2014، ص128.

⁴³ محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون ذكر السنة، ص113 .

⁴⁴ سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، ط1، عمان، الأردن، 1999، ص395.

عملهم، أما إذا تم منح المكافأة بنسب متفاوتة و ذلك حسب الإنجاز فإن كل فرد سيشعر بمقدار المكافأة الممنوحة له.⁴⁵

3.2.4. محتوى العمل

رغم أن طبيعة العمل و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضاه عن عمله، إلا أن الإهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل، و طبيعة أنشطة العمل، و فرص الإنجاز التي يوفرها، و النمو الذي يتيح الفرد و أيضا تقدير الآخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا، و من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي على محتوى الوظيفة مايلي:

- درجة تنوع المهام في العمل: يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية، كلما قل تكرارها وزاد الرضا عن العمل والعكس.
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للعامل في أدائه للعمل، و يمكن أن نفترض هنا كلما زادت الحرية في اختيار طرق أداء العمل و في اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل زاد رضاه عن العمل و تدل الشواهد على أن زيادة الحرية في هذا المجال تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته و نمطه الخاص في تأدية العمل.
- استغلال الفرد لقدراته: إن استخدامه لقدراته يمثل إشباع حاجة تحقيق الذات في هرم "ماسلو" للحاجات.
- خبرات النجاح والفشل: فتحقيق العامل لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه الإحساس بالفشل، و تحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح ويحرك بالتالي مشاعره، و أثر الفشل و النجاح على الرضا عن العمل يتوقف على درجة تقديره و اعتزازه بذاته.⁴⁶

4.2.4. جماعات العمل

إذا تواجد العامل في بيئة يرتاح لها، و مع عاملين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد و سيرضى عن عمله، و ربما يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

إن الإنسجام الشخصي بين أعضاء الجماعة وتقارب مستواهم الثقافي ودرجتهم العلمية ووجود إنتماءات مهنية موحدة وتقارب العادات كل هذا من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي لكل فرد من أفراد الجماعة ويعزز ولائه للمنظمة.⁴⁷

⁴⁵ نائل صفدي، مؤيد شحادة، مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات الحصول على درجة

الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم التسويق، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2010/2011، ص56.

⁴⁶ فليه فاروق عبده، عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، ص262.

⁴⁷ محمد الصبري، إدارة الموارد البشرية- المفاهيم والمبادئ، دار المناهج للنشر، الأردن، 2003، ص55-56.

5.2.4. نمط القيادة

توجد علاقة بين نمط القيادة و رضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل و المنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد و العكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء و عدم الرضا.⁴⁸

6.2.4. ظروف العمل

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية و إضاءة و رطوبة و حرارة و ضوضاء و نظافة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل و رضاه عنها، كما تؤثر هذه الظروف على بعض الظواهر السلوكية للأفراد العاملين كمعدلات دوران العمل و الغيابات و معدلات الحوادث و الأمراض فكلما كانت الظروف المادية جيدة كلما زاد رضا الأفراد على العمل.⁴⁹

II. الأدبيات التطبيقية

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ، ولكن القليل من هذه الدراسات تناولت العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة على المستوى المحلي والعربي والأجنبي وفيما يتعلق بالدراسة الحالية، وجد الباحث كثير من الدراسات التي طبقت على مجالات مختلفة ، ولكن لم يتناول أحد بالدراسة المؤسسات الجامعية وتم انتقاء أهم تلك الدراسات وفقا لما يلي:

أولاً: الدراسات المحلية**• دراسة أحمد خليلي 2007/2006**

دراسة بعنوان " دور التنظيم غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية " ، و هي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة العمال بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة المسيلة، الجزائر، اشرف عليها الدكتور عثمان حسن عثمان.

⁴⁸ هاشم عادل عبد الرزاق، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص101.

⁴⁹ سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي-أطر نظرية وتطبيقات علمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص93.

وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- ✓ إن التنظيم غير الرسمي له آثار ايجابية عن طريق ما يخلق من اتصال وتعاون وتماسك، وعليه يساهم التنظيم غير الرسمي بجانب الحوافز المادية على تحقيق الحاجات المادية والمعنوية للعاملين فيتحقق رضاهم ويزداد ولاؤهم للمؤسسة.
- ✓ إن غياب الرقابة في المؤسسات الجزائرية عامة، والعمومية خاصة يعطي التنظيم غير الرسمي القوة والنفوذ.

يوصي الباحث بضرورة عدم الإنغلاق على المتغيرات الرسمية في تحقيق الرضا الوظيفي ويلقي الضوء على الجوانب غير الرسمية، والتي قد تدعمها وتعوضها كما قد تعيقها في ذلك.

• دراسة زرقة أحمد 2008

دراسة بعنوان "فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي و الأداء" دراسة حالة سونلغاز -المديرية العامة للتوزيع بالمدينة - الجزائر، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ركزت هذه الدراسة على معرفة الأثر الذي تخلفه القيادة الإدارية على كل من الأداء و الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز فرع المدينة، وقد تحصل الطالب على 129 إمتبانه صحيحة وزعت 120 منها على العمال و 9 على القادة الإداريين. ومن أبرز النتائج التي توصل إليها:

- ✓ أن غالبية العمال غير راضين عن آلية الاتصال.
- ✓ أن الطريقة المعتمدة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين هي الطريقة الرسمية .
- ✓ أن غالبية العاملين غير ا راضين عن الأجر والترقية.

• دراسة كريمة طويل (2008)

دراسة بعنوان "الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات في الشركة الوطنية لصناعة السيارات بالروية ." رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم. جامعة الجزائر، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا، الجزائر.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

إبراز أهمية المتغيرات الثلاث (الدافعية، الرضا ومدى تأثيرهما على الأداء).

جاء تساؤل الدراسة على النحو التالي: هل توجد علاقة بين الدافعية والرضا الوظيفي؟ وان وجدت كيف تؤثر على أداء الإطارات؟ وتندرج تحته الأسئلة الجزئية التالية:

- هل يختلف أداء الإطارات باختلاف أنماط الدافعية؟
 - هل يختلف أداء الإطارات باختلاف مستوى الرضا الوظيفي؟
 - هل هناك علاقة تفاعلية بين أنماط الدافعية ومستوى الرضا الوظيفي؟
- إذ اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الإرتباطي، وضمت عينة الدراسة 189 إطار بالشركة الوطنية لصناعة السيارات بالروبية، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
- ✓ لا يختلف أداء الإطارات باختلاف أنماط الدافعية.
 - ✓ لا يختلف أداء الإطارات باختلاف مستوى الرضا الوظيفي.
 - ✓ توجد علاقة تفاعلية بين أنماط الدافعية ومستوى الرضا الوظيفي، والتي تؤثر على أداء الإطارات.

• دراسة طاهري عبد الغني (2008)

دراسة بعنوان " ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة الكوابل ENICAB بسكرة"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

و قد هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي.
- ✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- ✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة (ضغوط العمل و الرضا الوظيفي) تبعا لاختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية و المستوى الوظيفي.

و توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ✓ ارتباط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي هو ارتباط سلبي حتى في المستويات المنخفضة من الضغوط.

- ✓ مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام.
- ✓ مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي تختلف باختلاف الجنس و السن.
- ✓ تختلف مستويات ضغوط العمل فقط باختلاف الخبرة المهنية، في حين لا تختلف مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي و تبعاً للمستوى الوظيفي.

مصادر ضغوط العمل في المؤسسة هي، ساعات العمل بسبب نظام المناوبة، قلة فرص الترقية بسبب الإحساس بعدم عدالة الترقية، في المقام الأول إلى جانب صراع الدور و عدم المشاركة في اتخاذ القرار و تقييم الأداء و المسؤولية على الآخرين.

• دراسة مكفس عبد المالك (2009)

دراسة بعنوان "نمط القيادة في الإدارة المدرسية و علاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي"، دراسة ميدانية بثانويات ولاية مسيلة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة تربوية، كلية الآداب و العلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر باتنة.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين لنمط القيادي في الإدارة المدرسية و الرضا لوظيفي للأساتذة انطلاقاً من عدة تساؤلات حول طبيعة تلك العلاقة و الفروق بين الجنسين و بين سنوات التدريس و الشعبة في مستوى الرضا العام و تزويد المشرفين على السير التربوي بما يرفع من درجة الرضا الوظيفي لدى الأساتذة باختلاف مستوياتهم و خبراتهم و الشيء الذي من شأنه تحسين المردود التربوي بالإضافة إلى فتح الأفق لدى الباحثين التربويين للبحث في العلاقة بين النمط القيادي و متغيرات أخرى.

و لتحقيق هذه لأهداف تم الإعتماد على المنهج الوصفي.

و قد أسفرت نتائج البحث على ارتباط إيجابي قوي بين النمط القيادي الديمقراطي و درجة الرضا بأبعاده ووجود ارتباط عكسي قوي بين النمطين التسيبي و الديكتاتوري بدرجة الرضا، غير أن الإرتباط بين النمط القيادي التسيبي كان أقوى من الديكتاتوري، و أفادت الدراسة أنه توجد فروق بين الجنسين في درجة الرضا العام لصالح الذكور و عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الرضا العام باعتبار متغير شعبة التدريس و باعتبار سنوات الخدمة.

• دراسة صبيان إيمان (2012)

دراسة بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير تخصص إدارة الأفراد و حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2012، حيث أفرزت نتائج الدراسة:

بأن الرضا الوظيفي يعتبر من أهم الأسس التي يبنى عليها نجاح المؤسسة، وهو يؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء الموارد البشرية و هو يشكل دافعا مهما نحو الإنجاز المتميز، أي أن ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي يعد من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال.

ثانيا: الدراسات العربية

• دراسة عبد المحسن عبد السلام نعساني (2001)

دراسة بعنوان " أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الإلتناء التنظيمي " بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة

هذه الدراسة عبارة عن أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال، من إعداد الباحث عبد المحسن عبد السلام نعساني عام 2001 بجامعة عين شمس بمصر. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير المتغيرات التنظيمية والفردية كمتغيرات وسيطة على طبيعة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتناء التنظيمي في المستشفيات الجامعية في محافظة القاهرة الكبرى.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

- ✓ وجود علاقة سببية معنوية بين الرضا الوظيفي و الإلتناء التنظيمي في المستشفيات موضع الدراسة.
- ✓ أن أبعاد الرضا الوظيفي أكثر تأثيرا على الإلتناء التنظيمي بالنسبة للطبيبات من النساء مقارنة بالرجال.
- ✓ أن أبعاد الرضا الوظيفي أكثر تأثير على الإلتناء التنظيمي بالنسبة للأطباء الأقل خبرة مقارنة بالأطباء الأكثر خبرة.

• دراسة أبو السكر (2004)

دراسة بعنوان " قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة " وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي ، وبيئة العمل والعملية الإدارية ، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية

للفئة المبحوثة ، وتكونت عينة الدراسة من (190) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور (العسكريين المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية - المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي). وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

✓ هنالك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور، وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاه عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت.

✓ تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة ، وأيضاً عن الإمكانيات المتاحة لإنجاز العمل ، وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي ، وفرص حضور المؤتمرات والندوات ، وفرص الترقية.

✓ العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي بالترتيب : ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة، إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة ، كفاية الراتب الذي تتقاضاه البدلات التي تحصل عليها، برامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به، فرص الترقية المتاحة لك في عملك

• دراسة الشهري (2004)

دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس - سنوات الخدمة - المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمان الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل).

وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جرميكياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض. وكانت أهم نتائج الدراسة:

✓ وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28,992) عند مستوى 1% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 1% أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

✓ الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا والراتب الذي يتقاضاه الموظف غير المرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا

✓ أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.

✓ هنالك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% لصالح ذوي المرتبات العليا.

- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

• دراسة عبد العزيز بن محمد الحميضي (2007)

رسالة ماجستير بعنوان "عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي -دراسة تطبيقية على العاملين بمجلس الشورى السعودي"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة عملية صنع القرارات بمجلس الشورى وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجلس . وتمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي: ما طبيعة عملية صنع القرارات

بمجلس الشورى وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي للموظفين؟ وتدرج تحته التساؤلات الفرعية:

- ما درجة المركزية واللامركزية في عملية صنع القرارات بمجلس الشورى من وجهة نظر موظفي المجلس؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي للموظفين بمجلس الشورى؟
- ما هي المراحل التي تتم من خلالها عملية صنع القرارات بمجلس الشورى؟

واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، في حين كانت عينة الدراسة جميع موظفي مجلس الشورى السعودي بمدينة الرياض و عددهم (685) موظفا، بالاعتماد على أداة الإستبانة، و توصلت الدراسة لعدة نتائج منها:

- ✓ توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة موافقون إلى حد ما على مشاركتهم في عملية صنع القرارات بالمجلس، لذا يوصي الباحث القيادات الإدارية بالعمل على كل ما من شأنه تفعيل مشاركة الموظفين في عملية صنع القرارات و تشجيعهم على المبادرة.
- ✓ أن عملية صنع القرارات بالمجلس تتسم باللامركزية في بعض جوانبها بينما تزيد درجة اللامركزية في جوانب أخرى منها، لذا يوصي الباحث القيادات الإدارية بالمجلس بالسعي في تقليل حدة المركزية في بعض جوانب عملية صنع القرارات، و ذلك بحفز الإدارات على عقد اجتماعات مع موظفيها في حال طرح موضوع يتطلب اتخاذ القرار بشأنه.

✓ أن أفراد عينة الدراسة موافقون على بعض المراحل التي تمر بها عملية صنع القرارات بالمجلس، بينما هم موافقون إلى حد ما على بعض المراحل الأخرى، لذا يوصي الباحث بضرورة وضع منهج واضح لمراحل عملية صنع القرارات بالمجلس ووضعه موضع التطبيق.

• دراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان (2008)

دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين والمشرفات التربويات بالإدارة التربوية و التعليم بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التخطيط، كلية التجارة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2008.

من بين الأهداف والنتائج المتوصل إليها:

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.
- ✓ التعرف على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.
- ✓ الوقوف على علاقة كل من الإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية و تشمل (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الإجتماعية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة).

النتائج:

- ✓ الإستمرار في توطيد العلاقات ما بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات. وذلك عن طريق الندوات والمحاضرات و اللقاءات المفتوحة التي تساعد في تكوين العلاقات الإجتماعية وتقوية أثر المحبة و الألفة بين المشرفين التربويين أو المشرفات التربويات.
- ✓ الحث على الإستمرار في بذل الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى من أجل تطوير العملية التعليمية. وذلك بوضع مهام وظيفية واضحة في العمل والقيام بتكثيف الدورات التدريبية الملائمة لكل تخصص و تكليف الفرد بما يتناسب مع طبيعة عمله.

الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، و ذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضمانا وظيفيا أثناء العمل أو بعد تركه العمل، و توفير الرعاية الصحية للمشرفين التربويين و المشرفات التربويات.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

• دراسة فردريك هرزبرغ 1959

قام " هرزبرغ " بدراسة أجراها للكشف عن الاتجاهات النفسية لدى 200 مهندس و محاسب ، يتوزعون عبر تسعة وحدات بمدينة " بتسبورغ " ب و ، م ، أ ، و ذلك للكشف عن العوامل المسببة للرضا و عن تلك المسببة لعدم الرضا ، مستعملا بذلك طريقة الأحداث الحرجة ، فأول ما قام به الباحث هو طلبه من عناصر العينة أن يحاولوا أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بالسعادة أثناء أعمالهم خلال الفترة الماضية ، وما هي الأسباب التي أدت إلى شعورهم بذلك ؟، و أيضا الأوقات التي شعروا فيها بالاستياء أثناء عملهم خلال الفترة الماضية ، و ما هي الأسباب التي أدت إلى شعورهم بذلك ؟

كما استعمل الاستبيان دعمه بواسطة مقابلة مع عناصر العينة (المحاسبون و المهندسون) ، و هذا الاستبيان يحتوي على 14 سؤالاً مفترضا من خلال الاستبيان بأن للرضا عوامل سماها بالعوامل اللاصقة أو التابعة و هي : التحصيل - التقدير - الترقية - إمكانية - النمو - المسؤولية و العمل ذاته. و عوامل عدم الرضا هي العوامل الخارجية و هي : سياسة الشركة - نظام الإدارة - الإشراف - العلاقة مع المشرفين - العلاقة مع الزملاء - الأجور - الأمن - الاستقرار - الحياة الشخصية - ظروف العمل و المكانة. و بعد تطبيقه الاستبيان توصل للنتائج التالية:

✓ المهندسون

عوامل الرضا : التحصيل % 43 ، التقدير % 33 ، العمل ذاته % 33 ، المسؤولية % 28
عوامل عدم الرضا: سياسة الشركة % 26 ، العلاقة مع الرؤساء % 22 ، مع الزملاء % 10
ظروف العمل % 09.

✓ المحاسبون

عوامل الرضا : التحصيل % 38 ، التقدير % 34 ، الترقية % 27 ، المسؤولية % 17

عوامل عدم الرضا: سياسة الشركة 37%، العلاقة مع الرؤساء 18%، ظروف العمل 13% الحياة الشخصية 7%.

و تحليلاً للبيانات وجد " هرزبرغ " أن العوامل المسببة للرضا تتمثل في : الإنجاز في العمل، المسؤولية ، أنشطة العمل ، فرص النمو ، التقدير ، في حين وجد أن العوامل المسببة لعدم الرضا تتمثل في : الأجر، نمط الإشراف، ظروف العمل، سياسة الإدارة.

• دراسة (Venron , 2003)

دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي للعاملين في محطة الراديو والتلفزيون " حيث أجريت الدراسة على العاملين في قطاع الأخبار في محطة الإذاعة والتلفزيون التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث عينة مكونة من (414) موظفاً وموظفة من العاملين في المحطة، وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين وصلت نسبته إلى (75 %) ، وتعتبر نسبة جيدة، وتبين أيضاً أن الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين يزداد مع عمر الأفراد، وقد أوضحت الدراسة أن (48 %) من عينة الدراسة تشعر برضا وظيفي عالي عن المرتب، بينما (49%) من العينة تشعر برضا متوسط عن المرتب، هذا، وقد بينت الدراسة بعض العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي دون أن تبين تأثير هذا الرضا على العاملين ، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الأشياء التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لتحقيق الرضا الوظيفي و هي: (استعمال قدرات الفرد - إعطاء الفرد الفرصة في الإبداع - المبادرة في العمل - شعور الفرد بالأمن الوظيفي).

• دراسة (Jessie L. Grant ,2006)

دراسة بعنوان " قياس مدى الرضا الوظيفي لدى المدراء في المستوى المتوسط للعاملين بقسم شؤون الطلبة " ، هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا لدى المدراء في المستوى المتوسط بقسم شؤون الطلاب في اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، وما هو أثر عوامل الرضا وعدم الرضا على ترك مكان العمل، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل التالية : (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان) على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن هناك نسبة (83%) من موظفي أعضاء اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية راضيين عن عملهم، وأن (2.2%) يخططون عملياً لتغيير مكان عملهم خلال السنة القادمة، وأن العوامل التي تتعلق بتغيير العمل ومرتبطة به هي تقدم العمل نفسه، الأمان الوظيفي، العمر، العنصر، وأن المدراء في المستوى المتوسط والذين تتراوح أعمارهم بين (21_30) سنة و الأفرقة الأمريكية كانوا أكثر احتمالاً لترك وظائفهم، وقد أوصت الدراسة بوضع آلية مناسبة للترقيات ونظام الحوافز.

التعقيب على الدراسات السابقة و ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة العربية والأجنبية، لاحظ الباحث وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسات العامة والخاصة بدراسة الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر فيه، وذلك لأهمية موضوع الرضا من خلال علاقته بالعمل، ولحد علم الباحث فلم يجد دراسة تتناول بالبحث " العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي "، حيث أن الدراسات السابقة التي تم الإطلاع عليها لم تجمع بين العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي و مدى تأثيرها على رضا الأستاذ الجامعي في دراسة واحدة.

— من حيث مجتمع الدراسة أجريت غالبية الدراسات على مجتمعات مختلفة و إحداها على الإطارات بالشركة الوطنية لصناعات السيارات بالروبية، و أخرى على مؤسسة الكوابل ببسكرة.

— أنه لا يوجد من بين الدراسات السابقة من أبرز العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي (الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، أسلوب التحفيز، جماعات العمل، ساعات العمل، ظروف العمل المادية) و رضا الأساتذة الجامعيين.

و تميزت هذه الدراسة عن سابقتها في أنها تسلط الضوء على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي لدى الأفراد يصعب الحكم عليه بأنه موحد لديهم أنه يختلف من شخص إلى آخر وهذا نتيجة مجموعة من العوامل التي تؤثر فيه و من بين هذه العوامل نجد الأجر و الحوافز وفرص الترقية و المكافآت ومحتوى العمل وجماعة العمل ونمط القيادة، وظروف العمل المادية، ومن أجل جعل الأفراد راضين لابد على المؤسسة أن تقوم بتقليل تأثير هذه العوامل على الأفراد حتى يثبتوا إمكانيتهم ويساهموا في تحقيق أهدافها والرقى بها.

كما تم شرح بعض نظريات الرضا الوظيفي و أهم الطرق التي توصل إليها الباحثين في كيفية قياسه و مختلف النتائج المترتبة عنه إيجابا أو سلبا، كما تم تبيان المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي و مجمل ما يمكن للإدارة الاعتماد عليه من برامج قصد تنمية و تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد.



مقدمة الفصل

بعد العرض النظري الذي قمنا به في الفصل السابق قصد التعرف على جوانب البحث، من خلال عرض أهم المفاهيم التي تطرقنا إليها فيما سبق، فإننا سنتطرق إلى الجانب التطبيقي في محاولة هدفها هو إبراز مدى مطابقة موضوع بحثنا مع الواقع، و ذلك من خلال قيامنا بالتربص في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة.

و يمثل هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم طرحه نظريا في الفصل السابق، و بين ما سوف نقوم به من دراسة عملية لمتغيرات البحث، وحتى يتسنى لنا تسليط الضوء على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى جزئين أساسيين أولهما يتعلق بالأدوات و الوسائل المستخدمة في الدراسة و طريقة الحصول على الإحصائيات المتعلقة بأساتذة الكلية، و ثانيا سوف نتطرق أيضا بالمناقشة و التحليل لأهم النتائج المحصل عليها.

I. الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة**1. منهجية الدراسة الميدانية**

نظرا للأهمية العلمية لهذا الموضوع فكان لابد من إتباع منهجية سليمة للوصول للأهداف المتوخاة منه. حيث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها. سوف نتناول في هذا المبحث أهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة التطبيقية و أهم الأدوات المستخدمة في الحصول على المعلومات.

1.1 _ مخطط وتصميم الدراسة**أ. طبيعة ونوعية الدراسة**

إن إسقاط الجانب النظري موضوع الدراسة على أرض الواقع من خلال دراسة وجهة نظر عينة الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي يتطلب توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجري من خلالها الدراسة، وذلك من خلال اختيار الأداة المناسبة للدراسة التي تتلاءم مع أهداف البحث وتكون مناسبة للمبحوثين من جهة أخرى، اعتمدنا على المنهج التحليلي و الإستنتاجي لتفسير نتائج هذه الإحصائيات المحصل عليها في ضوء الفرضيات الموضوعة سابقا.

ب . مجال وحدود الدراسة

- **المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بهذه الدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- **المجال الزمني:** إمتدت الفترة الزمنية لإجراء هذه الدراسة الميدانية المدة منذ الإنتهاء من الجانب النظري مروراً بالوقت ما بين وضع طلب الحصول على الإحصائيات لغاية الحصول عليها، أي جمع كافة المعلومات الأولية للإعتماد عليها في الدراسة الميدانية . كل هذه الإجراءات إمتدت في مدة قدرت من **2018/01/07** إلى غاية **2018/04/11**.

ت. أداة الدراسة

إن حسن اختيار أدوات جمع البيانات يلعب دورا كبيرا في توجيه مجريات ونتائج الدراسة ونظرا لطبيعة موضوعنا والمتعلقة بالرضا الوظيفي، الذي هو شعور يحس به الفرد، والذي قد يظهر عليه من خلال تصرفاته أو لا يظهر بل يبقى خفيا، فإن الأسلوب الأسهل والأداة المثلى لجمع هذه البيانات يتمثل أساسا في الإستبيان و الذي يمثل إحدى المقاييس الذاتية التي شاع استخدامها في الآونة الاخيرة.

• استمارة الاستبيان

و التي تعد المصدر الرئيسي لجمع البيانات و المعلومات و التي يمكن أن تحدد و تقيس العوامل الأكثر تأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، و قد اعتمد الباحث في تحديد مقاييس متغيرات الدراسة على ما تم عرضه في الجانب النظري من الدراسة، فضلا عن الدراسة الأولية التي قام بها الباحث لمجتمع الدراسة، و قد روعي في تصميم استمارة الاستبيان تحديد العوامل ذات التأثير على الرضا الوظيفي و بالتالي تأثيرها على الأستاذ الجامعي اعتمادا على الدراسات السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار تصميم الأسئلة التي تتلائم و طبيعة مجتمع الدراسة و الهدف من إجرائها.

و قد تكونت من قسمين رئيسيين هما:

➤ القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين و هي: (الجنس، السن، رتبة الأستاذ، سنوات الخبرة).

➤ القسم الثاني: الخاص بمحاور الاستبيان، و يتكون من جزئين: الجزء الأول خاص بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي و يحتوي على (38) عبارة موزعة على الأبعاد التالية: (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة، ظروف العمل)، أما الجزء الثاني الخاص بالرضا الوظيفي و يحتوي على (5) عبارات.

وقد استخدمنا مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الإستبيان و ذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01-02): درجات مقياس " ليكرت الخماسي "

الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة

ث. مجتمع و عينة الدراسة

❖ مجتمع الدراسة

من اجل استكمال مقتضيات المذكرة واختبار فرضيات البحث ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة فقد ارتأينا أن يكون مجتمع الدراسة هو أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير.

❖ عينة الدراسة

قد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث و التي بلغ حجمها (60) أستاذًا، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارة ميدانية مع شرح الهدف من الإستمارة و توضيح الأسئلة، و تمكنا من استرجاع (46) استبيانًا و التي تم الإعتماد عليها في تحليل النتائج.

هـ. مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

❖ مصادر جمع البيانات

تم الحصول على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

أ. المصادر الرئيسية: تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع البحث، و من تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي (20 V) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث الذي قمنا به.

ب . المصادر الثانوية : تم الحصول على المعطيات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث و الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، و الإحاطة بالموضوع.

❖ الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

بعد تصميم الإستبيان واختباره وتعديله يتم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد جمعه من الباحثين يتم تحليله و هناك عدة برامج للتحليل الإحصائي، للوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع تم استخدام برنامج SPSS و هو اختصار لعبارة Statistical Package for the Social Sciences "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" ويسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ألفا كرونباخ لمعرفة صدق وثبات الإستمارة - (Alpha de Cronbach) .
- التكرارات، النسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات - (Pearson) .
- اختبار T ستودنت.
- معامل الارتباط الثنائي و معامل التحديد.
- معاملات الإنحدار الخطي المتعدد.

2. هيكلية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أ. تاريخ الكلية

أنشئت كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير بموجب مرسوم تنفيذي رقم 10-09 مؤرخ في 7 محرم 1430 الموافق 4 جانفي 2009.

إن كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير تعتبر من الأقطاب المتميزة على مستوى جامعة د.الطاهر مولاي بجامعة سعيدة. لقد جرى تعليم تخصص العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالجامعة

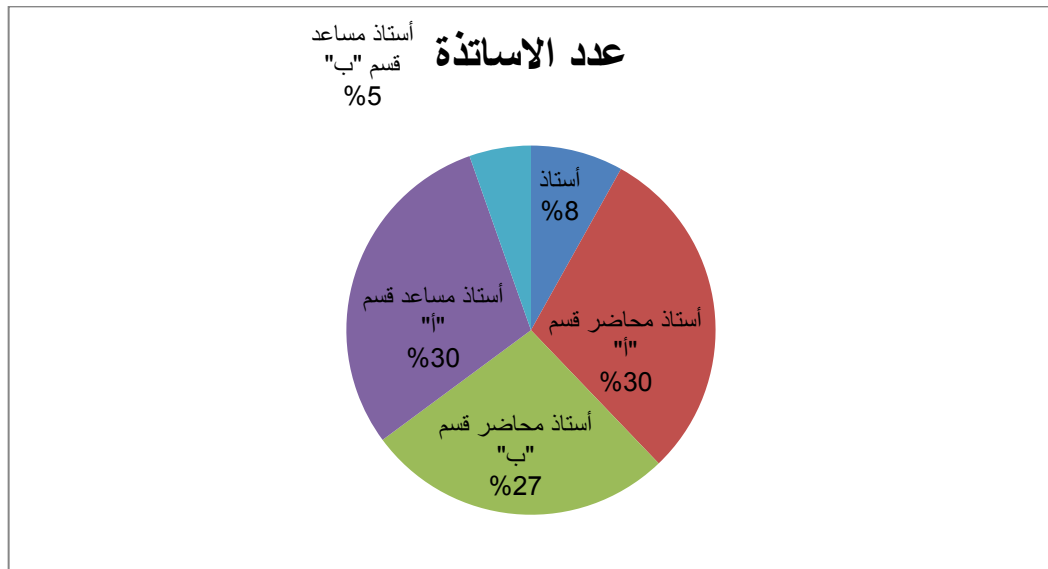
بفتح قسم العلوم التجارية بعدد لا يزيد عن 300 طالب عام 2001، بعد عام من ذلك تم فتح قسم العلوم الاقتصادية كقسم تابع لمعهد العلوم القانونية و الإدارية، و بالنظر إلى تميز القسمين في أدائهما تم تجميعهما في معهد خاص العام 2005 هو معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .

جدول رقم (02-02): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم الاقتصادية

الرتبة	أستاذ	أستاذ محاضر قسم "أ"	أستاذ محاضر قسم "ب"	أستاذ مساعد قسم "أ"	أستاذ مساعد قسم "ب"	المجموع
عدد الأساتذة	3	11	10	11	2	37

المصدر: مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه

الشكل رقم (06-02): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم الاقتصادية



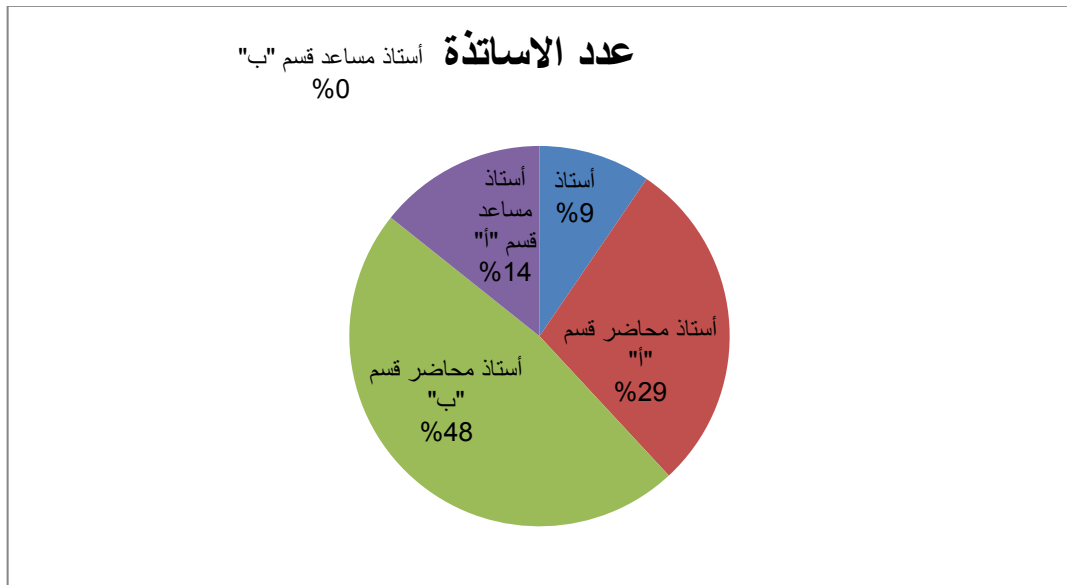
المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات الجدول

جدول رقم (02-03): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم التجارية

الرتبة	أستاذ	أستاذ محاضر قسم "أ"	أستاذ محاضر قسم "ب"	أستاذ مساعد قسم "أ"	أستاذ مساعد قسم "ب"	المجموع
عدد الأساتذة	2	6	10	3	0	21

المصدر: مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه

الشكل رقم (02-07): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم العلوم التجارية



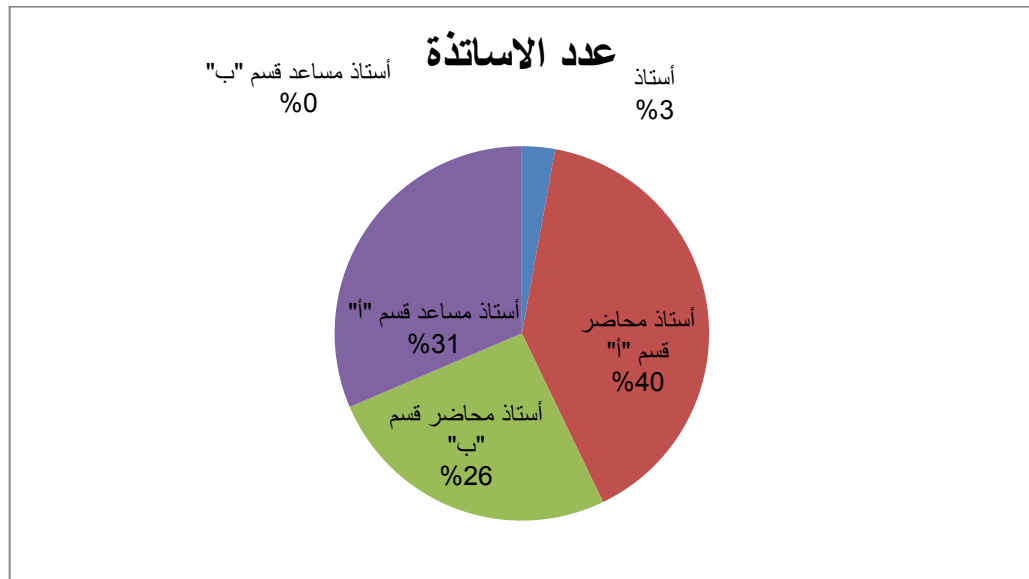
المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات الجدول

جدول رقم (02-04): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم علوم التسيير

الرتبة	أستاذ	أستاذ محاضر قسم "أ"	أستاذ محاضر قسم "ب"	أستاذ مساعد قسم "أ"	أستاذ مساعد قسم "ب"	المجموع
عدد الأساتذة	1	14	9	11	0	35

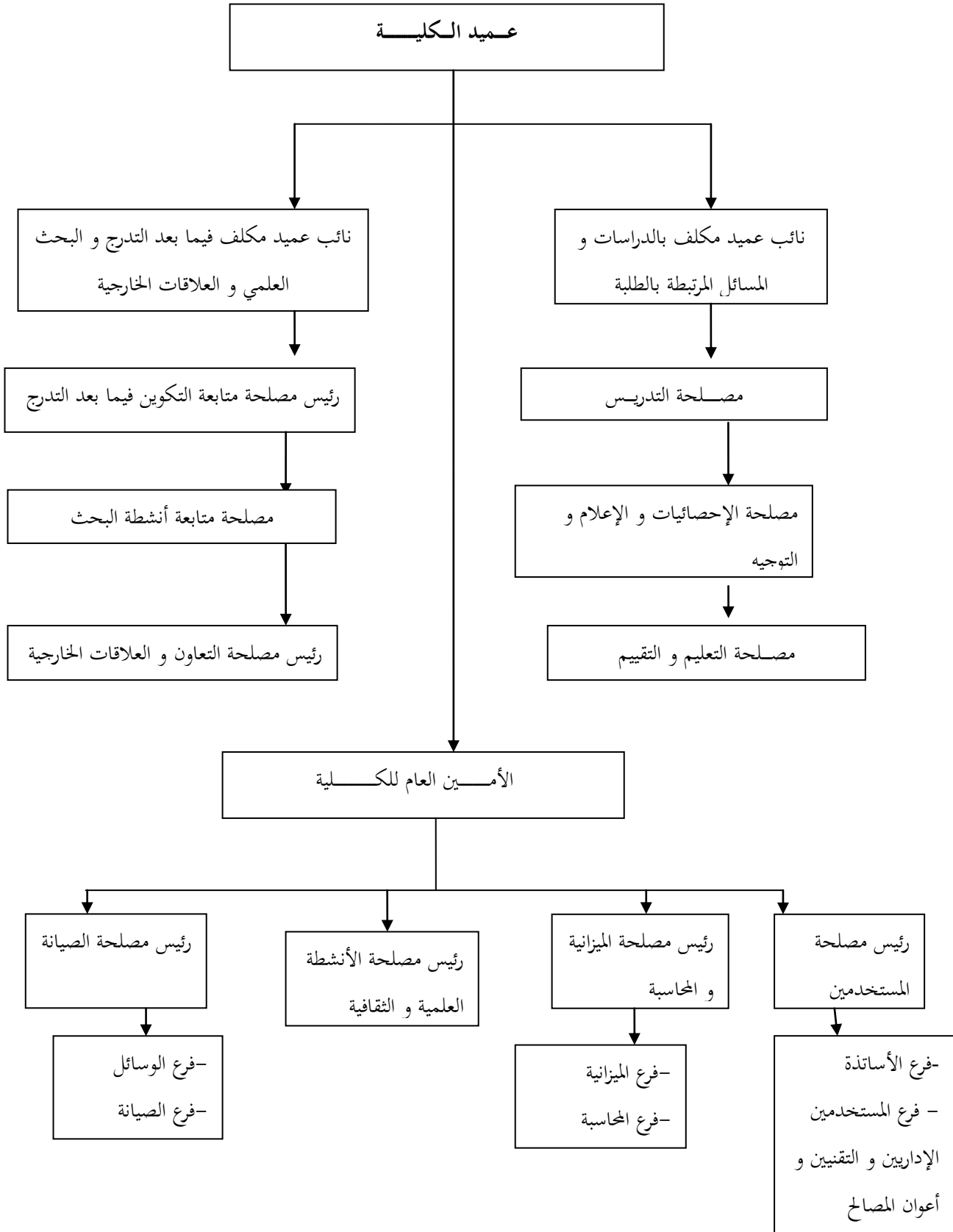
المصدر: مصلحة الإحصائيات و الإعلام و التوجيه

الشكل رقم (02-08): توزيع الأساتذة الدائمين حسب الرتب لقسم علوم التسيير



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات الجدول

الشكل (02-09): أدناه يوضح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



3.دراسة وتحليل البيانات

1.3 إختبار الثبات

لقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لجميع بنود الاستمارة و هذا للتأكد من ثبات الاستمارة، حيث قدر المعامل بـ 0.827 كما هو موضح في الجدول التالي و هي قيمة تفوق المعدل المتعارف عليه في العلوم الاجتماعية و الذي يقدر بـ 0.50 .

جدول رقم(02-05) : Alpha de cronbach الخاص بإستبيان العينة المستهدفة

Fiability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	47

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

2.3 نتائج عينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

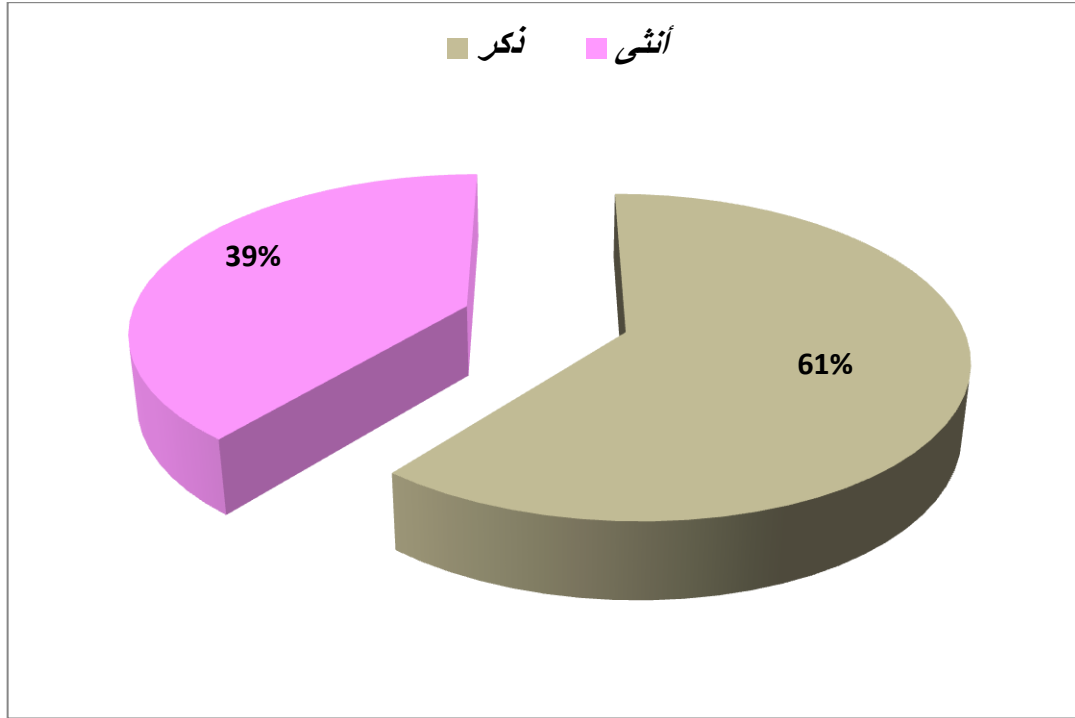
1.2.3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

جدول رقم(02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

التكرار النسبي (%)	التكرار المطلق	
61	28	ذكر
39	18	انثى
100	46	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (10-02): توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج :

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس ما يلي:
 أن العينة المدروسة منقسمة بنسب متفاوتة بين الجنسين " ذكور " و "إناث"، بحيث أن نسبة الأساتذة في الكلية " من الرجال " تشكل الأغلبية وما يقارب ثلثي العينة المستهدفة بـ 61%، في حين أن نسبة الأساتذة "من النساء " تمثل 37% من مجموع العينة المستهدفة.

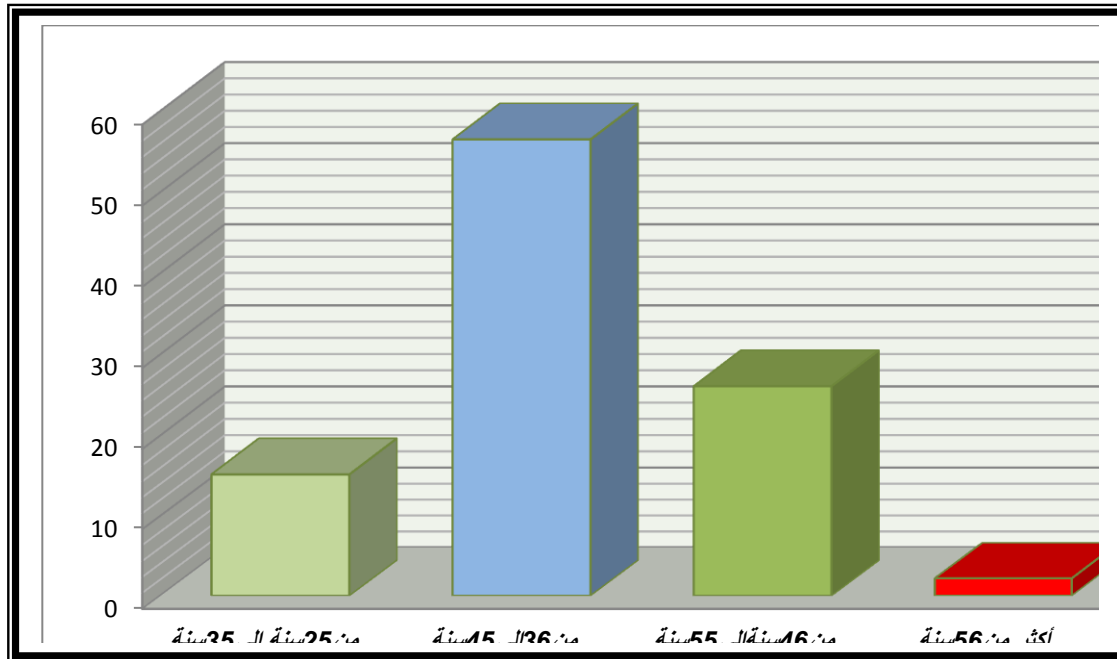
1.2.3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن

جدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

التكرار النسبي (%)	التكرار المطلق	
15	07	من 25 الى 35 سنة
57	26	من 36 الى 45 سنة
26	12	من 46 الى 55 سنة
02	01	أكثر من 55 سنة
100	46	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (02-11): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير السن



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج :

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير السن ما يلي:
 أن أغلبية أفراد العينة المستهدفة بما يفوق النصف بـ 57 % تتراوح أعمارهم " بين 36 سنة و 45 سنة"،
 تليها نسبة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم "بين 46 سنة و 55 سنة " بـ 26 % من مجموع أفراد العينة.
 في حين كانت أقل نسبة تمثل الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم " بين 25 و 35" بـ 15 % ، وبنسبة أقل منها
 تقدر بـ 08% من مجموع أفراد العينة تمثل أستاذا واحدا فقط " يفوق عمره 55 سنة ".

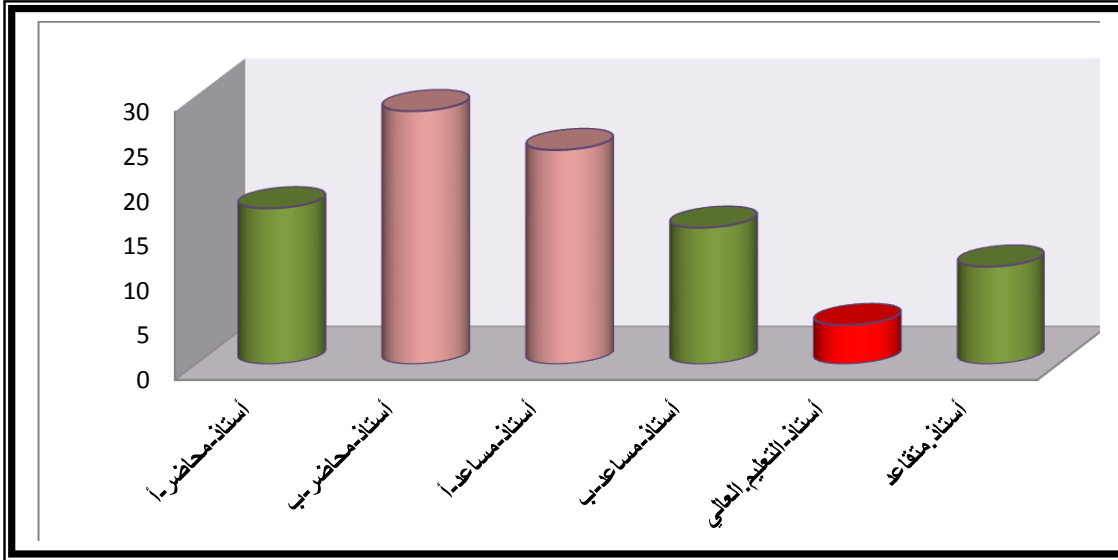
3.2.3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير رتبة الأستاذ

جدول رقم(02-08): توزيع أفراد العينة حسب متغير رتبة الأستاذ

التكرار النسبي (%)	التكرار المطلق	
17	08	أستاذ محاضر "أ"
28	13	أستاذ محاضر "ب"
24	11	أستاذ مساعد "أ"
15	07	أستاذ مساعد "ب"
04	02	أستاذ التعليم العالي
12	05	أستاذ متعاقد
100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (02-12) : التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير رتبة الأستاذ



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج :

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير رتبة الأستاذ ما يلي:
 أن نسب رتبة الأساتذة متباينة جدا و متقاربة، حيث أن 28% و 24% من مجموع أفراد العينة يملكون رتبة أستاذ محاضر "ب" و أستاذ مساعد "أ" على التوالي.
 يليها نسبة من الأساتذة يملكون رتبة أستاذ محاضر "أ"، أستاذ مساعد "ب" و أستاذ متقاعد ب 17% ،
 15% و 12% من مجموع أفراد العينة على التوالي، في الأخير فئة أقل تمثل أستاذين فقط في الكلية يملكان رتبة أستاذ التعليم العالي و هذا ب 04% من مجموع أفراد العينة.

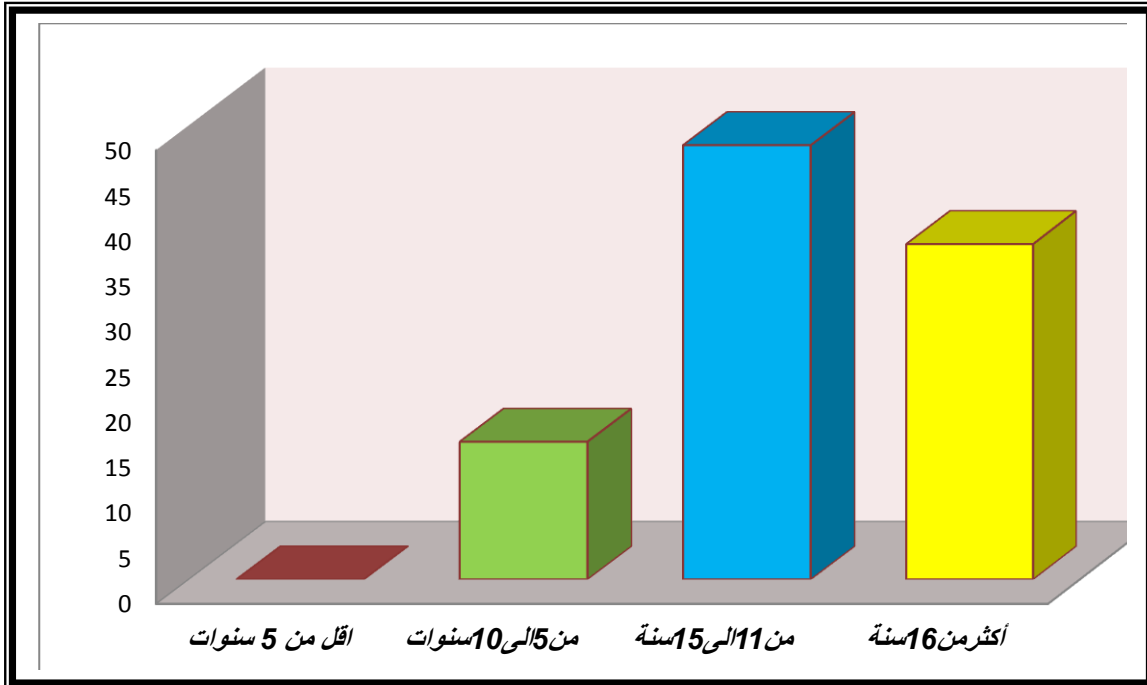
4.2.3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم(02-09): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

التكرار النسبي (%)	التكرار المطلق	
00	00	اقل من 5 سنوات
48	22	من 06 الى 10 سنوات
37	17	من 11 الى 15 سنة
15	07	أكثر من 15 سنة
100	46	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل (02-13): التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

تحليل النتائج :

تظهر نتائج الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة ما يلي:
 أن أغلبية أفراد العينة المستهدفة بما يقارب النصف بـ 48% من مجموع أفراد العينة يملكون خبرة تتراوح "بين 06 و 10 سنوات" ، تليها فئة الأساتذة الذين يملكون خبرة تتراوح "بين 11 و 15 سنة" بـ 37% من مجموع أفراد العينة، في الأخير فئة الأساتذة الذين يملكون خبرة تفوق " 15 سنة " بـ 15% ، في حين كانت نسبة الأساتذة ممن يملكون خبرة " تقل عن 5 سنوات " منعدمة تماما.

3.3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

بعد تحليل الخصائص الديموغرافية للعينة نتقل إلى تحليل بيانات الإجابات المقدمة من طرف الأساتذة المتعلقة بالعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي و ذلك بعد ترميز البيانات وإدخالها للحاسوب وتشغيلها في برنامج SPSS.

المحور الأول: وجهة نظركم الشخصية اتجاه الأجر و الحوافز

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية للأجر و الحوافز، تم اعتماد 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:
 الجدول رقم(02-10): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الأجر و الحوافز

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول	02,70	01,26	منخفضة
2	يتناسب الأجر والدرجة العلمية التي أحملها	02,96	01,23	منخفضة

عالية	01,17	03,54	يتناسب الأجر مع ظروف المعيشية و الوضع الاجتماعي	3
عالية	01,17	03,48	سياسة الأجر المتبعة عادلة	4
متوسطة	01,25	03,22	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة	5
متوسطة	01,30	03,15	أشعر بالرضا عن الحوافز التي أحصل عليها	6
متوسطة	00,96	03,17	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الأجر و الحوافز	الدرجة الكلية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة متوسطة لأن متوسطها الحسابي محصور بين (03 إلى 03.50) والذي يعبر عن درجات الموافقة المتوسطة حسب مقياس ليكرت. وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية يوافقون و بدرجة متوسطة على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه الأجر و الحوافز، وذلك بمتوسط حساب 3,17 و انحراف معياري 0,96 و هو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 3.17. إذن تم التوصل بأن الأساتذة يدعمون سياسة الأجر و الحوافز الحالية في الكلية بدرجة موافقة متوسطة.

المحور الثاني: وجهة نظركم الشخصية اتجاه فرص الترقية و المكافآت

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية لفرص الترقية و المكافآت، تم اعتماد 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-11): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه فرص الترقية و المكافآت

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الترقية تتم على أساس الأداء و الكفاءة	03,00	01,15	متوسطة
2	أنا راض عن آليات الترقية و وقت الحصول عليها	02,80	01,09	منخفضة
3	غالبية الترقية تمنح بناء على الجدارة و المثابرة في العمل	03,02	01,11	متوسطة
4	يوجد عدالة في الحصول على الترقية	02,52	01,05	منخفضة
5	تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة	02,87	01,09	منخفضة
6	سبق و أن تلقيت مكافآت على أداء متميز	03,41	00,93	متوسطة
الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه فرص الترقية و المكافآت	02,93	00,77	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة منخفضة لأن متوسطها الحسابي (أقل من 03) و الذي يعبر عن درجات الموافقة المنخفضة حسب مقياس ليكرت. وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية لا يوافقون على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه فرص الترقية و المكافآت، وذلك بمتوسط حساب 2,93 و انحراف معياري 0,77 و هو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 2,93. إذن تم التوصل بأن الأساتذة لا يدعمون آليات الترقية و المكافآت الحالية في الكلية بدرجة موافقة منخفضة.

المحور الثالث: وجهة نظرهم الشخصية اتجاه محتوى العمل

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية لمحتوى العمل، تم اعتماد 7 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:
الجدول رقم (02-12): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه محتوى العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	مهامي و واجباتي واضحة	01,83	00,93	منخفضة جدا
2	لدي الحرية في اختيار وتعديل طريقة العمل حسب الحاجة	02,02	00,80	منخفضة
3	هناك توافق بين مؤهلاتي ومتطلبات وظيفتي	01,98	00,68	منخفضة جدا
4	لا يسبب لي عملي ملل لعدم وجود تكرار المهام	02,17	01,12	منخفضة
5	يهيئ العمل فرصا لتطوير مستواي و اكتساب خبرات جديدة	02,46	01,22	منخفضة
6	يمنحني عملي مكانة اجتماعية لائقة	02,48	01,11	منخفضة
7	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة	02,11	00,85	منخفضة
الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه محتوى العمل	02,14	00,58	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة منخفضة لأن متوسطها الحسابي (أقل من 03) و الذي يعبر عن درجات المنخفضة حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية لا يوافقون على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه محتوى العمل، وذلك بمتوسط حساب 2,14 و انحراف معياري 0,58 و هو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 2,14 .

إذن تم التوصل بأن الأساتذة لا يدعمون محتوى العمل الحالي في الكلية بدرجة موافقة منخفضة.

المحور الرابع: وجهة نظركم الشخصية اتجاه جماعات العمل

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية لجماعات العمل، تم اعتماد 5 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-13): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه جماعات العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الروح الجماعية سائدة داخل المؤسسة	02,65	01,10	منخفضة
2	يوجد تعاون داخل الجماعة	02,70	00,99	منخفضة
3	الاتصال داخل المجموعة يسير بشكل جيد	02,70	00,96	منخفضة
4	هناك تفاهم و انسجام بين فرق العمل	02,52	00,98	منخفضة
5	هناك تنسيق و انسجام بين أعضاء هيئة التدريس في كل شعبة	02,52	01,13	منخفضة
الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه جماعات العمل	02,62	00,90	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة منخفضة لأن متوسطها الحسابي (أقل من 03) والذي يعبر عن درجات المنخفضة حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية لا يوافقون على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه جماعات العمل ، وذلك بمتوسط حساب 2,62 و إنحراف معياري 90, 0 وهو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 2,62 .

إذن تم التوصل بأن الأساتذة لا يدعمون جماعات العمل في الكلية بدرجة موافقة منخفضة.

المحور الخامس: وجهة نظركم الشخصية اتجاه نمط القيادة

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية لنمط القيادة، تم اعتماد 7 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:
الجدول رقم(02-14): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه نمط القيادة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يأخذ المشرف الرئيسي آراء الأساتذة بعين الاعتبار	02,41	03,18	منخفضة
2	أسلوب الإشراف المتبع من قبل المشرف الرئيسي مناسب	02,80	01,03	منخفضة
3	أحصل دوما على دعم المشرف الرئيسي عن الإدارة أثناء تأدية مهامي	02,43	01,09	منخفضة
4	يأخذ المشرف الرئيسي عن الإدارة بأفكاري عند اتخاذ أي قرار	02,50	00,96	منخفضة
5	المشرف الرئيسي يكسبني الرغبة في العمل	02,28	01,05	منخفضة
6	تراعي الإدارة الجوانب الإنسانية و الاجتماعية في العمل	02,30	01,16	منخفضة
7	يقدر المشرف الرئيسي ما أقدمه من مجهودات و يعترف بها	02,37	03,18	منخفضة

الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه نمط القيادة	02,44	01,01	منخفضة
---------------	---	-------	-------	--------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة منخفضة لأن متوسطها الحسابي (أقل من 03) و الذي يعبر عن درجات المنخفضة حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية لا يوافقون على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه نمط القيادة، وذلك بمتوسط حساب 2,44 و إنحراف معياري 01,01 و هو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 2,44 .

إذن تم التوصل بأن الأساتذة لا يدعمون نمط القيادة الحالي في الكلية و بدرجة موافقة منخفضة.

المحور السادس: وجهة نظركم الشخصية اتجاه ظروف العمل

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية لظروف العمل، تم اعتماد 7 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (02-15): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه ظروف

العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	توفر المؤسسة الأدوات اللازمة للعمل	02,98	01,06	منخفضة
2	تتوافر ظروف عمل مناسبة (إضاءة؛ تكييف؛ تهوية)	03,20	01,09	متوسطة
3	مكان العمل نظيف يشعري بارتياح كبير	04,67	01,50	عالية جدا
4	تتوفر جميع ظروف الأمن و السلامة	02,93	01,14	منخفضة
5	ساعات و مواعيد العمل تناسبني	02,13	00,78	منخفضة

6	توجد المرافق الصحية في مكان العمل	03,72	01,15	عالية
7	تتوفر أماكن للراحة و أوقات للراحة	04,00	00,99	عالية جدا
الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه ظروف العمل	03,38	01,73	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة متوسطة لأن متوسطها الحسابي محصور بين (03 إلى 03.50) والذي يعبر عن درجات الموافقة المتوسطة حسب مقياس ليكرت. وبالتالي فإن في الأساتذة الكلية يوافقون و بدرجة متوسطة على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه ظروف العمل، وذلك بمتوسط حساب 3,38 و إنحراف معياري 01,73, وهو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 3,38. إذن تم التوصل بأن الأساتذة يدعمون ظروف العمل الحالية في الكلية بدرجة موافقة متوسطة.

المحور السابع: وجهة نظركم الشخصية اتجاه الرضا الوظيفي

لمعرفة كيف ينظر الأساتذة في الكلية للرضا الوظيفي، تم اعتماد 5 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي: الجدول رقم (02-16): تقييم عينة الدراسة لوجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	أشعر بالاستقرار و لا أفكر في الانتقال من الكلية	02,24	01,20	منخفضة
2	أشعر بالراحة و الاطمئنان في العمل	02,20	00,91	منخفضة
3	أشعر بالفخر و الاعتزاز بانتمائي لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة سعيدة	01,96	00,94	منخفضة جدا

4	أشعر بقيمة مشاركتي في تكوين الطلبة و الإشراف على تدريسهم	01,80	00,88	منخفضة جدا
5	أشعر أن مشاركتي جد إيجابية في تقدم و رقي المجتمع	01,93	00,80	منخفضة جدا
الدرجة الكلية	وجهة نظر الأساتذة الشخصية اتجاه الرضا الوظيفي	02,03	00,72	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن العبارات أخذت درجات موافقة منخفضة لأن متوسطها الحسابي (أقل من 03) والذي يعبر عن درجات المنخفضة حسب مقياس ليكرت.

وبالتالي فإن الأساتذة في الكلية لا يوافقون على الأسئلة الموجهة لهم والخاصة بوجهة نظرهم اتجاه الرضا الوظيفي ، وذلك بمتوسط حساب 2,03 و إنحراف معياري 0,72 و هو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي 2,03 .
إذن تم التوصل بأن الأساتذة غير راضيين وظيفيا في الكلية.

4. معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات (Pearson)

بعد تحليل درجات الموافقة للعينة تنتقل إلى إختبار الفرضيات وذلك للكشف عن نوعية العلاقة و درجة الارتباط بين المتغيرين، وسنستعمل في ذلك معامل الارتباط بيرسون Pearson و اختبار T ستودنت.

الفرضية الأساسية الأولى: الأجر و الحوافز في الكلية وتحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة .

الجدول رقم (02-17): يوضح علاقة الارتباط بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

	الأجر و الحوافز	الرضا الوظيفي
--	--------------------	---------------

Pearson Correlation	1	,698
الأجر و الحوافز Sig. (2-tailed)		,000
N	46	46
Pearson Correlation	,698	1
الرضا الوظيفي Sig. (2-tailed)	,000	
N	46	46

المصدر: مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي 0.698 يعني ارتباط قوي و طردي بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة. وبما أن مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من النسبة المعتمدة 0.05، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة على أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأجر و الحوافز في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الأساسية الثانية: فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.
 H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الجدول رقم (02-18): يوضح علاقة الارتباط بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

	فرص الترقية و المكافآت	الرضا الوظيفي
Pearson Correlation	1	,748
فرص الترقية و المكافآت Sig. (2-tailed)		,000
N	46	46

	Pearson Correlation	,748	1
الرضا الوظيفي	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	46	46

المصدر : مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي 0.748 يعني وجود ارتباط قوي و طردي بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.
وبما أن مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من النسبة المعتمدة 0.05 ، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة على أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين فرص الترقية و المكافآت في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الأساسية الثالثة: محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الجدول رقم(02-19): يوضح علاقة الارتباط بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

		محتوى العمل	الرضا الوظيفي
	Pearson Correlation	1	,751
محتوى العمل	Sig. (2-tailed)		,000
	N	46	46
	Pearson Correlation	,751	1
الرضا الوظيفي	Sig. (2-tailed)	,000	

Correlations

	محتوى العمل	الرضا الوظيفي
Pearson Correlation	1	,751
Sig. (2-tailed)		,000
N	46	46
Pearson Correlation	,751	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	46	46

المصدر: مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي 0.751 يعني وجود ارتباط قوي و طردي بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة. وبمأن مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من النسبة المعتمدة 0.05 ، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة على أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محتوى العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الأساسية الرابعة: جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الجدول رقم (20-02): يوضح علاقة الارتباط بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

	جماعات العمل	الرضا الوظيفي

Pearson Correlation	1	,147
جماعات العمل Sig. (2-tailed)		,238
N	46	46
Pearson Correlation	,147	1
الرضا الوظيفي Sig. (2-tailed)	,238	
N	46	46

المصدر : مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط ضعيف جدا يساوي 0.147 يعني وجود ارتباط ضعيف بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة و منه نفي وجود ارتباط جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة. وبما أن مستوى الدلالة هو 0.238 يفوق النسبة المعتمدة 0.05 ، إذن نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة على أنه لا يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جماعات العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الأساسية الخامسة: نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.
 H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.
 الجدول رقم(02-21): يوضح علاقة الارتباط بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

	نمط القيادة	الرضا الوظيفي
Pearson Correlation	1	,802
نمط القيادة Sig. (2-tailed)		,000
N	46	46

	Pearson Correlation	,802	1
الرضا الوظيفي	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	46	46

المصدر: مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي 0.802 يعني وجود ارتباط قوي و طردي بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة. وبما أن مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من النسبة المعتمدة 0.05 ، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة على أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الأساسية السادسة: ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

H_0 : لا يوجد علاقة ارتباط بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.
 H_1 : يوجد علاقة ارتباط بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الجدول رقم (02-22): يوضح علاقة الارتباط بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي

Correlations

	ظروف العمل	الرضا الوظيفي
Pearson Correlation	1	,811
ظروف العمل	Sig. (2-tailed)	,000
	N	46
Pearson Correlation	,811	1
الرضا الوظيفي	Sig. (2-tailed)	,000

Correlations

	ظروف العمل	الرضا الوظيفي
Pearson Correlation	1	,811
Sig. (2-tailed)		,000
N	46	46
Pearson Correlation	,811	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	46	46

المصدر : مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي 0.811 يعني وجود ارتباط قوي و طردي بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة. وبما أن مستوى الدلالة هو 0.000 وهو أقل من النسبة المعتمدة 0.05 ، إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة على أنه يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل في الكلية و تحقيق الرضا الوظيفي للأساتذة.

الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
 H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

جدول رقم (02-23): يوضح علاقة الارتباط بين متغير الجنس و تحقيق الرضا الوظيفي

Variable	t	DII	Sig bilatérale	Erreur standard Moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inferieur	Supérieure

الجنس	0.980	45	0.331	0.2288	0.0697	0.823
-------	-------	----	-------	--------	--------	-------

المصدر: مخرجات SPSS

يمثل الجدول الموضح أعلاه تطبيق اختبار سودنت لمتغير الجنس على العينة حيث قدرت قيمة t بـ 0.980 و بدرجة حرية بلغت قيمتها 45 عند مجال الثقة قدره 95 % وقد بلغت قيمة sig معنوية (0.331) و هي أكبر من 0.05 ، أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي و نرفض الفرض البديل القائم بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

الفرضية الفرعية الثانية

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

جدول رقم(02-24): يوضح علاقة الارتباط بين متغير السن و تحقيق الرضا الوظيفي

Variable	t	DII	Sig bilatérale	Erreur standard Moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inferieur	Supérieure
السن	13.316	45	0.000	1.847	1.57019	2.12579

المصدر : مخرجات SPSS

يمثل الجدول الموضح أعلاه تطبيق اختبار سودنت على العينة لمتغير التخصص حيث قدرت قيمة t بـ 13.316 و بدرجة حرية بلغت قيمتها 45 عند مجال الثقة قدره 95 % وقد بلغت قيمة sig معنوية (0.000) و هي أصغر من 0.05 ، أي أننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات الدلالة الإحصائية بين متغير السن و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، و نقبل الفرض البديل الذي مفاده وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

الفرضية الفرعية الثالثة

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير رتبة الأستاذ و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
 H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير رتبة الأستاذ و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
 جدول رقم(02-25): يوضح علاقة الارتباط بين متغير رتبة الأستاذ و تحقيق الرضا الوظيفي

variable	T	DII	Sig bilatéral e	Erreur standard Moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inferieur	Supérieure
رتبة الأستاذ	10.114	29	0.000	1.7440	1.4581 7	1.88797

المصدر: مخرجات SPSS

يمثل الجدول الموضح أعلاه تطبيق اختبار سودنت على العينة لمتغير رتبة الأستاذ حيث قدرت قيمة t بـ 10.114 و بدرجة حرية بلغت قيمتها 45 عند مجال الثقة قدره 95 % وقد بلغت قيمة sig معنوية (0.000) و هي أصغر من 0.05 ، أي أننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات الدلالة الإحصائية بين متغير رتبة الأستاذ و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، و عليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير رتبة الأستاذ في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

الفرضية الفرعية الرابعة

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
 H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
 جدول رقم(02-26): يوضح علاقة الارتباط بين متغير سنوات الخبرة و تحقيق الرضا الوظيفي

variable	T	dII	Sig bilatérale	Erreur standard Moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence
----------	---	-----	-------------------	-------------------------------	--

					Inferieur	Supérieure
سنوات الخبرة	7.359	45	0.000	1.98874	1.24587	1.97845

المصدر: مخرجات SPSS

يمثل الجدول الموضح أعلاه تطبيق اختبار سودنت على العينة لمتغير سنوات الخبرة حيث قدرت قيمة t بـ 7.359 و بدرجة حرية بلغت قيمتها 45 عند مجال الثقة قدره % 95 وقد بلغت قيمة sig معنوية (0.000) و هي أصغر من 0.05 ، أي أننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات الدلالة الإحصائية بين متغير سنوات الخبرة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، و عليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخبرة في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي .

5.معامل الارتباط الثنائي و معامل التحديد و معادلة الانحدار الخطي المتعدد

بعد اختبار علاقة التأثير بين مختلف محاور المتغيرات المستقلة (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة و ظروف العمل) مع المتغير التابع (الرضا الوظيفي للأساتذة)، سوف نقوم باختبار الفرضية الرئيسة و الكشف عن علاقة و دور كل هذه العوامل (المتغيرات المستقلة) على رضا الأساتذة (المتغير التابع) .

1.5 معامل الارتباط الثنائي و معامل التحديد

جدول رقم (02-27) : جدول إدخال كل المتغيرات

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة ، ظروف العمل		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي للأساتذة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (02-28): معاملات الارتباط

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 ^a	,830	,026	010,

a. Predictors: (Constant), الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة، ظروف العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الثنائي بلغت 0.910 و هي علاقة قوية جدا، كما بلغ معامل التحديد 0.830 ما يعني أن 83 % من التغير في إدراك الرضا الوظيفي للأساتذة يعود إلى عوامل (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة ، ظروف العمل)

2.5 معادلة الانحدار الخطي المتعدد
جدول رقم (02-29) ANOVA

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	152,646	6	21,807	,787	01 ^a ,
Residual	1441,088	39	27,713		
Total	1593,733	45			

a. Predictors: (Constant), الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، جماعات العمل، نمط القيادة ، ظروف العمل

b. Dependent Variable: الرضا الوظيفي للأساتذة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (02-30): معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,309	,4191		,064	000 ,
الأجر و الحوافز	,039	,299	,030	,130	000,
فرص الترقية و المكافآت	,058	,302	-,046	-,191	000,
محتوى العمل	,338	,587	,243	,576	000,
جماعات العمل	,223	,304	-,230	-,732	657,
نمط القيادة	,437	,470	,519	,930	000,
ظروف العمل	,436	,827	-,293	-,527	000,

Dependent Variable: a. الرضا الوظيفي للأساتذة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدولين أن مستوى الدلالة sig= 0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد (ما عدا جماعات العمل sig>0.05), و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود تأثير دال إحصائيا لكل عوامل (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، نمط القيادة، ظروف العمل) على الرضا الوظيفي للأساتذة.

و يتضح هذا الأثر من خلال المعادلة التالية:

$$Y = b + Ax_1 + Ax_2 + Ax_3 + Ax_4 + Ax_5$$

حيث : b ثابت و A متغير

$$Y = 5.309 + 0.039 X_1 + 0.058 X_2 + 0.338 X_3 + 0.437 X_4 + 0.436 X_5$$

Y : الرضا الوظيفي للأساتذة (المتغير التابع)

X_1 : الأجر و الحوافز (متغير مستقل)

X_2 : فرص الترقية و المكافآت (متغير مستقل)

X_3 : محتوى العمل (متغير مستقل)

X_4 : نمط القيادة (متغير مستقل)

X_5 : ظروف العمل (متغير مستقل)

II. عرض و مناقشة النتائج

خلصت الدراسة التطبيقية إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل الأجر و الحوافز و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط يساوي 0.698 ، مما لا شك فيه أن الحوافز سواء مادية كانت أو معنوية تحرك القدرات الإنسانية لدى الأستاذ بما يزيد من كفاءة أداءه و إخلاصه في العمل و ترفع الروح المعنوية لديه، و تساعد على إيجاد السعادة لإشباع حاجاته المختلفة و توقعاته مع محتوى العمل و بيئته مما يؤدي إلى رضاه الوظيفي.

❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل فرص الترقية و المكافآت و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط يساوي 0.748 ، و هذا ما يبين أهمية الترقية و المكافآت في زيادة مستويات الرضا و الأداء، فالترقية تعتبر أهم وسيلة يسعى الأستاذ من خلالها إلى تحسين مستواه المادي و مكانته الاجتماعية و بالتالي ارتفعت كفاءته في العمل و ازداد رضاه عن العمل.

- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل محتوى العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط يساوي 0.751 ، حيث أن محتوى العمل يتضمن مسؤوليات و صلاحيات ودرجة التنوع في المهام و كل هذا له أهمية لدى الأستاذ، فكلما تنوعت المهام كلما إرتفعت درجة الرضا عند الأستاذ ، و ذلك لما يحققه التنوع من قلة تكرار المهام و هذا يقلل من الملل وهذا يعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بالوظيفة و ولاءه لها أي رضاه عن العمل.
- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل نمط القيادة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط يساوي 0.802 ، مما يؤكد أن الرضا الوظيفي بما يحمله من معاني فإنه يتأثر بنمط القيادة السائد في الكلية، فالجو الذي يسوده العدل و الجدية و التعاون بين الأساتذة فلا شك سيؤدي إلى التوافق المهني و الرغبة في العمل مما يعزز الروح المعنوية و يجعل الرضا لدى الأستاذ مرتفعا.
- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل ظروف العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط يساوي 0.811 ، مما يدل على اهتمام المسؤولين بتوفير بيئة عمل مريحة وتشمل أوقات الراحة ، والوسائل التقنية والمكتبية والأدوات والمعدات وظروف العمل المادية من حيث درجة الحرارة والإضاءة ونظافة المكان مما يساعد في انجاز العمل بشكل أفضل وأداء متميز، مما يعزز الرضا الوظيفي لدى الأستاذ ويحفزه على العمل ، وكذلك يزيد لديه الرغبة في الاستمرار بالعمل.
- ❖ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل جماعات العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بمعامل ارتباط ضعيف جدا يساوي 0.147 ، فمن خلال هذا نشير إلى تأثير جماعة العمل على رضا الأستاذ إذ يتوقف على مدى حاجة الأستاذ للجماعة، حيث أن رضا الأستاذ عن عمله أو عدمه في تفاعله مع الآخرين يكون كبيرا إذا كان ملازما لهم وبحاجة دائمة إليهم، وبالمقابل ينقص تأثير جماعة العمل في رضاه إذا لم تكن حاجته إليها قوية.
- ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات السن، رتبة الأستاذ وسنوات الخبرة في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.
- ❖ كما بينت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل التحديد بلغ 0.830 ما يعني أن 83 % من التغير في إدراك الرضا الوظيفي للأساتذة يعود إلى عوامل (الأجر و الحوافز، فرص الترقية و المكافآت، محتوى العمل، نمط القيادة و ظروف العمل)، ما بينت أن أهم عامل في التأثير على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي هو نمط القيادة بمعامل بلغ 0.437 في معادلة الانحدار الخطي المتعدد يليه

❖ عامل ظروف العمل بـ 0.436 و عامل محتوى العمل بـ 0.338 ، عكس العوامل المادية التي كان لها الأثر الأقل في المعادلة بمعامل بلغ 0.039 لعامل الأجر و الحوافز و معامل بلغ 0.058 لعامل فرص الترقية و المكافآت.

خلاصة الفصل

ضم هذا الفصل عرضاً للإطار المنهجي للدراسة وكذلك عرضاً وتحليل و مناقشة نتائج الدراسة بعد تطبيق الاستبيان و التي تهدف أساساً إلى إبراز العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

وبعد معالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة حيث أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل ، و ما تم الوصول إليه حالة عدم الرضا عن ما هو متوفر بالكلية بجانبه المادي و المعنوي و إن كانت بعض الردود الايجابية تعكس حالة من الرضا فهو يبقى نسبي، أين يجعل تأثير عوامل الرضا الوظيفي على الأستاذ الجامعي فعال، مما يؤكد تأثير عوامل الرضا الوظيفي على الأستاذ الجامعي، وهذه النتيجة مطابقة لنتائج الإطار النظري للدراسة.



خاتمة

في ختام هذا البحث الذي حاولنا من خلاله تسليط الضوء على موضوع العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي والذي أصبح محل إهتمام متزايد، وتوضيح الدور الذي يمكن أن يلعبه على مستوى المؤسسات وعلى مستوى الأساتذة، وقد تم ذلك من خلال معالجة إشكالية العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير حيث تم بحث العديد من المحاور ذات الارتباط بالموضوع ضمن إطار نظري وميداني، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير عوامل الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة وقد أثارت هذه الدراسة جملة من التساؤلات وعددا من الفرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة.

فتطرقنا في الجانب النظري أي الفصل الأول إلى تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي وأهميته وأهدافه، كما تم شرح بعض نظريات الرضا الوظيفي و أهم الطرق التي توصل إليها الباحثين في كيفية قياسه و مختلف النتائج المترتبة عنه إيجابا أو سلبا، كما تم تبيان مجمل ما يمكن للإدارة الاعتماد عليه من برامج قصد تنمية و تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأساتذة.

حيث نستخلص من دراسة الفصل الأول الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي لدى الأفراد يصعب الحكم عليه بأنه موحد لديهم أنه يختلف من شخص إلى آخر وهذا نتيجة مجموعة من العوامل التي تؤثر فيه و من بين هذه العوامل نجد الأجر و الحوافز و فرص الترقية و المكافآت و محتوى العمل و جماعة العمل و نمط القيادة، و ظروف العمل المادية، فالأجر يعتبر بالنسبة للأستاذ موردا رئيسيا في تلبية حاجاته و متطلباته المعيشية أما الترقية فتمثل له انتقال إلى مستويات أعلى مع الزيادة في مسؤولياته و راتبه ، هذه العوامل من شأنها أن تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي له، و من أجل جعل الأساتذة راضين لابد على المؤسسة أن تقوم بتقليل تأثير هذه العوامل على الأساتذة حتى يثبتوا إمكاناتهم و يساهموا في تحقيق أهدافها و الرقي بها.

إن أهمية الرضا الوظيفي للأساتذة يعتمد على إتباع أساليب أكثر فعالية مثل الحوافز المادية و المعنوية و المكافآت الفردية و الجماعية لتشجيع روح الفريق بين الأساتذة و تعزيز التعاون بينهم ، وهذا ما يولد الإخلاص.

و عند دراستنا لهذا الموضوع نجد أن الرضا عن العمل سيسهم دون شك في دفع الأستاذ إلى البذل و العطاء بأقصى الجهود في عمله، فالرضا عن العمل بمثابة دافع للإنجاز، التجديد، التطوير الاستمرارية و العكس صحيح.

أما الجانب التطبيقي أي الفصل الثاني قمنا بإسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي من خلال دراسة ميدانية أجريتها على كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعيدة و من خلال المدة التي قضيناها في الكلية تم وضع استبيان بين أيدي الأساتذة و التقرب منهم أكثر و بعد الحصول على المعلومات و الإجابات المتحصل عليها من خلال الاستمارات الموزعة عليهم بعد ما قمنا بتفريغها و معالجتها باستخدام

برنامج SPSS V20. الذي مكنا من الإجابة على إشكالية الدراسة و فرضياتها ومن ثم استخلاص النتائج بشأن الموضوع.

ومن النتائج السابقة يمكن نفي أو تأكيد فرضيات الدراسة بالشكل التالي:

نفي صحة الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، و هذا ما أكدته t حيث قدرت قيمتها ب 0.980 و قيمة sig معنوية ب (0.331)، يمكن القول أن هذا راجع لقطاع التعليم كونه أصبح يستقطب العنصر النسوي بحيث لا يوجد ضرورة للإختلاف بين الجنسين في قطاع التعليم.

بعد إختبار الفرضية الفرعية الثانية لعلاقة السن بالرضا الوظيفي أظهرت النتائج sig=0.000 و هي أصغر من 0.05 وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السن و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، و يلاحظ من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة (57%) تزيد أعمارهم عن 35 سنة، و هي نتيجة تعكس النضج الفكري و البدني لأفراد عينة الدراسة، و هكذا تم إثبات الفرضية الفرعية الثانية.

إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة الدالة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رتبة الأستاذ و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، حيث قدرت قيمة t ب 10.114 و بلغت قيمة sig معنوية (0.000)، يمكن القول أن الكلية محل الدراسة توظف من هم أصحاب شهادات علمية في المكان المناسب للوظيفة.

إثبات صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مما نعلم أن ما يقارب النصف ب 48 % من مجموع أفراد العينة يملكون خبرة تتراوح "بين 06 و 10 سنوات" فإننا نقول أن هناك رضا بشكل جيد لدى الأساتذة عن أدائهم الوظيفي حسب خبراتهم العملية.

إثبات صحة الفرضية الأساسية الأولى من خلال الدراسة النظرية و واقع الدراسة التطبيقية أن هناك علاقة ارتباط قوية بين الأجر و الحوافز و الرضا الوظيفي، و هذا ما يؤكد معامل الارتباط الذي بلغ 0.698 عند مستوى الدلالة 0.000، و هذا يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجر و الحوافز و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، فالأجر يعتبر بالنسبة

للفرد موردا رئيسيا في تلبية حاجاته و متطلباته المعيشية و بالتالي فإن للأجر و الحوافز دور كبير في زيادة مستويات الرضا الوظيفي.

إثبات صحة الفرضية الأساسية الثانية فقد أثبتنا من خلال الأدبيات النظرية للدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية و المكافآت و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، كون أن الترقية تمثل للفرد إنتقال إلى مستويات أعلى مع الزيادة في مسؤولياته و راتبه ، هذا العامل من شأنه أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي له و بالتالي زيادة أدائه.

إثبات صحة الفرضية الأساسية الثالثة و ذلك بعد اختبارها حيث أظهرت النتائج من خلال إجابات الدراسة وجود علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة 0.000 ، مما أكد صحة الفرضية القائمة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل محتوى العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

نفي صحة الفرضية الأساسية الرابعة حيث اتضح أن معامل الارتباط ضعيف جدا يساوي 0.147 عند مستوى الدلالة 0.238، مما يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل جماعات العمل و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

بعد إختبار الفرضية الأساسية الخامسة التي تحوي علاقة نمط القيادة بالرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مما دل عليه معامل الارتباط الذي بلغ 0.802 و مستوى الدلالة هو 0.000 ، و عليه نوكد صحة الفرضية القائمة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل نمط القيادة و الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

إثبات صحة الفرضية الأساسية السادسة من خلال الدراسة النظرية و واقع الدراسة التطبيقية و المتعلقة بظروف العمل و تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، و ذلك بمتوسط حساب 3,38 و إنحراف معياري 01,73، مما يدل على أن كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير تعمل على توفير الظروف الملائمة التي تساعد على تحسين أداء الأساتذة و بالتالي زيادة رضاهم الوظيفي.

بعد إختبار الفرضيات تم الإجابة على الإشكالية تحت عنوان: "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي" من خلال الدراسة التطبيقية بينت أن :

أهم العوامل تأثيرا على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي هو نمط القيادة بمعامل بلغ 0.437 في معادلة الانحدار الخطي المتعدد يليه عامل ظروف العمل بـ 0.436 و عامل محتوى العمل بـ 0.338 ، عكس العوامل

المادية التي كان لها الأثر الأقل في المعادلة بمعامل بلغ 0.039 لعامل الأجر و الحوافز و معامل بلغ 0.058 لعامل فرص الترقية و المكافآت.

أفضت هذه الدراسة بشقيها النظري و التطبيقي إلى جملة من النتائج:

يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما و نوعا، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات التغيب و دوران العمل و حوادث العمل في المؤسسة.

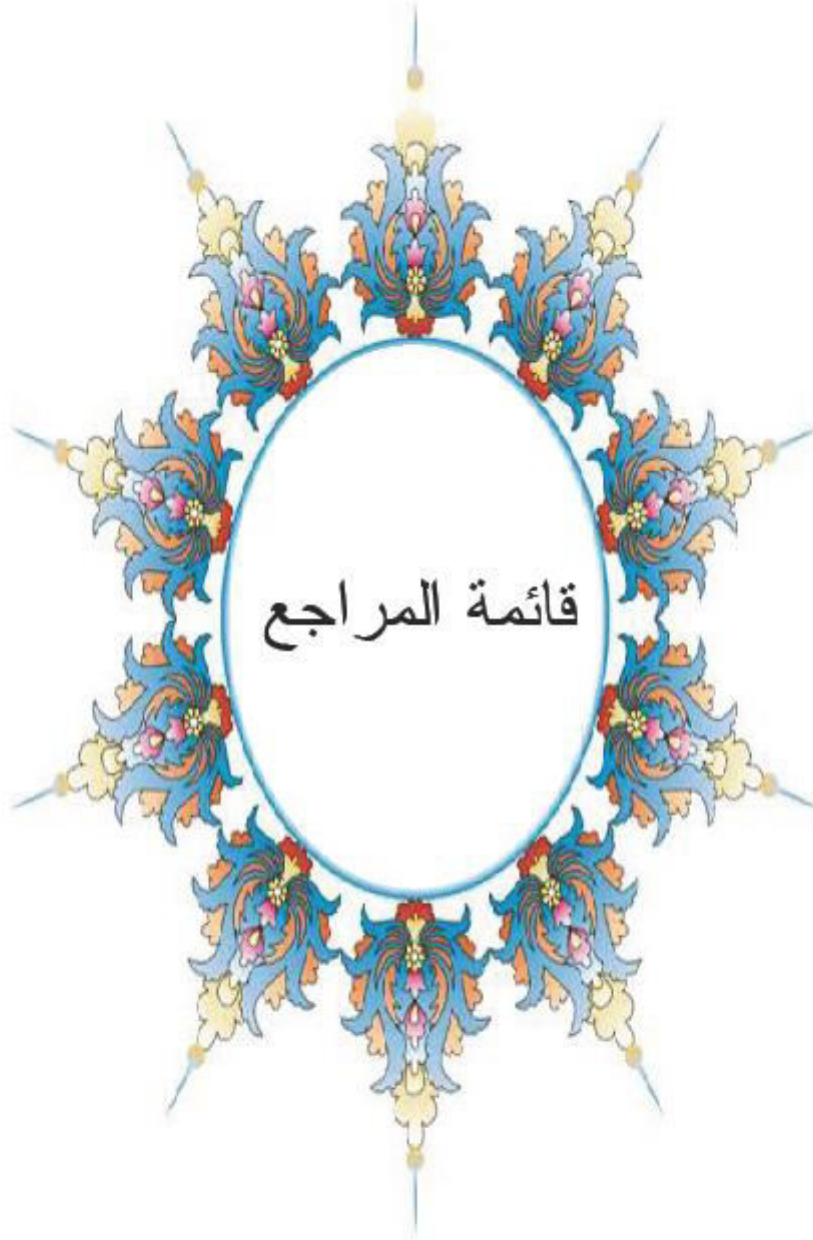
الرضا الوظيفي يعرف بأنه الحالة الشخصية للفرد ، والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.

رضا الفرد عن عامل معين من عوامل الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العوامل الأخرى، و ذلك نتيجة لتعدد و تغير حاجاته و رغباته.

يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للأفراد باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى هي الطريقة غير المباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (حوادث العمل، التغيب عن العمل، دوران العمل... الخ) والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) هذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها.


العمل على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأساتذة لما له من أهمية كبيرة في استقرار الأساتذة و دوامهم في الكلية و بالتالي تحسن أدائهم و زيادة إنتاجيتهم، و لا يتحقق ذلك إلا بتوفير مناخ عمل مناسب يتميز بالاستقرار خالي من الصراعات و تسوده روح التعاون و المودة بين الأساتذة.

وفي الأخير يعتبر موضوع الرضا الوظيفي موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء البحث في مجال المعرفة.



قائمة المراجع

أولا /المراجع باللغة العربية

الكتب 

- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1992.
- جيرالد، جرينبرج روبرت، بارون، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة، رفاعي، إسماعيل، بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
- حريم، حسين، السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- حمود، خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
- خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، 1999، عمان.
- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي-أطر نظرية وتطبيقات علمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، ط1، عمان، الأردن، 1999.
- طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط2014، 1.
- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2009.
- عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- عبد الباقي، السلوك التنظيمي- مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، مطبعة الجامعة، الإسكندرية، 2004.

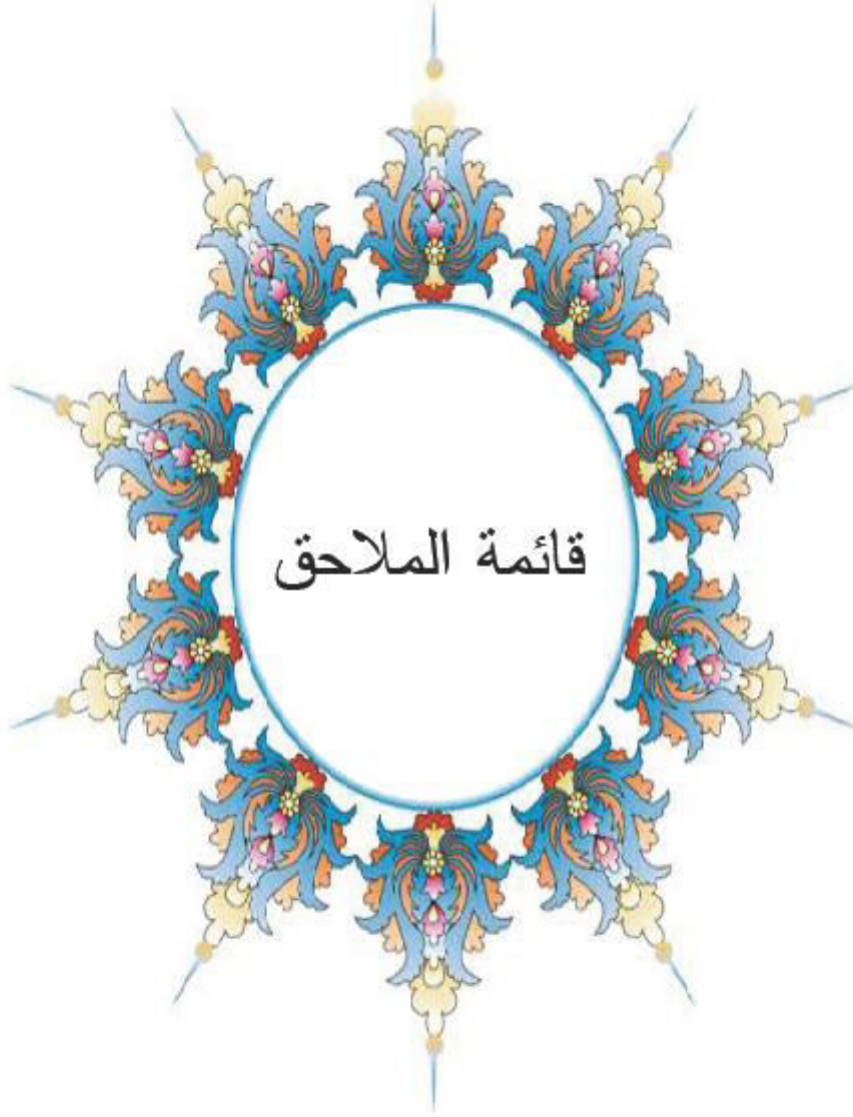
- العطية ماجدة، سلوك المنظمة-سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003 .
- عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مفاهيم-نماذج ونظريات، منشورات جامعية قاريونس بنغازي، دون طبعة، ليبيا، 1995.
- فائزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الإجتماعية، دار الوفاء، ط1، مصر، 2011.
- فليه فاروق عبده، عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
- كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، الطبعة1، بيروت، 1996.
- لوكيا الهاشمي، بومنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام، عمان، الأردن، 2015.
- محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية-المفاهيم والمبادئ، دار المناهج للنشر، الأردن، 2003.
- محمد حسن حمادات، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
- محمد عمر الطنوبي، قراءات في علم النفس الإجتماعي، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1999.
- محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون ذكر السنة.
- مروان طاهر الزغي، الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2011.
- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، عمان، 2005.
- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، طبعة الأولى، بدون بلد، 2008.
- هاشم عادل عبد الرزاق، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

✉ الرسائل و الاطروحات

- أبو رمضان، نجوي نعيم، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- برباح محمد أمين، موساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية" دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، التخصص إدارة أعمال الموارد البشرية ، جامعة أبوبكر بلقايد ، تلمسان، 2015-2016.
- بلخيري سهام، عشيظ حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية ، مذكرة تدرج ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير ، فرع إدارة أعمال الإستراتيجية، 2010-2011.
- بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، "دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيو"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرتوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007.
- السقا شفا سالم، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية"دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية كلية التجارة، فلسطين، 2009.
- شهرزاد لبصير، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم اجتماع، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2001-2002.
- عبد العزيز بوخلخال، إبراز دور الإستقصاء بسبر الآراء كأداة لقياس أداء المؤسسة الخدمية، رسالة الماجستير، غير منشورة، قسم سبر الآراء والتحقيقات الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- عبد النور آرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 1997.

- عبيد شيخ، حمداني كتنزة، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية"دراسة حالة شركات الإسمنت بغرب الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص حوكمة المنظمات، قسم علوم التسيير، جامعة د.مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017.
- محسين، وجددي، مدى الرضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والخوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004.
- محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، 2001.
- موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم (دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة زيان عاشور، سنة 2016-2017.
- نائل صفدي، مؤيد شحادة، مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم التسويق، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2010/2011.
- نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين" دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة ولاية المسيلة"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008-2009.
- هاجر موسى، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بجامعة بسكرة دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علم التسيير، فرع تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

- أحمد ثابت إحسان، الرضا الوظيفي على وفق بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في أقسام وكليات التربية الرياضية جامعة الموصل، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، جامعة الموصل، العراق، مج 2011، 17.
- عزيز، رياض ضياء، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، جامعة ميسان، مج 03، ع 01، 2013.
- مناور فريح حداد، الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في جامعة أريد الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عدد 200، 02، الجزائر.





الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر _ سعيدة_

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



تخصص: إدارة الأعمال

قسم: علوم التسيير

استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

تحية طيبة و بعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان «العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، وعلوم التسيير».

نرجو منكم التلطف بتعبئة هذا الاستبيان بكل صدق و موضوعية، وذلك بقراءة كل عبارة بدقة، ثم الإجابة بوضع العلامة (x) أمام كل بند، و نعلمكم أن المعلومات المقدمة سوف تستخدم لأغراض علمية فقط.

الجزء الأول: أسئلة شخصية

■ الجنس

أنثى

ذكر

الملاحق

■ السن

<input type="checkbox"/>	من 35-45	<input type="checkbox"/>	من 25-35
<input type="checkbox"/>	أكثر من 56	<input type="checkbox"/>	من 46-55

■ رتبة الأستاذ

<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر "ب"	<input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر "أ"
<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد "ب"	<input type="checkbox"/>	أستاذ مساعد "أ"
<input type="checkbox"/>	أستاذ متعاقد	<input type="checkbox"/>	أستاذ التعليم العالي

■ سنوات الخبرة

<input type="checkbox"/>	من 5-10 سنوات	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات
<input type="checkbox"/>	أكثر من 16 سنة	<input type="checkbox"/>	من 11-15 سنة

الجزء الثاني: أسئلة حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول					

الملاحق

					2	يتناسب الأجر والدرجة العلمية التي أحملها
					3	يتناسب الأجر مع ظروف المعيشية و الوضع الاجتماعي
					4	سياسة الأجور المتبعة عادلة.
					5	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة
					6	أشعر بالرضا عن الحوافز التي أحصل عليها
فرص الترقية و المكافآت						
					7	الترقية تتم على أساس الأداء و الكفاءة
					8	أنا راض عن آليات الترقيات و وقت الحصول عليها
					9	غالبية الترقيات تمنح بناء على الجدارة و المثابرة في العمل
					10	يوجد عدالة في الحصول على الترقية
					11	تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة و عدالة
					12	سبق و أن تلقيت مكافآت على أداء متميز
محتوى العمل						
					13	مهامي و واجباتي واضحة
					14	لدي الحرية في اختيار و تعديل طريقة العمل حسب الحاجة
					15	هناك توافق بين مؤهلاتي و متطلبات وظيفتي
					16	لا يسبب لي عملي ملل لعدم وجود تكرار المهام
					17	يهدى العمل فرصا لتطوير مستواي و اكتساب خبرات جديدة
					18	يمنحني عملي مكانة اجتماعية لائقة
					19	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة

جماعات العمل					
					20 الروح الجماعية سائدة داخل المؤسسة
					21 يوجد تعاون داخل الجماعة
					22 الاتصال داخل المجموعة يسير بشكل جيد
					23 هناك تفاهم و انسجام بين فرق العمل
					24 هناك تنسيق و انسجام بين أعضاء هيئة التدريس في كل شعبة
نمط القيادة					
					25 يأخذ المشرف الرئيسي آراء الأساتذة بعين الاعتبار
					26 أسلوب الإشراف المتبع من قبل المشرف الرئيسي مناسب
					27 أحصل دوما على دعم المشرف الرئيسي عن الإدارة أثناء تأدية مهامي
					28 يأخذ المشرف الرئيسي عن الإدارة بأفكاري عند اتخاذ أي قرار
					29 المشرف الرئيسي يكسبني الرغبة في العمل
					30 تراعي الإدارة الجوانب الإنسانية و الاجتماعية في العمل
					31 يقدر المشرف الرئيسي ما أقدمه من مجهودات و يعترف بها
ظروف العمل					
					32 توفر المؤسسة الأدوات اللازمة للعمل
					33 توافر ظروف عمل مناسبة (إضاءة؛ تكييف؛ تهوية)
					34 مكان العمل نظيف يشعري بارتياح كبير
					35 تتوفر جميع ظروف الأمن و السلامة

الملاحق

					ساعات و مواعيد العمل تناسبني	36
					توجد المرافق الصحية في مكان العمل	37
					تتوفر أماكن للراحة و أوقات للراحة	38

الجزء الثالث: أسئلة حول الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرضا الوظيفي						
39	أشعر بالاستقرار و لا أفكر في الانتقال من الكلية					
40	أشعر بالراحة و الاطمئنان في العمل					
41	أشعر بالفخر و الاعتزاز بانتمائي لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة سعيدة					
42	أشعر بقيمة مشاركتي في تكوين الطلبة و الإشراف على تدريسهم					
43	أشعر أن مشاركتي جد إيجابية في تقدم و رقي المجتمع					

شاكراً لكم حسن تعاونكم