

أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي
دراسة حالة أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في
جامعة دمشق

إشراف

الدكتور فداء ناصر

إعداد الطالب

naeem_84086

نعيم فاروق الديات

فهرس المحتويات

3.....	ملخص البحث
4.....	إهداء
5.....	شكر وتقدير
6.....	الفصل الأول- الإطار العام للدراسة.
6.....	1- مقدمة
7.....	2- مشكلة البحث
7.....	3- أهداف البحث
8.....	4- أهمية البحث
8.....	5- فرضيات البحث
9.....	6- حدود البحث
9.....	7- منهج البحث
9.....	8- أدوات البحث
9.....	9- مصطلحات البحث وتعريفاتها الإجرائية
12.....	10- الدراسات السابقة
	1- دراسة (اليوم، والشاوش، 2017). دور البيئة التنظيمية في الإشراف الإداري لدى العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية - جامعة الزاوية.
12.....	2- دراسة (مداح، 2015). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير
13.....	3- دراسة (أعبيدي، 2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات
14.....	4- دراسة (الوذياني، 2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة
15.....	5- دراسة (منصور، 2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين
16.....	6- دراسة (أبو مرق والجرجاوي، 2000). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية (الحكومية والأهلية) في الضفة الغربية وقطاع غزة

17	7- دراسة (طناش، 1999). الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية
18	الفصل الثاني- الإطار النظري للبحث
18	1- الرضا الوظيفي
18	1-1 مفهوم الرضا الوظيفي
19	2-1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
23	3-1 أنواع الرضا الوظيفي:
24	4-1 قياس الرضا الوظيفي
25	5-1 علاقة الرضا الوظيفي بالأداء
28	2-2 الهيكل التنظيمي
29	3-2 الاتصال والإشراف الإداري
34	4-2 ظروف العمل المادية
35	الفصل الثالث- إجراءات البحث
35	1- منهج البحث
35	2- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة
37	3- تصميم أدوات البحث
41	4- الخصائص السيكومترية لأداة البحث
46	الفصل الرابع- نتائج البحث وتفسيرها
46	أولاً: الإجابة عن أسئلة البحث
49	ثانياً: اختبار فرضيات البحث
57	الخاتمة
57	أولاً- أهم نتائج البحث
58	ثانياً- مقترحات البحث وتوصياته
59	المراجع العربية
63	المراجع الأجنبية
64	الملاحق

ملخص البحث

هدف هذا البحث إلى معرفة أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، بغية تقديم توصيات لرفع مستوى هذا الرضا مما ينعكس في النتيجة رفعا لمستوى الأداء والولاء للمعهد العالي للغات.

وقد قُسم البحث إلى أربعة فصول وخاتمة تضمنت مشكلة البحث وأسئلته وأهدافه وأهميته وحدوده ومصطلحاته وتعريفاتها الإجرائية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات العنوان، وموضوع البحث. وتضمن الإطار النظري للبحث الرضا الوظيفي وتعريفه، وأهميته، وأنواعه، وكيفية قياسه، وعوامل البيئة التنظيمية وهي: الاتصال والإشراف الإداري، والهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وظروف العمل المادية. وتضمنت إجراءات البحث منهج البحث ومجتمعه وعينته وأداته التي تمثلت باستبانيتين، الأولى: عوامل البيئة التنظيمية، والثانية: الرضا الوظيفي، وتضمن الخصائص السيكومترية لأداة البحث وإجراءاتها. ونتائج البحث وتفسيرها بوساطة الإجابة عن أسئلة البحث، ومن ثم اختبار فرضياته باستخدام اختبارات إحصائية محددة تناسب المحتوى.

وجاء في الخاتمة أهم النتائج التي توصل إليها البحث ومن أهمها: إن واقع عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق جاءت ضمن فئة (غير موافق) وهي بالنتيجة دون المستوى المأمول، وجاء مستوى الرضا الوظيفي أيضاً ضمن فئة (غير راضٍ)، وأن هنالك علاقة ارتباطية خطية بينهما، إذ يوجد أثر لعوامل البيئة التنظيمية في انخفاض الرضا الوظيفي.

ومن أبرز التوصيات التي أوصى بها البحث: ضرورة زيادة الرواتب والحوافز المادية المقدمة، والاهتمام أكثر من الإدارة العليا بمشكلات أعضاء الهيئة التعليمية الوظيفية وغير الوظيفية، ووجوب تغيير الآلية المتبعة في تقييم الأداء والترقي في السلم الوظيفي المتبعة في المعهد المذكور.

الكلمات المفتاحية: عوامل البيئة التنظيمية، أعضاء الهيئة التعليمية، المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، الرضا الوظيفي.

إهداء

إلى من وهبني لغتي الأولى، وخطواتي الأولى في الحياة.

أمي... رحمها الله.

إلى أول معلّم في حياتي، علّمني الأخلاق قبل العلم.

أبي ... أطال الله في عمره.

إلى نديم الدرب.

أخي.

إلى أمهاتي الصغيرات.

أخواتي.

إلى كل من علّمني حرفاً.

إليك... أبدأً.

إليك رسالتي مع محبتي

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر والتقدير والامتنان لحضرة الأستاذ الكريم:

الدكتور فداء ناصر

على تكرمه وتفضله بالإشراف على هذا البحث، وما قدمه للبحث والباحث من رعاية علمية مخصصة. فقد كان مشرفاً وموجهاً أفادني الكثير بملاحظاته العلمية، وصبره ورعايته ليبيصر هذا البحث النور.

جزاه الله عني خير الجزاء.

كما يسعدني أن أسجل الشكر الخاص إلى الأساتذة في المعهد العالي للغات، وإلى جميع موظفيه.

وكما أتوجه بالشكر والامتنان إلى الأساتذة الذين تشرفت بهم أعضاء في لجنة المناقشة.

وإلى كل من مدّ لي يد العون حتى يبصر هذا العمل المتواضع النور.

الفصل الأول - الإطار العام للدراسة.

1 - مقدمة:

تعمل المنظمات جميعها داخل بيئة تنظيمية تؤثر فيها العديد من المتغيرات وتتأثر بها، منها: الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والاتصالات الإدارية، وغيرها، والمنظمات بحاجة إلى مساهمة الجميع من أجل تحقيق أهدافها، ويُعدّ الإشراف الإداري بوصفه وظيفة من الوظائف الأساسية والمهمة، إذ يُعنى بمتابعة وتنفيذ المهام الإدارية وذلك بواسطة إصدار أوامر وتوجيهات إلى المرؤوسين تترجم إلى واقع ونتائج ملموسة، وشاغل هذه الوظيفة الإدارية أو الإشرافية يتأثر بعوامل عديدة منها ما هو سلوكي ومنها ما هو تنظيمي، ويؤثر في الوقت ذاته بالمرؤوسين الذين يعملون تحت إشرافه، فإما ينمّي روح الإبداع لديهم ويشجعهم على الانغماس الوظيفي الذي يؤدي إلى نتائج مرضية في العمل وتحقيق أهداف المنظمة، أو يؤدي إلى إحباطهم وجعلهم يعملون وفق واجبات محددة لا تؤدي إلى الابتكار والإبداع، قد تؤدي إلى دوران العمل وتركه والانضمام إلى المنظمات الأخرى. والرضا الوظيفي لدى العاملين من الموضوعات التي تؤثر في أداء العاملين وولائهم تأثيراً كبيراً؛ لذا بدأ الاهتمام بها في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي منذ بداية الثلاثينيات من القرن العشرين حتى أصبح من الموضوعات الحيوية؛ لأنه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يُعدّ أهم موارد المنظمة والمسيطرة على الموارد الأخرى المادية منها والفنية، ومن هنا تبرز أهمية هذا البحث الذي يستهدف دراسة أثر عوامل البيئة التنظيمية في تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، وما له من أثر في تنمية اولاء التنظيمي لديهم، مما ينعكس على أدائهم إيجاباً، ويحثهم على الابتكار والإبداع لتحقيق أهداف جامعة دمشق بإخراج مخرجات مؤهلة تسهم في بناء المجتمع، وتلبي حاجات السوق، وفي الوقت ذاته رفع سوية الجامعة بالأبحاث والتطوير المستمر، الأمر الذي ينعكس على الجامعة ومتعلميها على حد سواء.

2- مشكلة البحث:

يُعدّ الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة التي ينبغي أن تظلل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى، وذلك لكونه يتغيّر عبر مراحل العمل الوظيفي، ولأنّ للرضا الوظيفي دوراً فعالاً وأثراً كبيراً في اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب أو غيرها؛ لذا ينبغي الاهتمام به من قبل المديرين والباحثين وأرباب العمل بوساطة بحث الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إليه جميعاً.

وفي أثناء عمل الباحث عضواً من أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق وجد أنّ الرضا الوظيفي عند أعضاء الهيئة التعليمية يؤثر إيجاباً أو سلباً بحسب مستوى الرضا في عملهم، وتنمية قدراتهم بما يحقق أهداف المنظمة وأهدافهم التي تصبح جزءاً من أهداف المنظمة في حالة الرضا الوظيفي. ومن هنا تظهر مشكلة البحث التي تتلخص في السؤال الآتي:

ما أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1-2 ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق؟

2-2 ما عوامل البيئة التنظيمية المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق؟

3- أهداف البحث:

الهدف الرئيس للبحث: تعرّف أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

يتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

- 1-3 تعرّف مستوى رضا أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.
- 2-3 تعرّف عوامل البيئة التنظيمية المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.
- 3-3 تعرّف أثر عوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي.

4- أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث فيما يأتي:

- 1-4 يسهم البحث الحالي في تحديد مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، مما يفيد المسؤولين عن الإدارة في رفع مستوى الرضا الوظيفي لزيادة الإنتاجية وتحسين سير العملية التعليمية.
- 2-4 يمكن أن يفيد البحث الجهات المسؤولة عند تكليف المديرين المسؤولين عن إدارة المعهد العالي للغات بأقسامه جميعها.
- 3-4 معرفة عوامل البيئة التنظيمية المؤثرة في رفع مستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية.

5- فرضيات البحث:

- 1-5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفقاً لمتغيرات الجنس، أو المؤهل العلمي، أو العمر، أو المسمى الوظيفي.
- 2-5 لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل البيئة التنظيمية ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

3-5 لا يوجد تأثير لعوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

6- حدود البحث:

1-6 الحدود الموضوعية: يتناول هذا البحث عوامل البيئة التنظيمية الثلاثة (الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والاتصال الإداري وظروف العمل المادية) وأثرها في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية.

2-6 الحدود المكانية: المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

3-6 الحدود الزمانية: العام الدراسي 2019-2020.

7- منهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي القائم على الدراسة المسحية لآراء أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية، ومعرفة أثرها في الرضا الوظيفي لديهم.

8- أدوات البحث:

قام الباحث بتصميم استبانة تتكون من ثلاث مجالات رئيسة تتضمنها حدود البحث الموضوعية، وفق متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي.

9- مصطلحات البحث وتعريفاتها الإجرائية:

1-9 الرضا الوظيفي - يُعرّف بأنه: "محصلة المشاعر التي تكونت لدى الفرد اتجاه عمله، وتتكون هذه المحصلة من مجموع عوامل الرضا الفرعية (كالرضا عن الأجر، والرضا عن الترقيات، والرضا عن الإشراف، والرضا عن العوائد، والرضا عن المكافآت، والرضا عن إجراءات العمل، والرضا عن العمل نفسه، والرضا عن الاتصالات داخل الشركة، الخ" (فليه وعبد المجيد، 2001، 265)، كما يُعرّف بأنه: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الرغبات والحاجات والتوقعات مع

العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة" (العديلي، 1981).

أما التعريف الإجرائي له في هذا البحث: فهو الدرجة التي يحصل عليها عضو الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق وفق مقياس الرضا الوظيفي المستعمل في هذه الدراسة (والمعدّ من قبل الباحث).

2-9 عوامل البيئة التنظيمية: تتألف البيئة التنظيمية من مجموعة من المتغيرات، نحو: الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والاتصالات الإدارية.

وتعرّف الثقافة التنظيمية بأنها: "مجموعة القيم والمعتقدات والرموز التي يؤمن بها أعضاء المنظمة، والتي تؤثر في أنماط الفعل والسلوك والاتجاهات وأساليب التفكير للأفراد وطرائقها" (صالح، 2012، 184).

ويعرّفها الباحث إجرائياً بأنها: تلك القيم السائدة بين أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات والتي تمثل هوية المنظمة وتخدم أهدافها، وتخلق الانسجام والتجانس بين أفرادها.

أما الاتصال الإداري فيعرّف بأنه: "العملية التي تُنقل بواسطتها المعلومات الخاصة بالمنظمة وتتبادل داخلها وخارجها، وتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء المنظمة، ويحقق الاتصال التعاون الذهني والعاطفي بين أعضاء المنظمة، وبذلك يساعد في تطوير الأداء، كما ينتج عن فشلها فشل المنظمة، مما ينتج معوقات تحول دون تحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إلى تحقيقها" (العجمي، 2013، 78).

أما الهيكل التنظيمي فهو: "الشكل الذي يوضح مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية، واعيقات بين الأفراد، فضلاً عن توضيح خطوط السلطة والمسؤولية والاتصال داخل المنظمة" (المدهون والجزراوي، 1995، 433).

3-9 المعهد العالي للغات في جامعة دمشق: أحدث المعهد العالي للغات عام 1995 كمركز لتعليم اللغات ومن ثم تحول إلى المعهد العالي للغات بموجب المرسوم رقم (384) تاريخ 2006/10/15 كأحدى المؤسسات التعليمية في قطاع التعليم العالي في مجال تعليم اللغات، ويهدف إلى رفد مؤسسات التربية والتعليم وسوق العمل بالخريجين المؤهلين في مجال تعليم اللغات وتعلّمها في العملية التعليمية والأبحاث العلمية وإلى التواصل مع آخر مستجدات العلم في العالم في مجال تعليم اللغات.

4-9 أعضاء الهيئة التعليمية: يعرف الباب الثالث من قانون تنظيم الجامعات العاملين العلميين بأنهم: "أعضاء الهيئة التدريسية، والمتعاقدون والمحاضرون، وأعضاء الهيئة الفنية، والمعيدون" (قانون تنظيم الجامعات، رقم 6، المادة 65، 2006).

10- الدراسات السابقة:

1- دراسة (البوم، والشاوش، 2017). دور البيئة التنظيمية في الإشراف الإداري لدى العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية - جامعة الزاوية.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى البيئة التنظيمية بمتغيراتها المختلفة (الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والاتصالات الإدارية). وكذلك مفهوم الإشراف الإداري ومعرفة الدور الذي تلعبه البيئة التنظيمية في الإشراف الإداري لدى العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية بجامعة الزاوية، بالإضافة إلى معرفة دور المشرف الإداري وكيفية تعامله مع العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية والثقافة التنظيمية السائدة داخل الكلية. وتمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: هل للبيئة التنظيمية دور في الإشراف الإداري لدى العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية بجامعة الزاوية؟ ولاختبار مشكلة الدراسة صيغت الفرضية الرئيسة الآتية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية في الإشراف الإداري. وصممت استبانة لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة ووزعت على عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الكلية بلغت (36) استبانة. ولمعالجة البيانات استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، وأثبتت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات البيئة التنظيمية مجتمعة في الإشراف الإداري، وأيضاً أثبتت النتائج وجود مستوى تطبيق عالٍ للإشراف الإداري داخل الكلية. وتوصلت الدراسة لبعض التوصيات من أهمها: زيادة وعي وجود ثقافة منظمة قوية ومتماسكة تعكس فلسفة الإدلة وتشجيعها، وهذا لا يتأتى إلا من خلال الحرص على وجود هيكل تنظيمي فعّال ومرن.

2- دراسة (مداح، 2015). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير.

هدفت الدراسة إلى تعرّف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، كما هدفت إلى تعرف مستوى الرضا أيضاً، ومعرفة الفروق المعنوية ذات الدلالة الإحصائية في درجة الرضا التي تعزى إلى متغيرات الشخصية (العمر، والقسم، والجنسية،

ودرجة التعلم، والدخل، والوضع الاجتماعي، وعدد سنوات الخدمة في الشركة)، على كل عامل من عوامل الرضا الوظيفي المدروسة (الرضا عن الأجر، والرضا عن الترقيات، والرضا عن الإشراف، والرضا عن العوائد، والرضا عن إجراءات العمل، والرضا عن العلاقة مع الزملاء، والرضا عن العمل نفسه، والرضا عن الاتصالات داخل الشركة). وقد وجدت الدراسة أن الموظفين في شركة الجابر لخدمات التأجير غير راضين عن (إجراءات العمل، والعوائد، والترقيات، والأجر)، وأنهم راضون عن (جماعة العمل، والاتصالات داخل الشركة)، وأن رضاهم متوسط عن (الإشراف، وعن العمل نفسه)، كما وجدت أيضاً أن مستوى الرضا الوظيفي العام متوسط، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الأجر، والاتصالات، والعوائد، والعلاقة مع الزملاء، والعمل نفسه، يعزى للمتغيرات الشخصية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الإشراف تعزى إلى العمر والجنسية ودرجة التعلم والدخل والوضع الاجتماعي وعدد سنوات الخدمة في الشركة. وتوجد فروق في الرضا عن الإشراف تعزى إلى متغير القسم.

تألف مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين في المكتب الرئيس لشركة الجابر وعددهم 125 موظفاً، ووزعت الاستبانة على 83 موظفاً من الموظفين الإداريين بوساطة وسائل التواصل الاجتماعي، وأجيب عن 74 استبانة، واستبعدت 4 ردود، واستعمل الباحث برنامج (SPSS) لتحليل النتائج.

وقدمت الدراسة العديد من المقترحات أهمها: عدم تعيين الموظفين من ذوي الصفات الشخصية الآتية: غير العربي، وجامعي وأعلى، وغير المتزوج، ومن ذوي الراتب بين (3000-4000) درهماً، والأكبر من خمسين سنة، وذلك من أجل تحسين درجة الرضا الوظيفي. ونصح الباحث إدارة الموارد البشرية عند رغبتها بإنهاء خدمة بعض الموظفين -الذين يتساوون في المعايير جميعها- تسريح الموظفين الذين تزيد مدة خدمتهم عن عشرة أعوام؛ وذلك لانخفاض مستوى رضاهم العام.

3- دراسة (ألعبيدي، 2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات، والعوامل التي تؤثر في الرضا سلباً أو إيجاباً بوساطة فرضيتين رئيسيتين حول علاقة الارتباط بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين. وضم مجتمع البحث العاملين في المصنع، إذ اختبرت عينة منهم بلغ عدد أفرادها 65 فرداً.

استعمل في هذا البحث المنهج الوصفي، وصممت استبانة لجمع البيانات ضمت 59 فقرةً توزعت على 5 مجالات هي: محور القيادة والإشراف، ومحور طبيعة الوظيفة ومحتواها، ومحور ثقافة المنظمة، ومحور ظروف العمل المادية، ومحور الرضا الوظيفي. واستعانت الباحثة ببعض المقاييس الجاهزة التي اعتمدت في دراسات سابقة.

وأظهرت النتائج أن هنالك رضا وظيفياً إلى حد ما لدى العاملين في المصنع محل البحث، إذ بلغ الوسط الحسابي 3,08 وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كالتالي: احتل المرتبة الأولى محور أسلوب القيادة والإشراف في درجات الرضا، ثم تلاه محور طبيعة الوظيفة ومحتواها، ثم جاء محور الثقافة التنظيمية، وأخيراً محور ظروف العمل المادية.

وعليه خرج البحث بمجموعة من التوصيات من أهمها: وضع نظام للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تكفل حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم، ووضع نظام عادل لتقييم العاملين بحيث يعتمد التقييم على الأداء، والعمل على تحسين بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على العاملين عملهم وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة وغيرها من التوصيات.

4- دراسة (الوذينياني، 2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة.

هدفت الدراسة إلى: تعرف مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، وتعرف العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، والوقوف على علاقة

كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية، وتشمل: الجنس، والمؤهل التعليمي، والتخصص، والحالة الاجتماعية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

اتباع البحث منهج البحث الوصفي المسحي وذلك لتحديد مستوى الرضا ومستوى الالتزام التنظيمي والعلاقة بينهما ومع المتغيرات الشخصية للمشرفين والمشرفات التربويين.

وتكونت عينة الدراسة من 103 مشرفاً تربوياً و175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات التي تكونت من ثلاثة أجزاء واستخدمت الباحثة مقياس بورتر وزملائه للالتزام التنظيمي (OCQ).

وتوصلت الدراسة لنتائج من أهمها: إن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.

ومن التوصيات التي أوصت بها الدراسة: الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، وذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضماناً وظيفياً أثناء أو بعد تركه للعمل، وتوفير الرعاية الصحية للمشرفين والمشرفات، وتكليف المشرفين والمشرفات بالقيام بأعمال إشرافية ضمن طبيعة عملهم وتخصصاتهم لتكون لديهم الفرصة لمتابعة العملية التعليمية في المدارس بصورة أدق.

5- دراسة (منصور، 2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة في ذلك، وأجريت الدراسة على عينة قوامها 138 مستجوباً من أعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانة الرضا المكونة من مجالات هي طبيعة العمل 10 فقرات، وظروف العمل 9 فقرات، وأنظمة الحوافز والترقيات 5 فقرات، والعلاقة مع المسؤولين في الجامعة 14 فقرة، وأنظمة الرواتب 6 فقرات، والعلاقة مع الزملاء 7 فقرات. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

النجاح الوطنية كانت متوسطة في مجالات طبيعة العمل، وأنظمة الرواتب، والعلاقة مع الزملاء والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، بينما كانت قليلة في مجالات ظروف العمل، والترقيات والحوافز، والعلاقة مع المسؤولين، وحصل مجال العلاقة مع الزملاء على المرتبة الأولى في درجة الرضا الوظيفي، بينما حصل مجال الترقيات والحوافز على المرتبة الأخيرة من حيث درجة الرضا. كما أظهرت النتائج وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

6- دراسة (أبو مرق والجرجاوي، 2000). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية (الحكومية والأهلية) في الضفة الغربية وقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى تعرف الفروق في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية (الحكومية والأهلية) في الضفة الغربية وقطاع غزة، تعزى للمتغيرات الآتية: نوع التعليم (حكومي، أو أهلي)، التخصص (علمي أو أدبي)، الموقع الجغرافي (غزة أو الخليل)، فلسفة الجامعة التعليمية (تعليم تقليدي، أو تعلم عن بعد)، المستوى التعليمي، كما هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين متوسطات الرضا الوظيفي وكل من العمر والخبرة لدى أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الرضا الوظيفي تعزى إلى نوع الجامعة، ولعل هذا يعزى إلى النظام المالي المعمول به في وزارة التعليم العالي (الكادر الموحد)، حيث أن أساس الراتب الدرجة العلمية وليس نوع الجامعة أو مسماها، وعدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والعمر، ووجود علاقة بين الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وعامل الخبرة، وفيما يتعلق بنوع التخصص تشير النتائج إلى عدم وجود فروق في متوسطات درجات الرضا تعزى إلى نوع التخصص، وأما بالنسبة للمؤهل العلمي فقد أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق في درجات الرضا بين حملة درجة الماجستير والدكتوراه.

7- دراسة (طناش، 1999). الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وتحليله وعلاقته بالجنس والحالة الاجتماعية والعمل وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل الأكاديمي ومجموعة الكليات التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس. وقد ضم مجتمع الدراسة 500 عضواً يعملون في الجامعة الأردنية ومتفرغيت تفرغاً كاملاً، أسهم منهم في هذه الدراسة 250 عضواً أي بنسبة 51%، وتكونت أداة الدراسة التي طورها الباحث من جزأين: صفحة المعلومات الشخصية عن كل عضو وتمثل المتغيرات المستقلة، ومقياس الرضا عن العمل. وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغير الجنس والحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق في الرضا عن العمل تعزى إلى متغيرات العمر وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل الأكاديمي والكلية التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس بينما كان مجالاً الرواتب والحوافز أقل مصادر الرضا عن العمل لديهم. وتبين للباحث من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن عوامل الرضا المنخفضة لدى الإداريين تتركز في فرص التقدم والتطور المهني، ونظام الرواتب، ونظام الترقيات، والحوافز والمكافآت.

الفصل الثاني- الإطار النظري للبحث:

1- الرضا الوظيفي.

1-1 مفهوم الرضا الوظيفي.

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره في سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية (Scientific Management Theory)، إذ إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل، ولكن منطلقهم لم يكن البحث عن تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل. ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلن يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بوساطة المشرفين مع حفزه مادياً ومعاقبته إن قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه (العميان، 2005، 38).

وضع فردريك تايلور (1856-1917) نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين بوصفها طريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، والافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملون يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى "العديلي، 1981، 32). ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها إهمالها الجوانب الإنسانية في حياة العمال إلا إنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلاً في المجال الصناعي إلا أنه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي والتعليمي على أن البشر هم أهم مدخلاته، وهم كذلك أهم مخرجاته بل إنه يمكن تقويم المخرجات العملية التربوية التعليمية كلها بعامة، والرضا الوظيفي للمعلم محرك العملية التربوية بخاصة.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركات العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني، ومن رواد هذه الحركة التون مايو وزملائه، وقد تضمنت هذه الحركة أفكار عدة من أهمها:

إن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دوراً رئيساً في تقيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى إنتاجيته لا يتحدد بطاقته الفيزيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية، وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر في إنتاجيتهم (الحيدر وبن طالب، 2005، 21). وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة (زويلف، 1419هـ، 228).

وفي عام 1935 قام هويوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، بقرية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث قاس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل: أوضاع العمل، والإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء، وقد ذكر كشرود أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الانطلاق للدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي جميعها (الحيدر، وبن طالب، 2005، 22).

1-2 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

من العوامل التي أثبتت الدراسات أن لها أثراً في درجة رضا الأفراد ما يأتي:

1-2-1 عوامل شخصية، مثل: السن، ومستوى التعليم، وأهمية العمل بالنسبة إلى العامل، والمستوى الإداري للوظيفية، والحالة الصحية والمزاجية، والسمات الشخصية، وهذه العوامل جميعها ذات أثر بالغ في رفع رضا الفرد.

1-2-2 عوامل متعلقة بظروف العمل، نحو: نوع العمل، وطبيعته ووظيفته وومهنته كعغل روتيني أو متنوع، وابتكاري أو عادي، والأمن، والتقدم في العمل، والأجر والراتب، والرئيس والزملاء، وساعات العمل.

وفيما يأتي توضيح لتأثير بعض هذه العوامل في الرضا الوظيفي:

- أظهرت بعض الدراسات أن ثمة علاقة ارتباطية موجبة بين السن وبين درجة الرضا الوظيفي، إذا كلما تقدم الفرد في السن كلما زادت درجة رضائه عن العمل، وكلما تمسك به واستقر فيه.

- أما بالنسبة إلى مستوى التعليم وتأثيره في رضا الفرد فقد بينت البحوث أن العامل الأكثر تعلمًا يكون أقل رضا عن عمله من العامل الأقل تعلمًا، إذ تكون طموحات الأول مرتفعة عن الآخر الذي يكون في العادة قانعًا بعمله راضيًا به.

- بالنسبة للمستوى الإداري، وجد من خلال الدراسات أن العاملين الذين يحتلون مناصب إدارية مرتفعة يكون رضاهم الوظيفي أعلى من أولئك الذين هم أقل منهم في المستوى الإداري، نظراً لما تتضمنه الوظائف العليا من إشباع لحاجات الفرد المختلفة، بينما في المستويات الوظيفية الدنيا تلعب الحاجات المادية دوراً أكثر أهمية في تحديد الرضا الوظيفي (سلامة، 1999، 128).

- كذلك وجد أنه كلما كان العمل هو مركز حياة العامل؛ أي أنه مهم جداً بالنسبة إليه من أجل معيشته ومعيشة أسرته، كلما كانت درجة الرضا الوظيفي أعلى من ذلك العامل الي يعد مركز حياته في أشياء خارج العمل.

- وهنالك عوامل مهنية مرتبطة بالرضا الوظيفي، والعوامل الغالبة في هذه الناحية هي: (الأجر، وزملاء العمل، ونوع العمل، والترقي).

ويلاحظ أنه يصعب على الإدارة التحكم في العوامل الشخصية في محاولة لرفع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد، أما بالنسبة لتأثير ظروف العمل في رضا العاملين فقد أظهرت الدراسات وجود علاقة طردية قوية وموجبة بين الراتب والرضا الوظيفي؛ أي إنه كلما زاد الراتب كلما زاد الرضا للأفراد، وكذلك العلاقة بالرئيس وبالزملاء وبالمشرفين وبين الرضا الوظيفي فكلما كانت العلاقات جيدة كلما ارتفع مستوى رضا الفرد، وعليه يمكن للإدارة أن تلعب دوراً مهماً في تعديل هذه العوامل أو بعضها من أجل رفع درجة الرضا الوظيفي للعاملين (شاويش، 2004، 114).

وقد حددت العوامل التي ترتبط بالرضا الوظيفي على النحو الآتي:

- عوامل ذاتية: تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم ومؤهلاتهم.
 - عوامل تنظيمية: تتعلق بسياسة التعليم وظروف العمل وشروطه.
 - عوامل بيئية: تتعلق بظروف البيئة المؤثرة في العمل والعامل (الرويلي، 1422هـ، 18).
- وقد أشار النمر (1993) إلى أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وهي كما يأتي:
- الراتب.
 - الترقية.
 - الأمن.
 - الاحترام والتقدير.
 - جماعات العمل.
 - نمط الإشراف.
 - الحرية المتاحة في العمل.
 - العلاوات والبدلات والمكافآت (ص 85).

أما عبد الوهاب وخطاب (1993) فقد قسما عوامل الرضا إلى عدة عوامل، وهي:

أولاً: العوامل الداخلية أو الخاصة بالفرد، وتتضمن:

- حاجات الفرد: إن للفرد حاجات تشبع من خلال العمل، ولكل فرد حاجات تختلف درجة إشباعها من شخص إلى آخر، وتبعاً لنوع الحاجة التي تتوفر من خلال العمل فكلما كان هناك توفر لهذه الحاجات وإشباع مناسب للفرد كلما ارتفعت لديه نسبة الرضا عن العمل.

- اتفاق العمل مع قيم الفرد: هناك العديد من القيم التي لدى الفرد رغبة في تحقيقها عن طريق العمل ومنها الابتكار والإبداع، والقيادة وإتقان والعمل وغيرها، فإذا كانت هذه القيم متوفرة وأمكن للفرد العامل تحقيقها ارتفع الرضا الوظيفي لديه.

- الشعور باحترام الذات: إن توفر احترام الذات من خلال عمله سواء أكان بسبب المركز الذي يشغله أو بسبب طبيعة العمل ومعرفة لإراد المجتمع لهذه المكانة أو المنظمة التي ينتمي إليها يؤدي إلى رضاه عن العمل.

- خصائص شخصية الفرد وظروفه: إن الصفات الفردية المتسكة بالتفاعل الإيجابي مع بيئة العمل (والتي منها التفاؤل والمرونة والقدرة على التفاعل مع الآخرين، وكذلك وجود استقرار نفسي وعاطفي وظروف معيشية عائلية جيدة) تنعكي على الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف مع ظروف العمل.

ثانياً: محتوى الوظيفة:

إن محتوى الوظيفة وظروفها من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في تحديد الرضا الوظيفي، وذلك من حيث نوع مهام العمل ونمطه، وكذلك بما يتيح من إمكانية للفرد لإظهار قدراته وإبداعاته وخبراته وإمكاناته مما يؤدي إلى تحقيق رضا عالٍ بالإضافة إلى وجود فرص في النمو والتقدم في الوظائف.

ثالثاً: عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا الوظيفي نتيجة لإدراك الفرد العوامل الآتية بالنسبة للأداء وذلك كما يأتي:

- ارتباط الأداء بمكافآت العمل وحوافزه، وشعور الفرد بأن قدراته تساعده في تحقيق الأداء المطلوب بما يوافق الأهداف المحددة.

- إدراك الفرد بأن حوافز العمل ومكافآته ذات أهمية وقيمة بالنسبة له، وإدراكه بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل؛ أي أنه يناسب ما يقدمه من عمل للمنظمة.

1-3 أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء أكان موجهاً نحو زملاء العمل أم محتوى العمل أم ظروف العمل، وبسبب وجود اختلافات في درجة الرضا الوظيفي أيضاً، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات محددة كما يأتي: (الرويلي، 1422هـ، 18)

1-3-1 أنواع الرضا الوظيفي وفقاً لشموليته:

- أ- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير والقبول والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
- ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل، مثل: المدير وزملاء العمل وطبيعة العمل ونمطه.
- ت- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

1-3-2 أنواع الرضا الوظيفي وفقاً لزمته:

- أ- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع بوساطة عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
 - ب- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.
- ويعد مناخ العمل محدداً مهماً للرضا الوظيفي، فقد افترض كل من فريد لاندر ومورجوليس (Friedlander and Morgulies) عام 1969 بأن مناخ العمل يعد محدداً أولياً للرضا الوظيفي مع اعتبار القيم بمثابة مؤثرات تلطيف للعلاقة بين المناخ والرضا الوظيفي.

ولا تخفى علينا أهمية المكانة الاجتماعية والاقتصادية للوظيفة بوصفها محدداً للرضا الوظيفي، وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل، ومن المحددات الرئيسة أيضاً التي تحتل الصدارة للرضا الوظيفي نمط الإشراف أو نوع القيادة في العمل، فقد حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية أن هنالك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة والإشراف (ديمقراطي - ديكتاتوري - فوضوي) والرضا الوظيفي

عند الفرد وهذه العلاقة طردية، كما أن العلاقات الاجتماعية في محيط العمل أحد محددات الرضا الوظيفي والمهمة في حياة الفرد فهذه العلاقات تشعره بالانتماء والرضا داخل المؤسسة وخارجها، فكلما كان في حاجة للانتماء كان أثر جماعة العمل في الرضا الوظيفي لدى الفرد كبيراً (البدوي، 2006، 33).

أما من حيث الجنس فقد أظهرت الدراسات أن "مصدر الرضا الوظيفي يختلف عند الرجال والنساء، فمصدره لدى الرجال يتركز حول إثبات الذات بوساطة عمل يتميز بالتحدي والتنوع، أما مصدره لدى النساء فيأتي نتيجة إشباع الحاجات الاجتماعية بوساطة علاقات عمل طيبة" (سلامة، 1999، 128).

1-4 قياس الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي يمثل بمشاعر وأحاسيس فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعد عملية ليست سهلة. ولقد "استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية. وهناك طرقاً ومقاييس مختلفة لقياس الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، إذ تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره من تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات" (الرويلي، 1423هـ، 22).

وفيما يأتي عرض لأهم أنواع قياس الرضا الوظيفي:

أولاً: أنواع مقاييس الرضا الوظيفي:

هنالك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي هما:

أ- المقاييس الموضوعية:

هذا النوع يقيس الرضا بوساطة الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي إذ تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه،

ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب- المقاييس الذاتية:

ويقىس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم اتجاه الجواني المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم، وهذا النوع من المقاييس يعد أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدمه، نحو:

1- مقياس رسم الوجه، وهو من أقدم الأساليب.

2- طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.

3- طريقة المقابلات الشخصية.

4- طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية.

5- طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة. (البدراي، 1427هـ، 41-42).

1-5 علاقة الرضا الوظيفي بالأداء:

يمكن تحديد هذه العلاقة كما حددها (بدر، 1982، 156) في ثلاث اتجاهات أساسية هي:

الاتجاه الأول: يشير إلى أن الرضا المرتفع يؤدي إلى زيادة الأداء.

الاتجاه الثاني: يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا.

الاتجاه الثالث: فيرى أن الرضا الوظيفي هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة، والتي تأتي نتيجة القيام بأداء معين، فليس هناك إذن علاقة عضوية بين الرضا والأداء في حد ذاته.

العلاقة بين الرضا عن العمل ومعدلات الحضور إلى العمل وعوامل أخرى:

تشير بعض الدراسات إلى "أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية، ولكن بعض البحوث والدراسات تشير إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل؛ أي أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله كلما قلت نسبة الغياب، وزاد معدل الحضور، وإن كثرة التنقل من وظيفة إلى أخرى، وكثرة الشكاوى تأتي نتيجة الشعور بعدم الرضا" (الشاويش، 2004، 112).

مما سبق يمكننا القول: أنه حتى في حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، إلا إن للرضا عن العمل أثر كبير في عناصر أخرى، مثل: معدل الغياب، وقلة المشكلات الاجتماعية، مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد.

2- عوامل البيئة التنظيمية.

1-2 الثقافة التنظيمية.

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً مهماً في حياة المنظمة، فهي تعمل على تكامل المنظمة وتجعلها كوحدة مترابطة في كيان واحد متكامل، وتجعل لها اتجاهها واضحاً ومحددًا، وهي تجمع أعضاء المنظمة وتوجههم نحو تحقيق هدف واحد وهو استمرار المنظمة وبقاؤها، بالإضافة إلى قدرتها على المنافسة، كما تؤدي الثقافة التنظيمية دوراً أساسياً في الرقابة على سلوك أعضائها، وإضفاء ميزة تنافسية للمنظمة أمام منافسيها، وقد عرفت بأنها: "مجموعة القيم والمعايير المشتركة التي تحكم تفاعلات أعضاء المنظمة مع بعضهم، وكذلك مع الناس خارج المنظمة" (Jones, 2007, 177). وكذلك عرفت بأنها: "مجموعة من القيم والمعتقدات والرموز التي يؤمن بها أعضاء المنظمة والتي تؤثر في أنماط الفعل والسلوك والاتجاهات وأساليب وطرائق التفكير للأفراد" (صالح، 2012، 184). وعرفت بأنها: "تلك القيم السائدة داخل أعضاء المنظمة والتي تمثل هوية المنظمة والتي تخدم أهداف المؤسسة والأفراد، وتخلق الانسجام والتجانس فيما بينهم" (البوم والشاوش، 2017، 6).

2-1-1 أهمية الثقافة التنظيمية ودورها:

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً حيوياً في نجاح أو فشل المنظمات فقد تؤدي إلى نجاح المنظمة إذا ما أسهمت في خلق المناخ الذي يشجع على تحسين الأداء وتطويره، كما قد ينتج عنها فشل المنظمة إذا ما نتج عنها معوقات تحول دون تحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إلى تحقيقها.

إن الأثر الذي تتركه الثقافة التنظيمية في المنظمة هو أحد الأسباب الأساسية التي دفعت المنظمات لدراساتها والاهتمام بها بجدية، وذلك بسبب التأثير الواضح للثقافة التنظيمية في السلوك التنظيمي واستراتيجية المنظمة، حيث إنها توجه وتتحكم في السلوك التنظيمي للعاملين، كما تحدد للمنظمة أساليب التعامل مع البيئة الخارجية بما تحمله من فرص وتهديدات وتعمل على تحديد التوجه المستقبلي للمنظمة. ويرى أن الثقافة التنظيمية تستمد أهميتها من وظائفها حيث "يرى لها أربع وظائف أساسية هي:

- أ- تستخدم الثقافة التنظيمية في فهم التنظيمات الاجتماعية المعقدة.
 - ب- تستخدم الثقافة التنظيمية بوصفها أداة للتغيير ووسيلة من وسائل عمليات التطور التنظيمي.
 - ت- تستخدم الثقافة التنظيمية بوصفها أداة إدارية لتحسين المخرجات الاقتصادية للمنظمة، وأيضاً لتهيئة أعضاء المنظمة اجتماعياً لتقبل القيم التي تحددها الإدارة.
 - ث- تستخدم الثقافة التنظيمية بوصفها أداة للتنبؤ عن البيئة الخارجية غير المؤكدة "
- (Jaivisarn, 2010, 108)

2-1-2 أثر الثقافة التنظيمية في العاملين:

للثقافة التنظيمية أثر في العاملين "يكمن في الآتي:

- أ- تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة.
- ب- تحفيز العاملين وخلق الدافعية إلى العمل.
- ت- مساعدة العاملين على التكيف مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للمنظمة.
- ث- تمديد العاملين بالعديد من القواعد المرشدة للسلوك.

ج- توحيد جهود العاملين وخبراتهم نحو إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.

ح- تشكيل قيم العاملين في المنظمات" (8, 2007, Balmer).

2-2 الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة الوسيلة التي عن طريقها يتم تحقيق أهداف المنظمة بوساطة "مساعدتها في تنفيذ خططها وتحديد الأدوار والعلاقات بين الأفراد وبين مختلف الوحدات والأنشطة ومنع الازدواجية والتداخل داخل المنظمة، فالهيكل التنظيمي يؤثر في سلوك الأفراد والجماعات لأن بوساطته يقسم العمل والتخصص وإسناد المهام والواجبات والسلطات للأفراد، فالهيكل التنظيمي يرسم كافة الوظائف والوحدات الإدارية والعلاقات التي تربط بين تلك الوحدات وخطوط السلطة والمسؤولية التي تربط أجزاء المنظمة ويوضحها" (العنزي والذيابي، 2013، 23)، وهذا الشكل هو الذي "يوضح مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين الأفراد فضلاً عن توضيح خطوط السلطة والمسؤولية والاتصال داخل المنظمة. وكما يرى أن الهيكل التنظيمي هو: "عبارة عن إطار يحدد الإدارات والأقسام الداخلية المختلفة بالمنظمة، فمن خلال الهيكل التنظيمي تتحدد خطوط السلطة وانسيابها ويحدد خطوط السلطة والعلاقات بين الوحدات الإدارية داخل المنظمة" (المدهون والجزراوي، 1995، 433).

2-2-1 الخصائص الرئيسية للهيكل التنظيمي:

للهيكل التنظيمي متغيرات وخصائص وأبعاد كثيرة لا حصر لها إلا إن بعض الكتاب يرون أن هناك ثلاثة خصائص للهيكل التنظيمي وهي:

أ- **درجة التعقيد:** والتعقيد في ثلاثة عناصر وهي القسم الأفقي والتقسيم الرأسي والتقسيم الجغرافي، وشير التقسيم الأفقي إلى الأنشطة التي تقوم بها المنظمة ومجموعات الوظائف المهنية والتخصصات المتنوعة فكلما زادت الوحدات التنظيمية وتقسيماتها زاد تنوع المهن والتخصصات. أما التقسيم الرأسي فيشير إلى عمق الهيكل التنظيمي، فكلما زاد عدد المستويات الإدارية زاد الهيكل التنظيمي تعقداً والعكس صحيح. والتقسيم الجغرافي يشير إلى

- مدى الانتشار والتوزيع الجغرافي لعمليات وأنشطة المنظمة، فالهيكل التنظيمي يتصف بدرجة أعلى من التعقيد كلما زادت عدد الوحدات التابعة للمنظمة.
- ب-الرسمية: وتشير إلى مدى اعتماد المنظمة على القوانين والأنشطة والقواعد والتعليمات والقرارات والإجراءات والمعايير وضبط سلوك الفرد وتصرفاته في أثناء أدائه لعمله.
- ت-المركزية: حظي موضوع المركزية باهتمام الباحثين والكتاب ويقصد بها: درجة تركيز اتخاذ القرارات المهمة في مركز واحد أو في يد الإدارة العليا وحدها.
- 2-3 الاتصال والإشراف الإداري.

نشأت الاتصالات الإدارية وبدأت منذ نشأة الحياة على الأرض، فالإنسان بطبعه كائن اجتماعي يحتاج للتواصل مع غيره، فالاتصالات بمعناها العام هي المشاركة مع الآخرين وهي من الأهمية بمكان بحيث لا غنى عنها لأي نشاط تنظيمي فردي أو جماعي كان، وتعد الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف تبسط العمل الإداري والفني، فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى، فقرارات المنظمة وأهدافها وتجهاتها وخططها تتعلق بالاتصالات. ودائما تمثل الاتصالات بالقلب لأنها تغذي المنظمة ككل فمنها تبدأ المعاملات الصادرة وإليها تعود المعاملات التي يتم فرزها وتوجيهها لكل إدارة أو قسم كلاً فيما يخصه في الوقت نفسه دون أي تقصير. والجدير بالذكر أن للاتصالات مفاهيم وأسس وقواعد أي أنها تخضع لمعايير يجب على القائمين في المنظمات اعتمادها لكي تيسر عملية الاتصالات الإدارية لتحقيق أهداف المنظمة. ويقصد بعملية الاتصال: "العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والاتجاهات والعواطف والمشاعر للآخرين سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفاهي أو بأي أسلوب آخر بحيث يتم الفهم المتبادل بين أطراف الاتصال وتتوحد الجهود لتحقيق أهداف الجماعة" (عامر والمصري، 2013، 34). بينما يرى العجمي الاتصال الإداري بأنه: "العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء المنظمة ويحقق الاتصال التعاون الذهني والعاطفي بين أعضاء المنظمة وبذلك

يساعد على الارتباط والتماسك من خلاله ويحقق الرئيس الأعلى أو معاونه التأثير في تحريك الجماعة نحو الهدف" (العجمي، 2013، 78).

2-3-1 أركان الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من العناصر الرئيسة الآتية:

أ- المصدر أو المرسل: وهو مرسل الرسالة التي تحوي مضموناً معيناً يريد إيصاله إلى المستقبل أو الجمهور.

ب- الرسالة: تتضمن المعاني والآراء والأفكار التي تتعلق بموضوعات معينة والتي تكون على شكل كلمات ملفوظة أو مطبوعة أو مصورة.

ت- الوسيلة أو القناة: زهي الأداة أو القناة التي يتم بواسطتها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال.

ث- المتلقي أو المستقبل: وهو اجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها ويتأثر فيها، وهو يمثل الهدف المقصود من العملية الاتصالية. (شعبان، 2016، 94).

2-3-2 الإشراف الإداري:

إن بلوغ المنظمة لأهدافها وغاياتها يعتمد في الأساس على قدرات ومهارات وخبرات مشرفيها الإداريين، وقيادتها الإدارية الموجودة بالمنظمة، وقدرتهم على استثمار كافة الإمكانيات المتاحة، وتسخيرها لتحقيق تلك الأهداف والغايات، فلإشراف هو فن العمل مع مجموعة من الناس يمارس المشرف عليهم سلطته بطريقة تحقق أقصى فاعلية في أداء العمل، ويتحقق الإشراف على أكمل وجه في جو تكون فيه النوايا الطيبة والتعاون الجاد من جانب الأفراد المشتركين بما فيهم المشرف بالطبع، وقد يكون الإشراف من أصعب الفنون لأنه يحتاج إلى استخدام مبادئ لعلاقات الإنسانية التي تثبت صحتها مع معظم الناس فس أكثر الأحيان بطريقة ناجحة وفطرية. وقد عرف السلمي الإشراف بأنه: "جميع العمليات والتفاعلات والاتصالات التي تحدث بين

الإدارة المركزية للتعليم من جهة والمدرسة بجميع مكوناتها من جهة أخرى وذلك من أجل تحسين العملية التعليمية وتحقيق أهدافها" (السلمي، 2008، 22). وعرفها الحاتمي والهادي بأنها: "الجهود التربوية والفنية والإدارية المنظمة التي يبذلها المشرفون الإداريون في المناطق التعليمية لتقويم الأساليب ومستوى التفاعل التربوي الإداري بالمدرسة وتزويدها بالدعم والمساندة ومشاطرتها المسؤولية لتحسين الأداء التربوي بها" (الحاتمي والهادي، 2010، 100). وكما عرف بأنه: "العملية الإشرافية هي قيادة منظمة ذات معرفة بالأهداف وخبرة بالطرائق والأساليب، واطلاع على ما توصل إليه العلم الحديث من وسائل تقنية، تتفاعل هذه القيادة مع العاملين في ميدان التعليم من أجل غاية سامية هي تحسين عمليتي التعليم والتعلم" (ريان وآخرون، 2010، 105).

ولإشراف الإداري هو ضرورة حتمية تليها عملية تنفيذ لخطط وسياسات المنظمة، ومهما كانت تلك الخطط والسياسات مبنية على أسس متينة ورشيدة، فلن تحقق نتائجها وتبلغ أهدافها دون إشراف إداري فعال، للتأكد من أن كل فرد يقوم بالعمل المحدد له على أكمل وجه، ومن هنا فإن الإشراف الإداري هو: "العملية التي يقصد من ورائها خلق المناخ الملائم لتحقيق الأهداف المنشودة وجعل العاملين راضين عن عملهم وظروفهم" (عفونة، 2011، 99). وعادة ما تواجه المشرف الإداري الكثير من المشكلات ذات الأسباب المتعددة في أثناء قيامه بمهامه وواجباته الإشرافية إلا أنه ينبغي عليه التذكير بأنه من السهل منع حدوث أي مشكلة من خلال محاولة حلها، والمشرف الناجح من يستطيع التفريق بين أعراض المشكلة ومصادرها الحقيقية، إذ إن الفشل في التفريق بينهما يقود المشرف إلى التعامل فقط مع العوارض مما سيؤدي إلى معالجة سطحية وقصيرة المدى أما عندما تعالج المشكلة الحقيقية فإنه سوف ينهيها بشكل نهائي، أي ليس إعطاء حلول وقتية أو معالجات آنية للمشكلة دون التركيز على أصلها هو الحل.

2-3-3 أهمية الإشراف الإداري:

للإشراف الإداري أهمية كبرى في المنظمات كلها ومن الأهمية النقاط الآتية:

أ- إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات والصعوبات التي تواجه المسيرة التعليمية والتغلب عليها.

ب-تحسين استخدام التكنولوجيا والوسائل التعليمية الحديثة بالمدارس والمؤسسات التعليمية
بوساطة تسهيل اقتنائها والتدريب على كيفية استخدامها.

ت-القيام بعمل تقارير دورية وإجراء إحصاءات ودراسات لتقويم المشكلات ومعالجتها والتركيز
عليها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

ث-مراقبة عملية الالتزام بالأنظمة واللوائح للعملية التربوية بالمؤسسات التعليمية.

ج-يلعب المشرف دور النموذج للموظفين معه بالقسم، وبالتالي فإن شخصيته وأسلوبه يؤثران
في توجيه النمط القيادي للإدارة أو القسم، ولن يحل محله في أثناء غيابه، لذا فأهمية
المشرف لا تتركز في الحاضر فقط بل يلعب دوراً مهماً في المستقبل (أبو شاهين، 2011،
282).

2-3-4 عناصر وظيفة الإشراف:

تتألف الوظائف الإشرافية جميعها من ثلاثة عناصر رئيسة وهي على النحو الآتي:

أ- عنصر فني تقني وعملي: يعني المعرفة بالعمل والمهنة التي يعمل فيها مجموعة العمال،
والتي تتعلق بمعرفة التجهيزات وطرق تشغيلها والقدرة العلمية على تنفيذ المهارات الفنية.

ب-عنصر إداري: ويتضمن التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لجميع النشاطات للعاملين مع
المشرف وتجهيزاتهم بهدف تحقيق الأهداف المنشودة، كما أن القدرات الإدارية تتعلق بإنجاز
الأعمال بوساطة الأهداف والسياسات والخطط وبرامج العمل الخاصة بالمنتج، والتنسيق بين
الجهود الجماعية والفردية وقيادة الآخرين وتوجيههم وتحفيزهم ورفع معنوياتهم وقبول أو
رفض النتائج التي توصلوا إليها، والتأكد من مطابقتها للخطط الموضوعية.

ت-عنصر إنساني: يتضمن هذا العنصر الجانب الإنساني في ممارسة وظيفة الإشراف، والذي
يعد ضرورياً لقيام المشرف بعمله بفاعلية، فمن الضروري أن يكون المشرف ملماً بمجموعة
من المهارات الإنسانية في التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين. ويمثل هذا الجانب قدرة
المشرف على تفهم نفسيات مرؤوسيه، وإعطاء الاهتمام المناسب للعاملين إلى جانب
الاهتمام بالعمل، وكلما كان المشرف من وجهة نظر مرؤوسيه متفهماً لهم مهتماً بعلاج

مشكلاتهم ومراقبا لأدائهم مراقبة عامة غير تفصيلية، كلما تحققت كفاءة الإشراف، وحتى يتمكن المشرف من تحقيق معدلات مرتفعة لأداء مرؤوسيه إلى جانب معنويات مرتفعة بالإضافة إلى شعورهم بالاستقرار (كيف ديفيز، 1994، 165).

2-3-5 أسلوب القيادة والإشراف:

إن العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تعد ن خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه، "وإن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات الرئيس وسلوكه اتجاه مرؤوسيه مصدرا لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك أثر مباشر في أداء المرؤوسين وبالتالي في إنتاجيتهم" (العثرباني، 2005، 134).

وقد صنفت أساليب القيادة إلى ثلاثة أساليب:

أ- القيادة الاوتوقراطية: هي قيادة تسلطية حيث تتعدم فيها الثقة بين الرئيس والمرؤوسين، والعلاقات الإنسانية في هذا النمط لا تأخذ الاهتمام الكافي مما يترك آثار سلبية في نفوس العاملين.

ب- القيادة الديمقراطية: وتقوم على أساس الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل ورفع الروح المعنوية وتحقيق التفاعل بين العاملين.

ت- القيادة الحرة: وهي منح المزيد من الحرية في ممارسة السلطة ويقتصر دور القائد هنا على المشورة.

ويلخص شوقي ناجي جواد نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى في الرضا في النقاط الآتية:

- الأمر بالمستطاع.
- تكريم الإنجاز الجيد والمتميز.
- مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم.

- خلق مناخ مشبع بروح المودة.
 - يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية.
- إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على إدارة العمال والتأثير فيهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تضفي على المنظمة تماسكاً أكثر من خلال تحقيق الرضا والولاء" (جواد، 2000، 243).

2-4 ظروف العمل المادية.

ويقصد بها "الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة وتهوية وضوضاء ونظافة وترتيب الأثاث بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل" (عقيلي وآخرون، 2008، 23).

بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها في أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال التون مايو وتجارب هوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، وذلك لما للمحيط المادي من تأثير في العامل وسلوكه.

و"انطلاقاً من تأثيرها في درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر في درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي في رضاه عن عمله، كما تشير معظم الدراسات إلى أن سوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة بعدم رضاه وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي" (عاشور، 1983، 76).

الفصل الثالث - إجراءات البحث:

1- منهج البحث:

اعتمد الباحث في إجراء هذا البحث، المنهج الوصفي التحليلي ويعرّف بأنه: "منهج يصمم لتحديد ووصف الحقائق المتعلقة بالموقف الراهن، ولاستخلاص معلومات عن موضوع معين، ويهدف المنهج الوصفي إلى عمل ووصف دقيق لسمات فرد ما أو موقف معين أو جماعة معينة باستخدام فرضيات مبدئية عن هذه السمات" يضاف إلى ذلك بأنه منهج يصمم لتحديد ووصف الحقائق المتعلقة بالموقف الراهن، وتساعد الباحث في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الظواهر استناداً إلى حقائق الواقع (دويدار، 2006، 76).

2- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

1-2 المجتمع الأصلي:

يتمثل المجتمع الأصلي للبحث بجميع أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق في عام 2020 وقد بلغ عددهم (58) بحسب الإحصائيات الرسمية في دائرة شؤون الموظفين في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

2-2 عينة الدراسة:

قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العرضية العشوائية (العينة المتيسرة) أو عينة الصدفة وهذه الطريقة هي "واحدة من أهم إجراءات المعاينة لأنها أكثر تمثيلاً للإجراءات المستخدمة في هذا النوع من الدراسات، والعينة العرضية هي عينة عشوائية ومستقلة تسحب من فئة مناسبة أو متوافرة، وهي العينة التي يختارها الباحث من الأفراد الذين يسهل الوصول إليهم أو الأفراد الذين يقابلهم الباحث بالصدفة (عباس وآخرون، 2007، 228) وقد بلغ عدد هذه العينة (41) عضواً من أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق وتشكل هذه العينة نسبة (70.68%) من المجتمع الأصلي، والجدول الآتي يبين توزيع أفراد العينة بحسب متغيرات الدراسة:

جدول(1) توزيع أفراد عينة البحث بحسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
46.34	19	ذكور
53.66	22	إناث
100.0	41	الكلي

جدول(2) توزيع أفراد عينة البحث بحسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
14.63	6	دبلوم
70.73	29	ماجستير
14.63	6	دكتوراه
100.0	41	Total

جدول(3) توزيع أفراد عينة البحث بحسب متغير السن

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
17.07	7	اقل من 30 سنة
60.96	25	من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة
21.95	9	اكثر من 45 سنة
100.0	41	Total

جدول (4) توزع عينة البحث بحسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
56.10	23	قائم بالأعمال
14.63	6	مشرف أعمال
21.95	9	مدير أعمال
7.32	3	مدرس
100.0	41	Total

3- تصميم أدوات البحث: تمثلت أداة البحث باستبانة تهدف إلى:

تحديد أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق. وقد اتبع الباحث في إعدادها الخطوات الآتية:

3-1 الإطلاع على الأدب النظري المرتبط بموضوع البحث والتي بحثت في قوائم أبعاد ومكونات ومعايير عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي، نحو: (سلامة، 1999، وشاويش، 2004، والرويلي، 1422، والنمر، 1993) وغيرهم.

3-2 الإطلاع على البحوث والدراسات السابقة التي بحثت موضوع عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي، ومن هذه الدراسات (البوم والشاوش، 2017، ومداح، 2015، وألعبيدي، 2013، والوديناني، 1429هـ، ومنصور، 2010).

3-3 صياغة معايير البيئة التنظيمية: لصوغ معايير لمتغير عوامل البيئة التنظيمية قام الباحث بما يأتي:

3-3-1 تصنيف متغير عوامل البيئة التنظيمية إلى أربعة أبعاد رئيسية، هي: (البعد الأول: الاتصال والإشراف الإداري، والبعد الثاني: الهيكل التنظيمي، والبعد الثالث: الثقافة التنظيمية، والبعد الرابع: ظروف العمل المادية).

3-3-2 تضمين كل بعد مكونات رئيسية وفق الآتي:

أ- الاتصال والإشراف الإداري: تضمن العلاقة بالرئيس وإسهامها في زيادة درجة الرضا الوظيفي، وهذا المكون تضمن معايير التي تقيم ظروف العمل في ضوءها من وجهة نظر أفراد العينة.

ب- الهيكل التنظيمي: تضمن مكونين رئيسيين هما (طبيعة الوظيفة، ومحتوى الوظيفة) ولكل مكون منها معايير التي تقيم ظروف العمل في ضوءها من وجهة نظر أفراد العينة.

ت- الثقافة التنظيمية: تضمن مكون زيادة درجة الرضا الوظيفي وفقاً لثقافة المنظمة، وهذا المكون تضمن معايير التي تقيم ظروف العمل في ضوءها من وجهة نظر أفراد العينة.

ث- ظروف العمل المادية: تضمن هذا المكون معايير تقيم ظروف العمل في ضوءها من وجهة نظر أفراد العينة.

3-4 صياغة معايير الرضا الوظيفي: لصوغ معايير لمتغير الرضا الوظيفي قام الباحث بما يأتي:
3-4-1 تصنيف متغير الرضا الوظيفي إلى ثمانية عشر معياراً تصف رضا أعضاء الهيئة التعليمية.

3-4-2 التحقق من صدق المعايير بعرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين بمجال الإدارة، وطلب منهم بيان رأيهم في الأمور الآتية:

- أ- مدى شمولية المعايير الواردة في القائمة.
- ب- أهمية المعايير.
- ت- الدقة اللغوية في صياغتها.
- ث- وضوح العبارات وسلامتها من الناحية العلمية.
- ج- حذف أو دمج أو إضافة فيما يروونه مناسباً.
- ح- ملاءمة المكون للبعد الذي صنفت فيه.
- خ- ملاءمة المعيار للمكون الذي صنفت فيه.
- د- مدى ارتباط المعايير بعوامل البيئة التنظيمية.
- ذ- مدى قدرة أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق للتقييم في ضوء المعايير الواردة.

على أن تكون إجابة المحكم وتقديره من مقياس ثلاثي التقدير، يبدأ من (مهم جداً، مهم، غير مهم) وذلك لأهمية المعيار، و(ملاءمة جداً، ملاءمة، غير ملاءمة) للبعد الرئيس، وأعطي لكل منها تقدير (1، 2، 3) على التوالي.

واعتمد الباحث القواعد الآتية:

-يصنف المعيار (مهم جداً، أو ملائم جداً) إذا كان متوسط تقديرات لجنة الحكم (أكثر من 2.5) درجة.

-يصنف المعيار درجة (مهم، أو ملائم) إذا كان متوسط تقديرات لجنة الحكم (1.5-2.5)

- يصنف المعيار (غير مهم، أو غير ملائم) إذا كان متوسط تقديرات لجنة الحكم أقل من (1.5) درجة.
- يقبل إذا كانت (مهم جداً ، مهم / أو ملائم جداً ، ملائم) وكان متوسط تقديراتها من 1.5 درجة فصاعداً.
- يحذف المعيار إذا كانت (غير مهم / أو غير ملائم) وكان متوسط تقديره أقل من (1.5) درجة، وبعد إجراء التعديلات المقترحة من المحكمين أصبحت القائمة بصورتها النهائية، والجدول الاتي يبين معايير وأبعاد ومكونات عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي:

جدول (5) معايير وأبعاد ومكونات عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي

عدد الأسئلة	المكون	البعد
18	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
8	الاتصال والإشراف الإداري	عوامل البيئة التنظيمية
9	الهيكل التنظيمي	
11	الثقافة التنظيمية	
9	ظروف العمل المادية	
55	المجموع	

3-5 تصميم الاستبانة: صممت الاستبانة بالاعتماد على قائمة معايير عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي، إذ حولت المعايير الرئيسية إلى أسئلة وفقاً لأسس بناء الاستمارات وإجراءاتها وقواعدها، وتألقت الاستبانة في صورتها الأولية من قسمين:

القسم الأول:

يشمل مقدمة الاستبانة التي تضمنت تحديد الهدف منها، والحث على التعاون مع الباحث، وبيان آلية الإجابة عنها بعيد قراءتها، والتأكيد على سرية المعلومات التي يعطيها المُجيب؛ لأن غايتها البحث العلمي فقط.

القسم الثاني:

ويتضمن أسئلة الاستبانة وفق أهداف الدراسة:

1- أسئلة تعرف عوامل البيئة التنظيمية: صيغت هذه الأسئلة لتعرف عوامل البيئة التنظيمية، وقد اختير للإجابة عن أسئلة الأبعاد والمكونات المرتبطة بها، الشكل المغلق للاستبانة المعتمد على اختيار الإجابة من خمسة تقديرات على سلم ليكرت (Likert) خماسي الدرجات، أعلى درجة فيه /5/ تقابل موافق جداً، و/4/ تقابل موافق، و/3/ تقابل حيادي و(2) تقابل غير موافق و(1) تقابل غير موافق جداً.

2- أسئلة تقييم درجة الرضا الوظيفي: وهي من النوع المغلق والمرتبطة بكل مكون من المكونات الرئيسة وقد اختير للإجابة عن الأسئلة الشكل المغلق للاستبانة المعتمد على اختيار الإجابة من خمسة تقديرات على سلم ليكرت (Likert) خماسي الدرجات، أعلى درجة فيه /5/ تقابل راضٍ جداً، و/4/ تقابل راضٍ، و/3/ تقابل حيادي و(2) تقابل غير راضٍ و(1) تقابل غير راضٍ جداً.

3- معيار الحكم على واقع عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق:

أ- جاءت الأسئلة المتضمنة في الاستبانة على شكل عبارة مباشرة توصل إلى استجابة مباشرة، بصيغة واضحة وسهلة، ولا تقبل التأويل أو التفسير.

ب- للحكم على عوامل البيئة التنظيمية ودرجة الرضا الوظيفي، وتحديد رتب الأبعاد والمكونات في الاستبانة وعباراتها وتقديراتها قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي الرتبي بحسب فئات تدرج الاستبانة الخماسي فيها، ثم حساب طول الفئة فأعطيت كل درجة من درجات التقدير قيمةً متدرجةً وفق فئات الاستبانة الخماسي وبعد ذلك قام الباحث بتحويل فئات الاستبانة الخماسي بعد تطبيق الاستبانة على أعضاء الهيئة التعليمية إلى ثلاث فئات (موافق، محايد، غير موافق).

مستخدماً القانون الآتي:

طول الفئة = $\frac{\text{أعلى درجة للاستجابة في الاستبانة} - \text{أدنى درجة للاستجابة في الاستبانة}}{\text{عدد الفئات}}$

عدد الفئات

طول الفئة = (3/1-5) = (3÷4) = 1.33 وهي طول الفئة

والجدول (6) يبين فئات الاستجابة وتقديرات الحكم على عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

جدول (6) معيار الحكم على عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات

فئات الاستجابة	القيمة المعطاة وفق الاستبانة الخماسي	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
غير موافق	1	من 1 - 2.33
محايد	3	2.34 - 3.67
موافق	5	3.68 - 5

4- الخصائص السيكومترية لأداة البحث:

4-1 صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة "بقياس الاستبانة لما وضع لقياسه، ويشير إلى ما إذا كانت الأداة تقيس فعلاً ما أعدت لقياسه أو ما أردنا نحن أن نقيسه بها" (مخائيل، 2012، 255). وللتحقق من صدق الاستبانة اتبع الباحث الطرائق الآتية:

4-1-1 التحقق من صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المحتوى قام الباحث بتفحص بنود الاستبانة ومراجعة التوازن بين ما تشمله البنود المعدة والأبعاد والمكونات التي تشملها ومدى تمثيلها لما وضعت لقياسه، وذلك للتأكد مما إذا كانت الاستبانة عينة ممثلة لمحتوى الموضوع ومجال السلوك الذي يراد قياسه حيث أن "هذا النوع من الصدق لا يتطلب استخدام عمليات إحصائية أو إجراءات تجريبية بل يتطلب التحليل المنطقي والفحص المنظم لمحتواه بعناصره وبنوده كافة" (مخائيل، 2012، 257).

وبعد التأكد من سلامة هذه المعطيات، لجأ الباحث إلى التحكيم، إذ قام بتصميم استمارة خاصة موجهة للمحكّمين تضمنت الهدف من الدراسة والهدف من الاستبانة وتحديد مصادر الأبعاد

والمكونات والمعايير وأسئلة الاستبانة، ومن ثم عرض الاستبانة في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين لإبداء رأيهم فيه من النواحي التالية:

- قياس الاستبانة لما وضع لأجله وصلاحيته للتطبيق.
- صياغة البنود والدقة اللغوية.
- انتماء كل معيار إلى البعد المصنف فيه.
- ما يرون من حذفه أو إضافته.

وقد أجمع المحكمون على ملاءمتها لأغراض الدراسة بعد إبدائهم مجموعة من الملاحظات التي اخذ بها الباحث لرفع درجة المصادقية للأداة قبل إخضاعها للتحليل الإحصائي.

4-1-2 صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي):

يسمى هذا النوع من الصدق "بالصدق التحليلي ويعد تحليل البنود أحد أنواع صدق الاتساق الداخلي، ويستخدم كإجراء إحصائي لعزل أنواع معينة من البنود أو حذفها، وقياس التجانس في أداء الفرد من فقرة لأخرى، والتأكد من اشتراك جميع فقرات الاستبانة في قياس خاصية معينة في الفرد" (أبو ليدة، 1982، 72)، ولإيجاد صدق الاتساق الداخلي للمقياس، قام الباحث بتطبيقه بصورته النهائية بعد التحكيم على عينة من أعضاء الهيئة التعليمية بلغ عدد أفرادها (11) عضواً من أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق من خارج حدود عينة الدراسة الأصلية ومن ثم إيجاد معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للاستبانة كما في الجدول الآتي:

جدول (7) معاملات ارتباط درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبانة

أبعاد الاستبانة	ارتباط بيرسون	الكلية
الاتصال والإشراف الإداري	ارتباط بيرسون	.457*
	قيمة الدلالة	.003
الهيكل التنظيمي	ارتباط بيرسون	.692*
	قيمة الدلالة	.008
الثقافة التنظيمية	ارتباط بيرسون	.802**

.000	قيمة الدلالة	
.702**	ارتباط بيرسون	ظروف العمل المادية
.001	قيمة الدلالة	
1	ارتباط بيرسون	الكلي
0	قيمة الدلالة	

يتبين من الجدول (7) أن جميع معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبانة كانت دالة إحصائياً وهذا يدل على صلاحية الاستبانة للتطبيق النهائي.

2-4 ثبات الاستبانة:

يقصد بمعامل الثبات، بأن "يعطي الاستبانة النتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيقها على المجموعة نفسها وفي الظروف نفسها مرتين متتاليتين وبفارق زمني وذلك للتأكد من دقة الاختبار في القياس أو الملاحظة وعدم تناقضه مع نفسه (اسماعيل، 2004، 71).

وقد قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة بعدة طرائق كما يلي:

1-2-4 حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تتطلب هذه الطريقة تطبيق الاستبانة مرة واحدة، وذلك من خلال "تجزئة الاختبار المطلوب تعيين معامل ثباته إلى نصفين متكافئين ، بعد تطبيقه مرة واحدة على مجموعة واحدة، واعتبار كل من الجزأين يشتمل على عينة منفصلة من المفردات ويحصل المفحوص على درجة في كل من الجزأين، ويتم الحصول على الارتباط بين درجات نصفي الاختبار باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وهناك عدة طرق لتجزئة الاختبار فقد يستخدم النصف الأول من الاختبار مقابل النصف الثاني من الاختبار، او قد تستخدم العبارات ذات الأرقام الفردية في مقابل العبارات ذات الأرقام الزوجية" (علام، 2009، 235، واسماعيل، 2004، 75).

وقد قام الباحث بحساب معامل ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية من خلال تطبيقها مرة واحدة على عينة استطلاعية من أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق بلغ عددها (32) عضواً من حدود عينة الدراسة الأصلية ، ثم قام بشرط بنود الاستبانة إلى نصفين متعادلين فجعل العبارات ذات الأرقام الفردية في الشرط الأول والعبارات ذات الأرقام الزوجية في الشرط الثاني، وتم حساب درجة الثبات الكلي وثبات كل بعد من أبعاد الاستبانة باستخدام معامل

ارتباط سبيرمان ومعامل جتمان نظرا لأن القيمة الناتجة من حساب معامل بيرسون تعكس التناظر بين مجموعتين من الدرجات المستمدة من نصف الاختبار فقط، لذلك تم إجراء التعديل على هذه القيمة بتطبيق صيغة سبيرمان- براون على القيمة الناتجة لإيجاد القيمة التقديرية لمعامل ثبات الاختبار كله وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (8):

جدول (8) معامل ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية

أبعاد الاستبانة	معامل ارتباط سبيرمان	معامل ارتباط جتمان
الاتصال والإشراف الإداري	.797	.947
الهيكل التنظيمي	.763	.796
الثقافة التنظيمية	.948	.760
ظروف العمل المادية	.876	.898
الثبات الكلي	.874	.832

يتبين من الجدول (8) أن قيم معامل ثبات أبعاد الاستبانة والاستبانة ككل قيم مقبولة إحصائياً ويدل ذلك على ثباته وصلاحيته للتطبيق.

4-2-2 حساب ثبات استبانة الرضا الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):

وهي أسلوب من أساليب التحقق من الاتساق الداخلي لبنود الاستبانة، ويطلق على هذه الطريقة في حساب معامل الثبات بمعامل ألفا، أو كرونباخ ألفا (اسماعيل، 2004). لذلك قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وذلك من خلال نتائج تطبيق الاستبانة على العينة الاستطلاعية نفسها.

جدول (9) معامل ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)

أبعاد الاستبانة	معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود
الثبات الكلي	.849	18

يتبين من الجدول أن جميع معاملات الثبات صالحة لإجراء التطبيق النهائي، "لأن معامل الارتباط المناسب للتطبيق النهائي هو (0.80) فأكثر ويعد معامل الارتباط (الاتساق) مرتفعاً إذا بلغ (0.80 فأكثر) ومتوسطاً إذا تراوح بين (0.60 - 0.70) ومنخفضاً إذا كان أقل من ذلك" (عبد

الخالق، 2005، 141). وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة صالحة للتطبيق النهائي.

الفصل الرابع - نتائج البحث وتفسيرها:

أولاً: الإجابة عن أسئلة البحث:

1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وأثر عوامل البيئة التنظيمية في ذلك، بحسب فئات تدرج المقياس الخماسي في الاستبانة، انظر الجدول (5) معيار الحكم على عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات. فجاءت النتائج كما في الجدول الآتي

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والتقدير لدرجات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة

دمشق

الرتبة	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا الوظيفي
1	غير راضٍ	1.017	2.22	يتناسب الراتب الشهري مع مؤهلاتك وخبراتك وطبيعة العمل
2	غير راضٍ	.886	2.12	مسؤوليتك اتجاه المنظمة التي تنتمي إليها
3	غير راضٍ	.936	2.12	اهتمام الإدارة العليا في حل مشكلاتك الوظيفية
4	غير راضٍ	.925	2.11	مشاركتك في اتخاذ القرارات
5	غير راضٍ	.909	2.10	مدى تحقيق الوظيفة لطموحاتك الشخصية
6	غير راضٍ	.910	2.09	استعداد رئيسك للاستماع إلى آرائك ومقترحاتك
7	غير راضٍ	1.024	2.08	فرص المشاركة في المؤتمرات العلمية والورش الداخلية والخارجية
8	غير راضٍ	.870	2.04	الاحترام والتقدير من زملاء العمل
9	غير راضٍ	.546	1.92	انسجام البرامج التدريبية مع طبيعة عملك

10	غير راضٍ	.861	1.87	المكانة الاجتماعية التي تكتسبها من وظيفتك
11	غير راضٍ	1.053	1.86	الأسلوب المتبع في تفاعل رئيسك معك
12	غير راضٍ	.838	1.85	المسافة بين موقع العمل ومنزلك
13	غير راضٍ	.595	1.82	أسلوب رئيسك في تفويض الصلاحيات
14	غير راضٍ	.917	1.74	الشعور بالعدل لتقييم الأداء الوظيفي
15	غير راضٍ	1.058	1.71	أسلوب الترقية في العمل
16	غير راضٍ	.720	1.70	دعم الإدارة العليا للبرامج التدريبية
17	غير راضٍ	.796	1.69	تجهيزات مكتبك تساعدك في إنجاز عملك بكفاءة
18	غير راضٍ	1.047	1.57	طريقة احتساب المكافآت والحوافز وصرفها
	غير راضٍ	.518	1.93	الكلبي

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي بشكل عام قد بلغ (1.93) كما بلغ الانحراف المعياري (0.518) وبالنظر إلى الجدول (6) معيار الحكم على عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات يتبين أن هذا المتوسط قد وقعت ضمن فئة (غير راضٍ)، وهذا يعني أن عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق دون المستوى المطلوب.

2- ما عوامل البيئة التنظيمية المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية، بحسب فئات تدرج المقياس الخماسي في الاستبانة، فجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والتقدير لدرجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق

الرتبة	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عوامل البيئة التنظيمية
1	موافق	1.249	2.81	الاتصال والإشراف الإداري
4	غير موافق	.679	1.55	الهيكل التنظيمي
2	موافق	.731	2.79	الثقافة التنظيمية
3	غير موافق	.432	1.58	ظروف العمل المادية
	غير موافق	.556	2.18	الكلي

يتبين من الجدول (11) أن المتوسط الحسابي لدرجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق بشكل عام قد بلغ (2.18) كما بلغ الانحراف المعياري (0.556) وبالنظر إلى الجدول (6) معيار الحكم على عوامل البيئة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات يتبين أن هذا المتوسط قد وقع ضمن فئة (غير موافق)، وهذا يعني أن واقع عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق دون المستوى المطلوب.

كما يتبين من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مكوني الاتصال والإشراف الإداري، والثقافة التنظيمية جاءت ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن بيئة العمل تسودها علاقات احترام متبادل بين أعضاء الهيئة التعليمية والرؤساء، وبين زملاء العمل أنفسهم، ولاسيما فيما يتعلق بإبداء الآراء واتخاذ القرارات، وأهمية اللقاءات الدورية بين العميد ورؤساء الأقسام وأعضاء الهيئة التعليمية لتبادل وجهات النظر حول العمل.

بينما يتبين من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لدرجات العاملين في مكوني الهيكل التنظيمي وظروف العمل المادية جاءت ضمن الفئة (غير موافق) وهذا يعني أن ظروف العمل المادية المقدمة لأعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق دون المستوى المأمول وتؤثر في الرضا الوظيفي لديهم مما ينعكس بالنتيجة على أدائهم في العمل.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أعضاء الهيئة التعليمية من الذكور والإناث، وحساب قيمة (ت) لدلالة الفرق، للعينتين المستقلتين، فجاءت نتائج اختبار الفرضية على النحو الموضح بالجدول الآتي:

جدول (12) قيم (t- test) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

المحاور	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	قيمة الدلالة	القرار
عوامل البيئة التنظيمية	الذكور	19	2.06	.334	.092	39	.927	غير
	الإناث	22	2.05	.429				دال
الرضا الوظيفي	الذكور	19	3.42	.548	1.924	39	.057	غير
	الإناث	22	3.10	.876				دال

يتبين من الجدول السابق أن قيمة (t-test) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس. قد بلغت قيمة (ت) لبعد بيئة العمل (0.092) عند درجات الحرية (39) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.927) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق دال إحصائياً، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التعليمية حسب متغير الجنس.

كما يتبين من الجدول السابق أن قيمة (t-test) لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول الرضا الوظيفي قد بلغت قيمة (ت) لبعد مستوى الرضا الوظيفي (1.924) عند درجات الحرية (39) وتبين أن قيمة الدلالة قد بلغت (0.057) وهي أكبر من (0.05) لذلك فالفرق دال إحصائياً، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التعليمية حسب متغير الجنس. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن ثم استُعمل اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق الظاهرة بين المتوسطات الحسابية، والنتائج موضحة تفصيلاً في الجدول الآتي:

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات

إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

القرار	قيمة الدلالة	قيمة f	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى	العدد	مستويات متغير المؤهل العلمي
دالة	.000	14.410	1.783	2	3.565	بين المجموعات	.425	1.85	عوامل البيئة التنظيمية	6	دبلوم
			.124	38	11.504	داخل المجموعات	.279	2.26		29	ماجستير
				40	15.069	الكلية	.336 .398	1.97 2.06		6 41	دكتوراه الكلية
غير دالة	.185	1.716	1.066	2	2.133	بين المجموعات	.760	3.13	الرضا الوظيفي	6	دبلوم
			.621	38	57.788	داخل المجموعات	.755	3.35		29	ماجستير
				40	59.921	الكلية	.956 .794	2.94 3.20		6 41	دكتوراه الكلية

يتضح من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة الإحصائي ف (1.716)، وبلغت قيمة الدلالة (0.185) وهي قيمة أكبر من 0.05 لذلك فهي غير دالة إحصائياً.

- بينما يتضح من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيمة الإحصائي ف (14.410)، وبلغت قيمة الدلالة (0.000) وهي قيمة أصغر من 0.05 لذلك فهي دالة إحصائياً. وهذا الفرق لمصلحة أعضاء الهيئة التعليمية الذين يحملون مؤهل الدبلوم والماجستير.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير العمر.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر، ومن ثم استُعمل اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق الظاهرة بين المتوسطات الحسابية، والنتائج موضحة تفصيلاً في الجدول الآتي:

جدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات

إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.

القرار	قيمة الدلالة	قيمة f	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى	العدد	مستويات متغير العمر
دالة	.003	6.387	.910	2	1.820	بين المجموعات	.234	2.27	عوامل البيئة التنظيمية	7	أقل من 30 سنة
			.142	39	13.249	داخل المجموعات	.431	1.95		25	من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة
				40	15.069	الكلية	.403	2.00		9	أكثر من 45 سنة
							.398	2.06		41	Total
دالة	.018	4.190	2.476	2	4.953	بين المجموعات	.914	3.20	الرضا الوظيفي	7	أقل من 30 سنة
			.591	39	54.968	داخل المجموعات	.748	3.02		25	من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة
				40	59.921	الكلية	.586	3.60		9	أكثر من 45 سنة
							.794	3.20		41	Total

يتضح من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر، فقد بلغت قيمة الإحصائي في بعد عوامل البيئة التنظيمية (6.387)، وبلغت قيمة الدلالة (0.003) وهي قيمة أصغر من 0.05 لذلك فهي دالة إحصائياً؛ كما كانت قيمة الدلالة في بعد الرضا الوظيفي (0.018) وهي أيضاً أصغر من (0.05) مما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير العمر. وهذا الفرق لمصلحة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) في بعد عوامل البيئة التنظيمية وربما يكون السبب في ذلك أن هؤلاء الشباب يفخرون بانتمائهم إلى أعضاء الهيئة التعليمية في الجامعة؛ إذ تحقق لهم نوعاً من المكانة الاجتماعية، بينما كان الفرق في بعد مستوى الرضا الوظيفي لمصلحة الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة) وربما يعود السبب في ذلك إلى نزوع هذه الفئة إلى نوع من الالتزام الاستمراري بسبب قلة الفرص المتاحة للتغيير بعد هذا العمر مما يجعلهم راضين أكثر من فئة الشباب بعامة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير المسمى الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، ومن ثم استعمل اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق الظاهرة بين المتوسطات الحسابية، والنتائج موضحة تفصيلاً في الجدول الآتي:

جدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

القرار	قيمة الدلالة	قيمة f	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى	العدد	مستويات متغير المسمى الوظيفي
دالة	.003	6.387	.910	3	1.820	بين المجموعات	.234	2.27	عوامل البيئة التنظيمية	23	قائم بالأعمال
			.142	38	12.219	داخل المجموعات	.431	1.95		6	مشرف أعمال
					1.03214	المجموعات	.431	2.01		9	مدير أعمال
			39	15.069	الكلي	.473	2.00	3		مدرس	
						.398	2.06	41		Total	
دالة	.018	4.190	2.476	3	2.953	بين المجموعات	.914	3.20	الرضا الوظيفي	23	قائم بالأعمال
			.591	38	51.968	داخل المجموعات	.748	3.02		6	مشرف أعمال
					4.98741	المجموعات	.331	2.11		9	مدير أعمال
			39	59.921	الكلي	.586	3.60	3		مدرس	
						.794	3.20	41		Total	

يتضح من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات إجابات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، فقد بلغت قيمة الإحصائي في بعد عوامل البيئة التنظيمية (6.387)، وبلغت قيمة الدلالة (0.003) وهي قيمة أصغر من 0.05 لذلك فهي دالة إحصائياً؛ كما كانت قيمة الدلالة في بعد الرضا الوظيفي (0.018) وهي أيضاً أصغر من (0.05) مما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات وفق متغير المسمى الوظيفي، وهذا الفرق لمصلحة أعضاء الهيئة التعليمية وفقاً للمسمى الوظيفي (قائم بالأعمال) في بعد عوامل البيئة التنظيمية وربما يكون السبب في ذلك مناسبة هذه العوامل مقارنة بأقرانهم في الوظائف الأخرى لغير الأغراض التعليمية، إذ يترتب عليهم عدد ساعات دوام أكثر والتزام روتيني وبيروقراطي يزيد عن أعضاء الهيئة التعليمية. بينما كان الفرق في بعد مستوى الرضا الوظيفي لمصلحة فئة (المدرس) ويعود السبب في ذلك إلى الامتيازات المادية التي تزيد عن الفئات السابقة،

وامتيازات تخفيض النصاب، مع إمكانية التطور بالسلم الوظيفي أكثر من الفئات التي تتدرج تحت مسمى (أعضاء الهيئة الفنية).

5- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل البيئة التنظيمية ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

ولاختبار هذه الفرضية حُسبت معامل الارتباط (بيرسون، Pearson) بين درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية، ودرجاتهم في بعد الرضا الوظيفي، فجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول الآتي:

جدول (16) معامل الارتباط بين درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية، ودرجاتهم في بعد الرضا الوظيفي.

الاختبار	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (r)	درجات الحرية	قيمة الدلالة	القرار
عوامل البيئة التنظيمية	41	2.06	.398	0.621	40	0.010	دال
	41	3.20	.794				
الرضا الوظيفي							

يلاحظ من الجدول (16) أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.621) وتعني هذه القيمة أن هناك علاقة خطية طردية موجبة بين درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول عوامل البيئة التنظيمية، ودرجاتهم في بعد الرضا الوظيفي، ولاختبار معنوية هذا المعامل ننظر إلى مستوى المعنوية الحقيقي P-Value نجد أنه يساوي (0.010) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، ما يدعو إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل البيئة التنظيمية ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات. فكلما ارتفعت درجاتهم في عوامل البيئة التنظيمية يقابلها ارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

6- لا يوجد تأثير لعوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

لاختبار هذه الفرضية استخدم تحليل الانحدار كأسلوب إحصائي لتقدير العلاقة بين متغيري (عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي)، بهدف تحديد إمكانية التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي (كمتغير تابع) بمعلومية درجاتهم حول عوامل البيئة التنظيمية (كمتغير مستقل). والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار الفرضية:

جدول (17): نتائج اختبار تحليل تباين الانحدار لتأثير عوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	ف	مستوى الدلالة
عوامل البيئة التنظيمية	الانحدار	4.073	1	4.073	6.856	.010 ^a
	الخطأ	55.847	39	.594		
	المجموع	59.921	40			

a. كلي_ البيئة (Constant) Predictors:

b. كلي_ الرضا: Dependent Variable

يتبين من الجدول (17) وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لعوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي، ويستدل من هذا الجدول على نسبة التباين الذي يفسره المتغير المستقل من تباين المتغير التابع، وبما أن مستوى الدلالة التي بلغت (0.010) وهي أصغر من (0.05) فإن هذه النسبة مقبولة إحصائياً، وهذا يعني أن عوامل البيئة التنظيمية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

والجدول الآتي يوضح دلالة معامل الانحدار، والهدف من الاختبار هو تحديد ما إذا كان معامل الانحدار يساوي الصفر أو يختلف عن الصفر، فإذا كان $B = 0$ أي لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع، وإذا كان $B > 0$ أي يوجد تأثير معنوي عكسي، وإذا كان $B < 0$ أي يوجد تأثير معنوي طردي.

جدول (18): نتائج تحليل انحدار عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي

الدلالة.	T	Beta	الخطأ المعياري	B	النموذج	
.000	5.138		.416	2.136	(الثابت)	1
.010	2.618	.261	.199	.520	عوامل البيئة التنظيمية	
a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي_كلي						

يتبين من الجدول (18) أن معامل الانحدار دال إحصائياً، ومن ثم يمكن التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي، وهو أكبر من الصفر أي إن تأثير عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي هو تأثير معنوي طردي، إذ يزداد مستوى الرضا الوظيفي كلما ارتفع مستوى عوامل البيئة التنظيمية، ولذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. التي تنص على أنه: يوجد تأثير لعوامل البيئة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

الخاتمة:

أولاً- أهم نتائج البحث:

- جاء واقع عوامل البيئة التنظيمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق ضمن الفئة (غير موافق) وبذلك تكون دون المستوى المأمول. بينما وقعت درجات أعضاء الهيئة التعليمية في مكوني الاتصال والإشراف الإداري والثقافة التنظيمية ضمن الفئة (موافق) وهذا يعني أن بيئة العمل تسودها علاقات جيدة بين أعضاء الهيئة التعليمية أنفسهم وبين الإدارة، بينما لم تكن المرونة في تنفيذ اللوائح التنظيمية كافية.

- جاء مستوى الرضا الوظيفي في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق بشكل عام ضمن فئة (غير راضٍ).

- أما بالنسبة لكل مكون من مكونات الرضا الوظيفي فقد جاءت كما وضح الجدول (10)، إذ جاء مكون مناسبة الراتب الشهري في المرتبة الأولى بعدم الرضا وفقاً للمتغيرات كلها، ومكون طريقة احتساب المكافآت في المرتبة الأخيرة في هذا الجدول من حيث عدم الرضا.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

- يوجد تأثير دال إحصائياً لعوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء الهيئة التعليمية على استبانة عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، بينما لم تكن هناك فروق دالة إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع عوامل البيئة التنظيمية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذا الفرق لمصلحة أعضاء الهيئة التعليمية الذين يحملون مؤهلي الدبلوم والماجستير.

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين درجات أعضاء الهيئة التعليمية حول واقع عوامل البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر وهذا الفرق لمصلحة الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)

في بعد عوامل البيئة التنظيمية، ولمصلحة الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة) في بعد مستوى الرضا الوظيفي.

ثانياً- مقترحات البحث وتوصياته: في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يقترح الباحث ما يأتي:

1- ضرورة السعي نحو زيادة رواتب أعضاء الهيئة التعليمية وحوافزهم منعاً لدوران العمل، كالانتقال إلى الجامعات الخاصة، أو الهجرة خارج البلاد، لذا ينبغي وقف نزيف فقدان الخبرات، وتحقيق الرضا الوظيفي.

2- زيادة اهتمام الإدارة العليا في جامعة دمشق بعامة وفي المعهد العالي للغات بخاصة بمشكلات أعضاء الهيئة التعليمية التدريسية والفنية، وإشراكهم في اتخاذ القرارات وإبداء الرأي في الأمور التي تمس حياتهم الوظيفية مما ينعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي ويؤثر في الأداء.

3- اقتراح تغيير في المدد الزمنية التي تسمح بالترقي في المستوى الوظيفي سواءً لأعضاء الهيئة الفنية، أم لأعضاء الهيئة التدريسية وتغيير بعض الشروط الواردة في قانون تنظيم الجامعات، مما يسمح بزيادة أعداد الأعضاء في المراتب العليا ويحفز ولاءهم، ويزيد من الرضا الوظيفي.

4- تغيير الطرائق المتبعة في تقييم الأداء والترقي في السلم الوظيفي والتي تعتمد نقاطاً هامشية، واعتماد الأداء والإنجاز معياراً أساسياً للتقييم.

5- زيادة صلاحيات مجالس الأقسام بمقابل مجلس المعهد، وزيادة صلاحيات رؤساء الأقسام وأعضائه على حساب صلاحيات العميد ونوابه، لأنهم أكثر تماساً مع العمل على أرض الواقع، مع وجود ضوابط لاتخاذ القرارات الإدارية، مما يؤثر إيجاباً في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في الأقسام كافة.

المراجع العربية:

- 1- أبو شاهين، دلال. (2011). دور الموجه التربوي في النمو المهني لمعلمي الأولى من مرحلة التعليم الأساسي، دراسة ميدانية لآراء المعلمين في محافظة القنيطرة. مجلة جامعة دمشق، عدد (27)، ص ص 279 - 326.
- 2- أبو لبدة، سبع محمد. (1982). مبادئ القياس النفسي والتقييم التربوي. ط2. عمان: الجامعة الأردنية.
- 3- اسماعيل، بشرى. (2004). المرجع في القياس النفسي. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية.
- 4- العبيدي، بشرى عبد العزيز. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (36)، ص ص 254 - 278.
- 5- بدر، حامد. (1982). السلوك التنظيمي. ط1. الكويت: دار القلم.
- 6- البدراني، بدر. (1428هـ). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 7- البوم، محمود أحمد فحيل، والشاوش، عبد السلام الطاهر. (2017). دور البيئة التنظيمية في الإشراف الإداري لدى العاملين بكلية الاقتصاد الزاوية ا جامعة الزاوية. المجلة الدولية للعلوم والتقنية، العدد (1)، أغسطس، ص ص 6 - 45.
- 8- الجرجاني، زياد علي، وأبو مرق، جمال زكي. (2000). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية الحكومية والأهلية في الضفة الغربية وقطاع غزة، التعليم العالي في فلسطين، واقع وتحديات وخيارات. فلسطين: قطاع غزة.
- 9- جواد، شوقي ناجي. (2000). إدارة الأعمال من منظور كلي. الأردن، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر.
- 10- الحاتمي، حمد، والهادي، أمينة. (2010). التكامل بين الإشراف الإداري والإشراف التربوي في تطوير الأداء المدرسي. ورقة مقدمة لوزارة التعليم في سلطنة عمان، عدد (28)، ص ص 99 - 107.
- 11- الحيدر، عبد المحسن، وبن طالب، إبراهيم. (2005). الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الصحي في مدينة الرياض. بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض.

- 12- دويدار, عبد الفتاح. (2006). المرجع في مناهج البحث في علم النفس وفنيات كتابة البحث العلمي. ط4. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 13- الرويلي، نواف. (1422هـ). الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية، دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- 14- ريان، محمد، والافطش، يحيى. (2010). الإشراف التربوي في مجلة التربية الإسلامية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 15- زوبلف، مهدي. (2005). إدارة الأفراد مدخل كمي. ط3. عمان: بدون دار نشر.
- 16- سلامة، عادل. (1999). الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية لجامعة عين شمس. مجلة كلية التربية، عدد (22)، الجزء (1)، ص ص 111-143.
- 17- شوايش، مصطفى. (2004). إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد. ط3. عمان: دار الشروق.
- 18- شعبان، عفنان. (2016). الاتصال وإدارة البيئة. مجلة الهندسة والتكنولوجيا، المجلد (34)، الجزء (B)، العدد (3).
- 19- صالح، شيماء. (2012). دور الثقافة التنظيمية في دعم عمليات إدارة المعرفة دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد (34)، العدد (110)، ص ص 179 - 189.
- 20- طنناش، سلامة. (1999). الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية. مجلة الدراسات، مجلد (أ)، عدد (3)، عمان.
- 21- عاشور، أحمد صقر. (1983). السلوك الإنساني في المنظمات. لبنان: دار النهضة العربية.
- 22- عامر، طارق، والمصري، إيهاب. (2013). القيادة التربوية ومهارات الاتصال. مصر، القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- 23- عبد الخالق، أحمد محمد. (2005). قياس الشخصية. الكويت: منشورات جامعة الكويت.
- 24- عبد الوهاب، سعيد، وخطاب، عايدة. (1993). الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل، دراسة ميدانية عن المرأة العاملة في السعودية. مجلة العلوم الإدارية، عدد (13)، جامعة الملك سعود، الرياض.

- 25-العثرياني، علي بن محمد علي. (2005). العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- 26-العجمي، محمد، وحسان، حسن. (2013). الإدارة التربوية. ط3. الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 27-العديلي، محمد ناصر. (1984). الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. الرياض، معهد الإدارة العامة.
- 28-عفونة، بسام عبد الهادي. (2011). الإدارة التعليمية نظريات وتطبيقات. الأردن: دار البداية للنشر والتوزيع والإعلان.
- 29-عقيلي، عمر وصفي، ونعساني، عبد المحسن، ودواليبي، عبد القادر أحمد. (2000). اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل. مجلة بحوث جامعة حلب، كلية الإدارة والاقتصاد، سوريا.
- 30-علام، صلاح الدين محمود. (2009). القياس والتقويم التربوي. ط2. عمان: دار المسيرة.
- 31-العميان، محمود. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 32-العنزي، سعد، والذيابي، سمير. (2013). خصائص ونمط الهيكل التنظيمي لمكاتب المفتشين العاميين بحث اختباري. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (19)، العدد (72)، ص ص 1- 31.
- 33-فليه، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد. (2001). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دمياط: دار المسيرة.
- 34-كيف، ديفيز. (1994). السلوك الإنسان في العمل. ترجمة عبد المجيد موسى وآخرون. القاهرة: دار مصر للطبع والنشر.
- 35-مخائيل، امطانيوس. (2012). القياس والتقويم في التربية الحديثة. ط6. منشورات جامعة دمشق. كلية التربية.
- 36-مداح، كنان علم الدين. (2015). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

- 37-منصور، مجيد مصطفى. (2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر في غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (12)، العدد (1)، ص ص 795 - 838.
- 38-النمر، سعود. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص. مجلة جامعة الملك سعود، مج (5)، العلوم الإدارية (1)، رسالة ماجستير منشورة، ص ص 63 - 109.

المراجع الأجنبية:

- 1- Balmer, J. (2007). The Nature and Management of Ethical Corporate Identity; A commentary on corporate identity corporate social responsibility and ethics. Journal of business ethics, Vol (1), No (1), pp. 7-15.
- 2- Jaivisarn, V. (2010). How organizational culture of Japanese multinationals in Thailand influence Japanese speaking Thailand employees Organizational Commitment. Journal of international business and economics, vol (1), No (1), p p 106- 120.
- 3- Jones, Gareth R. (2007). Organizational Theory, Design, and Change, 5 Ed. New Jersey, Pearson Prentice- Hall Inc.

الملاحق:

الملحق رقم (1) نموذج من الاستبيان الموزع على أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات.

السادة أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي - دراسة حالة أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق.

ويهدف البحث إلى تعرّف أثر عوامل البيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، والتعرف على مستوى رضاك عن وظيفتك ورؤيتك للعوامل التي تعزز من درجة رضاك؛ لذا نأمل منك قراءة فقرات الاستبانة بتأني ثم الإجابة عن بنودها جميعها بموضوعية، علما إن دقة البحث وما تخرج به من نتائج وتوصيات ستعتمد على دقة آرائكم، ولن تستعمل إلا لأغراض بحثية وأكاديمية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

أولاً- المعلومات الشخصية:

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- العمر أقل من 30 30-45 وما فوق 45
- 3- المؤهل العلمي: دبلوم ماجستير دكتوراه
- 4- المسمى الوظيفي: قائم بالأعمال مشرف أعمال مدير أعمال مدرس

ثانياً- محاور الدراسة:

أولاً- عوامل البيئة التنظيمية:

في حال توفر ظروف العمل المثالية الآتية بين أي منها تؤدي إلى تعزيز الرضا لديك عن عملك وذلك بوضع علامة صح في المربع الذي يناسب الرضا لديك:

غير موافق جداً	غير موافق	حيادي	موافق	موافق جداً	الفقرات	
					الاتصال والإشراف الإداري: تسهم علاقاتي برئيسي في زيادة درجة الرضا لدي عندما:	أولاً
					يسعى بصورة مستمرة لإعلامنا بمستجدات العمل	1
					يتمتع بخبرة عالية في مجال العمل	2
					يمنحني فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات	3
					أجد منه تجاوباً حين أقدم اقتراحاً في مجال العمل	4
					يفوضني في كثير من الأحيان بعضاً من صلاحياته	5
					يراعي قدرات المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات	6
					ينفذ اللوائح التنظيمية بمرونة كافية	7
					يشجع المرؤوسين للمشاركة الجماعية ويوفر جو ودي بينهم	8
					الهيكل التنظيمي: إن طبيعة ومحتوى الوظيفة تزيد من درجة الرضا لدي عندما:	ثانياً
					يكون هناك تعاون وانسجام بين مجموعة العمل	1
					تتفق طبيعة عملي مع تخصصي	2
					تسمح طبيعة عملي بالتجديد والابتكار	3
					يكون هناك وضوح في المسؤولية المناطة بتسهل	4

					إنجاز العمل	
					أشعر بمتعة في تنفيذ العمل	5
					يتلاءم عملي مع قدراتي الشخصية	6
					أتمتع بالاستقلالية في أداء عملي دون ضغوط	7
					تتوفر تقنيات معلومات متطورة تساعد في إنجاز العمل	8
					هناك قاعدة بيانات ونظام معلومات يناسب العمل	9
					الثقافة التنظيمية: إن ثقافة المنظمة تزيد من درجة الرضا الوظيفي لدي عندما:	ثالثاً
					أتمتع بحرية إبداء رأيي في العمل	1
					تكون هنالك لقاءات دورية بين العميد ورؤساء الأقسام وأعضاء الهيئة التعليمية لتبادل وجهات النظر حول العمل.	2
					تكون هنالك حالة عدالة وموضوعية في تقييم الأداء السنوي	3
					تكافئ الإدارة العضو المجد في عمله	4
					للمعهد موقع رسمي على الإنترنت تمكن الطلاب من معرفة الإجراءات جميعها	5
					تستحدث شبكة معلومات داخلية انترنت لتسهيل عملية الاتصال	6
					تصدر أدلة إرشادية للطلاب لتسهيل إجراءاتهم	7
					تكون هنالك مواعيد محددة للطلاب	8
					يسعى المعهد دائماً إلى إحداث التغييرات في سياساته	9
					يتابع المعهد آخر المستجدات في مجال العمل ويسعى إلى التطوير	10
					يهتم المعهد بملاكاته (رأس المال الفكري) ويسعى دائماً للمحافظة عليه	11
					ظروف العمل المادية:	رابعاً

					إن ظروف العمل المادية تزيد من درجة الرضا لدي عند توافر:	
					الشعور بالفخر كلما تأملت إمكانيات بيئة عملي المادية	1
					التهوية الجيدة في مكان العمل	2
					الخدمات الصحية جيدة في مكان العمل	3
					مكان مخصص لاستراحة أعضاء الهيئة التعليمية	4
					مكتبة خاصة للأعضاء في المعهد العالي	5
					المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية	6
					المتطلبات الخاصة بأمن الموظفين	7
					خطوط لنقل المدرسين من وإلى المعهد	8
					وجبات غذائية مجانية	9

ثانياً - الرضا الوظيفي:

الأسئلة الآتية تخص واقع الحال في موقع عملك:

ضع علامة صح في المربع المناسب لمستوى رضاك عن الفقرات الآتية والتي تمثل مستوى رضاك عن عملك:

غير راضي جداً	غير راضي	حيادي	راضي	راضي جداً	الفقرات	
					المكانة الاجتماعية التي تكتسبها من وظيفتك	1
					الشعور بالعدل لتقييم الأداء الوظيفي	2
					المسافة بين موقع العمل ومنزلك	3
					مدى تحقيق الوظيفة لطموحاتك الشخصية	4

					تجهيزات مكتبك تساعدك في إنجاز عملك بكفاءة	5
					مسؤوليتك اتجاه المنظمة التي تنتمي إليها	6
					مشاركتك في اتخاذ القرارات	7
					الأسلوب المتبع في تفاعل رئيسك معك	8
					استعداد رئيسك للاستماع إلى آرائك ومقترحاتك	9
					يتناسب الراتب الشهري مع مؤهلاتك وخبراتك وطبيعة العمل	10
					أسلوب الترقية في العمل	11
					طريقة احتساب المكافآت والحوافز وصرفها	12
					فرص المشاركة في المؤتمرات العلمية والورش الداخلية والخارجية	13
					اهتمام الإدارة العليا في حل مشكلاتك الوظيفية	14
					دعم الإدارة العليا للبرامج التدريبية	15
					انسجام البرامج التدريبية مع طبيعة عملك	16
					أسلوب رئيسك في تفويض الصلاحيات	17
					الاحترام والتقدير من زملاء العمل	18