

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين

- دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذة:

يغني سامية

إعداد الطالبتين:

أمانى زويكري

فريال عزوزة

السنة الجامعية: 2023/2022

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين

- دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذة:

يغني سامية

إعداد الطالبتين:

أماني زويكري

فريال عزوزة

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

بعد شكر الله تعالى، نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى الأستاذة في دراسات العليا

" يغني سامية "

التي لم تبخل علينا طيلة هذا البحث بتوجيهاتها النيرة وتصويباتها الدقيقة حتى آخر لحظة من إخراج هذا العمل في صورته النهائية، نتمنى لها التقدم والنجاح، وجزاها الله خير جزاء.

كما نتقدم بخالص شكرنا إلى سادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع، ومن خلال ملاحظاتهم وتوجيهاتهم نتشرف بتصويب ما ننجز من عمل ونتعلم المزيد على أيديهم.

شكرا أيضا لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل على حسن الاستقبال والمرافقة في توفير البيانات المطلوبة.

كما نتقدم بالشكر إلى عمال مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وإلى كل أساتذة الكلية وطاقمها الإداري وإلى كل من علمنا حرفا طيلة مسارنا الدراسي

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إخراج هذا العمل في صورته النهائية الى هؤلاء جميعا نوجه خالص الشكر وتقدير، وأسأل الله العلى القدير ان يجازيهم خير الجزاء.

إهداء

اهدي هذا العمل الى إيمان توأم روحي هي نصف ابنتامتي هي نصفني الثاني، وهل لي في الحياة قلبا
كقلب أختي يحتوي، وعقل يستوعبني وروح تتحمل تفاصيلي وتقلب مزاجي، هي أنا بكل ما فيه هي
عكازي حين يميل بي الزمن، هي أمني الذي أعيش من أجله في هذه الحياة، تفهم ما يدور في صدري من
غير ما اشكي، هي نعمة ربي، هي شمعة عمري، أختي هي من قلب أمي حنانها ومن قوة أبي أخذت
عقلا.

اهدي تخرجي إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره أبدا والذي بذل جهد السنين من أجل
ان اعثلي سلام النجاح والدي العزيز، والى من اخص الله الجنة تحت قدميها وغمرتني بالحب والحنان
أشعرتني بالسعادة والأمان هي حياتي وكل عمري والدي العزيزة.

إلى من احمل لهم في قلبي مشاعر حب إلى كل أفراد عائلتي والأقارب كبيرهم وصغيرهم

إلى صديقتي المقربة عادة وصديقتي كل واحدة باسمها اهدي هذا العمل المتواضع

إلى نعم الجيران فضيلة وأخواتها

إلى زميلاتي وزملائي الطلاب الذين شاركوني في مشواري الدراسي

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

فريال

إهداء

إلى من كان لي سندا وعونا عند الشدائد طوال عمري، إلى من علمني أن الدنيا كفاح
وسلاحها العلم والمعرفة الذي لم يبخل علي بأي شيء

أبي العزيز

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني، من أبصرت بها طريق حياتي واعتزازي بذاتي

أمي الحبيبة

إلى إخوتي وأخواتي أدامهم الله لي طول العمر

هناء، حيدر، نسبية، حسنى، تقي الدين، عبود

إلى كل من أحبهم وإلى كل من ساعدني ولو بحرف في حياتي الدراسية، أهدىكم تخرجي
وثمره جهدي.

أمني



ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (81) موظفا من مختلف الطبقات (الطبي، شبه الطبي، الإداري والتقني) لتحقيق هدف بحث دراستنا، استعملنا الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، تم قمنا بتحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج لحزمة إحصائية للعلوم الاجتماعية (IBM .SPSS 2020) بالاعتماد على التحليل الوصفي(المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط) وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها :ان هناك تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي بدرجة كبيرة. والبيانات الشخصية (السن، سنوات الخبرة، الصنف الوظيفي ...) بينت انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للمتغيرات الشخصية ماعدا الجنس والمستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - ظروف العمل - المؤسسة الاستشفائية بجيجل

Abstract :

This study aims to identify the impact of working conditions on job satisfaction among employees at the public hospital institution, Mohammed Seddik Ben Yahia in Jijel. The study was conducted on a simple random sample consisting of 81 employees from various categories (medical, semi-medical, administrative, and technical) to achieve the research objective. We used a questionnaire as the main data collection tool. The data collected from the questionnaires were analyzed using the IBM SPSS statistical(2020)‘ including measures of central tendency, standard deviations, correlation coefficients, and multiple regression analysis. The study yielded several results, the most important of which is that working conditions have a significant impact on job satisfaction. Personal data (age, years of experience, job category, etc.) indicated that there were no statistically significant differences in the responses of the study sample regarding the impact of working conditions on job satisfaction, except for gender and educational level.

->**keywords:** Job satisfaction - working conditions - Jijel public hospital

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	اهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الاشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ- و	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
9	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ظروف العمل
25	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي
43	المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية
45	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
45	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
51	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
54	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
56	تمهيد
57	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
57	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
59	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
61	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
65	المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة
65	المطلب الأول: النتائج المتعلقة ببيانات الشخصية

69	المطلب الثاني:النتائج المتعلقة بمستوى ظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية -جيجل-
75	المطلب الثالث:النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية -جيجل-
94	خلاصة الفصل الثاني
96	الخاتمة
101	قائمة المراجع
109	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
و	نموذج الدراسة	01
11	أنواع ظروف العمل	02
27	هرم تدرج الحاجات ماسلو	03
29	العوامل الدافعة والعوامل الوقائية حسب نظرية هرزبيرج	04
30	مقارنة بين العوامل الوقائية والعوامل الدافعة حسب هرزبيرج	05
31	نموذج التوقع	06
40	مقياس ثيرسون	07
41	تقنية قياس الاتجاهات للبيكرث	08
42	مقياس اسكود وزملائه للرضا الوظيفي	09

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	نظرية المساواة	01
51	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	02
58	توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي	03
59	توزيع درجات عبارات محور ظروف العمل والرضا الوظيفي وفقا لمقياس ليكارث الخماسي	04
60	معامل الارتباط بيرسون لعبارات محور ظروف العمل	05
60	معامل الارتباط بيرسون لعبارات محور الرضا الوظيفي	06
61	نتائج معامل ثبات ألفا كرونباخ	07
62	فئات مقياس ليكارث الخماسي	08
65	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	09
66	توزيع أفراد العينة حسب السن	10
66	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	11
67	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	12
67	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية المهنية	13
68	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	14
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل الفيزيائية	15
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل المادية والمعنوية	16
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل التنظيمية	17
74	المستوى الكلي لظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية -جيجل-	18
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرضا الوظيفي	19
77	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	20
78	تشخيص المصاحبة الخطية من خلال السماحية ومعامل تضخم التباين	21
79	نتائج الاختبار للفرضية الرئيسية	22
80	تحليل التباين لقياس اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي	23
81	أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي	24
83	نتائج اختبار أثر ظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي	25
84	نتائج اختبار أثر ظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي	26
85	نتائج اختبار أثر ظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي	27
86	اختبار فرق المتوسطين جنس	28
87	اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير السن	29
88	اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية	30

89	تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي	31
90	تحليل التباين الاحادي لمتغير الاقدمية المهنية	32
92	تحليل التباين الاحادي لمتغير الصنف الوظيفي	33

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
110	الاستبانة في شكلها النهائي	01
115	قائمة الأساتذة المحكمين	02
116	مخرجات برنامج الـ SPSS	03

مقدمة

مقدمة

لقد حظي موضوع ظروف العمل على اهتمام بحوث ودراسات العديد من العلماء والباحثين في مختلف المجالات بحيث يعتبر من بين المتغيرات الاساسية التي تؤثر بالمؤسسة في جميع نواحيها المختلفة بشكل عام ومواردها البشرية بشكل خاص سواء كانت جيدة او سيئة. كما انها تعتبر مظهرا طبيعيا يحيط بالموظف داخل مؤسسته ويؤثر في رضاه هذا الأخير يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق الإنتاجية والتميز العملي فتتوفر بيئة عمل وظروف ملائمة ومشجعة يتعزز الرضا الوظيفي ويتشجع الموظفون على تقديم أفضل ما لديهم، اما عندما تكون الظروف العملية غير مرضية، فإنها تؤدي إلى إحباط الموظفين وانخفاض الأداء لديهم.

نتيجة للتغيرات المستمرة في جميع مجالات الحياة الاقتصادية -الاجتماعية -السياسية والثقافية بسبب الانفجار المصرفي ، أصبحت المؤسسات مطالبة بمواكبة هذه التغيرات والتطورات في بيئتها، لان العنصر البشري من اهم عناصر راس المال الفكري لما له من دور في تحقيق الرضا الوظيفي بكفاءة وفعالية، وجب عليها الاهتمام به من خلال توفير ظروف عمل مناسبة وجيدة تعمل على زيادة الولاء التنظيمي وتحقيق التكامل بين اهداف المؤسسة واهداف العاملين .

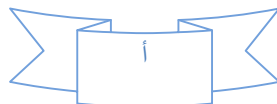
تعد ظروف العمل من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية والتي تشمل عدة استراتيجيات تستهدف تحسين ظروف العمل من خلال تمكين العاملين من ضمان مستوى جيد من الأجور، التحفيز والاهتمام بالحياة الشخصية والعائلية للعاملين (الظروف الفيزيائية، المادية والمعنوية، التنظيمية).

ومن هذا المنطق توصلت الدراسات التي الى وجود علاقة وطيدة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي فكلما كانت ظروف العمل أحسن كلما اقتربنا من تحقيق درجات رضا وظيفي عالي.

أولاً: إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق ذكره نتضح معالم إشكالية بحثنا والتي تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟



وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل الفيزيكية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية استشفائية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية استشفائية؟

- هل يوجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

ثانيا: فرضيات الدراسة

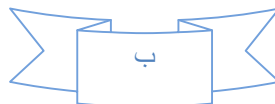
من اجل الوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، واستنادا إلى التساؤلات التي أثارها الإشكالية يمكن الانطلاق من الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل.

وللإجابة على التساؤلات الفرعية السابقة تم صياغة ثلاث فرضيات فرعية تنفرع من الفرضية الرئيسية

الفرضية الفرعية الاولى

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل الفيزيكية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.



الفرضية الفرعية الثانية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

الفرضية الفرعية الثالثة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

الفرضية الفرعية الرابعة

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي.

ثالثا: أهداف الدراسة

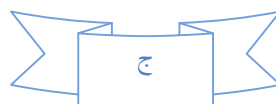
تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على مسببات ظروف العمل وكيفية ادارتها وكيفية قياس الرضا الوظيفي والنتائج المترتبة عنه.
- معرفة كيفية تعامل المؤسسة محل الدراسة مع ظروف العمل، ومعرفة مدى اهتمام المؤسسة بقياس وتحسين رضا الوظيفي لعمالها.
- معرفة انعكاسات الظروف العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة محل الدراسة.
- اكتساب القدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي.

رابعا: أهمية الدراسة

-تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة بالنظر الى التأثير الكبير الذي تلعبه ظروف العمل في الرضا الوظيفي والأمن والإستقرار لدى العاملين.

-معرفة الظروف العمل الايجابية والصريحة التي تؤدي الى رضا العاملين وبالتالي اخراج افضل مهارتهم ومواهبهم مما ينعكس على انتاجاتهم.



-تكمّن اهمية التطبيقية لهذه الدراسة في معرفة الفعاليات التي تبادرها ادارة المؤسسة من اجل تحسين ظروف العمل وامكانية استفادة مسؤولي ومديري مستشفى محمد الصديق بن يحي -جيجل-، من النتائج التي توصلنا اليها وذلك بتقديم مجموعة من الاقتراحات التي تظهر اتجاه الذي يجب ان تسلكه المؤسسة الناجحة بتحسينها لظروف العمل المحيطة بهم وبالتالي خلق بيئة عمل جيدة ومناسبة.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

الأسباب الذاتية:

- شعورنا بأهمية الموضوع لبيان أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي.
- ميولنا وشغفنا للقيام بالبحث حول هذا الموضوع دون غيره.

الأسباب الموضوعية:

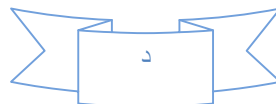
-البحث يدخل ضمن مجال تخصصنا (إدارة الموارد البشرية) بحيث نسعى إلى زيادة مرجع إضافي في هذا المجال.

-محاولتنا لتشجيع البحوث في ميدان دراسة السلوك الإنساني.

سادسا: حدود الدراسة

حتى تتمكن الدراسة من الإجابة على الإشكالية المطروحة كان من الضروري وضع بعض الحدود وهي كالاتي:

- الحدود الزمنية: امتدت فترة الدراسة الميدانية من 01/04/2023 الى 2023/04/30
- الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في مستشفى محمد الصديق بن يحي -جيجل-
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة الحالية على عينة حجمها 81 مكونة من عمال المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل- ..
- الحدود الموضوعية: تضمنت هذه الدراسة أثر ظروف العمل (الفيزيائية. التنظيمية. المادية والمعنوية. التنظيمية) على الرضا الوظيفي بمستشفى محمد الصديق بن يحي - جيجل-.



سابعاً: منهج الدراسة

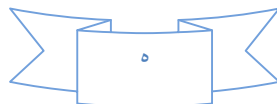
انطلاقاً من طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والمعلومات المراد الحصول عليها، اعتمدنا على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري للبحث لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة، بالاستناد على عدة مراجع مختلفة أجنبية وعربية من: كتب، أطروحات، مقالات، رسائل علمية، مجلات، بحوث علمية مقدمة إلى الملتقيات، وخدمات الانترنت، الخ. أما فيما يخص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال ملاحظة النتائج في المؤسسة محل الدراسة من خلال القياس الكمي والاحاطة بفروض الدراسة حيث تم تصميم الاستبيان، وتم توزيعه على العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، لتحليل البيانات استخدمنا برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ثامناً: هيكل الدراسة

قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين، الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة والثاني يتعلق بالجانب التطبيقي لها، وذلك بالاعتماد على طريقة IMRAD.

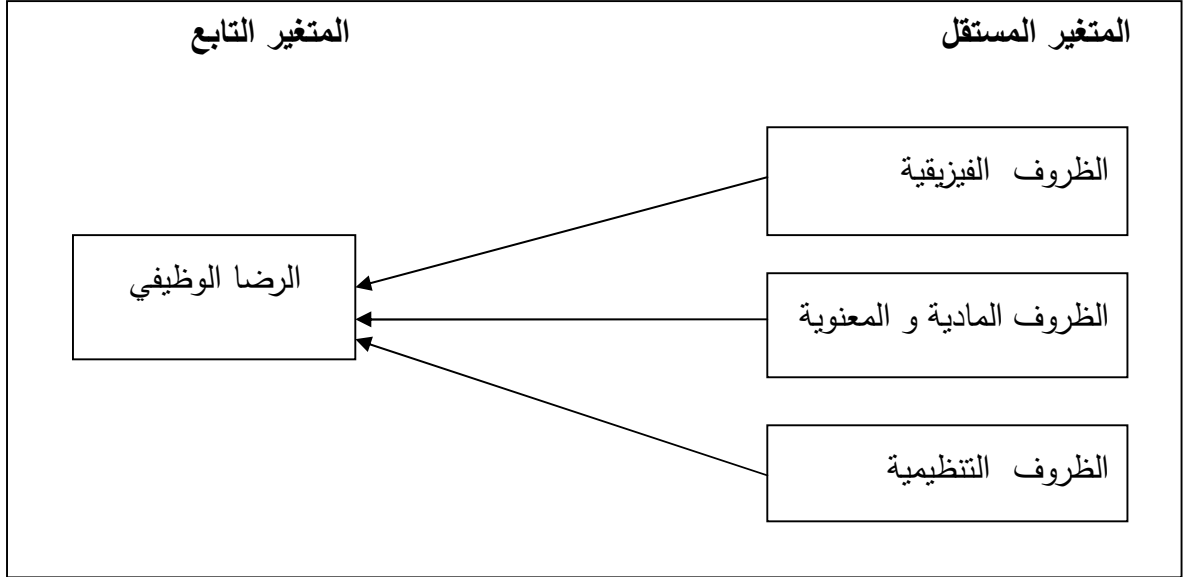
ومنه قمنا بتقسيم الفصل الأول الى مبحثين، المبحث الأول بعنوان الأدبيات النظرية للدراسة تطرقنا فيه الى مفاهيم أساسية حول ظروف العمل تناولنا مفهوم ظروف العمل وأهميتها وأنواعها بالإضافة الى مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي تناولنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي وأهم نظرياته وعوامله وطرق قياسه، وكذلك قمنا بدراسة العلاقة بين هاتين الرضا الوظيفي وظروف العمل، خصص المبحث الثاني للأدبيات التطبيقية للدراسة الى استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري الدراسة أي ظروف العمل والرضا الوظيفي.

أما الفصل الثاني تمحور حول الدراسة الميدانية الذي احتوى على مبحثين، المبحث الأول وضعنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، والمبحث الثاني قمنا بتحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة .



تاسعا : نموذج الدراسة

الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة



المصدر : من اعداد الطالبتين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة



تمهيد

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة الى تحقيق أهدافها التي تأسست من أجلها والى احداث التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها، ومن المعروف أنه لا توجد منظمة لا تخلو من مشاكل تعانيتها وعراقيل تواجهها نتيجة للظروف التي تحيط بها، بحيث استطاعت ان تتكيف مع بعضها أو في حين اخفقت مع الأخرى، ولهذا أصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة حيث كان من المواضيع الأولى والأساسية في مجال دراسة التنظيمات والمصانع، وقد كانت دراستها بداية لظهور وتطور علم الاجتماع الصناعي، الهندسة البشرية، علم النفس الصناعي والعديد من العلوم، وتلقى إهتمام العلماء والاقتصاديين والسوسيولوجيين وعلم النفس..... إلخ .

كما حظي موضوع الرضا الوظيفي بمكانة رفيعة من قبل المنظمات اليوم خصوصا بعد إثبات أهميته ودوره الفعال من قبل الباحثين، مفكري علم الإدارة، علم النفس الصناعي والسلوك التنظيمي على رأسهم إبراهيم ماسلو الذي أشار في دراسته إلى الاهتمام بالحاجات الانسانية لما لها من أثر وانعكاسات على المنظمة، وهو الأمر الذي اقتضى التركيز على تحقيق الرضا الوظيفي للعنصر البشري نظرا لعوائده الإيجابية على الفرد والمنظمة على حد سواء .

ومنه لخصنا في هذا الفصل وحاولنا إتباع المنهج المناسب لهذه الدراسة فقمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم ظروف العمل، وأنواعه وأهم العناصر المتعلقة بالرضا الوظيفي من حيث المفهوم، النظريات، عوامله ونماذج قياسه، أما المبحث الثاني في الأدبيات التطبيقية فتطرقنا فيه إلى العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي.

المبحث الأول : الادبيات النظرية للدراسة

تناولنا في هذا المبحث الادبيات النظرية للدراسة من خلال التطرق الى مفهوم ظروف العمل بأنواعه بالإضافة الى مفهوم الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لكونهما يمثلان متغيرين الذين سنتطرق اليهما في دراستنا وذلك من خلال مطلبين:

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ظروف العمل

سوف نتطرق في هذا المطلب الى مفهوم ظروف العمل وانواعه

أولاً: مفهوم ظروف العمل

يقصد بظروف العمل Working Conditions كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي اليه. (ابو قحف ، 2001، صفحة 205)

يقصد به حسب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مجموع الاحوال الطبيعية والمادية التي يمكن ان تحيط بالعمال في مكان العمل حيث يصعب حصرها بصورة نهائية اذ أنها تختلف من عمل الى اخر ومن منشأة الى اخرى. ان التصنيف الشائع لظروف العمل هو الذي يميز بين ظروف العمل التي تؤثر على صحة العامل وظروف العمل التي تؤثر على سلامته، فالأولى مرتبطة بالظروف الطبيعية من التهوية، الاضاءة، الحرارة، الرطوبة. الخ، مما يعرضه للأمراض المهنية والثانية مرتبطة بكل ما يؤدي الى اصابته بحوادث مهنية. (زواي و بوحفص ، 2021، صفحة 302)

وحسب هنري سافال فإن ظروف العمل هي كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء الحرارة وكذلك ذات الطبيعة السيكولوجية والمعنوية كالعلاقات مع باقي العمال والعلاقات المعنوية مع سلم الاداري وهي ذات الطبيعة التنظيمية كمحتوى العمل واهميته وطبيعته. (موهوب عبد الله، 2021، صفحة 115)

ويعرفها جارديلي، ان ظروف العمل في مجاله الضيق لا يعني سوى الظروف الفيزيقية وفي مفهومه الواسع فان مضمون هذا المصطلح يمتزج بمصطلح الحياة في العمل او نوعية الحياة في العمل وقد ركز هذا التعريف على الظروف الفيزيقية وعلى العلاقات التي تنشأ بين الأفراد في العمل، ويقصد بها الظروف التي

تحيط بالفرد اثناء قيامه بأعماله والتي تؤثر بدرجة ملموسة على قدرة الفرد الذهنية والجسمية، والتي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة والضوضاء والبرودة. (محروق، 2011، صفحة 13)

من خلال التعاريف السابقة فتعرف ظروف العمل انها كل العوامل والمتغيرات التي تشمل بيئة العمل وتحيط بالعامل في مكان العمل، وهي تختلف من عمل لآخر ومن مؤسسة إلى أخرى، فهي كل الاحوال الطبيعية، المادية، التنظيمية وحتى الاجتماعية والتي تؤثر في صحة العامل الجسدية والنفسية وتنعكس على أدائه وفعالته في مؤسسة العمل.

ثانيا: أهمية ظروف العمل

تؤثر ظروف العمل المناسبة على معدل التكرار، فمهما لا شك فيه ان هذا المعدل ينخفض بشكل ملحوظ عندما تنتهي للأفراد العاملين كافة مقومات ومتطلبات العمل، وظروف العمل تشير الى الظروف البيئية من درجة حرارة وضوضاء وأبخرة مواد كيميائية متطيرة وغيرها وكذلك تشير الى عدد ساعات العمل، نظام المناوبة المعتمد وتوفير الخدمات الاساسية من تغذية ونقل وغيرها فاذا تمكنت الادارة من توفير ظروف بيئية مناسبة للفرد وكذلك توفر له ظروف عمل المنظمة من حيث عدد ساعات العمل وتوفر أيضا خدمات التغذية والنقل وغيرها فإنها تؤثر له بذلك مقومات ايجابية مناسبة لأداء عمله باقل احتمال ممكن لحصول الحديد بافتراض توفر مقومات الأداء الكفء من جانبه .

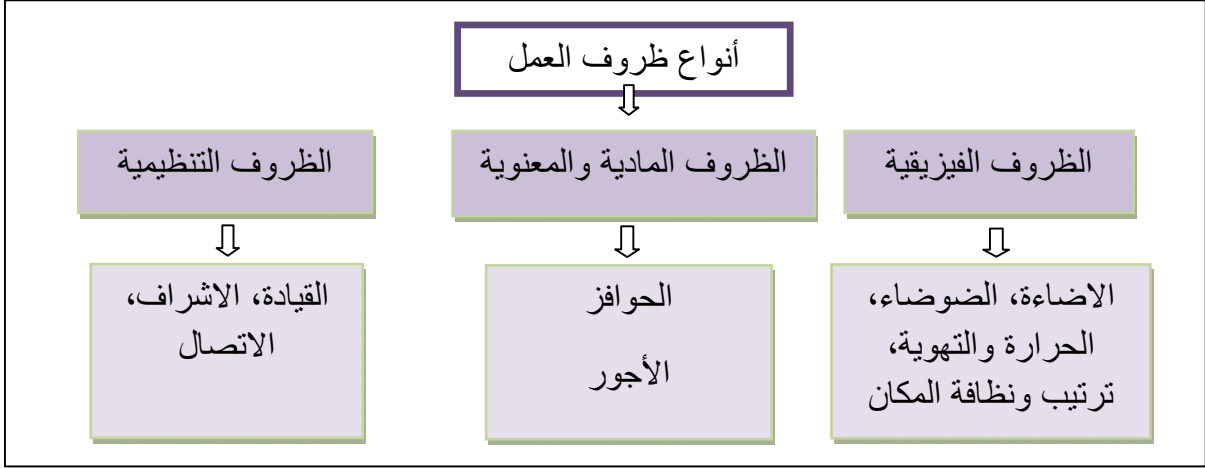
كما تشير ظروف العمل الى الظروف الاجتماعية والتنظيمية للعمل، فمن المؤكد ان الناحية الاجتماعية والتنظيمية تؤثران على معدل تكرار الحوادث في المنظمة التي تجدها علاقة اجتماعية وانسانية جيدة وايجابية تؤثر في تخفيض معدل التكرار الحوادث، أما الجانب التنظيمي فانه من غير المعقول ان تكون هناك منظمة متساويتان في كافة الظروف والمتغيرات وتختلفان في جانب وجوب تنظيم رسمي مستقر وواضح ووجود نظام اتصال بين العاملين يحقق مستوى كفاءة مالي وكذلك في وجود نظام دقيق للرقابة والقيادة فمن غير المنطقي أن نتصور أن هاتين المنظمتين تكونان متساويتين في معدل تكرار الحوادث فبالأكيد يكون المعدل أقل في المنظمة التي تتمتع بوضع تنظيم مستقر منتظم .

ومن الاجراءات التي يمكن أن تقوم بها الادارة لزيادة ضمان ظروف العمل البيئية المناسبة أسلوب الزيارات المفاجئة من قبل المدراء والمسؤولين للاطلاع على مدى توفر ظروف العمل المناسبة والكشف عن جوانب الخلل بهدف معالجتها. (يوسف كافي، 2014، الصفحات 286-287)

ثالثا: أنواع ظروف العمل

لكل عمل ظروف مختلفة وهذه الظروف تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموما، والفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم وخال من العقبات والمخاطر التي تحول دون أن يتم عمله في سهولة ويسر وسوف نوضح أنواع ظروف العمل في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02) أنواع ظروف العمل



المصدر : من اعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة

1- ظروف العمل الفيزيائية

يحدث أحيانا ان بعض العمال ينتجون تحت ظروف فيزيائية سيئة ما دامو يشعرون بالرضا عن العمل ويتقبلون أقرانهم وإدارتها، فالعامل أكثر تأثرا بالمحيط النفسي، فإهمال العامل وعدم راحته النفسية أمر ليس من السهل نسيانه، وعموما فإنه يمكن مناقشة الظروف الفيزيائية على النحو الآتي:

1-1- الإضاءة

تعد الإضاءة من اهم عوامل ظروف العمل حيث انها تساعد على زيادة الانتاج وتخفيض التعب وبالتالي فلا غنى عنها بالنسبة للصحة والسلامة وكفاءة العمال، وبدون الإضاءة المناسبة يتوقع ضعفا في مقدرة العيون على الأبصار وزيادة نسبة الحوادث والتألف في الانتاج فقد أثبتت الدراسات ان معدلا لحوادث يزداد بالنسبة في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية.

في الواقع أن الإضاءة الجيدة غالبا ما تعين العامل على رفع مستوى انتاجه وبمجهود أقل اذ لا طالما تعتمد الكافية الانتاجية على سرعة ادراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، أما الإضاءة السيئة تثير في

نفوس الكثيرين من الشعور بالانتقاض مما يؤدي الى ارهاق البصر وزيادة التعب والاحطار فيجب ان يكون الضوء كافيا ثابتا موزعا توزيعا عادلا، وقد لا يحقق دائما ضوء الشمس مباشر هذه الشروط بحيث يجب تصويبه وتعزيزه غالبا بالإضاءة الصناعية، اذن فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب، ومن المعروف ان هناك بعض الأعمال التي تحتاج الى اضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، فالأعمال الكتابية تحتاج الى الضوء أكثر من أعمال التحميل والتفريغ او الأعمال الزراعية ومن البديهي الا يزيد عن الحد اللازم فان زيادة الاضاءة عن الحد المطلوب تسبب زغلة العين، فالضوء يجب ان يكون مناسب لنوع العمل، وان يكون ثابتا وليس متغير في شدته وأن يكون موزع توزيعا متساويا في جميع أجزاء العمل وليس على عين العمال (ختانتة، 2013، صفحة 234)

ومن المعروف أن ضعف الاضاءة يؤدي الى التعب والضيق ويعتبر مصدرا للأخطار والحوادث في الصناعة، وكذلك الالوان والأضواء الملونة، ولقد اتضح أن الاضاءة والألوان المناسبة خفضت عدد الحوادث بمقدار 50% من احدى المؤسسات الصناعية بأمریکا. (محمد عويضة ، 1996، صفحة 153)

1-2- الضوضاء

يبدو بوجه عام أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الاعمال الحركية والروتينية نظرا لحاجة الأولى الى التركيز أكثر، كما أنه يبدو أيضا أن الضوضاء المتقاطعة أكثر اضرارا بالإنتاج من الضوضاء الموصولة إذ أن الضوضاء الموصولة لا يلبث أن يتعود عليها الفرد ويتكيف لها بحيث يقاوم تأثيرها الضار، هذا وقد تحدث الأصوات المرتفعة المفاجئة استجابات الفرع في كل الأشخاص، وقد تحدث الأصوات المرتفعة المستمرة خصوصا الأصوات ذات الطبقة المرتفعة الصمم بالنسبة لطبقات صوتية معينة. ومن الطبيعي أنه يجب منع هذه الأصوات إذ أمكن تخفيضها بواسطة واقيات الأذن عندما يتعذر ذلك. (المشعان، 1994، صفحة 121)

ويمكن أن تؤثر الضوضاء أيضا في الاتصال بين العاملين مع بعضهم البعض الأمر الذي قد ينتج عنه حدوث خطأ او اضطراب في عملية تنسيق النشاطات الخاصة بالعمل، وتقليل عدد مرات الاتصال الاجتماعي بين العاملين في بيئة العمل، وهذا يؤدي في النهاية الى ظهور مشاعر عدم الرضى للعاملين بسبب المهنة ومكان العمل .وهناك أيضا أدلة على وجود ارتباط بين زيادة معدلات الحوادث في المصانع التي تتميز بالضوضاء عالية وبين ما يحدث كنتيجة للضوضاء من اضطراب في قدرة العامل على الاتصال بالإضافة الى عدم قدرته على سماع كل ما يصدر عن الآلة بوضوح شديد (اسماعيل، 2004، صفحة 85).

وتدل التجارب على أن الضوضاء لا يكون ضررها ملحوظا في انتاجية العمال الذين يقومون بأعمال حركية بسيطة، وان كانت تنقص دائما والى حد ما من كفايتهم الانتاجية، كما وجد ان الضوضاء العالية خاصة غير المنتظمة والذي تصدر من الآلات تتناسب آثارها الضارة طرديا مع صعوبة العمل، كما دلت بحوث كثيرة أن تأثير الضوضاء في الأفراد يتوقف على وجهة النظر ودلالاتها عنده، مما يدل على أن العوامل النفسية تؤثر على تحديد مفهوم الضوضاء وتبين أن الفرد اذا اعتقد أن الضوضاء تعوقه وتعطله قلانتاجه، وان اعتقد أنها تسير له العمل وزاد انتاجه، كما أن الأفراد يستطيعون ان ينتجوا في الضوضاء ما ينتجوا في الضوضاء، قدر ما ينتجونه في الهدوء بشرط أن تكون دوافعهم الى العمل قوية ولن يبذلوا جهدا أكبر (ابو قحف ، 2001، صفحة 201).

1-3- الحرارة والتهوية

لا يكفي أن يكون لدى الفرد دافعية وقدرات وميول حتى يحقق معدلا طيبا من الأداء والانتاج وانما أنه لا بد ان توفر له بيئة عمل متعادلة الحرارة فدرجة الحرارة والتهوية المتعادلتين تعدان في الظروف الفيزيائية المساهمة في زيادة الانتاج، ان درجة الحرارة غير المناسبة يمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي والفسولوجي وقد أكدت البحوث كل من ماكويرثوبيلر، ان معدل الاصابات والأخطاء تزداد مع ارتفاع درجة الحرارة او تدهورها عن الحد المألوف والطبيعي والأمر كذلك بالنسبة للتكاليف الذهنية العقلية.

وتختلف درجة الحرارة المفضلة للعمل باختلاف جنس وعمر وثقافة الفرد وكذلك بيئة الجغرافية وفصولها ونوع العمل الذي يكلف به الفرد ونوبة العمل (الصباحية او مسائية) . وما يقال عن الحرارة يمكن ان ينسحب على التهوية ولا سيما أن العلاقة بين متغيرين على وجوبية ولزومية، فارتفاع الحرارة توجب زيادة التهوية، هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الانتاج فالغرفة التي تسوء تهويتها تعنى ضمنا زيادة الحرارة او ارتفاع الرطوبة والبرد، وكل هذه الظروف تؤدي بالعمال للخمول والنعاس والتعب والملل.(حمدي ، 2012، صفحة 105)

ومما يلاحظ ان نتائج الدراسات فيما يتعلق بعلاقة درجات الحرارة بالحوادث تتفق الى حد كبير، ويبدو ذلك منطقيا اذا قلنا درجة الحرارة غير مناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل ينعكس بالتالي على كفاءته في أدائه لعمله فيزداد احتمال تورطه في الحوادث. كما يرى سميث أنه بالإضافة الى ما لارتفاع درجة الحرارة او انخفاضها عن الحد المناسب من آثار على الناحية الفسيولوجية للفرد فان أي شيء يجعل العامل

يחס بالضيق يجذب انتباه العمل نحو نفسه ومن ثم يقل انتباهه للعمل وهكذا يحتمل ان يتورط في حادثة.(عبد القادر طه، 1988، صفحة 296)

كما يجب توفير الهواء النقي اللازم للتنفس في جو العمل الخالي من الشوائب العمل والمواد الضارة التي تنتشر في جو العمل كالغازات والابخرة، اذن الهواء عامل ضروري لتنظيم حرارة الجسم.(عطا حمدي و غانم الحصان ، 2008، صفحة 23)

1-4- ترتيب ونظافة مكان العمل

ان عدم النظافة في مكان العمل ووجود أوساخ ومخلفات انتاج (وخاصة الصناعية الخطرة) ناتجة عن ممارسة الأعمال، هي مناخ ملائم لانتشار الأمراض ووقوع حوادث متنوعة، فعدم تنظيف المكان من المخلفات القابلة للاشتعال على سبيل المثال قد يؤدي الى حدوث حرائق، كذلك عدم تنظيف الأرض من الزيوت والشحوم بلا شك ستؤدي الى خطر الانزلاق وتعرض الانسان العامل الى كسور قد يؤدي بعضها الى حدوث عجز دائم عن العمل لديه، الى جانب ذلك فعدم النظافة بشكل عام في مكان العمل تحدث أثر نفسيا سلبي لدى الفرد وتجعله غير مرتاح ومتوتر.(هاني محمد، 2014، صفحة 215)

عندما يكون مكان العمل نظيفا وخاليا من الأوساخ أو من مخلفات العمليات الانتاجية وتوجد مساحات جيدة تسمح بحرية الحركة والجدران مطلية بالألوان زاهية والمكاتب مريحة مرتبة، كل ذلك يجعل نفسية الفرد منفتحة للعمل ومرتاحة فيه بما يؤثر في النهاية في زيادة قدرته على العمل، والرغبة فيه وتحميه في الوقت نفسه من الاصابة ببعض الأمراض التي تنتج عن مخلفات الانتاج، ومن الحوادث العمل كالحروق والجروح التي تنتج أيضا عن ضيق المكان وعدم ترتيبه. (وصفي، 2005، صفحة 589)

2- ظروف العمل المادية والمعنوية

تؤثر ظروف العمل المادية والمعنوية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي رضاه.

2-1- الحوافز

هي مجموعة من المتغيرات الخارجية في بيئة العمل أو المجتمع، والتي تستخدم من قبل المنظمة لتحريك قدرات الموظفين الانسانية بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أكبر وأفضل وذلك بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم وأهدافهم وبما يحقق أهداف المنظمة أيضا. (أحمد البارودي، 2014، صفحة 25)

التحفيز عملية نظامية تتكون من مجموعة أجزاء تتفاعل فيما بينها تفاعلا ايجابيا او سلبيا يتحدث في ضوء المبادئ التي تحكم الأجزاء ويقود التفاعل بدوره الى نتائج ايجابية او سلبية على صعيد السلوك والاداء، فممنظمة التحفيز تتكون من خمس مكونات اساسية هي: الفرد، الوظيفة، موقف العمل، المنظمة، البيئة، ولا يمكن ان تتجح عملية التحفيز الا إذا توافرت الموائمات التالية: (محمود المغربي، 2013، صفحة 162)

- **الفرد والوظيفة:** اي تتناسب قدرات والمعارف وقابليات الفرد مع المتطلبات الوظيفية، وهذا من صلب دور تصميم الوظيفة لأن تصميم الوظيفة يحتاج الى خبير في معاني الأهداف، خبير في المسؤولية ودراية ومعرفة بالنتائج.
- **الوظيفة والمنظمة:** اي أن تكون الوظيفة جزء حيوي في الهيكل الوظيفي وليست وظيفة هامشية فهما حاولت المنظمة استخدام وسائل التحفيز فإنها لن تتجح إذا كانت الوظيفة غير مهمة لدى الفرد
- **الفرد والمنظمة:** اي أن تتكامل أهداف الفرد والمنظمة.
- **المنظمة والبيئة:** اي أن تتكيف المنظمة لمتطلبات بيئة عملها ومنها متطلبات مواردها البشرية.
- **الفرد والمواقف:** اي أن يمتلك الفرد القدرة على إدراك طبيعة موقف العمل ويستوعب متطلباته لكي يسلك ما يتناسب مع الموقف.

• أهمية الحوافز

تعتبر الحوافز أحد أهم الوسائل التي تستخدمها الادارة لرفع كفاءة الموارد البشرية في المنظمة ،حيث تكمن أهميتها في النقاط التالية: (الزبياري، 2020، صفحة 163)

- الزيادة في أرباح المنظمة من خلال زيادة الانتاجية.
- زيادة المدخلات العاملين وخلق الشعور بالاستقرار والولاء للمنظمة.
- تخفيض تكلفة العمل بالمنظمة من خلال زيادة الاهتمام بنوعيته والحرص على تقليل الهدر بالوقت والمواد المستخدمة في الانتاج تلافي الكثير من المشاكل العمل كالغياب ودوران العمل السلبي وانخفاض المعنويات والصراعات مما يقود الى خلق استقرار اعلى في موارد المنظمة البشرية.
- يمكن للحوافز أن تقود الى تطوير سلوك العمل في المنظمة واستقرار في قيم العمل التي تشكل النواة الرئيسية لما يسمى الثقافة التنظيمية.
- تلعب الحوافز دورا أساسيا في انتقاء العناصر الصالحة للعمل ووضعهم في المكان المناسب.

• أنواع الحوافز

- الحوافز المادية

وهي تمثل متطلبات الدافع الواجب اشباعه في شكل نقدي، وتتمثل في الأجر والمكافآت المالية والمشاركة في الأرباح، وبذل انتقالات وصرف الوجبات الغذائية المجانية، ويمكن تقسيم الحوافز المادية الى حوافز مادية مباشرة وهي تعني الأجر او الحوافز المادية غير المباشرة مثل وجبات التغذية والسكن. الخ.

- الحوافز المعنوية

وتعتبر الحوافز المعنوية من أنواع الحوافز التي لا تمثل النقود العامل الأساسي فيها وتتمثل الحوافز المعنوية في عبارات الثناء والتعاطف مع الآخرين والرضا النفسي الذي يبده الزملاء عما أحرزه الفرد من منجزات، تبنى الحوافز المعنوية على أساس الحقيقة الخاصة بأن الأفراد يستجيبون لعدد كبير من المحفزات التي لا يتم التعبير عنها في صورته مادية.

وبلاحظ أن هناك كثير من الحوافز تأخذ شكلين معا الحوافز المادية والحوافز المعنوية، فعلى سبيل المثال أن نجد أن الترقية يمكن النظر إليها على أنها نوع من الحافز غير المادي (المعنوي) ،حيث تتمثل المكافآت هنا او الحوافز في مزيد من السلطة والمركز الاجتماعي ومن ناحية نجد أن الترقية تتضمن أجرا أعلى من العادة وبالتالي فالمكافأة هنا تتضمن عائدا ماديا أيضا، على هذا الاساس يمكن القول ان الأفراد يسعون للترقية لأنها تحقق لهم حفز مادي ومعنوي.(محمود المغربي، 2013، صفحة 163)

- الحوافز الايجابية

وهي تمثل تلك الحوافز التي تحمل مبدأ الثواب للعاملين، والتي تلبي حاجاتهم ودوافعهم لزيادة الانتاج وتحسين نوعيته وتقديم المقترحات والافكار البناءة، وتهدف الحوافز الايجابية الى تحسين الأداء في العمل من خلال التشجيع بسلوك ما يؤدي الى ذلك .

والهدف الرئيسي لهذا النوع هو تشجيع الأفراد والعاملين وحثهم على احداث السلوك المرغوب فيه.

وخير المثال على هذا النوع من الحوافز هو، منح الأكفاء علاوات استثنائية، ثبات العمل واستقرار الفرد في عمله.عدالة الاجور الأساسية .

والحوافز الايجابية تنمي روح الابداع والتجديد لدى العاملين لأنها تتلاءم مع رغبات العاملين بحيث تترك بعض النتائج الايجابية على مجريات العمل، مثل حافز المكافاة النقدية التي تمنح للعمل المقابل قيامه بعمل يستدعي التقدير.

- الحوافز السلبية

هي الحوافز المستخدمة لمنع السلوك السلبي من الحدوث أو التكرار وتقويمه والحد منه ومن أمثلة السلوك السلبي التكاثر والتساهل والاهمال وعدم الشعور بالمسؤولية وعدم الانصياع للتوجيهات والأوامر والتعليمات، مما يدفع الإدارة الى القيام بتطبيق الحوافز السلبية، وهي تستخدم العقاب كمدخل لتغيير سلوك الافراد نحو تحسين الأداء والوصول به الى الهدف المنشود والمرغوب فيهم.

فالحافز السلبي يتضمن نوعا من العقاب، وهذا العقاب يجعل الشخص يخشى تكرار الخطأ حتى يتجنب العقوبة حافزا لعدم الوقوع في الخطأ والمخالفة ومن الناحية العملية ومن أمثلة الحوافز السلبية:

الانذار والردع، الخصم من الراتب، الحرمان من العلاوة، الحرمان من الترقية وهناك آثار ضارة للتخويف والعقاب منها، فرض العقاب على العاملين دون توضيح أسبابه قد يولد لديهم الخوف مما يضع شبح العقاب أمامه دائما. (احمد البارودي، 2015، الصفحات 61-62-63)

• شروط التحفيز الفعال

ان مهارة الحفز والتشجيع تعتمد على وجود نظم متقنة وواضحة للجميع حيث يقتنع الجميع بموضوع وبعدها عن التحفيز الشخصي للمدير وتتمثل شروط التطبيق السليم لمهارة الحفز والتشجيع فيما يلي:(الفهري، 2011، الصفحات 14-15)

- متابعة أداء المرؤوسين والكشف عن أداء المتميز او الأداء المعيب.
- سرعة تقدير الحافز، عند إجابة يكون الحافز ايجابيا وعند الخطأ والانحراف يكون سلبيا .
- وضوح الربط بين الأداء وبين الحافز ليس فقط بالنسبة لمن يحصل عليه ولكن ايضا بالنسبة لجميع العاملين.
- تأكيد الصفة الجماعية في الحوافز كلما أمكن ذلك، من أجل حفز المرؤوسين على التعاون والاقبال على العمل معا كفريق.

- أهمية اشراك المرؤوسين أنفسهم في الحكم على نتائج العمل، وتقدير الحوافز المناسبة من خلال لجنة للحوافز يشارك فيها المرؤوسين جانبا الى جنب مع المديرين المختصين.
- أهمية تناسب الحافز من حيث النوع والمستوى في حجم الأداء في حالة الإجابة او من حجم المخالفة، او خطأ في حالة الحوافز السلبية.
- أهمية تناسب الحوافز مع رغبات العاملين حتى تحقق الحوافز تأثيرها المستهدف.

2-2- الأجر

عبارة عن التعويض الذي يحصل عليه الأفراد مقابل وضع نشاطهم تحت تصرف توجيه الغير خلال فترة زمنية محددة او لقاء أداء محدد وقد يكون الأجر نقدي او حقيقيا. (محمد عوض الله، 2020، صفحة 09)

وتعرّف الأجر كذلك بأنها "كل ما يدفع للفرد مقابل قيامه بالعمل. وهي تتكون من جزء ثابت يرتبط بموقع المنصب في التسلسل الهرمي، وجزء متغير يرتبط بتحقيق الأهداف". حيث تستهدف ضمان حصول العاملين على أجر عادل يتناسب مع أعباء وظائفهم. وسياسة الأجر هي نتيجة مزيج يعكس ثقافة المؤسسة التي تشجع وتكافئ السلوكيات المرغوبة خاصة الأداء الفردي، النتائج الجماعية. وتُشكّل المكافآت العادلة والمشجعة جزء من سياسة إدارة المؤسسة، وهي تقوم على أساس الأهداف التنفيذية وتتضمن المادية منها مثل: الأجر، المكملات المدفوعة للأجر، وغير المادية مثل الشكر والتقدير. وهي ترتبط بتلقي التغذية العكسية عن العمل المنتج. (Barlund, 2013, p. 26)

• أهمية الأجر

يهتم العاملون بالأجر لعدة اسباب مختلفة، يأتي بمقدمتها أن الأجر تمثل مصدرا هاما لمعيشة الفرد، ومستوى الرفاهية وقدرته على تأمين خدماته واحتياجاتهم المالية التي يستطيع ان يوفرها لنفسه ولأفراد أسرته، ان الأجر التي يحصل عليها الفرد قد تؤثر أيضا على وضعه في مجتمعه، وذلك في الحالات التي فيها الفرد بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله والتي قد تكون معروفة بالنسبة لمرؤوسيه المباشرين، وفي داخل المنظمة التي يعمل فيها الفرد التي تمثل الأجر التي يحصل عليها مكانته النسبية أمام الآخرين، علاوة على ذلك فان امكانيات الحصول على الأجر عالية قد تشجع العامل على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهله الشخصية ومساهمته في العمل للاستفادة من هذه الامكانيات المتاحة في الأجر. (الكر، 2008، صفحة 32)

• أنواع الأجور

بعد أن تعرفنا عن مفهوم الأجور وأهميتها لابد لنا أن نوضح الأنواع الرئيسية والتي يمكن تقسيمها الى :
(حجيم الطائي، عبد الحسين الفضل، و فوزي العبادي، 2006، صفحة 345)

- الأجر النقدي

ويطلق عليه أحيانا بالأجر الاسمي والذي هو عبارة عن مقدار ما يحصل عليه العاملين من مبالغ نقدية، والتي تشمل العلاوات والبدلات التي تحدد لهم مقابل ما يقومون به من بدل مجهود معين في اعمالهم التي يمارسونها في الوظيفة المخصصة لهم في المنشأة، ونظرا لهذا النوع من الأجر يتأثر بمجرد ارتفاع الاسعار حيث تنخفض قيمته الحقيقية فان الموظفين لا يعتدون بهذا النوع من الأجور لأن قيمتها الحقيقية قد انخفضت وقوتها الشرائية قد تدهورت وأصبحت لا تلبى احتياجاتهم الأساسية بينما أصحاب العمل لا ينظرون الى الأجر الا من الناحية الاسمية فقط.

- الاجر الحقيقي

هو عبارة عن القوة الشرائية للأجر النقدي والذي يستطيع الفرد من خلاله أن يحصل على مقدار السلع والخدمات التي يمكن شراؤها بالأجر النقدي لإشباع حاجاته المتعددة ونظرا لهذا المستوى، دخل الفرد العامل يعتمد على أجره الحقيقي لا على أجره الاسمي لذلك لابد على المنظمة أن تعمل على تحقيق التوازن بين الأجرين ويجب ان ننوه هنا بأن أهمية التفرقة بين الأجر النقدي والأجر الحقيقي نابعة من كونها تمكن الادارة من تحديد العوامل التي تحدد في وضع سياسة الأجور وتتمثل هذه العوامل بالمفاوضات الجماعية وتقييم الوظائف قرارات المحاكم والتشريعات.

3 - ظروف العمل والتنظيمية

تعتبر ظروف العمل التنظيمية من أهم عوامل نجاح المنظمة وتعتبر من الحاجات الأساسية التي يتطلبها الفرد وسنركز فيها على القيادة والاشراف والاتصال.

3-1- القيادة

ان تعريف القيادة يعتمد على الزاوية التي يتم التركيز عليها فالاهتمام بعملية التأثير يؤدي الى تعريف القيادة على ' أنها تلك القدرة على التأثير في الأفراد لتحقيق المطلوب منهم من خلال عملية الاقناع وبالتالي

تكون القيادة هنا هي محصلة التفاعل بين سمات القائد والاتباع وخصائص المهمة أي أن القيادة يعبر عنها بالمعادلة التالية: (الصرفي ، 2007، صفحة 156)

القيادة = فائدة + جماعة + أهداف + تأثير

وهي نفوذ اجتماعي كامن في جزء من الجماعة وهذا التعريف يركز على جانبين مهمين من جوانب القيادة وهما: (زايد، 2013، صفحة 13)

- القيادة تتواجد في جزء من الجماعة أي أن القيادة خاصة من خصائص الجماعة وليس ملكية لشخص محدد .

- يركز على عملية النفوذ او تأثير الاجتماعي أي وجود تفاعل اجتماعي بين الكائن وأتباعه.

وتتضمن أربعة أمور: (هالان، 2009، الصفحات 14 - 15)

➤ قائد الفريق ومن ضمن أدواره أنه يشجع باستمرار أعضاء فريقه على التفكير المستقل وعليهم ان يقدموا اليه بارتياح جميع المشاكل لحلها.

➤ الفريق الذي يتشكل من أعضاء لهم مهارات وشخصيات مختلفة

➤ هدفا محددًا، فالفريق وقائده عليهم أن يعرفوا الهدف الذي يريدون أن ينجزوه فعليهم ان يعرفوا الى أين يجب أن يذهبوا ويجب أن يضعوا الأهداف التي يريدون أن يصلوا إليها.

➤ خطة استراتيجية توضح كيفية استخدام الموارد التي تحت تصرف الفريق بطريقة مثلى للوصول الى

الأهداف المرجوة في أقل وقت ممكن، وهذه الخطة من شأنها ان تقود القرارات التي يتخذها الفريق،

ومن شأنها ان تتسق مع قيم وأهداف ورؤية القائد وتعمل كخارطة الطريق للبرامج التي سوف تتخذ

ومن شأنها أيضا ان تكون مؤشرا حسميا على كيفية انجاز الأهداف ومن مهام الخطة الجيدة أنها

تنتبأ بالعوائق التي قد تعيق تحقيق نجاح الخطة وتهتم بإزالة هذه العوائق قبل تقاوم المشكلة.

ومما لا شك فيه أن القائد الناجح يجب عليه أن تكون له السيطرة الكاملة على أعضاء فريقه وعلى

المواقف التي يجب عليه ان يتعامل معها.

• أساليب القيادة

- القيادة الديمقراطية

في هذا النوع من القيادة نرى أن القائد يميل الى تفويض بعض سلطاته على مرؤوسيه وتتميز القيادة الديمقراطية بأنها تعتمد على اهتمام بالعلاقات الانسانية بين الأفراد ومشاركتهم جميعا في اتخاذ القرار، وان القائد الديمقراطي يعمل على اشباع حاجات مرؤوسيه بما يساهم في ايجاد روح التعامل بين الأفراد في المنظمة وتوافق مع الاتجاه العامة للمنظمة وأهدافها. (هليل الفارس و هليل الفارس ، 2017، صفحة 16)

- القيادة الأوتوقراطية

يتميز القائد الأوتوقراطي المتسلط او المتحكم بأنه يحاول تركيز كل السلطات في يده ويحتفظ لنفسه بالقيام بكل صغيرة وكبيرة بمفرده، ويصدر أوامره وتعليماته التي تتناول كافة التفاصيل، ويصر على اطاعة مرؤوسيه لها، ولذلك فهو لا يفوض سلطته ولو أن ذلك بإمكانه، بل يحاول جهده دائما توسيع نطاق سلطاته وصلاحيته ومداها حيث تكون كل الأمور تحت سيطرته وهو يقوم بكل ذلك لقناعته بأنه يجب ألا يسمح الا بقدر يسير من الحرية لمرؤوسيه في التصرف دون موافقته الخاصة.

ويتبع مثل هذا القائد أسلوب الاشراف المحكم او الوثيق على مرؤوسيه لعدم ثقته في بهم فهو دائما يشك فيهم ويتصور أن بإمكانه عن طريق التعليمات والأوامر أن يؤمن جانبه مما يدعيه من مؤامرات مرؤوسيه أو الاحتياط مما يسميه عدم أمانتهم غير مدرك لما يترتب على ذلك من اثاره القلق والتوتر في نفوسهم وتبدو هذه الخصائص الظاهرة من خلال ميل هذا القائد الى أن يكون أمر لمرؤوسيه وليس وكيلا يعمل باسمهم ، واعتماده على الأوامر والتعليمات التي تتسم بالجمود والصرامة والغموض بدلا من التعاون مع مرؤوسيه لإنجاز العمل وتطبيقه الانظمة على كل مرؤوسيه دون ان يعير اهتماما او تقديرا لظروفهم وأحوالهم، والقائد من هذا الطراز لا يشرك مرؤوسيه في مباشرة مهامه أو في صنع قراراته فهو يحدد منفردا سياسات المنظمة وخططها دون مشاورة مرؤوسيه. (كنعان ، 2007، صفحة 155)

- القيادة المتساهلة

تسمى أيضا بالقيادة المتحررة أو الفوضوية أو غير الموجهة أو قيادة عدم التدخل وقد ظهرت هذه الفلسفة في القيادة كردة فعل للقيادة التسلطية ،حيث يرى بعض المفكرين بأنه مادام يمكن للقائد أن يكون متسلطا فانه يمكن له أن يكون متساهلا ولذلك فقد جاءت القيادة المتساهلة على الطرف المعاكس من القيادة التسلطية كما

ان فلسفة القيادة المتساهلة تقوم على أنه مادام القائد في القيادة السلطوية يميل الى التحكم في الأفراد ويفرض عليهم تنفيذ أوامره وتعليماته فان النقيض من ذلك يمكن أن تصبح هي الحل بعد فشل القيادة الاستبدادية في الكثير من الأحيان في تحقيق هدفها. (حمد القطارنة، 2017، صفحة 33)

وتعد القيادة التي تعتمد على الاقناع والمشاركة أكثر فاعلية ونجاحا في تحقيق نشاط العلاقات العامة من تلك التي تعتمد على سلطة الامر والنهي، لأن القائد لا يستطيع أن يقوم بكل واجبات الأعضاء وأدائه لوظيفته يعتمد على ما يقوم به الآخرون كما أن مسؤولياته تحددها الاجراءات المرسومة والمسؤوليات المنوطة به والضرورية لتحقيق الأهداف المرسومة. (جبار الشمري ، 2010، صفحة 56)

3-2- الإشراف

يعرف الإشراف بأنه تكوين قاعدي او مستمر يتكون من سلسلة من المقابلات بين المشرف والمشرف عليه وهي ما فردية او جماعية وهي تتمحور حول وضعيات واقعية وحاضرة للحياة المهنية التي يعيشها المشرف عليهم، فالإشراف هو التفكير العميق للواقع المهني وهذا التفكير ليس تحليل عقلي فقط بل هو مجهود لفهم الشخصية ككل، تندمج فيه كل الجوانب المعرفية والعاطفية وليست شكل للعلاج وانما هي مواجهة شخصية للمشرف عليه لدوره المهني، فالهدف الأساسي للإشراف لا يتمثل في حل المشكلات وتوجيه النصائح بل هو مرافقة المشرف عليه للفهم الجيد وتحسين وظائفه المهنية على جميع المستويات متبصرا بكل جوانب الشخصية والتنظيمية للأداء المهني فالهدف النهائي للإشراف هو الاستقلالية المهنية. (حمزة، 2015، صفحة 15)

كما يعرف بانه عملية إدارية تهدف الى توجيه نشاط العاملين والتنسيق بين جهودهم بما يؤدي لتحقيق أهداف المنشأة، فهو الجهد الذي يبذله أي رئيس نحو مرؤوسيه من الناحية الإدارية وكسب ود العاملين. (سفيان، 2015، صفحة 254)

■ أهداف الإشراف

الإشراف عملية بناءة تسعى إلى تحقيق التعاون بين المشرف والعامل التنفيذيين، فهي تهدف إلى:

- تطوير وتدعيم الهوية المهنية، مع مراعاة التحديات التنظيمية والمرتبطة بدور بالنسبة للعامل ونشاطاتها .
- الإشراف يسمح بتقييم نتائج العمل المنجز.

- الاشراف الفردي يسمح بمناقشة وضعيات العمل الخاصة التي يعيشها المشرف عليه .
- الاشراف الجماعي يشجع على تبادل، وتفاعل بين المشرف عليهم.
- التأكد من أن العمل ينفذ وفقا لمبادئ و أصول الادارة، وفقا للخطة والتنظيم والبرامج والتعليمات.
- أخذ باليد أفراد القوة العاملة بالمنظمة من خلال القيادة الراشدة وتوجيه جهودهم نحو تحقيق الأهداف المنشودة.
- التعرف على الأعمال التي تمت، مع اكتشاف الصعوبات التي قد تتعرض للتنفيذ، وتبحث وسائل التغلب عليها.
- توجيه وتعليم العامل بما يجعله أقل احتياجا للإشراف في المستقبل.
- تقييم قدرة ودرجة اتقان العاملين لعملهم، وذلك بهدف التعرف على حاجة العاملين الى التدريب، أو مدى صلاحيتهم للوظائف المسندة اليهم، أو لمكافأة المجد ومحاسبة المقصر.
- توفير بيئة العمل المناسبة التي تساعد على اطلاق قدرات العاملين الابداعية لصالح المنظمة.
- ايجاد توافق والتنسيق بين جهود العاملين واطارة الوعي الجماعي بينهم. (حمزة، 2015، صفحة 21)

3-3- الاتصال

اشتقت كلمة اتصال Communication من الكلمة اللاتينية وتعني المشاركة، فالاتصال بالمشاركة مثلا وبالمعلومات او تبادل المشاعر والاتجاهات أو الرأي او اتخاذ القرار. (العبد ابو السعيد و عابد، 2014، صفحة 21)

كما عرفه أنجل باركنسون A. Parkinson بالقول أن الاتصال هو عملية منظمة، ونظمية وعفوية أيضا تتطوي على ارسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة الى جهة اخرى شرط أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها. (العلاق ، 2010، صفحة 14)

■ أهداف الاتصال

يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمال على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد أما الأهداف الفرعية على مستوى الوظيفي فتتمثل فيما يلي: (الصرفي ، 2007، صفحة 108)

- شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين.
- إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة في المجتمع.

- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الافراد.
 - قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل.
 - تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.
 - تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الادارة العليا.
- أنواع الاتصال

يمكن تصنيف الاتصالات التي تتم في المنظمة ضمن نوعين أساسيين الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية.

- **الاتصالات الرسمية:** وهي الاتصالات التي تتبع خطوط خريطة تنظيم الرسمية وهي أنواع:
 - **الاتصال النازل (من الأعلى الى الأسفل):** ويقصد به عملية نقل المعلومات من أعلى الهيكل التنظيمي الى أدنى مستوى تنظيمي مروراً عبر المستويات الادارية المختلفة من خلال الاجتماعات، الرسائل الخ .
 - **الاتصال الصاعد (من الأسفل الى الأعلى):** وهو عبارة عن نقل المعلومات من المستويات الادارية المباشرة في التنظيم الى المستويات العليا عبر مستويات الادارية المختلفة أيضاً، ويتم من خلال المقترحات الاجتماعات، وسياسة الباب المفتوح.
 - **الاتصال الافقي:** ويقصد به عملية نقل وتسلم المعلومات بين العاملين في نفس المستوى الاداري داخل التنظيم الواحد (مدير الانتاج مع مدير التسويق مع المدير المالي...) بهدف زيادة التنسيق.
 - **الاتصال القطري:** يحدث هذا النوع من الاتصال بين أفراد تقع مراكزهم في مستويات ادارية مختلفة على الخريطة التنظيمية وبينهم علاقات عمل وظيفية، مثل الاتصال مدير الانتاج برئيس أحد اقسام التسويق.
- **الاتصالات غير الرسمية:** هي الاتصالات التي لا تتخذ بخطوط السلطة الرسمية، وتحدث بين الأفراد الذين ينتمون الى تجمعات غير رسمية داخل المنظمة، وهي نافعة إذا أحسن استخدامها.(محمد اسماعيل العريقي، 2013، الصفحات 140-141)
- **الاتصال الشخصي:** يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان او أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي لتبادل المعلومات وحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين، ويشمل الاتصال الثنائي على المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء.

- **الاتصال الجمعي:** في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (المتحدث) الى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة ويحدث هذا عادة من خلال محاضرات دينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والحديث في الاماكن العامة الى عدد قليل أو كثير من الناس. (فرجاني، 2018، صفحة 90)

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي

سوف نتطرق في هذا المطلب الى مفهوم الرضا الوظيفي وأهم نظرياته وعوامله وطرق قياسه.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع في علم الإدارة غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية مما أدى هذا الى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع فقد أجريت سنة 1976 أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية لتناول الرضا الوظيفي، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء، التغيب، دوران العمل، الاتصال وأحياناً أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة، الرواتب، ونظام المنح والمكافئات وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات اضافة الى عدم اتفاق الباحثين على التعريف الذاتي للرضا الوظيفي بما أدى تعدد نواحي الدراسة. (محمد، 2018، صفحة 10)

كما عرفه هيرزبيرج « Herzberg » " الرضا الوظيفي بانه حالة من السعادة تحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق بالوظيفة ذاتها وبانه ليس عكس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل بالبيئة الداخلية للعمل".

اما فروم (vroom) يرى أن الرضا الوظيفي شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج إيجابية.

يرى شافر (Schaffer) أن الرضا الوظيفي ما هو الا شعور يرتبط بالإشباع الفعلي لاحتياجات الفرد ويقول بأن هذا الشعور يكون متأثراً في متغيرات الفرد النفسية. (هاشم، 2016، الصفحات 85 - 86)

ويرى سوبر (super) أن رضا الفرد العملي توقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضاً على موقعه العلمي وطريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبرته. (عبد الباقي، 2004، صفحة 172)

إن الرضا الوظيفي هو مجموع المشاعر الإيجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها مما يترك أثراً ملموساً على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل والرضا الوظيفي هو محصلة الاتجاهات الخاصة نحو مختلف عناصر العمل أو الوظيفة.

■ الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبه غياب الموظفين .
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونوا أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فعاليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو الأكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيع المحيطة به. (ابو عساف و ذيب المرعي، 2019)

ثانيا : نظريات الرضا الوظيفي

1- نظرية تدرج الحاجات ماسلو Maslow

قدم ماسلو نظرية تحدد مجموعات الحاجات الانسانية والاهمية النسبية لكل منها في تدرج الاشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين، وبصفة عامة تشمل هذه الحاجات مجموعة الحاجات الدنيا (الفسولوجية والامان) والحاجات العليا (الحب والانتماء والتقدير والاحترام وتحقيق الذات) .

ويوضح الشكل التالي المدرج الهرمي لهذه الحاجات:

الشكل رقم (03): هرم تدرج الحاجات ماسلو



المصدر: من إعداد الطالبتين

• الحاجات الفسيولوجية

وهي الحاجات الجسمانية الأساسية للحياة مثل الحاجة الى الطعام والماء والجنس والنوم والدفء وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر ولذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات.

• حاجات الأمان

وهي تعبر عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الاخطار، وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمان والاطمئنان على الكيان المادي فقط وانما يتضمن الأمان النفسي والمعنوي.

• الحاجات الاجتماعية

وهي احتياج التقدير فالفرد يريد ان يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب، وأن ينتمي الى الجماعة وأن يكون له أصدقاء وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

• حاجات التقدير

وهي حاجة الفرد أن يشعر بأنه محل التقدير، وعندما ينبع هذا التقدير من الفرد نفسه يكون التقدير ذاتيا أما عندما يكون مصدر الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية التي يسبغوها على الفرد أو الاحترام الذي يعطونه اياه، فان التقدير يكون خارجيا .

• حاجات تحقيق الذات

وهي تعبر عن حاجة الفرد أن ينطلق بقدرته ومواهبه الى أفق تتيح له أن يكون ما تمكنه استعداداته أن يكون يمارس الأعمال والأنشطة بما يتفق والاستخدام الأمثل لإمكانياته ومواهبه وطاقته .

- ويلاحظ من التدرج الهرمي السابق ما يلي:

• أن الرضا الوظيفي في مستوى الحاجات الدنيا (الفسولوجية والامان) يتحقق من خلال ما تقدمه المنظمة من أجور ومكافئات مناسبة الى العاملين أو ما توفره لهم من نظم التأمين الصحي والرعاية الطبية (الحاجات الى الأمان).

• اما الحاجات العليا فيكون اشباعها عن طريق عوامل اخرى تؤدي الى الرضا الوظيفي مثل تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار والقدرة على تحقيق المساهمة الفعالة في المنظمة. (احمد سليمان و عبد الفتاح وهب،

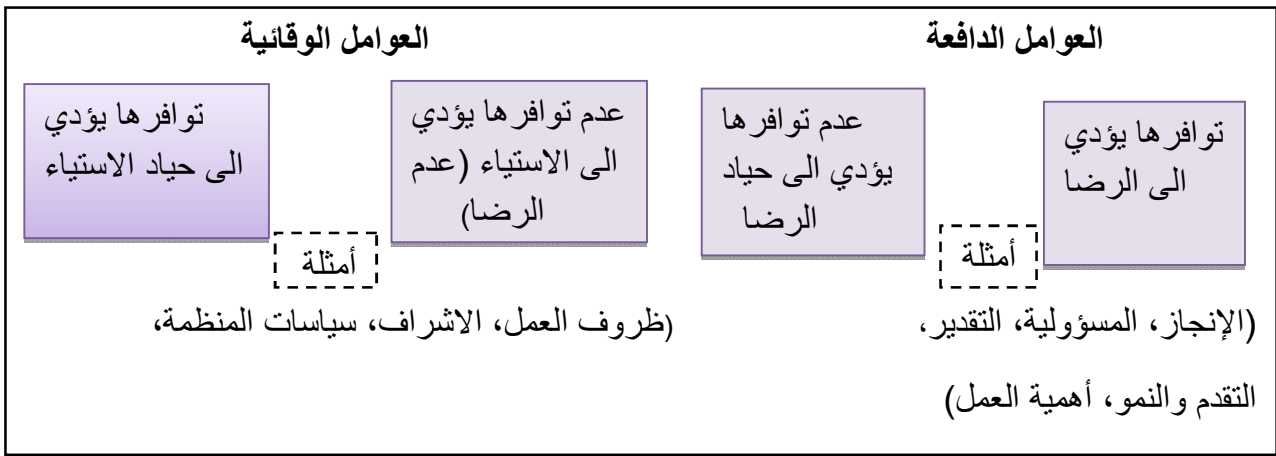
2011، الصفحات 138-139-140)

2- نظرية ذات العاملين

استطاع فردريك هرزبرج Fredrick Herberg من خلال دراسته أن يتوصل الى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية: الرضا والاستياء، وأن العوامل المؤدية الى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء .

وفيما يلي نعرض لهذه النظرية العوامل المؤدية الى الرضا والعوامل المؤدية الى الاستياء

الشكل رقم (04) : العوامل الدافعة والعوامل الوقائية حسب نظرية هرزبرج



المصدر : (ماهر، 2003، صفحة 225)

• العوامل الدافعية

هي تلك العوامل المؤدية الى اثاره الحماس وخلق قوة دفع للسلوك.

• العوامل الوقائية

هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا.

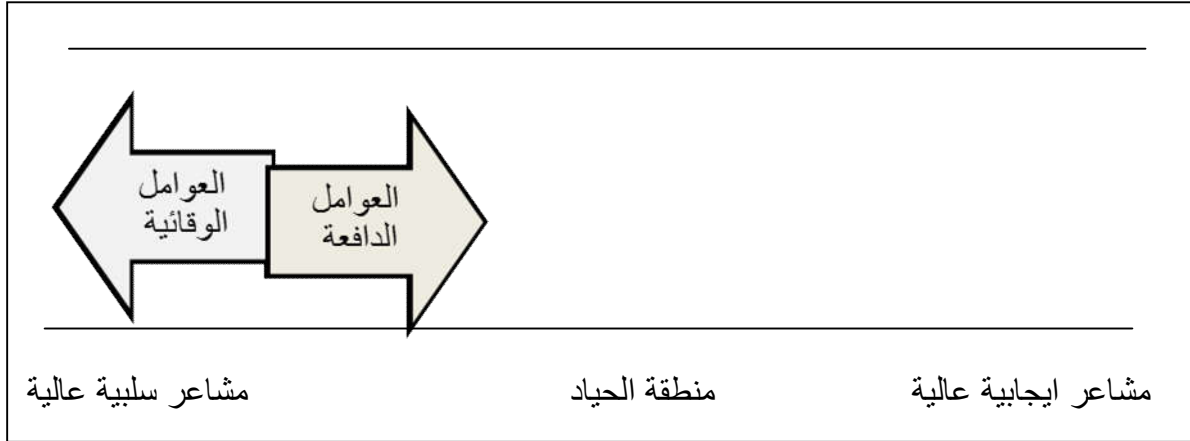
ان توفر العوامل الدافعية بشكل جيد يؤدي الى الحماس والدافعية والى سلوك ينتهي بمشاعر الرضا، الا أن عدم توافر هذه العوامل الدافعية او توافرها بشكل سيء يؤدي الى اختفاء الدافعية والرضا ولكن لا يؤدي هذا بالضرورة الى عدم الرضا والاستياء.

وبالمثل ما يمكن القول بأن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد شيء سيؤدي الى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضا، كما أن عدم توفر هذه العوامل بشكل جيد او توفرها بشكل سيء سيؤدي الى ظهور مشاعر الاستياء و إلى عدم الرضا لدى الأفراد.

إن العوامل الدافعة هي أشياء تمس العمل ذاته والفرد وكيانه وهي موجودة في محتوى العمل، أما العوامل الوقائية فهي أشياء تمس بيئة العمل وما يحيط به .

إن توفر العوامل الوقائية بشكل جيد هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعة بمعنى أنه لو أن العوامل الوقائية لم تتوفر بشكل جيد او توافرت بشكل سيء فان هذا يؤدي الى عدم الرضا والاستياء ويؤدي بالتبعية الى صعوبة تكوين مشاعر الرضا ولكن إذا توافرت العوامل الوقائية فإننا نحيد مشاعر الاستياء وعدم الرضا والدافعية،ولهذا فإننا نقول أنه بتوافر العوامل الوقائية بشكل جيد فانه يمكن للعوامل الدافعة أن تظهر الى حيز الوجود وأن تحدث أثرها الدافعي على سلوك الناس.(ماهر، 2003، الصفحات 225-226)

الشكل رقم (05): مقارنة بين العوامل الوقائية والعوامل الدافعة حسب هرزبرج



المصدر : (محمد حسن الشماخ و كاضم محمود، 2007، صفحة 281)

3- نظرية التوقع

طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor vroom) عام 1924 وتفسر سبب قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره، وترى أن دافعية فرد معين تحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بالسلوك وان القيام بذلك السلوك سيؤدي الى نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات الفرد كما يلي:

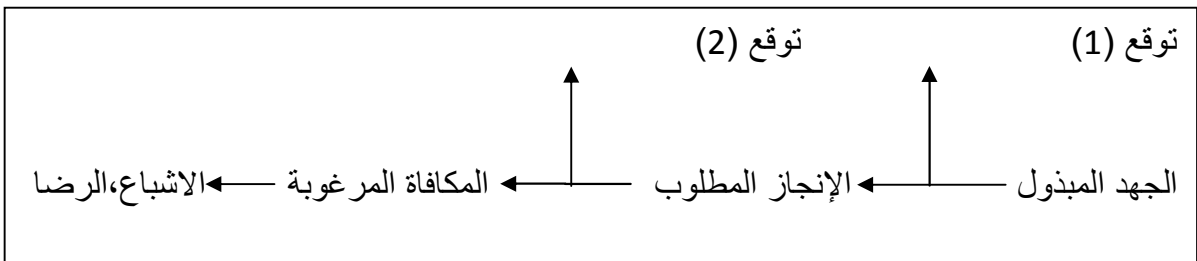
- التوقع الاول: ان الجهد المبذول سيؤدي الى الانجاز المطلوب.

- **التوقع الثاني:** ان الانجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضا له .

هذا يعني أن الفرد لن يسلك سلوكا يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة وكذلك انه يختار سلوكا يحقق مكافأة لا تشبع حاجته، لهذا فان حفز الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع كما يظهر في

المعادلة التالية: الدافعية = قوة الرغبة الفرد × التوقع

الشكل رقم (06): نموذج التوقع



المصدر: (سلمان العميان، 2004، صفحة 293)

وبناء على هذه النظرية فإن الأفراد يتعاملون من تجاربهم التي من خلالها يتكون لديهم احتمالات بأن نوعا معينا من السلوك سيؤدي الى تحقيق نتائج معينة حيث يقوم الأفراد بإجراء مقارنة بين ما يرغبون فيه من نتائج وبين احتمال تحققها، وفي مثل هذه الظروف فان الفرد يلجأ الى تحليل المفهوم التكلفة والعائد فعندما يستحق العائد المتوقع تكاليف المصروفة عليه فان هذا سيقود الفرد الى بدل قاصري جهده من اجل تحقيقه.

تعتبر نظرية التوقع ضمن وسيلة لتحقيق الغاية، فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليس هدفا بحد ذاته وانما ستكون وسيلة او وسيطا لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، مثل ذلك قد يرغب الفرد في الترقية في وظيفته، ليس بهدف الترقية وانما بسبب ادراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي من الأجور ورواتب. (سلمان العميان، 2004، الصفحات 292-293)

4- نظرية الإنجاز McClelland's Needs Theory

واضع هذه النظرية ديفيد مكلياند (David McClelland) ويعود أساسها الى علم النفس السريري Clinical Psychology والى نظرية الشخصية Personality Theory، وقد جرى تطبيقها في مجال الادارة والتنمية الاقتصادية، أجرى مكلياند وجماعته دراسات على عدة ثقافات شملت الولايات المتحدة

،إيطاليا، بولندا، الهند، وقد تم استخدام أساليب تنبؤ Projective Technique لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحجز الثلاث، الانجاز والقوه والانتماء .

• الحاجة الى الإنجاز Need for Achievement

وهي الدافع للتفوق وتحقيق الانجاز وفق مجموعة من المعايير وترى هذه النظرية أن الافراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار الى المردود المادي ما لم ينظر الى المردود المادي Money على أنه مؤشر للنجاح ،هذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسيا بإنجاز الآمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدي والقيام بمهام صعبة وتحمل المسؤولية الشخصية من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة والرغبة في الحصول على المعلومات عن نتائج ما يقومون به من اعمال، كذلك يضعون لهم أهدافا يغلب عليها الصعوبة ويعملون بجد واجتهاد عندما يكون احتمال النجاح في وسط الطريق in the middle range والرغبة في قضاء وقت طويل في العمل، ومحاولة اكتشاف البيئة من حيث وجود فرص جديدة للقيام بأعمال وتحديات مثيرة Challenging things.

وهذه الفئة من الأفراد يرون ان الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشاكل التحدي والتفوق، ويميلون الى العمل الذي يشعرون بأن فيه تحديا لمهاراتهم وقدراتهم، وقد وجد أن هذا النوع من الأفراد يتحلون بالعديد من الخصائص التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية في البحث عن الحلول للمشاكل والرغبة في المخاطرة المحسوبة عند اتخاذ القرارات.

أما الافراد ذو الحاجة الشديدة للإنجاز فانهم يتجهون نحو الأعمال الحرة بدلا من ممارسة المهن والالتحاق بالوظائف الحكومية، لقد وجد أن رجال الأعمال Entrepreneurs يملكون خاصية الحاجة الى الانجاز بشكل قوي جدا كما يحتاجون القوة على نحو مرتفع الى حد fairly high مع انخفاض منسوب الحاجة الى الانتماء، وبالمقابل وجد أن منسوب الحاجة الى الانجاز والحاجة الى القوة عند المديرين أدنى من منسوبهما عند رجال الاعمال، بينما الحاجة الى الانتماء ليست منخفضة عند المديرين كانخفاضها عند رجال الاعمال. يمثل الحافز الى الانجاز Achievement Motivation عنصرا مهما في نجاح التنمية الاقتصادية الوطنية كما هو الحال عند الافراد ولقد اثبت مكلياند في دراسته ان حافز الانجاز يمكن تعلمه ودراسته .

• الحاجة إلى القوة Need for power

القوة والسيطرة والاشراف على الاخرين حاجه اجتماعية تجعل الفرد يسلك بطريقة توفر له الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الاخرين والافراد الذين لديهم حاجة شديدة الى القوة، يرون في المنظمة فرصة للوصول الى المركز وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الاخرين ويعتقد بأن لدى المديرين حاجة القوة وحاجة الانجاز لأنهم مسؤولون عن عمل الاخرين .

ويشير french and Raven الى وجود خمس مصادر الى القوة : قوة منح المكافأة Reward power، وهي القدرة على مكافأة الآخرين، القوة القسرية coercive power، وهي القدرة على معاقبة الاخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر او الفشل في انجاز ما هو مطلوب منهم، القوة الشرعية Legitimate power، وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب اتباعه من قبل الافراد الاخرين، قوة الاعجاب Referent power، وهي مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة، قوة الخبرة الفنية Expert power، وهذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين .

• الحاجة الى الإنتماء Need for Affiliation

وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الاخرين ،يشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة والحب واقامة علاقات اجتماعية مع الغير والتواصل مع الآخرين، وهؤلاء الافراد يشعرون بالسرور عند تفاعلهم مع الاخرين والبحث عن الدعم النفسي ويجدون الاشباع من خلال تنمية وتعميق التفاهم المشترك واقامة أواصر الصداقة مع الآخرين، والأفراد الذين لديهم حاجة جديدة شديدة الى الاندماج يرون في المنظمة فرصة لإشباع صداقة جديدة كما أنهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل. (سلمان العميان، 2004، الصفحات 289-290-291-292)

5- نظرية القيمة value theory

يرى ادوين لوك Edwin lock أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل، هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حده، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وان العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وانما تعتمد بدرجة الاولى على ادراك وشعور كل فرد على حده بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتتناسب و رغباته وأسلوبه في الحياة فأحد كبار المديرين وفقا

لنظرية ماسلو، يجب ان يسعى الى تقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية والامان، وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له. (هاشم، 2016، صفحة 94)

6- نظرية الدرف (alderfertheory)

لخص لاندي وترمبو Landy and 1980 Trumbo نظرية الدرفر المعروفة بالرموز اي، ار، جي E,R,G التي يعتقد فيها إن الافراد لديهم ثلاث حاجات اساسية وهي:

- **حاجات الكينونة (existanceneeds):** وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام، الماء.
- **حاجات العلاقات (relatedneeds):** وهي الحاجات التي تؤكد اهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها .
- **حاجات النمو (growthneeds):** وهي الحاجات التي تتفق مع المستوى الاعلى للذات وحاجات تحقيق الذات.

ويتفق الدرفر مع ماسلو في هذه النظرية بأن اشباع الحاجة يؤثر على أهميتها وأهمية الحاجات الأعلى منها في المستوى، كما أنه يتفق مع ماسلو أن يشبع حاجات النمو، يجعلها أكثر اهمية عند الناس كذلك فان السعي لإشباع الحاجات العليا يقود الى جعل الحاجات الدنيا أكثر أهمية عند هؤلاء الناس، الى أنه يختلف عن ماسلو، حيث يرى أنه لا حاجة الى مزيد من الاشباع للحاجات الادنى التي تم اشباعها بالترتيب ولن يكون له تأثير ولكن الدرفر خلفا لذلك يقول ان المكافآت الاضافية او الزيادة في المكافآت للحاجات الدنيا قد تعوض عن اشباع حاجات أعلى من ذلك اذا لم يكن في استطاعة المدير أن يعطي ظروفًا أفضل للعمل، فان النقود والزيادة قد تغني هرم الحاجات و يختلف من فرد الى اخر وتختلف في داخل الفرد نفسه باختلاف السن والجنس والظروف الاجتماعية. (هاشم، 2016، الصفحات 93-94)

7- نظرية العدالة

قام بتطوير هذه النظرية الكاتب (JSTACEY ADAMS)، وذلك أثناء عمله بحثًا نفسيًا في شركة الكهرباء العامة في نيويورك في الولايات المتحدة الأمريكية ، وترتكز هذه النظرية على افتراض أساسي وهو أن لدى الناس دافعية قوية لتحقيق نوع من التوازن بين جهودهم واسهامهم في العمل وبين العوائد التي يتلقونها وجوهر

النظرية هو أن الفرد في المنظمة يقارن نسبة جهده الى العوائد التي يحققها مع نسبة جهد فرد آخر يعمل في ظروف متشابهة الى العوائد التي يتلقاها فاذا ما اقتنع الفرد بأنه يعامل بطريقة غير عادلة بالمقارنة مع غيره سيولد لديه توتر وباعث يدفعه لتصويب عدم المساواة وبالتالي تقليص التوتر .

تتكون العوائد من الراتب العلاوات والمزايا والمنافع والمركز والتقنية والاعتراف والاهتمام الذاتي بالعمل وغيرها، أما جهد الفرد فيشمل القدرات والمهارات والخصائص التي يبذلها الفرد في العمل وتعتمد نسبة العوائد على ادراك الفرد لما يبذله من جهد وما يتلقاه من عوائد بالمقارنة مع نسبة ما يبذله الفرد الآخر وما يتلقاه من عوائد فاذا كانت النسبة غير مساوية للنسبة للفرد الآخر ينشأ داخل الفرد توتر يدفعه الى السعي لإعادة المساواة وتتناسب قوة الدافعية مع حجم عدم المساواة المدرك. (حريم، 2017، الصفحات 255-256)

جدول رقم (01) : نظرية المساواة

عدم المساواة	
في حالة شعور الفرد ان عوائده اقل مما يجب	في حالة شعور الفرد ان العوائد اكبر مما يستحق
-طلب الزيادة في الرواتب	-طلب زيادة الاخرين
-بذل مجهود اقل	-بذل مجهود أكبر
-إيجاد تبرير لسبب تقاضي راتب اقل من الاخرين	-إيجاد تبرير لكونه يتقاضى أكثر من غيره
-تغيير الموظف الذي تتم المقارنة به	-تغيير الموظف الذي تتم المقارنة به

المصدر: (حريم، 2017، صفحة 256)

ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي

1- العوامل الخاصة بالفرد:

- **حاجات الفرد :** حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الاخرين في نوعها ودرجة اشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الاشباع المناسب في مقابلة الرضا المناسب.
- **اتفاق العمل مع قيم الفرد:** توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي من هذه القيم القيادة واتقان العمل والابداع.
- **الشعور باحترام الذات:** فهو من الاشياء التي يسعى الانسان الى تحقيقها في كثير من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة ،مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن

أن يتم هذه الحاجة الشعور باحترام الذات من خلال المركز الوظيفي او الاجتماعي للدائرة مما يؤدي الى الاحساس بالرضا.

• **خصائص شخصية الفرد وظروفه:** والتي تتمثل في ادراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتماءه للدائرة وعمره الزمني وتجارية ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في انجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤوليته الوظيفية اي انعكاسها الايجابي عن الرضا.

3- عوامل محتوى الوظيفية: من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفية نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج الى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة وبالأعمال التي يمكن للعامل ان يقوم فيها بمهام متعددة، ويوجد فيها اثناء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وامكاناته وخبراته وابداعاته وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

4- عوامل خاصة بالأداء: يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

• ارتباط الاداء بمكافئات وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتلاءم مع أهداف محددة.

• إدراك الفرد بان الحوافز ومكافئات العمل ذات اهمية وقيمة بالنسبة له وادراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافئات العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

5- عوامل الخاصة بالإنجاز: وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل اليها، كالرضا الانتاجية والتسبب بالوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في انجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة او اكبر.

6- العوامل التنظيمية:

وتشمل الانظمة والاجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والاشراف والرقبة والعلاقات بين الزملاء ،وعلى كل ذلك بيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والابحاث أن الدخل المالي اذا كان مناسباً للفرد فانه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي كذلك المركز التي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للترقية بالإضافة الى نمط الاشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد. (موسى احمد، 2014، الصفحات 83- 84)

رابعاً: قياس الرضا الوظيفي

تم حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر لقياس الرضا الوظيفي في نوعين من المقاييس.

1- المقاييس الموضوعية : وهي مقاييس تعتمد على وحدات قياس موضوعية، تقيس الرضا الوظيفي بالآثار السلوكية له، أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب، التمارض، تحديد مستوى الأداء، معدل الشكاوى ، معدل ترك الخدمة ، معدل حوادث العمل.(قبايلي ، 2011، صفحة 58)

1-1- الغياب:

ان الغياب أو التغيب من حيث كثرته أو قلته، يعبر عن درجة انتظام الفرد في عمله او عدمه، بالتالي نسبة التغيب تستعمل كمؤشر موضوعي لمعرفة درجة رضا العامل عن العمل، حيث أن الفرد الراضي عن عمله يكون منتظماً في حضوره الى مكان العمل ويمكن ان بالرضا العمل عندما يلجا العمال الى التغيب كتعبير عن رغبته في الانتظام ، هذا ما توصل اليه "جاكس" عندما حلل موضوع الحضور، حيث كشف أن العمال يلجئون الى التغيب، للتعبير عن استيائهم او عدم رضاهم، ينتج عنه عدم الرغبة ، يمكننا النظر الى العلاقة بين الرضا والتغيب من منظور أن الرضا عن العمل يعبر عن مظهر لتكيف العامل مع العمل، في حين العوامل التي توجد عدم الرضا هي عوامل تبرز عدم التكيف ، وعليه فان العمال ذوي معدلات التغيب العالية ، يكونون غير مكثفين ، رغم وجود طرق مختلفة لقياس معدل الغياب، لأنه يمكن أن يعتمد على الطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الامريكية ، ووفق هذه الطريقة فان المعدل العام يحسب بالكيفية التالية :

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للعمال}}{\text{متوسط عدد العمال} \times \text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

بحيث مجموع أيام الغياب هو مجموع أيام الغياب لجميع الافراد العاملين، متوسط عدد العاملين في اول فترة وعدد العاملين في اخر الفترة، عدد أيام العمل هي أيام العمل مع استبعاد أيام العطل. (عيساوي، 2011، صفحة 47)

1-2- دوران العمل:

هذا المؤشريين الدرجة الكبيرة من القنوط والإحباط التي وصل اليها العامل، وكذا استيائه من المحيط وبيئة العمل. حيث يصبح حساب معدل ترك العمل أمراً ضرورياً بالنسبة للمؤسسات لما تشمله

البيانات الخاصة بتترك العمل من أهمية في استخدامها لتقسيم فاعلية مختلف برامج العمل وفقا للمعادلة الآتية:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد أيام المفقودة بسبب الغياب خلال الفترة}}{\text{عدد مرات الغياب خلال الفترة}} \times 100$$

ومن خلال البيانات المتحصل عليها من حساب معدلات ترك العمل تستطيع المؤسسات أن تستفيد منها إذا تم اجراء مقارنات زمنية مختلفة، وبين مختلف الأقسام أو حتى بين المؤسسات التي لها نفس نوع النشاط للتعرف على مجالات ومواقع الرضا وعدم الرضا، وعموما فان حساب معدلات ترك الخدمة وكذا معدلات الغياب، توفر للمؤسسات بيانات هدفها التنبيه بوجود مشكلات في مجال العمل، يستوجب على الإدارة محاولة معرفة أسبابها ومعالجتها. (غالي، 2009، الصفحات 83-84)

1-3- نسبة تكرار الحوادث :

تعتبر نسبة تكرار الحوادث من المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي .والتي تعتمد على حساب درجة التكرار في حوادث العمل , ويمكن حسابها كالآتي : (طويل، 2008، صفحة 128)

$$\text{نسبة الحوادث تكرار} = \frac{\text{عدد حوادث التي فترتها العمل على القدرة عدم إلى تؤدي معينة}}{\text{العمل ساعات عدد خلال الفعالية نفس الفترة}} \times 100$$

1-4- نسبة خطورة الحوادث:

قد تتكرر حوادث العمل بشكل أكبر عما هو متوقع، دون أن يصاحبها بالضرورة ارتفاع عدد ايام الانقطاع عن العمل، والعكس صحيح، لذلك فان قياس نسبة تكرار الحوادث وحدها لا تكفي بل يجب ان تقترن بقياس نسبة خطورتها والتي يمكن حسابها كالآتي: (طويل، 2008، صفحة 128)

$$\text{نسبة خطورة الحوادث} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة نتيجة للحوادث خلال فترة معينة}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية عن نفس الفترة}} \times 100$$

2- **المقاييس الذاتية:** ويقاس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الافراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، او عن مدى ما يوفره العمل من اشباع لحاجاتهم.

1-2- الاستبيان :وهو من أشهر الطرق وأغلبها انتشارا ، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة

المرتبة حول موضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ترسل لأشخاص معينين بالبريد أو

يجرى تسليمها باليد مباشرة تمهيدا للحصول على أجوبة على الأسئلة الواردة فيها .

لقد اعتمد العديد من الباحثين والدارسين هذه الطريقة (الاستبيان) لقياس الرضا الوظيفي ومن بينها:

• الطريقة ثير ستون (Thurstone) :

وهي من المقاييس التي استخدمها ثيرستون بالاشتراك مع شاف (chave) لقياس الاتجاه نحو الكنيسة ومن

الخطوات الاجرائية التي يتبعها الباحث في وضع مقياسه تبعا لطريق (ثيرستون) هي كما يلي:

- القيام بجمع عدد القضايا التي ترتبط بالموضوع.

- تكليف مجموعة من الحكام بتصنيف هذه القضايا الى احدى عشرمجموعة.

- يضع الحكم في المجموعة الأولى جميع القضايا التي تعتبر مؤذية جدا للاتجاه في المجموعة الثانية

القضايا التي تعتبر أنها تلي المجموعة الاولى في التأييد.

والمجموعة الأخيرة (11) التي تعتبر معارضة جدا للاتجاه في حين أن مجموعة الوسط أي المجموعة

السادسة تضم القضايا التي تعتبر محايدة.

على أن يعطي للحكم احدى عشر حرفا من A الى K حيث يقوم بتصنيف القضايا الى مجموعة تحمل كل

مجموعة حرفا معينا كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): مقياس ثيرسون

A	B	C	D	E	F	J	H	I	k G
موافق			محايد				معارض		

المصدر: (اكساس ، 2012، صفحة 108)

غير أنه في تطبيق هذا المقياس لا يتم اعطاء الأفراد معلومات عن الدرجة أو القيمة المقابلة لكل عبارة وانما

يطلب من كل فرد أن يقرر ما إذا كان يوافق أو لا يوافق على كل عبارة من العبارات التي تتضمنها القائمة،

ويكون مجموع القيم المقابلة للعبارات التي وافق عليها هي الدرجة الممثلة للمشاعر أو الرضا العام كما يمكن تجميع العبارات التي تتعلق بمجال معين أو خاصية معينة (الاجر، محتوى العمل، الاشراف..). وحساب درجة الرضا عن هذا المجال أو الخاصية على حدى.

وبعد عملية تحويل الحروف الى الأرقام ($A=1, \dots, K=11$) يقوم الباحث بتحليل الدرجات المعطاة لكل القضية على حدى ثم يستخرج متوسط هذه الدرجات أو وسطها، ولمعرفة مدى اتفاق الحكام حول معنى القضية فإن الباحث ملزم بقياس الفروق الفردية للدرجات المعطاة وذلك بحساب الانحراف المعياري لكل قضية أي معرفة درجة تشتت أو انتشار الدرجات على أن تحذف القضايا التي بها انحراف معياري كبير والتي بطبيعة الحال اختلف حولها الحكام .

ويطلق على هذه الطريقة اسم: طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا. (اكساس ، 2012، الصفحات 108- 109)

• طريقة التدرج التجميعي ل : " ليكرث"

في سنة 1932 نشر ليكرث موضوعا تحت عنوان " تقنية قياس الاتجاهات وذلك في مجلة أرشيف علم النفس اقترح فيه أسلوبا جديدا يعتمد على مقياس الفئات المتساوية، يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع ما على وضع عبارة تصف الاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته وتتبع كل العبارة بخمسة آراء وذلك على الشكل الآتي:

الشكل رقم (08): تقنية قياس الاتجاهات لليكرث

- لا ينبغي فرض تحديد النسل بقانون

1	2	3	4	5		<input type="checkbox"/>	1- موافق جدا
						<input type="checkbox"/>	2- موافق
						<input type="checkbox"/>	3- بدون رأي
						<input type="checkbox"/>	4- معارض
						<input type="checkbox"/>	5- معارض جدا

1	2	3	4	5
معارض جدا	معارض	بدون رأي (محايد)	موافق	موافق جدا

المصدر: (شراير، 2009، صفحة 100)

ولا يخفى بأن قياس إتجاه ما لا يتم بعبارة واحدة ، بل يعتمد الباحثون لبناء مقياس وفق منهجية معينة يراعي فيها ما يسمى بتحليل الفقرات او البنود بحيث يختار الباحث العبارات (الفقرات) التي تعطي الاجابات المميزة ، ويستبعد الفقرات الغير مميزة كما يعتمد الباحث الى دراسته مدى ثبات ويقصد مقياسه وذلك بتقنية معروفة في مختلف كتب الاحصاء والمنهجية ، والمهم أن يحتوي المقياس المصمم وفقا تقنية ليكرث على عبارات صممت بصيغة الايجاب وعبارات أخرى مصممة بصيغة السلب بحيث تكون العبارات متوازية نوعا ما .

ويحسب الاتجاه بجمع كل النقاط من مختلف الآراء التي يعطيها الشخص المفحوص لمجموع العبارات التي تقيس الاتجاه ولإجراء هذا الحساب ينبغي أن يميز الباحث بين النقاط العالية التي قد تدل على اتجاه إيجابي، والنقاط العالية أيضا التي قد تدل على اتجاه سلبي وذلك راجع الى سياق العبارات الموجبة والسالبة التي تقيس الاتجاه كما يوضح ذلك المثال .(شراير، 2009، الصفحات 100-101)

• طريقة اسكود :

تتكون طريقة اسكود والتي قدمها كل من "اسكود" وزميله "السيسي وتيني بوم" سنة 1957 من مجموعة من المقاييس الجزئية لكل الجانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتين متعارضتين بينهما عدد من الدرجات ويطلب من الفرد المبحوث قياس رضاه بأن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي كالتالي:(بن قويدر ، 2014، الصفحات 88 - 89)

الشكل رقم (09): مقياس اسكود وزملائه للرضا الوظيفي

الأجر:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

فرص الترقية:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

ساعات العمل:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

الظروف المادية للعمل:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

المصدر: (بن قويدر ، 2014 ، صفحة 89)

يختار الفرد الدرجة التي تمثل مشاعره نحو كل المقاييس الجزئية، ثم يتم جمع كل الدرجات في جميع المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل ليكون المجموع ممثلاً لدرجة رضاه والاستخراج المتوسط الحسابي نقوم بقسمة مجموع النقاط على عدد الصفات او المقاييس وتسمى هذه الطريقة بطريقة الفروق ذات الدلالة.

2-2- الملاحظة

نلاحظ الآخرين ونقيم سلوكياتهم من واقع اساليبهم في الاتصال اللفظي، لكنها تمثل أسلوباً عشوائياً غير مخطط حيث تعتمد على مدى فهمنا للرموز والتلميحات التي تصدر عن الآخرين لذلك قد نخطئ في أحكامنا

على العمال، وبالتالي لا يمكن اصدار حكم حقيقي عن مشاعرهم اتجاه متغير الرضا الوظيفي سواء كان بالسلب اوبالإيجاب.(طويل، 2008، صفحة 129)

2-3- المقابلة

يتضمن مقابلة العاملين مباشرة عن طريق اعطاء أسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل اجاباتهم لمعرفة مدى رضاهم أو عدم رضاهم الوظيفي (استيائهم) . (طويل، 2008، صفحة 129)

هناك نوعين من المقابلات، المقابلة الموجهة التي تشمل على أسئلة محدودة يجب عليها العامل وفي معظمها تكون أسئلة غير مباشرة، والمقابلة غير الموجهة التي تترك الحرية للعامل أن يتحدث في أي موضوع يعين له وبأي ترتيب يستريح اليه وتكمل مهمة الباحث في تشجيعها على الاستمرار في الحديث بعدها يتم تحليل الحديث لتحديد مستوى رضاه من عدمه.

المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية

رغم ان الرضا الوظيفي مهم في حد ذاته، الا أن الباحثين والمسيرين قد اهتموا به أساسا لعلاقته المحتملة بمتغيرات أخرى ذات أهمية بالغة، حيث تشير الدلائل العلمية الى أن الرضا الوظيفي يرتبط بالعديد من نواتج ظروف العمل كالتغيب ودوران العمل والأداء وحوادث العمل.

أولاً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب

نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قرارا يوميا بما إذا كان سيذهب الى العمل في بداية اليوم أم لا. ولا شك أن العامل المحدد لنوع القرار هو الفرص البديلة المتاحة للعامل إذا قرر عدم الذهاب الى العمل. فان كانت هذه الفرص مغرية ولها الأفضلية لدى العامل فسوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح، ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الرضا عن العمل. والفرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع ان نتنبأ بأنه سوف يحضر الى العمل والعكس صحيح. ومن هذا التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات. وقد اثبتت الدراسات صحة هذا الفرض.(سلمى، 1995، صفحة 243)

ثانيا: العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل:

أشارت الأبحاث الى علاقة متوسطة القوة بين الاثنين أي أن الافراد ، الأقل رضا هم الأفراد الأكثر احتمالا لترك عملهم ومعنى هذا أن العلاقة بين المتغيرين ليست علاقة ذات ارتباط تام ويرجع هذا الى عدد من الخطوات تتواسطأو تتداخل بين كون الفرد غير راض وتركه الفعلي للعمل، وفي كل خطوة من هذه الخطوات يمكن للفرد المستاء من العمل أن يقرر أنه من الصعب الانتقال الى مرحلة او الخطوة التالية، من ثم فان الاستقالة بالنسبة له تمثل غير حكيم أو رشيد فمثلا قد يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله ولكنه لا يفكر في ترك العمل وهذا لأن خبرته السابقة في البحث عن وظيفة تمثل له خبرات سيئة أيضا تصوره لقدرته تصورا ضعيفا أي ليس لديه ثقة في قدراته أو أن يكون الفرد غير راض عن عمله، ولكن ظروف سوق العمل سيئة ولا توجد فرص عمل جيدة أمامهم نتيجة الكساد والبطالة ومن ثم يجب ان يفكر الفرد في الميزة الحالية في منظمته بالرغم من عدم شعوره بالرضا وبالتالي فان النية في ترك العمل قد تكون مؤشرا افضل بالتنبؤ بدوران العمل اكثر من الرضا عن العمل فالنية لترك العمل اقرب للسلوك الفعلي (ترك العمل) عن الرضا عن العمل . (سعيد سلطان، 2002، الصفحات 177- 178)

■ عملية القرار بين الشعور بعدم الرضا وترك العمل

- الشعور بعدم الرضا
- التفكير في ترك العمل
- تقييم المنفعة المتوقعة في البحث عن عمل جديد وتكلفة ترك العمل الحالي
- النية للبحث عن بدائل
- البحث عن بدائل
- تقييم البدائل
- مقارنة البدائل بالوظيفة الحالية
- النية لترك العمل او البقاء فيه
- ترك العمل الفعلي والبقاء فيه

ثالثا: العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العمل:

لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعا لكثير من أعمال البحث والجدل على مر السنين فمنهم من يعتقد أن الرضا والأداء يؤثران في بعضهما البعض باعتبارها علاقة سببية بين الرضا كمتغير سببي والأداء كمتغير الأثر او النتيجة. فالعامل الراضي أكثر إنتاجية والعامل الأكثر إنتاجية يصبح

أكثر رضا ومنهم من وجد أن سوء الأحوال المعيشية لا تؤثر على إنتاجية العمال إذا كان راضيين عن عملهم. (طويل، 2008، صفحة 113)

رابعاً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والإصابات:

ان الحوادث الصناعية والاصابات بشأنها شان التغيب او ترك العمل، انما هي تعبير جزئي عن عدم الرضا الفرد عن عمله، وبالتالي انعدام الدفع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته. وعلى هذا يميل الباحثون الى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والاصابات في العمل. وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده اقرب الى الإصابة إذ أن ذلك هو سبيله الى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا نجد ' فروم 'يرجح الرأي القائل بأن الاصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس وأياً كانت تفسير هذا فان البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والاصابات وبين درجة الشعور بالرضا عند العمل. (سلمى، 1995، صفحة 244)

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة مومية عزري (2007_2006) بعنوان: ظروف العمل والرضا المهني للمعلم دراسة ميدانية بالمقاطعة الأولى والثانية لولاية ميله .

ماجستير في جامعة منتوري، قسنطينة .

هدفت الدراسة إلى المحاولة للتعرف على ظروف العمل، كما هدفت إلى المحاولة للكشف عن نوع العلاقة بين ظروف العمل المهني والرضا المهني، استعانت بالسجلات والوثائق والملاحظة والمقابلة والاستمارة للحصول على البيانات وتوصلت الى وجود علاقة بين ظروف العمل المادية والاجتماعية والرضا المهني كما ان العلاقة بينظروف العمل المادية والرضا المهني للمعلم سلبية وظروف العمل المادية أشد تأثيراً من ظروف العمل الاجتماعية على الرضا المهني.

2- محروق رقية (2011) بعنوان تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية
دراسة حالة في بمركب مجارف والرافعات بعين السمارة - قسنطينة -

ماجستير في جامعة الجزائر 2

تهدف هذه الدراسة الى معرفة كيفية تأثير ظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية على الأداء، يتكون مجتمع الدراسة من 970 عاملا بين فئة الاطارات وعمال التحكم وعمال التنفيذ تم توزيع العينة على فئات المهنية وكان 97 فردا، ولتحقيق ذلك استعمل المنهج الوصفي، تم الحصول على البيانات والمعلومات من خلال المقابلة والملاحظة والاستبانة، ومن النتائج المتوصل اليها ان ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على اداء العمال داخل المؤسسة ميدان البحث، كما أن الظروف الاجتماعية السائدة في المركب تؤثر على أداء العمال .

2-دراسة دراسة براكطة سليمة (2011-2012) تحت عنوان ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة
وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال.

ماجستير في جامعة الحاج لخضر، باتنة .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ظروف العمل على الوضعية الاجتماعية للعمال، تحديد نوع أو نمط الاشراف السائد داخل المؤسسة، التعرف على نظام الأجور والحوافز داخل المؤسسة ومدى قدرته على تحقيق الرضا الوظيفي، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى ان الوضعية الاجتماعية هي وضعية جيدة، للظروف العمل المادية والتنظيمية انعكاس على الرضا الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة، العمال غير راضيين عن سياسة الأجور والحوافز، كما ان ظروف العمل التنظيمية في وضعية جيدة.

3- دراسة حمداوي نبيل (2014) بعنوان تأثير ظروف العمل على الامراض المهنية لدى العمال المهنيين
- دراسة الميدانية بمصنع الاسمنت عين الكبيرة ولاية سطيف -

ماجستير في جامعة البليدة 2

تهدف هذه الدراسة الى تحديد الوسائل المستخدمة للوقاية من مخلفات تلك الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمال ومحاولة وصف الظروف الاجتماعية، يتكون مجتمع الدراسة 262 عامل بين عامل تحكم وعامل تنفيذ تم توزيع 79 عينة واعتمد الباحث في تحليل دراسته على المنهج الوصفي، توصل الى ان الظروف

النفسية والاجتماعية هي الأكثر تأثيرا بالنسبة لهم كما يؤكد أغلبية المبحوثين من العمال المهنيين بتأثرهم بالظروف الفيزيائية في أماكن العمل.

4-دراسة بن علية عمر (2016-2015) بعنوان ظروف العمل وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الجزائرية.

ماجستير في جامعة البليدة 2، الجزائر .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة ظروف العمل السائدة حقيقة والكشف عن حقيقة ودرجة وعي القيادة الإدارية في هذه المؤسسة بأهمية ظروف العمل وفعاليتها، يتكون مجتمع الدراسة 449 عامل في المؤسسة العمومية الاستشفائية وتم توزيع 112 موزعين فئة الأطباء وشبه الطبي والإداريين والعمال المهنيين، ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة الملاحظة والمقابلة والاستمارة، من النتائج المتوصل إليها ، وجود ترابط بين ظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية والرضا الوظيفي الى حد ما، اهتمام الإداريين والمشرفين بظروف العمل الفيزيائية، سعي الإدارة والمسؤولين المباشرين إلى إحلال مناخ اجتماعي يسوده التعاون والتآزر والعلاقات الطيبة والتقدير والاحترام المتبادل والاتصال الدائم بين الأعضاء داخل المؤسسة .

5- دراسة الياس بوديب (2016) بعنوان ظروف العمل المادية والاجتماعية وعلاقتها بالأداء - دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال مناجم الذهب - تمنراست

ماجستير في جامعة الجزائر 2.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على حقيقة ظروف العمل الموجودة في المؤسسات الجزائرية عامة والمؤسسات التي أجرينا بها الدراسة الخاصة، يتكون مجتمع الدراسة من 540 عاملا بين إطارات والعمال المؤهلين والتنفيذيين وتم توزيع 93 عينة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث في تحليل دراسته المنهج الوصفي، وتم الاستعانة بالاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من النتائج المتوصل إليها ان عمال مؤسسة استغلال مناجم الذهب بتمنراست يشكون من ظروف العمل الفيزيائية التي يعملون في ظلها خصوصا عمال المنجم، إن الظروف الاجتماعية للعمل بمؤسسة استغلال مناجم الذهب بتمنراست جيدة وان العمال راضون عموما عن فرق العمل التي يعملون في ظلها .

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

1-دراسة J. F. Kinzl, H. Knotzer , C. Traweger (2005)

هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان:تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي في مجال التخدير
Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists بسويسرا

الهدف من الدراسة معرفة تأثير ظروف العمل على الصحة البدنية والرفاهية العاطفية على أطباء التخدير، وقد تم الاعتماد على الاستبانة التي تم توزيعها على 125 طبيب نمساوي وسويسري وصرحت هذه الدراسة انه يظهر التحكم في العمل تأثيرا قويا على الرضا الوظيفي لدى أطباء التخدير، ارتبط الرضا الوظيفي بصحة بدنية أفضل ورفاهية عاطفية أفضل، المستوى العالي من الرضا الوظيفي لدى أطباء التخدير واوصت الدراسة بتحسين الرضا الوظيفي، وإيلاء المزيد من الاهتمام لتحسين ظروف العمل، بما في ذلك السيطرة على صنع القرار، والسماح لأطباء التخدير بأن يكون لهم تأثير أكبر على وتيرة عملهم وجدول عملهم.

2-دراسة Stefanie mache karim Burghar (2009)

هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان: ظروف العمل الفيزيائية للأطباء ورضاهم الوظيفي هل تحدث ملكية
ownership in physicians working conditions and job satisfaction : does hospital Germany make a difference المستشفيات في المانيا فرقا

هدفت هذه الدراسة الى المقارنة بين الأطباء العاملين في المستشفيات العامة والخاصة وذلك بتقييم الظروف النفسية والاجتماعية لهم ورضاهم الوظيفي، أجريت الدراسة كمسح مقطعي باستخدام استبيان موحد لتقييم البيانات الاجتماعية والديموغرافية للأطباء وظروف العمل النفسية والاجتماعية والرضا الوظيفي، وكلها تقع في مدينة المانيا كوسيلة لإتمام الدراسة تم توزيعه على عينة مكونة من 203 من الأطباء العاملين في المستشفيات الألمانية وأشارت النتائج الى وجود اختلاف كبير من جوانب ظروف العمل المحيطة بالأطباء اعتمادا على ملكية المستشفيات ,الرضا الوظيفي للأطباء لا يختلف باختلاف ملكية المستشفى واوصت بإيجاد حلول لتحسين عمل الأطباء في المستشفيات الألمانية .

3- دراسة (2013) Tomislav Babić

هذه الدراسة عبارة عن مقال في مجلة بعنوان: العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي حالة شركة بناء السفن الكرواتية
Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of Croatianshipbuildingcompany

قد أجري البحث في إحدى شركات بناء السفن الكرواتية على عينة من 60 عاملا. منهم 30 عاملا يعملون في ظروف عمل عادية (في الإدارة) و30 عاملا يعملون في ظل ظروف عمل صعبة. كانت أداة البحث هي الاستبيان، توصلت نتائج هاته الدراسة الى انه لا يوجد فرق كبير في الرضا الوظيفي العام بين العمال الذين يعملون في ظروف عمل عادية والعمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة كما تبين أن الرضا عن ظروف العمل أعلى في حالة العمال الذين يعملون في الإدارة منه في حالة العمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة وتم اكتشاف أنه في حالة العمال الذين يعملون في ظل ظروف عمل صعبة، فإن ظروف العمل هي عامل مهم لرضاهم الوظيفي العام. ظروف العمل كعامل من عوامل الرضا الوظيفي، لا تحدد إلى حد كبير الرضا الوظيفي لإحداث فرق كبير بين العمال الذين يعملون في ظروف العمل العادية والعمال الذين يعملون في ظروف صعبة حيث اوصت هذه الدراسة بانه من الضروري تحسين ظروف عمل العمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة، تحسين ظروف العمل بتحسين السلامة في العمل، وتدريب العمال، ومراقبة الآلات والأدوات وتحسينها، وتوفير معدات الحماية الكافية. نتيجة لهذه التحسينات، من الممكن أن يزداد الرضا عن ظروف العمل للعمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة.

4- دراسة (2015) Raheela Maulabakhsh ، Abdul Raziq

هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي
Impact of Working Environment on Job Satisfaction

هدفت هذه الدراسة الى تم جمع البيانات بشكل عشوائي من كل قطاع، حيث تم اختيار 70 مستجيبا مما يسمح لنا بالحصول على 210 إجابة من الموظفين العاملين في مؤسسات مختلفة في مدينة كوتيا بباكستان من خلال استخدام الاستبيانات والتي توصلت الى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي كما اوصت الشركات بادراك أهمية بيئة العمل الجيدة لزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

5- دراسة (2020) Rafia Hasan Taheri, Md. Shipon Miah and Md. Kamaruzzaman

Impact of Working Environment on Job Satisfaction
هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين

تمن القوى العاملة في إحدى المقاطعات (منطقة مولفبازار) التابعة لإدارة الإرشاد الزراعي تم جمع البيانات من خلال استبيان جيد البناء بيئة العمل لها بعدان. الأول هو الحالة المادية لمكان العمل والثاني هو الحالة الاجتماعية، اسفرت النتائج على اتفاق الموظفون من كلتا المنظمتين على التأثير الإيجابي لبيئة العمل على الرضا الوظيفي.

6- دراسة Stefanie mache karimBurghar (2009)

هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان: ظروف العمل الفيزيائية للأطباء ورضاهم الوظيفي هل تحدث ملكية المستشفيات في ألمانيا فرقا **ownership in physicians working conditions and job satisfaction : does hospital Germany make a difference**

هدفت هذه الدراسة الى المقارنة بين الأطباء العاملين في المستشفيات العامة والخاصة وذلك بتقييم الظروف النفسية والاجتماعية لهم ورضاهم الوظيفي، أجريت الدراسة كمشح مقطعي باستخدام استبيان موحد لتقييم البيانات الاجتماعية والديموغرافية للأطباء وظروف العمل النفسية والاجتماعية والرضا الوظيفي، وكلها تقع في مدينة ألمانيا كوسيلة لإتمام الدراسة تم توزيعه على عينة متكونة من 203 من الأطباء العاملين في المستشفيات الألمانية وإشارت النتائج الى وجود اختلاف كبير من جوانب ظروف العمل المحيطة، كما اوصت الدراسة ب إيجاد حلول لتحسين عمل الأطباء في المستشفيات الألمانية .

المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة مقارنة بالدراسات السابقة

الجدول رقم (02): أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

<p>الدراسات السابقة تحت عناوين:</p> <p>1-الدراسة الأولى: "ظروف العمل والرضا المهني للمعلم دراسة ميدانية بالمقاطعة الأولى والثانية (2006-2007) بميلة" (ماجستير)</p> <p>2-الدراسة الثانية: "تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة حالة في مركب مجارف والرافعات بعين سمارة (2011) -قسنطينة- " (ماجستير)</p> <p>3-الدراسة الثالثة: " ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها (2012-2011) -باتنة-"(ماجستير)</p> <p>4-الدراسة الرابعة: " تأثير ظروف العمل على الامراض المهنية لدى العمال المهنيين دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت (2014) بسطيف " (ماجستير)</p> <p>5-الدراسة الخامسة: " ظروف العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي (2016) بليدة" (ماجستير)</p> <p>6-الدراسة السادسة: "ظروف العمل على الرضا الوظيفي في مجال التخدير (2005) بسويسرا"(مقال)</p>	<p>الدراسة الحالية بعنوان:</p> <p>ظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين - دراسة حالة- (2023) بجيجل</p>
<p>الهدف:</p> <p>1-محاولة الكشف عن نوع العلاقة بين ظروف العمل المهني والرضا المهني.</p> <p>2-معرفة إذا كان هناك تأثير لظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية على الأداء.</p> <p>3-معرفة مدى تأثير ظروف العمل على الوضعية الاجتماعية للعمال.</p>	<p>الهدف:</p> <p>تهدف دراستنا الى الوقوف على مدى تأثير العمل على الرضا الوظيفي في مستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.</p>

<p>4-تحديد وسائل الوقاية من الظروف الفيزيكية المحيطة بالعامل ووصف الظروف الفيزيكية. 5-معرفة ظروف العمل السائدة الحقيقية. 6-معرفة تأثير ظروف العمل على الصحة البدنية والرفاهية العاطفية.</p>	
<p>اعتمدت هذه الدراسات على: 1-ظروف العمل، الرضا المهني 2-ظروف العمل، الأداء 3-ظروف العمل، الوضعية الاجتماعية للعمال 4-ظروف العمل، الامراض المهنية 5-ظروف العمل، الرضا الوظيفي 6-ظروف العمل، الرضا الوظيفي</p>	<p>اعتمدت دراستنا على متغيرين: ظروف العمل، الرضا الوظيفي</p>
<p>اعتمدت هذه الدراسات على ابعاد: 1- الظروف المادية، الظروف الاجتماعية 2-الظروف الفيزيكية، الظروف الاجتماعية 3-الظروف التنظيمية، الظروف المادية 4-الظروف الفيزيكية، الظروف النفسية والاجتماعية، الظروف الثقافية 5-الظروف الفيزيكية، الظروف الاجتماعية 6- الصحة البدنية، الرفاهية العاطفية</p>	<p>تناولت دراستنا ثلاثة ابعاد: الظروف الفيزيكية، الظروف المادية والمعنوية، الظروف التنظيمية</p>
<p>توصلت الى: 1- هناك علاقة بين ظروف العمل المادية والاجتماعية والرضا المهني كما ان الظروف المادية اشد تأثيرا. 2- ظروف العمل (الفيزيكية، الاجتماعية) لها تأثير على الرضا الوظيفي. 3- للظروف المادية (الأجور والحوافز) انعكاس على الرضا الوظيفي. 4- لظروف العمل (الفيزيكية والاجتماعية) تأثير على الامراض المهنية كما ان الظروف</p>	<p>اعتمدت دراستنا على التحليل الوصفي وتحصلنا على النتيجة: الابعاد كلها (الظروف الفيزيكية، المادية والمعنوية، التنظيمية) لها أثر على الرضا الوظيفي</p>

الاجتماعية هي الأكثر تأثيرا. 5- وجود ترابط الى حد ما لظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية والرضا الوظيفي. 6- توصلت الى وجود تأثير قوي لظروف العمل على الرضا الوظيفي.	
--	--

المصدر: من اعداد الطالبتين

أولاً: أوجه التشابه

- هناك تشابه بين الدراسة الحالية ودراسة مومية عزري (2007-2006)، ودراسة حمداوي نبيل (2014) ودراسة Kinzl (2005) في المتغيرات بين ظروف العمل والرضا الوظيفي.

- هناك تشابه في الأبعاد مع دراسة براكطة سليمة (2012-2011)، وتشابه جزئي في الأبعاد مع الدراسات الباقية، مومية عزري (2007_2006)، محروق رقية (2011)، حمداوي نبيل (2014)، بن علية عمر (2015-2016).

- تشابه في الهدف مع الدراسة براكطة سليمة (2012-2011)، Kinzl (2005).

ثانياً: أوجه الاختلاف

- هناك اختلاف كلي في الأبعاد مع دراسة Kinzl (2005).

- هناك اختلافات بين الدراسات في المتغيرات بين الأداء، الوضعية الاجتماعية للعمال، الامراض المهنية.

من خلال هذه الدراسة يمكن أن نستنتج القيمة المضافة من الدراسات السابقة وهي: التعرف على المنهجيات التي سارت عليها الدراسات السابقة، ساهمت الدراسات السابقة في إعداد الاستبيان -المقابلة- الملاحظة، الاطلاع على الأدوات المستخدمة والاستفادة منهم في تصميم الأدوات المناسبة لدراستنا الحالية، تعتبر الدراسات السابقة قاعدة إنطلاقية جيدة للباحث في اعداد الدراسات الموالية، إعطاء نظرة شاملة لموضوع الدراسة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى عرض الإطار النظري للدراسة، بالإضافة الى أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، حيث قسمناه الى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه الى الادبيات النظرية للدراسة والتمثلة في ظروف العمل والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناولنا فيه الدراسات باللغتين العربية والأجنبية والتي لها صلة بمتغيري الدراسة معاً، حيث سنحاول إسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على إحدى المؤسسات العمومية وهي مستشفى محمد الصديق بن يحيى -جيجل-.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق للإطار النظري للدراسة وكذا لأدبياتها التطبيقية، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط الجانب النظري للدراسة على أرض الواقع وذلك من خلال دراسة أثر أبعاد ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل-، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين، حيث يستعرض المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، في حين يستعرض المبحث الثاني نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

بعد تطرقنا في الفصل الأول للجانب النظري لأثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي سنقوم بإسقاط تلك المفاهيم على المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الأول: تصميم الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

قبل التطرق الى تحديد مجتمع الدراسة، تجدر الإشارة الى تحديد مكان اجراء الدراسة الميدانية، والتي تمت على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى -ولاية جيجل-، تم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983، يقعفي الجهة الشرقية لمدينة جيجل، يتسع حالياً لـ 431 سرير، ويغطي سكان بلدية جيجل، ويعتبر من أهم المرافق الحيوية بالولاية.

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى فيما يلي:

- تنظيم وتوزيع الإسعافات وبرمجتها؛
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالصحة التناسلية والتنظيم العائلي؛
- تطبيق النشاطات المتعلقة بالوقاية والتشخيص وإعادة التكيف الطبي والإستشفاء؛
- تجسيد البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان؛
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

ولأن موضوع بحثنا يركز أساسا على معرفة أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي أردنا معرفة آراء جميع الموظفين هناك باختلاف مستوياتهم حول رضاهم عن هاته الظروف التي تحيط بهم.

يضم مجتمع الدراسة جميع الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل، والبالغ عددهم 908 ككل موزعين حسب المستوى الوظيفي من أطباء، ممرضين وموظفين إداريين وتقنيين كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): توزيع العمال حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	الطاقم الطبي	الطاقم الشبه طبي	السلك الإداري والتقني
العدد خلال الفترة 2023_2022	211	546	151

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الاستبيان

ثانيا: عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة بأنها "مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه. ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع" (بغني و مديني، 2019، صفحة 233)

نظرا لاستحالة المسح الشامل وكثرة العمال وضيق وقت الدراسة، تم إختيار (81) عينة بطريقة بسيطة عشوائية

▪ أي تم توزيع (81) إستبانة على الموظفين كما يلي: (19) للطاقم الطبي (49) للطاقم الشبه الطبي (13) للسلك الإداري والتقني.

ثالثا: أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة إعتدنا على الاستبانة في جمع بيانات الدراسة وذلك لكون الاستبانة وسيلة فعالة لجمع المعلومات وقياس المتغيرات المرغوب دراستها. وتتكون الاستبانة التي قمنا بتصميمها من ثلاث محاور:

- المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية، الصنف الوظيفي)
- المحور الثاني: يشمل المتغير المستقل (ظروف العمل) ويضم 20 عبارة ممثلا بأبعاده التالية:

- البعد الأول: الظروف الفيزيقية وتضم العبارات من (1 الى 6)
- البعد الثاني: الظروف المادية والمعنوية وتضم العبارات من (7 الى 13)
- البعد الثالث: الظروف التنظيمية وتضم العبارات من (14 الى 20)

• **المحور الثالث:** يشمل المتغير التابع (الرضا الوظيفي) ويضم 15 عبارة مخصصة لقياسه.

وقد قابل عبارات المحور الثاني (ظروف العمل) والثالث (الرضا الوظيفي) من الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفقاً لمقياس ليكرث الخماسي:

الجدول رقم (04): توزيع درجات عبارات محور ظروف العمل والرضا الوظيفي وفقاً لمقياس ليكرث الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الاستبيان

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار أداة الدراسة، من حيث صدقها وثباتها.

أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبيان مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما صممت من أجله، وعليه نعتمد على طريقتين لقياس الصدق هما الصدق الظاهري وصدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة.

1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان بعرضه على الأساتذة المشرفة ومجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل والموضحة أسماءهم في الملحق رقم 02، وبناءً على ملاحظاتهم وآرائهم قمنا بإعادة صياغة العبارات وتصحيحها ليصبح في صورته النهائية وفق الملحق 01.

2- الصدق البنائي لأداة الدراسة:

للتأكد من الصدق البنائي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بيرسون « r » لكل عبارة من المحورين.

• الصدق البنائي لعبارات محور ظروف العمل:

الجدول رقم (05) : معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور ظروف العمل

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	**0,612	0,000	11	**0,562	0,000
2	**0,677	0,000	12	**0,692	0,000
3	**0,596	0,000	13	**0,683	0,000
4	**0,811	0,000	14	**0,792	0,000
5	**0,698	0,000	15	**0,810	0,000
6	**0,714	0,000	16	**0,708	0,000
7	**0,652	0,000	17	**0,795	0,000
8	**0,606	0,000	18	**0,398	0,000
9	**0,651	0,000	19	**0,472	0,000
10	**0,499	0,000	20	**0,591	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيم معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات محور ظروف العمل والدرجة الكلية له.

• الصدق البنائي لعبارات محور الرضا الوظيفي:

الجدول رقم (06) : معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور الرضا الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	0,528	0,000
02	0,610	0,000
03	0,739	0,000
04	0,626	0,000
05	0,765	0,000
06	0,695	0,000
07	0,640	0,000
08	0,604	0,000
09	0,614	0,000

الدراسة الميدانية

0,000	0,674	10
0,014	0,271	11
0,000	0,699	12
0,000	0,584	13
0,000	0,694	14
0,000	0,682	15

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (06) ان جميع معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05) ما عدا العبارة (11)، مما يشير الى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية له.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alphacronbach).

الجدول رقم (07) : نتائج معامل ثبات ألفا كرونباخ

مستوى الثبات	معامل الثبات الفا كر ونيباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
جيدة	0,852	20	ظروف العمل
جيدة	0,892	15	الرضا الوظيفي
جيدة	0,922	35	الثبات العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (07) أن معامل الثبات العام للاستبيان عال، حيث بلغ (0,922) وبالتالي فهي نسبة جيدة تزيد عن النسبة المقبولة إحصائيا وبالغة (0,60) مما يدل على أن معدل الثبات الكلي يتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي درجة عالية من المصدقية في الإجابات، مما يجعل الاستبانة صالحة للدراسة والتحليل، والاعتماد عليها كأداة لهذه الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية للدراسة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي باختلاف الهدف من تطبيقها ومن أجل الوصول الى المؤشرات المعتمدة، تم الاستفادة من البرنامج الإحصائي spss (statistical package for social sciences) طبعة 8 VER-18 أو الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات المجمعمة بموجب الاستبيان والحصول على النتائج المطلوبة لخدمة اهداف وفرضيات الدراسة، ومن اهم الأساليب الإحصائية المستخدمة: (بوخمخ ، 2014 ، صفحة 155)

أولاً: المدى

1- المدى للبيانات غير المبوبة

المدى هو عبارة عن الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة، ويمكن إيجادها من العلاقات التالية:

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}$$

2- المدى الجداول التكرارية

تعريف المدى = الحد الأعلى الفعلي للفئة الأخيرة - الحد الأدنى الفعلي للفئة الأولى + 1

وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس ' ليكارث ' للحصول على طول الفئة الصحيحة أي $0.8 = 5/4$

بالإضافة إلى أن أقل قيمة في المقياس وهي 1 أي $1.8 = 1 + 0.80$ ، فهذا طول الفئات (دشلي، 2016، صفحة 118)

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): فئات مقياس ليكارث الخماسي

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	المستوى
الاولى	[1-1.80]	غير موافق بشدة	01	ضعيف جدا
الثانية	[1.81-2.60]	غير موافق	02	ضعيف
الثالثة	[2.61-3.40]	محايد	03	متوسط
الرابعة	[3.41-4.20]	موافق	04	مرتفع
الخامسة	[4.21-5]	موافق بشدة	05	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارث الخماسي

ثانيا: معامل الارتباط "بيرسون Pearson "

يستخدم إذا كان كلا المتغيرين مقاسا بمقياس كمي مثل إيجاد معامل الارتباط بين الدخل والاستهلاك.
(دشلي، 2016، صفحة 96)

ثالثا: معامل الثبات ألفا كرو نباخ

يتم حساب معامل ثبات ألفا كرو نباخ باستخدام برنامج SPSS والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال، حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب. (نافد ، 2013، صفحة 179)

رابعا: التكرارات والنسب المئوية

وتعبر عن إجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات المقياس وهذا من أجل تسهيل العمليات الإحصائية، والنسب المئوية استخدمت في تحليل مجتمع وعينة الدراسة. (بوخمخ ، 2014، صفحة 115)

خامسا: المتوسط الحسابي

يعتبر المتوسط الحسابي من أكثر الأساليب الإحصائية استخداما في مجال العلوم الإدارية، حيث يستخدم في مجالات عديدة لوصف الظواهر والمشاهدات، ويتم استخراج المتوسط الحسابي عن طريق إيجاد مجموع قيم المشاهدات ثم قسمة الناتج على عدد المشاهدات $\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$. (عبيدات و ابو ناصر ، 1999، صفحة 122)

سادسا: الانحراف المعياري

الانحراف المعياري من أهم مقاييس التشتت التي تستخدم على نطاق واسع في التحليل الإحصائية، ويمكن تعريف الانحراف المعياري على أنه الجذر التربيعي لمتوسط مربع انحرافات القيم عن متوسطها الحسابي. (جودة، 2006، صفحة 201)

سابعا: الانحدار الخطي

إن تحليل الانحدار يفيدنا في تحديد الشكل المحتمل للعلاقة بين المتغيرات والهدف النهائي منه إمكانية تقدير أحد المتغيرات بالاعتماد على قيمة متغير آخر، يستخدم تحليل الانحدار لدراسة مدى تأثير متغير

مستقل او أكثر على متغير تابع بحيث نتمكن من التنبؤ بالمستقبل بالنسبة للمتغير التابع، إذا علمنا قيمة المتغير او المتغيرات المستقلة. (جودة، 2006، صفحة 210)

ثامنا: إختبار فرق متوسطي **t. test Independent simple**

وهنا يعود المتوسطان لمجتمعين مختلفان، والهدف منه هو إختيارهما إذا كان الفرق بين متوسطي العينتين يعزى الى الصدفة او أن هذا الفرق جوهرى. (عبد المجيد البلداوي ، 2007، صفحة 209)

تاسعا: إختبار الأحادي

ويقصد به اختبار X أو متوسط العينة مع متوسط المجتمع U التوصل الى إن كان هناك فرق جوهرى بينهما على إفتراض تساوي التباين. (عبد المجيد البلداوي ، 2007، صفحة 207)

عاشرا: إختبار توزيع طبيعي

حيث تم إستخدام هذا الاختبار للتحقق من إتباع متغيرات الدراسة لتوزيع الطبيعي مما يسمح بتطبيق الإختبارات المعلمية.

احدى عشر: إختبار **t.test**

هو من بين الأساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل، ويخضع لشروط من بينها أن يكون توزيع البيانات طبيعيا ويكون استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية في أراء أفراد العينة نحو محاور الاستبيان، أما القيمة الاختيارية التي يتم على أساسها تحليل هذا الاختبار تساوي 3 وتتوسط درجات مقاييس ليكرث الخماسي.

اثنا عشر: الانحدار البسيط

للتعرف على تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة

المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والتعرف على المستويات السائدة لظروف العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، ومن أجل الوصول إلى ذلك نقوم بتفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: النتائج المتعلقة ببيانات الشخصية

من خلال هذا المطلب سنسعى إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة حسب: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية، الصنف الوظيفي.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (09) :توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
12.3 %	10	ذكر
87.7 %	71	أنثى
100.0 %	81	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 20spss

من خلال نتائج الجدول رقم (09) يتضح لنا بشكل واضح أن عدد الإناث في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي - جيجل - يفوق عدد الذكور حيث بلغ عدد الإناث 71 فرداً، بنسبة 87.7 % من حجم العينة، وعدد الذكور 10 أفراد، ونسبته 12.3 % من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، ويتالي يمكن القول أن مجال الصحة العمومية يعتبر من المجالات التي تناسب سيكولوجية المرأة وقدرتها على التحمل والتعامل وفهم حاجيات المرضى النفسية والطبية .

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
39.5%	32	أقل من 30 سنة
28.4%	23	من 30 سنة الى 39 سنة
21.0%	17	من 40 سنة الى 49 سنة
11.1%	9	50 سنة فأكثر
100%	81	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن أعلى نسبة في الفئات العمرية كانت [أقل من 30 سنة] بـ 39.5 % المقدر بـ 32 فرداً، ثم تليها الفئة [من 30 سنة إلى 39 سنة] بنسبة 28.4 % المقدر بـ 23 فرداً، أما الفئة [من 40 سنة إلى 49 سنة] كانت نسبتها 21.0 % قدرت بـ 17 فرداً، أما أقل نسبة 11.1 % الفئة العمرية [50 سنة فأكثر] قدرت بـ 9 أفراد، وهذا يعني أن أغلبية أفراد العينة من فئة الشباب التي تتوفر لديهم الطاقة والحيوية.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
44.4%	36	أعزب/عزباء
54.3%	44	متزوج
1.2%	1	أرمل
-	-	مطلق
100%	81	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن أعلى نسبة هي 54.3% من أفراد العينة متزوجين بلغ عددهم 44 فرداً، أما العزاب فقد بلغ 36 فرداً بنسبة قدرت بـ 44.4%، تليها أقل نسبة أرامل قدرت بـ 1.2% بلغ فرداً واحداً.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
17.3%	14	ثانوي
17.3%	14	بكالوريا
65.4%	53	دراسات عليا
100%	81	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 20

يتضح من الجدول رقم (12) أن أعلى نسبة من أفراد العينة الدراسة كانوا ذو المستوى دراسات عليا، حيث بلغ عددهم بـ 53 بنسبة تقدر بـ 65.4% حيث تقوم المؤسسة باستقطاب الأفراد ذوي المعارف والمهارات والكفاءات، أما المستوى الثانوي يساوي المستوى البكالوريا بلغ عددهم 14 بنسبة قدرت بـ 17.3%، فهذا يعني أن طبيعة العمل في المؤسسات الاستشفائية تحتاج التأهيل العلمي.

خامساً: توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية

جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية

النسبة	التكرار	الاقدمية المهنية
35.8%	29	اقل من 5 سنوات
25.9%	21	من 5 سنوات إلى 9 سنوات
18.5%	15	من 10 سنوات إلى 14 سنة
19.8%	16	15 سنة فأكثر
100.0%	81	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 20

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن أعلى نسبة 35.8 % تتراوح مدة خدمتهم] اقل من 5 سنوات] قدرت 29 فردا، ثم تليها فئة [من 5 سنوات إلى 9 سنوات] بنسبة 25.9 % بلغ عددهم 21 فردا، أما الفئة [15 سنة فأكثر] فكانت نسبة 18.5% حيث بلغ عددهم 16 فردا، وفي الأخير تأتي الفئة [15 سنة فأكثر] بنسبة 19.8% حيث قدرت 15 فردا، يمكن تفسير هذا بأن معدل الخبرة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ضعيف، يرجع لكونها تستقطب فئة الشباب.

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

جدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

النسبة	التكرار	الصنف الوظيفي
23.5 %	19	الطاقم الطبي
60.5 %	49	الطاقم شبه طبي
16.0 %	13	السلك الإداري والتقني
100.0 %	81	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 20spss

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن أكبر نسبة من أفراد العينة تمثلها الطاقم شبه طبي حيث بلغت 60.5% حيث قدر عددهم بـ 49 فردا، ثم يليها الطاقم الطبي بنسبة 23.5 % فقد قدرت بـ 19 طبيب، في الأخير نسبة 16.0% تمثل السلك الإداري والتقني وقدر عددهم بـ 13 عون الإداريون، يمكن القول أن الطاقم شبه الطبي هو حلقة الإتصال بين المريض وبين أفراد الفريق الصحي فهو الذي يعطي العناية الصحية للمرضى وينفذ الخطط الطبية .

المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بمستوى ظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل -

أولا: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ظروف العمل الفيزيكية

من أجل تحليل عبارات محور ظروف العمل الفيزيكية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكانت النتائج كالتالي:

الجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل الفيزيكية.

الجدول رقم(15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل الفيزيائية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهلية	الترتيب
01	الإضاءة ملائمة في مكان العمل	3,35	1,237	متوسط	1
02	يتوفر مكان العمل على منافذ التهوية	3,31	1,261	متوسط	2
03	الحرارة مناسبة في مكان عملك	2,56	1,265	ضعيف	4
04	مكان العمل نظيف	2,91	1,362	متوسط	3
05	يتوفر مكان العمل على كافة المستلزمات الضرورية	1,96	1,042	ضعيف جدا	6
06	مكان العمل هادى وليس فيه ضجيج	2,05	1,203	ضعيف	5
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		2,6893	0,84276	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 20spss

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون ان ظروف العمل الفيزيائية تعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعدها ظروف العمل الفيزيائية (2,6893) وهو ينتمي الى فئة [2.61-3.40] في مقياس ليكارث التي تشير الى الخيار "موافق" المقابل للمستوى متوسط.

مما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعدها ظروف العمل الفيزيائية بلغ (0,84276) وهي اصغر من الواحد مما يدل على عدم تشتت الإجابات عن ومتوسطها ووجود استجابة لذى الباحثين لظروف العمل الفيزيائية.

ويمكن ترتيب عبارات ظروف العمل الفيزيائية تنازليا حسب درجة الموافقة كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) " الإضاءة ملائمة في مكان العمل " بمتوسط حسابي قدره (3,35) وبانحراف معياري قدره (1,237).
- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (02) " يتوفر مكان العمل على منافذ التهوية " بمتوسط حسابي قدره (3,31) وبانحراف معياري قدره (1,261).
- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (04) " مكان العمل نظيف " بمتوسط حسابي قدره (2,91) وبانحراف معياري قدره (1,362).
- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (03) " الحرارة مناسبة في مكان عملك " بمتوسط حسابي قدره (2,56) وبانحراف معياري قدره (1,265) .
- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (06) " مكان العمل هادى وليس فيه ضجيج " بمتوسط حسابي قدره (2,05) وبانحراف معياري قدره (1,203) .
- تأتي في المرتبة السادسة العبارة رقم (05) "يتوفر مكان العمل على كافة المستلزمات الضرورية" بمتوسط حسابي قدره (1,96) وبانحراف معياري قدره (1,042).

ثانيا: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ظروف العمل المادية والمعنوية

الجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل المادية والمعنوية.

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل المادية والمعنوية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهلية	الترتيب
01	يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية	2,15	1,085	ضعيف	3
02	يتناسب أجرك مع مؤهلاتك العلمية	2,07	1,022	ضعيف	4
03	يتناسب أجرك مع عدد ساعات العمل	2,05	0,934	ضعيف	5
04	تقدم لك المؤسسة تعويضا في حالة تعرضك لحادث عمل	2,72	1,154	متوسط	1
05	توفر المؤسسة فرصا للترقية	2,69	1,221	متوسط	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		2,5503	0,70643	ضعيف	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 20spss

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ظروف العمل المادية والمعنوية تعبر عن درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية (2,5503) وهو ينتمي إلى الفئة [1.81-2.60] في مقياس ليكارث التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى ضعيف .

مما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية بلغ (0,70643) وهو اصغر من الواحد مما يدل على عدم تشتت الإجابات عن ومتوسطها ووجود استجابة لذى المبحوثين لظروف العمل المادية والمعنوية.

ويمكن ترتيب عبارات ظروف العمل المادية والمعنوية تنازليا حسب درجة الموافقة كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (04) " تقدم لك المؤسسة تعويضا في حالة تعرضك لحادث عمل " بمتوسط حسابي قدره (2,72) وانحراف معياري قدره (1,154).
- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (05) " توفر المؤسسة فرصا للترقية " بمتوسط حسابي قدره (2,69) وانحراف معياري قدره (1,221).
- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) " يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية " بمتوسط حسابي قدره (2,15) وانحراف معياري قدره (1,085).
- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (02) " يتناسب أجرك مع مؤهلاتك العلمية " بمتوسط حسابي قدره (2,07) وانحراف معياري قدره (1,022).
- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (03) " يتناسب أجرك مع عدد ساعات العمل " بمتوسط حسابي قدره (2,05) وانحراف معياري قدره (0,934).

ثالثا: عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ظروف العمل التنظيمية

الجدول الموالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية.

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل التنظيمية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهلية	الترتيب
01	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	3,30	1,219	متوسط	5
02	يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل	2,88	1,326	متوسط	7
03	علاقتك مع رئيسك جيدة	3,63	1,030	مرتفع	3
04	يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح ارائك وانشغالاتك	3,35	1,164	متوسط	4
05	يشرح لك رئيسك التعليمات والقوانين والوامر الصادرة من الإدارة	3,14	1,148	متوسط	6
06	تتصل برئيسك المباشر بكل سهولة	3,64	1,144	مرتفع	2
07	لديك علاقة جيدة مع زملائك في العمل	4,19	0,823	مرتفع	1
08	تشاركك الإدارة في اتخاذ كافة القرارات الخاصة بالمؤسسة	2,02	1,060	ضعيف	8
09	تمنحك المؤسسة أوقات الراحة تساعدك على استرجاع نشاطك	1,91	1,098	ضعيف	9
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		3,1252	0,70797	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن افراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ظروف العمل التنظيمية تعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعده ظروف العمل المادية والمعنوية (3,1252) وهو ينتمي الى فئة [2.61-3.40] في مقياس ليكارت الخماسي التي تشير الى الخيار " موافق " المقابل للمستوى متوسط.

مما يتبين من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لبعد ظروف العمل التنظيمية بلغ (0,70797) أي لا يوجد تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد ظروف العمل التنظيمية.

ويمكن ترتيب عبارات ظروف العمل التنظيمية تنازلياً حسب درجة الموافقة كما يلي:

- تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (07) " لديك علاقة جيدة مع زملائك في العمل " بمتوسط حسابي قدره (4,19) وانحراف معياري قدره (0,823).
- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (06) " تتصل برئيسك المباشر بكل سهولة " بمتوسط حسابي قدره (3,64) وانحراف معياري قدره (1,144).
- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (03) "علاقتك مع رئيسك جيدة " بمتوسط حسابي قدره (3,63) وانحراف معياري قدره (1,030).
- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (04) " يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك وانشغالاتك " بمتوسط حسابي قدره (3,35) وانحراف معياري قدره (1,64).
- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (01) " تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل " بمتوسط حسابي قدره (3,30) وانحراف معياري قدره (1,219).
- تأتي في المرتبة السادسة العبارة رقم (05) " يشرح لك رئيسك التعليمات والقوانين والامور الصادرة من الإدارة " بمتوسط حسابي قدره (3,14) وانحراف معياري قدره (1,148).
- تأتي في المرتبة السابعة العبارة رقم (02) " يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل بمتوسط حسابي قدره (2,88) وانحراف معياري قدره (1,326).
- تأتي في المرتبة الثامنة العبارة رقم (08) " تشاركك الإدارة في اتخاذ كافة القرارات الخاصة بالمؤسسة " بمتوسط حسابي قدره (2,02) وانحراف معياري قدره (1,060).
- تأتي في المرتبة التاسعة العبارة رقم (09) " تمنحك المؤسسة أوقات الراحة تساعدك على استرجاع نشاطك " بمتوسط حسابي قدره (1,91) وانحراف معياري قدره (1,098).

ولمعرفة المستوى الكلي لظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لمحور ظروف العمل، وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (18): المستوى الكلي لظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية -جيجل-

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد ظروف العمل
2	متوسط	0,84276	2,6893	الظروف الفيزيائية
3	ضعيف	0,70643	2,5503	الظروف المادية والمعنوية
1	متوسط	0,70797	3,1252	الظروف التنظيمية
متوسط		0, 58778	2,7932	الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات 20

spss

تشير نتائج الجدول رقم (18) أن مستوى ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور ظروف العمل (2,7932)، وهو ينتمي إلى الفئة [2.61-3.40] التي تشير إلى الخيار محايد المقابل للمستوى متوسط.

كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لمحور ظروف العمل بلغ (0, 58778)، مما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن أيضا ترتيب ابعاد ظروف العمل تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

➤ جاء بعد 'ظروف العمل التنظيمية' في المرتبة الأولى وهذا بمتوسط حسابي قدره (3,1252) ;

➤ جاء بعد 'ظروف العمل الفيزيائية' في المرتبة الثانية وهذا بمتوسط حسابي قدره (2,6893) ;

➤ جاء بعد 'ظروف العمل المادية والمعنوية' في المرتبة الثالثة وهذا بمتوسط حسابي قدره (2,5503) ;

المطلب الثالث::النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية -
جيجل-

من أجل تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرضا الوظيفي

الترتيب	مستوى الاهلية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
15	منخفض	1,012	2,02	أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من عمل	01
10	منخفض	1,084	2,44	أنت راضي عن لأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	02
9	منخفض	1,138	2,59	أنت راضي عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	03
7	متوسط	1,198	2,70	أنت راضي عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك	04
8	متوسط	1,105	2,68	أنت راضي عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم بها	05
3	متوسط	1,111	2,94	أنت راضي عن وضوح أهداف عملك	06
13	منخفض	1,074	2,19	أنت راضي على فرص الترقية الموجودة في مؤسستك	07
14	منخفض	1,122	2,12	أنت راضي على الفرص المتاحة للتدريب والتأهيل	08
4	متوسط	1,319	2,90	أنت راضي عن المنصب الذي تشغله مقارنة بالمستوى العلمي الذي تحوزه	09
5	متوسط	1,201	2,79	أنت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يأخذ بأرائك	10
1	مرتفع	0,941	3,88	أنت راضي عن معاملة زملائك بتقدير واحترام من قبل زملائك	11
6	متوسط	1,253	2,74	أنت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يساعدك لحل مشاكلك في العمل	12
2	متوسط	1,043	3,01	أنت راضي عن وضوح التعليمات التي تصدر عن مشرف	13

12	منخفض	1,057	2,21	أنت راضي عن عدد ساعات العمل في مؤسستك	14
11	منخفض	1,140	2,27	أنت راضي عن عدد أيام العمل في الأسبوع	15
متوسط		0,59498	2,6329	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجمالي الخاص بالرضا الوظيفي	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن افراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون ان الرضا الوظيفي يعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الحسابي الكلي لمدى الرضا الوظيفي الموجود في المؤسسة (2,63) وهو ينتمي الى فئة [2.61-3.40]و التي تشير الخيار " محايد " المقابل للمستوى المتوسط.

مما يتبين من نتائج الجدول رقم (19) أن الانحراف المعياري الكلي للرضا الوظيفي بلغ (0,59498) وهو أقل من الواحد مما يدل على عدم تشتت في إجابات افراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي.

ويمكن ترتيب عبارات الرضا الوظيفي تنازليا حسب درجة الموافقة كما يلي:

- تأتي في المرتبة الاولى العبارة رقم (11) " أنت راضي عن معاملة زملائك بتقدير واحترام من قبل زملاءك " بمتوسط حسابي 3,88 وانحراف معياري 0,941 .
- تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (13) " أنت راضي عن وضوح التعليمات التي تصدر عن مشرف " بمتوسط حسابي 3,01 وانحراف معياري 1,043.
- تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (6) " أنت راضي عن وضوح أهداف عملك " بمتوسط حسابي 2,94 وانحراف معياري 1,111.
- تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم (9) " أنت راضي عن المنصب الذي تشغله مقارنة بالمستوى العلمي الذي تحوزه " بمتوسط حسابي 2,90 وانحراف معياري 1,319.
- تأتي في المرتبة الخامسة العبارة رقم (10) " أنت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يأخذ بأرائك " بمتوسط حسابي 2,79 وانحراف معياري 1,201.
- تأتي في المرتبة السادسة العبارة رقم (12) " أنت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يساعدك لحل مشاكلك في العمل " بمتوسط حسابي 2,74 وانحراف معياري 1,253.
- تأتي في المرتبة السابعة العبارة رقم (4) " أنت راضي عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك " بمتوسط حسابي 2,70 وانحراف معياري 1,198.

- تأتي في المرتبة الثامنة العبارة رقم (5) " أنت راضي عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم بها" بمتوسط حسابي 2,68 وانحراف معياري 1,105.
- تأتي في المرتبة التاسعة العبارة رقم (3) " أنت راضي عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل" بمتوسط حسابي 2,59 وانحراف معياري 1,138.
- تأتي في المرتبة العاشرة العبارة رقم (2) " أنت راضي عن لأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل" بمتوسط حسابي 2,44 وانحراف معياري 1,201.
- تأتي في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم (15) " أنت راضي عن عدد أيام العمل في الأسبوع " بمتوسط حسابي 2,27 وانحراف معياري 1,140 .
- تأتي في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم (14) " أنت راضي عن عدد ساعات العمل في مؤسستك" بمتوسط حسابي 2,21 وانحراف معياري 1,057.
- تأتي في المرتبة الثالثة عشر العبارة رقم (7) " أنت راضي على فرص الترقية الموجودة في مؤسستك" بمتوسط حسابي 2,19 وانحراف معياري 1,057.
- تأتي في المرتبة الرابعة عشر العبارة رقم (8) " أنت راضي على الفرص المتاحة للتدريب والتأهيل" بمتوسط حسابي 2,12 وانحراف معياري 1,122.
- تأتي في المرتبة الخامسة عشر العبارة رقم (1) " أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من عمل " بمتوسط حسابي 2,02 وانحراف معياري 1,012.

❖ النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لابد من اختيار التوزيع الطبيعي للتأكد من إمكانية استخدام

الاختبارات المعملية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

تتشرط معظم الاختبارات المعملية ان يكون التوزيع طبيعياً البيانات ونستعرض نتائج اختبار

كولمجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نتائج اختبار

التوزيع

الطبيعي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	قيمة z	مستوى الدلالة sig
جميع محاور الدراسة	0,078	0,2

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

يتضح من الجدول رقم (20) أن مستوى الدلالة لمجموع محاور الدراسة أكبر من 0.05، وهذا يدل على

أن البيانات تخضع لتوزيع طبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات المعملية.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية

قبل اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية، ينبغي التأكد أولاً من عدم وجود تداخل خطي

متعدد بين ابعاد المتغير المستقل، وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (21): تشخيص المصاحبة الخطية من خلال السماحية ومعامل تضخم التباين

الابعاد	معدل تضخم التباين VIP	التباين المسموح TOLERANCE
الابعاد المتعلقة بالظروف الفيزيائية	1,199	0,834
الابعاد المتعلقة بالظروف المادية والمعنوية	1,532	0,653
الابعاد المتعلقة بالظروف التنظيمية	1,520	0,658

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا عدم وجود تداخل خطي متعدد بين ابعاد المتغير المستقل، حيث

جاءت جميع قيم معدلات تضخم التباين (VIP) لجميع الابعاد اقل من 10 ، كما جاءت جميع قيم

معاملات التباين المسموح (TOLERANCE) أكبر من 0,1 .

لاختبار الفرضيات اعتمدنا على قاعدة القرار التالية:

- استعملنا مستوى الدلالة لمعرفة هل يوجد أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى

العاملين، حيث إذا كان مستوى الدلالة أقل من $\alpha = 0,05$ يوجد أثر لظروف العمل على الرضا

الوظيفي لدى العاملين، أما إذا كان مستوى الدلالة أكبر من $\alpha=0,05$ لا يوجد اثر لظروف العمل على الرضا الوظيفي.

- استعملنا أيضا معامل التحديد لمعرفة درجة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي وكان كما يلي:

✓ إذا كان معامل التحديد ضمن المجال $[0,10 - 0,30]$ تأثير ضعيف.

✓ إذا كان معامل التحديد ضمن المجال $[0,31 - 0,69]$ تأثير متوسط.

✓ إذا كان معامل التحديد ضمن المجال $[0,70 - 0,99]$ تأثير كبير.

- استعملنا أيضا معامل الارتباط لبيرسون r_p لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين :

✓ إذا كان معامل الارتباط ضمن المجال $[0.1-0.4]$ تأثير ضعيف.

✓ إذا كان معامل الارتباط ضمن المجال $[0.5-0.6]$ تأثير متوسط .

✓ إذا كان معامل الارتباط ضمن المجال $[0.7-0.9]$ تأثير قوي.

1- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

يشير نص الفرضية الرئيسية الى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0,005$ لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل .

الفرضية البديلة H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $0,005$ لظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل.

ويظهر في الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم(22): نتائج الاختبار للفرضية الرئيسية

القرار	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط	الفرضية الرئيسية
قبول	0,000	0,59	0,768	H1

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20

نلاحظ من الجدول رقم (22) أن قوة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل بلغت بالتقريب 0,8 وتقع هذه القيمة ضمن المجال [0.7- 0.9] ما يدل على وجود تأثير كبير بين المتغيرين أي ظروف العمل والرضا الوظيفي. اما معامل التحديد بلغ بالتقريب 0,60 مما يعني ان نسبة 60 % من التغير في عنصر الرضا الوظيفي يعود الى ظروف العمل، أما الباقي أي 40% من التغير في الرضا الوظيفي يعود لعوامل أخرى لم تدرج في دراستنا.

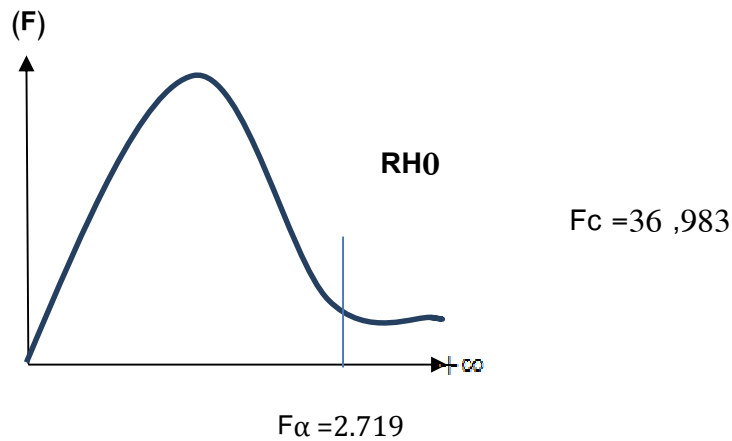
الجدول رقم (23) : تحليل التباين لقياس اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي

مصدر التغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد R^2	قيمة فيشر F_c المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
الانحدار	23,765	3	7,922	0,59 ≈ 0,60	36,983	0,000
البواقي	16,494	77	0,214			
المجموع	40,259	80				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مع مخرجات spss20

يوضح الجدول رقم (23) تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد في هذه الدراسة، حيث بلغت قيمة فيشر المحسوبة $F_c = 36,983$ بمستوى معنوية ($sig=0,000$) وهي اقل من المستوى المتعدد في الدراسة ($\alpha=0,05$) وهذا ما يدل على معنوية نموذج الانحدار.

والجدول فيشر يبين لنا القيمة الجدولية: لما $V_2=3$ ، $V_1=77$



بما أن قيمة فيشر المحسوبة $F_C = 30,938$ أكبر من القيمة الجدولية

$$2,719 = F_{0.05, 3, 77} = F_{\alpha, V1, V2}$$

القرار هو رفض الفرضية البديلة القائلة ان النموذج غير معنوي ونقبل الفرضية البديلة القائلة ان النموذج معنوي.

وفيما يلي نقدم معاملات الانحدار للنموذج المتعلق بظروف العمل والرضا الوظيفي

الجدول رقم (24) نتائج اختبار الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الرئيسية أثر "ظروف العمل على الرضا الوظيفي"

المتغير	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري β	القيمة المحسوبة ستيودنت T	قيمة مستوى المعنوية sig
الثابت	0,236	0,256		0,922	0,359
الظروف الفيزيائية	0,120	0,067	0,143	1,785	0,078
الظروف المادية والمعنوية	0,576	0,091	0,573	0,348	0,000
الظروف التنظيمية	0,104	0,090	0,193	2,151	0,035

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات 20spss

تشير إشارة معامل الانحدار β الموجبة الخاصة بجميع المتغيرات المستقلة الى أن العلاقة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي لعينة الدراسة هي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما كان هناك إدراك للضغوطات اثناء تأدية المهام كلما أثر ذلك على مستوى الرضا الوظيفي للعمال حيث:

- بالنسبة للظروف الفيزيائية: $\beta_1 = 0,120$ تعني أن زيادة ظروف العمل بقيمة واحدة يؤدي الى تغيير طردي في مستوى الرضا الوظيفي بنسبة 12%.
- بالنسبة للظروف المادية والمعنوية: $\beta_2 = 0,576$ تعني ان زيادة ظروف العمل بقيمة واحدة يؤدي الى تغيير طردي في مستوى الرضا الوظيفي بنسبة 57,6% \approx 58%.

- بالنسبة للظروف التنظيمية: $\beta_3 = 0,104$ تعني ان زيادة ظروف العمل بقيمة واحدة يؤدي الى تغيير طردي في مستوى الرضا الوظيفي بنسبة % 10,4 .

وبالتالي ومن خلال الجدول أعلاه، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كما يلي:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

نفرض أن الخطأ صغير جدا أي لا يؤثر على النموذج وبالتالي المعادلة الخطية ذات الانحدار المتعدد تأخذ الشكل التالي:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2$$

$$Y_i = 0.236 + 0.12 x_1 + 0.576x_2 + 0.104x_3$$

ويمكن تعويض المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بأبعاد النموذج

الرضا الوظيفي = Y

الظروف الفيزيائية الحادية المعنوية التنظيمية = (x_1, x_2, x_3)

الرضا الوظيفي = 0.235 + 0.12 (الظروف الفيزيائية) + 0.576 (الظروف المادية والمعنوية) + 0.104(الظروف التنظيمية).

ومن خلال نتائج الدراسة، نلاحظ أن الظروف الفيزيائية غير معنوية، يمكن أن نحسن نموذج الدراسة بحذف هذا المتغير.

والعلاقة تصبح كالتالي:

$$Y = x + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3$$

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل .

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل.

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الجدول رقم (25) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى أثر ظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي

القرار	t	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط rp	الفرضية الفرعية الأولى
مقبولة	4.118	0.000	0.177	0.420	H1

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مع مخرجات spss20

نلاحظ من الجدول رقم (25) أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0,05 مما يشير الى وجود أثر لظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين، وبما أن معامل الارتباط لبيرسون rp بلغ 0.420 فإن هذه العلاقة هي علاقة طردية متوسطة. ولمعرفة درجة التأثير لاحظنا أن معامل التحديد 0.177 وهو يقع ضمن المجال [1-0.4] والذي يقابل أثر ضعيف، وهذا معناه أن ظروف العمل الفيزيائية تؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة 17% والباقي أي 83% من التغيير يعود لعوامل أخرى لم تندرج ضمن دراستنا، اما قيمة t قد بلغت 4.11 وهي اكبر من قيمة استودنت المجدولة ($t_{\alpha=2}$) وتبعا لقاعدة القرار نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة القائلة " وجود أثر ظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ".

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل .

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل.

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (26) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية أثر ظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي

القرار	t	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط πP	الفرضية الفرعية الثانية
مقبولة	9.607	0,000	0.539	0.734	H2

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مع مخرجات spss20

نلاحظ من الجدول رقم (26) أن مستوى الدلالة يساوي 0,000 وهو أصغر من 0,05 مما يشير الى وجود أثر لظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين وبما أن معامل الارتباط لبيرسون r_p بلغ 0.734 فإن هذه العلاقة هي علاقة طردية قوية. ولمعرفة درجة التأثير لاحظنا ان معامل التحديد 0.539 وهو يقع ضمن المجال [0.31 – 0.69] والذي يقابل اثرمتوسط، وهذا معناه ان ظروف العمل المادية والمعنوية تؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة % 53 والباقي أي 47% من التغيير يعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن دراستنا، أما قيمة t قد بلغت 9.6 وهيا أكبر من قيمة استودنت المجدولة ($t_{\alpha=2}$) وتبعا لقاعدة القرار نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يوجد اثر ظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية".

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل .

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0,05 لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بجيجل.

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول رقم (27) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أثر ظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي

القرار	t	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط πP	الفرضية الفرعية الثالثة
مقبولة	6.110	0,035	0.321	0.567	H3

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss20

نلاحظ من الجدول رقم (27) أن مستوى الدلالة يساوي 0,035 وهو أصغر من 0,05 مما يشير الى وجود أثر لظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي لدى العاملين، وبما أن معامل الارتباط لبيرسون r_p بلغ 0.567 فإن هذه العلاقة هي علاقة طردية متوسطة. ولمعرفة درجة التأثير لاحظنا أن معامل التحديد 0.321 وهو يقع ضمن المجال [0.31 – 0.69] والذي يقابل أثر متوسط، وهذا معناه أن ظروف العمل التنظيمية تؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة 32% والباقي أي 68% من التغيير يعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن دراستنا، اما قيمة t قد بلغت 6.110 وهي اكبر من قيمة استودنت المجدولة ($t_{\alpha=2}$) وتبعاً لقاعدة القرار نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة القائلة " يوجد اثر ظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية".

ثالثاً: تحليل الفروقات

نضع الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى المتغيرات الشخصية.

نضع الفرضية البديلة H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى المتغيرات الشخصية.

لإختبار الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى المتغيرات الشخصية تم استخدام اختبار فرق المتوسطين استودنت t simple indépendant بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين الأحادي one wayanova وذلك كما يلي :

1- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغير الجنس، ومن اجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار فرق المتوسطين T test independant simple لمعرفة فيما إذا كانت توجد فروقات في إجابات العينة تعزى الجنس والجدول التالي يوضح ذلك كما يلي :

الجدول رقم (28) نتائج اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

المتغيرات	المتوسط		مستوى الدلالة Sig
	انثى	ذكر	
ظروف العمل	2.72	3.28	0.015
الرضا الوظيفي	2.55	3.25	0.004
المجموع	2.65	3.27	0.006

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

✓ اعتمادا على مجالات ليكارث:

[1-1.80] مجال ضعيف جدا، [1.81-2.60] مجال ضعيف، [2.61-3.40] مجال متوسط، [3.41-4.20] مجال مرتفع، [4.21-5] مجال مرتفع جدا .

ومن خلال نتائج الجدول رقم (28)، نلاحظ أن القيمة المعنوية للمتغيرين أقل من 0.05، وهذا يدل على عدم وجود تجانس في إجابات العينة تعزى لمتغير الجنس، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، في " ظروف العمل" متوسط " ذكر"يساوي (3.28) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط"انثى"يساوي (2.72)بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" (0.015) . اما بالنسبة" للرضا الوظيفي" متوسط " ذكر"يساوي (3.25) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارث،وبالنسبة لمتوسط " انثى" يساوي (2.55) بدرجة ضعيفة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي" (0.004). اماالمجموع الكلي لمتوسط " ذكر" وللظروف العمل " و" الرضا الوظيفي"يساوي (3.72) بدرجة متوسطة، ومتوسط " انثى"يساوي (2.65) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" و" الرضا الوظيفي" (0.006)، وهذا

يدل على وجود اثر للجنس على متغير " ظروف العمل " و " الرضا الوظيفي "، مما يشير الى وجود اختلافات بين الذكر والانثى في تجربتهم للعمل والاستجابة لظروف العمل المختلفة، وهذه الاختلافات قد تكون نتيجة لعوامل الاجتماعية وثقافية وهيكلية وهي تؤثر على الفرص والتحديات التي يواجهها في سوق العمل (التمييز - التحيز الجنسي - الاجور المتفاوتة - عدم الترقيات المناسبة - عدم توفر الفرص للتدريب والتطوير).

2- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير السن:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزي متغير السن، ومن اجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي one wayanova و ذلك كما يلي :

الجدول رقم (29) اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير السن

مستوى الدلالة Sig	المتوسط				المتغيرات
	50 سنة فأكثر	من 40 سنة الى 49 سنة	من 30 سنة الى 39 سنة	اقل من 30 سنة	
0.332	2.78	3.01	2.66	2.78	ظروف العمل
0.632	2.55	2.82	2.53	2.63	الرضا الوظيفي
0.408	2.68	2.93	2.61	2.71	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال نتائج الجدول رقم (29)، نلاحظ أن القيمة المعنوية للمتغيرين أكبر من 0.05، وهذا يدل على وجود تجانس في إجابات العينة تعزي لمتغير السن، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير السن، في " ظروف العمل " متوسط "الفئة [أقل من 30 سنة]" يساوي (2.78) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة من [30 سنة الى 39 سنة]" يساوي (2.66) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 40 سنة الى 49 سنة]" يساوي (3.01) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة [50 سنة فأكثر]" يساوي (2.78) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " (0.332). أما بالنسبة " للرضا الوظيفي " متوسط "الفئة [أقل من 30 سنة]" يساوي (2.63) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 30 سنة الى 39 سنة]" يساوي (2.53) بدرجة ضعيفة حسب

انتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة " من 40 سنة الى 49 سنة] " يساوي (2.82) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة [50 سنة فأكثر] " يساوي (2.55) بدرجة ضعيفة، بلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي " (0.632)، اما المجموع الكلي لمتوسط " الفئة [أقل من 30 سنة]" للظروف العمل " و" الرضا الوظيفي "يساوي (2.71) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة " من 30 سنة الى 39 سنة] "يساوي(2.61) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة " من 40 سنة الى 49 سنة] " يساوي(2.93) بدرجة متوسطة، ومتوسط" الفئة [50 سنة فأكثر] " يساوي(2.68) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " و" الرضا الوظيفي " (0.408)، وهذا يدل على عدم وجود أثر لمتغير السن على متغير ظروف العمل والرضا الوظيفي. من خلال هذه النتائج نستنتج أن الافراد الأكبر سنا لديهم خبرة وكفاءة أكبر في مجالات عملهم وثبات والاستقرار في وظائفهم ويمكن أن يعزز الاستقرار المهني والشعور بالأمان لظروف العمل الايجابية والرضا الوظيفي.

3- المتغير الحالة الاجتماعية:

الفرضية الصفرية: H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزي متغير الحالة الاجتماعية، ومن اجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي one wayanova وذلك كما يلي:

الجدول رقم (30) اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغيرات	المتوسط				مستوى الدلالة sig
	أعزب	متزوج	أرمل	مطلق	
ظروف العمل	2.88	2.71	3.00	-	0.411
الرضا الوظيفي	2.68	2.59	2.80	-	0.817
المجموع	2.80	2.66	2.91	-	0.561

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال نتائج الجدول رقم (30)، نلاحظ ان القيمة المعنوية للمتغيرين اكبر من 0.05، وهذا يدل على وجود تجانس في اجابات العينة تعزي لمتغير الجنس، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية، في " ظروف العمل " متوسط " الحالة اعزب"يساوي (2.88) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط

الحالة متزوج "يساوي (2.71) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " الحالة ارمل "يساوي (3.00) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " (0.411) . اما بالنسبة " للرضا الوظيفي " متوسط "الحالة أعزب"يساوي (2.68) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " الحالة متزوج " يساوي (2.59) بدرجة ضعيفة، ومتوسط "الحالة أرمل"يساوي (2.80) بدرجة متوسطة، بلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي " (0.817). أما المجموع الكلي لمتوسط " الحالة اعزب "" للظروف العمل " و " الرضا الوظيفي "يساوي (2.80) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الحالة متزوج "يساوي (2.66) بدرجة متوسطة، ومتوسط "الحالة أرمل"يساوي (2.91) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " و " الرضا الوظيفي " (0.561)، وهذا يدل على عدم وجود أثر للحالة الاجتماعية بين متغير " ظروف العمل " و " الرضا الوظيفي"، نستنتج من خلال النتائج بأنه يتم توظيف الأفراد وتقديم فرص العمل بناء على الكفاءة والمهارات والمؤهلات الفنية وليس بناء على الحالة الاجتماعية والتركيز على الأداء والانتاجية من خلال تقدير وتحقيق الرضا الوظيفي بناء على الأداء الفردي والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

4- المتغير المستوى التعليمي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في اجابات عينة الدراسة تعزي متغير المستوى التعليمي، ومن أجل اختيار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الاحادي one wayanova وذلك كما يلي :

الجدول رقم (31) تحليل التباين الاحادي لمتغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة sig	المتوسط			المتغيرات
	دراسات عليا	بكالوريا	ثانوي	
0.044	2.68	2.89	3.11	الظروف العمل
0.061	2.54	2.56	3.04	الرضا الوظيفي
0.038	2.62	2.75	3.08	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال نتائج الجدول رقم (31)، نلاحظ أن القيمة المعنوية للمتغيرين أقل من 0.05، وهذا يدل على عدم وجود تجانس في إجابات العينة تعزي لمتغير المستوى التعليمي، وعليه نرفض الفرضية الصفرية

القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، في " ظروف العمل" متوسط "المستوى ثانوي"يساوي (3.11) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " المستوى بكالوريا"يساوي (2.89)بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " المستوى دراسات عليا"يساوي (2.68)بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" (0.044). أما بالنسبة" للرضا الوظيفي" متوسط " المستوى ثانوي"يساوي (3.04) بدرجة متوسطة حسب انتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " المستوى بكالوريا" يساوي (2.56) بدرجة ضعيفة، ومتوسط " المستوى دراسات عليا"يساوي (2.54) بدرجة متوسطة، بلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي" (0.061).أماالمجموع الكلي لمتوسط " المستوى ثانوي "" للظروف العمل " و" الرضا الوظيفي"يساوي (3.08) بدرجة متوسطة، ومتوسط " المستوى بكالوريا"يساوي(2.75) بدرجة متوسطة، ومتوسط " المستوى دراسات عليا"يساوي (2.91) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" و" الرضا الوظيفي" (0.038) وهذا ما يدل انه يوجد اثر لمستوى التعليمي على متغير " ظروف العمل" و" الرضا الوظيفي"، نستنتج من النتائج أنه يتم توظيف الافراد وتقدم فرص العمل بناء على الكفاءة والمهارات والمؤهلات الفنية وليس بناء على الحالة الاجتماعية والتركيز على الأداء والانتاجية من خلال تقدير وتحقيق الرضا الوظيفي بناء على الاداء الفردي والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

5-المتغير الاقدمية المهنية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزى متغير الاقدمية المهنية، ومن اجل اختيار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الاحادي one wayanova وذلك كما يلي :

الجدول رقم (32) تحليل التباين الاحادي لمتغير الاقدمية المهنية

مستوى دلالة Sig	المتوسط				المتغيرات
	15سنة فأكثر	من 10 سنوات الى 14سنة	من 5 سنوات الى 9 سنوات	5 اقلمن سنوات	
0.524	2.95	2.74	2.67	2.82	الظروف العمل
0.567	2.80	2.44	2.63	2.65	الرضا الوظيفي
0.558	2.89	2.61	2.65	2.75	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss20

من خلال نتائج الجدول رقم (32)، نلاحظ أن القيمة المعنوية للمتغيرين أكبر من 0.05، وهذا يدل على وجود تجانس في اجابات العينة تعزي لمتغير الاقدمية المهنية ، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير الأقدمية المهنية، في " ظروف العمل " متوسط "الفئة [أقل من 5سنوات]"يساوي (2.82) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 5سنوات الى 9سنوات] " يساوي (2.67)بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 10سنوات الى 14سنة] " يساوي (2.74) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة [15 سنة فأكثر] " يساوي (2.95) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الإحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " (0.524) . أما بالنسبة" للرضا الوظيفي" متوسط "الفئة [أقل من 5سنوات]"يساوي (2.65) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 5سنوات الى 9سنوات] " يساوي (2.63)بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارث، ومتوسط " الفئة [من 10سنوات الى 14سنة] " يساوي (2.44) بدرجة ضعيفة، ومتوسط " الفئة [15 سنة فأكثر] " يساوي (2.80) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الإحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي " (0.567)، أماالمجموع الكلي لمتوسط " الفئة [أقل من 5سنوات]" للظروف العمل " و" الرضا الوظيفي "يساوي (2.75) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة [من 5سنوات الى 9سنوات]"يساوي(2.61) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الفئة [من 10سنوات الى 14سنة] " يساوي(2.61) بدرجة متوسطة، متوسط" الفئة [15 سنة فأكثر] " يساوي(2.89) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الإحتمالية لمتوسط " ظروف العمل " و" الرضا الوظيفي " (0.558)، وهذا يفسر أنه لا يوجد أثر في الأقدمية المهنية على متغير ظروف العمل والرضا الوظيفي ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها أن الفرد لم يحصل على فرص التطور المهني أو التدريب المستمر ويعمل في نفس المهام والمسؤوليات لفترة طويلة دون فرص للتحسين او التطوير، أيضا البيئة التنظيمية إذا تقدم نفس الفرص والتقدير لجميع الموظفين بغض النظر عن فترة خدمتهم وقد يكون للأقدمية المهنية تأثير ضعيف على ظروف العمل والرضا الوظيفي.

6-المتغير الصنف الوظيفي:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير الصنف الوظيفي، ومن اجل اختيار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الاحادي one wayanova وذلك كما يلي :

الجدول رقم (33) تحليل التباين الاحادي لمتغير الصنف الوظيفي

مستوى دلالة sig	المتوسط			المتغيرات
	السلك الاداري والتقني	الطاقم شبه الطبي	الطاقم الطبي	
0.877	2.87	2.79	2.76	الظروف العمل
0.768	2.75	2.63	2.56	الرضا الوظيفي
0.805	2.82	2.72	2.67	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss 20

من خلال نتائج الجدول رقم (33)، نلاحظ أن القيمة المعنوية للمتغيرين أكبر من 0.05، وهذا يدل على وجود تجانس في إجابات العينة تعزي لمتغير الصنف الوظيفي ، وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير الصنف الوظيفي، في " ظروف العمل" متوسط "الطاقم الطبي"يساوي (2.88) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " الطاقم شبه الطبي "يساوي (2.79)بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارت، ومتوسط " السلك الإداري والتقني "يساوي (2.87)بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" (0.877) . أما بالنسبة" للرضا الوظيفي" متوسط "الطاقم الطبي"يساوي (2.56) بدرجة متوسطة حسب إنتمائه في مجال ليكارت،ومتوسط " الطاقم شبه الطبي " يساوي (2.75) بدرجة متوسطة،ومتوسط "السلك الإداري والتقني"يساوي (2.75) بدرجة متوسطة، بلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " الرضا الوظيفي " (0.768).أماالمجموع الكلي لمتوسط " الطاقم الطبي "" للظروف العمل " و" الرضا الوظيفي "يساوي (2.67) بدرجة متوسطة، ومتوسط " الطاقم شبه الطبي "يساوي(2.72) بدرجة متوسطة، ومتوسط "السلك الإداري والتقني"يساوي (2.82) بدرجة متوسطة، وبلغت القيمة الاحتمالية لمتوسط " ظروف العمل" و" الرضا الوظيفي " (0.805)، وهذا يعني أنه لا يوجد أثر للصنف الوظيفي على متغير ظروف العمل والرضا الوظيفي، نستنتج من نتائج الدراسة أنه يتم تعيين الموظفين بناء على الكفاءة والمؤهلات الفنية أي تكون رؤية تحت على المساواة وتوفير فرص متساوية لجميع موظفين بالإضافة الفرص الترقية والتدريب كما أن ثقافة المنظمة مبنية على المساواة والعدالة والتقدير العمل الجماعي فقد يكون الصنف الوظيفي تأثير أقل على ظروف العمل ورضا الوظيفي.

من خلال نتائج لإختبار الفروقات بين ظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين تعزى المتغيرات الشخصية لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية الإجابات افراد عينة الدراسة حول ظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين تعزى للمتغيرات السن والحالة الاجتماعية والاقدمية المهنية والصنف الوظيفي ما عدا لمتغير الجنس والمستوى التعليمي .

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج آراء عينة الدراسة حول ظروف العمل والرضا الوظيفي، وذلك بالإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والانحدار الخطي البسيط، وقد أشارت النتائج الى وجود مستوى متوسط لكل من ظروف العمل والرضا الوظيفي، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ظروف الفيزيائية، العمل المادية والمعنوية، التنظيمية، كما تبين من النتائج أنه لا توجد فروقات ذات الدلالة الإحصائية للأفراد عينة الدراسة حول ظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ما عدا لمتغير الجنس والمستوى التعليمي.

خاتمة

من خلال هذا البحث حاولنا إبراز أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي، وفي إطار الإجابة على الإشكالية المطروحة والبحث في مدى صحة الفرضيات التي إنطلقت منها الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدبيات المرتبطة بالموضوع من جهة ودراسة عينة من العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - بجيجل - من جهة أخرى، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، وفي ضوئها نقدم مجموعة من الاقتراحات:

أولاً: نتائج الدراسة

لقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية تتمثل فيما يلي:

1- النتائج النظرية

- تعدد المفاهيم والتعريفات حول ظروف العمل، ينشأ هذا التعدد من التفاوت في الثقافات والمنظمات والمجتمعات وحتى بين الأفراد.
- اهتمام المؤسسات بتوفير ظروف عمل مناسبة يقلل من نسبة تكرار الحوادث ويكون المعدل اقل في المنظمة التي تتمتع بوضع تنظيم مستقر منتظم.
- تعددت انواع ظروف العمل وتسميتها حسب وجهة نظر كل باحث منها الظروف الفيزيائية (الإضاءة، الضوضاء، الحرارة والتهوية..) التنظيمية (القيادة، الاشراف، الاتصال ...) المادية والمعنوية (الأجور، الحوافز ..)
- الرضا الوظيفي ليس مفهوماً قابلاً لتعريف واحد فهو يعتبر من أكثر المواضيع غموضاً مما أدى الى تعدد مفاهيمه.
- اهم ما يميز دراسة الرضا الوظيفي انه يتناول مشاعر الانسان ازاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.
- هناك عدة نظريات لمتغير الرضا الوظيفي وتشمل عدة مفاهيم ونماذج تفسر العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين في بيئة العمل (نظرية تدرج الحاجات لماسلو، نظرية ذات العاملين، نظرية التوقع، نظرية الإنجاز، وضع الأهداف)
- بالإضافة الى المقاييس الشائعة لقياس الرضا الوظيفي كالاستبانة والمقابلة والملاحظة والتي تعتبر ذاتية هناك سلوكيات أخرى نقيس بها الرضا الوظيفي وتعتبر مقاييس موضوعية مهمة كالغياب ودوران العمل والتي تعتمد حسب درجة تكرارها.

2- النتائج التطبيقية

تبين ان ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل- جاءت بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,7932).

- تبين اتجاهات الافراد نحو ظروف العمل الفيزيكية جاءت بدرجة متوسطة من الموافقة
- تبين انف اتجاهات الافراد نحو ظروف العمل التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة الموافقة
- اتجاهات الافراد نحو الظروف العمل المادية والمعنوية جاءت بدرجة ضعيفة، وهذا يدل على الظروف المادية والمعنوية في المؤسسة سيئة

تبين ان الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل- جاء بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,6329).

- اما فيما يخص النتائج المتعلقة بالفرضيات فقد تم التوصل الى ما يلي :
- توصلت الدراسة الى ان الفرضية الفرعية الأولى مقبولة أي ان التأثير ايجابي فكلما توفرت الظروف الفيزيكية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي
- الفرضية الفرعية الثانية مقبولة أي ان تأثير ظروف العمل المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي ايجابي فكلما توفرت هذه الظروف كلما ارتفع مستوى الرضا
- الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة أي ان تأثير الظروف التنظيمية على الرضا الوظيفي ايجابي أي كلما توفرت هذه الظروف كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للمتغيرات الشخصية (السن، سنوات الخبرة، الصنف الوظيفي ...) ما عدا الجنس والمستوى التعليمي.

ثانيا: الاقتراحات

- من خلال النتائج السابقة التي توصلنا اليها في الدراسة التطبيقية نقدم مجموعة من الاقتراحات:
- من المستحسن أن تعدل المؤسسة في نظام الأجور للعمال ليتناسب مع عدد ساعات عملهم ومع مؤهلاتهم العلمية.

- من الأفضل إجراء دراسة شاملة لتحديد ما إذا كانت الأجور المدفوعة تغطي احتياجاتهم المعيشية.
- من ضروري اتخاذ إجراءات لمنح مكافآت للموظفين بشكل فعال وعادل باعتبارها محفزاً قوياً للموظفين مما يزيد من مستوى الرضا والولاء وتحقيق الأداء المتميز.
- على المؤسسة أن تهتم بزيادة فرص الترقية للموظفين كجزء من استراتيجية تطوير الموارد البشرية وتحفيزهم.
- من المستحسن اجراء دورات تدريبية لتطوير مهارات الموظفين وتحسين قدراتهم ومستوى الخدمة المقدمة ما يؤدي لرفع مستوى المعنويات والرضا الوظيفي.
- من الافضل إعادة النظر في تهيئة الظروف الفيزيائية منها تنظيم المكاتب والمساحات العامة بطريقة تقلل من الازدحام وتفصل بين المناطق الهادئة والمناطق التي يتواجد فيها الضجيج، بالإضافة الى توفير المكيفات بشكل كاف.
- ضرورة توفير المستلزمات الضرورية في المستشفى من أدوات طبية، وأدوية، وأجهزة باعتباره مكانا مهما لسلامة المرضى وضمان الرعاية الصحية بشكل موثوق.
- ضرورة توفير فترات راحة منتظمة للموظفين بهدف تعزيز صحتهم العامة وبالتالي قدرتهم على العمل بكل نشاط وقوة.
- على إدارة المؤسسة مشاركة الجميع في اتخاذ القرار وتحديد فترات زمنية محددة لطرح الآراء والانشغالات الخاصة بالمؤسسة.

ثانيا :مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1-ظروف العمل والرضا مع كل الابعاد

بمقارنة نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة فإننا نجد:

-ظروف العمل الفيزيائية، المادية والمعنوية، التنظيمية مطبقة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة كبيرة، وهذا ما يتوافق مع نتائج براكته سليمة (2012 / 2011) ، بن علية عمر (2016-2015)، حمداوي نبيل (2014)، (Rafia (2020)، حيث يتضح ان افراد الدراسة موافقين على ان ظروف العمل (الفيزيائية، المادية والمعنوية، التنظيمية) ملائمة بدرجة مرتفعة.

2- مستوى الرضا الوظيفي وظروف العمل

- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين كان مرتفع في المؤسسة محل الدراسة

وهذا ما يتفق مع دراسة (Kinzi(2005)،Raziq(2015)،Rafia(2020)

- تأثير ظروف العمل لدى العاملين كان إيجابي في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يتفق مع دراسة
براكتة سليمة (2011/ 2012)، بن علية عمر (2015-2016)

ويختلف مع دراسة Tomislav Babić (2013)

■ الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمّن القيمة المضافة من الدراسات السابقة :

- ✓ ساهمت الدراسات السابقة في اعداد الاستبيان -المقابلة-الملاحظة .
- ✓ الاطلاع على الأدوات المستخدمة والاستفادة منهم في تصميم الأدوات المناسبة لدراستنا الحالية .
- ✓ التعرف على المنهجيات التي سارت عليها الدراسات السابقة.
- ✓ تعتبر الدراسات السابقة قاعدة إنطلاقية جيدة للباحث في اعداد الدراسات الموالية .
- ✓ إعطاء نظرة شاملة لموضوع الدراسة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

➤ الكتب

- 1- ابراهيم الفقهي. (2011). *قوة التحفيز* (الإصدار 1). القاهرة، مصر: ثمرات للنشر والتوزيع.
- 2- احمد العبد ابو السعيد، وزهير عابد. (2014). *مهارات الاتصال* (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع.
- 3- احمد ماهر. (2003). *السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات*. الاسكندرية: الدر الجامعية .
- 4- بشرى اسماعيل. (2004). *ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية*. مصر: مكتبة انجلو المصرية .
- بشير العلق . (2010). *نظريات الاتصال مدخل متكامل*. القاهرة، مصر: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 5- بوعطيط سفيان. (2015). *طبيعة الاشراف وعلاقتها بالتوافق المهني*. مخبر تحليل المعطيات الكمية والكيفية (2).
- 6- جعفر الزبياري. (2020). *السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال* (الإصدار 1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 7- حسين حريم. (2017). *مبادئ الادارة الحديثة (النظريات، العمليات الادارية، وظائف المنظمة)*. عمان، الاردن : دار الحامد لنشر والتوزيع.
- 8- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2014). *الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني* (الإصدار 1). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 9- خليل محمد حسن الشماع، وخضير كاضم محمود. (2007). *نظرية المنظمة* (الإصدار 3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 10- زياد حمد القطارنة. (2017). *اساليب القيادة واتخاذ القرارات الفعالة*. عمان: دار الاكاديمية للنشر والتوزيع.
- 11- سامي محمد ختاتنة. (2013). *علم النفس الصناعي*. دار الحمد للنشر .
- 12- صباح هليل الفارس، وسمراء هليل الفارس . (2017). *القيادة علم وفن* (الإصدار 1). لندن: الكتب.LTD
- 13- صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2004). *السلوك الفعال في المنظمات*. الاسكندرية: الدار الجامعية الابراهيمية .

- 14- عادل عبد الرزاق هاشم. (2016). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي (الإصدار 1). الاردن: دار اليازوي العلمية.
- 15- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي . (2007). اساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي. (الطبعة الاولى، المحرر) عمان، الاردن : دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 16- عبد السلام ابو قحف . (2001). محاضرات في السلوك التنظيمي. الاسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 17- على سلمى. (1995). سلوك الانساني في الادارة (الإصدار الطبعة الاولى). الاردن : دار غريب للطباعة والنشر .
- 18- علي جبار الشمري . (2010). الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دار العربي للنشر والتوزيع.
- 19- علي حمدي . (2012). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل (الإصدار 1). القاهرة: دار الكتاب الحديثة السلسلة.
- 20- علي فرجاني. (2018). العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال (الإصدار 1). الاردن: دار امجد للنشر والتوزيع.
- 21- عمر عقيلي وصفي. (2005). ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي (الإصدار 1). دحلب: دار وائل للنشر.
- 22- فهد زايد. (2013). فن القيادة (الإصدار 1). عمان، الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- 23- كامل محمد محمد عويضة . (1996). علم النفس الصناعي . دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع .
- 24- كمال دشلي. (2016). منهجية البحث العلمي . مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية .
- 25- لعويد سلطان المشعان. (1994). علم النفس الصناعي (الإصدار 1). مصر: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- 26- لفرج عبد القادر طه. (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي (الإصدار 6). القاهرة، مصر: دار المعارف.
- 27- مجمد هاني محمد. (2014). ادارة الموارد البشرية (الإصدار 2). عمان، الاردن: دار المعترف للنشر والتوزيع.
- 28- محفوظ جودة. (2006). اساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الادارية. عمان : دار زهران لنشر.

- 29- محمد احمد سليمان، وسوسن عبد الفتاح وهب. (2011). الرضا والاولاء الوظيفي قيم واخلاقيات الاعمال (الإصدار 1). الاردن - عمان: زمزم ناشرون وموزعون.
- 30- محمد الصرفي . (2007). السلوك الاداري (الإصدار 1). الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- 31- محمد الفاتح محمود المغربي. (2013). ادارة الموارد البشرية. عمان، الاردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- 32- محمد بركات نافذ . (2013). التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج SPSS. كلية التجارة الجامعة الاسلامية .
- 33- محمد سعيد سلطان. (2002). السلوك الانساني في المنظمات. مصر : دار الجامعة الجديدة الاسكندرية.
- 34- محمد عبيدات، ومحمد ابو ناصر . (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل وتطبيقات. (الطبعة الثانية، المحرر) عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- 35- محمد موسى احمد. (2014). ادارة الافراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق (الإصدار 1). الاسكندرية، مصر: مكتبة الوفاء القانونية.
- 36- محمود سلمان العميان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال (الإصدار 2). الاردن: دار وائل لنشر.
- 37- مصطفى محمد. (2018). الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء (الإصدار 1). عمان: دار ابن النفيس لنشر والتوزيع.
- 38- منال أحمد البارودي. (2014). الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني (الإصدار 1). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 39- منال احمد البارودي. (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين (الإصدار 1). القاهرة، مصر: دار الكتب المصرية.
- 40- منصور محمد اسماعيل العريقي. (2013). السلوك التنظيمي (الإصدار 2). صنعاء، اليمن: دار الكتاب الجامعي.
- 41- مؤيد موسى علي ابو عساف، وهيثم عبد الله ذيب المرعي. (2019). التطبيقات العلمية في ادارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة (الإصدار 1). دار امجد للنشر والتوزيع.
- 42- نهاد عطا حمدي، وزيد غانم الحصان . (2008). الامن الصناعي وادارة محطات الخدمة. الاردن: دار النشر اليازوري.

- 43- نواف كنعان . (2007). *القيادة الادارية*. عمان، الاردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 44- واي سي هالان. (2009). *القيادة الناجحة* (الإصدار 1). مصر: دار سفير الدولية للنشر.
- 45- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، وهاشم فوزي العبادي. (2006). *ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل* (الإصدار 1). عمان، الاردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- 46- يوسف كافي. (2014). *ادارة الموارد البشرية من منظور اداري-تتموي-تكنولوجي-عولمي* (الإصدار 1). عمان، الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- **الرسائل الجامعية**
- 1- الياس بوديب .(2016). *ظروف العمل المادية والاجتماعية وعلاقتها بالاداء دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال مناجم الذهب بولاية تمنراست*. مذكرة لنيل شهادة الماجستير .كلية الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر2.
- 2- امال قبايلي . (2011). *اثر صنع القرار على مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم تسيير : جامعة المسيلة .
- 3- جنات بوخمخ . (2014). *تقييم جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفي*. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم تسيير تخصص الموارد البشرية . جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- 4- جوادي حمزة. (2015). *النمط الاشرافي وعلاقته بالرضا المهني لدى العمال في المؤسسة العمومية - دراسة ميدانية- اطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل والتنظيم*. كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر.
- 5_ حذيفة طارق محمد عوض الله. (2020). *اثر الاجور على اداء العاملين بالتطبيق على بنك الخرطوم بكالوريوس في ادارة الاعمال* . العلوم الادارية قسم ادارة الاعمال .
- 6-رقية محروق. (2011). *تأثير ظروف العمل على الاداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية*. رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تنظيم وعمل . الجزائر، العلوم الانسانية، الجزائر .

- 7-سعاد شراير. (2009). ادارة الجودة الشاملة كمنهج للتمكين والرضا الوظيفي دراسة حالة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية قسم علوم تسيير، الجزائر: جامعة الخروبة.
- 8-سعدة عيساوي. (2011). الرضا الوظيفي لأساتذة السنة الاولى من التعليم المتوسط عن المناهج الجديدة وفق المقاربة بالكفاءات. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية. الجزائر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.
- 9-سليمة براكطة (2012).ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال .رسالة لنيل شهادة الماجستير . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة .
- 10-عمر بن عيلة . ظروف العمل وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى العاملين بالموسسة العمومية الاستشفائية. مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2 .
- 11-كريمة طويل. (2008). الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على اداء الاطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية. رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.
- 12-كوثر غالي. (2009). مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى استاذ التعليم الثانوي دراسة ميدانية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي. الوادي، معهد علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.
- 13-محمد الامين بن قويدر . (2014). اثر التنظيم غير الرسمي غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دارسة ميدانية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعلم. الاغواط، كلية علوم الانسانية والاجتماعية: جامعة عمار ثلجي .

14-محمد الكر. (2008). سياسة الاجور في الجزائر "واقع وفاق". مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بقسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة الموارد البشرية . العلوم السياسية والاعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية.

15-مومية عزري . (2007) . ظروف العمل والرضا المهني للمعلم دراسة ميدانية بالمقاطعة الأولى والثانية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، جامعة منتوريقسنطينة .

16-نبيل حمداوي .(2014). تأثير ظروف العمل على الامراض المهنية لدى العمال المهنيين دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير .كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 2.

17-نريمان اكساس . (2012). المناخ التنظيمي تأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضا الوظيفي دراسة حالة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تنظيم وعمل . كلية علوم الانسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، الجزائر: جامعة الجزائر 2.

➤ المقالات

1-ابراهيم زواي، ومباركي بوحفص . (2021). ظروف العمل واثارها النفسية والجسدية على عمال الرعاية الصحية. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية.

2-خلاصي مراد موهوب عبد الله. (2021). ظروف العمل ومعاونة القابلات في العمل -دراسة ميدانية بمستشفيات قسنطينة-. مجلة العلوم الانسانية، 32(2).

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية

Hanna Barlund .(2013) .strategybased HR management in practice .newyork ، Human resources management and training , united nations.

Abdul Raziq.(2015).impact of working environment on job satisfaction.Procedia Economics and Finance 23.

Kinzl.j .(2005).influence of working conditions on job statisfaction in anaesthetists .British Journal of Anaesthesia 94 (2).

Rafiahasan.(2020).impact of working environment on job statisfaction.*EJBMR, European Journal of Business and Management Research vol. 5, No. 6.*

Stefanie mache.(2009).ownzership in physicians working conditions and job statisfaction :does hospital Germany make a difference .*BMC Health Services Research 2009, 9.*

Tomislav Babić .(2013).Relationship between workincontions and job statisfaction :The case of Croatian shipbuilding company .*CviteFiskovića 5, 21 000 Split, Croatia.*

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبانة في الصورة النهائية

جامعة محمد الصديق بن يحيى - تاسوست -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
- تخصص إدارة الموارد البشرية -

استبانة

أخي الموظف المحترم , أختي الموظفة المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته

يسرني أن نقدم هذه الاستبانة التي تخدم أهداف البحث العلمي الذي نقوم به استكمالاً لمتطلبات الحصول على الشهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في تخصص إدارة الموارد البشرية و ذلك حول موضوع: *اثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي* دراسة حالة نرجوا التكرم بجزء من وقتكم و الإجابة على جميع العبارات التي تحتويها الاستبانة بدقة، و نحيطكم علماً بان إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي الذي صممت من اجله إسهاماً في الوصول إلى نتائج عملية و تحقيق الأهداف الدراسية تقبلوا منا خالص التقدير و الاحترام نقدر لكم تجاوبكم رغم كثرة انشغالاتكم المهنية و نشكركم سلفاً على تعاونكم و ثقافتكم.

بيانات عامة لملا الاستمارة

- 1- لا يتم كتابة الاسم و اللقب
- 2- ضع الإشارة (X) في المكان الذي يمثل رأيك

إشراف الأستاذة:

يغني سامية

إعداد الطالبتين

فريال عزوزة

أمانى زويكري

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس

أنثى

ذكر

2-السن

من 30 سنة إلى 39 سنة

اقل من 30 سنة

5 سنة فأكثر

من 40 سنة إلى 49 سنة

3-الحالة الاجتماعية

ارمل (ة)

مطلق (ة)

متزوج(ة)

اعزب/عزباء

4-المستوى التعليمي

دراسات عليا

باكالوريا

ثانوي

5- الأقدمية المهنية

من 5 سنوات إلى 9 سنوات

اقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 سنوات إلى 14 سنة

6- الصنف الوظيفي

السلك الإداري والتقني

الطاقم شبه الطبي

الطاقم الطبي

المحور الثاني: ظروف العمل

في مايلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد ظروف العمل نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ- الظروف الفيزيائية						
01	الإضاءة ملائمة في مكان العمل					
02	يتوفر مكان العمل على منافذ التهوية					
03	الحرارة مناسبة في مكان عملك					
04	مكان العمل نظيف					
05	يتوفر مكان العمل على كافة المستلزمات الضرورية					
06	مكان العمل هادئ و ليس فيه ضجيج					
ب- الظروف المادية و المعنوية						
07	يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية					
08	يتناسب أجرك مع مؤهلاتك العلمية					
09	يتناسب أجرك مع عدد ساعات العمل					
10	تقدم لك المؤسسة تعويضا في حالة تعرضك لحادث عمل					
11	توفر المؤسسة فرصا للترقية					
12	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل					
13	يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل					
ج- الظروف التنظيمية						
14	علاقتك مع رئيسك جيدة					
15	يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك و انشغالاتك					

					16	يشرح لك رئيسك التعليمات والقوانين والأوامر الصادرة من الإدارة
					17	تتصل برئيسك المباشر بكل سهولة
					18	لديك علاقة جيدة مع زملائك في العمل
					19	تشاركك الإدارة في اتخاذ كافة القرارات الخاصة بالمؤسسة
					20	تمنحك المؤسسة أوقات الراحة تساعدك على استرجاع نشاطك

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

فيمايلي مجموعة من العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	انت راضي عن الأجرالذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من عمل					
02	انت راضي عن لأجرالذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل					
03	انت راضي عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل					
04	انت راضي عن توافق عملك مع قدراتك و إمكانياتك					
05	انت راضي عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم بها					
06	انت راضي عن وضوح أهداف عملك					
07	انت راضي على فرص الترقية الموجودة في مؤسستك					
08	انت راضي على الفرص المتاحة للتدريب والتأهيل					
09	انت راضي عن المنصب الذي تشغله مقارنة بالمستوى العلمي الذي تحوزه					
10	انت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يأخذ بأرائك					
11	انت راضي عن معاملة زملائكبتقدير واحترام من قبل زملاءك					
12	انت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يساعدك لحل مشاكلك في العمل					

الملاحق

					انت راضي عن وضوح التعليمات التي تصدر عن مشرف	13
					انت راضي عن عدد ساعات العمل في مؤسستك	14
					انت راضي عن عدد أيام العمل في الأسبوع	15

الملحق رقم 02: الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الجامعة
عزيزي ووداد	جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
برحال عبد الوهاب	جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
عمارة الشريف	جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج الـ SPSS

1- معامل الثبات

		الظروف_ الفيزيائية
الظروف_ الفيزيائية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 81
الإضاءة ملائمة في مكان العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,612** ,000 81
يتوفر مكان العمل على منافذ التهوية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,677** ,000 81
الحرارة مناسبة في مكان عملك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,596** ,000 81
مكان العمل نظيف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,811** ,000 81
يتوفر مكان العمل على كافة المستلزمات الضرورية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,698** ,000 81
مكان العمل هادئ و ليس فيه ضجيج	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,714** ,000 81

		الظروف_المادية_والمعنوية
الظروف_المادية_والمعنوية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 81
يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك الأساسية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,652** ,000 81
يتناسب أجرك مع مؤهلاتك العلمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,606** ,000 81
يتناسب أجرك مع عدد ساعات العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,651** ,000 81
تقدم لك المؤسسة تعويضا في حالة تعرضك لحادث عمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,499** ,000 81
توفر المؤسسة فرصا للترقية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,562** ,000 81
تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,692** ,000 81
يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على مجهوداتك في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,683** ,000 81

		الظروف_ التنظيمية
الظروف_ التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 81
علاقتك مع رئيسك جيدة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,792** ,000 81
يفسح لك رئيسك المباشر المجال لطرح آرائك وانشغالاتك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,810** ,000 81
يشرح لك رئيسك التعليمات والقوانين والأوامر الصادرة من الإدارة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,708** ,000 81
تتصل برئيسك المباشر بكل سهولة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,795** ,000 81
لديك علاقة جيدة مع زملائك في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,398** ,000 81
تشاركك الإدارة في اتخاذ كافة القرارات الخاصة بالمؤسسة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,472** ,000 81
تمنحك المؤسسة أوقات الراحة تساعدك على استرجاع نشاطك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,591** ,000 81

		الرضا_ الوظيفي
الرضا_ الوظيفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 81

انت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه مقابل ما تقدمه من عمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,528** ,000 81
انت راضي عن لأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,610** ,000 81
انت راضي عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,739** ,000 81
انت راضي عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,626** ,000 81
انت راضي عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم بها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,765** ,000 81
انت راضي عن وضوح أهداف عملك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,695** ,000 81
انت راضي على فرص الترقية الموجودة في مؤسستك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,640** ,000 81
انت راضي على الفرص المتاحة للتدريب والتأهيل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,604** ,000 81
انت راضي عن المنصب الذي تشغله مقارنة بالمستوى العلمي الذي تحوزه	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,614** ,000 81
انت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يأخذ بأرائك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,674** ,000 81
انت راضي عن معاملة زملائك بتقدير واحترام من قبل زملائك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,271* ,014 81
انت راضي عن المسؤول المباشر لأنه يساعدك لحل مشاكلك في العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,699** ,000

الملاحق

	N	81
انت راضي عن وضوح التعليمات التي تصدر عن مشرف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,584** ,000
	N	81
انت راضي عن عدد ساعات العمل في مؤسستك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,694** ,000
	N	81
انت راضي عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,682** ,000
	N	81

Corrélations

		الظروف_الفيزيقية	الظروف_المادية_والمعنوية	الظروف_التنظيمية	ظروف_العمل
الظروف_الفيزيقية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 81	,365** 81	,355** 81	,733** 81
الظروف_المادية_والمعنوية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,365** 81	1 81	,562** 81	,815** 81
الظروف_التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,355** 81	,562** 81	1 81	,811** 81
ظروف_العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,733** 81	,815** 81	,811** 81	1 81

2- معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,922	35

Fréquence

Table de fréquences

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	10	12,3	12,3	12,3
انثى	71	87,7	87,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 30 سنة	32	39,5	39,5	39,5
من 30 سنة الى 39 سنة	23	28,4	28,4	67,9
من 40 سنة الى 49 سنة	17	21,0	21,0	88,9
سنة فأكثر 50	9	11,1	11,1	100,0
Total	81	100,0	100,0	

الحالة_الاجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اعزب/عزبا ء	36	44,4	44,4	44,4
(متزوج)ة	44	54,3	54,3	98,8
(ارملة)ة	1	1,2	1,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	14	17,3	17,3	17,3
بكالوريا	14	17,3	17,3	34,6
دراسات عليا	53	65,4	65,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

الأقدمية_المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 5 سنوات	29	35,8	35,8	35,8
من 5 سنوات الى 9 سنوات	21	25,9	25,9	61,7

الملاحق

من 10 سنوات الى 14 سنة	15	18,5	18,5	80,2
سنة فأكثر 15	16	19,8	19,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

الصف_الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé الطاقم الطبي	19	23,5	23,5	23,5
الطاقم شبه الطبي	49	60,5	60,5	84,0
السلك الإداري والتقني	13	16,0	16,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإضاءة ملائمة في مكان العمل	81	3,35	1,237
يتوفر مكان العمل منافذ التهوية	81	3,31	1,261
الحرارة مناسبة في مكان عملك	81	2,56	1,265
مكان العمل نظيف	81	2,91	1,362
يتوفر مكان العمل لكافة المستلزمات الضرورية	81	1,96	1,042
مكان العمل هادئ وليس فيه ضجيج	81	2,05	1,203
يلبي الأجر الذي تتقاضاه احتياجاتك أساسية	81	2,15	1,085
يتناسب أجر كمعمؤ هلا تك العلمية	81	2,07	1,022
يتناسب أجر كمعدد ساعات العمل	81	2,05	,934

تقدم ملك المؤسسة توعية أيضا في مجال التعم	81	2,72	1,154
رضك احاد تعمل			
توفر المؤسسة صال للترقية	81	2,69	1,221
تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	81	3,30	1,219
يقوم رئيسك المباشر بتشجيعك على عمل	81	2,88	1,326
جهودك في العمل			
علاقتك مع رئيسك جيدة	81	3,63	1,030
يفسح لك رئيسك المباشر المجال للطر	81	3,35	1,164
حار انكوانشغالاتك			
يشركك رئيسك في التعليمات والقوانين	81	3,14	1,148
والاوامر الصادرة من الادارة			
تتصلب رئيسك المباشر بك بسهولة	81	3,64	1,144
لديك علاقة جيدة مع زملائك في العمل	81	4,19	,823
تشار كك الادارة في اتخاذ كافة القرارات	81	2,02	1,060
اتالخاصة بالمؤسسة			
تمنحك المؤسسة اوقات الراحة لتساء	81	1,91	1,098
دك على استرجاع نشاطك			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,02	1,012
لما تقدمهم عمل			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,44	1,084
رنتبزملائك في العمل			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,59	1,138
طرق أداء العمل			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,70	1,198
مكانياتك			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,68	1,105
ذيتقومي بها			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,94	1,111
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,19	1,074
تقيمؤ سستك			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,12	1,122
بوالناهيل			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,90	1,319
نتبالمستو بالعلميا الذي تحوزه			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,79	1,201
أخذبار انك			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	3,88	,941
احترام من قبل زملائك			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	2,74	1,253
ساعدك حل مشاكلك في العمل			
انتر اضيغنا لاجر الذي نتقضا هم قاب	81	3,01	1,043
صدر عن مشرف			

الملاحق

انتراضيعنعدد ساعات العمل في مؤسستك	81	2,21	1,057
انتراضيعنعدد أيام العمل في الأسبوع	81	2,27	1,140
الفيزيقيّة_ الظروف	81	2,6893	,84276
والمعنويّة_ الماديّة_ الظروف	81	2,5503	,70643
التنظيميّة_ الظروف	81	3,1252	,70797
العمل_ ظروف	81	2,7932	,58778
الوظيفي_ الرضا	81	2,6329	,70939
ككل_ الاستبيان	81	2,7245	,59498
N valide (liste)	81		

5- اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique s	ddl	Sig.	Statistique s	ddl	Sig.
الفيزيقيّة_ الظروف	,120	81	,005	,952	81	,004
_ الماديّة_ الظروف والمعنويّة	,070	81	,200*	,979	81	,202
التنظيميّة_ الظروف	,127	81	,002	,972	81	,069
العمل_ ظروف	,070	81	,200*	,986	81	,553
الوظيفي_ الرضا	,065	81	,200*	,985	81	,473
ككل_ الاستبيان	,078	81	,200*	,987	81	,590

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

6- اختبار التباين:

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	,236	,256		,922	,359		
الفيزيقيّة_ الظروف	,120	,067	,143	1,785	,078	,834	1,199

الملاحق

المادية_ الظروف والمعنوية	,576	,091	,573	6,348	,000	,653	1,532
التنظيمية_ الظروف	,194	,090	,193	2,151	,035	,658	1,520

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

7- اختبار الفرضيات:

7-1- اختبار الفرضيات الفرعية

الفرعية 1

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الظروف_ الفيزيائية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,420 ^a	,177	,166	,64772

a. Prédicteurs : (Constante), الظروف_ الفيزيائية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	7,115	1	7,115	16,959	,000 ^b
	Résidu	33,144	79	,420		
	Total	40,259	80			

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الظروف_ الفيزيائية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.

الملاحق

	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,681	,242		6,946	,000
الظروف_الفيزيائية	,354	,086	,420	4,118	,000

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

الفرعية 2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الظروف_المادية_والمعنوية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,734 ^a	,539	,533	,48480

a. Prédicteurs : (Constante), الظروف_المادية_والمعنوية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	21,692	1	21,692	92,295	,000 ^b
Résidu	18,567	79	,235		
Total	40,259	80			

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الظروف_المادية_والمعنوية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

				és		
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,753	,203		3,711	,000
	الظروف_المادية_والمعنوية	,737	,077	,734	9,607	,000

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

الفرعية 3

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الظروف_التنظيمية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,567 ^a	,321	,312	,58826

a. Prédicteurs : (Constante), الظروف_التنظيمية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	12,921	1	12,921	37,337	,000 ^b
	Résidu	27,338	79	,346		
	Total	40,259	80			

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الظروف_التنظيمية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		t	Sig.	
		B	Erreur standard			Bêta
1	(Constante)	,859	,298		2,886	,005
	الظروف_التنظيمية	,568	,093	,567	6,110	,000

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

7-2- اختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,574	,46282	2,115

a. Prédicteurs : (Constante), الظروف_الفيزيائية, الظروف_المادية_والمعنوية, الظروف_التنظيمية

b. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	23,765	3	7,922	36,983	,000 ^b
Résidu	16,494	77	,214		
Total	40,259	80			

a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الظروف_الفيزيائية, الظروف_التنظيمية, الظروف_المادية_والمعنوية

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ذكر ظروف العمل	10	3,2800	,58033	,18352
انثى	71	2,7246	,55939	,06639
ذكر الرضا الوظيفي	10	3,2467	,57953	,18326
انثى	71	2,5465	,68597	,08141
ذكر الاستبيان ككل	10	3,2657	,55272	,17478
انثى	71	2,6483	,56353	,06688

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
ظروف العمل	,018	,893	2,927	79	,004	,55535	,18976	,17764	,93306
Hypothèse de variances égales			2,846					11,484	,015
الرضا الوظيفي	,389	,535	3,073	79	,003	,70019	,22789	,24659	1,15378

الملاحق

	Hypothèse de variances inégales			3,492	12,838	,004	,70019	,20053	,26641	1,13396
الاستبيان_ككل	Hypothèse de variances égales	,002	,962	3,251	79	,002	,61742	,18993	,23938	,99547
	Hypothèse de variances inégales			3,299	11,796	,006	,61742	,18714	,20889	1,02596

ONEWAY

الرضا_الوظيفي_ظروف_العمل
السن BY الاستبيان_ككل

Caractéristiques

		N	Moyenne
ظروف_العمل	اقل من 30 سنة	32	2,7766
	من 30 سنة الى 39 سنة	23	2,6630
	من 40 سنة الى 49 سنة	17	3,0088
	50 سنة فأكثر	9	2,7778
	Total	81	2,7932
	الرضا_الوظيفي	اقل من 30 سنة	32
من 30 سنة الى 39 سنة		23	2,5333
من 40 سنة الى 49 سنة		17	2,8196

الملاحق

	50 سنة فأكثر	9	2,5481
	Total	81	2,6329
الاستبيان_ ككل	أقل من 30 سنة	32	2,7134
	من 30 سنة الى 39 سنة	23	2,6075
	من 40 سنة الى 49 سنة	17	2,9277
	50 سنة فأكثر	9	2,6794
	Total	81	2,7245

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Si g.
ظروف _ العمل	Inter- groupes	1,191	3	,397	1,156	,332
	Intragro- upes	26,448	77	,343		
	Total	27,639	80			
الرضا_ الوظيفي	Inter- groupes	,886	3	,295	,577	,632
	Intragro- upes	39,373	77	,511		
	Total	40,259	80			
الاستبيان_ ككل	Inter- groupes	1,040	3	,347	,978	,408
	Intragro- upes	27,281	77	,354		
	Total	28,321	80			

الحالة

الاجتماعية

	N	Moyen ne
اعزب/عزباء ظروف_الع	36	2,8847

الملاحق

مل	متزوج(ة)	44	2,7136
	ارمل(ة)	1	3,0000
	Total	81	2,7932
الرضا_الوظيفي	اعزب/عزباء	36	2,6833
	متزوج(ة)	44	2,5879
	ارمل(ة)	1	2,8000
	Total	81	2,6329
الاستبيان_ككل	اعزب/عزباء	36	2,7984
	متزوج(ة)	44	2,6597
	ارمل(ة)	1	2,9143
	Total	81	2,7245

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
ظروف_العمل	Inter-groupes	,623	2	,311	,899	,411
	Intragroupes	27,016	78	,346		
	Total	27,639	80			
الرضا_الوظيفي	Inter-groupes	,209	2	,104	,203	,817
	Intragroupes	40,050	78	,513		
	Total	40,259	80			
الاستبيان_ككل	Inter-groupes	,417	2	,209	,583	,561
	Intragroupes	27,903	78	,358		
	Total	28,321	80			

المستوى التعليمي

		N	Moyenne
ظروف_العمل	ثانوي	14	3,1071
	بكالوريا	14	2,8893
	دراسات عليا	53	2,6849
	Total	81	2,7932
الرضا_الوظيفي	ثانوي	14	3,0381
	بكالوريا	14	2,5619
	دراسات عليا	53	2,5447
	Total	81	2,6329
الاستبيان_ككل	ثانوي	14	3,0776

الملاحق

بكالوريا	14	2,7490
دراسات عليا	53	2,6248
Total	81	2,7245

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
ظروف_ العمل	Inter-groupes	2,131	2	1,065	3,258	,044
	Intragroupes	25,508	78	,327		
	Total	27,639	80			
الرضا_ الوظيفي	Inter-groupes	2,782	2	1,391	2,895	,061
	Intragroupes	37,477	78	,480		
	Total	40,259	80			
الاستبيان_ ككل	Inter-groupes	2,280	2	1,140	3,415	,038
	Intragroupes	26,040	78	,334		
	Total	28,321	80			

الأفدمية

		N	Moyenne
ظروف_ العمل	اقل من 5 سنوات	29	2,8241
	من 5 سنوات الى 9 سنوات	21	2,6690
	من 10 سنوات الى 14 سنة	15	2,7400
	15 سنة فأكثر	16	2,9500
	Total	81	2,7932
الرضا_ الوظيفي	اقل من 5 سنوات	29	2,6483
	من 5 سنوات الى 9 سنوات	21	2,6254
	من 10 سنوات الى 14 سنة	15	2,4356
	15 سنة فأكثر	16	2,8000
	Total	81	2,6329
الاستبيان_ ككل	اقل من 5 سنوات	29	2,7488
	من 5 سنوات الى 9 سنوات	21	2,6503
	من 10 سنوات الى 14 سنة	15	2,6095
	15 سنة فأكثر	16	2,8857
	Total	81	2,7245

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
ظروف_ العمل	Inter-groupes	,787	3	,262	,753	,524
	Intragroupes	26,851	77	,349		
	Total	27,639	80			
الرضا_ الوظيفي	Inter-groupes	1,039	3	,346	,680	,567
	Intragroupes	39,220	77	,509		
	Total	40,259	80			
الاستبيان_ ككل	Inter-groupes	,747	3	,249	,695	,558
	Intragroupes	27,574	77	,358		
	Total	28,321	80			

الصنف الوظيفي

		N	Moyenne
ظروف_ العمل	الطاقم الطبي	19	2,7579
	الطاقم شبه الطبي	49	2,7878
	السلك الإداري والتقني	13	2,8654
	Total	81	2,7932
الرضا_ الوظيفي	الطاقم الطبي	19	2,5614
	الطاقم شبه الطبي	49	2,6299
	السلك الإداري والتقني	13	2,7487
	Total	81	2,6329
الاستبيان_ ككل	الطاقم الطبي	19	2,6737
	الطاقم شبه الطبي	49	2,7201
	السلك الإداري والتقني	13	2,8154
	Total	81	2,7245

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--	------------------	-----	-------------	---	------

الملاحق

ظروف_ العمل	Inter-groupes	,093	2	,046	,131	,877
	Intragroupes	27,546	78	,353		
	Total	27,639	80			
الرضا_ الوظيفي	Inter-groupes	,272	2	,136	,265	,768
	Intragroupes	39,987	78	,513		
	Total	40,259	80			
الاستبيان_ ككل	Inter-groupes	,157	2	,079	,218	,805
	Intragroupes	28,163	78	,361		
	Total	28,321	80			