

محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات

عبد الله أمين جماعه^١، محمد أحمد الحويطي^٢، محمود عبدالنبي عبدالسميع منصور^٣

١- كلية التجارة – جامعة بنها

٢- معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

٣- طالب دراسات عليا- بمعهد الدراسات العليا - جامعة مدينة السادات.

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التأكيد من محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات بمدينة بنها محافظة القليوبية وذلك باستخدام المنهج الوصفي، وقد تمحور هذا البحث حول الإشكالية الآتية:

نتوقع وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات، ومن أجل تحقيق أهداف البحث، قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة مقدارها (١٠٠) مفردة، وبعد تجميعها تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفي ضوء نتائج البحث، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

انخفاض مستوى رضا عمال شركة بنها للإلكترونيات عن محددات الرضا الوظيفي ككل والمتمثلة في (الأجر، فرص الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية)، إعادة النظر بمستوى الأجور وزيادتها بما يتناسب ونظرائهم في الشركات الأخرى.

Abstract

The present study aimed at confirming the determinants of job satisfaction and the methods of activating it among the workers of Banha Electronics Company in Banha, Qalioubia Governorate, using the descriptive approach. The research focused on the following

problems:

In order to achieve the objectives of the research, the researcher designed a survey list that was distributed to a sample of (100) single, and after the compilation was encoded and entered into the computer and processed statistically using the program of statistics for social sciences (SPSS)

In light of the results of the research, the researcher reached a number of results, the most important of which:

Benha Electronics workers are not satisfied with the determinants of job satisfaction as a whole (wages, promotion opportunities, supervision style, peer relationships, physical conditions). Reconsidering and increasing the level of wages commensurate with their counterparts in other companies

المقدمة

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة جداً في مجال السلوك التنظيمي، فإذا كان العامل راضياً عن عمله فإنه سيبدل قصارى جهده في العمل أولاً ليحافظ على هذا العمل، وثانياً ليقوم برد الجميل للمنظمة التي أشعرته بالرضا الوظيفي^(١)، والرضا عن العمل والاقتران به يدفع الفرد إلى بذل أقصى الجهود لإنجازه ويشكل دافعاً للإنجاز، فعطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله، وإحساسه بالنجاح، والتقدم فيه، ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه واستغلال لطاقاته، وهو إما أن يعزز الشعور بالرضا الوظيفي فيشكل بيئة داعمة له، وإما أن يكون معيقاً للشعور بالرضا الوظيفي.

(١) جميل حسن محمد البخيتي، الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنوفية، كلية التجارة، ٢٠١٤، ص ٣٨.

ولقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير ومتزايد من قبل الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس وبعض العلوم الأخرى، ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد، ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه عن عمله ثم تحقيق أهدافه الخاصة به، وكذا أهداف عمله بطريقة تكاملية متعاليه، فموضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تمت فيها الدراسات والبحوث في مجال علم النفس الإداري، وحتى عام (١٩٧٦) كان عدد هذه البحوث يفوق ثلاثة آلاف بحث وهذا نظراً لأن الأفراد يقضون معظم أوقاتهم في العمل، كما يرجع هذا الاعتقاد السائد بأن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج.^(١) ومن هذا المنطلق سعى هذا البحث إلى محاولة التعرف على محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات بمدينة بنها، محافظة القليوبية.

الدراسات السابقة:

(١) دراسة الحميد:^(٢)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك في المملكة العربية السعودية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم الحوافز على مستوى الأداء ودرجة الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى انخفاض ادراك العاملين للرضا الوظيفي.

(٢) دراسة فايز:^(٣)

تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر نظم المكافآت الفردية على الرضا الوظيفي داخل منظمات الأدوية في بيئة العمل المصرية، وقد توصلت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين نظم المكافآت محل الدراسة والرضا الوظيفي، كما أن نظم المكافآت والتي تتمثل في الهدايا أكثر النظم تأثيراً على مستويات الرضا لدى العاملين، ثم نظام مكافآت توزيع الأرباح الإضافية السنوية يليه نظام مكافأة العمولة، بينما نظام مكافأة الاعتراف بجهد العاملين لا يحدث تأثيراً في مستويات الرضا الوظيفي عند استخدامه كنظام للمكافآت.

(٣) دراسة كشكوشة:^(٤)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات الرضا الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال بناء نموذج سببي يحدد مسار العلاقة بين المتغيرات المستقلة المستخدمة، وهي (النوع، مستوى التعليم، مدة الخدمة)، ومتغيرات عدم الالتزام في مكان العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على العاملين ببيئة التمريض في مستشفيات جماعة الأزهر الشريف، وقد توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات المستقلة التالية: البطاقة في مكان العمل والخوف الوظيفي، بالإضافة إلى أن متغير النوع له تأثير ضعيف على مستوى الرضا الوظيفي وأن الرضا الداخلي يعبر عن محتوى العمل والرضا الخارجي يعبر عن الأجر وفرص الترقى وكلها تسهم في تحديد مدى رضا العاملين عن وظائفهم.

(٤) دراسة Wanjiku, K.,^(٥)

هدفت هذه الدراسة التعرف على العوامل التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي وعدم الرضا بين معلمي المدارس الثانوية في كينيا، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن العلاقات مع المدرسين الآخرين كأحد العوامل الرئيسية للارتياح والتي تعبر عنها عامل (العلاقة بين الزملاء في العمل)، كما تسهم العلاقة مع الرؤساء في زيادة درجة الرضا الوظيفي، العلاقة مع الإدارة المدرسية، الخبرة في مجال التدريس. وتبين الدراسة العوامل التي أدت إلى عدم الرضا الوظيفي ومنها المرتبات، مكافأة التقاعد، فرص التقدم والترقية، وضع المدرسين في المجتمع.

(٥) دراسة William. T.,^(٦)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مناقشة الرضا الوظيفي في فرقة العمل لمنظمة الضرائب في استراليا، وتحديد العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي لدى فرقة العمل، وقد توصلت تلك الدراسة إلى أن

(١) أسامة عبدالغفار الشريف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بعمادة السنة التحضيرية بجامعة تبوك، مجلة العلوم التربوية، العدد (٢)، ج ٢٠١٥، ص ٥.

(٢) عبدالله فيصل إبراهيم الحميد، تأثير الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك في المملكة العربية السعودية، دراسة تحليلية على جمرك مطار الملك عبد العزيز، جدة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤، ص ٥٠.

(٣) داليا سمير فايز، أثر تفهم العاملين لنظم الحوافز والمكافآت على الأداء والرضا الوظيفي، دراسة ميدانية مطبقة على قطاع الأدوية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جماعة أسيوط، ٢٠٠٩، ص ١٤٩.

(٤) نجوى متولي كشكوشة، تحليل مسار لعدم الالتزام في مكان العمل كمحدد للرضا الوظيفي، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد الثامن، يناير، ص ٦٧-٩٨.

(٥) Wanjiki. K. (2012). "Factors contributing to job satisfaction and dissatisfaction among secondary school teachers in githung"

(٦) William T., (2015) Job satisfaction in teams, the international journal of human resource management, vol.9, issue 5, pp. 782. 799.

التدريب له أهمية كبيرة على رأس العمل كأحد المحددات الرئيسية للرضا الوظيفي، كما أن صنع القرار والقيادة في الإدارة بين المحددات ذات الأهمية في خلق درجة من درجات الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين.

٦) دراسة Hytti & Akola⁽¹⁾

هدفت الدراسة الحالة عرف على بعض محددات الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحليل أثر أنماط وخصائص العمل على درجات الرضا الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل حر أكبر من نظائهم الموظفين العاديين في فنلندا، وأظهرت النتائج أن لخصائص العمل أثر في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل عام.

٧- دراسة Kumar⁽²⁾

تهدف تلك الدراسة إلى التعرف على العوامل المرتبطة بين أنواع المؤسسات، المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، وبين أنماط القيادة في كليات التربية في البنجاب.

وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمناخ التنظيمي، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنماط القيادية المتبعة لدى المدراء والمناخ التنظيمي، بالإضافة أن العلاقة بين الأنماط القيادية لدى المديرين والرضا الوظيفي للمحاضرين كانت بنسبة مقبولة.

٨- دراسة Hashim⁽³⁾

هدفت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الماليزية، وقد توصلت الدراسة إلى أن من أهم أسباب ترك المدرسة من العمل في الجامعة هو تدني الرضا الوظيفي لديهم، وانخفاض الراتب، وانعدام الأمن الوظيفي، وقلة الموارد المادية للجامعة من أهم أسباب عدم الرضا الوظيفي عن العمل في الجامعة.

ثانياً: مشكلة البحث:

لقد سعى العديد من الباحثين والمختصين والمفكرين بإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي في المنظمات الإنسانية المختلفة لما تشكله من أهمية في تزويد الإدارة العليا في الشركة بالأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو الولاء والانتماء للمنظمة، وهذا السعي نحو تحسين الأجور والرواتب والإشراف من أجل تحسين الإنتاج من الناحيتين الكمية والنوعية⁽⁴⁾. والواقع يعطينا صورة مغايرة عن ذلك والتي تظهر في مختلف السلوكيات السلبية في العديد من المؤسسات كالغياب، التأخر، التمارض، دوران العمل، سوء الإنتاج، إذ لا يمكن تحسين الفعالية التنظيمية التي تساهم في رفع الأداء والرضا الوظيفي للعمال في مختلف المؤسسات. ومن هذا المنطلق سنحاول في هذا البحث في الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات قصد تفعيل محدداته وبلوغ الجودة والفعالية داخل المؤسسة وكذا الإجابة على بعض التساؤلات الآتية:

- هل عمال شركة بنها للإلكترونيات راضون عن عملهم؟

- ما هي أساليب تفعيل الأداء في شركة بنها للإلكترونيات؟

وهناك بعض التساؤلات الجزئية وهي:

- هل الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات؟

- هل نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات؟

- هل الترقيات من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات؟

- هل العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات؟

- هل الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات؟

أهمية البحث:

يستمد البحث أهمية كبيرة حيث أنه يقدم مجموعة من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات ومن أهمها:

- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

(1) Hytti, U., Kautonen, T., Akola, E., Determinants Job satisfactions for salaried and self-employed professionals in fimtand, the international Journal of Human resource management, 24 (10), p. 203, 2013.

(2) Kumar, Rajesh, 2012 "inslutional types organizational climate and job satisfaction as correlates of leaders hip styles of colleges of education in pun job" Indian streams research journal, vol. (2), No (9), 99 1-4.

(3) Hashim, Rqemah Abdullah, Mohmoud, Rosli, 2011 What is the state of job satisfaction. Among academic at Malaysian universities? UNITAR e-journal: 2011, vol. 7 issue 1, p 15-26, 3 charts.

(4) عادل عبدالرازق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار البازوري، الأردن، ٢٠١٠، ص ٨٥.

- محاولة الإسهام في تفعيل محددات الرضا الوظيفي لعمال شركة بنها للالكترونيات مما يؤدي إلى تحسين وتوفير الإنتاج.
- تتبع أهمية البحث من أهمية القطاع الذي يطبق فيه هذا البحث بحيث يمثل قطاع الالكترونيات في جمهورية مصر العربية أهمية قصوى خاصة في فترات لطبيعة هذا البحث.

أهداف البحث:

- ١- التعرف على الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٢- التعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٣- الوصول إلى أساليب تفعيل الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٤- التعرف على أهم محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.

فروض البحث:

الفرض العام للبحث:

وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال شركة بنها للالكترونيات

ومن خلال هذا الفرض الرئيسي يمكن صياغة بعض الفروض الفرعية وهي:

- ١- الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٢- نمط الإشراف محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٣- الترقيّة من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٤- العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.
- ٥- الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.

بعض المفاهيم الإجرائية:

١- الرضا الوظيفي:

هو مقارنة عمال شركة بنها للالكترونيات الصورة التي يضعونها حول الشركة التي يعملون فيها وما هو موجود فعلاً.

هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها العامل من خلال إجاباته على فقرات الاستقصاء عن الرضا الوظيفي ويتمثل في الرضا عن (درجة الأجر، درجة فرص الترقيّة، درجة العلاقة مع الزملاء، درجة الإشراف، درجة الظروف الفيزيائية) لدى عمال شركة بنها للالكترونيات.

٢- محددات الرضا الوظيفي:

هو مجموعة العوامل المؤثرة في العامل سواء بالإيجاب أو بالسلب والتي تؤدي إلى رضا أو عدم الرضا عن العمل والمتمثلة في الأبعاد التالية (الأجر، فرص الترقيّة، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف، الظروف الفيزيائية).

- تعريف الرضا:

يعرف الرضا عن العمل على أنه مشاعر الفرد تجاه وظيفته والناتج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة وعرفه آخرون "الرفاعي" هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاث: العلاقة بين العامل وعمله، وموقفه من العمل، والعلاقة بين العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه.^(١)

"أماشلول" فيرى أنه هو الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح والذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل (رؤساء، زملاء مرؤوسين) ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف) ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي.^(٢)

"ويعرفه هاتكين: المشار إليه فيه (العجاجي) فيقول "الرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي" حالة ذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء (يواجهه الموظف في عمله) أنه يساوي التأثير المحيط بتأثير الإدارة العامة على الفرد.^(٣)

- أشكال الرضا الوظيفي:^(٤)

يأخذ الرضا الوظيفي أحد الشكلين التاليين:

(١) عاطف جابر طه عبدالرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٩، ص ٩٤.

(٢) سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ٢٠٠٨، ص ٦٣- ٦٥.

(٣) محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، ط ١، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٤، ص ١٢٥.

(٤) فرج ظريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠، ص ٢٢١.

- ١- **الرضا العام:** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضٍ أو غير راضٍ هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلا بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة مع موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.
- ٢- **الرضا النوعي:** ويشير إلى رضا الفرد من كل جانب من الجوانب على حده وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتفيد هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن من خلالها أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

رغم اختلاف العلماء حول مصطلح الرضا عن العمل، إلا أنه يبقى عبارة عن تلك المشاعر الوجدانية التي يكونها الفرد نحو العمل الذي يتصور أن يحقق من خلال حاجاته المختلفة فإذا تحققت تلك الحاجات المادية والمعنوية يكون العامل راضي عن عمله، وإذا لم تتحقق تلك الحاجات يكون هناك عدم الرضا عن العمل. لكي تبقى هذه الحاجات التي يسعى العامل إلى تحقيقها ترتبط بعوامل ومحددات من شأنها أن تزيد أو تنقص من درجة الرضا عن العمل ومن خلال هذا المنطلق تطرقنا في هذا الجزء من البحث إلى أهم العوامل المحددة للرضا الوظيفي.

١- الأجر: (١)

يأتي الأجر في مقدمة الاعتبارات التي توجه الفرد لاختيار الوظيفة، والاستقرار فيها ورضاه عنها، ذلك أن الأجر يعتبر المورد الرئيسي في تلبية حاجاتهم المعيشية ومتطلباتهم الاجتماعية. فالأجر إذا له إشباعات كثيرة، فهو يعطي الشعور بالأمن من الارتياح كما يرمز للمكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير وعرفان المنظمة لأهميته، بل إنه في بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين، فضلا عن ذلك فإن بعض الأفراد وخاصة مما يشغلون الوظائف العليا قد يعتبر الأجر رمز للنجاح والتفوق وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة، مما يؤدي في النهاية كون الأجر من العناصر الأساسية لتحقيق الرضا.

٢- فرص الترقية: (٢)

يرى الباحث "محمد حلمي" أن الترقية تعني نقل الموظف من وضع وظيفي أقل إلى وضع أكبر وذلك بنقلة إلى الوظيفة الأعلى أو فئة أعلى.

إن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، محصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا يحدث لديه استياء أكبر من حالة كون هذه الترفية غير متوقعة.

٣- الإشراف: (٣)

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

ويؤكد "ليكوت" (١٩٦١) أن المشرف الذي ينظر لمرؤوسيه كوسائل لبلوغ أهداف إنتاجية يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم.

٤- العلاقة مع الزملاء: (٤)

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

٥- الظروف الفيزيائية: (١)

(١) شفيق رضوان، السلوكية والإدارة، المؤسسة الوطنية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٤، ص ٣٥.

(٢) أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١٣، ص ١٥٢.

(٣) بوظريفة حمود، دوقة احمد، لورسي عبدالقادر، ٢٠٠٧، عوامل لرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية، دار طب الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام، الجزائر، ص ٥٤.

(٤) احمد صقر عاشور، ٢٠١٥، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، ط٢، دار النهضة للطباعة والنشر، لبنان، ص ١٤٩.

إن تحسين الظروف الفيزيائية حيث اعتدالية الحرارة والإضاءة المناسبة والتهوية الجيدة، وما إلى ذلك يمكن أن يرفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الأداء والإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله.

الدراسة الميدانية:

بعد ما تم التطرق إلى الصفحات السابقة سيتم التطرق في هذا الجزء إلى الجانب التطبيقي، الذي يعتبر المحك أو المرجع الذي يمكن الباحث من إثبات ما جاء في الجانب النظري.

منهج البحث:

بما أن الموضوع الذي نحن بصدد دراسته هو محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة هذا البحث والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً (كمياً أو وصفاً).

ميدان البحث:

أجرى هذا البحث على عينة عشوائية في شركة بنها لصناعة الإلكترونيات - مدينة بنها- محافظة القليوبية.

الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية قوامها ٣٠ مفردة من أجل التعرف على عينة البحث وخصائصها، والكشف عن محيط المؤسسات التي تمكنا من إجراء البحث في أحسن الأحوال، بالإضافة إلى الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات) من أجل التأكد من أداة جمع البيانات.

الصدق والثبات في أدوات جمع البيانات:

- أ- الصدق: صدق المقارنة الطرفية: طبقت استمارة الاستقصاء على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددهم (٣٠) مفردة وذلك باتباع الخطوات الآتية:
- * رصد الدرجات الكلية للاستقصاء لكل فرد من أفراد العينة.
- * ترتيب مجموع درجات العينة ترتيباً تنازلياً.
- * أخذ نسبة ٣٣ من الدرجات العليا و ٣٣% من الدرجات الدنيا من العينة.
- * حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة.
- * تطبيق اختبار (T-test).

جدول رقم (١) يوضح معادل صدق أداة الرضا الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية

المجموعة المتغير	المجموعة العليا ن = ١٠		المجموعة الدنيا ن = ١٠		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت الجدولية	الدلالة الإحصائية
	م ١	مج ١	م ٢	٢ع				
درجة الرضا الوظيفي	١٠٩,٣	٥,٩٥	٨٤,٤	٥,٦٠	١٨	٩,٦٥	٢,١٠	عند ٠,٠٥
							٢,٨٨	عند ٠,٠١

(ت) المحسوبة ٩,٦٥ دالة إحصائية عند ٠,٠٥ ، ٠,٠١

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

ب- الثبات

قمنا بحساب معامل الارتباط (ألفا كرونباخ)

جدول رقم (٢) يوضح (ألفا كرونباخ) ومعامل التصحيح

ألفا كرونباخ	الاستقصاء
٠,٧٥	

مما سبق التوصل إليه تم التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة (الصدق، الثبات)، ثم قياسها من خلال العينة.

ج- الأساليب الإحصائية:

(١) حمدي ياسين، على عسكر، حسن الموسري، ١٩٩٩، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط١، دار الكتاب الحديث، بدون، ص٣٥.

تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع طبيعة البيانات التي تم تجميعها ومنها اختبار (ت)، النسبة المئوية. عاشرا: اختبار الفرضيات:

على ضوء ما انتهينا إليه في منهجية البحث وبعد جمع البيانات نحاول عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها ومحاولة تفسيرها تبعا لكل فرضية في البحث:
١- عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية على ما يلي: هناك رضا وظيفي مرتفع لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات
الجدول رقم (٣) يوضح الرضا الوظيفي العام لدى عينة البحث

المتغير		راضٍ		غير راضٍ	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
		٥٤	٥٤%	٤٦	٤٦%

من خلال نتائج الجدول رقم (٣) نلاحظ أن نسبة الراضين تقدر بـ (٥٤) وهو ما يعادل (٥٤%) مما يبين أن عمال شركة بنها للإلكترونيات لديهم رضا منخفض وقد يعود هذا إلى عدم توفير الظروف الملائمة للعمل أو عدم وجود ترفيات ومكافآت متاحة للعمال، كما قد يعود إلى سوء العلاقات بين العمال أو تدني الأجور، كما لا يمكننا أن نهمل نسبة الراضيين والتي قد تعود إلى صغر العائلة، وهكذا.....، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة التي توقعناها ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على "هناك رضا وظيفي منخفض لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات".

٢- عرض نتائج الرضا الوظيفي العام حول محددات الرضا الوظيفي:
جدول رقم (٤) يوضح نتائج الرضا الوظيفي

محددات الرضا	الأجر		الترقية		نمط الإشراف		العلاقة مع الزملاء		الظروف الفيزيائية	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الأسلوب الإحصائي	٢٠	٢٠%	١٧	١٧%	٢٥	٢٥%	٣٥	٣٥%	٢٧	٢٧%
الأسلوب الإحصائي	٨٠	٨٠%	٨٣	٨٣%	٧٥	٧٥%	٦٥	٦٥%	٧٣	٧٣%

من خلال النتائج الجدول السابقة تبين أن معظم العمال غير راضين علي الرضا الوظيفي ككل، كما توصلنا أن نسبة (٢٠%) من العمال راضية و(٨٠%) غير راضية بالنسبة لمحدد الأجر، واما بالنسبة لمحدد فرص الترقية فان (١٧%) راضين، (٨٣%) غير راضين، (٢٥%) راضين، (٧٥%) غير راضين بالنسبة لمحدد نمط الإشراف، (٣٥%) راضين، (٦٥%) غير راضين بالنسبة لمحدد العلاقة مع الزملاء وأن (٢٧%) راضين، (٧٣%) غير راضين بالنسبة لمحدد الظروف الفيزيائية.

٣- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية على أن الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات
جدول رقم (٥) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات تبعا لمحدد الأجر

المؤشرات الأجر	التكرار	النسبة %
راضٍ	٢٠	٢٠%
غير راضٍ	٨٠	٨٠%
الإجمالي	١٠٠	١٠٠%

يتضح من خلال الجدول الموضح اعلاه أن نسبة الأفراد غير الراضين طبقت والتي قدرت بـ (٨٠%) وربما يعود هذا إلى انخفاض الأجور أو غلاء المعيشة ككل يجعل الأجر غير كاف أو كبير حجم الاسرة وكثرة متطلباتها إلا أننا لا نغفل نسبة الأفراد الراضيين والتي قدرت بـ (٢٠%) من حجم العينة ومنه فإن الأجر من محددات الرضا الوظيفي.

٤- عرض نتيجة الفرضية الثانية

جدول رقم (٦) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات تبعا لمحدد الترقية

المؤشرات الترقية	التكرار	النسبة %
راض	١٧	%١٧
غير راض	٨٣	%٨٣
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين عن الترقية تقدر بـ (٨٣%) ولعل هذا التقدير النسبي يرجع إلى أن عملية الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية أو عدم وجود بعض فرص الترقية المتاحة للجميع، إلا أن هناك نسبة (١٧%) وهم راضين عن الترقية وربما يعود هذا إلى تمتع هؤلاء هذه الأفراد بمهارات تتيح لهم التقدم في الوظيفة أو الحصول على علاوات ومكافآت ومنه تقبل الفرضية التي تنص على أن الترقية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

٥- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

التي تنص على نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

جدول رقم (٧) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعاً لمحدد نمط الإشراف

المؤشرات نمط الإشراف	التكرار	النسبة %
راض	٢٥	%٢٥
غير راض	٧٥	%٧٥
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠

من خلال الجدول السابق أمكن التوصل إلى أن نسبة الأفراد غير راضين على نمط الإشراف تقدر بـ (٧٥%) وهو ما يعود إلى سوء المعاملة بين الرئيس ومروؤسيه عند الطلب، عدم الاعتراف بالمجهودات المبذولة من قبل المرؤوسين، كما لا يمكن أن نغفل على نسبة الأفراد الراضيين على نمط الإشراف وهم (٢٥%)، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي تنص على أن نمط الإشراف من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

٦- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة

التي تنص على أن العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات

جدول رقم (٨) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعاً لمحدد العلاقة مع الزملاء

المؤشرات العلاقة مع الزملاء	التكرار	النسبة %
راض	٣٥	%٣٥
غير راض	٦٥	%٦٥
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠

يتضح من خلال الجدول السابق اعلاه أن نسبة الأفراد غير راضين تقدر بـ (٦٥%) ويمكن أن ترجع هذه النسبة إلى كثرة المناوشات والصراعات بين العاملين، أو عدم شعورهم بالراحة عند العمل مع بعضهم، ولا يمكننا أن نغفل نسبة الراضين (٣٥%) ونرجع هذا إلى الاحترام أو التقدير المتبادل من طرف العمال فيما بينهم وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي تدل على أن العلاقة مع الزملاء من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

٧- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الخاصة

والتي تنص على أن الظروف الفيزيائية من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

جدول رقم (٩) يوضح نتيجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة تبعاً لمحدد الظروف الفيزيائية

المؤشرات الظروف الفيزيائية	التكرار	النسبة %
راض	٢٧	%٢٧
غير راض	٧٣	%٧٣
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة الأفراد غير الراضين (٧٣%)، ويمكن أن نرجع هذا إلى رداءة التهوية بالشركة أو كثرة الضوضاء المحيطة بمكان العمل مما يجعل العامل يترك العمل بين الحين والآخر. إلا أننا لا يمكن أن نغفل أن نسبة الأفراد الراضين وهي (٢٧%)، ويمكن أن يرجع هذا إلى حداثة الآلات والتجهيزات، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية والتي توضح أن الظروف الفيزيائية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.

الاستنتاج العام:

إن الهدف من البحث هو التأكد من محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات وقد توصلنا إلى ما يلي:

- عدم وجود رضا وظيفي مرتفع لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.
- أن الأجر من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.
- أن فرض الترقية محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.
- أن نمط الإشراف محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات.
- العلاقة مع الزملاء محدد من محددات الرضا الوظيفي لدى عمال شركة بنها للإلكترونيات عن محددات الرضا الوظيفي ككل والمتمثلة في (الأجر، نمط الإشراف، فرص الترقية، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيائية).

اثني عشر: أساليب الرضا الوظيفي:

بالرغم من أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست محددة تماماً، إلا أنه لا يمكن بحال من الأحوال أن تغفل أن الرضا عن العمل له أهميته البالغة في العلاقات الإنسانية في المؤسسة الصناعية ويمكن تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن العمل بالاهتمام بمجموعة المحددات الأساسية التي تساعد في تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي ويأتي في مقدمة تلك العوامل الاهتمام بالراتب الذي يتناسب مع الجهد المبذول في العمل، الاهتمام بوجود درجات عالية من الرعاية الصحية للعاملين وأسره، كما ينبغي الاهتمام أيضاً بوسائل الرعاية الاجتماعية، كما ينبغي على الإدارة أن تولي أهمية كبيرة بتحسين ظروف وبيئة العمل المادية كأحد محددات الرضا الوظيفي، يأتي في نهاية تلك المحددات إشراك جميع العاملين في التخطيط للعملية الإنتاجية واتخاذ القرارات الخاصة بهم.

المراجع

- (١) احمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١٣.
- (٢) احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، ط٢، دار النهضة للطباعة والنشر، لبنان، ٢٠١٥.
- (٣) أسامة عبدالغفار الشريف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بعمادة السنة التحضيرية بجامعة تبوك، مجلة العلوم التربوية، العدد (٢)، ج٢، ٢٠١٥.
- (٤) بوظريفة حمود، دوقة احمد، لورسي عبدالقادر، ٢٠٠٧، عوامل لرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية، دار طب الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام، الجزائر.
- (٥) جميل حسن محمد البخيتي، الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنوفية، كلية التجارة.
- (٦) حمدي ياسين، على عسكر، حسن الموسري، ١٩٩٩، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط١، دار الكتاب الحديث، بدون.
- (٧) داليا سمير فايز، اثر تفهم العاملين لنظم الحوافز والمكافآت على الأداء والرضا والوظيفي، دراسة ميدانية مطبقة على قطاع الأدوية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٩.
- (٨) شفيق رضوان، السلوكية والإدارة، المؤسسة الوطنية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٤.
- (٩) عادل عبدالرازق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار البازوري، الأردن، ٢٠١٠.
- (١٠) عاطف جابر طه عبدالرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٩.
- (١١) عبدالله فيصل إبراهيم الحميد، تأثير الحوافز على الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك في المملكة العربية السعودية، دراسة تحليلية على جمرات مطار الملك عبد العزيز، جدة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
- (١٢) فرج ظريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠.
- (١٣) محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، ط١، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، ٢٠٠٤.

(١٤) نجوى متولي كشكوشة، تحليل مسار لعدم الالتزام في مكان العمل كمحدد للرضا الوظيفي، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد الثامن، يناير.

- (15) Wanjki. K. (2012). “Factors contributing to job satisfaction and dissatisfaction among secondary school teachers in githung ”
- (16) William T., (2015) Job satisfaction in teams, the international journal of human resource management, vol.9, issue 5
- (17) Hytti, U., Kautonen, T., Akola, E., Determinants Job satisfactions for salaried and self-employed professionals in finland, the international Journal of Human resource management, 24 (10), 2013.
- (18) Kumar, Rajesh, 2012 “Institutional types organizational climate and job satisfaction as correlates of leadership styles of colleges of education in Punjab” Indian streams research journal, vol. (2), No (9).
- (19) Hashim, Rqemah Abdullah, Mohmoud, Rosli, 2011 What is the state of job satisfaction. Among academic at Malaysian universities? UNITAR e-journal: 2011, vol. 7 issue 1, 3 charts.