

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

شعبة علم النفس



محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات

مذكرة لنيل شهادة الليسانس في شعبة علم النفس عمل وتنظيم

إشراف الأستاذ:

مزياني الوناس

إعداد الطالبتين:

بن مبارك كريمة

سلفاوي آمال

السنة الجامعية 2012/2011

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" أرض بما قسم الله لك تكن أغنى الناس "

شكر و تقدير

نحمده أبلغ الحمد ونشكره على توفيقنا لانجاز هذا العمل البسيط فلا شكر ولا حمد إلا له.

نتقدم بجزيل الشكر وبالغ عبارات الامتنان إلى أستاذنا المشرف- مزياني الو ناس- الذي

كان لنا خير فائدة وخير دليل الموجه لهذا العمل منذ البذرة الأولى إلى غاية جني الثمار.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تأطيرنا على مدار سنوات

تكويننا وندعو الله عز وجل أن يوفقهم بما فيه صلاحنا وصلاح الأجيال الصاعدة.

شكر خاص إلى كل من الأستاذ المحترم: معمرى حمزة، محجر ياسين والأستاذة محمدي

فوزية وحاج صبري فاطمة الزهراء بما قدموه لنا من عون ومساعدة لانجاز وإتمام هذا العمل.

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في هذا العمل البسيط من قريب أو من بعيد وندعو الله أن

يكون بعون الجميع.

كريمة - آمال

الإهداء

شكر و تقدير

ملخص الدراسة

فهرس الموضوعات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

تمهيد

مشكلة الدراسة

فرضيات الدراسة

مفاهيم الإجرائية

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

الفصل الثاني: محددات الرضا الوظيفي

تمهيد

مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي

محددات الرضا الوظيفي

الأجر

فرص الترقية

نمط الإشراف

العلاقة مع الزملاء

الظروف الفيزيائية

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

قياس الرضا الوظيفي

نظريات الرضا الوظيفي

آثار الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

تمهيد

منهج الدراسة

ميدان الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

الخصائص السيكومترية لأداة القياس

الأساليب الإحصائية المستعملة

الفصل الخامس: عرض نتائج الفرضيات

تمهيد

عرض نتائج الفرضية العامة
عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

الفصل السادس: مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

الاستنتاج العام

أساليب تفعيل محددات الرضا الوظيفي

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
69	جدول يوضح تقديرات المحكمين من حيث قياس الفقرات للأبعاد	01
71	معامل صدق أداة الرضا الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية	02
71	معامل ألفا كر ونباح	03
75	الرضا الوظيفي العام لدى عينة الدراسة	04
76	نتائج الرضا الوظيفي العام	05
76	نتيجة الأجر كمحدد للرضا الوظيفي	06
77	نتيجة فرص الترقية كمحدد للرضا الوظيفي	07
77	نتيجة نمط الإشراف كمحدد للرضا الوظيفي	08
78	نتيجة العلاقة مع الزملاء كمحدد للرضا الوظيفي	09
79	نتيجة الظروف الفيزيائية كمحدد للرضا الوظيفي	10

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
46	هرم الحاجات لماسلو	01
48	نظرية التوقع لفروم	02

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التأكد من محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة، وذلك باستخدام عينة تكونت من (100) عامل وتمحورت الدراسة حول الإشكالية الآتية: تتوقع وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة .

وللإجابة على الإشكالية وضعنا فرضيات الدراسة وهي:

1. الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
2. فرص الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
3. نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
4. العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
5. الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

واعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يلائم دراستنا معتمدين

على استبيان لغرض جمع البيانات حول محددات الرضا الوظيفي، بعدما تم التأكد من صدقه وثباته.

وتمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ◆ عدم وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ◆ الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ◆ فرص الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ◆ نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ◆ الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

وتم تفسير ومناقشة هذه النتائج في ضوء بعض الدراسات السابقة ثم خلصنا لتقديم بعض الأساليب لتفعيل

هذه المحددات

لقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير وامتزاد من قبل الباحثين في مجال فالإدارة وعلم النفس وبعض العلوم الأخرى ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه عن عمله، ومن ثم تحقيق أهدافه الخاصة به وكذا أهداف عمله بطريقة تكاملية متفاعلة.

(عادل عبد الرزاق هاشم، 2010، ص85)

فموضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تمت فيها الدراسات والبحوث في مجال علم النفس الإداري وحتى عام (1976) كان عدد هذه البحوث يفوق ثلاثة آلاف بحث وهذا نظرا لان الأفراد يقضون معظم أوقاتهم في العمل كما يرجع هذا إلى الاعتقاد السائد بان الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

ومن هذا المنطلق سعت دراستنا الى محاولة البحث عن محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة .وقد تضمنت الدراسة على جانبين :

1-الجانب النظري:والذي يحتوي على ثلاثة فصول

-الفصل الأول:حيث تم فيه تحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة كذلك التعاريف الإجرائية لمتغير الدراسة،بالإضافة إلى أهمية أهداف البحث

-الفصل الثاني: الخاص بمحددات الرضا الوظيفي.تم فيه عرض مفهوم الرضا الوظيفي، تعريفه، محدداته (الأجر، فرص الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية)، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، قياسه، نظرياته، الآثار الناتجة على الرضا الوظيفي.

-الفصل الثالث:الدراسات السابقة.

2-الجانب التطبيقي: وقد اشتمل على ثلاث فصول:

-الفصل الرابع:هو فصل خاص بالإجراءات الميدانية للدراسة.تم التطرق الى منهج الدراسة،ميدان البحث،الخصائص السيكومترية للأداة،عينه الدراسة،أدوات جمع البيانات،الاساليب الاحصائية المستعملة.

-الفصل الخامس:ويتم فيه عرض النتائج المتوصل اليها تبعا لفرضيات الدراسة .

-الفصل السادس:ويتم فيه تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات.

وأخيرا تم التطرق الى خلاصة واقتراح بعض الاساليب للتفعيل من هذه المحددات كما احتوت على مجموعة من المراجع والملاحق.

الباب الأول

الجانب النظري

الفصل الأول

الفصل التمهيدي

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

❖ الإشكالية

❖ الفرضيات

❖ المفاهيم الإجرائية

❖ أهمية الدراسة

❖ أهداف الدراسة

لقد سعى العديد من الباحثين والاختصاصيين و المفكرين بإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي في المنظمات الإنسانية المختلفة لما يشكله من أهمية أساسية في تزويد الإدارة العليا في المنظمة بالأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو الولاء والانتماء للمنظمة، وهذا السعي نحو تحسين الأجور والرواتب والإشراف وهذا لغرض تحسين الإنتاج من الناحيتين الكمية والنوعية

(حظير كاظم حمود فريجات وآخرون، 2009، ص117)

والواقع يعطينا صورة مغايرة عن ذلك والتي تظهر في مختلف السلوكات السلبية في العديد من المؤسسات الجزائرية كالغياب، التأخر، التمارض، دوران العمل إذ لا يمكن تحسين الفعالية التنظيمية التي تساهم في رفع الأداء و الرضا الوظيفي للعمال في مختلف المؤسسات.

ومن هذا المنطلق سنحاول في هذه الدراسة البحث في الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة قصد تفعيل محدداته وبلوغ الجودة والفاعلية داخل المؤسسة وكذا الإجابة على بعض التساؤلات التالية:

السؤال الرئيسي:

- ❖ هل عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة راضون عن عملهم؟
- ❖ ما هي أساليب تفعيل الأداء في مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟

التساؤلات الجزئية:

- ❖ هل الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟
- ❖ هل نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟
- ❖ هل الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟
- ❖ هل العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟
- ❖ هل الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة؟

الفرضية العامة:

نتوقع وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

الفرضيات العامة:

- الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

المفاهيم الإجرائية:

- ت1- الرضا الوظيفي: هو مقارنة عمال البريد والمواصلات بورقلة للصورة التي يضعونها حول المنشأة التي يعملون فيها وما هو موجود فعلا.
- ت2- هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها العامل من خلال إجابته على فقرات استبيان الرضا الوظيفي ويتمثل في الرضا عن (درجة الأجر، درجة فرض الترقية، درجة العلاقة مع الزملاء، درجة الإشراف ودرجة الظروف الفيزيائية) لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

محددات الرضا الوظيفي:

- هي مجموعة العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو السلب والتي تؤدي إلى رضا أو عدم الرضا عن العمل والمتمثلة في الأبعاد التالية (الأجر، فرض الترقية، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف والظروف الفيزيائية)

أهمية الدراسة:

يقدم بحثنا مجموعة من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة

- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة كون هذه الدراسة ميدانية.
- تعتبر أول دراسة للرضا الوظيفي في مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- محاولة الإسهام في تفعيل محددات الرضا الوظيفي لعمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة مما يؤدي إلى تحسين وتوفير الإنتاج.

أهداف الدراسة:

- التعرف على الرضا الوظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- الوصول إلى أساليب لتفعيل الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

الفصل الثاني

محددات الرضا الوظيفي

الفصل الثاني: محددات الرضا الوظيفي

تمهيد

مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي

محددات الرضا الوظيفي

❖ الاجر

❖ فرص الترقية

❖ نمط الاشراف

❖ العلاقة مع الزملاء

❖ الظروف الفيزيائية

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

قياس الرضا الوظيفي

الآثار الهادفة للرضا عن العمل

نظريات الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً. ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المغات من البحوث و الدراسات المتناولة له....ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضا عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا عن العمل

ومهما يكن فان اي دراسة جديدة لموضوع الرضا في محيط العمل لا يمكنها أن تتجاهل النسق الاجتماعي-الاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة ذلك لان السخط عن محيط العمل بأبعادها المختلفة يؤدي إلى سخط عن العمل نفسه، مما يؤدي على الاحساس بالاغتراب و الاحتقار و عدم الانتماء و الولاء

-يرى "بورتور و كولر": بان رضا الفرد في المنظمة له علاقة وطيدة بكيفية إدراكه للجزاء الذي يتلقاه، فإذا كان يرى بان الجزاء الذي يتلقاه يساوي او يفوق الجزاء المساوي (المقارن) فإن هذا الفرد يكون راضيا، و إذا كان يرى بان جزاءه أقل من الجزاء المساوي أو (المفروض) فإنه يكون غير راض و كلما كان الفرق في قيمة الجزاء المقبوض و الجزاء المساوي (المفروض) كبيرا فإن الرضا يكون كبيرا أيضا

(مصطفى عشوي، 1992، 133، 112)

و لأهمية هذا الموضوع باعتباره يتناول مشاعر و اتجاهات الفرد العامل تجاه أبعاد العمل الذي يؤديه و البيئة المحيطة به، سوف نتناول في هذا الفصل مفهوم الرضا الوظيفي و أبعاده و نظرياته و المقاييس المستخدمة في دراسته و بعض الدراسات السابقة

مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي و حظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات و لو يتوقفوا على تعريف عام له، و يعود ذلك إلى الاختلاف في القيم و المعتقدات و محاور الاهتمام بين الباحثين، و كذلك الاختلاف في الظروف و البيئة المحيطة

ويؤكد وجهة النظر هذه (المالكي) المشار إليها في (صالح الرفاعي) الذي يرى في بحثه أنه لا يوجد هنالك اتفاق محدد حول معنى الرضا الوظيفي إلا أن هناك اتفاقاً حول إشباع الحاجات و التوقعات الإنسانية، كما أن السبب في عدم الاتفاق على مفهوم واحد يعود للتباين بين الأفراد في حاجاتهم و توقعاتهم و أن تلك الحاجات و التوقعات تختلف من فرد لآخر و من وقت لآخر و ذلك يعود لتغير البيئة و الظروف المحيطة بالعامل

إن مفهوم الرضا الوظيفي مفهوم قديم و بخاصة في تراثنا الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم و الأحاديث النبوية الشريفة و كتابات علماء المسلمين

وفي القرآن الكريم وردت كلمة الرضا في قوله تعالى: " رضا اله عنهم ورضوا عنه" (البينة، 18)

ولقد ورد كذلك في تفسير الصابوني

أن الله سبحانه وتعالى في الدار الآخرة يعطي سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم حتى يرضيه في أمته وفيما اعده له من الكرامة و الرضا المتبادل بين الخالق و المخلوق هو الفوز العظيم

" رضي الله عنهم و رضوا عنه ذلك الفوز العظيم" (المائدة 19)

(سالم تسيير الشرايدة، 2008ص62)

وقال المصطفى صلى الله عليه وسلم (إن الراضي لأغنى الناس بأفكاره و مشاعره الطيبة)، و قال أيضا (أرضي بما قسم الله لك تكن أغنى الناس)

و يذكر (المشعان) أن " الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أغلى مقامات المقربين، ومنتهى الإحسان في العمل و المكافآت.

(نفس المرجع السابق، ص62)

تعريف الرضا:

يعرف الرضا عن العمل على أنه مشاعر الفرد اتجاه وظيفته و الناتج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي ان يحصل عليه من الوظيفة. و عرفه آخرون:

*الرفاعي:" هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل و عمله.وموقفه من عمله. و العلاقة بين العامل و الإدارة-والعلاقة بين العامل وزملائه.

*أما شلول: هو الشعور النفسي بالقناعة و السرور والارتياح والذي يستمده الموظف من وظيفته، و جماعة العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين) و مما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية و معنوية، واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف). ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي.

* ويعرفه هانكين:المشار إليه في(العجاجي) فيقول " الرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي " حالة ذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء (يواجهه الموظف في عمله). أنه يساوي التأثير المحيط بتأثير الإدارة العامة على الفرد (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص 63، 65)

* ويشير إليه كل من شنيدر وسنيدر:على انه تقييم فردي لظروف الوظيفة من طبيعة عمل وإشراف، أو هي العوائد الناجمة عن الالتحاق بالعمل كالأجر، وحيث يمثل الرضا الوظيفي إدراك لمجموعة من المشاعر و الاستجابات تتم معالجتها من خلال معايير توقعات و النسق القيمي للفرد.

(محمد حسن رسمي، 2004، ص125)

* ويعرفه فريش جوتيه1961:الذي يرى أن رضا الفرد عن عمله هو نتاج الفرق بين مستوى طموحاته والنتائج التي يحصل عليها.

* ويعرفه رويستون (1985) الذي يرى أن الرضا المهني هو نتيجة مجموع ما ينتظره العامل من عمله وماذا حصل عليه و هذه النتيجة هي التي تفسر على ضوءها الرضا المهني " (منصورى مصطفى،2010، ص95)

*يمكن تعريفه بأنه تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه و شروطه و نواحيه،وان هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال وأن حالة الرضا هنا تؤدي إلى مزيد من الانتاج و الانجاز المصحوب بالتوتر السوي (الايجابي) أما عدم الرضا فيؤدي إلى توتر سلبي غير السوي وضعف الحافز للإنتاج.

(أشرف محمد عبد الغني، 2008، ص332، 333)

وتشير تلك المعالجات السابقة لمفهوم الرضا على أنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء و الرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية

محددات الرضا الوظيفي:

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين بغية إشباعها كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إن توفرت، أو مستاء من عمله و غير راض عنه ان نقصت. كما تختلف من فترة إلى أخرى ومن مجتمع لآخر ومن فرد لآخر و تتمثل في:

1. الأجر:

على الرغم من محاولة بعض الباحثين تعميم عدم أهمية الأجر أو التقليل من شأنه، إلا أن الأجر يبقى يفرض نفسه كعامل أساسي و إستراتيجي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، إذ يعد الأجر من أهم أسباب النزاعات العمالية، وخلافا لما يذهب إليه هرزبرغ و أتباعه في اعتبارهم للأجر كمجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية، فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار، وقد يترجم كمركز لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل، وليس هذا فحسب، بل إن الأجر قد يمكن الفرد من مسايرة مستوى العلاقات الاجتماعية و تحسينها عن طريق الاشتراك في الكثير من المناسبات وتبادل المحاملات و الزيارات، وهذا بالإضافة إلى أن مستوى الأجر قد يعكس درجة تفوق الفرد ونجاحه، الأمر الذي يجعله يأخذ طابعا اجتماعيا و معنويا لا يستهان به.

ويرى "الورقي" (1975) ، أن العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة، خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من توقعات، فكلما تماشت هذه الأخيرة مع مستوى الاجر كلما ارتفع مستوى الرضا (بوطريفة همو، دوقة أحمد، لورسي عبد القادر، 2007، ص49، 50)

2. فرص الترقية:

يرى الباحث " محمد حلمي " أن الترقية تعني تقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع أكبر وذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى

إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل و العكس، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة، و العكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا على الترقية يحدث لديه استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة. (فاروق عبده فيلة،،2005، ص263،262)

3. الإشراف:

يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمده الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت بجامعة متشجن التي ترى أن المشرف الذي يجعل محور اهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه و بينهم، بالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم، و التسامح عن أخطائهم، قد يربح ولائهم و يرفع مستوى رضاهم عن العمل.

ويؤكد "ليكرت" (1961) أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف انتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم (بوطريفة حمو، دوقه أحمد لورسي عبد القادر،2007، ص54)

4. العلاقة مع الزملاء:

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع افراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه و بينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر الرضا للفرد عن عمله، وكلما تفاعل الفرد مع افراد آخرين يخلق تواتر لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته او وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد عن عمله.

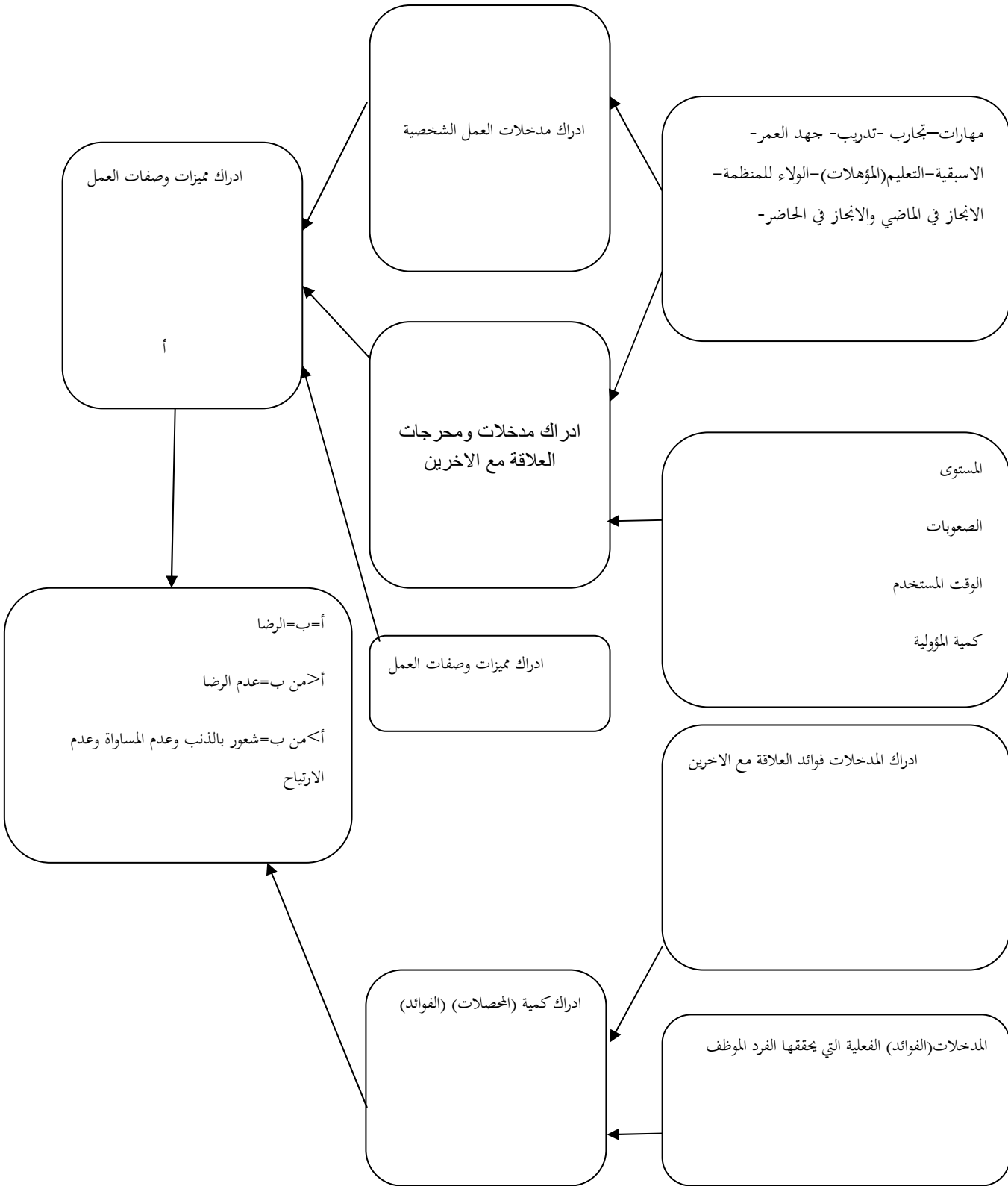
(أحمد صقر عاشور، 1979، ص149)

5. الظروف الفيزيائية:

إن تحسين الظروف الفيزيائية حيث إعتدالية الحرارة و الإضاءة المناسبة و التهوية الجيدة و ما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل و يدفعه لزيادة الأداء و الإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله.

(حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي، 1999، ص35)

نموذج لولير في محددات الرضا الوظيفي شكل رقم (01)



(عويد سلطان المشعان، 1994، ص 225)

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هي مجموعة المؤثرات الايجابية أو السلبية التي تؤدي إلى قبول او رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة و يحددها (بدر) إلى خمسة عوامل هي:

1. عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها: تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفة مثل: الإجازات، التأمين الصحي، السكن، الراتب، و التثبيت في الخدمة، و فرص الترقية، و العلاقات مع الآخرين، (الزملاء رؤساء، ومرؤوسين)
 2. عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها: تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، و درجة إثرائها، و تتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسياً و بعمق الوظيفة و مدى إشباعها للحاجات العليا، و تشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة و مدى السيطرة على الوظيفة (التخطيط، والرقابة، والتنفيذ) و النظرة الاجتماعية لشاغلها، و مدى شعور الفرد بالإنجاز، و استغلال قدرته في وظيفته، و مشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، و المستوى الإداري للوظيفة.
 3. عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المؤسسة: فيما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة
 4. عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته، والسن، والمؤهل العلمي، و جنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.
 5. عوامل بيئية: وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد و ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.
- وفي نفس الاتجاه يرى (عبد الخالق) أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاماً مباشراً أو غير مباشر في خلق الرضا الوظيفي و تحديد مداه إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا هي:

1- العوامل الذاتية: وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

الأول: عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر، والمؤهل والخبرة

الثاني: قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين

2- العوامل التنظيمية: تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته و ما يسوده من إجراءات علاقات وظيفية ترتبط

بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

أ. الرضا عن نظم و أساليب و إجراءات العمل

ب. الرضا عن الوظيفة وما نتيجة الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته

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

3- العوامل البيئية: وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته و

عمله، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي و الانتماء البيئي لبعض العاملين (إلى الريف أو المدينة) لها

أثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع الى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما

يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك يعكس تأثيره ايجابا وسلبا على اندماج

الموظف و تكامله مع وظيفته. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص100، 99)

قياس الرضا الوظيفي:

ويتعين على الإدارة قبل الشروع في رسم السياسات و اتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا

الوظيفي بين العاملين لديها، وأن تجمع البيانات والمعلومات حول مؤشرات الرضا الوظيفي واتجاهاته ومحدداته

للعاملين لديها ويمكن للإدارة أن تتلمس بصورة غير رسمية من خلال الانطباعات التي تتوفر لديها من العاملين

لبعض هذه المؤشرات و المحددات، إلا أن هذه الانطباعات قد تؤدي إلى تكوين صورة غير حقيقة عن الرضا،

فالعاملون يحجمون عادة عن إبلاغ رؤسائهم عن الجوانب السلبية في العمل، و من ثم فإن القياس الدقيق للرضا

يتطلب اتخاذ إجراءات و ترتيبات خاصة، على نحو يكفل امداد الإدارة بمعلومات دقيقة حول شعور العاملين تجاه

وظائفهم و أعمالهم و الظروف السائدة في منظماتهم ومن أهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي:

1) تحليل ظواهر الرضا: وهي أكثر طرق القياس بساطة و انتشار، حيث تعتمد على تحليل عدد من

الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا

الوظيفي معدل دوران العمل و التغيب، و التمارض، فقد اظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة

عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة

لانجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة

تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

(2) **طريقة هيرزبرغ:** (طريقة القصة): وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا والاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا أو سلبا وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي : إن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا، وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي ان المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.

(3) **طريقة الاستقصاءات:** وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، و تصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالا عدة مثل: نموذج فروم، أو نموذج التوقعات وكذلك نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الانسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات. ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميًا وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص107-108)

(4) **طريقة الحالات الحرجة:** وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وأن يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات و تحلل من أجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.

(5) **طريقة المقابلة الشخصية:** حيث يناقش الرئيس مع رؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل وبناء على الاجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل. (نفس المرجع السابق، ص108)

نظريات الرضا الوظيفي:

ثمة عدة نظريات تؤكد ان اناس يعلقون اهمية فائقة على حاجات معينة موجودة لديهم وتؤثر الى حد كبير في دافعيتهم إلى العمل. ويشير مفهوم الحاجة الى اوجه نقص نفسية، وأخرى عضوية يسعى الكائن الحي الى

تحقيقها ،فعلى سبيل المثال :فان الحاجة الى الطعام هي حاجة فسيولوجية ومغروسة في جميع الكائنات الحية،والحاجة الى الاتصال الانساني هي حاجة نفسية ،وتنظر نظريات الحاجات الى الدافعية على انها عملية التفاعل بين الحاجات ،ودوافعها في اشباعها .

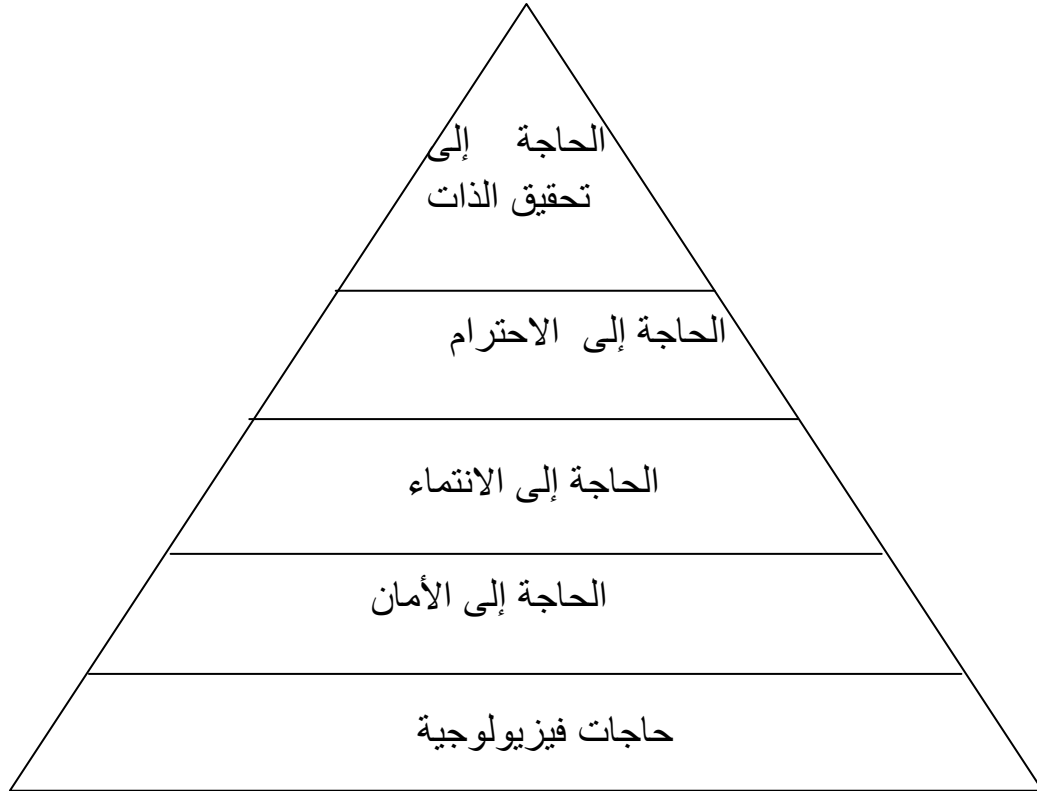
نظرية الحاجات "لماسلو":

تعود هذه النظرية الى "ابراهيم ماسلو"(1954)حيث يرى أنإشباع الحاجة أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا او السخط لدى العمال ذلك الحرمان يولد تأثيرا نفسيا وجسميا ما حاجات متعددة وان الحاجات التي لم يتم اشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك.أما الحاجات التي تم اشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد ، وان هناك ترتيبا هرميا لحاجات الانسان وانه كلما تم اشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد الى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات.وقد صنف "ماسلو"هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب اهميتها وهي:

1. الحاجات الفيزيولوجية.
2. الحاجة إلى الامان.
3. الحاجة الى الانتماء.
4. الحاجة الى الاحترام.
5. الحاجة الى تحقيق الذات.

ويرى "ماسلو" ان اشباع هذه الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي الموجود في الشكل رقم(01)

الشكل (1) يوضح هرم ماسلو للحاجات



وتؤكد دراسات "ماسلو" أننا لإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم، لذا لا بد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا له دور كبير في زيادة فاعلية اداء الافراد والمؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار من خلال اشباع حاجتهم. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص80)

نظرية التكيف الوظيفي:

يرى رواد هذه النظرية (داوس، وويوز)، أن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق او التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في اطار نظام العمل، وتقوم هذه النظرية على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل وبيئة العمل نفسه لي والاستقرار في الوظيفة) ويؤكدون ذلك بقولهم "ان القدرات والحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل. اما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التي يعززها هذا العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل "ويعتقدون هؤلاء بان بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل.

(عبد الرزاق هاشم، 2010، ص97)

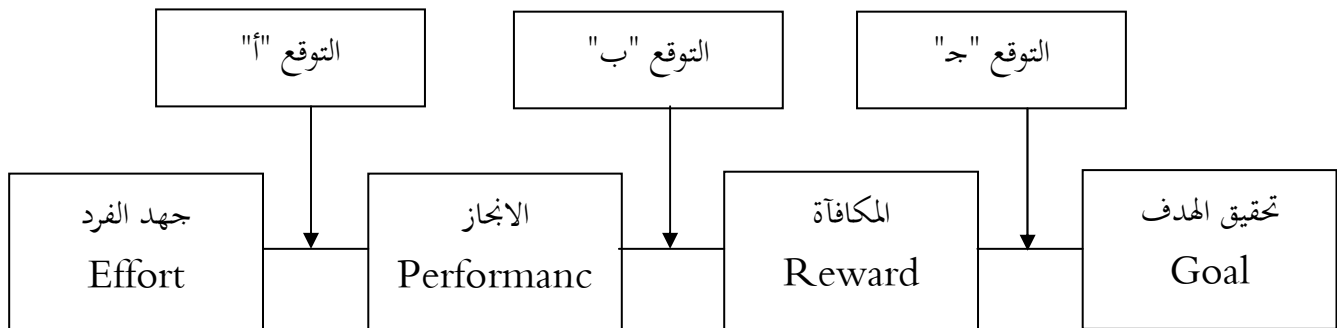
نظرية المساواة :

قدمت هذه النظرية من قبل "آدمز 1965-1963" وتذهب إلى أن الرضا المهني يتحقق إذا كان هنا توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل، أي بمعنى آخر إيجاد التوازن بين المدخلات (ما يبذل من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من العمل)، فإذا تحقق التوازن فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا لدى العاملين أما إذا رأى العاملون عدم وجود التوازن بين الجهد المبذول والعائد منه، فإن ذلك يخلق حالة الشعور بعدم الرضا. (عويدي سلطان المشعان، 1994، ص230)

نظرية التوقع:

وتعتبر نظرية فروم من النظريات الحديثة في الدوافع إذ تعتبر مدخلا عقلانيا لدراسة الحوافز وأثارها على الدافعية في الأداء، إذ أن الأفراد العاملون يبذلون الجهود لإنجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى النتائج (العوائد) التي يرغبون بها، فهي مدخل عقلائي للتحفيز وبموجب هذه النظرية فإن الأداء محصلة أساسية للعلاقة ما بين القابلية بالإنجاز والحوافز (العوائد) المتحققة لذلك الإنجاز: الأداء = التحفيز × القابلية

الشكل رقم (02) يوضح نظرية فروم للتوقع



إذ تشير النظرية للعلاقات التالية:

أ- هناك علاقة بين الجهود المبذولة والانجاز المراد تحقيقه.

ب- هناك علاقة بين الانجاز المراد تحقيقه والعوائد المتحققة من خلالها.

ج- هناك علاقة بين المكافأة المراد إعطاؤها للفرد وبين تحقيق الأهداف المراد إنجازها.

لذا فإن نظرية التوقع تؤكد على هذه العلاقات وطبيعتها ترابطها لتحقيق أهداف المنظمة.

(خضير كاظم حمولفرجات، موسى سلامة اللوزي، انغام الشهابي، 2009، ص112)

من خلال ما استعرضناه من النظريات لاحظنا أن هناك اتجاهين: اتجاه معرفي وآخر سلوكي، إلا أن هذه النظريات لم تخلو من الانتقادات الموجهة إليها، فاهم الانتقادات التي وجهت للاتجاه السلوكي عدم صحة الافتراض القائل باستحالة الانتقال الى درجة معينة من السلم قبل تلبية الحاجة الموجودة في التسلسل الهرمي التي قبلها كذلك لم يعطي الاعتبار اللازم للعوامل المحيطة في العمل، وأنه لم يوفق في البرهنة على ان كل انسان في حاجة الى تحقيق ذاته، أما بالنسبة للاتجاه المعرفي يبقى التوازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وما يحصل عليه راجع الى نظام الاجور الغير عادل، او ان المؤسسة لا تهتم بمجهود العامل اى ان التوازن ليس معيار تتخذه كل المؤسسات.

الآثار الهادفة للرضا عن العمل:

- 1) يتمتع العاملون الراضون عن عملهم بصحة نفسية و ذهنية و جسمية عالية المعنوية، مما ينعكس أثره على زيادة الانتاجية و تحسين جودة المنتجات و الخدمات المقدمة للمستهلكين و العكس صحيح.
 - 2) انخفاض واضح و ملموس في مستوى الغيابات و التمارض و دوران العمل والحوادث و تحقيق مستوى أمان عالي و انخفاض في السرقة و الغدر والضياع وتوقف العمل و غيرها من السلبيات المرافقة للأداء الانساني المتدني في العمل.
 - 3) انخفاض واضح و ملموس في الشكاوي و الظلم والإحباط في العمل مما ينعكس أثره ايجابيا بخلق درجة عالية من الولاء و الانتماء للمنظمة و السعي الحثيث لتحقيق أهدافها.
 - 4) يتسم الأفراد حينما يتحقق لديهم الرضا الوظيفي بدرجة عالية من الانجاز و التعلم للمهارات الجديدة و استثمار طاقاتهم الفكرية و الذهنية و الهندسة في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للانجاز الهادف.
 - 5) تتسم المنظمة بالتماسك و التفاعل الاجتماعي البناء، في ميدان العمل و هذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الإنجاز لكفؤ في مجالات العمل كافة
 - 6) سيادة روح الثقة و المودة و التعاون بين القيادة الادارية و المرؤوسين و بين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الإنجاز الفعال في هذا المجال.
- (خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنغام الشهابي 2009ص119،118)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تمهيد:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام كثير من الباحثين و سنتعرض في هذا الفصل لمجموعة من الدراسات التي تطرقت إلى تحقيق مفهوم الرضا الوظيفي و على العوامل التي كان لها أثر على تحقيق هذا المفهوم فهناك دراسات عربية و أجنبية منها ما يلي:

دراسة (مصطفى 1989):

المتتمثلة في دراسة الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة، هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة

اشتملت عينة الدراسة على (430) معلما و معلمة منهم (200) معلما و (230) معلمة تم تطوير أداة لغرض هذه الدراسة مكونة من (48) فقرة موزعة على تسعة مجالات: (طبيعة العمل، الراتب، الحوافز، الظروف المرتبطة بالعمل، الإدارة المدرسية، الإشراف، العلاقة الطبيعية للعمل مع التلاميذ، المعلم نفسه و الظروف الطبيعية للعمل) سالم بشير الشرايدة، 2008، ص 123

أما نتائج هذه الدراسة فكانت كالتالي:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجة الرضا عن المهنة بين المعلمين والمعلمات في حملة المؤهل الجامعي

2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين درجة الرضا المعلمين والمعلمات عن مهنة التعليم

3. وجود أثر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسنوات الخبرة بين درجات رضا المعلمين و المعلمات عن مهنة التعليم (سالم بشير الشرايدة، 2008، ص 124)

دراسة يونج (1988)

الرضا الوظيفي لدى المعلم: و هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤثر إلى الرضا عند المعلمين: حيث تألفت عينة الدراسة من (159) معلما تم اختيارهم من المدارس الابتدائية بمدينة كاليفورنيا، و قد اشتملت استبانته الدراسة على أربعة أبعاد متعلقة بالرضا هي: الأبعاد الداخلية، القيادة، ومناخ المدرسة، توفير الموارد.

و أشارت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

1. أن تنوع القيادة الإدارية يعد من أهم العوامل الأساسية المؤثرة في الرضا لدى المعلمين، و أن القيادة الأساسية المؤثرة في الرضا لدى المعلمين، وأن القيادة الديمقراطية هي أفضل الأنواع تأثيرا في رضا المعلم عن عمله.
2. إن النجاح في العمل، الزيادة في الراتب و العمل الإضافي، الإمكانيات المتوفرة للترقية، وتوافر مكافآت الإنجاز، و اعتراف المدير بقيمة العمل كلها تساهم في رفع و تحقيق الرضا لدى المعلمين
3. عوامل عدم الرضا تمثلت في الظروف المحيطة بالمعلم، أثرت على أدائه.

(سالم الشرايدة، 2008، ص 146)

دراسة كولير (1992)

التغيرات التطويرية لدى متنبع الرضا الوظيفي عند المعلمات المدرسة الابتدائية وهدفت هذه الدراسة التي تنبأ بالرضا الوظيفي للمعلمات و بالتحديد كيف يؤثر متغير الشخصية و متغيرات العمل على الرضا الوظيفي في مستويات العمر المختلفة

اشتملت عينة الدراسة على (386) معلمة في مراحل الروضة و حتى الصف السادس في مدارس حديثة حيث استخدم الباحث استبانته وصف المهنة: و التي تقيس الرضا في ست مجالات: العمل والإشراف، الأجر، الترقية والزملاء والعمل ككل، ودلت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- إن المعلمات ممن تتراوح أعمارهن بين العشرين و الثلاثين كن أكثر رضا عن الإشراف و عن أعمالهن بشكل عام من المعلمات ذات أعمار الخمسين. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص 148)

دراسة كلكر: 1997:

تضيف الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية الذكور حسب الخبرة و هدفت الدراسة إلى استقصاء اثر متغيري الجنس و الخبرة التدريسية على سبع مكونات

كانت النتائج أن اتجاهات المعلمين نحو العمل ايجابية

- أن رضا المعلمين لخبرات طويلة (16 سنة) كان أعلى من المعلمين ذوي الخبرة الاقل و هذا فيما يتعلق بالعلاقة مع الزملاء.

كذلك ان المعلمات كن أكثر رضا عن المعلمين فيما يتعلق بتحديات العمل و العلاقة مع الزملاء و العلاقة مع الطلبة. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص 154)

دراسة شهاب 1992:

أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى معلمي و معلمات الثانوية في وادي الأردن)، هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي من خلال أربع ابعاد (العمل نفسه،الترقية،الراتب،زملاء العمل) حيث اشتملت الدراسة على (457) معلما ومعلمة وكانت النتائج كالتالي:

1. وجود أثر ذي دلالة لمتغير الجنس على بعدي الرضا الوظيفي عن ممارسة المهنة الحالية و الراتب لصالح الإناث
2. وجود أثر ذي دلالة لمتغير التخصص على درجة الرضا العام على بعدي الراتب و الترقية لصالح المعلمين ذوي تخصص العلوم الإنسانية.
3. وجود اثر ذي دلالة لمتغير المناخ التنظيمي على درجة الرضا عن بعد الراتب، في حين لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لهذا المتغير على درجة الرضا عن بعد الترقية
4. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص 128)

دراسة متكالف:1992:

الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية و المتوسطة، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي، و اختبار هرزبرج وزملائه التي تتضمن أن عوامل محتوى العمل هي: الانجاز، الاعتراف، تقدم، المسؤولية، العمل نفسه)، وأن عوامل بيئة العمل هي (العلاقات الشخصية مع الزملاء و المشرفين و المعلمين، الرواتب، الحياة الشخصية، المركز الوظيفي، الأمن، كفاءة الإشراف) لها تأثير محايد على الرضا، وتكون مصحوبة بعدم الرضا الوظيفي وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

تم استخدام الانحدار لتحديد قدرة كل عامل من عوامل محتوى العمل ومجموعة عوامل بيئة العمل، على التنبؤ بالرضا الوظيفي، وقد تبين أن عامل محتوى العمل و عوامل بيئة العمل ترتبط بشكل دال بالرضا مما يعني أن هذه النظرية لا تنطبق على عينة المديرين المدروسة. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، 149)

دراسة العريفي 2000:

الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية و علاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية، و فرضت هذه الدراسة لمعرفة درجة الرضا الوظيفي و علاقته بإدراكهم للسلوك القيادي من خلال الأبعاد التالية: طبيعة العمل، الراتب، فرص الترقية، العلاقة الإنسانية حيث اشتملت عينة الدراسة على (690) معلما و معلمة عن طريق استبانة لأغراض هذه الدراسة، وبعد معالجة البيانات المتحصل عليها إحصائيا كانت النتائج كالتالي:

1. المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن الرواتب و عن فرص الترقية
2. المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن طبيعة العمل وظروفه وعن العلاقة الإنسانية
3. المعلمون والمعلمات ذو الخبرة القليلة لديهم رضا عن طبيعة العمل وظروفه من المعلمين ذوي الخبرة القليلة لديهم رضا عن طبيعة العمل وظروفه من المعلمين ذوي الخبرة الطويلة.

(سالم شرايدة، 2008، ص 143، 142)

من خلال ما تطرقنا إليه في الدراسات السابقة توصلنا إلأن جل الدراسات أجريت على معلمي ومعلمات المدارس بمختلف مستويات الدراسة (ابتدائي،متوسط،ثانوي) إلا أن موضوع الدراسات اختلفت من باحث لأخر.

وهدفت هذه الدراسات إلى البحث عن العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي (كالقيادة، الأجر، الظروف المحيطة بالمعلم، الترقية، الإشراف) ونتائج هذه الدراسات اختلفت باختلاف (الخبرة، الجنس، بيئة العمل، المناخ التنظيمي) بالنسبة لعينة الدراسات السابقة.

الباب الثاني

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. ميدان الدراسة
3. الدراسة الاستطلاعية
4. أدوات جمع البيانات
5. الخصائص السيكومترية لأداة القياس
6. الأساليب الإحصائية المستعملة

تمهيد:

بعدها تم التطرق إلى جانب النظري في الفصول السابقة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى جانب التطبيقي، الذي يعتبر المحك أو المرجع الذي يمكن الباحث من إثبات ما جاء في الجانب النظري، وسيتم عرض هذا الفصل بدءاً من اجراءات الدراسة الاستطلاعية وصولاً إلى الأساليب الاحصائية المستخدمة وذلك وفق التسلسل التالي:

1. منهج الدراسة:

هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم: "أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة. (عمار بوحوش و محمد محمود الدنيبات ، 2007، ص 99)

بما أن الموضوع الذي نحن بصدد دراسته هو محددات الرضا الوظيفي و أساليب تفعيلها، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة هذه الدراسة لأن هذا المنهج "يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبير (كيفية أو تعبير كمي) فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

(نفس المرجع السابق، ص 138)

2. ميدان الدراسة:

اجريت الدراسة في مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة

3. الدراسة الاستطلاعية:

يرى محي الدين مختار "1995 ص 48" بأنه تعتبر الدراسة الاستطلاعية عموماً ليس فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث، ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته و تجميع ملاحظات و التعرف على أهمية البحث و تحديد فروضه.

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على عينة الدراسة وخصائصها . و الكشف عن محيط المؤسسات التي تمكننا من إجراء الدراسة الأساسية في أحسن الأحوال، بالإضافة إلى قياس الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات) من أجل التأكد من أداة جمع البيانات، وقد بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية 30 عامل من مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

4. أدوات جمع البيانات:

لقد تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات حول دراستنا

4. 1- الاستمارة: قسمت على خمسة أبعاد

جدول رقم(01) يوضح أبعاد الاستبيان

الأبعاد	البنود
البعد الأول و الأخير	1، 2، 7، 16، 22، 23، 24.
البعد الثاني: الإشراف	3، 4، 5، 6، 8، 15، 19، 21، 26
البعد الثالث: الترقية	9، 10، 11، 20، 25
البعد الرابع: العلاقة مع الزملاء	12، 13، 14، 17، 18
البعد الخامس: الظروف الفيزيقية	27، 28، 29، 30، 31

العبارات الموجبة: 1، 2، 3، 4، 5، 8، 10، 11، 15، 17، 18، 19، 21، 22، 23، 30، 31.

العبارات السالبة: 6، 7، 9، 12، 13، 14، 16، 20، 24، 25، 26، 27، 28، 29،

وقد تم التصحيح إعطاء الأوزان التالية:

العبارات الموجبة: راض تماما (5)، راض (4)، لا أدري (3)، غير راض (2)، غير راض تماما (1)

العبارات السالبة: راض تماما (1)، راض (2)، لا أدري (3)، غير راض (4)، غير راض تماما (5)

5- الخصائص السكومترية:

قبل تطبيق أي أداة من الأدوات يجب التأكد من مدى استقرارها و موضوعيتها وثباتها وصدقها، وهو ما يعرف بالخصائص السكومترية للأداة

5. 1- الصدق: أن يكون الاستبيان قادرا على قياس ما وضع لقياسه (سعد عبد الرحمان، 2009، 197)

5. 2- الثبات: ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (بشير معمريّة، 2007، ص 167)

5. 1-1 صدق المحكمين:

الصدق: ان يكون قادرا على قياس ما وضع لأجله

لقد تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة و الاختصاص بعد الانتهاء من تصميمه ليقوموا بإجراء تقييم الأداة وقدرتها على قياس الخاصية المراد قياسها، ولذلك تم توزيع الاستبيان

على (5) محكمين من أساتذة قسم علم النفس و علوم التربية لإعطاء آرائهم حول مدى ملائمة الفقرات والبدائل والخاصية المراد قياسها وهم :

5. العور اسماعيل: أستاذ في جامعة قاصدي مرياح

6. محجر ياسين أستاذ في جامعة قاصدي مرياح

7. معمري حمزة أستاذ في جامعة قاصدي مرياح

8. خلادي يمينة أستاذ في جامعة قاصدي مرياح

9. بريشي مريامة أستاذة في جمعة قاصدي مرياح

وبعد الوقوف عند توجيهاتهم من خلال التعديلات و الحذف والإضافة وإعادة الصياغة، قمنا بالتعديل بناء على ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وبعد ذلك تم مزج الفقرات داخل الاستبيان و طبق الاستبيان في صورته النهائية على العينة الاستطلاعية

5-1-2. صدق المقارنة الطرفية: طبقت استمارة الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغة (30) فرد وبعد التأكد من صدق الظاهري (صدق المحكمين) ثم القيام بنوع آخر من الصدق وهو الصدق التمييزي أو (صدق المقارنة الطرفية) ومن أجل حساب الصدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية قمنا باتباع الخطوات التالية:

- رصد الدرجة الكلية على الاستبيان لكل فرد من أفراد العينة.
- ترتيب مجموع درجات العينة ترتيباً تنازلياً
- أخذ نسبة 33 من الدرجات العليا و33% من الدرجات الدنيا من العينة
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة
- تطبيق اختبار (T.test)

جدول (02) يوضح معامل صدق أداة الرضا الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية

المجموعة المتغير	المجموعة العليا ن=10		المجموعة الدنيا ن=10		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت الجدولة	الدلالة الإحصائية
	م	ع	م	ع				
درجة الرضا الوظيفي	109.3	5.95	84.4	5.60	18	9.65	(2.10)	عند 0.05
							2.88	عند 0.01

(ت) المحسوبة 9.65 دالة احصائية عند 0.01 و 0.05

وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من (ت) المجموعة ومنه فإن (ت) دالة، وعليه فإن الأداة صادقة تقيس ما وضعت لقياسه.

5-1-3. الثبات:

قمنا بحساب معامل الارتباط الفاكرونباخ

جدول رقم (3) يوضح الفاكرونباخ ومعامل التصحيح

ألفاكرونباخ	الاستبيان
0.76	

مما سبق التوصل إليه تم التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة (الصدق والثبات) قمنا بتطبيقها في صورتها الأساسية على عينة الدراسة الأساسية التي تتكون من 100 عامل وعاملة من عمال البريد والمواصلات بورقلة

الأساليب الإحصائية المستعملة:

إن الهدف من استخدام الأساليب الإحصائية هو تحويل النتائج الكيفية إلى نتائج كمية، ولأجل ذلك تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

(فؤاد البهي السيد، 2006، ص51)

حيث يدل الرمز (س) على الدرجة.

الرمز (م) على المتوسط

الرمز (ن) على عدد الدرجات (نفس المرجع السابق، ص106)

– اختبار (ت)

– النسبة المئوية

الفصل الخامس

عرض نتائج الفرضيات

الفصل الخامس: عرض الفرضيات

تمهيد

عرض نتائج الفرضية العامة

عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.

تمهيد:

على ضوء ما انتهينا إليه في منهجية الدراسة وإجراءاتها وبعد جمع البيانات نحاول عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها ومحاولة تفسيرها تبعا لكل فرضية في الدراسة.

1- تفرغ البيانات:

1-1- عرض نتائج الفرضية العامة ومناقشتها:

تنص الفرضية على ما يلي: نتوقع وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

الجدول رقم (04) يوضح الرضا الوظيفي العام لدى عينة الدراسة

المتغير		راضي		غير راضي	
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
الرضا الوظيفي		55	55%	45	45%

من خلال نتائج الجدول رقم (04) نلاحظ أن نسبة الراضين تقدر ب (55) وهو ما يعادل نسبة (55%) مما يبين أن عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة لديهم رضا منخفض وقد يعود هذا إلى عدم توفر الظروف الملائمة للعمل أو عدم وجود ترقيات ومكافآت متاحة للعمال، كما قد يعود إلى سوء العلاقات بين العمال أو تدني نسبة الأجور كما لا يمكننا أن نهمّل نسبة الراضين والتي قد تعود إلى صغر العائلة، أو أن العمال حديثي العهد لديهم علاقات طيبة مع زملائهم... وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة التي توقعناها ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على ما يلي: هناك رضا وظيفي منخفض لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

1-2- عرض نتائج الرضا الوظيفي العام حول محددات الرضا الوظيفي (الأبعاد الخمسة)

الجدول رقم (05) يوضح نتائج الرضا الوظيفي:

محددات الرضا		الأجر		الترقية		نمط الإشراف		العلاقة مع الزملاء		الظروف الفيزيائية	
الأسلوب الإحصائي		راض		راض		راض		راض		راض	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
14	14	7	7	15	15	30	30	17	17	17	17
الأسلوب الإحصائي		غير راض		غير راض		غير راض		غير راض		غير راض	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
86	86	93	93	85	85	70	70	83	83	83	83
النتائج		راض		راض		راض		راض		راض	

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن معظم العمال غير راضين على الرضا الوظيفي ككل. كما توصلنا إلى نسبة (14%) من العمال راضين و (86%) غير راضين بالنسبة لمحدد الأجر، أما بالنسبة لمحدد فرص الترقية ف (17%) راضين و (93%) غير راضين والنسبة (30%) راضون و (70%) غير راضين لمحدد الإشراف ومحدد العلاقة مع الزملاء قدر بـ (15%) راضون و (85%) غير راضين ومحدد الظروف الفيزيائية قدرت النسبة بـ (17%) راضون و (83%) غير راضين.

2- عرض نتائج الفرضيات الجزئية:

2-1- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية على ان: الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الجدول رقم (06) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعا لمحدد الأجر:

النسبة %	التكرار	المؤشرات
		الأجر
14%	14	راضي
86%	86	غير راضي
100%	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة الأفراد غير الراضين طغت والتي قدرت بـ (86) وهذا ما يعادلها نسبة (86%) وربما يعود هذا إلى انخفاض الأجور أو غلاء المعيشة مما يجعل الأجر غير كاف أو كبير حجم الأسرة وكثرة متطلباتها...إلا أننا لا نغفل نسبة الأفراد الراضين والتي قدرت بـ (14) وهي ما تعادل نسبة (14%) ومنه الأجر محدد من محددات الرضا الوظيفي.

2-2- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

التي تنص الفرضية على: الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الجدول رقم (07) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعا لمحدد الترقية:

النسبة %	التكرار	المؤشرات
		الترقية
7%	7	راضي
93%	93	غير راضي
100%	100	المجموع

يظهر من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين عن الترقية تقدر بـ (93) وهو ما يعادل نسبة (93%) ولعل هذا التقدير النسبي يرجع إلى ان عملية الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية أو عدم وجود فرص الترقية بتاتا إلا أننا لا نستطيع إغفال الأفراد الراضين عن الترقية الذين هم (7) وهذا ما يعادل النسبة المئوية (7%) وربما يعود هذا إلى تمتع هؤلاء الأفراد بمهارات تتيح لهم التقدم في الوظيفة أو الحصول على علاوات ومكافآت ومنه تقبل الفرضية التي تنص على أن الترقية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات.

2-3- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

التي تنص الفرضية على ان : نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الجدول رقم (08) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعا لمحدد نمط الإشراف:

النسبة %	التكرار	المؤشرات الترقية
30%	30	راضي
70%	70	غير راضي
100%	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين عن نمط الإشراف تقدر بـ (70) وهو ما يعادل نسبة (70%) وربما يعود هذا إلى سوء المعاملة بين الرئيس ومروؤسيه أثناء اتخاذ القرارات التي تخص وظائفهم أو عدم مساندة الرئيس لمروؤسيه عند الطلب، عدم الاعتراف بالمجهودات المبذولة من قبل المرؤوسين كما لا يمكننا أن نغفل على نسبة الأفراد الراضين على نمط الإشراف وهم (30) وهو ما يعادل نسبة (30%) وقد يعود هذا إلى عدالة تقييم الجهد (الموضوعية) وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي تنص على أن نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

4-2- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة:

التي تنص الفرضية على أن: العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الجدول رقم (09) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعا لمحدد العلاقة مع الزملاء:

النسبة %	التكرار	المؤشرات العلاقة مع الزملاء
15%	15	راضي
85%	85	غير راضي
100%	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين تقدر بـ (85) وهو ما يعادل نسبيا (85%) ويمكن أن نرجع هذه النسبة إلى كثرة المناوشات والصراعات بين العاملين، أو عدم شعورهم بالراحة عند العمل مع بعضهم. و لا يمكننا أن نهمّل نسبة الراضين والتي قدرت بـ (15) ما يعادل نسبة (15%) ونرجع هذا إلى الاحترام والتقدير المتبادل من طرف العمال فيما بينهم وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي تدل على أن العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

5-2- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الخامسة:

والتي تنص على أن: الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الجدول رقم (10) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعا لمحدد الظروف الفيزيائية:

النسبة %	التكرار	المؤشرات	العلاقة مع الزملاء
17%	17	راضي	راضي
83%	83	غير راضي	غير راضي
100%	100	المجموع	المجموع

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين قدرت بـ (83) وهو ما يقدر بنسبة (83%) ويمكن أن نرجع هذا إلى رداءة التهوية بالمكاتب أو كثرة الضوضاء المحيطة بمكان العمل مما تجعل العامل يترك عمله بين الحين والآخر، إلا أننا لا يمكننا أن نحمل نسبة الأفراد الراضين والتي قدرت بـ (17) وهي ما تعادل نسبة (17%) ويمكن أن يرجع هذا إلى حداثة الآلات والتجهيزات المكتبية، عملية التكييف تتم بصورة جيدة وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية والتي توضح أن الظروف الفيزيائية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

الفصل السادس

تفسير ومناقشة النتائج

الفصل السادس

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

الاستنتاج العام

تمهيد:

بعد أن تم عرض نتائج الدراسة في الفصل السابق، فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها، انطلاقاً مما جاء في الفصول النظرية واستناداً إلى الدراسات السابقة.

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

وقد كان نصها (نتوقع وجود رضا وظيفي مرتفع لدى مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة) ومن خلال النتائج المتحصل عليها بعد عرض نتائج الفرضية العامة والتي دلت على أن عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة غير راضون عن وظائفهم، وقد يعود هذا إلى أن العمال غير راضون على الأجور التي تقدم لهم إذ أنها لا يمكن أن تتناسب مع متطلبات المعيشة أو أن الترقيات تتم على أساس العلاقات الشخصية حيث أنه لا يتسنى للعامل النمو والتقدم الوظيفي أو عدم وجود مساندة من قبل المشرفين عند الطلب أو عدم وجود روح التعاون والتفاهم والمساندة بين العمال أو ظروف عملهم الفيزيائية مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية و الضوضاء حيث تؤثر هذه الظروف على درجة تقبل العامل لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل.

والذي توصلنا إليه يتماشى مع نموذج لاوولار في محددات الرضا الوظيفي حيث يرى أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في الوظيفة هي تقريبا واحدة وذات علاقة بثلاث أبعاد ذات علاقة بالعمل الوظيفي... وهذه الأبعاد أو العوامل الثلاثة تندرج كما يلي (الراتب أو الدخل، الإشراف، الرضا مع العمل نفسه). (عويد سلطان المشعان 1994 ص 225)

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات الجزئية:

1-2-1- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى إلى أن " الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

من خلال عرض نتائج الفرضية وهي بنسبة (86%) من العمال غير راضين على محدد الأجر، مما يعني أن الأجر غير كاف لمتطلبات المعيشة خاصة ما إذا كانت أسرة كبيرة أو أنه إذا ما قارن العامل عمله بعمل زميله نفس

العمل لكن الأجر يجعل له حالة عدم رضا عن أجره. ومنه نستطيع القول أن الأجر محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، وهذا ما توصلت إليه الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية (thompson 1939, smith et kendall 1963, stewart et super 1952) والدراسات التي أجريت في المصانع الإنجليزية (marriot et denerley 1955) تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس.

كما تؤكد دراسة شيفور (1988) بأنه من بين الواحد والعشرين عاملا مؤثر على مستوى الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي بزمبابوي تلك المتعلقة بالراتب الشهري وكل ما يرتبط به من ملحقات وحوافز مادية وأنها تعتبر جد مهمة.

1-2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

ونصت على أن: " الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

حيث جاءت نتائج الفرضية أن العمال غير راضين على فرص الترقية بنسبة (93%) وهذا ما يفسر أنه لا توجد طموحات للترقية أو الوصول إلى مكانة أعلى أو أن الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية ومنه يثبت ان الترقية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات.

وهذا ما بينته نتائج دراسة كونلاي وآخرون (1998) وجود علاقة ارتباط دالة بين كل من الأجر وفرص الترقية والرضا المهني، كما أن فرص الترقية كان لها أكبر وزن بالنسبة للتنبؤ بمستوى الرضا.

كما توصلت دراسة سليمان الحضري الشيخ ومحمد سلامة (1982) أجريت في دولة قطر، عبر أغلبية المعلمين بأنهم غير راضون عن فرص الترقية والأجور والمكافآت المالية المتاحة لها، وهي عوامل مرتبطة كلها بالجانب المادي.

1-2-3- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

ونصت على أن: " نمط الإشراف محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

حيث بينت النتائج أن نسبة (70%) غير راضين على نمط الإشراف مما يعني أنه لا توجد مساندة من قبل المشرفين أو الرؤساء عند الطلب أو تواصل فيما بينهم ومنه: نمط الإشراف محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى العمال.

فالدراسات التي أجريت بجامعة متشجن تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لاهتمامه وذلك بتنميته لعلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم يكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رضا عال عن العمل بينهم أما المشرف الذي يقصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل لا يكسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم (ليكرت 1961)

وتتفق دراسات جامعة ولاية أوهايو مع النتائج السابقة في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه، والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عال بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه.

1-2-4- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

ونصت على أن: " العلاقة مع الزملاء محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

حيث دلت النتائج على أن نسبة (85%) غير راضين على علاقاتهم وهذا ما يدل على وجود مناوشات وصراعات بين العمال أو عدم وجود مساندة وتعاون. وتفاعل فيما بينهم مما يعيق طبيعة العمل ومن خلال ما دلت عليه النتائج نقول أن العلاقة مع الزملاء محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

وهذا ما أكدته بعض الدراسات بأن المؤسسة وقدرتها على المزيد من الإنتاج وتحقيق أهدافها إنما يتوقف بدرجة كبيرة على نوع وطبيعة ومناخ العمل داخل المؤسسة والذي يعبر عن طبيعة العلاقات القائمة بين العاملين وبعضهم وكذا بينهم وبين الرؤساء والمشرفين وبين الجميع وإدارة المؤسسة.

1-2-5- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

والتي نصت على أن: " الظروف الفيزيائية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة".

حيث جاءت النتائج بنسبة (83%) من الأفراد غير راضين على الظروف الفيزيائية، مما يبين عدم توفر جو ملائم للعمل من تهوية، إضاءة، عملية تكييف، ضوضاء إذ أن المحيط الفيزيقي من شأنه أن يساهم ويجفز العاملين على العمل في جو مريح ومطمئن وبنفسية جيدة.

حيث كان اهتمام الدراسات مركزا على أثر هذه العوامل المادية على الأداء الانتاجي للأفراد. ولقد اتجهت الدراسات فيما بعد إلى اختيار أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل، وتشير نتائج هذه الدراسات إلى أن درجة جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة ويقلان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة.

الاستنتاج العام:

إن الهدف من دراستنا هو التأكد من محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة من خلال نتائج الفرضيات ومناقشتها توصلنا إلى ما يلي:

- ❖ عدم وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ❖ الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ❖ فرص الترقية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ❖ نمط الإشراف محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

- ❖ العلاقة مع الزملاء محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.
- ❖ الظروف الفيزيائية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة.

من خلال ما توصلنا إليه نتائج هو عدم رضا عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة عن محددات الرضا الوظيفي ككل والمتمثلة في (الأجر، فرص الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية) ولذا نقترح بعض الأساليب للرفع من هذه المحددات.

أساليب تفعيل الرضا عن العمل:

بالرغم من أن العلاقة بين الرضا عن العمل و الإنتاجية ليست محددة تماما، إلا أنه لا يمكن بحال من الأحوال أن نغفل أن الرضا عن العمل له أهميته البالغة في العلاقات الإنسانية في المؤسسة الصناعية، وحتى إن أشارت البحوث إلى عدم الوثاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية إلا أنه من المعقول ان نفترض ان الرضا عن العمل يؤثر بشكل غير مباشر على الإنتاج. ناهيك عن أن ترك العمل هو من مؤشرات عدم الرضا عن العمل ويؤدي ترك العمل إلى خسائر فادحة للمؤسسات الصناعية ويمكن تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن العمل بالأساليب الآتية:

أ. الراتب: لا يمكن بحال من الأحوال معالجة مشكلة الرضا عن العمل بمنأى عن موضوع الأجور وقد يختلف بعض علماء النفس في تقدير دور الراتب في تحقيق الرضا عن العمل و لكنهم يتفقون جميعا على أهميته.

ب. الرعاية الصحية: تمثل الرعاية الصحية للعامل مسألة بالغة الأهمية خاصة مع الارتفاع الهائل في تكلفة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة، وتتوفر الرعاية الصحية عادة بأن تنشئ المؤسسة الصناعية مركزا طبيا يوفر العلاج المجاني او شبه المجاني للعاملين. او تتعاقد المؤسسة الصناعية مع أحد المستشفيات الخاصة لتتولى علاج العاملين فيه وقد يكون العلاج مجانيا أو شبه مجاني (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص245)

ت. الرعاية الاجتماعية: تختلف الدول بعضها عن بعض فيما تقدمه من رعاية اجتماعية للعاملين في المؤسسات الصناعية،

ث. ولكن هذه الرعاية الاجتماعية عادة ما تنضوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتصرف لهم التعويضات في حالة الإصابة أو العجز أو تصرف لهم الإعانات المادية عند تعرضهم لأزمة من الأزمات (نفس المرجع السابق، ص246)

ج. سوء ظروف العمل: إن تحسين الظروف الفيزيائية حيث إعتدالية الحرارة و الإضاءة المناسبة و التهوية الجيدة و ما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل و يدفعه لزيادة الأداء أو الإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله و لا يعيش حالة الترواح الكامن (حمدي ياسين، علي العسكر، 1999، ص35)

ح. المشاركة في عملية اتخاذ القرار وتحديد أهداف التنظيم (follett1973)

خ. توصيف الوظائف بشكل أنها تثير الدافعية و تعزز الرضا الوظيفي (cansik.elliott.1981) لدى منتسبي الإدارة

د. توسيع الوظيفة من خلال إدخال ضمن الوظيفة التقليدية مهام جديدة متنوعة تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء و الإنتاجية لدى منتسبي الأجهزة الإدارية (barom1983)

ذ. - تعزيز الوظيفة من خلال اعادة تصميمها لمنح المسؤوليات وسلطة القرار لمنتسبي الإدارة (جمال الدين لعويسات، 2002، ص29،30)

إن سعادة المرء أو شقائه أو سكينته أو قلقه تنبع من نفسه، فهو الذي يعطي للحياة لونها البهيج أو المقبض، وذوقها الحلو أو المر... فعندما تكون راضيا عن نفسك تكون راضيا على من حولك وعلى عملك ومحيطه، ولهذا يقول الرسول صلى اله عليه وسلم: " فمن رضي فله الرضا، ومن سخط فله السخط" (رواه الترمذي)، فاسمح لنفسك بان تكون على ما أنت عليه الآن، كما انك تستطيع تغيير نفسك لتكون كما ترغب لأن لك القدرة على إحداث لتغيير المطلوب في حياتك و لأنك تتمتع بقدر كبير على اختيار العواطف التي تملكها، فباستطاعتك اختيار النظرة الايجابية والجانب المضيء من حياتك.

المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

أحمد صقر عاشور، 1979، " إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي"، ط2، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان.

أشرف محمد عبد الغني، 2008، " سيكولوجية الصناعة أسسه وتطبيقاته"، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

أشرف محمد عبد الغني، 2001، "علم النفس الصناعي، أسسه وتطبيقاته"، دط، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

بشير معمري، 2007، "القياس النفسي وتصميم أدواته"، ط2، منشورات الجبر، الجزائر.

جمال الدين لعويسات، 2003، " السلوك التنظيمي والتطوير الإداري"، ب ط، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي، 1999، " علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق"، ط1، دار الكتاب الحديث، بدون بلد.

خضير كاظم حمود الفريجات، 2009، " السلوك التنظيمي"، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.

سالم تيسير الشرايدة، 2008، " الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

سعد عبد الرحمان، 2009، " القياس النفسي (النظرية والتطبيق)"، د ط، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع، مصر.

عادل عبد الرزاق هاشم، 2010، " القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي"، ط1، دار اليازوري، الأردن.

- عباس محمد عوض، 1976، "دراسات في علم النفس الصناعي والمهني"، د ط، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، 2007، "مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث"، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- عويد سلطان المشعان، 1994، "علم النفس الصناعي"، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- فاروق عبده فيلة- محمد عبد المجيد، 2005، "السلوك التنظيمي في المؤسسة التربوية"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- فرج عبد القادر طه، 1986، "علم النفس الصناعي والتنظيمي"، ط1، دار النهضة العربية، بيروت.
- فؤاد البهي السيد، 2006، "علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري"، دط، دار الفكر العربي، القاهرة.
- كامل محمد محمد عويضة، 1996، "علم النفس الصناعي"، ط1، دار الكتب العلمية، لبنان.
- محمد حسن رسمي، 2004، "السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية"، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، مصر.
- محمد شحاتة ربيع، 2010، "علم النفس الصناعي والمهني"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
- مصطفى عشوي، د س، "أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي"، ب ط، مطبعة النخلة، الجزائر.
- مصطفى نجيب شاويش، 2011، "إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- منصوري مصطفى، 2010، "الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها"، د ط، قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.

المجلات:

بوظيفة حمو، دوقة أحمد، لورسي عبد القادر، 2007، "عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية، ط1، ، دار طب الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام، الجزائر.

الملاحق

الملحق رقم 01: يوضح استمارة تحكيم للرضا الوظيفي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة خاصة بصدق المحكمين

أستاذي الفاضل

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة والمتعلقة بمحددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة ونرجو تعديل هذه الأداة وتقويمها وذلك من حيث:

✓ مدى تجسيدها للموضوع

✓ مدى انتماء العبارات للأبعاد

✓ مدى ملائمة بدائل الأجوبة

الاشكالية:

نتوقع وجود رضا وظيفي لدى عمال البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

الفرضيات:

- الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- الترقية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.
- الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة.

التعاريف الاجرائية:

1- الرضا الوظيفي: هو مقارنة عمال البريد والمواصلات بورقلة للصورة التي يضعونها حول المنشأة التي يعملون فيها وما هو موجود فعلا.

2- محددات الرضا الوظيفي:

هي مجموعة العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو السلب والتي تؤدي إلى رضا أو عدم الرضا عن العمل والمتمثلة في الأبعاد التالية (الأجر، فرض الترقية، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف والظروف الفيزيائية)

التحكيم على الأبعاد:

أبعاد الرضا الوظيفي	يقيس	لا يقيس	التعديل
الأجر (1-2-7-16-22-23-24)			
فرص الترقية (9-10-11-20-25)			
نمط الإشراف 3-4-5-6-8-15-19-21-26)			
علاقة الزملاء (12-13-14-17-18)			
الظروف الفيزيائية (27-28-29-30-31)			

التحكيم على البنود:

عدد البنود	كافية	غير كافية	الاقتراح

التحكيم على البدائل:

البدائل	الاقتراح
راضي تماما	
راضي	
لا أدري	
غير راضي	
غير راضي تماما	

الرقم	العبارات

1	يتناسب راتي مع متطلبات المعيشة
2	يتناسب راتي مع الوظيفة التي أقوم بها
3	هناك مساندة من قبل الرؤساء عند الطلب
4	أرى أن هناك عدالة من الرؤساء في معاملة المرؤوسين
5	يأخذ المسؤول بعين الاعتبار القرارات التي اتخذها تجاه مهمتي
6	لا تعجبني معاملة بعض المسؤولين
7	غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة الأجر
8	طريقة تقييم المسؤول المباشر لآداء عملي منطقية
9	إن أردت البحث عن الترقية فيجب البحث عن وظيفة أخرى
10	الترقية في الرتبة متاحة لجميع العمال
11	عملي الحالي يقدم لي فرصة كبيرة للترقية و التقدم الوظيفي
12	أشعر بالراحة عندما أعمل بعيدا عن زملائي
13	علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء دوام عملي
14	ألاحظ كثرة المناوشات بين العاملين
15	إن المدير يحسن التصرف مع العمال
16	أتحلى عن مناصبي الحالي إذا عرض علي منصب آخر بأجر عال
17	أشعر بالسعادة أثناء التواجد مع زملائي في العمل
18	أحظى بالاحترام و التقدير من طرف زملائي في العمل
19	يعترف مسؤولي المباشر بما أقدمه من عمل
20	المؤسسة تتبع طريقة غير عادلة في صرف المكافآت
21	تتاح لي الفرصة في اتخاذ القرارات
22	أجري يتناسب مع مستواي العلمي
23	الموظف الأكثر كفاءة هو الأكثر أجرا
24	مرتبي منخفض مقارنة لما يتقاضاه عاملا يقوم بنفس المهام في مؤسسة أخرى
25	الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية
26	يتمتع القليل من الرؤساء بعلاقات طيبة مع العمال

التهوية بمكان عملي رديئة	27
الإضاءة بمكان عملي خافتة	28
إن الضوضاء بمحيط عملي تجعلني أتركه بين الحين و الآخر	29
درجة الحرارة ملائمة خلال السنة	30
عملية التكيف تتم بصورة جيدة	31

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

أخي العامل، أختي العاملة

بعد أن تقرأ كل عبارة بتأني و إمعان نرجوا منك (ي) الإجابة بكل صراحة بما ينطبق عليك من مواقف و ذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، مع العلم أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تعكس الموقف الذي ينطبق عليك.

تأكد (ي) من أن الإجابات التي ستدلي بها ستبقى سرية و لن تستخدم إلا لغرض علمي.

الرقم	العبارات	راض تماما	راض	لا أدري	غير راض	غير تماما
1	يتناسب راتبي مع متطلبات المعيشة	X				

شكرا على تعاونكم

الرقم	العبارات	راض	راض	لا	غير راض	غير تماما
-------	----------	-----	-----	----	---------	-----------

راض تماما	راض	أدري	تماما		
					1 يتناسب راتي مع متطلبات المعيشة
					2 يتناسب راتي مع الوظيفة التي أقوم بها
					3 هناك مساندة من قبل الرؤساء عند الطلب
					4 أرى أن هناك عدالة من الرؤساء في معاملة المرؤوسين
					5 يأخذ المسؤول بعين الاعتبار القرارات التي اتخذها تجاه مهمني
					6 لا تعجبني معاملة بعض المسؤولين
					7 غالبا ما أشعر بالرغبة في طلب زيادة الأجر
					8 طريقة تقييم المسؤول المباشر لآداء عملي منطقية
					9 إن أردت البحث عن الترقية فيجب البحث عن وظيفة اخرى
					10 الترقية في الرتبة متاحة لجميع العمال
					11 عملي الحالي يقدم لي فرصة كبيرة للترقية و التقدم الوظيفي
					12 أشعر بالراحة عندما أعمل بعيدا عن زملائي
					13 علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء دوام عملي
					14 ألاحظ كثرة المناوشات بين العاملين
					15 إن المدير يحسن التصرف مع العمال
					16 أتخلى عن مناصبي الحالي إذا عرض علي منصب آخر بأجر عال
					17 أشعر بالسعادة أثناء التواجد مع زملائي في العمل
					18 أحظى بالاحترام و التقدير من طرف زملائي في العمل
					19 يعترف مسؤولي المباشر بما أقدمه من عمل
					20 المؤسسة تتبع طريقة غير عادلة في صرف المكافآت
					21 تتاح لي الفرصة في اتخاذ القرارات
					22 أجري يتناسب مع مستواي العلمي
					23 الموظف الأكثر كفاءة هو الأكثر أجرا
					24 مرتبي منخفض مقارنة لما يتقاضاه عاملا يقوم بنفس المهام في

					مؤسسة أخرى	
					الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية	25
					يتمتع القليل من الرؤساء بعلاقات طيبة مع العمال	26
					التهوية بمكان عملي رديئة	27
					الإضاءة بمكان عملي خافتة	28
					إن الضوضاء بمحيط عملي تجعلني أتركه بين الحين و الآخر	29
					درجة الحرارة ملائمة خلال السنة	30
					عملية التكيف تتم بصورة جيدة	31

الملحق رقم 03: يوضح قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة

الرتبة العلمية والتخصص	اسم الأستاذ المحكم
ماجستير علم النفس المدرسي	إسماعيل الأعور
دكتوراه في علم النفس الاجتماعي	خلادي يمينة
ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم	معمر حمزة
دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم	محجر ياسين
أستاذ مساعد في علم النفس الاجتماعي	بريشي مريامة