

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
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 دراسة الحالة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الطاهير

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

➤ أنيسة بولحبال

➤ نور الهدى شبيرة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ سمير سالمي
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الأستاذ محمد سلامة
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة حسبية جبلي



شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على اشرف خلق الله سيدنا محمد صل الله عليه وسلم
"تبارك الذي بيده الملك وهو على كل شيء قدير."

أما بعد:

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى له الفضل والمنة على توفيقه لانجاز هذا العمل فإن أخطأنا
فمن أنفسنا، ونسأل الله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم، وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه
في الدنيا والآخرة.

انطلاقا من العرفان بالجميل فانه ليسرنا ان نتقدم بالشكر والامتنان الى استاذنا ومشرقنا
الدكتور محمد سلامة الذي مدنا من منابع علمه بالكثير، ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته
القيمة، نتمنى له التقدم والنجاح، وجزاه الله خير جزاء.

شكر أيضا لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بالطاهير على حسن الاستقبال والمعاملة.
كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم من قريب او من بعيد في اخراج هذا العمل
في صورته النهائية.

إلى كل أساتذة الكلية وطاقمها الاداري وإلى كل من علمنا حرفا طيلة مسارنا الدراسي.
الى كل هؤلاء جميعا أوجه خالص الشكر وعظيم الامتنان، وأسأل الله العلي القدير ان يجزيهم
خير الجزاء.

أنيسة

نور الهدى

الإهداء

الفضل يهدى لأصحابه ، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله ، إلى أعز الناس
إلى نبع الحب والحنان، هبة الرحمن ورمز الأمان، إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها
إلى من كلفه الله الهبة والوقار...إلى الذي أحمل إسمه بكل إفتخار إلى الذين شهد الله
لهما بحسن رعايتهما بوجوب برهما والإحسان إليهما وتقدير جهودهما " أمي و أبي "

إلى إخوتي و أخواتي أدامهم الله لي مدى الحياة

إلى كل عائلتي الحبيبة

إلى صديقاتي كل واحدة باسمها أهدي هذا العمل المتواضع

إلى كل من أحبهم وحفظهم قلبي ولم ينطق بهم لساني

كما أهدي هذا العمل المتواضع إلى زملاء الدراسة وخاصة دفعة ماستر 2020

تخصص إدارة الموارد البشرية

نور الهدى

إهداء

أهدى هذا العمل إلى أعلى ما عندي في الوجود من ربتني وأعانتني بالدعوات .. إلى نبع الحب والحنان،
هبة الرحمن ورمز الأمان.. إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها.. إليك يا أطيب وأرق قلب والدتي العزيزة.
إلى النور الذي ينير لي درب النجاح.. سندي وقوتي وملاذي بعد الله.. إلى الذي أحمل اسمه بكل إفتخار

إليك يا أبي الحبيب

إلى من أقمت لهم مكانا عميقا في قلبي وتقاسمت معهم حلاوة الحياة ومرارتها إخوتي وفاء، بشرى، أحمد

وهارون

إلى أعلى الناس: عثمان

إلى كل أفراد عائلتي والأقارب كبيرهم وصغيرهم

إلى صديقاتي كل واحدة باسمها أهدى هذا العمل المتواضع.

إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة

إلى كل من أحمل لهم في قلبي مشاعر الحب إلى من سعتهم ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي

أنيسة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ظروف العمل بمختلف أبعاده (الفيزيائية، التنظيمية، المادية) على الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد الطاهير ولاية جيجل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الجوانب النظرية والميدانية، وكذا الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيع 100 استبانة على عينة عشوائية من الموظفين، وقد تم استرجاع 96 إستبانة من الإستبانات الموزعة، والتي خضعت للتحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss، حيث خلصت الدراسة إلى أن ظروف العمل الفيزيائية، التنظيمية والمادية لها تأثير مهم ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل الفيزيائية، ظروف العمل التنظيمية، ظروف العمل المادية، الرضا الوظيفي.

Abstract

This study aimed to identify the work condition in its various dimensions (physical, organizational, and material) on job satisfaction in the public hospital, Majdoub Al-saeed Al-taher, in the state of jigel, the study, where on 100 questionnaires were distributed to a random sample of employees. 96 questionnaires were retrieved from the distributed questionnaires, which were analyzed using the spss program, where the study concluded that the physical, material, and organizational work conditions have an important statistically significant effect on job satisfaction.

Keywords; physical working conditions, organizational working conditions, material working conditions, job satisfaction.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
1.	قائمة المحتويات
1.	قائمة الأشكال
1.	قائمة الجداول
1.	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
08	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ظروف العمل
22	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي
32	المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية
34	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
34	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
38	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
39	خلاصة
41	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
41	تمهيد
41	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
41	المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة الميدانية

44	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
48	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
50	المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة
51	المطلب الأول: خصائص أفراد الدراسة وتحليل الارتباط
56	المطلب الثاني: التحليل الوصفي والتحقق من عدم وجود المصاحبة الخطية
58	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
63	الخاتمة
67	قائمة المراجع
75	الملاحق

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	01
09	أنواع ظروف العمل	02
17	نموذج شانون للاتصال	03
18	نموذج فيينر للاتصال	04
18	نموذج شرام للاتصال	05

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
42	تعداد الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية مجدوب السعيد	01
44	توزيع درجات عبارات المحور الثاني (ظروف العمل) وفقا لمقياس ليكرث الخماسي	02
44	توزيع درجات عبارات المحور الثالث (الرضا الوظيفي) وفقا لمقياس ليكرث الخماسي	03
45	معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (ظروف العمل)	04
46	معامل إرتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي)	05
47	نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ	06
48	توزيع فئات مقياس ليكرث الخماسي	07
51	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	08
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	09
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الإجتماعية	10
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	11
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية	12
54	مصفوفة إرتباط متغيرات الدراسة	13
56	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيري الدراسة	14
57	تشخيص المصاحبة الخطية من خلال السماحية و معامل تضخم التباين	15
58	تحليل الانحدار لتأثير أنواع ظروف العمل على الرضا الوظيفي	16

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
75	الاستبانة في صورتها الأولى	01
81	الاستبانة في صورتها النهائية	02
87	قائمة الأساتذة المحكمين	03
87	الصدق الداخلي لمحاو الاستبانة	04
126	معامل الثبات ألفا كرونباخ	05
126	التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية	06
128	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء العينة حول فقرات الإستبانة	07
129	اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة	08

مقدمة

إن التطورات الكبيرة والتغيرات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم في مختلف جوانب الحياة دفع بالمنظمات الحديثة إلى استغلال مواردها البشرية والاستثمار فيها، وهذا نظرا لقدرته على خلق قيمة مضافة لها، فقد شهد القرن العشرون نموا تنظيميا كبيرا فرضته التغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، مما ساعد على نمو مجتمعات حديثة تقود منظمات ذات كفاءة وقدرة عالية على تحقيق كل الأهداف التي أنشأت لأجلها.

أصبح على المؤسسات بشتى أنواعها السعي إلى تحقيق التميز الذي يضمن لها البقاء والاستمرار من خلال الاهتمام بالموارد البشري الذي يعد عنصرا هاما لا يمكن لأي تنظيم القيام بدونه، وكذلك يعد من أهم مقومات وعوامل نجاح المنظمات التي تركز جهودها حول تحسين أدائه بشكل مستمر ودفعه إلى تسخير كل ما يملك من طاقات وقدرات فكرية ومهارات، وإحاطته بأحسن الظروف المناسبة والملائمة في مكان عمله، وتوفير كافة الوسائل والتجهيزات التي تضمن له القيام بعمله بكفاءة.

إن ظروف العمل المحيطة بالفرد داخل بيئة عمله بمختلف أنواعها ستؤثر بشكل مباشر على نفسيته وتسهم في توجيهه وتحديد نوع السلوك الذي يقوم به، وعليه لابد من توجيه هذا الأخير نحو ما يخدم المؤسسة واتجاهاتها باعتباره العمود الأساسي لتحقيق الثروة، وبالتالي فمن المنطقي الاهتمام بالرضا الوظيفي لدى المورد البشري لما له من دور كبير في الارتقاء بالأداء العام للمؤسسة.

إن الاختلاف في ظروف العمل من مؤسسة إلى أخرى سوف يكون له تأثير على الرضا الوظيفي، وهذا ما سنحاول دراسته والبحث فيه من خلال موضوع الدراسة "أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي".

أولا: إشكالية الدراسة

لقد لاقى مفهومي ظروف العمل والرضا الوظيفي الكثير من اهتمام منظري وباحثي حقل المنظمة والسلوك التنظيمي، باعتبار أن ظروف العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل سيكون لها انعكاس إيجابي على الفرد والتنظيم من خلال بلوغ أهداف كل منهما، وعلى ضوء ما سبق يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر لظروف العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد

الطاهير _جبل_؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

_ هل يوجد أثر لظروف العمل الفيزيقية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الطاهير

جبل؟

_هل يوجد أثر لظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الطاهير
جبل؟

_ هل يوجد أثر لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الطاهير _جبل_؟
ثانيا: فرضيات الدراسة

يعتبر وضع الفرضيات من الخطوات الأساسية والمهمة التي تعتمد عليها البحوث العلمية، حيث من خلالها يمكن تحديد معالم البحث والخطوات والبنود العريضة لهذا البحث.

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

الفرضية الرئيسية: كلما توفرت ظروف العمل كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد الطاهير.

تندرج تحتها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: كلما توفرت الظروف الفيزيائية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد الطاهير.

الفرضية الفرعية الثانية: كلما توفرت الظروف التنظيمية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد الطاهير.

الفرضية الفرعية الثالثة: كلما توفرت الظروف المادية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد الطاهير.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

_ الدافع الأساسي لاختيارنا لموضوع الدراسة الحالي هو تغطية النقص الشديد في الدراسات التي تناولت أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي وخاصة في المؤسسات الاستشفائية، وكذلك في كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

_ الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع وارتباطه الوثيق بتخصص إدارة الموارد البشرية.

_ الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية.

_ ارتباط الموضوع بمجال دراستنا.

رابعاً: أهداف الدراسة

أي دراسة تسعى إلى تحقيق أهداف محددة سواء كانت أهداف نظرية من أجل فهم وتفسير الظاهرة محل الدراسة، أو أهداف تطبيقية من أجل إيجاد حلول لمشكلات ميدانية وعليه، فإن دراستنا هي الأخرى تسعى لتحقيق عدة أهداف أهمها:

- _ تقديم تاصيل نظري يتناول مفهوم ظروف العمل بأنواعه الثلاثة (الظروف الفيزيكية، التنظيمية والمادية) وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الطاهير _ جيجل _
- _ إلقاء الضوء على العلاقة بين المتغير المستقل (ظروف العمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).
- _ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- _ معرفة مدى تأثير كل نوع من أنواع ظروف العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- _ التأكد من صحة الفرضيات المصاغة من أجل الخروج بنتائج وتوصيات ومقترحات تسهم في وضح استراتيجيه فعالة ومجدية لتحسين مستوى ظروف العمل، والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، وفتح آفاق جديدة للبحوث العلمية قد تساعد باحثين آخرين في انجاز دراسات مكمله مستقبلا.

خامساً: أهمية الدراسة

كما هو معروف وشائع أن حب الاطلاع والبحث عن الحقائق من سمات الإنسان، وما يستدعي التطلع والبحث في هذا الموضوع هو مدى قيمته العلمية والعملية.

الأهمية العلمية

تنبثق الأهمية العلمية للدراسة الحالية من خلال تركيزها على موضوع مهم من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والممارسين وهو ظروف العمل، لما له من دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وما ينجم عنه من أثار كبيرة سواء سلبية أو إيجابية على سلوك وأداء الموارد البشرية.

الأهمية العملية

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج التي يأمل الحصول عليها، حيث سنكشف عن واقع كل من ظروف العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد _ الطاهير _ وبناء على هذا الواقع يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تظهر الاتجاه الذي يجب أن تسلكه المؤسسة الناجحة باعتمادها على المورد البشري كأساس لتحقيق تفوقها واستمرارها وتحسين الظروف المحيطة به في عمله.

سادساً: حدود الدراسة

أجريت هذه الدراسة ضمن حدود الإطارات التالية:

الحدود الموضوعية: بحثت هذه الدراسة حول اثر ظروف العمل (الفيزيائية، المادية والتنظيمية) على الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية مجذوب السعيد _ الطاهير _ جيجل.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة حجمها 96 عامل من عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية مجذوب السعيد _ الطاهير _ جيجل.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية مجذوب السعيد _ الطاهير _ جيجل.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019_2020.

سابعاً: منهج الدراسة

إن طبيعة الموضوع وتماشياً مع الاشكالية المطروحة فرض علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لكونه يسمح بدراسة الظاهرة عن قرب كما هي في الواقع، حيث يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كفيماً وكماً، فقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من أجل التعرف على ظروف العمل والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فإنه تم استخدام المنهج التحليلي بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية باستخدام برنامج SPSS وتمثلت في الاستبانة التي تم تطويرها بالاعتماد على دراسات سابقة درست نفس متغيرات الدراسة.

ثامناً: صعوبات الدراسة

أي بحث علمي تواجهه صعوبة الحصول على المعلومات اللازمة، خاصة إذا تعلق الأمر بالبحث الميداني، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا ما يلي:

_ صعوبة الحصول على إذن بإجراء الدراسة الميدانية من قبل العديد من المؤسسات، خصوصاً في ظل تفشي جائحة كورونا (كوفيد_19).

_ غياب الوعي بأهمية البحث العلمي لدى العاملين، وعدم تعاون البعض منهم في تعبئة الاستبيان.

_ غياب الدراسات السابقة التي تجمع موضوعي ظروف العمل والرضا الوظيفي معاً.

_ صعوبة في إجراء الدراسة الميدانية، حيث لم نجد استجابة من طرف عينة الدراسة خاصة فيما يخص فئة الأطباء والمرضى وصعوبة في استرجاع الاستبيان على العمال.

_ ندرة المراجع الخاصة بظروف العمل في مكتبة كليتنا.

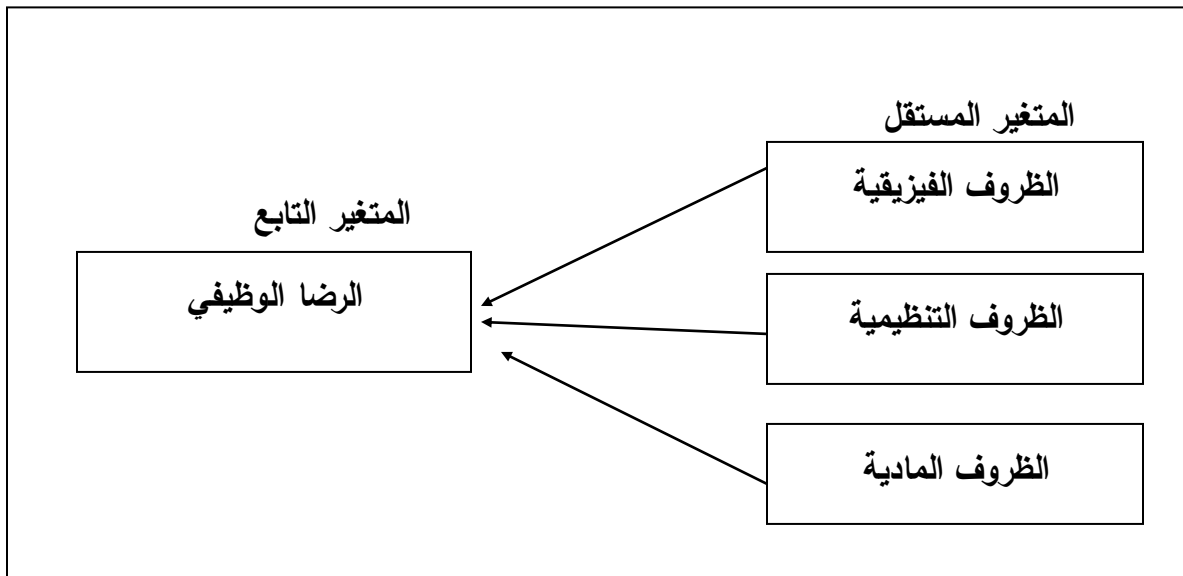
تاسعا: هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على مختلف تساؤلاتها الواردة في الإشكالية والتحقق من صحة الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، تم بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة والثاني يتعلق بالجانب التطبيقي لها، وذلك بالاعتماد على طريقة IMRAD. تناولنا في الفصل الأول الخلفية النظرية للموضوع، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، أين خصص المبحث الأول للأدبيات النظرية للدراسة من خلال التعريف بالمتغيرات الأساسية للدراسة وكذلك تحديد العلاقة النظرية بينهما، في حين خصص المبحث الثاني للأدبيات التطبيقية للدراسة، أين تم فيه استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري الدراسة.

أما بالنسبة للفصل الثاني فقد خصصناه للدراسة الميدانية، وقد تضمن بدوره مبحثين، أين خصص المبحث الأول لتوضيح الإجراءات المنهجية للدراسة، أما المبحث الثاني فتناول تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.

عاشرا: نموذج الدراسة

يوضح المخطط التالي نموذج الدراسة الذي يعبر عن تأثير ظروف العمل (المتغير المستقل) على الرضا الوظيفي (المتغير التابع).
شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

في ظل التغيرات المتسارعة والمستمرة للبيئة في كافة مجالات الحياة، أصبح العالم اليوم يعيش ضمن ثروة هائلة من التقدم في جميع المجالات، لذلك فإن المنظمات المعاصرة تسعى إلى إحداث نوع من التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر قدرة على إشباع تلك الحاجات، فلا بد أن تحرص على توفير أساليب العمل الحديثة وظروف العمل المناسبة للحفاظ على مواردها وخاصة المورد البشري من أجل الوصول إلى كفاءة عالية في أدائها التنظيمي، فبالرغم من التطورات الهائلة في مجال التقنية والمعلوماتية، يبقى المورد البشري من أهم العناصر التي تلعب دورا فعالا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المؤسسة، لذا فإنه من الإلزامي وضع هدف توفير ظروف العمل المناسبة ضمن أولويات الأهداف في العمل.

بغية الإحاطة بجوانب الموضوع، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة (ظروف العمل والرضا الوظيفي)، أما المبحث الثاني فخصصناه لعرض الأدبيات التطبيقية للدراسات السابقة التي أشارت للموضوعين باللغتين العربية والأجنبية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى الأدبيات النظرية للدراسة، من خلال عرض مفهوم ظروف العمل بأنواعه، بالإضافة إلى مفهوم الرضا الوظيفي والعناصر المرتبطة به، والعلاقة بين هذين المتغيرين.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ظروف العمل

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم ظروف العمل وأنواعه.

أولاً : مفهوم ظروف العمل

لقد تعددت مفاهيم ظروف العمل نظراً لتعدد جهات نظر الباحثين، من بينها:

يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، في ميوله اتجاه عمله، المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه (الشنواني، 2004، 205). يركز هذا التعريف على تأثيرات ظروف العمل على السلوك والأداء وميول الفرد اتجاه عمله. ما يعاب عليه انه لم يحدد بدقة عناصر ظروف العمل.

كما تعرف على أنها: تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية، تنظيمية واجتماعية فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال، بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل (jean pierre citeau، 168).

ركز هذا التعريف على تحديد العوامل التي تحيط بالعامل وتقسيمها وكيفية توجيهها لسلوكه، ما يعاب على هذا التعريف هو عدم التوسع في تقسيمات العوامل المحيطة بالعامل.

تعرف ظروف العمل أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، ميوله في العمل، والمجموعة التي يعمل معها والمؤسسة التي ينتمي إليها (لحمر، 2013، 23).

يركز هذا التعريف على تأثيرات ظروف العمل، خاصة الجانب السيكولوجي كالسلوك واتجاهات العمال وانتماءاتهم. ما يعاب على هذا التعريف أنه ركز بصفة خاصة على الجانب السلوكي دون الجوانب الأخرى (النفسية، الاجتماعية والتنظيمية).

على ضوء التعاريف السابقة يمكن تعريف ظروف العمل على أنها كل العوامل التي تحيط بالعامل في محيط عمله من عوامل فيزيائية، نفسية، اجتماعية، مادية وتنظيمية، هذه الظروف قد تؤدي إلى إحداث التوازن أو إلى فقدانه أثناء أداء العمل نظراً لقدرتها على التأثير سواء إيجابياً أو سلبياً على سلوك العامل وأدائه، كما تؤثر على صحته (النفسية والجسمية) وسلامته.

ثانياً: أهمية توفير ظروف العمل المناسبة

لتحسين ظروف العمل أهمية بالغة نذكر منها مايلي: (فلاق، العكازي، 2017، 49-51)

_ إشباع جزء كبير من احتياجات العامل، كما توفر عليه عناء التفكير والبحث عن وسائل النقل، السكن ومصاريف العلاج مما يمكن العامل من توفير جزء من أجره وتحسين مستواه المعيشي.

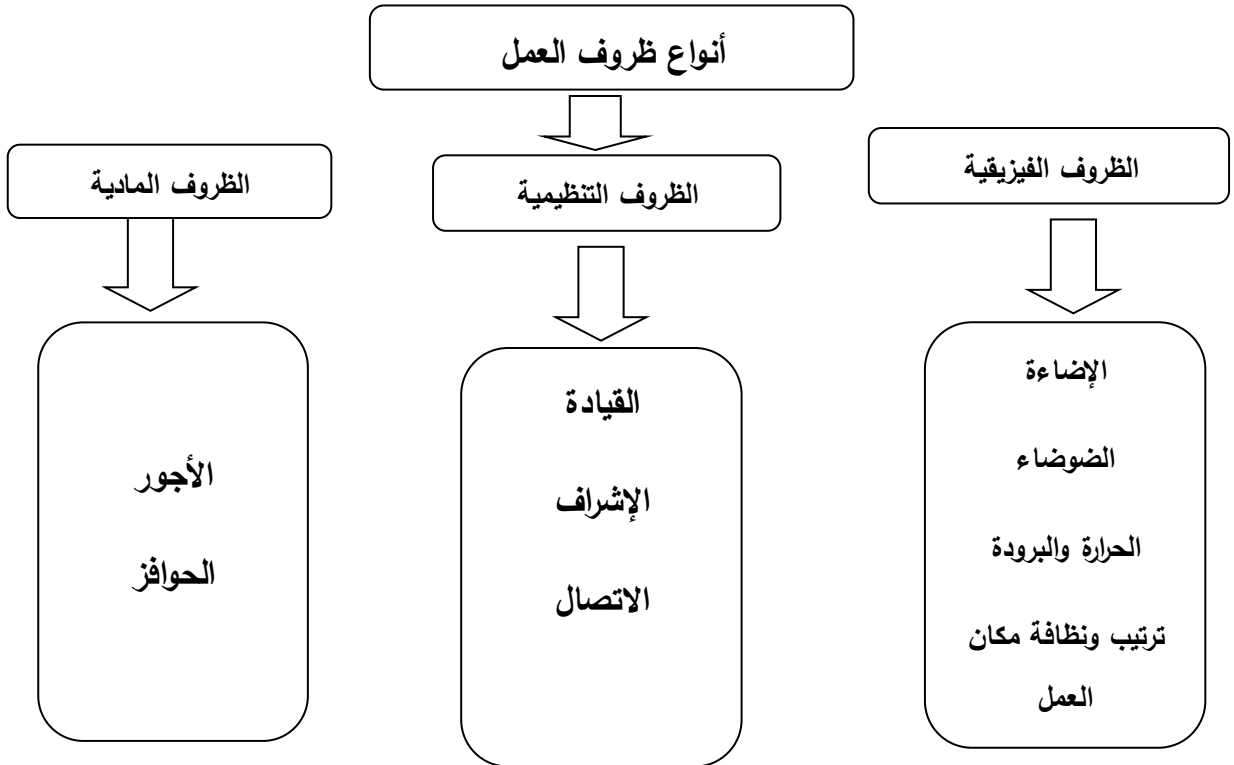
_ تساهم في بث الأمن والاطمئنان في مكان العمال، وذلك راجع لأهمية الحالة النفسية للعامل في تحسين مستوى أداءه.

_ تجنب المخاطر المباشرة أو غير المباشرة مثل خطر المخاطر الكهربائية، كذلك تقلل من ارتفاع نسبة الغياب عن العمل وانخفاض الإنتاجية.

ثالثاً: أنواع ظروف العمل

إن الاهتمام بالموارد البشري وتوفير ظروف العمل الملائمة في مكان عمله يعتبر من أهم المحددات والعوامل الأساسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، وتختلف ظروف العمل بحيث يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع سوف نقوم بتوضيحها في الشكل الموالي:

شكل رقم (2): أنواع ظروف العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين

1_ ظروف العمل الفيزيائية: إن ظروف العمل الفيزيائية هي كل الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله من إضاءة، تهوية، الضوضاء والحرارة التي قد تؤثر على أداء الفرد وإنتاجيته وسلامته وصحته، ومن أهم ظروف العمل الفيزيائية مايلي:

1_1 الإضاءة

هي الجزء المرئي من الطيف الكهرومغناطيسي الذي تتحسس له العين لترى الأشياء من حولها، ولا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم بسهولة، مع ضمان سلامة العمال النفسية والجسمية (الختاتنة، 2013، 234).

إن حاسة البصر هي الأكثر تأثرا في بيئة العمل لأنها تمدنا بحوالي 85% من معلوماتنا عن البيئة الخارجية، لأن ما نراه يعتمد على قوة أبصارنا من ناحية، وعلى درجة الإضاءة من ناحية أخرى، فالإضاءة تؤثر مباشرة على راحتنا وكفاءتنا وحالتنا المزاجية، هذا فضلا عن علاقة الإضاءة بالألوان والتي تؤثر على انفعالاتنا وأحاسيسنا (weiner , brown , 1993 , 213).

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيرا ويبدل مجهود أقل، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، فالأعمال الكتابية تحتاج إلى ضوء أكثر من أعمال التحليل والتفريغ والأعمال الزراعية، ومن البديهي ألا يزيد الضوء عن الحد اللازم، فإن زيادة الضوء عن الحد المطلوب يسبب ضرر للعين، فالضوء يجب أن يكون مناسب لنوع العمل، وأن يكون ثابتا، وليس متغيرا في شدته، وأن يكون موزعا توزيعا متساويا في جميع أجزاء مكان العمل، و إن ركز فيكون التركيز على موضع العمل وليس على عين العامل حتى لا تسبب في إجهادها.

كذلك لون المكاتب المحيطة بالعمل يلعب دورا هاما في خفض الشعور بالتعب، وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتخفيض نسبة حوادث العمل (العيسوي، 2003، 46-47).

تنقسم الإضاءة بحسب مصدرها إلى نوعين هما: (إسعادي ، 2016 ، 80_81)

_ الإضاءة الطبيعية: وأهم مصادرها الشمس والنجوم وتعتبر من أحسن أنواع الإضاءة لاحتوائها على جميع أنواع الطيف الشمسي حيث ليس لها تأثيرات سيئة على العين، لكن لا يمكن الاعتماد عليها في العمل داخل المنشآت.

_ الإضاءة الصناعية: يتم الحصول عليها بطرق عديدة مختلفة، وتختلف الواحدة عن الأخرى في إعطاءها للضوء حيث يشع الضوء من بعض الأجسام نتيجة ارتفاع درجة حرارتها بواسطة التسخين أو مرور تيار

كهربائي أو نتيجة تفاعل كيميائي.

للقاية من مخاطر الإضاءة لابد من: (الختاتنة ، 2013 ، 239)

_ توفير الإضاءة المناسبة في العمل، سواء كانت طبيعية أو صناعية، ويراعى في ذلك أن يكون توزيع المنافذ والمناور وفتحات الإضاءة الطبيعية تسمح بتوزيع متجانس ومنتظم على أماكن العمل ويكون زجاجها نظيف من الداخل والخارج بصفة دائمة وأن لا يكون محجوبا بأي عائق.

_ توفير الإضاءة المناسبة في العمليات متفاوتة الدقة.

_ أن تكون مصادر الإضاءة الطبيعية والاصطناعية متجانسة.

_ أن تتخذ الوسائل المناسبة لتجنب الوهج المنتشر والضوء المنعكس.

_ تجنب التفاوت الكبير في توزيع الإضاءة.

1_2 الضوضاء

الضوضاء هي الصوت غير المرغوب فيه أو هي الصوت الذي يسبب الأذى للإنسان لفترة معينة، فهي

أصوات غير مرغوبة تسبب إزعاجا لسامعيها لأنه لا يوجد فيها تناسق أو انتظام، بل يتميز بشدتها وبتداخل الأصوات مع بعضها وبنوعية صوت مميزة (مجاجي، 2020، 420).

مما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل والإنتاج، وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، إذ تؤدي الأصوات المرتفعة التي تشتت الذهن للإجهاد العصبي، وفي بعض الأعمال التي ينجم عنها ضجيج مرتفع جدا قد يؤدي ذلك بالتدرج إلى ضعف السمع لذلك يجب توفير الوسائل الكفيلة لتخفيف حدة الأصوات المرتفعة في هذه الأعمال حفاظا على سمع العاملين فيها (العقيلي، 2005، 581).

تسبب الضوضاء انخفاض إنتاجية العمال في المصانع وارتفاع معدل دوران العمل، كما قد ينتج عنها

زيادة الأخطاء في السلع المصنوعة وزيادة حوادث العمل (الشنواني، 2003، 211).

للضوضاء تأثير مزدوج، فهناك تأثير فسيولوجي وكذلك التأثير البيولوجي، التأثير الفسيولوجي يتمثل

في تلف الأذن والصداع، أما التأثير البيولوجي فيتمثل في ضعف التركيز والتشتت وانخفاض الأداء،

يضاف إلى ذلك متغير التوقع، فإذا كانت الضوضاء غير متوقعة فإن تحمل الفرد لها يكون منخفضا

(حمدي، 2017، 100).

هناك عدة وسائل لتخفيف حدة الضوضاء في المنظمات أهمها مايلي: (حايك، 2011، 42)

_ عزل الآلات التي يصدر عنها أصوات عالية في أماكن خاصة.

_ استخدام أدوات ماصة وعازلة للصوت تغلف بها الجدران والأسقف.

_ تركيب أجزاء ميكانيكية على الآلات التي تصدر أصوات مزعجة للتخفيف من حدتها.

_ تصميم مباني بشكل يساعد على انتشار الصوت، فالمبنى المؤلف من طابق واحد يساعد على انتشار الصوت ويخفف من حدة الضوضاء على عكس البناء المكون من عدة طوابق، حيث ينتقل الصوت من خلال الدبذبات عبر الجدران مما ينتج عنه صدى واهتزاز مزعج.

1_3 الحرارة والبرودة

يقصد بالحرارة الارتفاع في درجة الحرارة المحيطة بالإنسان عن الحد المقبول الذي لا يتحملة لفترات

طويلة، مما يعرضه لمخاطر عديدة، قد تكون الوفاة في مرحلتها الأخيرة (الصيرفي، 2007، 89).

تعتبر درجة الحرارة في مكان العمل سواء كان ذلك في الصيف والشتاء عامل له تأثير في أداء

العاملين وصحته، فارتفاعها يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان ويجعله متوتراً، هذا إلى جانب أنها

تؤثر سلباً في جهازه التنفسي، أما فيما يخص البرودة فهي تؤدي مع مرور الوقت إلى أمراض روماتيزمية

وانتشار الأنفلونزا والتهابات الرئة، مثلاً في صناعة الحديد والصلب والزجاج يصاحبها جو عمل مرتفع الحرارة

مما يستدعي توفير سبل من أجل تخفيضها، وكذا فيما يخص المناخم التي توجد فيها درجة رطوبة عالية،

مما يستدعي الأمر إلى إتخاذ الوسائل الكفيلة لتخفيف درجتها (العقيلي، 2005، 583).

درجة الحرارة في الصيف أو الشتاء عامل مؤثر على صحة العاملين، فارتفاعها يؤثر في الحالة

المزاجية والعصبية للإنسان ويجعله متوتراً، والبرودة تؤدي إلى أمراض مزمنة من روماتيزم، أنفلونزا والتهاب

الرئة المزمن، مما يستدعي الأمر إلى اتخاذ الوسائل الكفيلة لتأمين درجات حرارة مناسبة (سركيس، 2018،

24).

1_4 ترتيب و نظافة مكان العمل

يمكن القول بأن عدم وجود النظافة في مكان العمل مع وجود أوساخ ومخلفات الإنتاج هي مناخ ملائم

لانتشار الأمراض ووقوع حوادث متنوعة، فعدم ترتيب مكان العمل من المخلفات القابلة للاشتعال قد يؤدي إلى

حدوث حرائق، وكذا عدم تنظيف الأرض من الزيوت والشحوم ستؤدي إلى انزلاق وكسور لدى العامل (عقيلي،

2005، 583).

عندما يكون مكان العمل نظيفاً وخالياً من الأوساخ، مع وجود مساحات كبيرة تسمح بحرية الحركة

وجدران مطلية بألوان زاهية ومكاتب مرتبة ومريحة، كل هذا سيجعل نفسية العامل مرتاحة ومنفتحة للعمل،

وهذا في النهاية سيؤدي إلى زيادة المقدرة على العمل (عزري، 2007، 91).

2_ ظروف العمل التنظيمية

إن توفير ظروف العمل التنظيمية من أهم عوامل نجاح أي منظمة، إذ تعتبر من الحاجات الأساسية التي يتطلبها الفرد بحيث تساهم في تحقيق اندماج الفرد مع جماعات العمل، وهنا سنركز على القيادة، الإشراف والاتصال.

2_1 القيادة

تعرف القيادة على أنها عملية تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس في موقف معين، يترتب عليها تحديد أهداف مشتركة، ثم القيام بالإجراءات الفعالة لتحقيق تلك الأهداف (السيد علي، 2007، 238).

تعرف أيضا على أنها عملية التأثير على أفعال الأفراد (المرؤوسين) وسلوكهم واتجاههم للعمل بجد ورغبة لتحقيق أهداف مشتركة مرغوبة (حريم، 2006، 216).

تنقسم مصادر القيادة إلى مصادر رسمية، وأخرى غير رسمية.

المصادر الرسمية للقيادة:

_ قوة المكافأة: مصدرها توقعات الفرد من أن قيامه بعمله على الوجه المطلوب سيعود عليه بمكافأة مادية أو معنوية من قبل رئيسه.

_ قوة الإكراه: مصدرها الخوف، وهي متصلة بتوقعات الفرد من أن قصوره في تأدية واجباته سيزترتب عليه نوع من العقاب المادي أو المعنوي من قبل رئيسه (خيرى، 2014، 23).

_ القوة الرسمية: لايعتمد تجاوب المرؤوس مع رئيسه على توقعات استخدام القائد لقوتي المكافأة والعقاب فقط، فالشخص الذي اشتغل في عمله بالمنظمة لفترة طويلة من الزمن يصبح أكثر تقديرا وتجاوبا وتقبلا لتوجيهات وأوامر الأشخاص الذين يحتلون مراكز رسمية فيها، فالمرؤوس قد يتقبل توجيهات وأوامر رئيسه لأنه يوكل له مركزا في القيادة فيندفع في تطبيقها معتبرا إياها أشياء مقدسة وممارسة طبيعية لسلطة المركز الرسمي الذي يشغله القائد (حمادي، 2013، 43).

المصادر غير الرسمية للقيادة:

_ القوة الفنية التخصصية: مصدر هذه القوة الخبرة والمهارة والمعرفة التي يمتلكها الفرد، ويتميز بها عن غيره من الأفراد.

_ قوة الإعجاب: يحصل عليها الفرد نتيجة إعجاب تابعيه ببعض صفاته الشخصية، بحيث تربطهم وتشدهم إليه نتيجة توافر نوع من الجاذبية في شخصية القائد (خيرى، 2014، 23).

2_1_1 أنواع القيادة

حسب الأسلوب القيادي

أ_ القيادة الاستبدادية (الأوتوقراطية)

القائد الأوتوقراطي يتصف غالبا بالصراحة والإيجابية والموضوعية، ويتصف كذلك بما يلي:

(عليان، 2007، 189).

_ الثقة المطلقة بالنفس.

_ عدم الاعتراف بأخطائه.

_ الكبرياء والتفاخر بنفسه وبإنجازاته.

_ البحث الدائم عن القوة والجاه بأي ثمن.

_ يحتفظ بأسراره وأسرار العمل لذاته.

كما يتميز هذا النوع من القيادة بسلوكه التعسفي المستمد من السلطة المخولة له، حيث يجبر أتباعه على القيام بأعمالهم وفقا لإرادته وأهواءه، متبعا في أحيان كثيرة أساليب التهديد والتخويف لتحقيق أهدافه، دون أن يستمع لأفكار أتباعه، وغالبا ما ينسب النجاح لنفسه، ويلقي بالفشل على غيره (عباس، 2012، 136).

ونميز في هذا النوع ثلاثة أشكال للقائد الأوتوقراطي هي:

_ القائد الأوتوقراطي المتسلط: وهو يمثل أعلى درجات السلوك الاتوقراطي تطرفا في استبداديته، حيث يعتمد القائد في هذه الحالة إلى الاستبداد بالسلطة والرأي، ويستخدم سلطاته استخداما تحكما من أجل تأدية الوظائف والمسؤوليات، ويستقل في تحديد السياسات وفق ما يراه صوابا دون إعطاء أية فرصة لتابعيه في هذا الخصوص، وينفرد باتخاذ القرارات، وأوامره لا تقبل الجدل والنقاش، ويفضل دائما الاعتماد على التأثيرات السلبية كالعقاب والتخويف لإنجاز العمل (السيد علي، 2007، 263).

_ القائد الأوتوقراطي الخير: يكون في الغالب شخص طموح، تحصل على مركزه العالي بالتدرج وانه يعرف وظيفته جيدا، وينفذ أعماله بعناية، ويكرس معظم وقته للعمل ويؤديه بإخلاص، وهو حازم ملتزم، يدرك جيدا أن كسب رضا موظفيه عن طريق إقناعهم والتعاون معهم أفضل من تهديدهم والضغط عليهم لإنجاز العمل. (العجمي، 2008، 146).

_ القائد الأوتوقراطي اللبق (النادر): يعد هذا الأسلوب اقل درجات السلوك الأوتوقراطي استبدادا، حيث يتصرف القائد بلباقة وود مع رؤوسيه، ويستخدم المرونة في حل المشكلات التي تواجههم في العمل، ويعتقد

بأن مشاركتهم في صنع القرار غير مجدية، لذلك يعمل على خلق شعور المشاركة لديهم لكن دون إشراكهم فعلا (فرخة، 2009، 26).

ب_ القيادة الديمقراطية

يقوم القائد فيها باستشارة مرؤوسيه وأخذ آرائهم وإشراكهم في إتخاذ القرارات وتقويض الكثير من سلطاته إليهم، بصفة عامة فإن هذا الأسلوب في القيادة يؤكد أهمية أفراد المجموعة التي يتم قيادتها ويرفع معنوياتهم ويثير حماسهم للعمل بجد وكفاءة، ويتيح الفرصة لبث روح الفريق الواحد والتعاون بينهم، فضلا عن كون هذا الأسلوب وسيلة عملية لتدريب المرؤوسين وتطوير قدراتهم الإدارية (عليان، 2007، 190).

ضمن هذه القيادة يسعى القائد إلى إيجاد الشروط الموضوعية التي تساعد الأفراد على أداء ما يريدون فعلة بأنفسهم دون قسر أو إكراه، ويتم ذلك عبر العلاقات الاجتماعية الطيبة والتعاطف مع المرؤوسين وتحسيسهم بأهمية آرائهم و ضرورة إظهارها، وتتسم القيادة الديمقراطية بالحرية في ممارسة شؤون الجماعة ومناقشة مشاكلها في هيئة جماعية.

القيادة الديمقراطية تكون أكثر فاعلية في حالة القرارات التي تتخذها القيادة وتكون غير روتينية في جوهرها، كذلك في حالة شعور العاملين بحاجة قوية للاستقلال، كذلك في الحالات التي يؤمن فيها المرؤوسون أنهم قادرون على المشاركة والمساهمة في إتخاذ القرارات، وأخيرا في الحالات التي يثق فيها المرؤوسون بقدرتهم على العمل المستقل دون الحاجة إلى الإشراف الضيق عليهم (حمادي، 2013، 35).

ج_ القيادة الفوضوية (الحرّة)

يتميز هذا الأسلوب القيادي بأن القائد يسمح للأعضاء بحرية التصرف، ويترك لمعاونيه العنان ليفعلوا ما يشاءون، فهم الذين يحددون الأهداف ويختارون طرق الوصول إليها، ويعملون كل ما يحلو لهم، من سمات هذه القيادة:

_ ازدواجية الجهود وإضاعة الكثير من الوقت.

_ إهمال بعض الجوانب المهمة في أوجه النشاط.

_ التوسع في تفويض السلطات وعمومية التعليمات (عليان، 2007، 191).

2_2 الاتصال

الاتصال هو نقل وتبادل الأفكار والمعلومات لإحداث ثقة وفهم مشترك بين شخصين، وهذه المعلومات لا بد أن ينتج عنها ثقة متبادلة بين الاثنيين، ويجب أن تكون مفهومة من قبل المستقبل (عليان، 2007، 236).

كما يعرف على أنه: مجموعة الأفكار والتعبيرات والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد (العلاق، 2009، 17).

1_2_2 عناصر الاتصال

تتطلب عملية الاتصال توفر مجموعة من العناصر يمكن تلخيصها فيما يلي: (عليان، 2007،

255_243)

_ المرسل: هو العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، ويسمى أيضا المتصل، المرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى للنجاح مهمته المتمثلة في توصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور.

_ الرسالة: هي الركن الثاني في العملية الاتصالية، وتتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر التي يرسلها المصدر إلى المستقبل.

_ المستقبل: هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة.

_ القناة الاتصالية: هي الوسيلة التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه.

_ التغذية العكسية: وتسمى أيضا بالتغذية المرتدة، وهي ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعلها معها وتأثره بها.

2_2_3 أنواع الاتصال

توجد عدة تقسيمات للاتصال، من بينها:

الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية.

أ_ الاتصال الرسمي: يقصد به كافة صور الاتصال التي تجرى داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية،

بين المستويات الإدارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية للمنظمة، وهذا بدوره يحدد المسالك

المختلفة التي يسلكها الاتصال الرسمي، فهو اتصال مبرمج ومهيكل يتم بين الفاعلين داخل المنشأة أو ما بين

المنشآت بالطرق الرسمية والتقاليد المتعارف والمتفق عليها، كما يعتمد على الخطابات والمذكرات والتقارير

وعروض الحال (بن زروق، 2005، 214_215).

ب_ الاتصال الغير رسمي: هو الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها، ويتم غالبا عبر قنوات خارجة عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية (عليان، 2007، 267).

يعتمد هذا النوع على وجود علاقات إنسانية بين عناصر الإدارات المختلفة بين الأفراد في المؤسسة الواحدة وهي مكملة لدور الاتصالات الرسمية (معن محمود ومروان محمد، 2008، 170).

الاتصالات حسب اتجاه التدفق:

أ_ الاتصالات النازلة: تتمثل في إرسال المعلومات والرسائل من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا.

ب_ الاتصالات الصاعدة: تتمثل في عملية إرسال المعلومات والرسائل بأشكالها المختلفة من قاعدة الهرم إلى قمته ضمن الهيكل التنظيمي.

ج_ الاتصالات الأفقية: ينطوي هذا النوع على حالات التفاعل وتبادل المعلومات بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي (العلاق، 2009، 100-104).

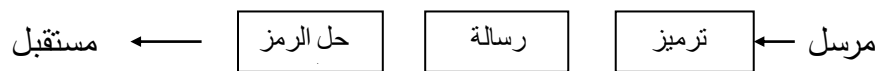
2_2_3 نماذج الاتصال

باعتبار الاتصال ظاهرة ديناميكية فقد قدم الباحثون نماذج للاتصال، وفيما يلي سوف نذكر بعض من هذه النماذج:

أ_ نموذج شانون

يعد من النماذج الأولى حيث قدم نموذجا للاتصال وبنى نظرية حول المعلومات، ونموذجه يتكون من العناصر التالية: مرسل، مستقبل، قناة، رسالة، وهو خطي بسيط كما في الشكل التالي:

شكل رقم (3): نموذج شانون للاتصال

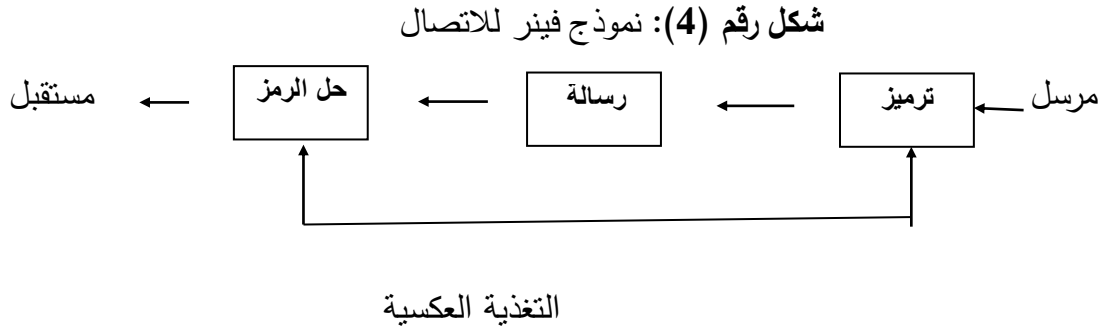


المصدر: (عدون، 2004، 17).

ب_ نموذج فينر

قام فينر بتعديل نموذج شانون بإضافة عناصر الضبط المتمثلة في التغذية العكسية، وهي ارتداد المعلومات عن الرسالة وتعتبر رسالة جديدة معاكسة للأولى.

وقد أعطيت في هذا النموذج أهمية تأثير المعلومات في متابعة عملية ما، فإصدار رسالة تنتج ردود فعل المستقبل التي تعمل آثارها العائدة على التأثير في المرسل، الذي يعدل رسالته انطلاقا من تلك المعلومات المرتدة.



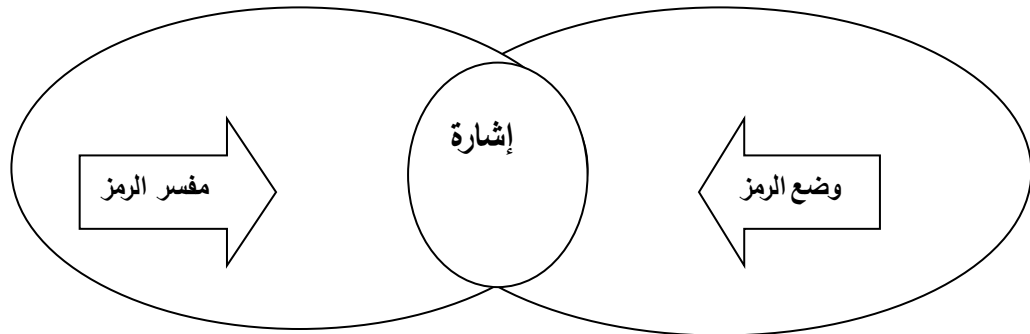
المصدر: (عدون، 2004، 17).

والملاحظ أن هذا النموذج أعطى دفعا قويا لمفهوم عملية الاتصال، والتي عرفت بعد ذلك استعمالا في جميع المجالات، ذلك من خلال التعديل الذي قام به فينر بإضافة التغذية العكسية التي تعتبر بمثابة أداة لقياس أثر الرسالة التي أرسلها إلى المستقبل، وكذلك التغيرات التي يمكن أن تصيبها عند مرورها نحوه بفعل الضجيج الذي يوجد حول القناة المستعملة لنقل الرسالة (عدون، 2004، 18).

ج- نموذج شرام

يوضح هذا النموذج أن كل طرف اتصال له إطار من المراجع يستخدمها في تحديد المعاني للإشارات المرسلة والمستقبلة كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (5): نموذج شرام للاتصال



المصدر: (عدون، 2004، 19_20)

يعتمد هذا الإطار على مجموعة من الاعتبارات التي ترتبط بتكوين قدرة الفرد وظروف محيطه، وتختلف الإطارات المرجعية للأفراد تبعا لاختلاف تلك الاعتبارات.

وحسب هذا النموذج فإن أي شخصين يمكنهما القيام بعملية الاتصال بسهولة في المنطقة المتداخلة لكل منهما (عدون، 2004، 20).

2_3 الإشراف

يعرف الإشراف على أنه فن العمل مع مجموعة من الناس يمارس المشرف عليهم سلطته بطريقة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل (عقري، 2003، 23).

2_3_1 أنماط الإشراف

صنف الإشراف على أساس طريقة ممارسة المشرف لمهامه وأسلوبه في التأثير والتعامل مع المرؤوسين، فظهرت بذلك ثلاثة أنماط من الإشراف:

أ_ إشراف أوتوقراطي: يتميز بالمناخ الديكتاتوري والاستبدادي، حيث يتولى القائد تحديد السياسة ونوع العمل دون المشاركة من احد، كما يتولى إصدار الأوامر دون مراعاة لرغبات الجماعة مع إصراره على أن يعلن أتباعه الطاعة والانقياد له.

يمكن تحديد مميزات المشرف الأوتوقراطي فيما يلي: (بن يحيى، 2010، 18-19)

_ تحديد وإقرار الخطط والأهداف بنفسه.

_ له السلطة في تحديد التقنيات وخطوات العمل مما يؤدي بجهل المرؤوسين للخطوات المقبلة.

_ يصدر الأوامر والتعليمات بإصرار من الجماعة.

_ رفض المشاركة مع أتباعه مهما كان نوعها.

_ اعتماد أسلوب التهديد والعقاب لحث الأفراد على العمل.

ب_ إشراف ديمقراطي: هو الإشراف الذي يستمد أساليبه من الفلسفة الديمقراطية ومبادئها، باعتبار الديمقراطية تنظيم اجتماعي يهدف إلى التسامي وتحقيق التعاون بين المشرف وبين أعضاء الهيئات الإدارية. (القاسم والزبيدي، 2009، 21).

ج_ إشراف فوضوي: يسمى أيضا بنمط الإشراف المتساهل، ففي هذا النمط يترك المشرف الحرية للعمال في تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة إليهم ويترك لهم حرية التصرف والعمل دون توجيه أو إرشاد، ويسود جماعة العمل التي يكون مشرفها متساهلا ضعف وانخفاض الروح المعنوية وعدم التعاون بين الأفراد، كما أن مستوى أداء أفراد الجماعة يكون متدنيا نتيجة عدم تدخل المشرف لمساعدة العمال وتوجيههم أثناء العمل (براكتة، 2012، 41).

3_ ظروف العمل المادية

تعتبر الظروف المادية للعمل من بين أهم المكونات الأساسية لبيئة العمل تحاول على قدر كبير أن تجذب إليها القوى العاملة النشيطة التي تساهم في خلق قيمة مضافة، وذلك من خلال أنظمة الحوافز والأجور التي تتبعها.

3_1_ الحوافز

يمكن تعريف الحوافز على أنها عملية التأثير في السلوك الوظيفي والإنساني للعاملين، وتحريكه وتوجيهه باستخدام مجموعة من العوامل والوسائل بغية استمراره لتحقيق دافعية العمل الذي يركز على رضا العاملين لتحقيق هدف معين (خليل، 2005، 172).

كما عرف على أنه بمثابة المقابل للأداء المتميز، لارتباطه بأداء الفرد لعمله (حمداوي، 151، 2004).

تحقق عملية التحفيز إذا ما تمت بشكل ناجح النتائج التالية:

_ المحافظة على الموظفين العاملين في المنظمة واستقرارهم.

_ زيادة مستوى الولاء والانتماء للمنظمة (الكرخي، 2014، 202).

_ تحقيق التكامل والترابط بين نشاط التحفيز وأنشطة الموارد البشرية حيث تؤثر هذه الأنشطة على النتائج المتوقعة على مستوى المؤسسة (الوليد، 2008، 143).

_ زيادة إنتاجية العمل والمبيعات والأرباح (السالم، 2009، 190).

3_1_1 أنواع الحوافز

تنقسم الحوافز إلى نوعين حوافز مادية وحوافز غير مادية أو معنوية.

_ الحوافز المادية: وهي تشبع الحاجات المادية للإنسان كالحاجة إلى الطعام والملبس والسكن كالأجر مثلا، كما أن الحوافز المادية تأخذ صورا وأشكالا عديدة كالمكافآت والعلاوات المالية، المشاركة في الأرباح كما أنها تشمل بعض الامتيازات الأخرى كالعطل المدفوعة الأجر، التأمين، ونظام التقاعد والمعاشات.

تعتبر الحوافز المذكورة أعلاه حوافز مادية إيجابية، حيث أنه يمكننا اعتبار الخصم من الأجور، الحرمان من المكافآت والعلاوات، الحرمان من المشاركة في الأرباح عبارة عن حوافز مادية سلبية يستخدمها المدير أو المشرف لتثبيته أو تحذير العامل أو معاقبته عندما يخطأ أثناء العمل، فنكون بذلك حافزا للعامل تؤثر فيه وتدفعه لكي يعوض ماخسره (براكتة، 2012، 54).

_ الحوافز المعنوية: يقصد بها تلك الحوافز التي لا تعتمد على المال في إثارة وتحفيز العاملين بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العنصر البشري الذي له أحاسيس وتطلعات ايجابية تسعى لتحقيقها من خلال عمله في المنشأة (شاويش، 2007، 210).

بغض النظر عن كون الحوافز ايجابية أو سلبية، فكلما تؤدي للوظيفة ذاتها والمتمثلة في إثارة القوة الداخلية للعمال، وحفزهم وحثهم على تقديم أحسن ما لديهم من أداء قد تكون النتيجة مختلفة (نتيجة التحفيز) ويمكن الاختلاف في طبيعة الأشخاص ومدى تأثرهم بتلك الحوافز (براكتة، 2012، 54_55).

3_1_2 أسس منح الحوافز

يتركز نظام الحوافز على عدة معايير للأداء والسلوك ومؤشرات لإنجاز الأهداف المطلوبة، ومن أهمها مايلي:

_ معيار الأداء: يعتبر من أهم المعايير في حساب الحوافز، ويتم تحليل الأداء ومن ثم وضع معايير محددة قابلة لقياسه بالنسبة لكل وظيفة مثل: كمية العمل، جودة العمل.

_ معيار المجهود: يستعمل هذا المعيار في قياس ناتج العمل، لكنه أقل موضوعية من المعيار الأول، حيث لا يؤدي المجهود المبذول من العامل دائما إلى إنجاز العمل بفعالية.

_ الأقدمية: وهو معيار شائع الاستخدام ويأخذ في الاعتبار المدة التي قضاها العامل في المنظمة والتي تشير إلى الولاء والانتماء.

_ تحقيق الأهداف: وهو معيار مستخدم كثيرا في المنظمات الحديثة التي تشجع عمالها على إنجاز الأهداف المسطرة والمحددة مسبقا (حمداوي، 157، 2004-158).

3_2 الأجر

يعرف الأجر على انه: المقابل النقدي للعمل، أو ثمن العمل، ويمكن القول أن الأجر بالنسبة للعامل هو ثمن المجهود الذي يبذله، أما بالنسبة للشركة فهو ثمن المنفعة التي تحصل عليها من جهد العامل (الصيرفي، 12، 2009).

كما يعرف على انه الثمن الذي يحصل عليه نظير المجهود الذي يبذله في العمل (بن دريدي، 2013، 136).

3_2_1 أهمية الأجر

للأجر أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:

_ تشجيع العاملين وتحفيزهم لمزيد من الأداء والإنتاجية.

- _ تساعد على تخفيف حدة الإضراب والتوتر النفسي من خلال تعويضهم.
- _ تمثل الأجور العائد الوحيد للموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين لكافة إمكانياتهم في العمل.
- _ الأجور تعد الوسيلة الوحيدة لإشباع رغبات الموظفين المتعددة (حسونة ، 2008 ، 107_108).

3_2_3 تقسيمات الأجور

للأجور عدة تقسيمات تتمثل في:

1_ **تبعا للمعيار المستخدم في التقييم:** وتنقسم إلى

أ_ **تبعا لطبيعتها**

_ أجور عينية: تتمثل في الخدمات التي يقدمها صاحب العمل إلى الأجراء مثل: السكن والنقل.

_ أجور نقدية: هو حجم المال الذي يدفع للعامل مقابل العمل المنجز.

ب_ **تبعا لقوتها الشرائية**

_ أجور اسمية: هي كمية النقود التي يحصل عليها الفرد مقابل العمل الذي يقدمه.

_ أجور حقيقية: هي حجم السلع والخدمات التي يمكن للفرد أن يحصل عليها نتيجة إنفاقه للأجر الاسمي.

2_ **تبعا لمعيار الدفع**

_ أجور على أساس الوقت: تدفع على أساس وحدة زمنية محددة (ساعة، يوم، شهر).

_ أجور على أساس القطعة: تدفع للعامل نظير إنجاز جزء من العمل (فلاح ، 65).

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين نظرا لارتباطه بالعنصر البشري الذي يلعب دورا كبيرا وأساسيا في نجاح أي منظمة واستمرارها، لذلك فقد أصبح من الضروري الاهتمام بهذه الأخيرة والعمل على تحقيق أعلى مستويات الرضا من أجل ضمان مساهمتها في تحقيق الأهداف.

أولا: مفهوم الرضا الوظيفي

1_ **تعريف الرضا الوظيفي**

تعددت التعاريف المتعلقة بالرضا الوظيفي بتعدد وجهات نظر الباحثين، فكل يعالجه من منظور معين، لهذا نلاحظ عدم وجود تعريف موحد له، فقد حظي بتعاريف عديدة أسهمت في إبراز مدى أهميته في واقعنا الحالي، وأهم الخصائص التي يتميز بها.

_ يعرف لوك الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته، أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة (عزير، 293).

يركز هذا التعريف على أن الرضا الوظيفي يتحقق عند شعور الفرد بحالة عاطفية ايجابية عند تقييمه لوظيفته. ما يعاب على هذا التعريف أنه لم يحدد لنا ما هو الشيء الذي تم تقييمه.
_ الرضا الوظيفي من وجهة نظر فروم هو اتجاه ايجابي من الفرد إلى العمل الذي يمارسه (سلطان، 2004، 195).

هذا التعريف يرتبط بالشعور الايجابي الذي يحمله الفرد اتجاه وظيفته، ما يعاب على هذا التعريف انه لم يشر إلى العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور.

_ عرفه بدر بأنه: درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة (خليفات و الملاحه، 2009، 293).

هذا التعريف يركز على الدرجة التي يشعر فيها الفرد العامل بتوفير وإشباع مختلف حاجاته التي يسعى الى تحقيقها من خلال أدائه لوظيفة معينة، ما يعاب على هذا التعريف أنه لم يحدد بدقة ماهي الحاجات التي يرغب الفرد في إشباعها.

_ كما يعرف على أنه تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله (سليمان و وهب، 2011، 135).

هذا التعريف مرتبط بمقدار السعادة التي يشعر بها الفرد عن طريق عمله. يعاب على هذا التعرف هو أنه يركز على إشباع الحاجة النفسي للفرد دون غيرها.

تأسيساً على ما تقدم يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: مجموعة المشاعر الايجابية أو السلبية التي يحملها الفرد تجاه وظيفته والبيئة المحيطة بها.

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

_ إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المنظمة.

_ إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمة.

_ إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل (عبد العزيز، 2013، 261).

_ معرفة الحالة النفسية والمعنوية للعاملين ومن ثم الوقوف على الجوانب والمتغيرات المؤثرة على تلك الحالة.

_ التمكن من تحديد وإزالة العوامل السلبية التي تؤثر على مخرجات وإنتاجية الأفراد ومن ثم مستويات الأداء بشكل عام في المؤسسات.

_ زيادة درجات الولاء الوظيفي لدى الأفراد والاحتفاظ بالخبرات البشرية نتيجة توفير الأجواء المناسبة التي تحفزهم على البقاء في المؤسسة وعدم الانتقال إلى مؤسسات أخرى منافسة (محمد الرخيص، 2017، 101).

كما تظهر أهمية الرضا الوظيفي في انه يساعد بصورة كبيرة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في العمل، وبالتالي زيادة الإنتاجية، كما أن الرضا الوظيفي للعاملين يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقات العاملين، بحيث يمكن الإدارة من التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شروط السخط والاستياء (الشهري، 2002، 33).

ثانياً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات المفسرة لظاهرة الرضا الوظيفي، سنتعرض لأهمها في النقاط التالية:

1 _ نظريات الحاجات

من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة هي نظرية ماسلو، نظرية أدرغر وأخيراً نظرية ماكلياند.

1_1 نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو:

رتب إبراهيم ماسلو حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها، فأعطى لإشباع المستوى الأدنى الأولوية والأهمية قبل غيره لكونها حسب رأيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها، وإذا ما أشبعت هذه الحاجة يتوجه الإنسان نحو إشباع مستوى آخر، حيث قسم إبراهيم ماسلو هذه الحاجات إلى حاجات فيزيولوجية في قاعدة الهرم ومن ثم الحاجة إلى الأمن والاحترام وتنتهي بالحاجة إلى تحقيق الذات في القمة (رسول سلمان، 2011، 66).

وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى 5 مستويات حسب أهميتها النسبية وهي:

_ الحاجات الفيزيولوجية: تشمل الحاجات التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عن إشباعها للمحافظة على استمراره على قيد الحياة كالغذاء والهواء والمسكن والراحة، وهي حاجات مرتبطة بالبقاء وتشبع لدى معظم الناس بدرجات متفاوتة، ويرى ماسلو أن الحصول على إشباعها يؤدي إلى تحرير الفرد من سيطرة حاجاته الفيزيولوجية، وإتاحة الفرصة الكافية لظهور الحاجات ذات المستوى الأعلى (جنان، 2016، 77).

_ الحاجة إلى الأمن: هي حاجات تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي وكذلك الحاجة إلى الاستقرار سواء النفسي أو المالي مثل الدخل.

_ الحاجات الاجتماعية: عندما يتم إشباع الحاجات الفيزيولوجية وحاجات الأمن تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية كحاجات مؤثرة على السلوك الإنساني، وتتمثل هذه الحاجات في رغبة الفرد في وجوده بين أصدقاء آخرين ورغبته في علاقات يحيطها الاعتزاز والود (حنفي، 2002، 52).

_ حاجات التقدير والاحترام: تحتل المرتبة الرابعة في مدرج ماسلو، وهي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الإنسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر، وتعني حاجات التقدير والاحترام رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة (شفيق، 2010، 18).

_ حاجات تحقيق الذات: والتي تمثل قمة التسلسل في هذه النظرية، فهي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الشخص في التعبير عن ذاته، فهذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة في أن يكون أكثر تميزاً من غيره وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيعه.

بالرغم من عمومية هذه النظرية، إلا أنها لا تنطبق على كل الحالات الخاصة، بل إنها تفسر فقط جزءاً من السلوك الإنساني، حيث لا يوجد دليل مادي على أن هناك ترتيب هرمي للحاجات الإنسانية، فالإنسان قد يشبع أكثر من حاجة في وقت واحد، كما أن درجة إشباع الحاجات قد تختلف بين الأفراد، أضف إلى ذلك التأثير الكبير الذي قد تلعبه البيئة والجماعة التي ينتمي إليها الإنسان في توفير حاجاته وتحديدها ومن ثم إشباعها (جلال، 2016، 97 _ 98).

حيث وجهت مجموعة من الانتقادات لهذه النظرية ننكر منها (أبوالعزم عطية، 2000، 134_135).

_ أعتبر ماسلو أن جميع البشر يتدرجون بطريقة واحدة متسلسلة في إشباع الحاجات بدءاً بالحاجات الفيزيولوجية إلى غاية حاجات تحقيق الذات.

_ تفترض النظرية أن الفرد يقوم بإشباع كل حاجة منفصلة عن الأخرى، أي أنه ينتقل من إشباع حاجة إلى إشباع حاجة أخرى أعلى، لكن هذا غير موجود في الدافع حيث نجد أن الإنسان يقوم بإشباع أكثر من حاجة في وقت واحد.

_ تفترض النظرية أن ترتيب الحاجات ثابت عبر الزمن ولكن في الحقيقة تتغير بمرور الزمن مع تغير العوامل والظروف التي تؤثر على الفرد، مما يدفعه إلى إعادة ترتيبه لحاجاته لتتوافق مع المتغيرات والظروف الجديدة المحيطة به.

1_2 نظرية الحاجات لألدرفر

إن تأكيد ماسلو على أن تنشيط دوافع المستوى الأعلى في تنظيمه للحاجات لا يتم إلا بعد إشباع حاجات المستوى الأدنى، وفي ضوء عدم توافر الدعم الميداني الكافي لوجهة نظر ماسلو في تنظيم الحاجات قدم الدرفر نظريته المعروفة E.R.G:

_ الحاجة للوجود: هي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام، الماء والتي أطلق عليها ماسلو الحاجات الفيزيولوجية والحاجات للأمن.

_ الحاجة للانتماء: تمثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو وهي تلك المتعلقة بحاجة الفرد لعلاقات ترابطية مع غيره من الناس، وهذه العلاقة مرتبطة بالمكانة والبعد الاجتماعي.

_ الحاجة للنمو: وهي تتمثل في حاجات التقدير والاحترام عند ماسلو، فهي حاجات يشعر فيها الفرد نظراً لضرورياتها، وهي رغبة جوهرية مرتبطة بالتنظيم الذاتي (برو، 2019، 142_143).

1_3 نظرية الحاجات الثلاثة لماكلياند

قدم ماكلياند عام 1973 نظريته المعروفة باسم نظرية الحاجات الثلاثة أو حاجات الإنجاز، حيث صنفها في ثلاث مجموعات يوضحها الشكل التالي:

الحاجة للقوة	الحاجة للانتماء
الحاجة للإنجاز	

المصدر: من إعداد الطالبتين

وفيما يلي شرح لما يتضمنه الشكل:

_ الحاجة للإنجاز: وهي تمثل الرغبة التي يبدلها المورد البشري نحو تحقيق معدلات أداء عالية والوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعية بفعالية، باختصار هي الرغبة في التميز.

_ الحاجة للقوة: وهي تمثل رغبة المورد البشري في التحكم في سلوك الآخرين، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

_ الحاجة للانتماء: تمثل رغبة المورد البشري في تشكيل علاقات صداقة مع الآخرين (شاطر، 2010، 22).

2_ نظرية ذات العاملين

قام العالم النفسي الأمريكي فردريك هرتزبرغ بناء على نظريته بالفصل بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح "هرتزبرغ"

لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وهي تركز على العوامل المسببة للرضا الوظيفي وفحواها أن عوامل الرضا الوظيفي تقسم إلى قسمين دافعة ووقائية (عزيزو، 2015، 44).

أ_ العوامل الدافعة: هي تلك العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع للسلوك وتسبب الرضا الوظيفي وتدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة (بكاي، 2018، 08).

_ العوامل الوقائية: تتمثل في مجموعة العوامل التي يؤدي عدم توافرها إلى خلق الشعور بعدم الرضا الوظيفي، إضافة إلى أن وجودها لا يؤدي بالعامل إلى زيادة في بذل الجهد وتحسين الأداء (هوارى، 2017، 28).

3_ نظرية العدالة و المساواة

قدم هذه النظرية " أدمز" وألقى الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي والمساواة ويرى أدمز أن كل فرد لديه توقع معين عن نتائج العمل الذي يقوم به، فالرضا عن العمل يحدث عند تحقيق المساواة بين نسبة الجهد المبذول من قبل العامل والنتائج التي يحصل عليها، أما عدم الرضا فيكون عندما يدرك العامل عدم العدالة بين الاثنين، ويفترض أدمز أن الفرد يقارن نفسه بزملائه في نفس الوضع الوظيفي ويشعر بالرضا عن عمله إذا شعر بالمساواة.

حيث يشير " ريجيو " إلى أن هذه النظرية تنظر إلى العاملين كما لو كانوا مدفوعين برغبة في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة، أي أنهم إذا شعروا بإنصاف في المعاملة فإنهم سيظهرون دافعية عالية وأداء متميز أثناء مزاولتهم العمل (طه، 2017، 30).

4_ نظرية التكيف الوظيفي

ثمة نظرية أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام استفتاء للرضا الوظيفي، حيث قام كل من " جرين"، "داوسن وويز" بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق الفعال بين حاجات الفرد التي تعززها الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل، كما شرح كل من ويز، داوس، إنجلاند ولوفكوست موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية الأزمة للعمل وبيئة العمل نفسه، واعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل.

5_ نظرية القيمة

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها العالم النفساني الأمريكي إدوين لوك عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق

بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد وما يرغب فيه (بكاي، 2018، 10).

ويرى " إيوين لوك " أن العوائد التي يرغب الشخص فيها ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك كل شخص بما يريده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة (جلال، 2016، 108).

ثالثا: عناصر الرضا الوظيفي

هي العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته، وهي متنوعة منها ما يتعلق بذاتية الفرد نفسه، وبعضها يتعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد، وقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد هذه العوامل، فجاءت عدة تصنيفات منها ما يتعلق بالفرد ومنها ما يتعلق بالتنظيم: (سالم غواش، 2008، 26).

• العوامل المرتبطة بالموارد البشري:

1_ المستوى التعليمي والرضا الوظيفي

إن العامل الأكثر تعلما يكون أقل رضا عن العامل الأقل تعلما، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما مرتفعة، والأفراد الذين يقارنون أنفسهم بهم يحتلون وظائف مختلفة وهي بالعادة مرتفعة إداريا، وهذا قد لا يجده في عمله، وبالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعلما (شاويش، 2007، 113).

2_ احترام الذات والرضا الوظيفي: من المتوقع أنه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل إلى الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات كلما كان أكثر رضا، والعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي لا يملك خاصية الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات.

3_ تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي: من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تنهار بسرعة فور وجود عقبات أمامها.

4_ الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي: من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الاجتماعية عموما وحياتها العائلية خصوصا عادة ما تنقل هذا الشعور إلى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الاجتماعية حيث تنتقل مشاعر الاستياء إلى عملها (شاطر، 2010، 14-15).

• العوامل المرتبطة بالتنظيم

1_ العوائد والرضا الوظيفي: لا يمكن إهمال دور العائد المادي كعامل من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي، باعتباره نتيجة حتمية مقابل الجهد المبذول، إضافة إلى كونه وسيلة مهمة لإشباع الحاجات (هوارى، 2017، 33).

2_ نمط الإشراف والرضا الوظيفي: فالمشرف الذي يجعل من مرؤوسيه محورا لاهتمامه ويكسب ولاءهم يكون الرضا الوظيفي للعمال عالي والعكس صحيح، أما المشرف الذي يقتصر اهتمامه على الإنتاج والجوانب الفنية فقط، ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل فلا يكسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، ولهذا فكلما كان المشرف معتمدا في تأثيره على العمال على خبراته الذاتية والعملية، أكثر من اعتماده على إصدار الأوامر والرقابة والتسلط كلما أدى ذلك إلى تحقيق مستوى عال من الرضا بين العمال المتبادلين (بوعكاز، 27، 2008).

3_ فرص الترقية والرضا الوظيفي: تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الرضا الوظيفي، حيث يرى فكنور فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص، فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ما هو متاح فعلا، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح (عاشور، 2004، 146).

4_ طبيعة العمل والرضا الوظيفي: لكل شخص مهنة محددة يؤدي وظائفها، وتفاوت طبيعة هذه الوظيفة من شخص لآخر، والمهام الموكلة لكل عامل، ويعني بطبيعة العمل ما إذا كان عملا روتيني أم ابتكاري، فالعمل التقليدي يؤدي إلى النفور والضجر، لغياب تشجيع الابتكار والإبداع، وإحساس الشخص بأن وظيفته ليست هامة، على العكس من الوظائف الابتكارية المتصفة بالإبداع والتجديد التي تطور أداء العامل، لان الموظف يشعر بالانجاز مما يعزز الثقة بالنفس والرضا الوظيفي (الغريز، 2018، 51).

5_ سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي: تشير سياسات المؤسسة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل، فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة، كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاهم الوظيفي (عباس وعلي، 2007، 178).

6_ ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي: كلما كانت الظروف المادية للعمل من تهوية، إضاءة... الخ ظروف مناسبة كلما ازدادت درجة تقبل المورد البشري لبيئة عمله، وهو ما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل (شفيق، 2010، 16).

خامسا: طرق قياس الرضا الوظيفي

وتشير الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي وهما الطريقة المباشرة والطريقة الغير مباشرة.

1_ الطريقة المباشرة في قياس الرضا الوظيفي

تقوم الطريقة المباشرة على تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجه للموارد البشرية بالمؤسسة، وهذا

من أجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي، ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء هما:

1-1 طريقة تقسيم الحاجات

وفق طريقة تقسيم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية وهي الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات، وتصمم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما يتيح لها وظائفها من إشباع للحاجات المختلفة (عاشور، 2001، 407-408).

1-2 طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي

وفق طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر، محتوى العمل، جماعات العمل، الإشراف وظروف العمل (العيسوي، 2007، 185). ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين (طريقة تقسيم الحاجات وطريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي) من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر من أهمها ما يلي:

_ طريقة التدرج التجميعي "الليكارث": يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارث من خلال طرح مجموعة من العبارات على المورد البشري، بحيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة، ويكون مطلوبا من المورد البشري أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة، مثال ذلك:

إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

1	2	3	4	5
لا اوافق ابدا	لا اوافق	غير متأكد	اوافق	اوافق بشدة

وتعطى للإجابات التي يقدمها المورد البشري درجات تتراوح بين 1 و5 كما هو موضح في المثال أعلاه، وبتجميع الدرجات التي حصل عليها المورد البشري في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة رضاه الوظيفي.

_ طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملائه: يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات، ويطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره، مثال ذلك:

_ معدل التغيب عن العمل: يقدر معدل تغيب الموارد البشرية عن العمل في مؤسسة ما بالمعادلة التالية:

معدل التغيب عن العمل = عدد ساعات التغيب عن العمل / عدد ساعات العمل الكلي.

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات التغيب مرتفعة أكثر فإن

ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح (عكاشة، 1999، 115-117).

وينتقد المقياسين السابقين في:

_ معدلي الغياب ودوران العمل يشيران إلى وجود مشاكل في التنظيم دون تحديدها.

_ لا يطبق هاذين المقياسين في كل المجتمعات بشكل معياري، فعدم ترك الخدمة وعدم الغياب لا يعبران

عن رضا الأفراد في المجتمعات الفقيرة، خاصة في ظل كساد سوق العمل.

_ تحتاج المنظمة إلى استجواب العمال لدعم مصداقية المعدلين وتصحيحهما (مصطفى، 75).

_ معدل الإنتاج المرفوض: يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

معدل الإنتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها / عدد الوحدات المنتجة

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض عالية

فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح (عزيرو، 2015، 90-91).

المطلب الثالث: العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية

إن العلاقة التي تربط بين ظروف العمل والرضا الوظيفي تعتبر علاقة غير مباشرة نظرا لوجود

تأثيرات لنواتج ظروف العمل على الرضا الوظيفي سواء كانت ايجابية أو سلبية، وفيما يلي سوف نتطرق إلى

بعض نواتج ظروف العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله

(هروم، 24).

بينت نتائج الدراسات أن العاملين السعداء ليسوا بالضرورة أكثر إنتاجية، أي أن العكس أكثر دقة،

حيث أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا، ومن النتائج المثيرة أننا إذا تحركنا من مستوى الفرد إلى مستوى

المنظمة يظهر التعزيز المتجدد للعلاقة بين الرضا والأداء، فحينما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين

الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها، وليس على المستوى الفردي، نجد أن المنظمات التي تتميز

بالعاملين الأكثر رضا، تميل لأن تكون أكثر فاعلية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا الأقل

(حويحي، 2008، 22).

كما تعددت واختلفت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وفيما يلي عرض لبعض هذه الآراء:

_ الأداء الوظيفي يتبع الرضا الوظيفي: أي انه كلما ارتفع مستوى الرضا بين العاملين، كلما ارتفع مستوى الأداء الوظيفي، فهناك علاقة طردية بين الطرفين الأول مستقل وهو الرضا الوظيفي، والثاني تابع وهو الأداء الوظيفي.

_ الرضا الوظيفي يتبع الأداء الوظيفي: أي انه كلما كان مستوى الأداء جيدا كلما شعر العامل بالرضا عن العمل، وبالتالي حسب هذا الرأي فان الرضا الوظيفي ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء الوظيفي على أساس أن الأداء الجيد للموظف وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه عن العمل (الشمري، 18-19).

العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل

يقصد بدوران العمل حالة توقف عضوية الأفراد المنتمين إلى منظمات معينة، وتحديدًا أولئك الأفراد الذي يحصلون على مردود مادي من تلك المنظمات لقاء انتماءهم (شمعون، 59، 2016).

إن تحقيق الرضا الوظيفي للعامل هو مفتاح الاستقرار الوظيفي له، وبالتالي تقليل احتمالية تركه للعمل بطريقة اختيارية، حيث تشير العديد من الدراسات التي أجريت لاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل إلى أن أكثر الذين يتركون عملهم ويبحثون عن أعمال أخرى في منظمات أخرى هم من ذوي الرضا الوظيفي المنخفض، فالموظف الذي لا يتمتع برضا عن عمله يكون أكثر استجابة لدوران العمل عن غيره من أفراد المنظمة (مقبل، 2018، 75-76).

وبالنسبة للعلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بمعدل دوران العمل، فأغلبية الدراسات تشير إلى وجود علاقة عكسية بينهما، أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.

كما يجب أن ننبه لنقطة مهمة وهي أن انخفاض معدلات دوران العمل لا يعني بالضرورة أن الموارد البشرية تشعر بالرضا الوظيفي، فقد تكون غير راضية لكن عدم توفر بدائل عمل خارج المؤسسة يجعلها مستقرة في عملها (شاطر، 38، 2010).

العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل

حوادث العمل هي حصيلة إهمال الفرد في أداء عمله أو مما يؤدي إلى تعطيل نشاط العامل نظرا لإصابته

وبالتالي يتعطل نشاط المؤسسة، وهي النتيجة التي لم تكن متوقعة (بوعافية، 2013، 53).

بالنسبة للعلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بمعدلات حوادث العمل، فالباحثون يفترضون وجود علاقة عكسية بين المتغيرين، أي أنه كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي يميل معدل حوادث العمل إلى الارتفاع، وتفسير ذلك أن المورد البشري الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا الوظيفي تجده أقل تركيزاً وانتباهاً في العمل مما يسبب حوادث العمل (شاطر، 40، 2010).

العلاقة بين الرضا الوظيفي والتغيب عن العمل

يقصد بالتغيب عن العمل عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن (ماه، 2004،

131).

أشارت بعض الدراسات إلى أنه يوجد علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب، وذلك من خلال الفرض القائل 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 أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح (حويحي، 2008، 23).

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1_ دراسة براكطة سليمة (2011-2012) بعنوان: ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال.

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير تخصص تنظيم وعمل جامعة الحاج لخضر، باتنة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ظروف العمل على الوضعية الاجتماعية للعمال والتعرف

على نظام الأجور والحوافز داخل المؤسسة ومدى قدرته على تحقيق النتائج الرضا الوظيفي للعمال.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة

مكونة من 23 عامل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

_ لظروف العمل التنظيمية كالاتصال والإشراف انعكاس على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة

المخصصة، وقد أثبتت الدراسة بأن وضعية العمال الاجتماعية هي وضعية جيدة، ناتجة عن العلاقات

الاجتماعية الجيدة التي تخلقها عمليتي الاتصال والإشراف.

_ لظروف العمل المادية والمحددة بالأجور والحوافز انعكاس على الوضعية الاجتماعية للعمال داخل المؤسسة المخصصة، وقد أثبتت الدراسة أن العمال غير راضيين عن سياسة الأجور والحوافز المقدمة داخل المؤسسة، مما أثر على وضعيتهم الاجتماعية فيها، حيث يمكن القول بأن الوضعية الاجتماعية للعمال غير جيدة.

2- دراسة سهام بن رحمون (2014) بعنوان: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي.

هذه الدراسة عبارة عن أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصرها المكونة لها (الإدارية والمادية).

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي معتمدة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي وزعت على عينة مكونة من 529 إداري، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

_ استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66.5 وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات، المعاهد).

_ رضا الإداريين على عناصر البيئة الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%.

3- دراسة مومية عزري (2006_2007) تحت عنوان: ظروف العمل و الرضا المهني للمعلم_دراسة ميدانية بالمقاطعة الأولى والثانية لولاية ميلة.

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظروف العمل المهنية التي تؤدي إلى تحقيق الرضا المهني والتي تساهم في تفعيل العملية الإنتاجية من وجهة نظر المعلم، والتي تؤثر سلبا على سير العملية التعليمية من الوجهة التقديرية للمعلم المهني ودافعيته إلى العمل.

ومن النتائج المتوصل إليها ما يلي:

_ هناك علاقة بين ظروف العمل المادية والاجتماعية والرضا المهني للمعلم، لأن ظروف العمل الجيدة تنعكس إيجابا على الرضا المهني للمعلم بينما ظروف العمل المادية تنعكس سلبا على الرضا المهني للمعلم.

_ توصلت الدراسة كذلك إلى أن ظروف العمل المادية أشد تأثيرا من ظروف العمل الاجتماعية على الرضا المهني للمعلم، وهذا راجع إلى تأثيره المباشر على الحياة المادية للمعلم، فالعجز عن تلبية حاجاته لها أثر نفسي ومعنوي على المعلم، وجعله تحت تأثير ضغوطات نفسية وقلق دائم مما أنجر عنه أداء مهني سلبي.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

1_ دراسة بينزر، أيدر وترامقر, w.lederer, C.trameger, benzer (2005)

هذه الدراسة هي عبارة عن مقال بعنوان تأثير ظروف العمل على رضا العاملين في مجال التخدير.

Influence of working conditions on job satisfactions

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي والصحة البدنية والنفسية على أطباء التخدير، فكانت هذه الدراسة كمية لأنها اعتمدت على الاستبانة كأداة لإتمام الدراسة حيث تم توزيع هذه الاستبانة على 125 طبيب تخدير نمساوي وسويسري.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

_ أن للتحكم في العمل تأثير قوي على الرضا الوظيفي لأطباء التخدير على سبيل المثال التأثير على مهام المعالجة والمشاركة والتحكم في الوقت كذلك.

_ الرضا الوظيفي مرتبط بصحة جسدية أفضل ورفاهية عاطفية أفضل.

_ مستوى عالي من الرضا الوظيفي في أطباء التخدير يرتبط بمتطلبات العمل المثيرة للاهتمام وفرص المساهمة بالمهارات والأفكار.

أوصت هذه الدراسة بأنه لتحسين الرضا الوظيفي يجب إيلاء المزيد من الاهتمام لتحسين ظروف العمل بما في ذلك السيطرة على صنع القرار والسماح لأطباء التخدير بمزيد من التأثير على وتيرة العمل الخاصة بهم للوصول إلى الرضا الوظيفي.

2/دراسة: رزيق ورحيل (2015) Raziq and Raheela

هذه الدراسة هي عبارة عن مقال بعنوان: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي

Impact of working environment on job satisfaction

هدفت هذه الدراسة إلى العمل على تحليل أثر بيئة العمل على رضا الموظفين عن وظائفهم، كانت هذه الدراسة كمية لأنها اعتمدت على الاستبانة كأداة لإتمام هذه الدراسة حيث تم استخدام العينات العشوائية البسيطة لجمع البيانات من 210 موظف يعملون في مؤسسات تعليمية وقطاع مصرفي وصناعة اتصالات تعمل في مدينة كوتيا باكستان، كما أكدت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظف عن الوظيفة وانطلاقاً من هذه النتائج أوصت هذه الدراسة بأن الشركات تحتاج إلى إدراك أهمية بيئة العمل الجيدة لزيادة مستوى الرضا عن العمل إلى أقصى حد.

3/ دراسة مارتين، فارسيا، توماس (martin ,Tomas et Josep maria losilla) (2011)

هذه الدراسة عبارة عن مقال بعنوان: ظروف العمل كمحددات للرضا الوظيفي " إختبار تجريبي بين عمال الخدمة في كاتالونيا ".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي من خلال التوسع في الأبحاث الحديثة التي أجراها بعض المؤلفون، حيث تم استخدام حجم عينة كبير مكون من 1553 شخص ليتضمن في الوقت نفسه عددا كبيرا من العوامل الاستكشافية (10 من عوامل ظروف العمل) ليتم تحليلها باستخدام منهجية صارمة في شكل نماذج للمعادلة الهيكلية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود آثار هامة في الجوانب الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على رضا العاملين وانطلاقا من هذه النتائج أوصت هذه الدراسة بأنه على شركات الخدمات أن تتخذ قرارات أفضل عندما تعدل الخصائص التي لها أكبر أثر على الرضا الوظيفي وذلك من خلال تقديم الدعم الاجتماعي في الأوقات العصيبة من قبل الرؤساء، كذلك الاعتراف بالعمل الذي تم إنجازه بشكل جيد، كذلك من خلال تسيير عمل المجموعة، كما يمكن تحسين مستوى الرضا الوظيفي من خلال تنظيم عمل أفضل والسماح للموظفين بالتعبير عن مشاعرهم.

4_ دراسة ستيفاني، كريم وبرقارد (2009) Stefanie Mache , karim, Burghar

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 إلى المقارنة بين الأطباء الذين يعملون في المستشفيات العامة والخاصة بتقييم ظروف العمل النفسية والاجتماعية الخاصة بهم ورضاهم الوظيفي، حيث تم تصميم الدراسة كمقارنة مستعرضة باستخدام بيانات الاستبيان الذي تم توزيعه على 203 من الأطباء العاملين في المستشفيات الألمانية من أنواع الملكية المختلفة، تظهر هذه الدراسة وجود اختلاف كبير من جوانب ظروف العمل المحيطة بالأطباء اعتمادا على ملكية المستشفيات، كذلك أشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي للأطباء لا يختلف باختلاف ملكية المستشفى، وأخيرا تم إثبات أن متطلبات الوظائف والموارد ترتبط بالرضا الوظيفي في حين أن نوع الملكية غير مرتبط به.

تمثل هذه الدراسة واحدة من الدراسات القليلة التي تحقق في تأثير ملكية المستشفى على حالة عمل الأطباء حيث أظهرت أن نوع الملكية هو عامل محتمل يفسر الاختلافات في ظروف العمل، حيث أوصت هذه الدراسة بأنه يجب إيجاد حلول لتحسين عمل الأطباء في المستشفيات الألمانية.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه

_ إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في اعتمادها على نفس أداة الدراسة لجمع البيانات وهي الاستبيان.

_ اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي.

_ تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

ثانياً: أوجه الاختلاف

_ تختلف الدراسة الحالية عن سابقتها من حيث الزمان والمكان، كون الدراسة الحالية أجريت في المؤسسة الإستشفائية مجذوب السعيد الطاهير -جيجل- من السنة الجارية (2020)، بينما الدراسات الأخرى أجريت في بيئات عربية وأجنبية.

_ اختلفت دراستنا عن سابقتها في حجم العينة، إذ أجريت هذه الدراسة على عينة حجمها (96) موظفا ينتمون إلى المؤسسة العمومية الإستشفائية مجذوب السعيد الطاهير -جيجل- أما الدراسات السابقة تناولت عينات بأحجام مختلفة فمنها ما هو أقل أو أكبر من عينة الدراسة، يتراوح قطاعها بين العام والخاص.

_ تناولنا في دراستنا أبعاد ظروف العمل (التنظيمية ، الفيزيائية ، المادية)، في حين أن بعض الدراسات السابقة تطرقت إلى أبعاد أخرى إضافة إلى الثلاثة المذكورة.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة كلاهما معاً، حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للدراسة والمتمثلة في ظروف العمل، الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من الناحية النظرية.

أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد تناولنا فيه الدراسات باللغتين العربية والأجنبية والتي لها صلة بمتغيري الدراسة معاً، حيث سنحاول إسقاط ماتم دراسته في هذا الفصل على إحدى المؤسسات العمومية وهي مستشفى مجذوب السعيد الطاهير-جيجل-.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

_ المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

_ المبحث الثاني: تحليل البيانات و عرض نتائج
الدراسة .

تمهيد

بعد الانتهاء من إجراءات الدراسة النظرية، تأتي مرحلة الجانب التطبيقي والتي تعد فيها عملية جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث العلمي من المراحل المهمة التي تحتاج إلى عناية خاصة، حيث تعد الدراسة الميدانية إسقاط للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وسعياً لذلك اخترنا المؤسسة العمومية الإستشفائية _ مجنوب السعيد الطاهير _ ولاية جيجل، حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية لمعرفة أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي، وهذا عن طريق تصميم أداة تتلاءم مع موضوع البحث محل الدراسة والمتمثلة في استمارة أسئلة (إستبانة)، تم القيام بتفريغ وتحليل بياناتها بالاعتماد وذلك لتدعيم النقاط على البرنامج الإحصائي spss، وذلك لتدعيم النقاط الايجابية وإبراز النقاط السلبية لعلاجها.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

نسعى من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية، ومن أجل القيام بالدراسة الميدانية على أتم وجه فإنه كان علينا إتباع إطار منهجي منسق وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة، وسنحاول من خلال ما يلي توضيح مختلف الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها.

المطلب الأول: طريقة ومتغيرات الدراسة الميدانية

سنتركز في هذا المطلب إلى مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى نوع الأداة التي استخدمت في جمع المعلومات والمحاوير التي تمت تغطيتها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجنوب السعيد _ الطاهير ولاية جيجل والتي تعد مرفق صحي عمومي هام للولاية بصفة عامة، تم إنشائها بواسطة مرسوم تنفيذي حيث كان من المقرر فتحها في أوائل جانفي 1986، وكانت تسمى سابقا بالقطاع الصحي الطاهير، أما حاليا فقد أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع استشفائي تقدم خدمات صحية للأفراد، يتسع حاليا ل 240 سرير وتأطير 585 موظف. يضم مجتمع الدراسة جميع الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الطاهير من أطباء، ممرضين وموظفين والبالغ عددهم 585 موزعين على عدة فئات كما يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): تعداد الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "مجنوب السعيد "

النسبة	العدد	الفئة الوظيفية	السلك
13.66	80	الممارسين الطبيين المختصين والأطباء العامون	السلك الطبي
1.53	9	صيدلي عام في الصحة العمومية وجراح أسنان عام	
769	45	شبه طبي متخصص في الصحة العمومية	
20.34	119	الشبه طبي للصحة العمومية	
12.47	73	الممرضين المؤهلين	
7.17	42	مساعدى التمريض للصحة العمومية	
4.27	25	أعوان طبيين في التخدير والإنعاش وأستاذ تعليم شبه طبي	
5.12	30	القبيلات ونفساني عيادي للصحة العمومية	الأسلاك المشتركة
1.70	10	سائقى السيارات	
13.84	81	الموظفون المهنيون	

9.74	57	الإداريون
2.39	14	أعوان الوقاية والحراسة
100	585	المجموع

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية "مجدوب السعيد"

ونظرا لصعوبة إجراء مسح شامل لعينة الدراسة وصعوبة الاتصال مع كل الموارد البشرية فقد تعذر علينا إجراء الدراسة على جميع أفراد مجتمع البحث، ومنه فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع (110) استبانة وتم استرجاع (100) نسخة، استبعدت (04) منها غير صالحة للتحليل ليصبح عدد الاستبانات المستعملة في هذا الغرض (96) استبانة.

تم توزيع الاستبانات عشوائيا من كل الأسلاك الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها والتي يستحيل الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية أو الملاحظة المباشرة، مع الأخذ بعين الاعتبار الوقت المسموح به لإجراء الدراسة الميدانية والإمكانات المتاحة لذلك، فإن الأداة الملائمة والفعالة لجمع المعلومات وتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة.

الاستبانة هي أداة لجمع البيانات من أفراد أو جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية، وعن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة والعبارات بغية الوصول إلى معلومات كمية أو كمية، وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي الأخرى، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث (الرجاوي، 2010، 16).

ويغطي الاستبيان ثلاثة محاور رئيسية هي: محور البيانات الشخصية، محور ظروف العمل ومحور الرضا الوظيفي.

أ. المحور الأول للاستبيان: محور البيانات الشخصية

يتضمن هذا المحور المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة وطبيعة التوظيف.

ب. المحور الثاني للاستبيان: محور ظروف العمل (المتغير المستقل للدراسة)

يتضمن هذا المحور (21) عبارة مخصصة لقياس ظروف العمل موزعة على ثلاثة أبعاد: الظروف الفيزيائية، الظروف التنظيمية والظروف المادية، وقد تم تقسيمها كما يلي:

الظروف الفيزيائية: تضم العبارات رقم (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6).

الظروف التنظيمية: تضم العبارات رقم (7)، (8)، (9)، (10)، (11)، (12)، (13)، (14).

الأجور والحوافز: تضم العبارات رقم (15)، (16)، (17)، (18)، (19)، (20)، (21).

ج. المحور الثالث للاستبيان: محور الرضا الوظيفي (المتغير التابع للدراسة)

يتضمن هذا المحور (24) عبارة مخصصة لقياس مستوى الرضا الوظيفي، وقد تم تطوير هذا المحور بالرجوع إلى دراسة شاطر شفيق ونبيلة عيسوس.

وقد قابل عبارات المحور الثاني (ظروف العمل) والمحور الثالث (الرضا الوظيفي) مجموعة من الدرجات) والموزعة كما يلي: مرتبة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الجدول رقم (02): توزيع درجات عبارات المحور الثاني (ظروف العمل) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على (الكناني، 2014، 290).

الجدول رقم (03): توزيع درجات عبارات المحور الثالث (الرضا الوظيفي) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

غير راضي إطلاقا	غير راضي	راضي إلى حد ما	راضي	راضي جدا
1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على (شاطر، 2010، 158).

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

أولا: صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق الاستبانة ظاهريا وباطنيا كما يلي:

أ. الصدق الظاهري للاستبيان

لمعرفة صدق أداة الدراسة ومدى تناسب الاستبيان مع موضوع الدراسة فقد قمنا بعرضه في صورته الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل والموضحة أسماءهم في الملحق رقم (03) وبعد تقديمهم لنا ملاحظات حول مدى وضوح العبارات وانتماءها لمحاورها، ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وهل هي شاملة لكل الجوانب الواجب دخولها في التحليل، وعلى ضوء آراءهم وملاحظاتهم قمنا بإعادة صياغة بعض

العبارات وتصحيحها لجعلها أكثر دلالة ووضوحاً للمبحوثين، وقدمنا في الأخير الاستبانة في صورتها النهائية وفقاً لما هو موضح في الملحق رقم (2).

ب. الصدق البنائي للاستبيان

للتأكد من الصدق البنائي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك للوقوف على مدى التجانس الداخلي لأداة القياس المستخدمة للدراسة والوقوف على مدى انتماء كل عبارة للمحور الذي تقع فيه، تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وجاءت النتائج:

الجدول رقم (4): معامل ارتباط بيرسون لعبارة المحور الأول (ظروف العمل)

المتغيرات	الفقرات	معامل الارتباط
الظروف الفيزيائية	1_ الإضاءة مناسبة في مكان العمل	0.647**
	2_ التهوية مناسبة في مكان العمل	0.806**
	3_ لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل	0.765**
	4_ الحرارة مناسبة في مكان العمل	0.645**
	5_ ترتيب مكان العمل مناسب	0.730**
الظروف التنظيمية	6_ يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة	0.613**
	7_ يثق رئيسي في قدراتي على أداء العمل	0.561**
	8_ يشجعني رئيسي على طرح الآراء	0.713**
	9_ تتصل مع زملاءك بالعمل بطريقة جيدة	0.474**
	10_ الاتصال بالإدارة العليا سهل	0.681**
	11_ تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة	0.499**
	12_ تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	0.733**
	13_ يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك	0.715**
	14_ يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل	0.756**
	15_ الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول	0.748**
16_ الأجر الذي أتقاضاه كاف لتلبية احتياجاتي الضرورية	0.762**	
17_ الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع ساعات العمل	0.670**	

0.428**	18_ أنت على علم بسياسة الأجور التي تتبعها المؤسسة	الظروف المادية
0.744**	19_ يتسم نظام الحوافز بالعدالة والمساواة	
0.711**	20_ تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الاجتماعية من علاج ، إطعام ن تأمينات	
0.703**	21_ تستطيع تحقيق طموحاتك وأهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة واغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات محور ظروف العمل والدرجة الكلية له.

الجدول رقم (5): معامل ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي)

المتغيرات	الفقرات	معامل الارتباط
	1_ مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	0.541**
	2_ مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزمالك في العمل	0.489**
	3_ مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	0.615**
	4_ مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه (التعليم ، القطاع الخاص....)	0.459**
	5_ مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	0.693**
	6_ مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	0.579**
	7_ مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك	0.568**
	8_ مدى رضاك عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم به	0.525**
	9_ مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	0.589**
	10_ مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	0.469**
	11_ مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	0.567**
	12_ مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	0.553**
	13_ مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	0.568**
	14_ مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	0.527**

0.458**	15_ مدى رضاك عن حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل
0.260*	16_ مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل
0.503**	17_ مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف
0.542**	18_ مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل
0.577**	19_ مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات
0.583**	20_ مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته
0.575**	21_ مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل
0.468**	22_ مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف
0.497**	23_ مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع
0.486**	24_ مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة واغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية له. ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد (شاطر، 2010، 164).

تم الاعتماد عليه للتعرف ما إذا كانت الإجابات ستكون واحدة تقريباً إذا تقرر تطبيقها على نفس الأفراد، وقد تم الاعتماد في ذلك على طريقة ألفا كرونباخ كما يلي:

جدول رقم (06): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
ظروف العمل	(6)	0.793	جيد
	(8)	0.799	جيد
	(7)	0.801	ممتاز
الرضا الوظيفي	(24)	0.887	ممتاز
المجموع	(45)	0.82	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الثبات الخاصة بمتغيرات الدراسة تتراوح قيمتها في المجال [0.793_0.887] ، وبالتالي فهي تزيد عن النسبة المقبولة إحصائياً وباللغة (0.60)، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لكافة فقرات الاستبانة (82 %) 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: أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعّة تم تفرّغها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار بالرمز SPSS، حيث تم من خلاله استخدام الأساليب الإحصائية التالية: **المدى**: يعتبر المدى أسهل طريقة لقياس درجة التشتت للبيانات الكمية، ويستخدم عندما يكون الهدف هو الحصول على مقياس سريع لمدى تشتت المفردات، دون الاهتمام الكبير بالدقة في المقياس، أو حينما يكون للمفردات المتطرفة أهمية خاصة، ويعرف المدى على أنه مقدار الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في البيانات (فهمي، 2005، 187).

تم استخدام المدى لتحديد طول الفئات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في المحورين الثاني والثالث من الاستبيان، حيث تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرت (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي (5/4=0.8)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول فئة (1.8=1+0.08)، وهكذا أصبح طول الفئات كما يلي:

الجدول رقم (07): توزيع فئات مقياس ليكرت الخماسي

الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	المستوى
الأولى	[1.80_1]	غير موافق بشدة	01	منخفض جدا
الثانية	[2.60_ 1.81]	غير موافق	02	منخفض
الثالثة	[3.40_ 2.61]	محايد	03	متوسط
الرابعة	[4.20_ 3.41]	موافق	04	مرتفع
الخامسة	[5_4.21]	موافق بشدة	05	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مقياس ليكرت (likert) الخماسي.

_ **التكرارات والنسب المؤوية:** تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المؤوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تضمنتها أداة الدراسة.

_ **المتوسط الحسابي:** يعد المتوسط الحسابي من أقدم المقاييس المستخدمة ضمن أساليب النزعة المركزية، حيث تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض عدد إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيري الدراسة، وهو يساعد على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي، حيث يعبر المتوسط الحسابي عن ناتج قسمة مجموع قيم مفردات الظاهرة على عدد هذه المفردات، ويعطى بالصيغة التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum ni \cdot xi}{N}$$

حيث أن:

ni: عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد، مثلا بالنسبة للخيار "أوافق" لعبارة من عبارات محور ظروف العمل.

xi: وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5.

N: مجموع أفراد العينة وفي دراستنا يقدر ب 96 فرد.

_ **الانحراف المعياري:** أستخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية والفرعية للدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة، والعكس صحيح في حاله إذ كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد الصحيح، علما بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب عبارات محاور الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي متوسطاتها (شاطر، 2010، 161).

ويحسب الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum ni (xi - \bar{x})^2}{N}}$$

حيث أن:

ni: عدد خيارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد، مثلا بالنسبة للخيار "أوافق" لعبارة من عبارات محور ظروف العمل.

xi: وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 5.

\bar{X} : المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبيان ومحاوره الرئيسية والفرعية.

N: مجموع أفراد العينة وفي دراستنا يقدر ب 96 فرد.

_ **معامل ارتباط بيرسون**: يستخدم هذا المعامل من أجل معرفة درجة ارتباط درجة كل عبارة من عبارات

الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، يحسب وفق العلاقة التالية:

$$r = \frac{cov(x,y)}{\delta x}$$

حيث أن

Cov: التباين المشترك للمتغير المستقل (ظروف العمل) والتابع للدراسة (الرضا الوظيفي).

δx : الانحراف المعياري للمتغير المستقل للدراسة.

δy : الانحراف المعياري للمتغير التابع للدراسة.

ويقترح cohen بشأن قوة واتجاه العلاقة الإرشادات التالية: (بلانت، 149، 2007)

$r = 0.10$ إلى $r = 0.29$ أو $r = -0.10$ إلى $r = -0.29$ صغيرة.

$r = 0.30$ إلى $r = 0.49$ أو $r = -0.30$ إلى $r = -0.49$ متوسطة.

$r = 0.50$ إلى $r = 1.00$ أو $r = -0.50$ إلى $r = -1.00$ كبيرة.

_ **معامل ألفا كرونباخ**: هو احد مؤشرات ثبات الاتساق الداخلي للمقياس التدريجي، وهو يشير إلى درجة

التوافق بين البنود التي تشكل المقياس التدريجي من حيث كونها تقيس التكوين الأساسي نفسه، من الناحية

المثالية يجب أن يكون معامل ألفا اكبر من (0.7) (بلانت، 2007، 109).

للتأكد من ثبات الاستبانة تم استعمال معامل " ألفا كرونباخ " حيث يشير إلى إمكانية الحصول على

نفس النتائج في حالة إعادة توزيع الاستبانة على المبحوثين أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أي

أن ثبات الاستبانة هو الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد

العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وعليه فهذا المقياس يعد مقياسا ضعيفا إذا كانت قيمة α أقل من

(60 %)، ومقبولا إذا كانت قيمة α تقع بين (60 % و 70 %)، ويعتبر جيدا إذا كانت قيمة α تقع بين (

70 % و 80 %)، أما إذا كانت قيمة α أكبر من (80 %) فهو ممتاز (gliem , 2003 , 87).

_ **معامل الانحدار**: يستخدم لدراسة مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثاني: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على النتائج التي توصلنا إليها من خلال تحليل إجابات أفراد

عينة الدراسة.

المطلب الأول: خصائص أفراد الدراسة وتحليل الارتباط

أولاً: الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد الدراسة

من أجل التعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الشخصية (الديموغرافية) تم حساب

التوزيعات التكرارية لأفراد الدراسة ونوضح ذلك في الجداول التالية:

1_ الجنس

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	36	37.5%
أنثى	60	62.5%
المجموع	96	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث بلغ عدد الإناث 60 فرداً،

أي ما نسبته 62.5%، في حين بلغ عدد الذكور 36 فرداً، أي ما نسبته 37.5% من الحجم الإجمالي

لعينة الدراسة، وقد يعود السبب في ذلك لكون طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة العمومية الاستشفائية

محل الدراسة تتناسب المرأة أكثر لما لها من قدرة على تقديم رعاية صحية أفضل، واهتمام وصبر أثناء

التعامل مع المرضى، بالإضافة إلى أن المجال الصحي أصبح في الآونة الأخيرة من أكثر المجالات التي

تستقطب اهتمامات المرأة، حيث تعكس هذه النسب الثقافة السائدة في المجتمع.

2_ السن

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب السن كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	المجموع
أقل من 30 سنة	28	29.2%
من 30 إلى 39 سنة	41	42.7%
من 40 إلى 49 سنة	22	22.9%
أكثر من 50 سنة	5	5.2%
المجموع	96	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة في الفئات العمرية كانت الفئة (من 30 إلى 39 سنة) وكانت نسبتها تقدر ب 42.7%، ثم تليها الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة مؤوية بلغت 29.2%، أما الفئة (من 40 إلى 49 سنة) فقد بلغت نسبة الأفراد ضمنها 22.9%، تليها نسبة 5.2% للفئة العمرية (أكثر من 50 سنة).

3_ الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	39	40.6%
متزوج	54	56.3%
مطلق	3	3.1%
المجموع	96	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 54% من أفراد العينة متزوجين، أي ما نسبته 56.3%، أما عدد العزاب فقد بلغ 39 فرداً، أي ما نسبته 40.6%، في حين بلغ عدد المطلقين 3 أفراد بأقل نسبة تقدر ب 3.1%.

4_ المستوى التعليمي

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
21.9%	21	بكالوريا أو أقل
16.7%	16	تقني سامي
61.5%	59	جامعي
100%	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانوا ذو المستوى الجامعي، حيث قدرت ب 61.5%، هذا ما يعني أن المؤسسة توظف الأفراد ذوي الكفاءات والمعارف، في حين بلغت نسبة الأفراد ذوي مستوى بكالوريا أو أقل 21.9%، أما نسبة التقني سامي فكانت 16.7%، وهذا أمر طبيعي نظرا لطبيعة العمل في المؤسسات الاستشفائية والذي يحتاج التأهيل العلمي.

5_ الأقدمية المهنية

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية

النسبة	التكرار	الأقدمية المهنية
44.8%	43	أقل من 5 سنوات
25%	24	من 5 إلى 10 سنوات
14.6%	14	من 10 إلى 14 سنة
15.6%	15	أكثر من 15 سنة
100%	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 44.8% تتراوح مدة خدمتهم بالمؤسسة (أقل من 5 سنوات)، تليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 25%، ثم تليها فئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 15.6%، وفي الأخير تأتي فئة (من 10 إلى 14 سنة) بنسبة 14.6%، ومنه يمكن القول أن معدل الخبرة في المؤسسة محل الدراسة ضعيف، ويمكن إرجاع هذا لكون المؤسسة تعتمد على توظيف فئة الشباب.

ثانياً: تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الارتباط هو ذلك الأسلوب الذي يفسر قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين، حيث تحدد مصفوفة الارتباط المعاملات الخاصة بالارتباط بين كل زوج من المتغيرات المدرجة، حيث يتم حساب قيمة r و مستوى الدلالة وعدد الحالات لكل زوج من المتغيرات، ومن أجل تفسير العلاقة بين المتغيرين يجب الأخذ في الاعتبار حجم قيمة ارتباط r ، وتتراوح هذه القيمة ما بين -1.00 و 1.00 حيث تدل القيمة على مدى قوة العلاقة بين المتغيرين، فإذا كانت القيمة تساوي الصفر الصحيح فهذا يدل على عدم وجود علاقة مطلقة، وإذا كانت تساوي 1.00 فهي تدل على وجود ارتباط تام موجب، أما إذا كانت تساوي -1.0 فالارتباط تام سالب.

من أجل تفسير النتائج نستخدم سلم $cohen$ ، ويمكن توضيح ذلك من خلال مصفوفة الارتباط بين

متغيرات الدراسة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): مصفوفة ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-الجنس	1								
2-السن	-0.214*	1							
3-الحالة	0.059	0.460**	1						
4-المستوى	0.190	-0.261*	-0.087	1					
5-الأقدمية	-0.168	-0.730**	0.474**	-0.050	1				
6-الفيزيائية	-0.203*	0.321**	-0.010	-0.207*	0.036	1			
7-التنظيمية	-0.223*	0.273**	0.013	-0.130	0.121	0.514**	1		
8-المادية	0.080	0.021	-0.053	-0.112	-0.194	0.259*	0.310**	1	
9-الرضا	0.085	0.064	-0.004	-0.094	-0.173	0.347**	0.476**	0.659**	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

جاءت نتائج مصفوفة ارتباط متغيرات الدراسة كما يلي :

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير السن مع متغير الجنس و تقدر قوة العلاقة $r=-0,214$ و $P < 0.05$

_ وجود علاقة إيجابية متوسطة بين متغير الحالة الاجتماعية مع متغير السن و تقدر قوة العلاقة $r=0,460$ و $p < 0.01$.

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير المستوى التعليمي مع متغير السن و تقدر قوة العلاقة $r=-0,261$ و $P < 0.05$.

_ وجود علاقة سلبية قوية بين متغير الأقدمية المهنية مع متغير السن و تقدر قوة العلاقة $r=-0,730$ و $P < 0.01$.

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير الظروف الفيزيائية مع متغير الجنس و تقدر قوة العلاقة $r=-0,203$ و $P < 0.05$.

_ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين متغير الأقدمية المهنية مع متغير الحالة الاجتماعية و تقدر قوة العلاقة 0.474 و $P < 0.01$.

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير الظروف الفيزيائية مع متغير الجنس و تقدر قوة العلاقة $r=-0,203$ و $P < 0.05$.

_ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين متغير الظروف الفيزيائية مع متغير السن و تقدر قوة العلاقة $r=0,321$ و $p < 0.01$.

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير الظروف الفيزيائية مع متغير المستوى التعليمي و تقدر قوة العلاقة $r=-0,207$ ، $p < 0.05$.

_ وجود علاقة سلبية ضعيفة بين متغير الظروف التنظيمية مع متغير الجنس و تقدر قوة العلاقة $r=-0,223$ ، $p < 0.05$.

_ وجود علاقة ايجابية ضعيفة بين متغير الظروف التنظيمية مع متغير السن و تقدر قوة العلاقة $r=0,273$ و $p < 0.01$.

_ وجود علاقة ايجابية قوية بين متغير الظروف التنظيمية مع متغير الظروف الفيزيائية و تقدر قوة العلاقة $r=0,514$ ، $p < 0.01$.

_ وجود علاقة ايجابية ضعيفة بين متغير الظروف المادية مع متغير الظروف الفيزيائية و تقدر قوة العلاقة $r=0,259$ ، $p < 0.05$.

_ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين متغير الظروف المادية مع متغير الظروف التنظيمية و تقدر قوة العلاقة $r=0,310$ ، $P < 0.01$.

_ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين متغير الرضا الوظيفي مع متغير الظروف الفيزيائية و تقدر قوة العلاقة $r=0,347$ ، $P < 0.01$.

_ وجود علاقة ايجابية متوسطة بين متغير الرضا الوظيفي مع متغير الظروف التنظيمية و تقدر قوة العلاقة $r=0,476$ ، $P < 0.01$.

_ وجود علاقة إيجابية قوية بين متغير الرضا الوظيفي مع متغير الظروف المادية و تقدر قوة العلاقة $P < 0.01$ ، $r=0,659$.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي والتحقق من عدم وجود المصاحبة الخطية

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

بالاعتماد على نتائج مخرجات spss التي توضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري، سيتم تحليل متغيرات الدراسة والنتائج يلخصها الجدول التالي:

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيري الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
الظروف الفيزيائية	3.006	0.826	متوسط
الظروف التنظيمية	3.332	0.659	متوسط
الظروف المادية	2.215	0.751	منخفض
الرضا الوظيفي	2.670	0.565	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (1) النتائج التالية:

يقدر المتوسط الحسابي للظروف الفيزيائية ب 3.006، والانحراف المعياري ب 0.826، وبما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2.61_ 3.40] فالظروف الفيزيائية حسب الأفراد المستجوبين متوفرة بدرجة متوسطة، كما أن الانحراف المعياري أقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات أفراد عينة الدراسة.

يقدر المتوسط الحسابي للظروف التنظيمية ب 3.332، والانحراف المعياري ب 0.659، وبما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2.6_ 3.40] فالظروف التنظيمية حسب الأفراد المستجوبين متوفرة بدرجة متوسطة، كما أن الانحراف المعياري أقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات أفراد عينة الدراسة.

يقدر المتوسط الحسابي للظروف المادية ب 2.215، والانحراف المعياري ب 0.751، وبما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [1.81_ 2.60] فالظروف المادية حسب الأفراد المستجوبين متوفرة بدرجة منخفضة، كما أن الانحراف المعياري أقل من 1 مما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة.

يقدر المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي ب 2.670، والانحراف المعياري ب 0.565، وبما أن المتوسط الحسابي ينتمي إلى المجال [2.61_ 3.40] فالرضا الوظيفي حسب الأفراد المستجوبين متوفر

بدرجة متوسطة، كما أن الانحراف المعياري أقل من 1 مما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: تشخيص المصاحبة الخطية

بغرض إجراء تحليل الانحدار ونظراً لتعقيده وحساسيته ومن أجل تحقيق شروطه، تم القيام بتشخيص المصاحبة الخطية للمتغيرات المستقلة وقبل هذا تم اعتماد حجم عينة مناسب لإجراء هذا التحليل يتم تشخيص المصاحبة الخطية من خلال الوقوف على قيم السماحية ومعامل تضخم التباين للمتغيرات المستقلة، وتدل قيمة السماحية Tolerance على مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج، ويتم حساب هذه القيمة باستخدام المعادلة $R^2 1 -$ لكل متغير، فإذا كانت هذه القيمة صغيرة جداً (أقل من 0.10) فهذا يشير إلى أن الارتباط المتعدد مع المتغيرات الأخرى مرتفع، مما قد يؤدي إلى احتمال تحقق المصاحبة الخطية المتعددة، أما عن القيمة الأخرى (VIF-factor variancein) معامل تضخم التباين فهي عكس قيمة tolerance عندما تزيد قيمته عن 10 مما يدل على وجود المصاحبة الخطية المتعددة.

الجدول رقم (15): تشخيص المصاحبة الخطية من خلال السماحية ومعامل تضخم التباين

المتغير	السماحية tolérance	معامل تضخم التباين VIF
الظروف الفيزيائية	0.725	1.380
الظروف التنظيمية	0.702	1.425
الظروف المادية	0.890	1.123

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال مصفوفة الارتباط يظهر أن الارتباط بين المتغيرات المستقلة ليس مرتفع، هذه النتيجة يدعمها تشخيص المصاحبة الخطية، بما أن كل القيم في الجدول للسماحية اكبر من (tolérance > 0.1) وكل قيم اختلاف تأثير العوامل اقل من (vif < 10) وعليه لا وجود للمصاحبة الخطية بين متغيرات الدراسة المستقلة، وعليه يمكن مواصلة اختبار الفرضيات.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الدراسة

في هذا المطلب سيتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد ذو التسلسل الهرمي، من خلال اختبار فرضيات التأثير المباشر الذي تقيسه الفرضيات الفرعية، ومن تم استخلاص نتائج الدراسة.

الجدول رقم (16): تحليل الانحدار لتأثير أنواع ظروف العمل على الرضا الوظيفي

المتغيرات		الرضا الوظيفي
	الخطوة الأولى	الخطوة الثانية
الجنس	0.098 T(0.940)	0.107 T(1.364)
السن	0.408 T(2.602)	0.081 T(0.643)
الحالة الاجتماعية	0.022 T(0.185)	0.066 T(0.776)
المستوى التعليمي	-0.028 T(-0.264)	0.013 T(0.166)
الاقدمية المهنية	-0.466 T(-3.052)	-0.188 T(-1.580)
الظروف الفيزيائية	-	0.161* T(1.674)
الظروف التنظيمية	-	0.314** T(3.541)
الظروف المادية	-	0.504** T(6.257)
R	0.343	0.740
R ²	0.118	0.548
ADJUSTED R ²	0.069	0.506
F-value	2.404	13.177

0.43	-	ΔR^2
10.773	-	$\Delta F - value$
0.000	0.43	Sig of F for model
8.87	5.90	Df
ملاحظة * * p < 0.01 , p < 0.05 *		

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن قيمة اختبار تحليل خط الانحدار الخاص بالمتغيرات الضابطة (الشخصية والوظيفية) والذي يمثل النموذج الأول $f(5.90) = 2.404$ ومستوى الدلالة للنموذج $p > 0.05$ وهذا يعني أن النموذج ليس له أهمية إحصائية، أما قيمة اختبار خط الانحدار الخاص بالمتغيرات المستقلة (أنواع ظروف العمل)، والذي يمثل النموذج الثاني $f(13.177) = 8.87$ ومستوى الدلالة للنموذج الثاني $p < 0.01$ وهذا يعني أن النموذج له أهمية إحصائية، كما أن محامل التحديد $R^2 = 0.548$ ، هذا يعني

أن 54.8% من التباين في الرضا الوظيفي يفسر بالتغير في ظروف العمل (فيزيائية، تنظيمية ومادية).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تفيد بأنه كلما توفرت الظروف الفيزيائية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيمة β للظروف الفيزيائية موجبة وتبلغ 0.161 وقيمة $t = 1.674$ ومستوى دلالة $p = 0.42$ وهو أقل من 0.05 مما يعني أن الظروف الفيزيائية لها تأثير مهم ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية القائلة بأنه كلما توفرت الظروف الفيزيائية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

تنفق نتائج دراستنا هذه مع ما توصل إليه الباحثان بونزر ورازق (A,benzer-raziq abdul) وتتعارض مع ما جاء به الباحث ستيفان (stefanie mache) إذ توصلوا إلى وجود أثر بعد ظروف العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي، ولعل ما يبرر نتيجتنا هو مجتمع وعينة الدراسة، إذ أن مجتمع دراسة الباحث الأخير كبيرة مقارنة بمجتمع دراستنا وهو ما سيؤثر حتما على تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تفيد بأنه كلما توفرت الظروف التنظيمية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيمة β للظروف الفيزيائية موجبة وتبلغ 0.314 وقيمة $t = 3.541$ و مستوى دلالة $p = 0.001$ وهو أقل من 0.01 مما يعني أن الظروف التنظيمية لها تأثير مهم ذو دلالة

إحصائية على الرضا الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية القائلة بأنه كلما توفرت الظروف التنظيمية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

تتفق نتائج دراستنا مع ما جاءت به الباحثة (براكثة سليمة) إذ توصلت إلى أنه يوجد أثر لبعده ظروف العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي، ويمكن تفسير هذا في ظل وجود نظام اتصال وإشراف حسن هذا ما يعكس وضعية اجتماعية جيدة للعمال داخل المؤسسة ناتجة عن تلك العمليات (الرقابة، الإتصال، الإشراف) فالمساهمة في زرع الشعور الإيجابي للعاملين يؤدي إلى رضاهم عن وظائفهم وبالتالي تحقيق أفضل أداء. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تفيد بأنه كلما توفرت الظروف المادية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

من الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيمة β للظروف الفيزيقية موجبة وتبلغ 0.504 وقيمة $t = 6.257$ ومستوى دلالة $p = 0.000$ وهو أقل من 0.01 مما يعني أن الظروف المادية لها تأثير مهم ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية القائلة بأنه كلما توفرت الظروف المادية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

نجد أن نتائج دراستنا تتعارض مع ما جاءت به الباحثة (براكثة سليمة) وتتفق مع ما جاءت به الباحثة (مومية عزري)، إذ توصلت إلى أنه يوجد أثر لبعده ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي، يمكن تفسير وجود هذا التأثير على الرضا الوظيفي والمحدد بالأجور والحوافز في انعكاسها على وضعية العمال داخل المؤسسة، وهذا من خلال رضاهم عن سياسة الأجور والحوافز في تلك المؤسسة فكلما كان العمال غير راضيين عن سياسة الأجور والحوافز المتبعة، وكذلك الأجور لا تتناسب مع طبيعة الوظيفة سيؤدي إلى تراجع أداء الموارد البشرية وبالتالي أداء المؤسسة.

خلاصة الفصل

من خلال ما جاء في هذا الفصل الذي تناول الدراسة الميدانية لأثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره يمثل ابرز الوسائل المستخدمة من أجل جمع البيانات. بعد بتفريغ البيانات المتعلقة بمحاور الاستبانة التي وزعت على أفراد عينة الدراسة في المؤسسة الإستشفائية مجدوب السعيد_ الطاهير_ قمنا باختبار الفرضيات المتعلقة بالجانب التطبيقي للتعرف على مدى تأثير ظروف العمل بكل أنواعها على الرضا الوظيفي من خلاله خلصنا إلى أن لظروف العمل تأثير كبير على الرضا الوظيفي.

الخاتمة

ركزت هذه الدراسة على التعرف ما إذا كانت ظروف العمل بأنواعها (فيزيائية، تنظيمية ومادية) تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى محمد مجذوب السعيد الطاهير _جيجل_ فبعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة (ظروف العمل والرضا الوظيفي) والعلاقة بينهما، وإسقاط ما تم عرضه على العاملين في المؤسسة محل الدراسة توصلنا لمجموعة من النتائج بعضها نظرية وأخرى تطبيقية، حيث قمنا على أساسها بتقديم مجموعة من الاقتراحات لمستشفى مجذوب السعيد.

أولاً: النتائج النظرية

- _ تعددت التعاريف حول مفهوم ظروف العمل، حيث أن هذا المفهوم لم يحظى بتعريف موحد، فكل باحث نظر إليه حسب وجهة نظره، والمدرسة التي ينتمي إليها.
- _ ظروف العمل هي عبارة عن عدة عوامل نفسية اجتماعية، مادية وتنظيمية تحيط بالعامل في محيط عمله، قد تؤدي إلى فقدان التوازن وإلى إحدائه أثناء العمل نظراً لقدرتها على التأثير سواء ايجابياً أو سلبياً على سلوك العامل وأدائه في العمل، فكلما تحسنت هذه الظروف كلما تحسن مستوى أداء المورد البشري وبالتالي أداء المؤسسة ككل.
- _ لتحسين ظروف العمل أهمية بالغة تتمثل في إشباع جزء كبير من احتياجات العامل نظراً لشعوره بالأمن والاستقرار، وتوافر كافة الشروط الملائمة لتأدية مهامه الوظيفية.
- _ تعددت أنواع ظروف العمل وتعددت منها ظروف فيزيائية (الحرارة، التهوية، الضوضاء ..)، تنظيمية (الرقابة، الاتصال، الإشراف) ومادية (الأجور والحوافز).
- _ تعددت وجهات نظر الباحثين حول تفسير مفهوم الرضا الوظيفي، فهو لا يزال موضوع جدال ونقاش كبيرين، كل هذا يرجع إلى تعدد المجالات العلمية التي درسته كالعلوم الإدارية والسلوكية، علم النفس وعلم الاجتماع.
- _ تبرز أهمية الرضا الوظيفي في انه يساعد بصورة كبيرة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، كما يساعد الإدارة على تصميم بيئة العمل التي تمكنها من الاستغلال الأمثل لطاقت العاملين.
- _ يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين رئيسيتين الأولى الطريقة المباشرة التي تعتمد على الاستبيان لأجل معرفة مستوى الرضا الوظيفي، وهي الأكثر شيوعاً واستخداماً نظراً لتميزها بالدقة والمصداقية، أما الثانية فهي الطريقة غير المباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (دوران العمل، التغيب ..).

ثانياً: النتائج التطبيقية

يسود مستوى متوسط من ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد _الطاهير_

حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور ظروف العمل 2.851.

جاعت أنواع ظروف العمل بالمؤسسة محل الدراسة مرتبة تنازليا حسب درجة شدتها من وجهة نظر العاملين كما يلي:

_ الظروف التنظيمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.332.

_ الظروف التنظيمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.006.

_ الظروف التنظيمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 2.215.

يسود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية مجذوب السعيد_ الطاهير_

جيجل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2.670.

أما فيما يخص النتائج المتعلقة بالفرضيات فقد تم التوصل إلى ما يلي:

_ كلما توفرت الظروف الفيزيائية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، أي أن الفرضية الفرعية الأولى مقبولة.

_ كلما توفرت الظروف التنظيمية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، أي أن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة.

_ كلما توفرت الظروف المادية كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، أي أن الفرضية الفرعية الثالثة مقبولة.

ثالثا: الاقتراحات

بناء على النتائج المتوصل إليها نقدم مجموعة من الاقتراحات التي نأمل أن تساعد المسؤولين بمستشفى

مجذوب السعيد الطاهير في البحث عن كيفية تحسين مستوى ظروف العمل وعلاج النقائص التي تعترى

المؤسسة محل الدراسة من خلال الاهتمام بظروف العمل بأنواعه الثلاثة، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

_ ضرورة تحسين ظروف العمل بصفة مستمرة مثل: الحفاظ على نظافة مكان العمل، توفير الإضاءة الملائمة

في مكان العمل، توفير الإمكانيات اللازمة للوقاية من الحرارة والبرودة.

_ تعزيز الاتصال بكل اتجاهاته بين المستويات الإدارية المختلفة لتسهيل انسياب المعلومات بشكل مرن وبصفة

مستمرة.

_ تحسين العلاقات الاجتماعية بين القادة والمرؤوسين من خلال عقد اجتماعات دورية لمناقشة التطورات

التنظيمية الحاصلة في المؤسسة.

_ تشجيع الاتصال غير رسمي من خلال تقديم بعض الخدمات الاجتماعية والنشاطات الترفيهية كالرحلات.

_ تقديم برامج تكوينية للمشرفين لتحسين مستواهم في الإشراف والتعامل مع المرؤوسين.

رابعا: أفاق الدراسة

في ختام هذه الدراسة نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون بحوث ودراسات مستقبلية، وهي:

- _ ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على الرضا الوظيفي.
- _ دور الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية.
- _ دور ظروف العمل في تحقيق الولاء التنظيمي.
- _ بيئة العمل المادية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.
- _ أثر ظروف العمل في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية.
- _ ظروف العمل وعلاقتها بالاعتراب الوظيفي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

• الكتب

- أبو العزم عطية، مصطفى كامل (2000). *مقدمة في السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- بشار، يزيد الوليد (2008). *الإدارة الحديثة للموارد البشرية*. عمان: دار الولاية.
- بلانت، جولي (2007). *التحليل الإحصائي باستخدام spss (ط1)* (ترجمة: خالد العامري .مصر، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- بن دريدي، منير بن أحمد (2013). *إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية*. عمان، الأردن: دار الإبتكار للنشر والتوزيع.
- الجرجراوي، زيادة علي (2010). *القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان*. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.
- حريم، حسين (2006). *مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات - العمليات الإدارية - وظائف المنظمة)*. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حسونة، فيصل (2008). *إدارة الموارد البشرية*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حمادي، عدي عطا (2013). *القيادة الإدارية الحديثة في إستراتيجية التنمية*. ط 1: دار البداية ناشرون وموزعون.
- حمداوي، وسيلة (2004). *ادارة الموارد البشرية*. ديوان المطبوعات الجامعية.
- حمدي، علي (2017). *سيكولوجية الإتصال وضغوط العمل*. ط1: دار الكتاب الحديث.
- حنفي، عبد الغفار (2002). *السلوك التنظيمي*. ط1. مصر: مكتبة الإشعاع.
- الختاتنة، سامي محسن (2013). *علم النفس الصناعي*. ط1، عمان: دار الحامد.
- خليل، موسى (2005). *الإدارة المعاصرة المبادئ-الوظائف-الممارسة*. ط1: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع.
- خيري، أسامة (2014). *القيادة الإستراتيجية*. ط 1: دار الولاية للنشر والتوزيع.
- سلطان، محمد أنور السعيد (2004). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- سليمان، محمد أحمد ووهب، سوسن عبد الفتاح (2011). *الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال*. ط1: زمزم ناشرون وموزعون.

- السيد علي، سعيد (2007). العملية الإدارية التخطيط-التنظيم-القيادة. مصر، القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- شاويش، نجيب (2005). إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد. الطبعة الثالثة. عمان: دار الشروق.
- الشنواني، صلاح (2004). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية " مدخل تحديد الأهداف ". دط، الإسكندرية.
- صالح، عادل حرحوش والسالم، مؤيد سعيد (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي . عمان، الأردن: عالم الكتب الحديث.
- الصيرفي، محمد (2007). السلوك الإداري العلاقات الإنسانية. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- الصيرفي، محمد (2009). تنمية المهارات الإدارية والسلوكية للعاملين الجدد. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عاشور، أحمد صقر (2001). إدارة القوى العاملة. بيروت: دار النهضة العربية.
- عاشور، أحمد صقر (2004). السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الرحمان، حسن محمد (2009). علم النفس الصناعي. الإسكندرية: رؤية للطباعة والنشر.
- عبد عون الكناني، عايد كريم (2014). مقدمة في الإحصاء وتطبيقات spss. عمان: دار اليازوني العلمية.
- العجمي، محمد حسنين (2008). القيادة الإدارية. ط1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عدون، ناصر دادبي (2004). الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية " دراسة نظرية وتطبيقية ". الجزائر: دار المحمدية العامة.
- العقيلي، عمر وصفي (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي . ط1 . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- عكاشة، محمود فتحي (1999). علم النفس الصناعي. الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.
- العلاق، بشير (2009). الإتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. عمان: دار اليازوني العالمية.
- عليان، ربحي مصطفى (2007). أسس الإدارة المعاصرة. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عياصرة، معن محمود وبني احمد، مروان محمد (2008). القيادة والرقابة والاتصال الاداري. عمان: دار الحامد.

العيسوي، عبد الرحمن. سيكولوجية العمل والعمال. جامعة الإسكندرية، لبنان : دار الراتب الجامعية فهمي، محمد شامل (2005). الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج spss ط1، مكتبة مالك فهد الوطنية.

الكرخي، مجيد (2014). إدارة الموارد البشرية. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

ماهر، أحمد (2004). إدارة الموارد البشرية: دار الجامعية

• الرسائل الجامعية

براكتة، سليمة (2012). ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وإنعكاساتها على الوضعية الإجتماعية للعمال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

برو، هشام (2019). أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين المباشرين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة .

بكاوي، سعد (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

بن يحيى، عمار (2010). مقارنة بين السلوكيات الاشرافية في القطاع العام والقطاع الخاص، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري، قسنطينة .

بوعافية، علية (2013). تأثير دوران العمل على اداء وتنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة بسكتة شرشال، رسالة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر.

بوعكاز، فريد (2008). الإشراف والرضا الوظيفي _ المؤسسة المينائية سكيكدة نموذجاً، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.

- جلال، عبد الحليم (2016). الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية، أطروحة مقدمة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية.
- حويحي، مروان احمد (2008). اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سالم، غواش وسلامة، هبه (2008). الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- سركيس، مارلين (2018). اثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين_دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق_، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية.
- شاطر، شفيق (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، إدارة أعمال، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس.
- شريفة، جنان (2016). عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة بسكرة، بسكرة.
- الشهري، علي بن يحي (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير (غير منشورة). تخصص علوم إدارية، كلية الدراسات العليا، اكااديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- طه، أبوبكر هارون (2017). الرضا الوظيفي لدى العاملين برئاسة وزارة التنمية الإجتماعية ولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس الإجتماعي، جامعة الرباط الوطني، الرباط .
- عزري، مومية (2007). ظروف العمل والرضا المهني للمعلم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- عزيرو، عبد الرحمان (2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم، بسكرة.

- عقري، زكية (2003). نمط الإشراف وعلاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تنظيم وعمل، جامعة باتنة، باتنة.
- الغريز، عز الدين محمد (2018). الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير، قسم الصحافة، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة.
- فارس، إسعادي (2016). اثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الاضطرابات التنظيمية والنفسية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر.
- فرخة، ليندة (2009). أثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل.
- فريد، مصطفى. دور التنظيم غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية (غير منشورة). رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- فلاح، ماريان. دراسة تحليلية وتقييمية لنظام الأجور في المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري حالة قطاع البريد، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدراسات العليا المتخصصة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- لحمر، سلمى (2013). تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- مقبل، علي احمد (2018). اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير علوم إدارية، جامعة الأندلس للعلوم التقنية، اليمن.
- هروم، عز الدين. واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- هوارى، معروف (2017). الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الاطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، وهران.

• المقالات

- بن زروق، جمال (2005). الاتصال التنظيمي ومسار التعبير داخل المنشأة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد (15)، 214_215، جامعة باجي المختار، عنابة.
- خليفات، عبد الفتاح والملاحة، منى (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، العدد 3 + 4، 293، دمشق.
- الرخيص، مها محمد (2017). أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العاملة للتعليم التطبيقي _ دراسة تحليلية توصيفية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد 1، 101، الكويت.
- رسول سلمان، منى (2011). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الإختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي. مجلة دراسات تربوية (المديرية العامة للتربية في الرصافة)، العدد (15)، 66، العراق.
- الشمري، سالم عواد (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي _ دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، ملتقى البحث العلمي كلية الاقتصاد والادارة، قسم إدارة أعمال، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- شمعون، عاصم (2016). اثر المناخ التنظيمي على رضا العاملين. مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد 7 (21)، 59.
- فلاق، محمد والعكازي، فاطمة الزهراء (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 4 (2)، 49_51، جامعة الشلف، الجزائر.
- مبارك القاسم، بديع محمود والزيدي، محمود عبد الكريم جاسم (2009). الإشراف التربوي والاختصاص في العراق الواقع والافاق، مجلة دراسات تربوية، العدد 5، 21، العراق.
- مجاجي، منصور (2020). المعالجة التشريعية لمشكل التلوث السمعي في الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد (1)، 420.
- محمد، سهيلة (2010). حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية. مجلة جامعة دمشق، العدد 26 (4)، 725.

• الملتيقيات

الشمري، سالم عواد (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي _دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، ملنقى البحث العلمي كلية الاقتصاد والادارة، قسم إدارة أعمال، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

Edit, weiner.Brown, arnold(1993).office biolog.master media ltd.

Gliem, joseph A. Gliem, rosemaryR (2003).interpreting, and reporting Gronbachs alpha reliability coefficient for likert – type scales midwest research to practice conference in adult; continuing, and community education.

jean pierre, citeau(2002).Gestion des ressources humaines.4eme edition :paris.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها الاولى

جامعة محمد الصديق بن يحيى - تاسوست-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص موارد بشرية-

استبانة

أخي الموظف المحترم، أختي الموظفة المحترمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد.

يسرني أن أقدم هذه الاستبانة التي تخدم أهداف البحث العلمي الذي نقوم به، استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، في تخصص تسيير الموارد البشرية، وذلك حول موضوع

" أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي "

أرجوا التكرم بجزء من وقتكم، والإجابة على جميع العبارات التي يحتويها الاستبيان بدقة، ونحيطكم علماً بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي الذي صممت من أجله، وإن حرصكم على تقديم معلومات الكافية بدقة وموضوعية من شأنه أن يساهم في الوصول إلى نتائج عملية وتحقيق أهداف الدراسة.

تقبلوا منا خالص التقدير والاحترام، نقدر لكم تجاوبكم رغم كثرة انشغالاتكم المهنية، وأشكركم سلفاً على تعاونكم وثقتكم.

بيانات عامة لملأ الاستمارة

1- لا يتم كتابة الاسم واللقب.

2- تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.

3- ضع الإشارة (X) في المكان الذي يمثل رأيك.

إشراف الاستاذ:

- سلامة محمد

إعداد الطالبتين

أنيسة بولحبال

شبيبة هدى

محور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس

أنثى

ذكر

2-السن

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى 39 سنة
 من 40 سنة إلى 49 سنة أكثر من 50 سنة

3-الحالة الاجتماعية

أعزب متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

4-المستوى التعليمي

بكالوريا تقني سامي ليسانس ماجستير أو أكثر

5-الأقدمية المهنية (سنوات الخبرة)

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 09 سنوات
 من 10 سنة إلى 14 سنة أكثر من 15 سنة

6-طبيعة التوظيف

دائم مؤقت متعاقد

7- الدخل الشهري :

من 20000 الى اقل من 40000 دج

اقل من 20000 دج

درجة الاستجابة		
----------------	--	--

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا بشدة أوافق
المحور الثاني : ظروف العمل						
أ_ الظروف الفيزيائية						
1	الإضاءة مناسبة في مكان العمل					
2	التهوية مناسبة في مكان العمل					
3	مكان العمل مناسب وليس فيه ضجيج					
4	الحرارة مناسبة في مكان العمل					
5	ترتيب مكان العمل مناسب					
6	يتميز المكان الذي تعمل بالنظافة					
7	كافة المستلزمات الضرورية للعمل مهينة					
	الظروف التنظيمية					
8	يثق رئيسي في قدراتي على اداء العمل					
9	يكسبني رئيسي الرغبة في العمل					
10	يشجعني رئيسي على طرح الاراء					
11	تتصل مع زملاءك بالعمل بطريقة جيدة					
12	الاتصال بالادارة العليا سهل					
13	تصل المعلومات من الادارة العليا الى الادارات الاخرى بسرعة					
14	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل					
15	يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على اداء عملك					
16	يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل					

						الأجور والحوافز
--	--	--	--	--	--	------------------------

					17	الاجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول
					18	الاجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي الضرورية
					19	الاجر الذي أتقاضاه يتناسب مع ساعات العمل
					20	انت على علم بسياسة الأجور التي تتبعها المؤسسة
					21	تمنح لك حوافز لقاء عمل جيد
					22	يتسم نظام الحوافز بالعدالة والمساواة
					23	تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الاجتماعية من علاج ، اطعام ن تامينات
					24	تستطيع تحقيق طموحاتك واهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها

درجة الاستجابة					العبارة	الرقم
لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة		
المحور الثالث : الرضا الوظيفي						
					مدى رضاك عن تناسب الاجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	1
					مدى رضاك عن عدالة الاجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	2
					مدى رضاك عن تناسب الاجر الذي تتقاضاه مع اهمية العمل الذي تقوم به	3
					مدى رضاك عن الاجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف اخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه (التعليم ، القطاع الخاص....)	4
					مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق اداء العمل	5
					مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	6
					مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	7
					مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	8
					مدى رضاك عن وضوح اهداف عملك	9
					مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	10
					مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	11
					مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	12
					مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	13
					مدى رضاك عن ملاءمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	14
					مدى رضاك عن حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	15
					مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل	16

					مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	17
					مدى رضاك عن استماع مشرفك لآراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	18
					مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	19
					مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	20
					مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	21
					مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	22
					مدى رضاك عن عدد ايام العمل في الاسبوع	23
					مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	24
					مدى رضاك عن الظروف الفيزيائية للعمل (الضوضاء ، التهوية ، الاضاءة)	25

ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية

جامعة محمد الصديق بن يحيى - تاسوست-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص موارد بشرية-

استبانة

أخي الموظف المحترم، أختي الموظفة المحترمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد.

يسرني أن أقدم هذه الاستبانة التي تخدم أهداف البحث العلمي الذي نقوم به، استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، في تخصص تسيير الموارد البشرية، وذلك حول موضوع

" أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي "

أرجوا التكرم بجزء من وقتكم، والإجابة على جميع العبارات التي يحتويها الاستبيان بدقة، ونحيطكم علماً بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي الذي صممت من أجله، وإن حرصكم على تقديم معلومات كافية بدقة وموضوعية من شأنه أن يساهم في الوصول إلى نتائج عملية وتحقيق أهداف الدراسة.

تقبلوا منا خالص التقدير والاحترام، نقدر لكم تجاوبكم رغم كثرة انشغالاتكم المهنية، وأشكركم سلفاً على تعاونكم وثقتكم.

بيانات عامة لمأ الاستمارة

1- لا يتم كتابة الاسم واللقب.

2- ضع الإشارة (x) في المكان الذي يمثل رأيك.

إشراف الأستاذ:

- سلامة محمد

إعداد الطالبتين

أنيسة بولحبال

شبيبة هدى

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس

أنثى

ذكر

2- السن

<input type="text"/>	من 30 سنة إلى 39 سنة	<input type="text"/>	أقل من 30 سنة
<input type="text"/>	أكثر من 50 سنة	<input type="text"/>	من 40 سنة إلى 49 سنة

3- الحالة الاجتماعية

<input type="text"/>	أرمل(ة)	<input type="text"/>	مطلق(ة)	<input type="text"/>	متزوج(ة)	<input type="text"/>	أعزب
----------------------	---------	----------------------	---------	----------------------	----------	----------------------	------

4- المستوى التعليمي

<input type="text"/>	جامعي	<input type="text"/>	تقني سامي	<input type="text"/>	بكالوريا أو أقل
----------------------	-------	----------------------	-----------	----------------------	-----------------

5- الأقدمية المهنية (سنوات الخبرة)

<input type="text"/>	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	<input type="text"/>	أقل من 5 سنوات
<input type="text"/>	أكثر من 15 سنة	<input type="text"/>	من 10 سنة إلى 14 سنة

6- طبيعة التوظيف

<input type="text"/>	متعاقد	<input type="text"/>	مؤقت	<input type="text"/>	دائم
----------------------	--------	----------------------	------	----------------------	------

المحور الثاني: ظروف العمل

في مايلي مجموعة من الأسئلة التي تقيس أبعاد ظروف العمل، نرجو منكم التكرم بوضع دائرة على الرقم الموافق للخانة التي ترونها تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة

درجة الاستجابة					الرقم	العبرة
لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة		
أ_ الظروف الفيزيائية						
					1	الإضاءة مناسبة في مكان العمل
					2	التهوية مناسبة في مكان العمل
					3	لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل
					4	الحرارة مناسبة في مكان العمل
					5	ترتيب مكان العمل مناسب
					6	يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة
ب_ الظروف التنظيمية						
					7	يثق رئيسي في قدراتي على أداء العمل
					8	يشجعني رئيسي على طرح الآراء
					9	تتصل مع زملاءك بالعمل بطريقة جيدة
					10	الاتصال بالإدارة العليا سهل
					11	تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة
					12	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل
					13	يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك
					14	يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل

ج_ الأجور والحوافز						
					15	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول
					16	الأجر الذي أتقاضاه كاف لتلبية احتياجاتي الضرورية
					17	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع ساعات العمل

					18 أنت على علم بسياسة الأجور التي تتبعها المؤسسة
					19 يتسم نظام الحوافز بالعدالة والمساواة
					20 تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الاجتماعية من علاج ، إطعام ن تأمينات
					21 تستطيع تحقيق طموحاتك وأهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

ما يلي مجموعة من الأسئلة التي تقيس الرضا الوظيفي ، نرجو منكم التكرم بوضع دائرة في

على الرقم الموافق للخانة التي ترونها تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة

درجة الاستجابة		
----------------	--	--

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة					
2	مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل					
3	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به					
4	مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه (التعليم ، القطاع الخاص....)					
5	مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل					
6	مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها					
7	مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وإمكانياتك					
8	مدى رضاك عن سهولة إجراءات العمل الذي تقوم به					
9	مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك					
10	مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة					
11	مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك					
12	مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك					
13	مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية					
14	مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها					
15	مدى رضاك عن حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل					
16	مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك					
17	مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف					
18	مدى رضاك عن استماع مشرفك لآراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل					
19	مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات					
20	مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته					

					مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	21
					مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	22
					مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الاسبوع	23
					مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	24

ملحق رقم (3): قائمة الاساتذة المحكمين

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة
نجيمي عيسى	جامعة محمد الصديق بن يحي _ جيجل
سلامنة محمد	جامعة محمد الصديق بن يحي _ جيجل

الملحق (4): الصدق الداخلي لمحاور الإستبانة

Corrélations

		فيزيائية	الإضاءة مناسبة في مكان العمل	التهوية مناسبة في مكان العمل	لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل	الحرارة مناسبة في مكان العمل
فيزيائية	Corrélacion de Pearson	1	.647**	.806**	.765**	.645**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
الإضاءة مناسبة في مكان العمل	Corrélacion de Pearson	.647**	1	.528**	.359**	.366**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
التهوية مناسبة في مكان العمل	Corrélacion de Pearson	.806**	.528**	1	.483**	.484**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل	Corrélacion de Pearson	.765**	.359**	.483**	1	.325**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000		.001
	N	96	96	96	96	96
الحرارة مناسبة في مكان العمل	Corrélacion de Pearson	.645**	.366**	.484**	.325**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.001	

	N	96	96	96	96	96
ترتيب مكان العمل مناسب	Corrélation de Pearson	.730**	.380**	.521**	.509**	.354**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة	Corrélation de Pearson	.613**	.205*	.365**	.532**	.168
	Sig. (bilatérale)	.000	.045	.000	.000	.101
	N	96	96	96	96	96

Corrélations

	ترتيب مكان العمل مناسب	يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة	
فيزيقية	Corrélation de Pearson	.730	.613**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	96	96
الإضاءة مناسبة في مكان العمل	Corrélation de Pearson	.380**	.205
	Sig. (bilatérale)	.000	.045
	N	96	96
التهوية مناسبة في مكان العمل	Corrélation de Pearson	.521**	.365**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	96	96
لا وجود للضجيج المزعج بمكان العمل	Corrélation de Pearson	.509**	.532**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	96	96

	Corrélation de Pearson	.354**	.168**
الحرارة مناسبة في مكان العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.101
	N	96	96
	Corrélation de Pearson	1**	.278**
ترتيب مكان العمل مناسب	Sig. (bilatérale)		.006
	N	96	96
	Corrélation de Pearson	.278**	1*
يتميز المكان الذي تعمل به بالنظافة	Sig. (bilatérale)	.006	
	N	96	96

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

	تنظيمية	يثق رئيسي في قدراتي على أداء العمل	يشجعني رئيسي على طرح الآراء	تتصل مع زملائك بالعمل بطريقة جيدة	الإتصال بالإدارة العليا سهل	
تنظيمية	Corrélation de Pearson	1	.561**	.713**	.474**	.681**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
يثق رئيسي في قدراتي على أداء العمل	Corrélation de Pearson	.561**	1	.329**	.505**	.283**
	Sig. (bilatérale)	.000		.001	.000	.005

	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.713**	.329**	1	.236°	.477**
يشجعني رئيسي على طرح الآراء	Sig. (bilatérale)	.000	.001		.021	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.474**	.505**	.236°	1	.232°
تتصل مع زملائك بالعمل بطريقة جيدة	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.021		.023
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.681**	.283**	.477**	.232°	1
الإتصال بالإدارة العليا سهل	Sig. (bilatérale)	.000	.005	.000	.023	
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.499**	.009	.243°	.162	.267**
تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة	Sig. (bilatérale)	.000	.934	.017	.116	.008
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.733**	.365**	.420**	.194	.431**
تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.058	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.715**	.182	.434**	.062	.328**
يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك	Sig. (bilatérale)	.000	.076	.000	.549	.001
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.756**	.247°	.480**	.131	.427**
يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل						

Corrélations

	تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك	يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل	
تنظيمية	Corrélation de Pearson	.499	.733**	.715**	.756**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
يتق رئيسي في قدراتي على أداء العمل	Corrélation de Pearson	.009**	.365	.182**	.247**
	Sig. (bilatérale)	.934	.000	.076	.015
	N	96	96	96	96
يشجعني رئيسي على طرح الأراء	Corrélation de Pearson	.243**	.420**	.434	.480*
	Sig. (bilatérale)	.017	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
تتصل مع زملائك بالعمل بطريقة جيدة	Corrélation de Pearson	.162**	.194**	.062*	.131
	Sig. (bilatérale)	.116	.058	.549	.203
	N	96	96	96	96
الإتصال بالإدارة العليا سهل	Corrélation de Pearson	.267**	.431**	.328**	.427*
	Sig. (bilatérale)	.008	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96

تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة	Corrélation de Pearson	1**	.327	.294°	.285
	Sig. (bilatérale)		.001	.004	.005
	N	96	96	96	96
تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	Corrélation de Pearson	.327**	1**	.567**	.474
	Sig. (bilatérale)	.001		.000	.000
	N	96	96	96	96
يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك	Corrélation de Pearson	.294**	.567	1**	.788
	Sig. (bilatérale)	.004	.000		.000
	N	96	96	96	96
يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل	Corrélation de Pearson	.285**	.474°	.788**	1

Corrélations

		تنظيمية	يثق رئيسي في قدراتي على أداء العمل	يشجعني رئيسي على طرح الآراء	تتصل مع زملائك بالعمل بطريقة جيدة	الإتصال بالإدارة العليا سهل
يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.015**	.000**	.203**	.000**
	N	96	96	96	96	96

Corrélations

	يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل	يمنحك المشرف توجيهات تساعدك على أداء عملك	تجد سهولة في التعامل مع مشرفك في العمل	تصل المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى بسرعة
يساعدك المشرف على حل مشاكل العمل				
Sig. (bilatérale)	.005	.000**	.000**	
N	96	96	96	96

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

	الأجر الذي أنت على علم بسياسة الأجور التي تتبعها المؤسسة	الأجر الذي أنتقاضه كاف لتلبية إحتياجاتي الضرورية	الأجر الذي أنتقاضه كاف لتلبية إحتياجاتي الضرورية	الأجر الذي أنتقاضه كاف لتلبية إحتياجاتي الضرورية
الأجر الذي أنتقاضه يتناسب مع الجهد المبدول				
Corrélation de Pearson	.077	.717**	.576**	1
Sig. (bilatérale)	.458	.000	.000	
N	96	96	96	96
الأجر الذي أنتقاضه كاف لتلبية إحتياجاتي الضرورية				
Corrélation de Pearson	.037	1	.564**	.717**
Sig. (bilatérale)	.718	.000	.000	.000
N	96	96	96	96
الأجر الذي أنتقاضه يتناسب مع ساعات				
Corrélation de Pearson	.089	.564**	1	.576**

العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.390
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.077	.037	.089	1
أنت على علم بسياسة الأجور التي تتبعها المؤسسة	Sig. (bilatérale)	.458	.718	.390	
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.482**	.428**	.325**	.266**
يتسم نظام الحوافز بالعدالة و المساواة	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.001	.009
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.379**	.372**	.355**	.312**
تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الإجتماعية من علاج ، إطعام ، تأمينات	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.002
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.333**	.517**	.300**	.171
تستطيع تحقيق طموحاتك و أهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها	Sig. (bilatérale)	.001	.000	.003	.096
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.748**	.762**	.670**	.428**
مادية	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96

Corrélations

مادية	تستطيع تحقيق طموحاتك و أهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها	تقدم المؤسسة نظام جيد للخدمات الإجتماعية من علاج ، إطفام ، تأمينات	يتسم نظام الحوافز بالعدالة و المساواة	
.748	.333**	.379**	.482	Corrélacion de Pearson
.000	.001	.000	.000	Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N
.762	.517**	.372	.428**	Corrélacion de Pearson
.000	.000	.000	.000	Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N
.670	.300	.355**	.325**	Corrélacion de Pearson
.000	.003	.000	.001	Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N
.428	.171	.312	.266	Corrélacion de Pearson
.000	.096	.002	.009	Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N
.744**	.591**	.508**	1**	Corrélacion de Pearson
.000	.000	.000		Sig. (bilatérale)
96	96	96	96	N
.711**	.471**	1**	.508**	Corrélacion de Pearson

علاج ، إطعام ، تأمينات	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
تستطيع تحقيق طموحاتك و	Corrélacion de Pearson	.591**	.471**	1**	.703
أهدافك في المؤسسة التي تعمل فيها	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.744**	.711**	.703**	1**
مادية	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	1	.475**	.601**	.480**
	Corrélacion de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	96	96	95
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في	.475**	1	.539**	.220*
	Corrélacion de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.032

العمل	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	Corrélation de Pearson	.601**	.539**	1	.435**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Corrélation de Pearson	.480**	.220*	.435**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.032	.000	
	N	95	95	95	95
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélation de Pearson	.245*	.191	.236*	.438**
	Sig. (bilatérale)	.016	.062	.020	.000
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	Corrélation de Pearson	.193	.190	.207*	.299**
	Sig. (bilatérale)	.060	.064	.043	.003
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Corrélation de Pearson	.238*	.310**	.258*	.278**
	Sig. (bilatérale)	.019	.002	.011	.006
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Corrélation de Pearson	.207*	.161	.333**	.229*
	Sig. (bilatérale)	.043	.117	.001	.026
	N	96	96	96	95

Corrélations

		مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	Corrélation de Pearson	.245	.193**	.238**	.207**
	Sig. (bilatérale)	.016	.060	.019	.043
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Corrélation de Pearson	.191**	.190	.310**	.161*
	Sig. (bilatérale)	.062	.064	.002	.117
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	Corrélation de Pearson	.236**	.207**	.258	.333**
	Sig. (bilatérale)	.020	.043	.011	.001
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Corrélation de Pearson	.438**	.299*	.278**	.229
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	.006	.026
	N	95	95	95	95
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélation de Pearson	1*	.527	.569*	.405**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	Corrélation de Pearson	.527	1	.475*	.413**

	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.569*	.475**	1*	.400**
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.405*	.413	.400**	1*
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	Corrélation de Pearson	.109	.317**	.500**	.545**
	Sig. (bilatérale)	.291	.002	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Corrélation de Pearson	.221**	.264	.195**	.224*
	Sig. (bilatérale)	.031	.009	.057	.028
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	Corrélation de Pearson	.325**	.317**	.322	.359**
	Sig. (bilatérale)	.001	.002	.001	.000

	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Corrélacion de Pearson	.247**	.210°	.333**	.464
	Sig. (bilatérale)	.016	.041	.001	.000
	N	95	95	95	95
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélacion de Pearson	.402°	.256	.281°	.348**
	Sig. (bilatérale)	.000	.012	.005	.001
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	Corrélacion de Pearson	.324	.146	.263°	.270**
	Sig. (bilatérale)	.001	.157	.010	.008
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Corrélacion de Pearson	.457°	.284**	.146°	.225**
	Sig. (bilatérale)	.000	.005	.156	.027
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Corrélacion de Pearson	.434°	.068	.211**	.191°
	Sig. (bilatérale)	.000	.512	.039	.062
	N	96	96	96	96

Corrélations

		مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	مدى رضاك عن ملائمة وظيقتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	Corrélacion de Pearson	.374	.154**	.094**	.040**
	Sig. (bilatérale)	.000	.134	.361	.698
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Corrélacion de Pearson	.172**	.178	.154**	.181*
	Sig. (bilatérale)	.095	.083	.133	.077
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	Corrélacion de Pearson	.344**	.349**	.223	.119**
	Sig. (bilatérale)	.001	.000	.029	.249
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Corrélacion de Pearson	.359**	.102*	-.031**	-.241
	Sig. (bilatérale)	.000	.324	.764	.019
	N	95	95	95	95
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélacion de Pearson	.369*	.391	.387*	.039**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.707
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	Corrélacion de Pearson	.344	.308	.297*	.038**

	Sig. (bilatérale)	.001	.002	.003	.711
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.366*	.385**	.395*	.170**
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.097
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.269*	.321	.282**	.200*
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Sig. (bilatérale)	.008	.001	.005	.050
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	Corrélacion de Pearson	.115	.235**	.234**	.212**
	Sig. (bilatérale)	.263	.021	.022	.038
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Corrélacion de Pearson	.213**	.270	.228**	.195*
	Sig. (bilatérale)	.037	.008	.025	.057
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع	Corrélacion de Pearson	.264**	.274**	.340	.179**

أهمية العمل الذي تقوم به	Sig. (bilatérale)	.009	.007	.001	.081
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Corrélacion de Pearson	.020**	.145°	.289**	.221
	Sig. (bilatérale)	.851	.160	.005	.031
	N	95	95	95	95
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Corrélacion de Pearson	.308°	.322	.344°	.420**
	Sig. (bilatérale)	.002	.001	.001	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	Corrélacion de Pearson	.175	.122	.272°	.321**
	Sig. (bilatérale)	.088	.236	.007	.001
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Corrélacion de Pearson	.275°	.182**	.093°	.178**
	Sig. (bilatérale)	.007	.077	.370	.083
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Corrélacion de Pearson	.229°	.198	.134**	.260°
	Sig. (bilatérale)	.025	.054	.192	.011
	N	96	96	96	96

Corrélations

		مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	الرضا
	Corrélacion de Pearson	.172	.193**	.101**	.204**	.541*
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	Sig. (bilatérale)	.094	.060	.329	.046	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.166**	.183	.098**	.147*	.489
مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	Sig. (bilatérale)	.107	.074	.340	.154	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.230**	.261**	.200	.192**	.615*
مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	Sig. (bilatérale)	.024	.010	.050	.061	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.213**	.097*	.131**	.089	.459**
مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	Sig. (bilatérale)	.038	.352	.207	.393	.000
	N	95	95	95	95	95
	Corrélacion de Pearson	.393*	.289	.255*	.341**	.693
مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.004	.012	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.320	.152	.320*	.255**	.579**
مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها						

	Sig. (bilatérale)	.001	.138	.001	.012	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	Corrélacion de Pearson	.077*	-.021**	.144*	.115**	.568**
	Sig. (bilatérale)	.458	.843	.162	.264	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	Corrélacion de Pearson	.157*	.207	.199**	.084*	.525**
	Sig. (bilatérale)	.128	.043	.052	.416	.000
	N	96	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Corrélacion de Pearson	.109	.221**	.325**	.247**
	Sig. (bilatérale)	.291	.031	.001	.016
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Corrélacion de Pearson	.317**	.264	.317**	.210*
	Sig. (bilatérale)	.002	.009	.002	.041
	N	96	96	96	95

مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Corrélation de Pearson	.500**	.195**	.322	.333**
	Sig. (bilatérale)	.000	.057	.001	.001
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Corrélation de Pearson	.545**	.224*	.359**	.464
	Sig. (bilatérale)	.000	.028	.000	.000
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Corrélation de Pearson	.374*	.172	.344*	.359**
	Sig. (bilatérale)	.000	.095	.001	.000
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Corrélation de Pearson	.154	.178	.349*	.102**
	Sig. (bilatérale)	.134	.083	.000	.324
	N	96	96	96	95
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Corrélation de Pearson	.094*	.154**	.223*	-.031**
	Sig. (bilatérale)	.361	.133	.029	.764
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملاءك في العمل	Corrélation de Pearson	.040*	.181	.119**	-.241*
	Sig. (bilatérale)	.698	.077	.249	.019
	N	96	96	96	95

Corrélations

		مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Corrélacion de Pearson	.402	.324**	.457**	.434**
	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Corrélacion de Pearson	.256**	.146	.284**	.068°
	Sig. (bilatérale)	.012	.157	.005	.512
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Corrélacion de Pearson	.281**	.263**	.146	.211**
	Sig. (bilatérale)	.005	.010	.156	.039
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Corrélacion de Pearson	.348**	.270°	.225**	.191
	Sig. (bilatérale)	.001	.008	.027	.062
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Corrélacion de Pearson	.369°	.344	.366°	.269**
	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.000	.008
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Corrélacion de Pearson	.391	.308	.385°	.321**
	Sig. (bilatérale)	.000	.002	.000	.001
	N	96	96	96	96

N	96	96	96	96	
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Corrélacion de Pearson	.387*	.297**	.395*	.282**
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	.000	.005
N	96	96	96	96	
مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل	Corrélacion de Pearson	.039*	.038	.170**	.200*
	Sig. (bilatérale)	.707	.711	.097	.050
N	96	96	96	96	

Corrélations

	مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Corrélacion de Pearson	1	.276**	.171**	.116**
	Sig. (bilatérale)		.006	.096	.259
N	96	96	96	96	
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Corrélacion de Pearson	.276**	1	.480**	.450*
	Sig. (bilatérale)	.006		.000	.000
N	96	96	96	96	
مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Corrélacion de Pearson	.171**	.480**	1	.784**
	Sig. (bilatérale)	.096	.000		.000
N	96	96	96	96	

مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Corrélation de Pearson	.116**	.450*	.784**	1
	Sig. (bilatérale)	.259	.000	.000	
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Corrélation de Pearson	.135*	.384	.673*	.613**
	Sig. (bilatérale)	.191	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Corrélation de Pearson	.254	.241	.286*	.239**
	Sig. (bilatérale)	.013	.018	.005	.019
	N	96	96	96	96
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Corrélation de Pearson	.361*	.205**	.087*	.013**
	Sig. (bilatérale)	.000	.045	.397	.898
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل	Corrélation de Pearson	.270*	.145	.004**	-.107*
	Sig. (bilatérale)	.008	.158	.970	.301
	N	96	96	96	96

Corrélations

مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل
---	--	--	--

	Corrélacion de Pearson	.135	.254**	.361**	.270**
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Sig. (bilatérale)	.191	.013	.000	.008
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.384**	.241	.205**	.145°
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Sig. (bilatérale)	.000	.018	.045	.158
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.673**	.286**	.087	.004**
مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Sig. (bilatérale)	.000	.005	.397	.970
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.613**	.239°	.013**	-.107
مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Sig. (bilatérale)	.000	.019	.898	.301
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	1°	.430	.108°	-.108**
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Sig. (bilatérale)		.000	.296	.293
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.430	1	.361°	-.061**
مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.555
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.108°	.361**	1°	.275**
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Sig. (bilatérale)	.296	.000		.007

	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل	Corrélation de Pearson	-.108*	-.061	.275**	1*
	Sig. (bilatérale)	.293	.555	.007	
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Corrélation de Pearson	.350	.278**	.233**	.263**
	Sig. (bilatérale)	.000	.006	.022	.010
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Corrélation de Pearson	.126**	.193	.056**	.040*
	Sig. (bilatérale)	.220	.060	.588	.695
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Corrélation de Pearson	.057**	.267**	.206	.237**
	Sig. (bilatérale)	.580	.009	.044	.020
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Corrélation de Pearson	.033**	.191*	.173**	.183
	Sig. (bilatérale)	.747	.062	.093	.075

	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Corrélation de Pearson	.042*	.116	.258*	.312**
	Sig. (bilatérale)	.685	.260	.011	.002
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ملائمة وظيفةك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Corrélation de Pearson	.043	.074	.144*	.306**
	Sig. (bilatérale)	.676	.473	.161	.002
	N	96	96	96	96
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Corrélation de Pearson	.294*	.086**	.078*	.196**
	Sig. (bilatérale)	.004	.406	.449	.055
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملاءك في العمل	Corrélation de Pearson	.459*	.187	.080**	-.014*
	Sig. (bilatérale)	.000	.069	.436	.896
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	الرضا	
مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	Corrélation de Pearson	.327	.222**	.333**	.216**	.589*

	Sig. (bilatérale)	.001	.029	.001	.035	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.129**	-.044	.199**	.224*	.469
مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	Sig. (bilatérale)	.210	.670	.052	.028	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.273**	.186**	.178	.228**	.567*
مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	Sig. (bilatérale)	.007	.069	.083	.025	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.208**	.116*	.238**	.288	.553**
مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	Sig. (bilatérale)	.042	.260	.020	.004	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.223*	.095	.206*	.240**	.568
مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	Sig. (bilatérale)	.029	.359	.044	.019	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.225	.208	.314*	.351**	.527**
مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	Sig. (bilatérale)	.027	.042	.002	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.284*	.095**	.203*	.189**	.458**
مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	Sig. (bilatérale)	.005	.356	.047	.065	.000
	N	96	96	96	96	96

مدى رضاك عن حصولك على التقدير	Corrélacion de Pearson	.012*	.040	.205**	.158*	.260**
والاحترام من قبل زملائك في العمل	Sig. (bilatérale)	.907	.699	.045	.124	.010
	N	96	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلبات المعيشة	مدى رضاك عن عدالة الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في العمل	مدى رضاك عن تناسب الأجر الذي تتقاضاه مع أهمية العمل الذي تقوم به	مدى رضاك عن الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي تعمل فيه	
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	Corrélacion de Pearson	.115	.213**	.264**	.020**
	Sig. (bilatérale)	.263	.037	.009	.851
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	Corrélacion de Pearson	.235**	.270	.274**	.145*
	Sig. (bilatérale)	.021	.008	.007	.160
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	Corrélacion de Pearson	.234**	.228**	.340	.289**
	Sig. (bilatérale)	.022	.025	.001	.005
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض	Corrélacion de Pearson	.212**	.195*	.179**	.221

صلاحياته	Sig. (bilatérale)	.038	.057	.081	.031
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	Corrélacion de Pearson	.172*	.166	.230*	.213**
	Sig. (bilatérale)	.094	.107	.024	.038
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Corrélacion de Pearson	.193	.183	.261*	.097**
	Sig. (bilatérale)	.060	.074	.010	.352
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélacion de Pearson	.101*	.098**	.200*	.131**
	Sig. (bilatérale)	.329	.340	.050	.207
	N	96	96	96	95
مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélacion de Pearson	.204*	.147	.192**	.089*
	Sig. (bilatérale)	.046	.154	.061	.393
	N	96	96	96	95

Corrélations

	مدى رضاك عن تمتعك بالحرية في اختيار طرق أداء العمل	مدى رضاك عن درجة تنوع المهام التي تقوم بها	مدى رضاك عن توافق عملك مع قدراتك وامكانياتك	مدى رضاك عن سهولة اجراءات العمل الذي تقوم به	
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	Corrélacion de Pearson	.308	.175**	.275**	.229**

	Sig. (bilatérale)	.002	.088	.007	.025
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.322**	.122	.182**	.198*
مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	Sig. (bilatérale)	.001	.236	.077	.054
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.344**	.272**	.093	.134**
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	Sig. (bilatérale)	.001	.007	.370	.192
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.420**	.321*	.178**	.260
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.083	.011
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.393*	.320	.077*	.157**
مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.458	.128
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.289	.152	-.021*	.207**
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Sig. (bilatérale)	.004	.138	.843	.043
	N	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.255*	.320**	.144*	.199**
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Sig. (bilatérale)	.012	.001	.162	.052
	N	96	96	96	96

مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélation de Pearson	.341*	.255	.115**	.084*
	Sig. (bilatérale)	.001	.012	.264	.416
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن وضوح أهداف عملك	مدى رضاك عن عدالة سياسة الترقية في الشركة	مدى رضاك عن توفر فرص الترقية في عملك	مدى رضاك عن توافق سياسة الترقية مع طموحاتك	
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	Corrélation de Pearson	.350	.126**	.057**	.033**
	Sig. (bilatérale)	.000	.220	.580	.747
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	Corrélation de Pearson	.278**	.193	.267**	.191*
	Sig. (bilatérale)	.006	.060	.009	.062
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	.233**	.056**	.206	.173**
	Sig. (bilatérale)	.022	.588	.044	.093
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	Corrélation de Pearson	.263**	.040*	.237**	.183
	Sig. (bilatérale)	.010	.695	.020	.075
	N	96	96	96	96

مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	Corrélation de Pearson	.327*	.129	.273*	.208**
	Sig. (bilatérale)	.001	.210	.007	.042
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Corrélation de Pearson	.222	-.044	.186*	.116**
	Sig. (bilatérale)	.029	.670	.069	.260
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélation de Pearson	.333*	.199**	.178*	.238**
	Sig. (bilatérale)	.001	.052	.083	.020
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélation de Pearson	.216*	.224	.228**	.288*
	Sig. (bilatérale)	.035	.028	.025	.004
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن توفر الفرص المتاحة للتدريب الذي يؤهلك للترقية	مدى رضاك عن ملائمة وظيفتك الحالية مع سنوات الخبرة التي تتمتع بها	مدى رضاك على حصولك على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل	مدى رضاك عن حصولك على التقدير والاحترام من قبل زملائك في العمل	
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	Corrélation de Pearson	.042	.043**	.294**	.459**
	Sig. (bilatérale)	.685	.676	.004	.000
	N	96	96	96	96

مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	Corrélation de Pearson	.116**	.074	.086**	.187*
	Sig. (bilatérale)	.260	.473	.406	.069
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	.258**	.144**	.078	.080**
	Sig. (bilatérale)	.011	.161	.449	.436
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	Corrélation de Pearson	.312**	.306*	.196**	-.014
	Sig. (bilatérale)	.002	.002	.055	.896
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	Corrélation de Pearson	.223*	.225	.284*	.012**
	Sig. (bilatérale)	.029	.027	.005	.907
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Corrélation de Pearson	.095	.208	.095*	.040**
	Sig. (bilatérale)	.359	.042	.356	.699
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélation de Pearson	.206*	.314**	.203*	.205**
	Sig. (bilatérale)	.044	.002	.047	.045
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélation de Pearson	.240*	.351	.189**	.158*
	Sig. (bilatérale)	.019	.000	.065	.124

N	96	96	96	96
---	----	----	----	----

Corrélations

	مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	1	.637**	.448**	.405**
	Corrélation de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	96	96	96
مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	.637**	1	.568**	.595*
	Corrélation de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	96	96	96
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	.448**	.568**	1	.706**
	Corrélation de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	96	96	96
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	.405**	.595*	.706**	1
	Corrélation de Pearson			
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	96	96	96
مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل	.336*	.499	.700*	.700**
	Corrélation de Pearson			

المشكلات التي تواجهها في العمل	Sig. (bilatérale)	.001	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Corrélacion de Pearson	.289	.405	.560*	.500**
	Sig. (bilatérale)	.004	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélacion de Pearson	.140*	.087**	.205*	.100**
	Sig. (bilatérale)	.174	.398	.046	.332
	N	96	96	96	96
مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélacion de Pearson	.137*	.120	.192**	.089*
	Sig. (bilatérale)	.183	.245	.061	.387
	N	96	96	96	96

Corrélations

	مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	الرضا	
مدى رضاك عن طريقة معاملة المشرف	Corrélacion de Pearson	.336	.289**	.140**	.137**	.503*
	Sig. (bilatérale)	.001	.004	.174	.183	.000
	N	96	96	96	96	96

مدى رضاك عن استماع مشرفك لأراءك ومقترحاتك لتطوير أداء العمل	Corrélation de Pearson	.499**	.405	.087**	.120*	.542
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.398	.245	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن كفاءة مشرفك في اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	.700**	.560**	.205	.192**	.577*
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.046	.061	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن طريقة تفويض مشرفك لبعض صلاحياته	Corrélation de Pearson	.700**	.500*	.100**	.089	.583**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.332	.387	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن مساعدة المشرف لك في حل المشكلات التي تواجهها في العمل	Corrélation de Pearson	1*	.563	.148*	.148**	.575
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.151	.151	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن وضوح التعليمات التي تصدر عن المشرف	Corrélation de Pearson	.563	1	.306*	.182**	.468**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.002	.077	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن عدد أيام العمل في الأسبوع	Corrélation de Pearson	.148*	.306**	1*	.742**	.497**
	Sig. (bilatérale)	.151	.002	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
مدى رضاك عن ساعات العمل اليومي	Corrélation de Pearson	.148*	.182	.742**	1*	.486**
	Sig. (bilatérale)	.151	.077	.000	.000	.000

N	96	96	96	96	96
---	----	----	----	----	----

Corrélations

	الجنس	السن	الحالة_الإجتم اعية	المستوى_التط يمي	الأقدمية_المهذ ية	
الجنس	Corrélacion de Pearson	1	-.214 [*]	.059	.190	-.168
	Sig. (bilatérale)		.036	.566	.064	.102
	N	96	96	96	96	96
السن	Corrélacion de Pearson	-.214 [*]	1	.460 ^{**}	-.261 [*]	.730 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.036		.000	.010	.000
	N	96	96	96	96	96
الحالة_الإجتماعي ة	Corrélacion de Pearson	.059	.460 ^{**}	1	-.087	.474 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	.566	.000		.398	.000
	N	96	96	96	96	96
المستوى_التعليم ي	Corrélacion de Pearson	.190	-.261 [*]	-.087	1	-.050
	Sig. (bilatérale)	.064	.010	.398		.626
	N	96	96	96	96	96
الأقدمية_المهنية	Corrélacion de Pearson	-.168	.730 ^{**}	.474 ^{**}	-.050	1
	Sig. (bilatérale)	.102	.000	.000	.626	
	N	96	96	96	96	96

	Corrélacion de Pearson	. ^b	. ^b	. ^b	. ^b	. ^b
طبيعة_التوظيف	Sig. (bilatérale)
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	-.203 [*]	.321 ^{**}	-.010	-.207 [*]	.036
فيزيكية	Sig. (bilatérale)	.048	.001	.925	.043	.726
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	-.223 [*]	.273 ^{**}	.013	-.130	.121
تنظيمية	Sig. (bilatérale)	.029	.007	.898	.206	.240
	N	96	96	96	96	96
	Corrélacion de Pearson	.080	.021	-.053	-.112	-.194
مادية	Sig. (bilatérale)	.440	.840	.605	.276	.058
	N	96	96	96	96	96
الرضا	Corrélacion de Pearson	.085	.064	-.004	-.094	-.173

Corrélations

		فيزيكية	تنظيمية	مادية	الرضا
الجنس	Corrélacion de Pearson	-.203	-.223 [*]	.080	.085
	Sig. (bilatérale)	.048	.029	.440	.410
	N	96	96	96	96
السن	Corrélacion de Pearson	.321 [*]	.273	.021 ^{**}	.064 [*]
	Sig. (bilatérale)	.001	.007	.840	.537

	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	-.010	.013**	-.053	-.004
الحالة_الإجتماعية	Sig. (bilatérale)	.925	.898	.605	.971
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	-.207	-.130*	-.112	-.094
المستوى_التعليمي	Sig. (bilatérale)	.043	.206	.276	.361
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.036	.121**	-.194**	-.173
الأقدمية_المهنية	Sig. (bilatérale)	.726	.240	.058	.091
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	. ^b	. ^b	. ^b	. ^b
طبيعة_التوظيف	Sig. (bilatérale)
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	1*	.514**	.259	.347*
فيزيقية	Sig. (bilatérale)		.000	.011	.001
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.514*	1**	.310	.476
تنظيمية	Sig. (bilatérale)	.000		.002	.000
	N	96	96	96	96
	Corrélation de Pearson	.259	.310	1	.659
مادية	Sig. (bilatérale)	.011	.002		.000
	N	96	96	96	96
الرضا	Corrélation de Pearson	.347	.476	.659	1

الملحق (5): معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de
fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.793	6

Statistiques de
fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.799	8

Statistiques de
fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.801	7

الملحق (6): التكرارات والنسب المئوية لمحور البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	36	37.5	37.5	37.5
أنثى	60	62.5	62.5	100.0

Total	96	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	28	29.2	29.2	29.2
من 30 إلى 39 سنة	41	42.7	42.7	71.9
Validé من 40 إلى 49 سنة	22	22.9	22.9	94.8
أكثر من 50 سنة	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الحالة_الإجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	39	40.6	40.6	40.6
Validé متزوج	54	56.3	56.3	96.9
مطلق	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé بكالوريا أو أقل	21	21.9	21.9	21.9

تقني سامي	16	16.7	16.7	38.5
جامعي	59	61.5	61.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الأقدمية_ المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	43	44.8	44.8	44.8
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	24	25.0	25.0	69.8
Validé من 10 سنوات إلى 14 سنة	14	14.6	14.6	84.4
أكثر من 15 سنة	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء العينة حول فقرات الإستبانة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques
	s	s	s	s		s

فيزيقية	96	1.17	5.00	3.0069	.08438	.82679
تنظيمية	96	1.38	4.75	3.3320	.06730	.65940
مادية	96	1.00	4.57	2.2158	.07672	.75165
الرضا	96	1.13	4.13	2.6706	.05771	.56547
N valide (liste)	96					

الملحق (8): إختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.343 ^a	.118	.069	.54566
2	.740 ^b	.548	.506	.39732

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2.423	.329		7.363	.000
1 الجنس	.114	.121	.098	.940	.350
السن	.269	.103	.408	2.602	.011
الحالة_الإجتماعية	.022	.121	.022	.185	.854

المستوى_التعليمي	-.019	.073	-.028	-.264	.792
ي					
الأقدمية_المهنية	-.238	.078	-.466	-3.052	.003
(Constante)	.558	.344		1.624	.108
الجنس	.124	.091	.107	1.364	.176
السن	.053	.083	.081	.643	.522
الحالة_الإجتماعية	.068	.088	.066	.776	.440
2					
المستوى_التعليمي	.009	.053	.013	.166	.868
ي					
الأقدمية_المهنية	-.096	.061	-.188	-1.580	.118
فيزيقية	.042	.062	.161	1.674	.042

Coefficients^a

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
1		
فيزيقية	.725	1.380
تنظيمية	.702	1.425
مادية	.890	1.123