



**الرضا الوظيفي لدى العاملين فى أقسام
الملفات والسجلات بقطاع المديریات
الخدمية بمحافظة أسيوط : دراسة
ميدانية**

إعداد

د/ محمود محمد شعلان محمد

مدرس الوثائق والمعلومات بالكلية

لجنة التحكيم

عضو اللجنة العلمية المحكمة

أ.د/ **سيدة ماجد ربيع**

عضو اللجنة العلمية المحكمة

أ.د/ **صفا محمد محمد**

•

•

•

•

الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية

الخدمية بمحافظة أسيوط : دراسة ميدانية

ملخص الدراسة

تناول الدراسة قياس مدى تأثير درجة الرضا الوظيفي لكل عامل من عوامل الرضا، وكذلك درجة الرضا العام لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط، كما تناول تحليل العلاقة بين ترتيب الأهمية لعوامل الرضا الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة، ودرجة رضاهم عن هذه العوامل، وأخيرا تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد على تحقيق الاستقرار في العمل بتلك الأقسام، مما يدعم مستوى قطاع الأرشيف بتلك المديرية تمهيداً :

يعتبر العاملون في مجال الملفات والسجلات من أهم الموارد البشرية التي تساعد في نجاح المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية ، لأن الملفات والسجلات — بأنواعها المختلفة — تمثل الذاكرة الحية للمؤسسة، كما أنها تمكن المؤسسة من القيام بدورها كاملا في تحقيق الأهداف العامة التي أنشأت من أجلها ؛ والعاملون في مجال الملفات والسجلات يختلفون من مؤسسة إلى أخرى حسب عدد الملفات وحجم العمل بالمؤسسة.

ومهنة جمع وحفظ وتنظيم الملفات والسجلات بالمؤسسات من المهن التي لا تنشأ من فراغ ولكنها تأتي نتيجة لاحتياج المؤسسة والمجتمع معا، لأنها تحفظ وتصون حقوق الأفراد تجاه المؤسسة وكذلك حقوق المؤسسة تجاه الأفراد. والمديرية الخدمية هي إحدى وحدات الجهاز الحكومي ، وتخضع للأحكام التي تنظمه. وهناك العديد من المداخل التي يمكن بها دراسة المؤسسات والمنظمات الحكومية ومن هذه المداخل ما يلي :^(١)

١- المدخل الوظيفي : ويركز على دراسة وظائف وأنشطة المؤسسات ويعتبر الأكثر شيوعا بين كتاب الإدارة ويتناول تحليل الأنشطة الرئيسية والفرعية بالمؤسسات والأعمال التي تؤدي داخل كل نشاط.

٢- المدخل الإنساني : ويركز على تحليل العلاقات الإنسانية والسلوك داخل المؤسسات ويدرس أثر التفاعلات البشرية على أداء المنظمة سواء أكان هذا التأثير إيجابياً أم سلبياً. ويسعى لتحسين السلوك داخل المؤسسات ويحلل دوافعه وتوجيهه نحو تحقيق أهداف المؤسسة، كما يهتم بتكوين فكر إداري وتنظيمي فعال.

٣- المدخل البيئي : ويهتم بدراسة البيئة المحيطة بالمنظمة وعلاقة المنظمة أو المؤسسة بهذه البيئة فيحلل المتغيرات البيئية وأثرها على المؤسسة وكيف تقوم بالتفاعل الإيجابي مع البيئة أثناء سعيها لتحقيق أهدافها ومسئولية المؤسسة تجاه البيئة المحيطة بها.

٤- مدخل النظم : وينظر للمؤسسة كنظام متفاعل مع البيئة يتكون من عدد من الأنظمة الفرعية ولكل نظام فرعي أهداف يسعى لتحقيقها وتتفاعل الأنظمة الفرعية لتحقيق الأهداف الكلية للمنظمة ويستمد النظام مدخلاته من مصادر داخل أو خارج المؤسسة.

مشكلة الدراسة :

جاءت مشكلة الدراسة أثناء الزيارات الميدانية المتعددة التي قام بها الباحث للمديريات الخدمية بمحافظة أسيوط، حيث أراد الباحث في بداية الأمر دراسة الرضا الوظيفي للأرشيفيين في المديريات الخدمية بمحافظة أسيوط، ولكن تبين للباحث أنه لا توجد إدارة - في أي من المديريات - مختصة بأمر الوثائق والملفات والسجلات من جمع وتنظيم وترتيب وتيسير سبل الإطلاع عليها. بل إن واقع الوثائق يتسم بالتردي والإهمال الشديد، وأما ما زالت تعاني من الإهمال والنسيان وتعامل معاملة بدائية وغير عقلانية.

ومن مظاهر التردي التي يعيشها قطاع الوثائق بالمؤسسات الحكومية - ومنها المديريات الخدمية بمحافظة أسيوط - وغير الحكومية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي :

- جهل المسئولين لقيمة ومفهوم الوثائق في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

- غياب التشريعات والقوانين المنظمة للأرشيف بالمؤسسات، أو عدم تطرقها مجدية لقطاع الوثائق والأرشيف وعدم صرامتها وردعها للمخالفين والمتقاعسين عن تطبيق البرامج والسياسات التي تحتويها.

— غياب برامج وسياسة أرشيفية واضحة في المؤسسات، وما زال الأرشيف والوثائق تحول
عندما تكتظ مكاتب الإدارات بالوثائق والسجلات، وبذلك تتلف — في كثير من الأحيان —
الوثائق بطريقة عشوائية، ونفقد الكثير من الوثائق المهمة، كما تحفظ الوثائق التاريخية في ظروف —
أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها — سيئة.

ومع كل ذلك فقد تفقد الباحث الأقسام بمديريات الخدمية فوجد أن أقسام الملفات
والسجلات بإدارات شئون العاملين بالمديريات الخدمية بمحافظه أسبوط من الأقسام التي تشبه في
عملها عمل الأرشيفين من حيث إنها تقوم بجمع وحفظ وتنظيم نوعية من الوثائق تتمثل في ملفات
وسجلات الخدمة (الحالة) للموظفين بالمديريات محل الدراسة.

ومن خلال زيارة تلك الأقسام لمس الباحث أنها أقسام مهمشة داخل المديريات ، كما لمس
الباحث أن العديد من العاملين بها كثير الشكوى من أوضاعهم المعيشية والمهنية والاجتماعية... الخ.
كل ذلك جعل الباحث يتساءل، عن الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي / أو
عدمه للعاملين في تلك الأقسام، وبدأ الباحث يبحث عن الأسباب والعوامل التي أدت إلى انخفاض
مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين، هل ترجع إلى انخفاض مستوى الدخل والبدلات، أم عدم
توافر أدوات العمل والتجهيزات الرئيسية اللازمة بالقسم، أم عدم الشعور بالرضا عن القوانين، أم
قلة الترقي، أم للمكانة الاجتماعية ؟. أم أن هناك أسبابا أخرى قد تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي.
لذلك اتجه الباحث إلى دراسة أسباب الرضا الوظيفي وعدمه لدى العاملين في أقسام
الملفات والسجلات محل الدراسة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات مثل (نوع المديرية،
القسم، الوظيفة، السن، سنوات الخدمة، أساليب التنمية المهنية). وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة
المشكلة في السؤال التالي :

ما هي درجة الرضا الوظيفي للعاملين في أقسام الملفات والسجلات محل الدراسة عن
عملهم ؟ وما هي العوامل المؤثرة في ذلك ؟
ولزيادة تحديد أبعاد هذه المشكلة يمكن تحليل هذا السؤال إلى عدد من الأسئلة الفرعية

مثل:

— هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف المديرية؟

- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف القسم؟
- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف الحالة الوظيفية؟
- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف السن؟
- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف سنوات الخدمة؟
- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين محل الدراسة باختلاف أساليب التنمية المهنية؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى قياس مدى تأثير درجة الرضا الوظيفي لكل عامل من عوامل الرضا، وكذلك درجة الرضا العام، بمخصائص أفراد مجتمع الدراسة من العاملين في أقسام الملفات والسجلات محل الدراسة.

كما تهدف إلى تحليل العلاقة بين ترتيب الأهمية لعوامل الرضا الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة، ودرجة رضاهم عن هذه العوامل، وأخيراً تهدف إلى تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد على تحقيق الاستقرار في العمل بتلك الأقسام، مما يدعم مستوى قطاع الأرشيف بتلك المديريات.

فروض الدراسة

لتحقيق أهداف البحث تم وضع الفروض التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديريات الخدمية بمحافظة أسيوط. تعزى لاختلاف المديرية، والقسم، والحالة الوظيفية، والسن، وسنوات الخدمة، والتنمية المهنية متغيرات الدراسة.
- يتأثر متوسط درجة الرضا الوظيفي العام لجميع عوامل الرضا التي حددها الدراسة مجتمع العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لعناصر ككل محور من محاور الرضا الوظيفي.

مجال الدراسة وحدودها

تتناول هذه الدراسة تحليلاً للعوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وعدمه للعاملين في أقسام الملفات والسجلات بإدارات شئون العاملين بالمديريات الخدمية بمحافظة أسيوط. ويقتصر مجال الدراسة على دراسة مدى تأثير متغيرات نوع المديرية، والوظيفة، والحالة الاجتماعية،

والبيئة، والسن، والجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخدمة، وأساليب التنمية المهنية. كما تقتصر دراسة الرضا الوظيفي في هذا السياق على الأبعاد والمحاور التالية :

- الرضا عن الأجر .
- الرضا عن بيئة وظروف العمل.
- الرضا عن قوانين ولوائح وطبيعة العمل.
- الرضا عن الأمن الوظيفي.
- الرضا عن فرص الترقى
- الرضا عن الزملاء والرئاسة في العمل.
- الرضا عن المشاركة في وضع إجراءات العمل والقرارات.
- الرضا عن طبيعة العمل.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وهو المنهج الذي يقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وذلك بالاستعانة بفتيات هذا المنهج ممثلة في أداة مقننة لقياس الرضا الوظيفي لعينة الدراسة.^(٧)

مجتمع الدراسة

يتمثل حجم مجتمع الدراسة من العاملين في أقسام الملفات والسجلات بإدارات شئون العاملين بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط والبالغ عددهم إجمالاً (١٦٨) وهم يمثلون حجم القوى العاملة بتلك الأقسام، فترة الدراسة في اثنتي عشرة مديرية وهي : مديرية الزراعة، مديرية التربية والتعليم، مديرية الصحة والسكان، مديرية الإسكان والمرافق، مديرية الطرق والنقل، مديرية التنظيم والإدارة ، مديرية التضامن الاجتماعي، مديرية القوى العاملة والهجرة، مديرية الشباب والرياضة، مديرية الأوقاف، مديرية الطب البيطري، مديرية التموين والتجارة. وقد اختار الباحث العينة المقصودة لإجراء الدراسة الميدانية.

جدول رقم (١) بيانات وصفية لعينة ومجتمع الدراسة حسب المتغيرات

المتغير	النوع	العدد	النسبة
القسم :	١- ملفات	٩٠	٥٦,٢%
	٢- سجلات	٧٠	٤٣,٨%
	المجموع	١٦٠	١٠٠%
الوظيفة	١- تخصصية	٩	٥,٦%
	٢- مكتبية	١٢٤	٧٧,٥%
	٣- فنية	٢٦	١٦,٢٦%
	٤- خدمات معاونيه	١	٠,٦%
	المجموع	١٦٠	١٠٠%
الحالة الاجتماعية	١- أعزب	١٨	١١,٣%
	٢- متزوج	١٣٥	٨٤,٤%
	٣- مطلق	٣	١,٨%
	٤- أرمل	٤	٢,٥%
	المجموع	١٦٠	١٠٠%
مكان الإقامة	الريف	٢١	١٣,١%
	الحضر	١٣٩	٨٦,٩%
	المجموع	١٦٠	١٠٠%
السن	أقل من ٢٠ سنة	١٠	٦,٣%
	من ٢٠ - ٣٠ سنة	١٠	٦,٣%
	من ٣٠ - ٣٥ سنة	٣١	١٩,٤%
	من ٤٠ - ٥٠	٢٤	٢١,٩%
	من ٥٠ فأكثر	٣٥	٣١,٣%
	المجموع	١٦٠	١٠٠%
	ذكر	٤٠	٢٥%

الجنس	أنثى	١٢٠	%٧٥	
	المجموع	١٦٠	%١٠٠	
المستوى التعليمي	ابتدائي	١	%٠,٦	
	إعدادي	٢	%١,٣	
	دبلوم	١٠٧	%٦٦,٩	
	معهد	٢٥	%١٥,٦	
	جامعي	٢٥	%١٥,٦	
	المجموع	١٦٠	%١٠٠	
	سنوات الخدمة	أقل من سنتين	١٠	%٦,٢٥
		من ٢ - ٥ سنوات	١٠	%٦,٢٥
من ٥ سنوات - حتى ١٠ سنوات		٣١	%١٩,٣٧	
١ من ١٠ سنوات حتى ١٥ سنة		٢٤	%١٥	
من ١٥ حتى ٢٠ سنة		٣٥	%٢١,٩	
أكثر من ٢٠ سنة		٥٠	%٣١,٢٥	
المجموع		١٦٠	%١٠٠	
أساليب التنمية المهنية	حضور دورات تدريبية	١٠٦	%٦٦,٢٥	
	الإطلاع على اللوائح والقوانين	٩	%٥,٦٢	
	زيارة مؤسسات المعلومات	٦	%٣,٧٨	
	عدم استخدام أي من وسائل التنمية	٣٤	%٢١,٢٥	
	استخدام كل الوسائل	٥	%٣,١	
	المجموع	١٦٠	%١٠٠	

جمع البيانات ويحتوى على :

أ- كيفية جمع البيانات :

استخدم الباحث في جمع البيانات الخاصة بالدراسة قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض والتي تم توزيعها عن طريق الاتصال الشخصي، وأحيانا كان يترك الباحث الاستقصاء لدى المستقصى لمدة من ثلاثة إلى سبعة أيام حسب طلب المستقصى، وأحيانا كان الباحث يظل مع المستقصى حتى يفرغ من ملء الاستقصاء.

وقد استغرقت فترة جمع البيانات مدة تقترب من ستة أشهر من أول شهر ديسمبر ٢٠٠٨م حتى نهاية شهر مايو ٢٠٠٩م. وتم خلال هذه الفترة توزيع عدد (١٦٨) استقصاء على أفراد مجتمع العينة. وقد بلغ عدد المفردات التي تم جمعها (١٦٠) استقصاء بنسبة ٩٧,٣٦% وهي نسبة صالحة لإجراء البحث.

جدول رقم (٢) يبين عدد الاستقصاءات الموزعة والمسترجعة

اسم المديرية	عدد الاستقصاءات الموزعة	عدد الاستقصاءات المسترجعة	النسبة المئوية
مديرية الزراعة	٢٥	٢٣	٩٢%
مديرية التربية والتعليم	٣٢	٣٢	١٠٠%
مديرية الصحة والسكان	١٧	١٧	١٠٠%
مديرية الإسكان والمرافق	١٩	١٧	٨٩,٤٧%
مديرية الطرق والنقل	١٢	١٢	١٠٠%
مديرية التنظيم والإدارة	٦	٦	١٠٠%
مديرية التضامن الاجتماعي	٨	٨	١٠٠%
مديرية القوى العاملة والهجرة	٤	٤	١٠٠%
مديرية الشباب والرياضة	٩	٨	٨٨,٨٨%
مديرية الأوقاف	١٠	١٠	١٠٠%
مديرية الطب البيطري	١٥	١٣	٨٦,٧٧%
مديرية التموين والتجارة	١١	١٠	٩٠,٩٠%
المجموع	١٦٨	١٦٠	٩٥,٢٣%

ب - قائمة الاستقصاء

قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء خاصة بالدراسة ومتوافقة مع خصائص الدراسة، وقد تم تصميم قائمة استقصاء واحدة للعاملين في أقسام الملفات والسجلات. وقد قام الباحث بتحكيم الاستقصاء بعرضه على متخصصين في علم الإدارة والنفس والاجتماع بهدف الحكم على درجة شمولية الأداة ومدى صحة ودقة العبارات لغويا واقتراح ما يروونه من تعديلات في الشكل والمضمون. وبعد أن قاموا بهذه المهمة - مشكورين - وضعت الأداة في صيغتها النهائية على ضوء تعديلاتهم ثم قام الباحث باختيار مبدئي للقائمة للتأكد من مدى تطابق وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة للمحتوى الخاص بها، وقد أسفر الاختبار عن إجراء بعض التعديلات في الأسئلة، بما يتجاوب وطبيعة العمل في أقسام الملفات والسجلات محل الدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات :

تم تحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي للبرنامج الإحصائي spss وقد تطلب تحليل هذه البيانات، واختبار صحة الفروض للدراسة - تطبيق الأساليب الإحصائية التالية :

- تحديد متوسط درجات الرضا الوظيفي لكل عامل من عوامل الرضا، وكذلك متوسط درجات الرضا العام لجميع العوامل.
- استخدام معامل الارتباط بيرسون.
- تم حساب المتوسطات من خلال جداول تكرارية، أعدت بواسطة الحاسب الآلي لكل عامل من عوامل الرضا الوظيفي على حدة.

الدراسات السابقة

لا توجد دراسات سابقة لموضوع الدراسة، حيث لم تتعرض دراسة لموضوع الرضا الوظيفي للعاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط. ولكن هناك العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، حيث حظي باهتمام الباحثين في ميادين العمل المختلفة، وأخذ مكانا بارزا في الدراسات والأبحاث باعتباره موضوعا قائما بذاته، وأن الرضا يرتبط بنجاح المؤسسة وسوف يعرض الباحث لعدد من الدراسات الحديثة زمنيا التي تناولت الرضا الوظيفي.

أ - الدراسات العربية

١. دراسة مصطفى كامل، وسونيا البكرى (١٩٩٠م)^(٣) عن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة. وقد أجريت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة وتوصل الباحثان إلى عدة نتائج أهمها :

— هناك درجات عالية من الرضا الوظيفي العام لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة.

— لم يكن لمتغيرات الدراسة (العمر، الجنس، الوظيفة) تأثير معنوي على الرضا الوظيفي.

— العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس تتمثل في المركز والمظهر الاجتماعي للوظيفة، اكتساب واحترام الآخرين، استقرار العمل، العلاقة مع الزملاء.. الخ.

٢. دراسة فتحي إبراهيم محمد (١٩٩٥)^(٤) عن محددات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة أسيوط : دراسة تحليلية مقارنة، هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير درجة الرضا الوظيفي لكل عامل من عوامل الرضا، وكذلك درجة الرضا العام بخصائص أفراد مجتمع الدراسة، وأجريت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغت ٢١٣ مفردة والعاملين غير الأكاديميين بلغت ٣١٢ مفردة، وقد أسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها :

— بالنسبة لمتوسط درجة الرضا الوظيفي لكل عامل من عوامل الرضا، وجد أن أعضاء هيئة التدريس لديهم درجات من الرضا الوظيفي أعلى بشكل محدد من نظائرها لدى العاملين غير الأكاديميين بالنسبة لكل من : الأجر ، الأمن الوظيفي، العلاقة مع الآخرين، ساعات العمل...

— بالنسبة لمتوسط درجة الرضا الوظيفي العام، تبين أن متوسط درجة الرضا العام بجميع عوامل الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس أقل من نظيره بالنسبة للعاملين غير الأكاديميين بالجامعة، وإن كان المتوسط لهذه الدرجة من الرضا لكل منهما منخفضا.

— بالنسبة لترتيب عوامل الرضا الوظيفي وفقا لأهميتها لأعضاء هيئة التدريس والعاملين غير الأكاديميين، تبين عدم وجود علاقة بين ترتيب الأهمية لعوامل الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والعاملين غير الأكاديميين، ودرجة رضاهم عن هذه العوامل.

٣— دراسة السيد النشار (١٩٩٦)^(٥) عن الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر دراسة ميدانية ، وأجريت الدراسة على عينة من المكتبيين وقوامها ٢٠٠ مكتبي وقد تم اختيار العينة تبعا لأسلوب

العينة العمدية، وقد حاول الباحث التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر والعوامل المؤثرة في ذلك، وقد أسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها :

— أن الغالبية من المكتبيين في مصر يشعرون بعدم الرضا الوظيفي.
— أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه قوية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين وبين كل من : الرضا عن الأجور، الحوافز المادية ، وظروف العمل وطبيعته، والزملاء في العمل والرئاسة، والرضا عن الترقية والتقدم الوظيفي.

— لا يختلف الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر تبعاً لاختلاف نوع المكتبة محل الدراسة (مدرسية، عامة، جامعية، متخصصة، قومية).

٤— دراسة رجب حسنين محمد (١٩٩٩)،^(٦) عن أثر أنماط اتخاذ القرار على الرضا والأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع الصناعات الدوائية لإنتاج الأدوية، وأجريت الدراسة على عدد من شركات قطاع الأعمال العام، وشركات القطاع المشترك، وشركات القطاع الخاص والاستثماري والتي تعمل في مجال الصناعات الدوائية، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها :

— وجود علاقة ارتباط بين أنماط اتخاذ القرار كمتغيرات مستقلة وبين رضا المرؤوسين كمتغير تابع.
— تؤثر أنماط اتخاذ القرار معنوياً على رضا المرؤوسين بدرجة كبيرة

— انخفاض متوسط درجات الرضا المرؤوسين في ظل النمط الاوتقراطي والنمط شبه الاستشاري، وهذا يعكس التأثير السلبي لهذه الأنماط على رضا المرؤوسين

— ارتفاع متوسط درجات رضا المرؤوسين في ظل النمط الاستشاري والمشارك.

٥— دراسة أحمد محمد صالح شمسان (٢٠٠٠)،^(٧) عن الرضا الوظيفي وأثره على كفاءة أعضاء

هيئة التدريس بجامعة صنعاء، وهدفت الدراسة إلى معرفة وقياس محددات ومصادر الرضا الوظيفي الأكثر تأثيراً على أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء، والتعرف على طبيعة العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء، والأداء هؤلاء الأعضاء وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

— إن درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة متوسطة وجيدة بشكل عام.

— إن درجات الرضا لديهم كانت في العوامل التالية :

المكانة الاجتماعية، ظروف العمل وطبيعته، العلاقة مع الزملاء في العمل، الراتب والحوافز.

٦— دراسة سناء أحمد كمال عبد السلام (٢٠٠٦) ^(٨) عن العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة: دراسة ميدانية على كليات التربية - فقد تضمن أهداف الدراسة الميدانية ومتغيراتها الرئيسية الممثلة في النوع (ذكور - إناث) والمستوى العلمي (أستاذ - أستاذ مساعد - مدرس)، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة ببناء " مقياس العوامل الأكاديمية المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة التربوي"، وبعد التأكد من صدق وثبات المقياس تم تطبيقه على عينه بلغ مجموعها ١٩٠ عضو هيئة تدريس تربوي بكليات التربية التابعة لثلاث عشرة جامعة مصرية، تم تصنيفها (وفقاً للنوع) ١٤٠ ذكور + ٥٠ إناث (والمستوى العلمي) ١٠٥ مدرس + ٤٤ أستاذ مساعد + ٤١ أستاذ، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها:

١ - محور التدريس يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الأربعة في علاقته بمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئات التدريس التربويين، يليه محور الإنتاج العلمي ثم محور النشاط العلمي، وأخيراً الحرية الأكاديمية.

٢— أن العلاقة بين هذه المحاور الأربعة ومستوى الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس التربوي أعلى بين الإناث منها بين الذكور، وبين الأساتذة عنها بين الأساتذة المساعدين والمدرسين.

٣— أن مستوى الرضا الوظيفي بوجه عام في حدود المتوسط بالنسبة للعينة ككل.

ب — الدراسات الأجنبية

(١) دراسة (هاسرد)، Hassard (١٩٩١) ^(٩) هدفت الدراسة إلى دراسة علاقات ضغوط العمل وإستراتيجيات التعامل معها من جهة، ومستويات الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في (نبراسكا) من جهة أخرى وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً لمقدار

الراتب على الرضا على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والراتب، بالإضافة إلى وجود دلالة إحصائية أيضاً بين الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.

(٢) دراسة (لياكو وسكوماتشر) Liacqu, & Schumacher (1995) (١١) فقد ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية مستخدمة تقسيم (هرزبرج) Herzberg ١٩٦٨، في نظرية العاملين، حيث أجرى دراسة هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة في العمل، والعوامل المسببة لعدم الارتياح في العمل، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين. ولاحظ أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا، فتربط بالأجور، وسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

(٣) دراسة (ترويل) Truell, Price, & etal. (1998) (١٢) التي هدفت إلى معرفة علاقات الدوافع (لهيزبرج) مع مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية الجامعية، وقد استخدم الباحث نموذج (هزبرج) Herzberg لتصنيف الدوافع لمعرفة علاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات إحصائية بين الدوافع الذاتية ومستويات الرضا الوظيفي.

المبحث الأول : أسس الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، وأساليب قياسه:

تمهيد

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور مئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أجريت سنة ١٩٧٦ أكثر من ٣٣٥٠ دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية فقط تناولت الرضا الوظيفي (12)، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء، التغيب، دوران العمل والاتصال،

وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدى إلى تعدد نواحي الدراسة.

- فما هو الرضا الوظيفي ؟

- ما هي العوامل المسببة له وكيف يمكن قياسه؟

أولا : مفهوم الرضا الوظيفي.

خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمنجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقا لطبيعة تخصصاتهم^(١٣) ومن هذه التعاريف :

- تعريف طلعت إبراهيم لطفي: " الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد"^(١٤).

- تعريف المشعان: " الرضا الوظيفي هو درجة إشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته، ومنها ما يتصل بالبيئة، وما يتصل بالفرد ذاته وتلك العوامل من شأنها أن تجعل العامل راضيا عن عمله محققا لطموحاته وتطلعاته وميوله المهنية"^(١٥).

- تعريف مركز البحوث بجامعة ميتشجان: " الرضا الوظيفي هو ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه للمشروع"^(١٦).

- تعريف WILLIAM.J وآخرون: " الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا"^(١٧).

يلاحظ من عينة التعاريف السابقة اختلاف الكتاب في تحديد الرضا الوظيفي، لأن البعض يعرفه من منطلق أنه إشباع لحاجات الفرد المتوقعة من الوظيفة، ويعرفه البعض الآخر على أنه استجابة العامل العاطفية نحو عمله، كما يعرف بموقف العامل من عمله. وفي ظل ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: "رد فعل شعوري (الاستجابة) للفرد وقبوله للعمل بمقدار ما تشبعه مكانته المادية والاجتماعية من خلال انتمائه للمنظمة حسب توقعه وطبيعة شخصيته".

ثانياً : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى. وهذه العوامل كالتالي:

أولاً :العائد المادى ويشمل:

١- الأجر (١٨)

وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل وبين الرضا الوظيفي للفرد. ومن الدراسات التي أجريت حول الأجر والرضا منها : دراسة ميلر ١٩٤١، طومسن ١٩٣٩ كندل وسميث ١٩٦٣، والمؤكد على وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي غير أن البعض مثل هرزبرج يرون أن لا علاقة بينهما، والصحيح عكس ذلك لأنهم يرون أن الدخل يحقق الحاجات الفيزيولوجية فحسب وهنا يكمن الخطأ إذ أن الأجر هو مبعث للغزة والافتخار بالإضافة إلى إمكانية تحويل المال إلى منفعة معنوية.

٢- الحوافز.

عرفت الحوافز بأنها " هي الإمكانيات المتاحة التي توفرها البيئة المحيطة بالفرد، والتي يمكنه الحصول عليها واستخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين وأدائه لنشاط أو مجموعة نشاطات

معينة، بالشكل أو الأسلوب الذى يشبع رغباته أو حاجاته أو توقعاته وتحقيق أهدافه" (١٩). أو هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء (٢٠).

ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب.
ثانيا: الترقية (٢١):

يقصد بالترقية تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها. و تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي، كما يرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، وعلى هذا يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا انخفض رضا كل عامل طموح.
ثالثا : نمط الإشراف (٢٢) :

يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية، و معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وأن معاملة المشرف اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم.

إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسئولين لمؤسسيهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهناك القيادة الاستبدادية (الدكتاتورية)، الفوضوية والديمقراطية، وجل التجارب تؤكد على أن أفضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية متكافؤ الفرص، حرية الرأي، المساواة أمام القانون، العدالة والتعاون، في حدود الأهداف التنظيمية.

ويلخص شوقي ناجي جواد نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية^(٢٣) :

- الأمر بالمستطاع.
- تكريم الإنجاز الجيد والتميز.
- مشاطرة المرؤوسين مسراهم وأحزانهم.
- خلق مناخ مشجع بروح المودة.
- يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية.

رابعا : ظروف العمل المادية^(٢٤) :

بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال إلتون مايو وتجارب هاوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، إذ يمكن القول بأن درجة جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله، أى على درجة رضاه عن العمل.

خامسا: محتوى العمل^(٢٥)

يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا، ولاشك أن لهذا المضمون أثره النفسي على العامل وهو ما أشار إليه هرزبرج في أبحاثه.

ويعتبر هرزبرج أن للمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل كذلك دور في تحقيق مستويات أعلى من الرضا كعدد المهام، مستوى الصلاحيات الممنوحة، إمكانيات المبادرة والمشاركة في العمل وغيرها. ساسا : ساعات العمل (برنامج العمل)^(٢٦) .

يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل، فمنهم من يفضل العمل فهارا ومنهم من يفضله ليلا ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع كما فيهم من يرتاح لنظام الذي يحتوي فترات راحة أكثر

وهكذا. كما أن ساعات عمل مناسبة للفرد مع راحة مناسبة أثناء يوم العمل مع إجازات أسبوعية وسنوية يروح فيها العامل عن نفسه، تؤدي إلى قدر من الرضا لديه
سابعاً: العوامل الشخصية للرضا.

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطباعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:
أ - احترام الذات (٢٧):

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.
ب - تحمل الضغوط (٢٨):

كلما كان الفرد أكثر تحملاً للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.
ج - المكانة الاجتماعية (٢٩):

المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالباً ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

ثالثاً: قياس الرضا الوظيفي

بالرغم من أهمية الرضا الوظيفي، إلا أن كثير من المنظمات لم تستخدم أساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم تجاه العمل. وتقتصر عادة على مجرد سماع رأى الرؤساء في العمل عن رؤسائهم (٣٠).

ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي إلى نوعين من المقاييس :

النوع الأول : المقاييس الموضوعية : ويقصد بها كل المقاييس التي تقيّد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية، وقياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل : معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوى^(٣١). وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي لأنه يستخدم الأساليب الموضوعية إذ هو عبارة عن رصد واقعي لسلوك العمال مثل سجلات الغياب ودوران العمل.

النوع الثاني : المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي

ويقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء أكانت كتابية (الاستقصاء) الذي يشتمل على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي، أم شفوية (مقابلة شخصية)، حيث تعتمد على جمع المعلومات من العاملين عن طريق المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المؤسسة.^(٣٢)

وللمقابلة أنواع فقد تكون منظمة (اجتماع رسمي) أو غير منظمة (لقاء عفوي)؛ فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى، بالإضافة إلى أنها مفيدة في استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة، كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات.

أما عيوبها فتتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف إلى آخر، ومن شخص إلى آخر مما يؤثر على طريقة الإجابة؛ وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات، كما تتطلب المقابلة وقتاً طويلاً لإجرائها وأناسا مدربين عليها^(٣٣).

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية: النتائج والتوصيات.

أولاً : نتائج الدراسة ومناقشتها

١- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

ما مستوى الرضا الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات الدراسة ؟ وهل لها دلالة إحصائية أم لا ؟

١ - متغير المديرية مع كل من المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (٣) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير المديرية

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	— اعتبر الأجر الذي أتقضاه عن وظيفتي	٨١,٤٩١	.٠٠١
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذي أبذله في العمل	٩٤,٦٣٩	.٠٠٠
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٩٥٠,٣٢	.٠٠٠
٤	أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	٦٤,٤٣٩	.٠٢٤

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات تعزى لمتغير المديرية فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة ما بين (٠٠٠. — ٠٢٤.) هذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (٠.٥) أي أن هناك اختلافاً في مستوى الرضا الوظيفي على محور الأجر تبعاً لاختلاف المديرية. ثانياً: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (٤) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير المديرية

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	تتوافر بالوحدة التي أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لاتحة محفوظات — جدول مدد حفظ	٩٧,١١١	.٠٠٠
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٧١,٢٦٠	.٠٠٦
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	٥٥,٠٤٨	.١٢٣
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	١١٧,٥٥٩	.٠٠٠
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	١٠٧,٦٢٢	.٠٠٠

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في المديرية المختلفة وما يتوفر في بيئة العمل من أدوات

أساسية ومراعاة للمساحات اللازمة داخل المؤسسة حيث تراوحت قيمة مستوى الدلالة ما بين (٠٠٠ - ٠٠٦) هذه القيمة اقل من قيمة مستوى الدلالة (٠٠٥) ، بينما نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي رضا العاملين بالمديريات المختلفة وما يتوفر من وسائل الأمان داخل بيئة العمل حيث بلغت قيمة الدلالة (٠١٢٣).

ثالثا : محور الرضا عن الأمان الوظيفي

جدول رقم (٥) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير المديرية

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٧٥,٣٢٨	٠٠٠٢
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أ، الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	٨٣,٨٨٦	٠٠٠٧

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في المديريات المختلفة ومحور الرضا عن الأمان الوظيفي حيث تراوحت قيمة مستوى الدلالة ما بين (٠٠٢ - ٠٠٧) هذه القيمة اقل من قيمة مستوى الدلالة (٠٠٥).

رابعا : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (٦) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير المديرية

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	١٠٠,٣٨١	٠٠٠٤
٢	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملية	٩٢,٥٦١	٠٠٠٠
٣	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٨٦,٤٣٦	٠٠٠٠
٤	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٩٧,٢٢٢	٠٠٠٠

٥	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٥١,٥١٢	٠.٢٠٣
٦	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمع فيه	٧٢,٨٩٦	٠.٠٠٤
٧	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي اعمل بها	٨٢,٠٠٩	٠.٠٠٠

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في المديريات المختلفة ومحور الرضا عن طبيعة العمل حيث تراوحت قيمة مستوى الدلالة ما بين (٠.٠٠٠ - ٠.٠٠٤) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٥٠) ، بينما نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا العاملين بالمديريات المختلفة و عنصر "الشعور باستغلال القدرات الفعلية والذهنية للعاملين" حيث بلغت قيمة الدلالة (٠.٢٠٣) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٥٠) .

٢ - متغير القسم مع كل من المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (٧) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير القسم

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	— أعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي	٢,٢٤٣	٠.٦٩١
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذي أبذله في العمل	١,١٤٤	٠.٨٨٧
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٤,٩٢٤	٠.٢٩٥
٤	أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	١٠,٥٩٦	٠.٠٣١

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير القسم ومحور الرضا عن الأجر حيث تراوحت قيمة مستوى الدلالة ما بين (٠.٢٩٥ - ٠.٦٢٤) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٥٠) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا

العاملين ومتغير القسم في العنصر رقم (٤) حيث بلغت قيمة الدالة (٠.٣١). هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

ثانيا: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (٨) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير القسم

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توافر بالوحدة التي أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ	٦,٧٠٢	.١٥٢
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٣,٧٤٥	.٤٤٢
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	٢,٤٤٥	.٦٥٥
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	١٨,٠٩٣	.٠٠٣
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	١٩,٠٦٠	.٠٠١

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير القسم و محور بيئة وظروف العمل حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (١٢٥ . - ٤١٦) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي رضا العاملين ومتغير القسم في العنصرين رقم (٤) حيث بلغت قيمة الدالة (٠.٣) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥) والعنصر رقم (٥)، حيث بلغت قيمة الدالة (٠.٠١) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

ثالثا : محور الرضا عن الأمن الوظيفي

جدول رقم (٩) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير القسم

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٤,٥٣١	.٣٣٩
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أ، الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	٦,٨١٢	.٢٣٥

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير القسم ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٢٣٥. - ٣٣٩) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

رابعا : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (١٠) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير القسم

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	٧,٨٠٢	.٢٥٣
٢	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملية	١٣,٠٣٢	.٠١١
٣	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٧,٤٥٠	.١١٤
٤	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	١١,٨٣٦	.٠٣٧

٥	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٦,٩٨٥	٠.١٣٧
٦	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمع فيه	٦.٥٥٢	٠.١٦٣
٧	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي أعمل بها	٨,٢٠٣	٠.٠٨٤

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في المديرية حسب متغير القسم و محور الرضا عن طبيعة العمل حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (١١٤. - ٢٥٣) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا العاملين بالمديرية و متغير القسم والعنصرين رقمي (٢ ، ٤) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة في العنصرين ما بين (٠.١١ - ٠.٣٧) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥) .

٣ - متغير الوظيفة من كل من المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (١١) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير الوظيفة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	- أعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي	١٤,١٩٥	٠.٢٨٨
٢	يتناسب أجرى مع الجهود الذي أبذله في العمل	٨,٩٨٦	٠.٧٠٤
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	١٤,٤٧٦	٠.٢٧٢
٤	أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	٧,٤٦٤	٠.٨٢٥

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير الوظيفة و محور الرضا عن الأجر حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٢٧٢. - ٨٢٥) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥) .

ثانيا: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (١٢) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الوظيفة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توافر بالوحدة التي أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ	١٢,٦٢٦	.٣٩٧
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٣٦,٣٣٤	.٠٠٠
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	١١,٨٤٨	.٤٥٨
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	١٤,٢٤٧	.٥٠٧
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة للقسم كافية.	١٤,٨٥١	.٢٥٠

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير الوظيفة و محور بيئة وظروف العمل حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٢٥٠ - ٥٠٧) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا العاملين ومتغير القسم في العنصر رقم (٢) حيث بلغت قيمة الدالة (٠٠) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠٥).

ثالثا : محور الرضا عن الأمان الوظيفي

جدول رقم (١٣) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الوظيفة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٢٦,١٧٠	.٠١٠
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أو الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لى ولأسرتى دخلا.	٣١,٧٦٣	.٠٠٧

يوضح الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير الوظيفة ومحور الأمن الوظيفي حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.١٠) .— (٠.٠٧) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٠٥) .

رابعا : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (١٤) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الوظيفة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١-	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	١٦,٠٣٧	٠.٥٩٠
٢-	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملى	٤٠,٣٢٠	٠.٠٠٠
٣-	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٤٠,١١٤	٠.٠٠٠
٤-	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٢٩,٣٤٣	٠.٠١٥
٥-	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	١٥,٤٨١	٠.٢١٦
٦-	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذى أطمع فيه	٢٦,٦٣٢	٠.٠٠٩
٧-	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التى أعمل بها	٢٢,٨٩٣	٠.٠٢٩

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين بالوظائف المختلفة ومحور الرضا عن طبيعة العمل والعنصرين رقمي (١، ٥) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.٥٩٠ — ٠.٢١٦) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٠٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي رضا العاملين بالأقسام المختلفة محور الرضا عن طبيعة العمل والعنصرين رقمي

(٣،٢،٤،٦،٧) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠٠٠-٠٢٩) هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠٥).

٤ - متغير السن مع المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (١٥) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير السن

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	— اعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي	١٤,٨٦١	٠,٧٨٤
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذى أبذله فى العمل	١٣,٤٨١	٠,٨٥٦
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	١٦,١٨١	٠,٧٠٥
٤	أعتبر البدلات التى أحصل عليها مناسبة	٢٥,٨٩٨	٠,١٦٩

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن الأجر وعنصر السن حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠٥-٠٨٥٦) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠٥).

ثانياً: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (١٦) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير السن

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	تتوافر بالوحدة التى أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ	٤٣,٩٠٠	٠,٠٠٢
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٣٤,٤٨٧	٠,٠٢٣
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	٣٧,١٥٧	٠,٠١١
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	٣٢,٥٩٤	٠,١٤٢
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	٢١,٠٥٢	٠,٣٩٤

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن بيئة وظروف العمل وعامل السن والعنصرين رقمي (٤، ٥) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (١٤٢. - ٣٩٤.) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥)، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن بيئة وظروف العمل وعامل السن والعناصر (١، ٢، ٣) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.٢. - ٠.٢٣.) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

ثالثا : محور الرضا عن الأمن الوظيفي.

جدول رقم (١٧) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير السن

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٣٦,٨٧٨	٠.١٢
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أ، الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	٢١,٠٥٦	٠.٦٨٩

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير السن ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي في العنصر رقم (١) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة (٠.١٢) هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب متغير السن ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي في العنصر رقم (٢) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة (٠.٦٨٩) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

رابعا : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (١٨) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير السن

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	٣٧,٠٢٥	٠٠١٢
٢	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملية	٢٩,٠٥٦	٠٠٨٧
٣	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٤٤,٦٧٧	٠٠٠٩
٤	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٥٧,٠٦٧	٠٠٠٠
٥	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٤٠,٠٢٨	٠٠٠٥
٦	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمح فيه	٢٣,٤٧٤	٠٢٦٦

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين مستوى الرضا عن طبيعة العمل ومتغير السن والعناصر (١, ٣, ٤, ٥) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.٠٠٠-٠.١٢) هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٠٥). بينما نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن طبيعة العمل وعامل السن والعنصر رقم (٦, ٢) حيث كانت الدالة عند مستوي (٠.٢٦٦-٠.٠٨٧) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٠٥).

٥ - متغير سنوات الخدمة مع المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (١٩) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	— اعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي	٢٤,٤٣٤	.٢٢٤
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذي أبذله في العمل	١٩,٥٢٢	.٤٨٨
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٢٣,٨٦٩	.٢٤٨
٤	أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	٣٠,٣٩١	.٠٦٤

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن لاجر وعدد سنوات الخدمة حيث كانت الدالة عند مستوى (.٠٥-٠٦٤-٠٤٨٨). وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (.٠٥).

ثانياً: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (٢٠) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توافر بالوحدة التي أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ	١٩,٩٨٥	.٤٥٩
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٢٥,٨٦٠	.١٧٠
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	١٦,١٦٥	.٧٠٦
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	٣٤,٠٦٩	.١٠٦
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	٢٣,٢١٣	.٢٧٨

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن بيئة وظروف العمل وعدد سنوات الخدمة حيث كانت الدالة عند مستوي (٠.٠٦-٠.٧٠٦). وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).
ثالثا : محور الرضا عن الأمن الوظيفي

جدول رقم (٢١) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير سنوات الخدمة

الرقم	المحاور	القيسة	الدالة
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٣٣,٠١٦	٠.٣٤
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أ، الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	٣٢,٤٨٣	٠.١٤٥

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب وعدد سنوات الخدمة ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي في العنصر رقم (١) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة (٠.٣٤) هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين حسب وعدد سنوات الخدمة ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي في العنصر رقم (٢) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة (٠.١٤٥) هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

رابعاً : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (٢٢) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الدراسة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١-	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	٣٣,٠٩٧	٠.٣١٨
٢-	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملتي	٢٩,١٤٣	٠.٠٨٥
٣-	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٢٦,٢٧٦	٠.١٥٧
٤-	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٤٣,٧٢٦	٠.٠١٢
٥-	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٤٢,١٤١	٠.٠٠٣
٦-	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمع فيه	٣٣,٠١٢	٠.٠٣٤
٧-	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي أعمل بها	٣٠,٢٩٥	٠.٠٦٥

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن طبيعة العمل وعدد سنوات الخدمة والعناصر (٧,٣,٢,١) حيث كانت الدالة عند مستوي (٠.٦٥-٠.٣١٨). وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥)، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن طبيعة العمل وعدد سنوات الخدمة والعناصر (٦,٥,٤) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.٣٤-٠.٠٣). هذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

٦ - متغير التنمية المهنية مع كل من المحاور التالية :

أولاً: محور الأجر

جدول رقم (٢٣) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير الدراسة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	— أعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي	٤٣,٦٧٥	٠.٢٢
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذى أبذله فى العمل	٤٤,٢٧٨	٠.٠٠١
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٤٢,٨٧١	٠.٠٠٢
٤	أعتبر البدلات التى أحصل عليها مناسبة	٣٨,٥٩٠	٠.٠٠٧

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن الأجر وأسلوب التنمية المهنية حيث كانت الدالة عند مستوى (٠.٠٠١—٠.٢٢) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

ثانياً: محور الرضا عن بيئة وظروف العمل

جدول رقم (٢٤) يبين الفروق الإحصائية تبعاً لمتغير الدراسة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	تتوافر بالوحدة التى أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات — جدول مدد حفظ	٢٧,١٩٥	٠.١٣٠
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٣٤,٨٤٨	٠.٠٢١
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	٢١,٤٨٣	٠.٣٦٩
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	٤٠,٩١٧	٠.٠٢٣
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	٣٧,٧٨٢	٠.٠١١

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن بيئة وظروف العمل وأسلوب التنمية المهنية والعنصرين (٣,١) حيث كانت

الدالة عند مستوي (. ١٣٠-٣٦٩). وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (. ٠٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي الرضا عن بيئة وظروف العمل وأسلوب التنمية المهنية والعناصر (٥،٤،٢) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠١١-٠٢٣) هذه القيم أصغر من قيمة مستوى الدالة (. ٠٥) .

رابعا : محور الرضا عن طبيعة العمل

جدول رقم (٢٦) يبين الفروق الإحصائية تبعا لمتغير الدراسة

الرقم	المحاور	القيمة	الدالة
١	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	٣٠,٢٦٢	.٤٥٢
٢	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملي	٤٣,٦٢٥	.٠٢٢
٣	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٢٧,٩٢٠	.١١١
٤	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٢٧,١٥٠	.٣٤٨
٥	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	١٨,٠١٠	.٥٨٣
٦	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمح فيه	٣٧,٩١٦	.٠٠٩
٧	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي أعمل بها	٣٤,٦٢٩	.٢١٦

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا عن طبيعة العمل وأسلوب التنمية المهنية مع العناصر (٧،٥،٤،٣،١) حيث كانت الدالة عند مستوي (. ١١١-٥٨٣). وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدالة (. ٠٥) ، بينما نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي الرضا عن طبيعة العمل وأسلوب

التنمية المهنية مع العناصر (٦،٢) حيث تراوحت قيمة مستوى الدالة ما بين (٠.٠٩-٠.٢٢).
هذه القيم أصغر من قيمة مستوى الدالة (٠.٥).

ثانياً : علاقة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات مع محاور الرضا الوظيفي الخاصة بالدراسة وذلك بالإجابة على السؤال التالي:
ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط عن محاور الرضا الوظيفي ؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل محور من محاور مقياس الرضا الوظيفي، ونتائج الجداول من رقم (٢٧) الى رقم (٣٥) . تبين درجة متوسطات الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط عن محاور الرضا الوظيفي.
أولاً: محور الرضا عن الأجور:

جدول رقم الأجور (٢٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا

الوظيفي على محور الأجر.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	أعتبر الأجر الذي أنقضاه عن وظيفتي	٢,٣	١,١٤	منخفض
٢	يتناسب أجرى مع المجهود الذي أبدله في العمل	٢,٤٦	١,٢٠	متوسط
٣	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٢,٣١	١,١٤	متوسط
٤	أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	١,٨٤	١,٠٧	منخفض
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٢,٢٢٠	٣,٥٠	متوسطة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي العام على محور الأجر للعاملين في أقسام الملفات والسجلات منخفضة، فتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (١,٨٤ - ٢,٤٦)، فنجد أن متوسط درجة الرضا عن الأجر و البدلات منخفضة. ولعل السبب في تدني درجة الرضا هذه، يرجع إلى أن مستويات الأجر للعاملين في أقسام الملفات والسجلات ما زالت دون المستوى المتعادل مع الارتفاع المتزايد لأسعار السلع والخدمات.

ثانيا : محور الرضا عن بيئة وظروف العمل:

جدول رقم (٢٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور بيئة وظروف العمل.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	توافر بالوحدة التي تعمل بها أدوات العمل الأساسية(لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ	٢,١	١,٣٢	منخفض
٢	توفر لى الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٢,٣	١,١٨	منخفض
٣	توفر لى الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات	٢,٣	١,٣٥	منخفض
٤	أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	٢,٧٥	١,٧٢	متوسط
٥	أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية	٢.	١,٣٦	منخفض
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٢,٢٩	٤,٣٠	منخفض

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على بيئة وظروف العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات منخفضة، فتراوحت المتوسطات

الحسابية عليها ما بين (٢.٠ - ٢,٧٥) فالدرجة الكلية للرضا الوظيفي على محور بيئة وظروف العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات فقد كانت منخفضة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٢,٢٩) ومثل هذه النتيجة تشير إلى أن العاملين في تلك الأقسام في حاجة إلى مزيد من التطوير والرعاية لتحسين بيئة العمل .

ثالثا : محور الرضا عن فوائين ولوائح العمل.

جدول رقم (٢٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على

محور الرضا عن فوائين ولوائح العمل.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	شعوري بالرضا عن قوانين ولوائح العمل	٢,٩٧	١,١٨	متوسط
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٢,٩٧	١,١٨	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن فوائين ولوائح العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات متوسطة، حيث كان ناتج المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة هو (٢,٩٧)، فالدرجة الكلية للرضا الوظيفي على محور الرضا عن فوائين ولوائح العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات كانت متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٢,٩٧). وتشير هذه النتيجة إلى ضرورة مشاركة هؤلاء العاملين في صياغة قوانين ولوائح العمل، كما قد تشير النتيجة إلى عدم دراية العاملين بتناسك اللوائح والقوانين.

رابعا : محور الرضا عن الأمن الوظيفي

جدول رقم (٣٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن الأمن الوظيفي.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	٣,٢٦	١,٥٠	متوسط
٢	في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض والإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن أهيتة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	٣,٠٣	١,٥٥	متوسط
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٣,١٤	١,٨٠	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على محور الأمن الوظيفي عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات من حيث مدى الشعور بالاستمرار في العمل يمثل نسبة (٣,٢٦) ، ومدى ضمان الدخل في حالة المرض المستديم أو الوفاة يمثل (٣,٠٣) وهي درجة متوسطة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,١٤) ومثل هذه النتيجة تشير إلى أن مستوى الرضا عن طبيعة العمل متوسطة.

خامسا : محور الرضا عن فرص الترقى

جدول رقم (٣١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن فرص الترقى.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	تعتبر فرص الترقية لعملي إذا استوفيت شروطها مناسبة	٣,٦٨	١,٢٤	متوسط
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٣,٦٨	١,٢٤	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن فرص الترقى عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات متوسطة، حيث كان ناتج المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة هو (٣,٦٨)، فالدرجة الكلية للرضا الوظيفي على محور الرضا عن فرص الترقى في العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات كانت متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,٦٨)، وهي درجة متوسطة.

سادسا : محور الرضا عن الزملاء والرئاسة.

جدول رقم (٣٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن الزملاء.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	مستوى العلاقات الإنسانية بيني وبين رئيسي المباشر	٤,٢٣	١,٠٥	مرتفع
٢	مستوى العلاقات الإنسانية بيني وبين زملائي في العمل	٤,٣٥	١,٠٥	مرتفع
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٤,٢٩	١,٨٠	مرتفع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة أن مستوى الرضا الوظيفي على محور العلاقات بالزملاء عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات كانت مرتفعة، من حيث مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين في أقسام الملفات والسجلات وبين رئيسهم المباشر في العمل وذلك بدلالة المتوسط الحسابي حيث يمثل (٤,٢٣) وهذه نسبة مرتفعة. و من حيث مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين أنفسهم فكانت مرتفعة أيضا وذلك بدلالة المتوسط الحسابي حيث يمثل (٤,٣٥)، فالدرجة الكلية لمحور الرضا عن الزملاء والرئاسة في العمل كانت مرتفعة وذلك بدلالة الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والذي بلغ (٤,٢٩).

سابعا : محور الرضا عن المشاركة في إجراءات العمل والقرارات

جدول رقم (٣٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور الرضا عن المشاركة في إجراءات العمل والقرارات.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	يتم إشراكك في عملية تطوير وتبسيط لإجراءات	١,٢٧	٢,٩٢	منخفض
٢	أشترك في معظم القرارات التي تتخذ في مجال عملي بشكل	٢,١	١,٥٦	منخفض
#	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	١,٦٦	١,١٨	منخفض

نلاحظ من خلال البيانات الواردة أن مستوى الرضا الوظيفي على محور المشاركة في إجراءات العمل والقرارات عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات كانت منخفضة، من حيث الاشتراك في عملية تطوير وتبسيط الإجراءات للعاملين في أقسام الملفات والسجلات وذلك بدلالة المتوسط الحسابي والذي يمثل (١,٢٧) وهذه نسبة متوسطة. و من حيث الاشتراك في معظم القرارات التي تتخذ في مجال عمله فكانت متوسطة أيضا وذلك بدلالة المتوسط الحسابي والذي يمثل (٢,١)، فالدرجة الكلية لمحور الرضا عن الزملاء والرئاسة في العمل كانت متوسطة وذلك بدلالة الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والذي بلغ (١,٦٦)

ثامنا : محور الرضا عن طبيعة العمل.

جدول رقم (٣٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور عن طبيعة العمل.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	٣,٥٥	٣,٥٥	متوسط
٢	توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملي	٣,٢٦	١,٣٠	متوسط

٣	توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغير	٣,٢٩	١,٤٥	متوسط
٤	توفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع	٣,٩١	٢,٦٥	متوسط
٥	شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٣,٤١	١,٣٢	متوسط
٦	أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمح فيه	٢,٧٣	١,٤٠	متوسط
٧	أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي أعمل بها	٣,٣٩	١,٣٢	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٣,٣٧	١,٢٤	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على محور طبيعة العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات متوسطة، فتراوح المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٢٦ - ٣,٨٩) فالدرجة الكلية للرضا الوظيفي على محور طبيعة العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات فقد كانت متوسطة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الكلي الذي الكلي بلغ (٣,٣٧) ومثل هذه النتيجة تشير إلى أن مستوى الرضا عن طبيعة العمل متوسطة. تاسعا : محور الرضا عن ساعات العمل

جدول رقم (٣٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي على محور ساعات العمل.

رقم	العنصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
١	أشعر بأن ساعات العمل اليومية التي تتطلبها مني الوظيفة	٣,٣٦	١,١٨	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الرضا الوظيفي على الرضا عن ساعات العمل عند العاملين في أقسام الملفات والسجلات متوسطة، حيث كانت (٣,٣٦)، ومثل هذه النتيجة تشير إلى أن مستوى الرضا عن ساعات العمل متوسطة.

عاشرا: محاور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية

جدول رقم (٣٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الرضا الوظيفي

الرقم	المحاور	المتوسط	النسبة	مستوى الرضا
١	محور الأجر	٢,٣١	١,١٤	منخفض
٢	محور بيئة وظروف العمل	٢,٣	١,٣٥	منخفض
٣	محور الرضا عن قوانين ولوائح العمل	٢,٩٧	١,١٨	متوسط
٤	الأمن الوظيفي	٣,١٤	١,٨٠	متوسط
٥	فرص الترقى	٣,٦٨	١,٢٤	متوسط
٦	الرضا عن الزملاء والرئاسة	٤,٢٩	١,٨٠	مرتفع
٧	درجة الرضا عن المشاركة في إجراءات العمل والقرارات	١,٦٦	١,١٨	منخفض
٨	الرضا عن طبيعة العمل	٣,٢٩	١,٢٤	متوسط
٩	الرضا عن ساعات العمل	٣,٣٦	١,١٨	متوسط
#	الدرجة الكلية	٣,٠	١,٣	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات السابقة أن درجة رضا العاملين في أقسام الملفات والسجلات بالمديريات الخدمية بمحافظة أسيوط على محاور الدراسة فقد كانت الدرجة مرتفعة على المحور السادس حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٩) وكانت درجة الرضا متوسطة على المحاور الثالث، الرابع، الخامس، الثامن والتاسع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٢,٩٧-٣,٣٦).

(٣,٦٨) بينما كانت درجة الرضا منخفضة علي المحاور الأول والثاني والسابع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (١,٦٦ - ٢,٣) وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمحاور مجتمعة فقد كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي عليها (٣) وتشير هذه النتيجة الي أن الرضا الوظيفي لدي العاملين في أقسام الملفات والسجلات متوسطة.

ثانيا : نتائج الدراسة وتوصياتها:

أ - النتائج

أولا - نتائج الفرض الأول: وهو لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسوط تعزى لاختلاف المديرية، والقسم، والحالة الوظيفية، والسن، وسنوات الخدمة، والتنمية المهنية متغيرات الدراسة.

١- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعا لمتغير المديرية مع محور الرضا عن الأجر ، وبيئة وظروف العمل، والأمن الوظيفي، وطبيعة العمل.

٢- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعا لمتغير القسم ومحور الأجر ما عدا العنصر رقم (٤) فإن به فروق ذات دلالة إحصائية. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعا لمتغير القسم ومحور الرضا عن بيئة وظروف العمل مع العنصرين (٤,٥) ، ومحور الرضا عن طبيعة العمل مع العنصرين (٢,٤). كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير القسم و محور الرضا عن الأمن الوظيفي.

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعا لمتغير الوظيفة ومحور الرضا عن الأجر ، ، ومحور الرضا عن بيئة وظروف العمل، ما عدا العنصر رقم (٢) به دلالة إحصائية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعا لمتغير الوظيفة ومحور الرضا عن الأمن الوظيفي، ومحور الرضا عن طبيعة العمل ما عدا العنصرين (١) ، (٥) فليس بهما دلالة إحصائية.

٤— عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لمتغير السن ومحور الأجر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية مع محور الرضا عن العمل، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لمتغير السن ومحور الرضا عن بيئة وظروف العمل، ما عدا العنصرين (٤، ٥) فليس بهما دلالة إحصائية. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية مع محور الأمن الوظيفي في العنصر (١) وعدم وجود دلالة إحصائية في العنصر رقم (٢). وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع محور الرضا عن طبيعة العمل في العناصر (١، ٣، ٤، ٥) وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع العنصرين (٢، ٦).

٥— عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لمتغير سنوات الخدمة مع محور الرضا عن الأجر، ومحور الرضا عن بيئة وظروف العمل. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لمتغير سنوات الخدمة ومحور الأمن الوظيفي في العنصر رقم (١) وعدم وجود دلالة مع العنصر رقم (٢). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع محور الرضا عن طبيعة العمل في العناصر (١، ٢، ٣، ٧) ووجود دلالة إحصائية مع العناصر (٤، ٥، ٦).

٦— وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لمتغير التنمية المهنية مع محور الأجر. ومع محور الرضا عن بيئة وظروف العمل مع العناصر (٢، ٤، ٥)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع العنصرين (١، ٣). عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع محور طبيعة العمل مع العناصر (١، ٣، ٤، ٥، ٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية مع العنصرين (٢، ٦).

ثانياً : نتائج الفرض الثاني: وهو تأثير متوسط درجة الرضا الوظيفي العام لجميع عوامل الرضا التي حددتها الدراسة لمجتمع العاملين في أقسام الملفات والسجلات تبعاً لعناصر كل محور من محاور الرضا الوظيفي.

١— أثبتت الدراسة أن درجة رضا العاملين في أقسام الملفات والسجلات عن محور الأجر، وبيئة وظروف العمل، ودرجة المشاركة في تبسط إجراءات العمل والقرارات كانت منخفضة.

٢- لوحظ ارتفاع مستوى رضا العاملين في أقسام الملفات والسجلات عن محور العلاقة مع الزملاء والرؤساء.

٣- بينما لوحظ أن درجة رضا العاملين في أقسام الملفات والسجلات عن محاور فوائين ولوائح العمل، والأمن الوظيفي، وفرص الترقى، وطبيعة العمل كانت بدرجة متوسطة.

ب - توصيات الدراسة :

من خلال نتائج الدراسة هناك بعض التوصيات التي يمكن إجمالها فيما يلي :

١- العمل على رفع المستوى المادي متمثلة في الأجر والبدلات للعاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية في محافظ أسيوط.

٢- العمل على تحسين بيئة وظروف العمل من خلال توفير الأدوات والتجهيزات اللازمة للعمل بالقسم وكذلك ضرورة توفير المساحات والموقع المناسب لتلك الأقسام .

٣- العمل على إشراك العاملين في أقسام الملفات والسجلات في عملية تبسيط الإجراءات ووضع القرارات المتعلقة بأعمالهم في القسم .

٤- العمل على تحسين طبيعة العمل والتي تتمثل في رفع الروح المعنوية لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات، والرفع من مستواهم الاجتماعي. وإلغاء النظرة الدونية من الإدارة لتلك الأقسام. وذلك من خلال التقدير المادي والمعنوي هؤلاء العاملين في أقسام الملفات والسجلات .

٥- العمل على تعدد أساليب التنمية المهنية للعاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية الخدمية بمحافظة أسيوط من خلال الدورات المتخصصة في الطرق الحديثة لحفظ وتنظيم الملفات والسجلات ، والزيارات الميدانية للمؤسسات المناظرة وإصدار الدوريات التي تهتم بكل ما يتعلق بالملفات والسجلات.

الهوامش والمراجع

- (١) إيمان محمد محمود عطا الله. معوقات تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية. المؤتمر العلمى الدولى الحادى والعشرون للخدمة الاجتماعية ، مج ٧. جامعة حلوان — كلية الآداب ، ٢٠٠٨م، ص ٣٢١٣.
- (٢) عبد الباسط محمد حسن. أصول البحث الاجتماعى ، ط ٣. — القاهرة : مكتبة الانجلو، ١٩٧١، ص ٢٤١.
- (٣) مصطفى كامل، وسونيا البكرى " دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة " — مجلة البحوث العلمية — مج ٢٧ (سبتمبر ١٩٩٠) كلية التجارة، جامعة السكندرية، ص ٢٥ — ٣٥.
- (٤) محمد فتحى محمد " محددات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة أسيوط : دراسة تحليلية مقارنة" المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، ع ٢١ السنة الخامسة، (يونيه ١٩٩٥) ص ٥٤ — ٥٥.
- (٥) السيد النشار " الرضى الوظيفي لدى المكتبيين في مصر دراسة ميدانية" الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج ٣، ع ٥ (يناير ١٩٩٦)، ص ١٥٤ — ١٥٥.
- (٦) دراسة رجب حسنين محمد " عن أثر أنماط اتخاذ القرار على الرضا والأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع الصناعات الدوائية لانتاج الأدوية" (دكتوراه) — جامعة أسيوط — كلية التجارة — قسم ادارة الاعمال، ١٩٩٩، ص ١٢٣ — ١٢٤.
- (٧) أحمد محمد صالح شمسان " عن الرضا الوظيفي وأثره على كفاءة أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء" (دكتوراه)، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية — المعهد القومى للإدارة العليا (مصر)، ٢٠٠٠، ص ٢٧ — ٢٨.
- (٨) سناء أحمد كمال عبد السلام. " العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة: دراسة ميدانية على كليات التربية" (ماجستير) — جامعة عين شمس — كلية التربية — قسم أصول التربية، ٢٠٠٥، ص ٣٣، ٣٨.

(9) Hassard, Tary Lynn, (1991) A study of the Job Satisfaction public High school principals. DAI-A 52106, P. of Nebraska 1464.

(10) Liacqu, Joseph A. & Schumacher, Phyllis, (1995) Factors Contributing to Job Satisfaction in Higher Education. Education, Vol. 116, Issue, 1, Fall, P.11. Abouserie, Reda, (1996) Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in University Academic Staff. Educational Psychology, Vol. (16), P.P. 8-49.

(11) Truell, Price & etal, (1998) Implementers Teacher Job Satisfaction school management. Santiago, Preiffer, U.S A,

(12) مصطفى عشوي. اسس علم النفس الصناعي التنظيمي. الجزائر : المؤسسة الوطنية ١٩٩٢، ص ١٣٣.

(13) مناور فريح حداد، محمود علي الروسان. "الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد ٢، ٢٠٠٣، الجزائر - جامعة سطيف، ص ١٧٦.

(14) طلعت إبراهيم لطفى. علم اجتماع التنظيم. القاهرة : دار غريب للنشر، ١٩٩٦ق، ص ١٣٤.

(15) عويد سلطان المشعان. دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الكويت : دار القلم، ١٩٩٣، ص ٦٩.

(16) طلعت إبراهيم لطفى. مرجع سابق، ص ١٣٥.

(17) WILLIAM.J et autres. la gestion des ssources humaines, MC Graw Hill, Québec, 1985, p37.

- (١٩) ناصر محمد العديلي. دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٤٠٦هـ، ص ١٥٦.
- (٢٠) زكي حنوش. الحوافز والتنمية الشاملة، في مجلة الإدارة العامة، العدد ٤٧، لشهر سبتمبر أكتوبر، حلب، سوريا، ١٩٨٥، ص ٨٦.
- (٢١) أحمد صقر عاشور. إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٣، ص، ص ١٤٧.
- (٢٢) أحمد صقر عاشور. السلوك الإنساني في المنظمات، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٩٠، ص ١٤٨.
- (٢٣) شوقي ناجي جواد. إدارة الأعمال من منظور كلي. عمان، الأردن: مكتبة الحامد للنشر، ٢٠٠٠، ص ١٩٨.
- (٢٤) أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص ١٥١.
- (٢٥) المرجع السابق، ص ١٤٤.
- (٢٦) أحمد صقر عاشور. السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سابق، ص ١٥٧.
- (٢٧) أحمد ماهر. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الطبعة السابعة، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٢٤٣.
- (٢٨) المرجع السابق. ص ٢٤٣.
- (٢٩) المرجع السابق، ص ٢٤٣.
- (٣٠) صلاح الدين محمد عبد الباقي. السلوك التنظيمي. القاهرة: الدار الجامعية، ٢٠٠١، ص ٢١٦.
- (٣١) المرجع السابق، ص ١٢٧.
- (٣٢) المرجع السابق، ص ٢١٧.
- (٣٣) مقدم عبد الحفيظ. الاتجاهات والرضا عن العمل. (ماجستير) جامعة الجزائر، معهد علم النفس وعلوم التربية، ١٩٩٣، ص ١٢.

الملحق

نموذج مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الملفات والسجلات بقطاع المديرية
الخدمية بمحافظة أسيوط

إعداد

دكتور/ محمود محمد شعلان

مدرس الوثائق والأرشيف

كلية اللغة العربية — جامعة الأزهر فرع أسيوط

يهدف هذا المقياس إلى التعرف على وجهات نظركم فيما يتعلق بالعوامل التي تؤدي إلى رضاكم عن العمل أو عدمه، وسوف تسهم وجهات نظركم التي ستقدمونها في توجيه الدراسات و البرامج الخاصة بالتنمية الإدارية ورفع مستوى قطاع الملفات والسجلات . ويعتمد النجاح في تحقيق أهداف هذه البحوث على مدى تعاونكم معنا في الحصول على البيانات المطلوبة من خلال إجاباتكم على الأسئلة الواردة في قائمة الاستقصاء هذه. وسوف تستخدم البيانات للأغراض العلمية فقط.

أولاً: بيانات عامة:

اسم الجهة (الهيئة) التي تعمل بها.....

اسم الوحدة أو القسم الذي تعمل به.....

أرجو أن تضع علامة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة لك .

الوظيفة التي تنتمي إليها :

وظائف تخصصية (ماهي؟) وظائف مكتبية (ماهي؟)

وظائف فنية (ماهي؟) وظائف الخدمات المعاونة (ماهي؟)

أخرى (ماهي؟)

الحالة الاجتماعية

درجة الرضا عن العنصر					العبارة	الرقم
ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا		
					أعتبر الأجر الذي أتقاضاه عن وظيفتي.....	١
					يتناسب أجرى مع الجهود الذي أبذله في العمل	٢
					ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع متطلبات وظيفتي	٣
					أعتبر البدلات التي أحصل عليها مناسبة	٤
					تتوافر بالوحدة التي أعمل بها أدوات العمل الأساسية (لائحة محفوظات - جدول مدد حفظ.	٥
					توفر لي الإدارة التجهيزات اللازمة من: رفوف خشبية أو معدنية، صناديق، علب، حوافظ	٦
					توفر لي الإدارة كل سبل الأمان ضد الحريق والغبار والتلوث المتعلقة بالملفات والسجلات.	٧
					أرى أن مكان وموقع القسم داخل المؤسسة مناسب	٨
					أشعر أن مساحة القاعات أو المستودعات المخصصة لقسم كافية.	٩
					شعوري بالرضا عن قوانين ولوائح العمل	١٠
					أفضل الاستمرار في القسم أو الإدارة حتى سن المعاش	١١
					في حالة التوقف الاضطراري عن العمل بسبب المرض أ، الإحالة للمعاش أو الوفاة أشعر أن الهيئة تضمن لي ولأسرتي دخلا.	١٢
					تعتبر فرص الترقية لعملي إذا استوفيت شروطها منا	١٣
					مستوى العلاقات الإنسانية بيني وبين رئيسي المباشر	١٤

درجة الرضا عن العنصر					العبارة	الرقم
ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا		
					مستوى العلاقات الإنسانية بيني وبين زملائي في العمل	١٥
					يتم إشراكك في عملية تطوير وتبسيط الأجر اءات	١٦
					أشترك في معظم القرارات التي تتخذ في مجال عملي بشكل.	١٧
					توفر لي الوظيفة التي أعمل بها معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة	١٨
					توفر لي الوظيفة التي أعمل بها القيام بالرقابة الذاتية لعملي	١٩
					توفر الوظيفة التي أعمل بها اكتساب قيمة اجتماعية ومركز أمام الغي	٢٠
					وفر الوظيفة التي أعمل بها الشعور بإنجاز عمل مفيد للغير وللمجتمع ولنفسى	٢١
					شعوري باستغلال قدراتي الفعلية والذهنية	٢٢
					أشعر بأن وظيفتي الحالية تقودني إلى المستقبل الذي أطمع فيه	٢٣
					أشعر بالرضا تجاه المكانة الاجتماعية للمهنة التي أعمل بها	٢٤
					أشعر بأن ساعات العمل اليومية التي تتطلبها منى الوظيفة	٢٥