

قياس الرضا الوظيفي لموظفي

مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

د/ إيمان فتحي عبد المحسن حسين*

مقدمة:

تحظى مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة باهتمام كبير من القيادة الرشيدة بالمملكة العربية السعودية، وبصفة خاصة في إطار رؤية المملكة 2030، التي أولت لمؤسسات الرعاية الاجتماعية أهمية، لما لها من دور هام في المجتمع السعودية بصفة عامة، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة بصفة خاصة لما لها من مكانة مقدسة، وتقدم مؤسسات الرعاية الاجتماعية الكثير من الخدمات للمجتمع المكي، لذا يعد الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة التي تشغل اهتمام مديري المؤسسات، حيث أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، والسبب الرئيسي لاهتمام المديرين بالأراء والأفكار حول الرضا الوظيفي لموظفيهم هو مساعدتهم على تحسين أداء العاملين بها، حيث يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تلعب دوراً هاماً حيويًا في سلوك الأفراد، ومن خلاله يمكن خلق الرغبة لدى الموظفين في الأداء والعمل، لذا يمكن القول بأن توفير القدر الكافي من الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسات يؤدي لرفع الروح المعنوية وزيادة الأداء، وبصفة خاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، والتي تعد مؤسسات خدمية .

لذا وجدت الباحثة أهمية قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

أولاً: تحديد المشكلة البحثية:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية، ذلك أن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عدداً من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة، ونجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل

* أستاذ مساعد بقسم الإعلام - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه، لذا قامت الباحثة بدراسة استطلاعية على عينة قوامها (10 مفردة) تمثلت نتائجها فيما يلي :

1- جاء 70% من عينة الدراسة غير راض عن الوظيفة في المرتبة الأولى، يليها 30% راض جدا.

2- جاء لأنها متعبة ولا يوجد فيها إبداع في مقدمة أسباب عدم الرضا عن الوظيفة بنسبة 60%، يليها في المرتبة الثانية لا أشعر بالاستقرار في وظيفتي بنسبة 30%، ثم جاء لأنها لا تقدم رواتب مجزية في المرتبة الأخيرة بنسبة 10%.

لذا تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي: " ما قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟"

ثانياً: أهمية الدراسة:

1- أهمية مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة وما تقدمه من خدمات متعددة للمجتمع المكي .

2- خطة التنمية الشاملة رؤية المملكة 2030 وما توليه من أهمية كبرى لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

3- أهمية الرضا الوظيفي للعاملين وتأثيره على الأداء الوظيفي لهم.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في معرفة قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة من خلال :

1- التعرف على درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

2- معرفة أسباب الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- 3- معرفة أسباب عدم الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة
- 4- معرفة معوقات العمل لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة
- 5- التوصل إلى علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية بمستوى الرضا لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 6- التعرف على مقترحات تحسين الرضا الوظيفي لدي موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

رابعاً: مدخل مفاهيمي للدراسة:

الرضا الوظيفي

يعرفه مركز البحوث بجامعة ميثسن⁽¹⁾: بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع.

كما يعرف⁽²⁾ بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية.

مؤسسات الرعاية الاجتماعية (تعريف إجرائي)

هي مؤسسات اجتماعية تهدف إلى مساعدة أفراد المجتمع ومد يد العون لهم وتلبي احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتعليمية وغيرها بما يساعدهم على التكيف مع المجتمع ويمكنهم من استثمار طاقاتهم من أجل بناء أنفسهم ومجتمعاتهم، وتتمثل في الدراسة الحالية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتمثلت في: مركز يسر النسائي، جمعية واعى، مركز التأهيل الشامل، مركز الجمان للفتيات، مركز الرعاية النهارية بمكة المكرمة.

خامساً: الإطار النظري للدراسة:

أولاً: نظرية العاملين (فريدريك هرزبرج)

"FREDERICK HERZBERGS" TWO FACTOR THEORY"

لعبت نظرية العاملين دوراً كبيراً في التفكير الإداري، ولقد انبثقت النظرية وتطورت عن الدراسة التي قام بها هرزبرج في كتابه الشهير الدافعية نحو العمل، وقد على ٢٠٠ مهندس ومحاسب حيث كانت الدراسة حول أهم العوامل التي تحقق لهم الإشباع في العمل.⁽³⁾

وعلى عكس ما توصل إليه باحثون آخرون من أنه لا توجد علاقة مؤكدة بين اتجاهات العاملين وبين سلوكهم الوظيفي، خلص هرزبرج إلى نتيجة مؤداها أنه لا توجد علاقة مؤكدة بين اتجاهات العاملين وبين سلوكهم الوظيفي، وأرجع عدم وضوح هذه العلاقة لدى الكثير من الباحثين إلى غموض مفهوم الرضا وعدم الرضا، مؤكداً أن الرضا الوظيفي يسند إلى مجموعة محددة من العوامل⁽⁴⁾، وقد استطاع الفصل بين نوعين من العوامل حيث يتمثل النوع الأول في عوامل الوقاية التي يعتبر توفرها أمراً مهماً في تجنب مشاعر عدم الرضا وتشمل ظروف العمل المادية والعلاقات مع الرؤساء والعلاقات مع المرؤوسين والأشراف والظروف المادية للعمل وقيمة وأهمية العمل للمنظمة، ضمان الوظيفة والمركز الوظيفي .

و يتمثل النوع الثاني من العوامل في عوامل الدافعية أو التحفيزية وتشمل حسب رأيه طبيعة العمل نفسه، الشعور بالإنجاز لعمل مهم، المسؤولية، الاعتراف بأهمية علم الفرد، وأخيراً الفرصة في الرقي والتقدم في العمل، ولكي يتحقق الإشباع من الوظيفة لا بد أن تأخذ الحوافز عندئذ المرحلة الثانية، ويعتقد هرزبرج أن عوامل الوقاية لا تشكل عوامل تحفيزية في المنظمات، أي أن وجودها لا يولد إشباعاً وظيفياً ولكن عدم وجودها يقود إلى الشعور بعدم الرضا، أما فيما يخص الحوافز فيرى أن تأثيرها قوي جداً في العمل الوظيفي وإن وجودها يقود إلى الشعور بالرضا والإشباع والعكس صحيح .

وبما أن الرضا وعدم الرضا منفصلين وغير مترابطين فإنه من الممكن أن يكون الموظف راض وغير راض بنفس الوقت، فإذا كان الهدف إزالة عدم الرضا الوظيفي وجب التركيز على عوامل الوقاية أما إذا كان الهدف زيادة الرضا الوظيفي وجب التركيز على العوامل الدافعة.(5)

ويرى هرزبرج أنه إذا استطاع التنظيم تطعيم العمل بهذه العوامل من المسؤولية وفرص الترقية والإنجاز وغيرها فإن العامل سيقوم بتأدية مهمته بشكل أفضل.(6)

إلا أن هذه النظرية ورغم إدخالها موضوعاً جديداً في الفكر الإداري المعاصر وهو إغناء الوظيفة أو إغناء العمل، وإسهامها في توضيح العلاقة بين الروح المعنوية للموظف وإنتاجيته وتشجيعها للمديرين بأن يعطوا العاملين مسؤولية كبيرة في تخطيط وظائفهم، وما لاقته من رواج وقبول في الأوساط الإدارية المختلفة، إلا أنها واجهت انتقادات كثيرة من بينها :

1- انتقاص وتشكيك البعض في الأسلوب الذي استخدمه هرزبرج وزملاؤه في المقابلات وهو ذكر الأحداث المهمة، والتي أجريت للفرد للرضا أو عدم الارتياح في العمل وهي وسيلة لأنها تثير في نفس الفرد الدفاع عن نفسه.

2- عدم وجود مقياس للرضا التام سوى رأي الشخص المبحوث نفسه فقط، ومن الطبيعي أن تجد استجابتين متناقضتين لدى فردين مختلفين، فالأول يرضيه الموقف في حين يستاء الآخر منه.(7)

وعلى الرغم من تعرض النظرية للانتقادات إلا أن الواقع يشير إلى صمودها أمام قيام الانتقادات وإلى ثبات مفاهيمها كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا الوظيفي والسلوك الدافعي لدى الأفراد.(8)

علاقة الدراسة الحالية بنظرية العاملين :

- تعد الدراسة الحالية مناسبة لتطبيق فروض ومتغيرات نظرية العاملين حيث أن الدراسة تقوم على دراسة العوامل الدافعية وعوامل الوقاية ومعرفة أثرها على موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية لقياس الرضا الوظيفي لديهم و هو أساس الدراسة الحالية.

ثانياً: الرضا الوظيفي

تعرف سهيلة عباس⁽⁹⁾ الرضا الوظيفي بأنه "عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه وظيفته، وهو عبارة عن مدركات الفرد للمواقف بالمقارنة مع القيمة التفضيلية لهم، حيث يحدث للفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة لي"

خصائص الرضا الوظيفي

- 1- يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل.
- 2- يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل.
- 3- الرضا في بعض جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا نوعي (جزئي) كما قد يكون عن كل جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا وظيفي عام.
- 4- إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم، قد لا يرضى به مستقبلاً.⁽¹⁰⁾

أهمية الرضا الوظيفي

- 1- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- 2- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
- 3- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم.
- 4- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.⁽¹¹⁾

محددات الرضا الوظيفي

- 1- عوامل ذاتية : تتعلق بقدرات ومؤهلات العاملين.

2- عوامل تنظيمية : تتعلق بظروف وشروط العمل.

3- عوامل بيئية : تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة على العمل والعامل. (12)

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

يوجد العديد من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي منها :

نظرية الإدارة العلمية :

حسب هذه النظرية هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المادية، فالعاملون يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى، ورأى تايلور أن مشكلة الانتاج غير الكفو هي مشكلة تتعلق بالإدارة نفسها، فمسؤولية الإدارة اختيار عمال مناسبين للعمل، بعد ذلك تدريبهم ومن ثم تأسيس نظام حوافز يحصل من خلاله العمال الأكثر كفاءة على دخل إضافي لتنفيذ المهام المبسطة بأسرع ما يمكن. (13)

نظرية العلاقات الإنسانية

تقوم هذه النظرية على الافتراضات الجديدة نحو زيادة دافعية العاملين بطريقة جديدة بنيت على مرتكزات اجتماعية، حيث حثت الإدارة لتكون مسؤولة لجعل العاملين يشعرون بأنهم ذات فائدة وأهمية، وتحسين رضاهم عن حاجاتهم الاجتماعية. (14)

نظرية الحاجات لماسلو

مثلت هذه النظرية حقلاً جديداً من السلوك الإنساني حيث تعتمد على فكرة ترتيب الحاجات الإنسانية هرمياً ضمن خمس مستويات. (15)

ويعتبر هرم حاجات ماسلو من أكثر نظريات الدافعية شهرة في العالم، بدأ ماسلو بفكرة أن الناس ميالون دائماً إلى طلب شيء وما يطلبوه يعتمد على ما يملكوه. (16)

نظرية الكفاءة الذاتية

تهتم هذه النظرية باعتقاد الأفراد بقدرتهم على تحقيق الأهداف، وإنجاز المهام وتعلم الأشياء وتعتقد هذه النظرية أن العاملين يكونون أكثر دافعية شخصية إذا شعروا أنهم قادرون على أداء العمل، وإذا قدم صاحب العمل شعورا من التحدي وتغذية راجعة ايجابية فمن المحتمل أن الأفراد سيزيدون من كفاءتهم الذاتية لتشجيع دافعية العمل ولكن أيضا لزيادة الرضا الوظيفي .(17)

نظرية التمكين

ظهر نوعان مختلفان من نظرية التمكين هما: التمكين الهيكلي المطور بواسطة كانتر، والتمكين النفسي المطور بواسطة سبريتزر، وعرفت القوة حسب المدخل الهيكلي لكانتر على أنها: القدرة لتحريك الموارد لإنجاز الأشياء، ونحصل على العمل الفعال فقط عندما يملك الأفراد الوصول للمعلومات، الموارد، الدعم، وفرص تعليم أنفسهم وكذلك النمو، إذا تم توفير هذه الظروف فإن ذلك يعني تمكين العاملين واستخدام التمكين الهيكلي بنجاح للتنبؤ بالرضا الوظيفي من ناحية أخرى فإن التمكين النفسي يركز بشكل أكبر على التفسيرات النفسية للعاملين وردود الأفعال للظروف.(18)

مظاهر الرضا الوظيفي

- 1- الإنتاجية المرتفعة .
- 2- انخفاض معدل الغياب.
- 3- قلة الشكاوى .
- 4- اختفاء الشائعات.
- 5- انخفاض درجة المقاومة للتغيير.(19)

أساليب قياس الرضا الوظيفي

بين الشهري أن أهمية القياس للرضا تتضح من منطلق اهتمام كل منظمة، أو جهة عمل باستمرارية، وإنتاجية أفرادها، وعملها على عدم التفریط فيهم،

والمحافظة عليهم، ورغبتها في الاعتماد عليهم، وكسب رضاهم، وجذبهم للعمل، ومن هنا فإن قياس الرضا عن العمل ضرورة ملحة إذا ما أريد تحقيق ذلك.

وهناك أسلوبان رئيسيان يمكن إتباعهما لقياس الرضا عن العمل هما: أسلوب قياس الآثار السلوكية التي تصدر عن العاملين، وتدلل على الرضا أو عدم الرضا عن العمل، وأسلوب التقرير الذاتي حيث يجيب الفرد عن بعض الأسئلة ليقرر بنفسه ما إذا كان راضياً عن عمله، أو غير راض، أو أن يذكر مشاعره تجاهه من جوانبه المختلفة، وأسلوب التقرير الذاتي يعتمد على الاستبيان الموجه للفرد ليجيب على أسئلتها للتعرف على الحاجات الإنسانية و جوانب العمل المختلفة.(20)

الهدف من قياس الرضا الوظيفي:

- 1- التعرف على أهم المصادر التي تؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا.
- 2- التعرف على ظروف العمل الذي يزيد من درجة الرضا.
- 3- تحديد العلاقة بين الرضا وبين كفاءة الأداء.(21)

الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفي

إن مفهوم عدم الرضا الوظيفي هو المفهوم المقابل للرضا الوظيفي، فليس من الضروري تجنب الضغوط لأن الإنسان يتفاعل مع البيئة التي يعمل فيها ويتعايش معها، وفي المقابل نجد الفرد في حاجة إلى قدر من الضغوط معتدل يحقق له الدافع نحو تحقيق أعلى درجة من الإنجاز والتميز، لذا فإن المطلوب للضغوط ليس تجنبها، ولكن التعامل معها وإدارتها بشكل يخدم النتائج بصورة أفضل.(22)

ونجد أن من أهم المشاكل التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي ما يلي :

- الإحباط : وهو حاجز أو مانع لتحقيق إشباع إحدى متطلبات الفرد، بالتالي فإن المانع أو الحاجز يقع بين الحاجة والحافز، لذلك فإن العامل الضاغط أو

- حالة عدم التوازن تستمر لدرجة المثابرة أو الإصرار حتى يجتاز الحاجز أو المانع، أو حتى يوجد هدف يشبع الحاجة.
- العدوانية : يلجأ الفرد المحبط إلى سلوك عدواني إذا ما كان الحاجز شخص آخر وهذا باستخدام الكلمات الحادة والصوت العالي والميل إلى الهجوم إذا ما تطلب الأمر.
- تجميد السلوك : أي الإصرار على نفس الخط من السلوك، حيث يكرر نفس السلوك الذي أحبطه، ورغم أنه يعلم أن هذا السلوك سيتسبب في إحباطه مرة ثانية، والفرد في هذه الحالة إما أنه لا يعرف سلوكاً آخر يصل به للهدف أو أنه يعرف لكنه يخشى الفشل أو العقاب من تجربة سلوك جديدة.
- تحويل السلوك لمسار آخر: بمعنى تحويل الفرد عن سلوكه الذي كان يتبعه من تحقيق هدفه إلى سلوك آخر قد يتمثل في اللامبالاة أو أي سلوك يحقق له الراحة.
- الصراع: في حالة الصراع يوجد الكثير من الأساليب والطرق الممكنة أمام الفرد، ولكن الفرد غير قادر على إقرار أي من هذه الإجراءات لمتبعها، فالفرد الذي يحاول ويصر على سؤال رئيسه عن الترقية ومنع ذلك فهو خائف من القيام بذلك ويسمى هذا بممارسة الصراع.⁽²³⁾

سادساً: الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة لما تتضمنه من حقائق ومعلومات ذات أهمية بالغة في مساعدة الباحثين على إنجاز أبحاثهم، كما أنها حجر الأساس الذي تركز عليه الدراسة والتي من خلالها قامت الباحثة بتحديد الخطوات والإجراءات التي اتبعتها لمعالجة مشكلة الدراسة باتباع خطوات البحث العلمي، وذلك بحصر ما توافر من الدراسات والبحوث السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، وبالإطلاع على التراث العلمي ومسح الدراسات السابقة فسوف تعرض الباحثة الدراسات السابقة :

- أثبتت دراسة محمد عافت شامان العنزي (2017)⁽²⁴⁾ حول أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة

الكويت أن مستوى الرضا الوظيفي عن الحوافز المقدمة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت بشقيها المادي والمعنوي بدرجة تقييم متوسط، كذلك أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول مجال الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مجال الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت تعزي لمتغيرات الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة، بينما أكدت نتائج هذه الدراسة ريم عبدالعزيز الصقر (2016) (25) حول الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط حيث أكدت أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الموظفين والموظفات لصالح الموظفين، بينما أوضحت دراسة Suleiman (2015) (26) حول الإجهاد والرضا الوظيفي لدى الصيادلة في الرياض، المملكة العربية السعودية، أن نسبة الرضا الوظيفي كانت أقل ضمن الصيادلة العاملين في الصيدليات الخاصة بنسبة 48%، وبينت الدراسة أن من معوقات العمل التي زادت التوتر لدى الصيادلة طول ساعات العمل، الصعوبة في الحصول على إجازة مرضية وتدني الرواتب، بينما أشارت نتائج دراسة علي فالح المطيري (2015) (27) حول أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية في دولة الكويت إلى إيجابية الرضا الوظيفي في البنوك التجارية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين، كذلك وجود فروق بين العاملين الذكور والإناث في البنوك الكويتية في نظرهم إلى المناخ التنظيمي لصالح الإناث، وأكدت دراسة موسى السعودي (2013) (28) حول أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية - دراسة ميدانية، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الأجور ولمنح المكافآت في الرضا الوظيفي لدى العاملين، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط، وبينت دراسة Psilou (2011) (29) حول حوافز لمشاركة الموظفين الفعالة في الاستدامة المؤسسية أن للحوافز المادية والحوافز المعنوية تأثير كبير على بقاء الموظفين في منظماتهم، بينما

أثبتت دراسة **مجلس التعليم في أبو ظبي (2011)** (30) حول الرضا الوظيفي للمعلمين بمدارس إمارة أبوظبي أن مؤشر رضا المعلم في المدارس الحكومية بلغ 77.7%، وأن المعلمين الذكور أكثر رضا من المعلمات الإناث كما أثبتت أنه كلما زاد عمر المعلم فإنه يعطي درجات أكثر من حيث الرضا الوظيفي من الآخرين، كذلك توصلت دراسة **عباس ويونس (2010)** (31) حول الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي – دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل، إلى أن الحوافز المادية والمعنوية التي تقدم للأطباء غير كافية، كذلك أثبتت دراسة **Kristen (2010)** (32) حول دور الدافع في إدارة الموارد البشرية: أهمية عوامل التحفيز بين رجال الأعمال في المستقبل قوة عنصر العمل، وقوة عنصر الأمان الوظيفي، في حين أوضحت دراسة **سالم بسيسو (2009)** (33) حول مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية – حالة دراسية : وزارة الشؤون الاجتماعية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الرضا عن الوظيفة والعلاوات المختلفة " المكافآت " والترقية والمزايا المرتبطة بنهاية الخدمة والتقاعد، وأثبتت دراسة **Erkan Faruk (2009)** (34) حول تحليل درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من مساعدي البحوث بمدارس التربية والتعليم ومواقفهم تجاه المحاضرين من معيدين الجامعة أن جميع مساعدي البحوث لديهم مواقف ايجابية تجاه المهنة الأكاديمية وأن رضاهم الوظيفي عالي جداً، كما أن الرضا الوظيفي لدى العاملات كان في المجال الأكاديمي أعلى من الذكور، وتوصلت دراسة **فاطمة الزهراء شيبوب (2008)** (35) حول مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس التعليم الثانوي بمدينة سطيف أن درجة الرضا الوظيفي العام لدى المعلمين والمعلمات كانت دون المستوى المطلوب، وأثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي لصالح الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا والخبرة التدريسية لصالح المعلمين الذين تزيد خبرتهم، وأكدت دراسة **حنان فاروق جنيد (2008)** (36) حول الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الحكومية والخاصة أن نسبة الرضا الوظيفي ترتفع عند

القائمين بالاتصال، كما ترتفع نسبة الرضا بين أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين بالجامعة لحل مشكلاتهم، وأثبتت دراسة **جواد محمد الشيخ وآخرون (2007)** (37) حول الرضا الوظيفي وعلاقته بين المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين وجود فروق دالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لصالح الإناث، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أثر على الرضا الوظيفي، وأظهرت دراسة **Jwlian (2007)** (38) حول نظم المعلومات الذي يتبعه الموظفين في مجال عملهم أن الرضا يلعب دوراً هاماً رئيسياً في إدارة الموارد البشرية، وأظهرت أن العاملين لديهم درجة رضا وظيفي عالي في حياتهم، كذلك أكدت دراسة **Kara Nikola (2007)** (39) حول قياس الرضا الوظيفي لدى العاملات في الجمعيات أن وجود علاقة ارتباطية بين الرضا واحترام الذات، وأظهرت دراسة **Abdu Mohidin (2006)** (40) حول قياس مستويات الممارسة التي تعمل على رضا الآخرين الرضا الكلي من فريق السكري حيث أبدى الأطباء رضا أفضل من خلال الاتصال الهاتفي على عكس الممرضات ومن خلالها تبين أن رضا الموظفين في العناية المركزة كان سيء للغاية، بينما أكدت دراسة **Markus & Other (2006)** (41) حول أثر العلاقات بين العمل والجهد والأداء والرضا الوظيفي لدى العاملين أهمية وضوح العوامل التي تعمل على توثيق العلاقة بين متغيرات الدراسة والتي تعتبر تمثيل لتوجهاتهم وأوضحت ضرورة أن لا يكون هناك انحياز والذي يؤثر بدوره على علاقات العمل وبالتالي على الرضا الوظيفي، في حين أظهرت دراسة **Yueng Hsiang Hung (2003)** (42) حول العلاقة بين مكانة التوظيف الجزئي والدائم وعلاقته بالرضا الوظيفي أن مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الدائمين كان على مستوى الخطر الذي يدهمهم وعلى النقيض من ذلك فالموظفين الغير دائمين كانوا أكثر رضا بصورة جيدة، بينما أوضحت دراسة **علي يحيى الشهري (2002)** (43) حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي

لمتغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، كما أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

أوجه الاستفادة من مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة وإطارها النظري:

- 1- فهم أبعاد المشكلة البحثية، وصياغتها، وتحديد أهميتها وهدفها الرئيسي وأهدافها الفرعية.
- 2- تحديد منهجية الدراسة من خلال الاعتماد على منهج المسح الشامل، وتحديد المدخل النظري الملائم للدراسة متمثلاً في نظرية العاملين.
- 3- تفسير نتائج الدراسة الميدانية من خلال مقارنة ما تم التوصل إليه بنتائج بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة.

سابعاً: تساؤلات الدراسة:

- 1- ما درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟
- 2- ما أسباب الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟
- 3- ما أسباب عدم الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟
- 4- ما معوقات العمل لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟
- 5- ما العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية بمستوى الرضا لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟
- 6- ما مقترحات تحسين الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة؟

ثامناً: فروض الدراسة:

- 1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرواتب ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام الترقيات ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرعاية الاجتماعية ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياس توافر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (عالي -متوسط - ضعيف) ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 5- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ومعوقات العمل.
- 6- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ودرجة استعدادهم لترك العمل.
- 7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة في المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في (النوع - العمر - سنوات العمل - الوظيفة).

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ) نوع الدراسة ومنهجها:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تسعى لرصد الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الشامل وفي إطاره تم مسح جميع موظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

(ب) مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة** : يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتمثلت في : مركز يسر النسائي، جمعية واعى، مركز التأهيل الشامل، مركز الجمان للفتيات، مركز الرعاية النهارية بمكة المكرمة.
- **عينة الدراسة** : وتمثلت عينة الدراسة في مسح شامل لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتمثلت في 100 مفردة بواقع (85 من الإناث) و (15 من الذكور)، حيث يشغل النسبة الأكبر من العاملين في تلك المؤسسات الإناث، وذلك لطبيعة المجتمع السعودي، واحتكاك تلك المؤسسات بصورة مباشرة مع الأسر السعودية و بصفة خاصة الإناث، لذا يشغل الذكور وظائف إدارية محدودة جدا في بعض المؤسسات متمثلة في (مركز التأهيل الشامل، مركز الرعاية النهارية، جمعية واعى) بينما يشغل جميع الوظائف في (مركز يسر النسائي ومركز الجمان للفتيات) إناث فقط، وهذا يوضح الفرق الواضح بين الذكور والإناث في عينة الدراسة.

خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (1) يوضح خصائص عينة الدراسة

(ن=100)		العينة	
%	ك	المتغيرات	
15	15	ذكور	النوع
85	85	إناث	
100	100	المجموع	
9.0	9	أقل من 25 سنة	العمر
28.0	28	من 25-30 سنة	
44.0	44	من 31-40 سنة	
17.0	17	من 41 – 50 سنة	
2.0	2	من 51-60 سنة	
100	100	المجموع	
7.0	7	مدير	الوظيفة
3.0	3	نائب مدير	
5.0	5	مدير إدارة	
85.0	85	موظف	

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

100	100	المجموع	سنوات العمل
21.0	21	أقل من سنة	
25.0	25	من 1- 3 سنوات	
22.0	22	من 4- 6 سنوات	
17.0	17	من 7-10 سنة	
8.0	8	من 11- 15 سنة	
4.0	4	من 16- 20 سنة	
3.0	3	أكثر من 20 سنة	
100	100	المجموع	

(ج) أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على صحيفة الاستقصاء تضمنت الجوانب المختلفة التي تسعى الدراسة للتعرف عليها وفقاً لأهداف وفروض الدراسة، وقد تم تطبيق الاستبيان من خلال المقابلة الشخصية مع المبحوثين، وهو ما يعطي الفرصة للتأكد من فهم المبحوث للأسئلة الواردة من ناحية، ومواجهة ما قد يطرأ من صعوبات أثناء التطبيق من ناحية أخرى، وللتأكد من صدق وثبات الاستمارة قامت الباحثة أولاً بعرضها على مجموعة من المحكمين⁽⁴⁴⁾ وفي ضوء توجيهاتهم تم التعديل في صياغة بعض الأسئلة وإضافة البعض الآخر وبالتالي تحقق الصدق الظاهري للبيانات.

بالإضافة إلى ذلك قامت الباحثة بإجراء اختبار قبلي pre-test على عينة قوامها (10%) من المبحوثين عينة الدراسة من أجل التأكد من سلامة صحيفة الاستبيان وما تتضمنه من أسئلة، وأيضاً للتأكد من ثبات البيانات استخدمت الباحثة أسلوب إعادة الاختبار Re- Test على عينة قوامها (10%) من العينة بعد فترة تمثلت في أسبوع من تطبيق الاستبيان وأوضحت نتائج التطبيق تطابق الاستقصاء في الحالتين وهو ما يشير إلى معدل مرتفع للثبات 93% مما يشير إلى صلاحية الاستمارة ودقتها.

وتمثلت استفادة الباحث من هذه الخطوة فيما يلي:

1- التعرف على مدى وضوح الأسئلة.

2- التعرف على الزمن الذي يستغرقه ملء الاستمارة حيث أن التطبيق يتراوح بين 5-10 دقيقة.

3- محاولة التعرف على بعض مشكلات العمل الميدانية وتلافيها.

(د) المعالجة الإحصائية للبيانات:

أساليب المعالجة الإحصائية:-

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلي الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" "SPSS" Statistical Package for the Social Science

وتم اللجوء إلى المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:-

(1) التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

(2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي

(3) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة الخطية بين المتغيرات.

(4) اختبار كا² Chi Square Test

لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المتغيرات الاسمية (Nominal).

(5) اختبار T- Test وهو أسلوب إحصائي بارامترى

لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في احد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio) .

(6) تحليل التباين ذي البعد الواحد : One Analysis of Variance

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في احد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio).

عاشراً: نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج العامة للدراسة الميدانية

1- درجة رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية

جدول رقم (2) درجة رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية

الإجمالي		انثي		ذكر		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	درجة الرضا
43.0	43	44.7	38	33.3	5	- راض جدا
48.0	48	48.2	41	46.7	7	- راض إلى حد ما
9.0	9	7.1	6	20.0	3	- غير راض
100.0	100	100.0	85	100.0	15	الإجمالي

كا : 27.020 درجة الحرية : 2 المعنوية : 0.000 غير داله

يتضح من الجدول السابق:-

أن نسبة 46.7% من أفراد العينة الذكور راض إلى حد ما عن الوظيفة الحالية، وأن نسبة 33.3% منهم راض جدا ، و 20% غير راض، في حين أن نسبة 48.2% من أفراد العينة الإناث راض إلى حد ما عن الوظيفة الحالية، وأن نسبة 44.7% منهن راض جدا، بينما 7.1% غير راض .

وكذلك يتضح أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة الذكور والإناث في درجة الرضا عن الوظيفة الحالية، حيث كانت قيمة كا = 27.20، وهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05.

- تختلف نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة ريم عبدالعزيز الصقر (2016) (45) حيث أكدت أن هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الموظفين والموظفات لصالح الموظفين، كذلك اختلفت عن نتائج دراسة علي فالح المطيري (2015) (46) حيث أثبتت إيجابية الرضا الوظيفي في البنوك التجارية في دولة الكويت من وجهة نظر العاملين، كذلك وجود فروق بين العاملين الذكور والإناث في البنوك الكويتية في نظرهم إلى المناخ التنظيمي لصالح الإناث، كذلك اختلفت نتائج الدراسة عن نتائج دراسة أثبتت دراسة مجلس التعليم في أبو ظبي (2011) (47) حيث أثبتت أن مؤشر

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

رضا المعلم في المدارس الحكومية بلغ 77.7%، وأن المعلمين الذكور أكثر رضا من المعلمات الإناث، كما تختلف عن نتائج دراسة Jwlian (2007) (48) حيث أظهرت أن العاملين لديهم درجة رضا وظيفي عالي في حياتهم .

ويرجع ذلك إلى :

طبيعة المجتمع السعودي، واحتكاك تلك المؤسسات بصورة مباشرة مع الأسر السعودية و بصفة خاصة الإناث، كذلك طبيعة عمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تشتهر بعملها الاجتماعي والخيري بالمجتمع السعودي ورعاية الفئات الغير قادرة في المجتمع، لذا يكون العائد المادي من العمل بها محدود مقارنة بوظائف أخرى، وهذا ما أثبتته نتائج الدراسة الحالية حيث جاء الرضا عن الرواتب متوسط بنسبة 63% (1).

2- أسباب رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية

جدول رقم (3) أسباب رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع	اسباب الرضا
%	ك	%	ك	%	ك		
47	47	45.9	39	53.3	8	-	لأنها في مجال تخصصي
39	39	42.4	36	20	3	-	لأنها تتيح لي فرصة الابتكار والإبداع
36	36	36.5	31	33.3	5	-	اشعر بالاستقرار فيها
20	20	18.8	16	26.7	4	-	لأنها تقدم راتب مجزي
17	17	17.6	15	13.3	2	-	وجود بيئة صحية للعمل
26	26	29.4	25	6.7	1	-	يقدر رؤسائي الجهود المبذولة في العمل
50	50	55.3	47	20	3	-	أقدم خدمات للآخرين
100		85		15			الإجمالي (ن)

يتضح من الجدول السابق:-

جاء أقدم خدمات للآخرين في مقدمة أسباب رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية بنسبة 50%، يليها في المرتبة الثانية لأنها في مجال تخصصي بنسبة 47%، ثم جاء في المرتبة الثالثة لأنها تتيح لي فرصة الابتكار والإبداع بنسبة 39%، بينما جاء اشعر بالاستقرار فيها في المرتبة الثالثة بنسبة 36%، وجاء

(1) انظر جدول رقم (9)

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

يقدر رؤسائي الجهود المبذولة في العمل في المرتبة الرابعة بنسبة 26%، ثم جاء لأنها تقدم راتب مجزي في المرتبة الخامسة بنسبة 20%، وأخيراً جاء وجود بيئة صحية للعمل بنسبة 17%.

3- أسباب عدم رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية .

جدول رقم (4) أسباب عدم رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	
33.3	3	33.3	2	33.3	1	- لأنها ليست في مجال تخصصي
55.5	5	50	3	66.7	2	- لأنها متعبة ولا يوجد فيها إبداع
88.9	8	100	6	66.7	2	- لا أشعر بالاستقرار الوظيفي
88.9	8	83.3	5	100	3	- لأنها لا تقدم رواتب مجزية
77.8	7	66.7	4	100	3	- عدم توفر بيئة ملائمة للعمل
66.7	6	66.7	4	66.7	2	- لا يقدر رؤسائي الجهود المبذولة في العمل
9		6		3		الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:-

جاء كلاً من لا أشعر بالاستقرار الوظيفي و لأنها لا تقدم رواتب مجزية في مقدمة أسباب عدم رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية بنسبة 88.9% لكلاً منهما، يليها في المرتبة الثانية لأنها عدم توفر بيئة ملائمة للعمل بنسبة 77.8%، ثم جاء في المرتبة الثالثة لا يقدر رؤسائي الجهود المبذولة في العمل بنسبة 66.7%، بينما جاء في المرتبة الرابعة لأنها متعبة ولا يوجد فيها إبداع بنسبة 55.5%، وأخيراً جاء لأنها ليست في مجال تخصصي بنسبة 33.3%

4- معدل تفكير عينة الدراسة في التقاعد المبكر

جدول رقم (5) معدل تفكير عينة الدراسة في التقاعد المبكر

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	
62.0	62	65.9	56	40.0	6	- لا أفكر
9.0	9	9.4	8	6.7	1	- ممكن بعد سنة واحدة
4.0	4	4.7	4	0	0	- ممكن خلال أربع سنوات

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

25.0	25	20.0	17	53.3	8	- ليس قبل 6 سنوات
100.0	100	100.0	85	100.0	15	الإجمالي (ن)
كا : 2 : 82.640 درجة الحرية : 3 المغنوية : 0.000 داله						

يتضح من الجدول السابق:-

أن نسبة 53.3% من أفراد العينة الذكور لا يفكرون في التقاعد المبكر ليس قبل 6 سنوات، وأن نسبة 40% منهم لا يفكرون في التقاعد المبكر ، و 6.7% ممكن يفكرون في التقاعد المبكر بعد سنة واحدة، في حين أن نسبة 65.9% من أفراد العينة الإناث لا يفكرن في التقاعد المبكر من وظيفتهن، وأن نسبة 20% منهن لا يفكرن في التقاعد المبكر ليس قبل 6 سنوات، بينما 9% منهن ممكن يفكرن في التقاعد المبكر بعد سنة واحدة، وأخيراً 4% منهن لا يفكرن في التقاعد المبكر خلال 4 سنوات .

وكذلك يتضح أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة الذكور والإناث في معدل التفكير في التقاعد المبكر، حيث كانت قيمة كا = 82.640، وهي دالة عند مستوى دلالة 0.05.

5- تفكير عينة الدراسة في ترك العمل.

جدول رقم (6) تفكير عينة الدراسة في ترك العمل

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	
58.0	58	62.4	53	33.3	5	- لا أفكر على الإطلاق
9.0	9	8.2	7	13.3	2	- أفكر من أجل التقاعد
33.0	33	29.4	25	53.3	8	- أفكر في الانتقال إلى وظيفة أخرى
100.0	100	100.0	85	100.0	15	الإجمالي (ن)
كا : 2 : 36.020 درجة الحرية : 2 المغنوية : 0.000 داله						

يتضح من الجدول السابق:-

أن نسبة 53.3% من أفراد العينة الذكور يفكر في الانتقال إلى وظيفة أخرى، وأن نسبة 33.3% منهم لا يفكر في ترك العمل على الإطلاق ، و 13.3% يفكر في ترك العمل من أجل التقاعد، في حين أن نسبة 62.4% من أفراد العينة الإناث لا يفكرن في ترك العمل على الإطلاق، وأن نسبة 29.4% منهن

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

يفكرون في ترك العمل من أجل الانتقال إلى وظيفة أخرى، بينما 8.2% منهم ممكن يفكرون في ترك العمل من أجل التقاعد.

وكذلك يتضح أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة الذكور والإناث في معدل تفكير عينة الدراسة في ترك العمل، حيث كانت قيمة $t = 36.02$

و يمكن تفسير ذلك :

طبيعة المجتمع المكي الديني الذي يسعى جميع الموظفين فيه إلى تقديم الخدمات الاجتماعية، وتقديم المساعدات إلى الآخرين، حيث يجد الموظفين من خلال عملهم فرصة لتقديم المساعدات إلى الآخرين، بما يجعلهم يحصلون على ثواب الدنيا والآخرة .

6- عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

جدول رقم (7) عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	97.0	0.321	2.91	1	1	2	7	92	92	انجاز العمل يجعلني أشعر بالسعادة والرضا
2	95.7	0.393	2.87	2	2	9	9	89	89	أشعر بالفخر كلما زادت مهاراتي الإدارية
3	81.3	0.656	2.44	9	9	38	38	53	53	حجم المسؤوليات التي اتحملها كبير
3	81.3	0.686	2.44	11	11	34	34	55	55	يتم استخدام التكنولوجيا في وظيفتي
3	81.3	0.608	2.44	6	6	44	44	50	50	يتسم العمل بالمؤسسة بدرجة عالية من المسؤولية
4	78.7	0.689	2.36	12	12	40	40	48	48	يقدر رئيسي من يجيد العمل ويرشد المخطئ
5	77.3	0.764	2.32	18	18	32	32	50	50	لا يبسيء رئيسي استخدام السلطات التي تخولها له الوظيفة
5	77.3	0.649	2.32	10	10	48	48	42	42	أشعر بأن المهام التي أقوم بها تتناسبني أكثر

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

										من أي مهام أخرى
6	77.0	0.615	2.31	8	8	53	53	39	39	تسود روح التعاون بين العاملين في المؤسسة

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

تابع جدول رقم (7) عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
7	75.7	0.664	2.27	12	12	49	49	39	39	يقدر رئيسي في العمل ما أقوم به من جهود
8	73.3	0.696	2.20	16	16	48	48	36	36	يمنحني رئيسي في العمل المشاركة في اتخاذ القرارات
8	73.3	0.730	2.2	17	17	41	41	42	42	أجد تجاوب من قبل رئيسي عند تقديم أي اقتراح لمصلحة العمل
9	72.3	0.682	2.17	16	16	51	51	33	33	يتسم العمل بالمؤسسة بدرجة عالية من الالتزام
10	72.0	0.721	2.16	19	19	46	46	35	35	بيئة العمل تساعد على بذل مجهود أفضل في العمل
10	72.0	0.762	2.16	22	22	40	40	38	38	عدم وضوح نظام الترقيات بالمؤسسة
10	72.0	0.707	2.16	18	18	48	48	34	34	عملي يتيح لي فرصة تنمية الابتكار والتجديد
10	72.0	0.801	2.16	25	25	34	34	41	41	عدم تناسب الرواتب و المكافآت مع الجهد المبذول
11	71.0	0.706	2.13	19	19	49	49	32	32	تحرص الإدارة على تزويدي بأهم المعلومات التي أحتاج إليها في عملي
12	69.7	0.780	2.09	26	26	39	39	35	35	لا يوجد اهتمام بسنوات الخبرة
12	69.7	0.726	2.09	22	22	47	47	31	31	أتمتع بدرجة عالية من الاستقلالية في اتخاذ قرارات وظيفتي
13	69.3	0.692	2.08	20	20	52	52	28	28	انتظر دائما توجيهات الإدارة العليا للقيام بما في عملي
14	68.7	0.839	2.06	32	32	30	30	38	38	أشعر بالأمن والاستقرار الوظيفي
15	68.0	0.777	2.04	28	28	40	40	32	32	لو سمحت لي الفرصة في اختيار وظيفة لاخترت وظيفتي الحالية
15	68.0	0.764	2.04	27	27	42	42	31	31	يوجد تقدير لسنوات الخبرة
16	67.0	0.732	2.01	26	26	47	47	27	27	وظيفتي لا تشبع حاجاتي المعنوية والمادية
17	66.7	0.804	2	32	32	36	36	32	32	لا أشعر بضغط نفسي عند أدائي لعملي
17	66.7	0.778	2	30	30	40	40	30	30	يستغل رؤسائي في العمل قدراتي المهنية

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

تابع جدول رقم (7) عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
18	65.7	0.771	1.97	31	31	41	41	2	28	يخلو عملي من الروتين والملل
18	65.7	0.674	1.97	24	24	55	55	21	21	تحرص المؤسسة على توفير خدمات العاملين في كل المستويات الوظيفية
19	64.7	0.722	1.94	29	29	48	48	23	23	لا تحرص المؤسسة على الحصول على دورات تدريبية
19	64.7	0.814	1.94	36	36	34	34	30	30	العائد المادي الذي أحصل عليه من عملي لا يتناسب مع توقعاتي
20	64.0	0.774	1.92	34	34	40	40	26	26	يوجد سياسة واضحة للمؤسسة مما يجعلني أخطط لمستقبلي بوظيفتي
20	64.0	0.774	1.92	34	34	40	40	26	26	تساعد المؤسسة العاملين في حالات (كوارث - الزواج - المرض.... إلخ)
21	63.7	0.726	1.91	31	31	47	47	22	22	المسئوليات والصلاحيات بالعمل غير واضحة
22	63.3	0.882	1.90	44	44	22	22	34	34	توزع المكافآت بالمؤسسة وفقاً لاعتبارات شخصية
23	63.0	0.751	1.89	34	34	43	43	23	23	لا يتسم العمل بالتجدد
23	63.0	0.723	1.89	32	32	47	47	21	21	تحرص الإدارة على توفير الدورات التدريبية لزيادة فاعلية العمل الإداري
24	62.7	0.686	1.88	30	30	52	52	18	18	لا تكفل سياسة المؤسسة التسهيلات للوصول للمعلومات
25	62.3	0.712	1.87	40	40	33	33	27	27	تقدم المؤسسة الرعاية الاجتماعية والصحية اللازمة للموظفين
25	62.3	0.825	1.87	41	41	31	31	28	28	عدم الشعور بالاستقرار الوظيفي

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

تابع جدول رقم (7) عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
26	61.3	0.707	1.84	34	34	48	48	18	18	لا توفر وظيفتي الفرصة الكافية للاستفادة من مهاراتي وقدراتي
27	60.7	0.783	1.82	41	41	36	36	23	23	عدم وجود فرص للالتقاء بالرؤساء والتحدث عن القيود الإدارية
27	60.7	0.796	1.82	42	42	34	34	24	24	تقدم المؤسسة أنشطة ثقافية وترفيهية للموظفين
28	59.7	0.891	1.79	52	52	17	17	31	31	عملي في مجال غير مجال تخصصي العلمي
28	59.7	0.715	1.79	38	38	45	45	17	17	يتميز دخلي في المؤسسة عن مجالات العمل الأخرى
29	59.3	0.746	1.78	41	41	40	40	19	19	تتيح لي وظيفة فرصة للتزقي لمناصب أعلى
30	59.0	0.839	1.77	49	49	25	25	26	26	لا أشعر بالأمان نتيجة أن عملي لا يتمتع بمصداقية
31	58.7	0.878	1.76	53	53	18	18	29	29	تقدم المؤسسة مكافآت للعاملين المميزين
32	58.3	0.869	1.75	53	53	19	19	28	28	يتوفر فرص للترقيات وفقاً للكفاءة
33	58.0	0.705	1.74	41	41	44	44	15	15	لا تسمح المؤسسة بال مناقشة وتقديم المقترحات عند اتخاذ القرار
33	58.0	0.719	1.74	42	42	42	42	16	16	تتسم أنظمة المكافآت المالية بأنها مناسبة
34	57.3	0.72	1.72	49	49	30	30	21	21	نظام الترقيات واضح
35	56.3	0.761	1.69	49	49	33	33	18	18	لا يتمتع رئيسي بمعرفة عالية في العمل
35	56.3	0.734	1.69	36	36	34	34	30	30	الإدارة غير متعاونة ولا توفر مناخ ملائم للعمل
36	55.0	0.783	1.65	54	54	27	27	19	19	يضايقني أسلوب رئيسي في الرقابة أثناء متابعته لأداء العمل
37	52.0	0.770	1.56	61	61	22	22	17	17	عدم تناسب التخصص الوظيفي مع ميولي الشخصية

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

يتضح من الجدول السابق:-

جاء انجاز العمل يجعلني أشعر بالسعادة والرضا في مقدمة عوامل تحقيق الرضا الوظيفي بوزن نسبي 97.0، يليها في المرتبة الثانية أشعر بالفخر كلما زادت مهاراتي الإدارية بوزن نسبي 95.7، يليه في المرتبة الثالثة كلاً في حجم المسؤوليات التي تحملها كبير، و يتم استخدام التكنولوجيا في وظيفتي، و يتسم العمل بالمؤسسة بدرجة عالية من المسؤولية بوزن نسبي 81.3 لكلاً منهم، ثم جاء في الترتيب الرابع يقدر رئيسي من يجيد العمل ويرشد المخطئ بوزن نسبي 78.7، يليه في المرتبة الخامسة كلاً من لا يسيء رئيسي استخدام السلطات التي تخولها له الوظيفة، و أشعر بأن المهام التي أقوم بها تناسبني أكثر من أي مهام أخرى بوزن نسبي 77.3 لكلاً منهما، ثم جاء في المرتبة السادسة تسود روح التعاون بين العاملين في المؤسسة بوزن نسبي 77.0، بينما جاء في المرتبة السابعة يقدر رئيسي في العمل ما أقوم به من جهود بوزن نسبي 75.7، وجاء في المرتبة الثامنة كلاً من يمنحني رئيسي في العمل المشاركة في اتخاذ القرارات، و أجد تجاوب من قبل رئيسي عند تقديم أي اقتراح لمصلحة العمل بوزن نسبي 73.3، يليه في المرتبة التاسعة يتسم العمل بالمؤسسة بدرجة عالية من الالتزام بوزن نسبي 72.3، ثم جاء في المرتبة العاشرة كلاً من بيئة العمل تساعد على بذل مجهود أفضل في العمل، و عدم وضوح نظام الترقيات بالمؤسسة، و عملي يتيح لي فرصة تنمية الابتكار والتجديد، و عدم تناسب الرواتب و المكافآت مع الجهد المبذول بوزن نسبي 72.0 لكلاً منهم، وأخيراً جاء تقدم المؤسسة الرعاية الاجتماعية والصحية اللازمة للموظفين بوزن نسبي 62.3.

جدول رقم (8) مقياس مدى توفر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الإجمالي		الاناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	
11.0	11	10.6	9	13.3	2	عالي
86.0	86	87.1	74	80	12	متوسط
3.0	3	2.4	2	6.7	1	منخفض
100.0	100	100	85	15	15	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:-

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

جاء مدى توفر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي متوسط في المرتبة الأولى بنسبة 86.00%، يليها في المرتبة الثاني عالي بنسبة 11.0%، وأخيراً جاء منخفض بنسبة 3.0%.

جدول رقم (9) مقياس عوامل تحقيق الرضا الوظيفي

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع	المقياس
%	ك	%	ك	%	ك		
12.0	12	9.4	8	26.7	4	مرتفع	الرواتب
63.0	63	64.7	55	53.3	8	متوسط	
25.0	25	25.9	22	20	3	ضعيف	
100.0	100	100	85	100	15	الإجمالي	
17.0	17	15.3	13	26.7	4	مرتفع	التترقيات
45.0	45	45.9	39	40	6	متوسط	
38.0	38	38.8	33	33.3	5	ضعيف	
100.0	100	100	85	100	15	الإجمالي	
17.0	17	16.5	14	20	3	مرتفع	الرعاية الاجتماعية
60.0	60	61.2	52	53.3	8	متوسط	
23.0	23	22.4	19	26.7	4	ضعيف	
100.0	100	100	85	100	15	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق :

- جاء الرضا عن الرواتب بدرجة متوسط في المقدمة بنسبة 63%، يليها ضعيف بنسبة 25%، ثم مرتفع بنسبة 12% .
- جاء الرضا عن التترقيات بدرجة متوسط بنسبة 45%، يليها ضعيف بنسبة 38%، ثم مرتفع بنسبة 17% .
- جاء الرضا عن الرعاية الاجتماعية بدرجة متوسط بنسبة 60%، يليه ضعيف بنسبة 23%، ثم مرتفع بنسبة 17% .
- اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة محمد عافت شامان العنزي⁽⁴⁹⁾ (2017) حيث أثبتت أن مستوى الرضا الوظيفي عن الحوافز المقدمة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت بشقيها المادي والمعنوي بدرجة تقييم متوسط .

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- بينما اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة Psilou⁽⁵⁰⁾ (2011) حيث أثبتت أن للحوافز المادية والحوافز المعنوية تأثير كبير على بقاء الموظفين في منظماتهم.

7- عوامل معوقات العمل

جدول رقم (10) عوامل معوقات العمل

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	78.0	0.742	2.34	16	16	34	34	50	50	أرى أن العمل في شكل فريق أفضل
2	69.0	0.769	2.07	26	26	41	41	33	33	ضعف نظم المكافآت والحوافز
3	68.3	0.757	2.05	26	26	43	43	31	31	عدم وجود فرص تطويرية للمهارات مثل الدورات التدريبية
4	66.3	0.810	1.99	33	33	35	35	32	32	عدم منح الصلاحيات الملائمة للوظيفة
5	64.0	0.825	1.92	38	38	32	32	30	30	أرى أن العلاقات الشخصية تدخل في مجال العمل
6	63.7	0.740	1.91	32	32	45	45	23	23	تداخل المهام الوظيفية بين الإدارات
7	62.7	0.844	1.88	42	42	28	28	30	30	سيطرة رؤسائي في العمل
8	61.3	0.748	1.84	37	37	42	42	21	21	يوجد ضعف قنوات الاتصال بين الموظفين والرؤساء في العمل
9	61.0	0.766	1.83	39	39	39	39	22	22	ضعف التعاون
10	60.7	0.770	1.82	40	40	38	38	22	22	عدم وجود خطة للعمل
10	60.7	0.744	1.82	38	38	42	42	20	20	عدم الالتزام من الموظفين
11	57.7	0.709	1.73	42	42	43	43	15	15	عدم وجود تعليمات واضحة لوظيفتي
12	54.7	0.732	1.64	51	51	34	34	15	15	ضعف الرقابة على العمل
13	51.3	0.731	1.54	60	60	26	26	14	14	الخصومات من الرواتب بدون أسباب واضحة

يتضح من الجدول السابق :

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

جاء أرى أن العمل في شكل فريق أفضل في مقدمة عوامل معوقات العمل بوزن نسبي 78.0، يليها في المرتبة الثانية ضعف نظم المكافآت والحوافز بوزن نسبي 69.0، ثم جاء في المرتبة الثالثة عدم وجود فرص تطويرية للمهارات مثل الدورات التدريبية بوزن نسبي 68.3، يليها في المرتبة الرابعة عدم منح الصلاحيات الملائمة للوظيفة بوزن نسبي 66.3، ثم جاء في المرتبة الخامسة أرى أن العلاقات الشخصية تدخل في مجال العمل بوزن نسبي 64.0، ثم جاء في المرتبة السادسة تداخل المهام الوظيفية بين الإدارات بوزن نسبي 63.7، وأخيراً جاء الخصومات من الرواتب بدون أسباب واضحة بوزن نسبي 51.3.

- اختلفت نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة Suleiman (2015) (51) أن من معوقات العمل التي زادت التوتر لدى الصيادلة طول ساعات العمل، الصعوبة في الحصول على إجازة مرضية وتدني الرواتب.

جدول رقم (11) مقياس معوقات العمل

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	
24.0	24	22.4	19	33.3	5	عالي
40.0	40	40	34	40	6	متوسط
36.0	36	37.6	32	26.7	4	منخفض
100.0	100	100	85	100	15	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:

جاءت معوقات العمل متوسط بنسبة 40.0%، يليها منخفض بنسبة 36.0%، وأخيراً عالي بنسبة 24.0

8- موافقة عينة الدراسة على البعض المقترحات لتحسين الرضا الوظيفي في الوظيفة

جدول رقم (12) موافقة عينة الدراسة على البعض المقترحات لتحسين الرضا الوظيفي في الوظيفة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق بدرجة كبيرة		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	89.3	0.584	2.68	6	6	20	20	74	74	وضع الموظف المناسب في المكان المناسب
2	87.0	0.618	2.61	7	7	25	25	68	68	اختيار المناسب حسب الكفاءة
3	84.7	0.702	2.54	12	12	22	22	66	66	توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة
4	84.3	0.758	2.53	16	16	15	15	69	69	توزيع المكافآت التشجيعية للعاملين البارزين لتحفيز العاملين
5	79.3	0.814	2.38	21	21	20	20	59	59	زيادة الرواتب
6	21.7	0.592	0.65	6	6	23	23	71	71	الحرص على مناقشة القرارات مع العاملين حتى يلتزموا بها
7	19.7	0.683	0.59	11	11	19	19	70	70	العمل على تكريم وترقية العاملين البارزين

يتضح من الجدول السابق :

جاء وضع الموظف المناسب في المكان المناسب في مقدمة المقترحات التي وافقت عليها عينة الدراسة بوزن نسبي 89.3، يليها في المرتبة الثانية اختيار المناسب حسب الكفاءة بوزن نسبي 87.0، ثم جاء في المرتبة الثالثة توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة بوزن نسبي 84.7، يليها في المرتبة الرابعة توزيع المكافآت التشجيعية للعاملين البارزين لتحفيز العاملين بوزن نسبي 84.3، ثم جاء في المرتبة الخامسة زيادة الرواتب بوزن نسبي 79.3، يليها في المرتبة السادسة الحرص على مناقشة القرارات مع العاملين حتى

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

يلتزموا بها بوزن نسبي 21.7، وأخيراً جاء العمل على تكريم وترقية العاملين البارزين بوزن نسبي 19.7.

جدول رقم (13) مقياس مقترحات تحسين الرضا الوظيفي

الإجمالي		الإناث		الذكور		النوع
%	ك	%	ك	%	ك	مقياس مقترحات تحسين الرضا الوظيفي
72.0	72	76.5	65	46.6	7	عالي
18.0	18	16.5	14	26.7	4	متوسط
10.0	10	7.1	6	26.7	4	منخفض
100.0	100	100	85	100	15	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق :

جاء موافقة عينة الدراسة على عبارات مقترحات تحسين الرضا الوظيفي عالي في المرتبة الأولى بنسبة 72.0%، يليها متوسط بنسبة 18.0%، وأخيراً منخفض بنسبة 10.0%.

9- مقترحات عينة الدراسة لتحسين الرضا الوظيفي في المؤسسة

جدول رقم (14) مقترحات عينة الدراسة لتحسين الرضا الوظيفي في مؤسساتهم

الإجمالي		الإناث		الذكور		المقترحات
%	ك	%	ك	%	ك	
82	82	84.7	72	66.7	10	وجود سياسية واضحة للعمل ومنع تدخل المصلحة الشخصية
12	12	4.7	4	53.3	8	إعطاء الموظف صلاحيات إدارية لإتمام عمله
18	18	5.9	5	86.7	13	توفير الاستقرار الوظيفي
94	94	94.1	80	93.3	14	وضع نظام للحوافز والترقيات
11	11	7.1	6	33.3	5	التعاون والتجاوب مع الاقتراحات
94	94	96.5	82	80	12	زيادة الرواتب والاهتمام بالموظفين
22	22	15.3	13	60	9	توفير ورش عمل للموظفين
78	78	78.8	67	73.3	11	وجود حوافز للكفاءة وتقدير الخبرات
30	30	27.1	23	46.7	7	توفير التعاون بين الموظفين
100		85		15		الإجمالي

يتضح من الجدول السابق :

جاء كلاً من وضع نظام للحوافز والترقيات و زيادة الرواتب والاهتمام بالموظفين في مقدمة مقترحات الدراسة بنسبة 94% لكلاً منهما، يليها في

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

المرتبة الثانية وجود سياسية واضحة للعمل ومنع تدخل المصلحة الشخصية بنسبة 82%، ثم جاء في المرتبة الثالثة وجود حوافز للكفاءة وتقدير الخبرات بنسبة 78%، يليها في المرتبة الرابعة توفير التعاون بين الموظفين بنسبة 30%، ثم جاء في المرتبة الخامسة توفير ورش عمل للموظفين بنسبة 22%، يليها في المرتبة السادسة توفير الاستقرار الوظيفي بنسبة 18%، ثم جاء إعطاء الموظف صلاحيات إدارية لإتمام عمله في المرتبة السابعة بنسبة 12%، وأخيراً جاء التعاون والتجاوب مع الاقتراحات بنسبة 11%.

ثانياً: اختبار صحة الفروض

الفرض الأول:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرواتب ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

جدول رقم (15)

مستوى الرواتب			مستوى الرواتب
الدلالة	مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
غير دال	0.527	0.064	درجة الرضا

توضّح بيانات الجدول السابق:

عدم وجود علاقة بين درجة الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة و مستوى الرواتب، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.0527، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أعلى من 0.527.

مما يعني عدم ثبوت صحة الفرض الأول كلياً.

ويمكن القبول بالفرض البديل: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرواتب ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة"

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- اختلفت نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة موسى السعودي (2013) (52) حيث أثبتت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الأجور ولمنح المكافآت في الرضا الوظيفي لدى العاملين

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام الترقيات ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

جدول رقم (16)

مستوي الترقيات		معامل ارتباط بيرسون	مستوي الترقيات
الدلالة	مستوي المعنوية		
غير دال	0.073	0.180	درجة الرضا

توضّح بيانات الجدول السابق :

عدم وجود علاقة بين درجة الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة و نظام الترقيات، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.180، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أعلى من 0.073.

مما يعني عدم ثبوت صحة الفرض الأول كلياً.

ويمكن القبول بالفرض البديل: " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام الترقيات ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة"

3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرعاية الاجتماعية ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

جدول رقم (17)

الرعاية الاجتماعية		معامل ارتباط بيرسون	الرعاية الاجتماعية
الدلالة	مستوي المعنوية		
دال	0.012	*0.251	درجة الرضا

توضّح بيانات الجدول السابق:

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجة الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة وبين الرعاية الاجتماعية، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.251^{**} ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.05 ما يعني أن المبحوثين الأكثر درجة رعاية اجتماعية هم أكثر إيجابية في درجة الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة .

مما يعني ثبوت الفرض الثالث كلياً.

4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياس توافر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (عالي -متوسط - ضعيف) ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.

جدول رقم (18)

معايير الرضا الوظيفي			معايير الرضا الوظيفي درجة الرضا
الدلالة	مستوي المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
دال	0.007	*0.270	درجة الرضا

توضّح بيانات الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مقياس توافر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (عالي -متوسط - ضعيف) ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.270^{**} ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.007 ما يعني أن المبحوثين الأكثر درجة في توافر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (عالي - متوسط - ضعيف) هم أكثر إيجابية في درجة الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة .

مما يعني ثبوت الفرض الرابع كلياً.

3- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ومعوقات العمل.

جدول رقم (19)

الرضا الوظيفي			الرضا الوظيفي
الدالة	مستوي المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	معوقات العمل
دالة	0.042	*0.204	معوقات العمل

توضّح بيانات الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ومعوقات العمل، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.204^{**} ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.042 ما يعني أن المبحوثين الأكثر عرضة لمعوقات العمل هم أكثر شعوراً بعدم الرضا الوظيفي نحو مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

مما يعني ثبوت الفرض الخامس كلياً.

4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ودرجة استعدادهم لترك العمل.

جدول رقم (20)

الرضا الوظيفي			الرضا الوظيفي
الدالة	مستوي المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	درجة استعدادهم لترك العمل
دالة	0.000	*0.572	درجة استعدادهم لترك العمل

توضّح بيانات الجدول السابق:

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ودرجة استعدادهم لترك العمل، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.572^{**} ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.000 ما يعني أن المبحوثين الأكثر شعوراً بعدم الرضا الوظيفي هم أكثر استعداداً لترك العمل.

مما يعني ثبوت الفرض السادس كلياً.

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة في المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في (النوع - العمر - سنوات العمل - الوظيفة).

جدول رقم (21)

مؤشرات إحصائية			الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المتغيرات الديموجرافية	
مستوى المعنوية	درجة الحرية	إحصائي الاختبار				النوع	العمر
0.176 غير دالة	98	ت=1.364	0.743	1.87	15	- ذكور	النوع
			0.617	1.62	85	- إناث	
0.315 غير دالة	4 95	ف=1.202	0.726	1.56	9	- أقل من 25 سنة	العمر
			0.612	1.82	28	- من 25-30 سنة	
			0.674	1.68	44	- من 31-40 سنة	
			0.507	1.41	17	- من 41 - 50 سنة	
0.814 غير دالة	6 93	ف=0.491	0.707	1.50	2	- من 51-60 سنة	سنوات العمل
			0.784	1.71	21	- أقل من سنة	
			0.597	1.76	25	- من 1-3 سنوات	
			0.590	1.59	22	- من 4-6 سنوات	
			0.618	1.59	17	- من 7-10 سنة	
			0.707	1.75	8	- من 11-15 سنة	
0.788 غير دالة	3 96	ف=0.351	0.500	1.25	4	- من 16-20 سنة	الوظيفة
			0.577	1.67	3	- أكثر من 20 سنة	
			0.488	1.71	7	- مدير	
			0.577	1.33	3	- نائب مدير	
			0.837	1.80	5	- مدير إدارة	
			0.646	1.66	85	- موظف	

توضّح بيانات الجدول السابق:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة نحو درجة الرضا الوظيفي حسب متغير النوع حيث كانت قيمة (T) غير دالة إحصائياً، كما تُظهر بيانات الجدول نفسه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة نحو درجة الرضا الوظيفي حسب متغيرات العمر والوظيفة وسنوات العمل فقد كانت جميع قيم (F) لهذه المتغيرات غير دالة إحصائياً.

ما يعنى أن الخصائص الديموغرافية للمبحوثين (النوع، الوظيفة، العمر، سنوات العمل) لم يكن لها دخل في التأثير على اتجاهات أفراد العينة نحو درجة الرضا الوظيفي، فقد تشكلت هذه الاتجاهات بمعزل عن تأثير تلك المتغيرات.

ومن ذلك يتضح عدم الثبوت الكلي لصحة الفرض السابع الذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة في المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (النوع – العمر – سنوات العمل – الوظيفة).

ويمكن القبول بالفرض البديل "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة في المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (النوع – العمر – سنوات العمل – الوظيفة)".

- اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة محمد عافت شامان العنزي⁽⁵³⁾ (2017) حيث أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مجال الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت تعزي لمتغيرات الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة .

- بينما اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة موسى السعودي⁽⁵⁴⁾ (2013) حيث أثبتت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الأجور ولمنح المكافآت في الرضا الوظيفي لدى العاملين، كذلك اختلفت عن نتائج دراسة مجلس التعليم في أبو ظبي⁽⁵⁵⁾ (2011) أنه كلما زاد عمر المعلم فإنه يعطي درجات أكثر من حيث الرضا الوظيفي من الآخرين، كما اختلفت عن نتائج دراسة سالم بسيسو⁽⁵⁶⁾ (2009) حيث أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الرضا عن الوظيفة والعلاوات المختلفة " المكافآت" والترقية والمزايا المرتبطة بنهاية الخدمة والتقاعد، كذلك اختلفت مع نتائج دراسة علي يحي الشهرى⁽⁵⁷⁾ (2002) حيث توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، كما أظهرت

فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث .

ثالثاً: أهم نتائج الدراسة

- 1- جاء 48% من عينة الدراسة راض إلى حد ما عن وظيفته الحالية، يليها 43% راض جداً، و9% غير راض.
- 2- جاء أقدم خدمات للأخرين في مقدمة أسباب رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية بنسبة 50%، يليها في المرتبة الثانية لأنها في مجال تخصصي بنسبة 47%، ثم جاء في المرتبة الثالثة لأنها تتيح لي فرصة الابتكار والإبداع بنسبة 39%.
- 3- جاء كلاً من لا أشعر بالاستقرار الوظيفي و لأنها لا تقدم رواتب مجزية في مقدمة أسباب عدم رضا عينة الدراسة عن الوظيفة الحالية بنسبة 88.9% لكلاً منهما، يليها في المرتبة الثانية لأنها عدم توفر بيئة ملائمة للعمل بنسبة 77.8%، ثم جاء في المرتبة الثالثة لا يقدر رؤسائي الجهود المبذولة في العمل بنسبة 66.7%.
- 4- جاء لا أفكر في التقاعد المبكر في مقدمة معدل تفكير عينة الدراسة في التقاعد المبكر بنسبة 62%، يليها ليس قبل 6 سنوات بنسبة 25%، يليها في المرتبة الثالثة ممكن بعد سنة واحدة بنسبة 9%.
- 5- جاء لا أفكر على الإطلاق في مقدمة التفكير في ترك العمل بنسبة 58%، يليها أفكر في الانتقال إلى وظيفة أخرى بنسبة 33%.
- 6- جاء انجاز العمل يجعلني أشعر بالسعادة والرضا في مقدمة عوامل تحقيق الرضا الوظيفي بوزن نسبي 97.0، يليها في المرتبة الثانية أشعر بالفخر كلما زادت مهاراتي الإدارية بوزن نسبي 95.7، يليه في المرتبة الثالثة كلاً في حجم المسؤوليات التي اتحملها كبير، و يتم استخدام التكنولوجيا في وظيفتي، و يتسم العمل بالمؤسسة بدرجة عالية من المسؤولية بوزن نسبي

- 81.3 لكلاً منهم، ثم جاء في الترتيب الرابع يقدر رئيسي من جيد العمل ويرشد المخطئ بوزن نسبي 78.7، يليه في المرتبة الخامسة كلاً من لا يسيء رئيسي استخدام السلطات التي تخولها له الوظيفة، و أشعر بأن المهام التي أقوم بها تناسبني أكثر من أي مهام أخرى بوزن نسبي 77.3 لكلاً منهما.
- 7- جاء مدى توفر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي متوسط في المرتبة الأولى بنسبة 86.00%، يليها في المرتبة الثاني عالي بنسبة 11.0%، وأخيراً جاء منخفض بنسبة 3.0%.
- 8- جاء الرضا عن الرواتب بدرجة متوسط في المقدمة بنسبة 63%، يليها ضعيف بنسبة 25%، ثم مرتفع بنسبة 12% .
- 9- جاء الرضا عن الترقيات بدرجة متوسط بنسبة 45%، يليها ضعيف بنسبة 38%، ثم مرتفع بنسبة 17%.
- 10- جاء الرضا عن الرعاية الاجتماعية بدرجة متوسط بنسبة 60%، يليه ضعيف بنسبة 23%، ثم مرتفع بنسبة 17%.
- 11- جاء أرى أن العمل في شكل فريق أفضل في مقدمة عوامل معوقات العمل بوزن نسبي 78.0، يليها في المرتبة الثانية ضعف نظم المكافآت والحوافز بوزن نسبي 69.0، ثم جاء في المرتبة الثالثة عدم وجود فرص تطويرية للمهارات مثل الدورات التدريبية بوزن نسبي 68.3، يليها في المرتبة الرابعة عدم منح الصلاحيات الملائمة للوظيفة بوزن نسبي 66.3.
- 12- جاءت معوقات العمل متوسط بنسبة 40.0%، يليها منخفض بنسبة 36.0%، وأخيراً عالي بنسبة 24.0%.
- 13- جاء وضع الموظف المناسب في المكان المناسب في مقدمة المقترحات التي وافقت عليها عينة الدراسة بوزن نسبي 89.3، يليها في المرتبة الثانية اختيار المناسب حسب الكفاءة بوزن نسبي 87.0، ثم جاء في المرتبة الثالثة توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة بوزن نسبي 84.7،

- يليهما في المرتبة الرابعة توزيع المكافآت التشجيعية للعاملين البارزين لتحفيز العاملين بوزن نسبي 84.3.
- 14- جاء موافقة عينة الدراسة على عبارات مقترحات تحسين الرضا الوظيفي عالي في المرتبة الأولى بنسبة 72.0%، يليها متوسط بنسبة 18.0%، وأخيراً منخفض بنسبة 10.0%.
- 15- جاء كلاً من وضع نظام للحوافز والترقيات و زيادة الرواتب والاهتمام بالموظفين في مقدمة مقترحات الدراسة بنسبة 94% لكلاً منهما، يليها في المرتبة الثانية وجود سياسية واضحة للعمل ومنع تدخل المصلحة الشخصية بنسبة 82%، ثم جاء في المرتبة الثالثة وجود حوافز للكفاءة وتقدير الخبرات بنسبة 78%.
- 16- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرواتب ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 17- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام الترقيات ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 18- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرعاية الاجتماعية ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة
- 19- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياس توافر عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (عالي - متوسط - ضعيف) ودرجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة.
- 20- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ومعوقات العمل.
- 21- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة ودرجة استعدادهم لترك العمل.

22- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة في المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في (النوع – العمر – سنوات العمل – الوظيفة).

رابعاً : توصيات الدراسة

- 1- قيام إدارة العلاقات العامة بأبحاث دورية عن الرضا الوظيفي ورصد معوقات العمل ووضع خطة تحسين لها.
- 2- وضع سياسة واضحة لإدارة المؤسسة وقراراتها.
- 3- وضع نظام واضح للترقيات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية .
- 4- وضع نظام للحوافز والمكافآت قائم على الكفاءة .
- 5- التوظيف وفقاً للتخصص والخبرة .
- 6- إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بصورة دورية .

مراجع الدراسة

- 1) مزبوة بلقاسم. " السلطة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصحية " مجلة آفاق علمية (الجزائر : ع 4، 2010)
- 2) مجيد مصطفى منصور. " درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين " مجلة جامعة الأزهر بغزة، (غزة : سلسلة العلوم الانسانية ، مجلد 12 ، ع 1، 2010) ص ص 795 - 838.
- 3) مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح " إدارة الموارد البشرية " (جامعة بغداد ، 1991) ص 152.
- 4) حسن عبد المطلب العلواني " التنظيم الإداري – النظريات والمفاهيم الأساسية " (مجموعة الدباغ لتقنية المعلومات ، 2003) ص 123.
- 5) محمود صديق عبد الواحد. "الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرين (رؤية مستقبلية)"، ط1(دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، 2015) ص ص 73-73.
- 6) Murray , Richard "Job Satisfaction of Professional and Paraprofessional Librarian Staff at the University of North Carolina at chapel Hill , ms.l.s. (University of North Carolina,1999) p p 20-22
- 7) محمد بن خميس سالم الشبيدي. " أثر الحوافز على الرضا الوظيفي: دراسة اتجاهات الموظفين في وحدات الجهاز الإداري في سلطنة عمان " رسالة دكتوراه غير منشورة ، (الأردن : كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، 2001)
- 8) سلام أحمد عبده" الرضا الوظيفي لدى أخصائي الإعلام التربوي وعلاقته بالأداء المهني ، دراسة ميدانية " المجلة المصرية لبحوث الرأي العام (المجلد العاشر ، ع 3 ، يونيو 2011) ص 144.
- 9) سهيلة عباس. " إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي " ط2 (دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع ، 2011) ص 29
- 10) زهية عزبون. " التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة – وحدة نوميديا بقسنطينة " رسالة ماجستير غير منشورة ، (الجزائر ، 2007) ص ص 30-31.
- 11) إيمان محمد الحنيطي. " دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية" رسالة ماجستير غير منشورة ، (الأردن : الجامعة الأردنية ، 2000) ص 17.
- 12) منار إبراهيم القطارنة. " المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي : دراسة ميدانية للمدراء في الوزارات الأردنية " رسالة ماجستير غير منشورة ، (الأردن ، الجامعة الأردنية ، 2009) ص 57.
- 13) حسين حريم " إدارة المنظمات : منظور كلي " ، (عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2010) ص ص 19-20.
- 14) Lathman , G.P" Work Motivation: History , Theory ,Research,and practice . Thousand Oaks :(Sage Publications, Inc, 2007)p 31.
- 15) Brown, L. M & Posner ,B .Z" Exploring the relationship between learning and leadership. leadership & organization Development Journal , 2006 , 22 . p 6.

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- 16) مدحت محمد أبو النصر. " الإدارة بالحوافز : أساليب التحفيز الفعال " ،(القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012) ص ص 119- 138.
- 17) Robbins, S.P, Judge, T.A, Millett, B & Boyle, M " Organizational behavior , 6 th edn, pearson / prentice Hall, Frenchs Forest, 2011.
- 18) Jex, S.M, Organizational Psychology: A scientist – Practitioner Approach. John Wiley & sons, New York, 2002
- 19) ليندي بن سهل. " الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية مطبقة على عينة من أعوان الحماية المدنية " رسالة ماجستير غير منشورة ،(الجزائر :جامعة بسكرة ، 2014).
- 20) عوض الشهري. " واقع الكفايات المهنية لمشرفي الإدارة المدرسية " رسالة ماجستير غير منشورة ،(جامعة أم القرى ، 2008) ص ص 20-22.
- 21) طه محمود. " الرضا عن العمل وأثره على كفاءة البنوك التجارية " رسالة ماجستير غير منشورة، (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية : المعهد القومي للإدارة العليا ، 1996) ص 83.
- 22) Velkov & others "What is The Most Greative or Successful Employee Communication Program Yove Encountered" Communication World, 2006 p.26.
- 23) مريم برجاجة. " أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة – مديري التربية لولاية بسكرة " رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة محمد خضير ، 2015) ص ص 37-39.
- 24) محمد عافت شامان العنزي. " أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت " رسالة ماجستير غير منشورة ، (جامعة آل البيت ، 2017) .
- 25) ريم عبد العزيز الصقر. " الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط " رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2016)
- 26) Suleiman, A. "Stress and Job Satisfaction Among Pharmacists in Riyadh, Saudi Arabia", Saudi Journal of Medicine & Medical Sciences, 3 (3), 2015 , p p 213-219.
- 27) علي فالح المطيري. "أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية في دولة الكويت" رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة عمان العربية، 2015)
- 28) موسى السعودي. " أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية – دراسة ميدانية " مجلة دراسات العلوم الإدارية، (الأردن : م 40 ، ع 1 ، 2013) ص ص 18-34.
- 28) Psilou, E " Incentives for Effective Employee Engagement in Corporate Sustainability", (Unpublished Thesis, Harvard University, 2011)
- 30) مجلس التعليم في أبو ظبي. " الرضا الوظيفي للمعلمين بمدارس إمارة أبوظبي " دراسة لمجلس التعليم (الإمارات ، 2011)
- 31) يونس عباس و جرجيس عمير وآخرون. " الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي – دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل ،مجلة تنمية الراقدين ،(العراق ، م 32 ، ع 97 ، 2010). ص ص 225-234.
- 30) Kirstein, Michal". The Role of Motivation in Human Resources Management: Importance of Motivation Factors among Future Business Persons".(Unpublished thesis, Aarhus University, 2010)

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- 33) سالم شفا بسيسو. " مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية – حالة دراسية : وزارة الشؤون الاجتماعية" رسالة ماجستير غير منشورة ، (غزة : الجامعة الإسلامية ، 2009).
- 34) Erkan Faruk , " Analysis of relationship between job station and attitude amonge research assistant in schools of physical education and sport", Journal of theory and practice in education, vol . 1 , p p 85-104.
- 35) فاطمة الزهراء شيبوب . " مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس التعليم الثانوي بمدينة سـطيف ، (جامعة فرحات عباس ، 2008) متاح عبر <http://psychologie.keuf.net/t121-topic>
- 36) حنان فاروق جنيد . " الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الحكومية والخاصة " مؤتمر الإعلام والحرية والمسئولية، (جامعة القاهرة :كلية الإعلام ، المؤتمر العلمي الرابع عشر ، يوليو 2008) ص ص 1065-1118.
- 37) جواد محمد الشيخ وآخرون . " حول الرضا الوظيفي وعلاقته بين المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين " مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية (جامعة فلسطين : كلية التربية ، 16م ، ع 1 ، 2007) ص ص 683-711.
- 38) Jwlian , " Job Stress, Job Satisfaction and life Satisf Action between Managerial and Technical Is Personnel", Information Resources Management Journal , 2007 , p p 49-72.
- 39) Karanikola , " Pilot exploration of the association between self – esteem and professional satisfaction in Hellenic Hospital nurses" Journal of nursing Management ,Vol 15 , no.1, 2007 , p p 78-90
- 40) Abdu Mohiddin , " Primary Care Professionals sates Faction with Access, Communication and Management Advice from the Diabetes, team" Primary Health Care Research and Development , 2006 , p p 13-17
- 41) Markus Christen ,Ganesh Lyer & David sober man . ' Job satisfaction , Job per For and Effort: A Reexamination Using Agency Theory " American Marketing Association Journal of Marketing , vol 70 , 2006 , p p 137-150.
- 42) Yueng Hsiang Hung, "Role of workplace safety : A revisit of the relationship between job satisfaction and employment statue ." Journal peer Reviewed , Vol 21 , No.3,2003 , p p 251-256.
- 43) علي يحيى الشهري . " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض" رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2002)
- 44) قام بتحكيم صحيفة الاستبيان السادة :
- أ.د/ محمد غريب. أستاذ الإعلام ، كلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى
 - د/ الأمير الصحصاح. مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى
 - د/ عثمان بكر قزاز. أستاذ الإعلام المساعد ورئيس قسم البحوث الإعلامية بمعهد خادم الحرمين الشريفين.
 - أ. د / عزة مصطفى الكحكي. أستاذ الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى

قياس الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمكة المكرمة

- أ.م. د/ زكريا إبراهيم الدسوقي . أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام وثقافة الأطفال . جامعة عين شمس.
- د/ فيصل الشميري . أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام كلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى.
- أ.د/ وديع العززي . أستاذ الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى.
- د/ رشا عبد الرحيم مزروع . أستاذ الإعلام المساعد – كلية العلوم الاجتماعية- جامعة أم القرى.
- د/ هويدا لطفي أحمد . أستاذ الإعلام المساعد – كلية العلوم الاجتماعية -جامعة أم القرى.
- د/ سماح جمال أحمد . أستاذ الإعلام المساعد – كلية العلوم الاجتماعية -جامعة أم القرى.
- (45) ريم عبد العزيز الصقر . مرجع سابق.
- (46) علي فالح المطيري . مرجع سابق.
- (47) مجلس التعليم في أبو ظبي . مرجع سابق.
- 48) Jwlian .Opict
- (49) محمد عافت شامان العنزري ، مرجع سابق .
- 50) Psilou, .Opict
- 51) Suleiman, A. ". Opict
- (52) موسى السعودي . مرجع سابق.
- (53) محمد عافت شامان العنزري . مرجع سابق.
- (54) موسى السعودي . مرجع سابق.
- (55) مجلس التعليم في أبو ظبي . مرجع سابق.
- (56) سالم شفا بسيسو . مرجع سابق.
- (57) علي يحي الشهرى . مرجع سابق.