

الرضا الوظيفي: مفهومه، محدداته وأثره على الأداء

دراسة نظرية

إعداد الأستاذة: جدي سارة

مقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات دراسة من قبل الباحثين المعاصرين لما له من أهمية كبرى في الكشف عن إيجابيات وسلبيات المؤسسات في وجهة نظر مواردها البشرية، والتي يمكن في ضوءها تطوير ورسم سياسات مستقبلية للإدارة .

ونظراً للجهود المبذولة سواءً في القطاع الخاص أو العام في الجزائر ، فإن من الضروري على القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل التخلي عن الطرق التقليدية في إدارة الموظفين لتصبح إدارة مبنية على أسس رصينة تهدف إلى الاستثمار الأمثل في القوى البشرية، و ذلك بضمان التركيز على جودة حياة العمل للعاملين فيها والسعي إلى توفير أحسن الظروف لهم ، وكذا تعزيز ارتباطهم بجهة عملهم وشعورهم بأن جهة عملهم لا تعنى فقط بما يقدمه العمال لجهة العمل ، إنما تهتم أيضاً بأوضاعهم الصحية والاجتماعية.

ويشار في هذا المجال إلى أن تنمية الموارد البشرية من الأولويات الوطنية في البحث والتطوير لما لها من أهمية بالغة في تطوير كفاءة العنصر البشري مما يضمن الجودة العالية للمنتجات والخدمات . ومن هذا المنطلق، يأتي هذا البحث لتزويد القطاعات العامة والخاصة بمثل هذه المؤشرات الحيوية، ليتم استخدامها من قبل الباحثين وأخصائيي الموارد البشرية من أجل الخروج بمؤشرات مرجعية عن الرضا الوظيفي .

ولتحقيق هذا الهدف ، قسم البحث إلى جزأين حيث سيتناول الجزء الأول الإطار النظري حيث سيعطي نبذة عن ما طرح عن موضوع الرضا الوظيفي من قبل الباحثين والمفكرين، أما الجزء الثاني فسيحتوي على أمثلة عن دراسات سابقة تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

الجزء الأول: الإطار النظري

منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين ، حظي موضوع الرضا الوظيفي بأهمية بالغة ، ورغم تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ، إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد مفهوم واحد لهذا المصطلح ، ويعود هذا الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين، وكذا الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة ، كما أن نوع الدراسة، المجتمع والأهداف المرجوة عوامل يمكنها أن تؤثر أيضاً على مفهوم الرضا الوظيفي .

من بين هؤلاء التعاريف التي شددت انتباه الباحث ما يلي :

يرى Viteles (1953) وتحت مصطلح " معنوي " الرضا الوظيفي أنه مرتبط مع الرغبة في الاستمرارية ، الكفاح من أجل تحقيق أفراد المجموعة أو المنظمة¹ . ويرى Lock (1976) بأن الرضا حالة عاطفية إيجابية ناجمة عن تقدير العامل لعمله أو للخبرات المتصلة بمجال العمل² .

أما Herzberg (1966)³ ، فيرى أن الرضا الوظيفي مرتبط ب :

-عوامل خارجية مثل الأجور ، العلاقات مع المسؤولين ، الزملاء والمنظمة .

-عوامل داخلية ، تنبع من إحساس الفرد بالإنجاز وبأهميته قدراته من خلال ذلك الانجاز .

ويشير Herzberg (1966) أيضاً إلى أن العوامل الداخلية هي المسؤولة عن الرضا، أما العوامل الخارجية فمسؤولة عن عدم الرضا .

ويرى Lawler⁴ من خلال طرحه لنموذجه الذي يحدد الرضا الوظيفي مع عدد من زملائه في

دراستهم للرضا الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية أن العمليات النفسية التي تحدد الرضا لدى الفرد وعمله ترتبط بالأبعاد التالية :

(¹)Tremblay-Barrette,Lise .Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean, University of Quebec 1990.

<http://bibvir.uqac.ca/theses/24584787/24584787.pdf>

(²)Samson ,André." Travail et adaptation aux transition de vie", invited speaker ,Quebec : placement Center special portage ,April ,2007 <http://www.choixdecariere.com/> 17.12.2009

(3) Fraser, T.M. Human Stress, work and job satisfaction, Switlzand: International labour office GENEVA,1984, P25.

(⁴)الشهري ، علي بن يحيى .الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية -دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض - رسالة ماجستير ،

الرياض ، دراسة منشورة 2003.

- مستوى الدخل المدفوع مقابل العمل .
- نمط الإشراف الذي يخدع له الفرد نفسه.
- مدى ارتياح الفرد للعمل نفسه .
- أما Bussing 1992⁵ ، يفترض أن الرضا أو عدمه ناتج عن أربعة عوامل:
- المقارنة بين الوضع الراهن للعمل وتطلعات الفرد .
- درجة السيطرة على وضع العمل .
- إستراتيجيات حلّ المشاكل .

ويرى الباحث أن هذه العوامل يمكنها إنتاج أشكال مختلفة من الرضا أو عدم الرضا . أما كيبيلر 1994⁶ ، فيعرفه على أنه ذلك الشعور بالاكتمال والانجاز الناتج من العمل ، هذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتى الانجازات ، إنما هو ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته .

ويعرفه الباحث على أنه شعور الفرد بالانسجام مع عمله والحماس نحوه مما يؤدي به إلى الانفعال معه والتفاني فيه من خلال طموحه ورغبته في النمو والتطور وتحقيق أهدافه الاجتماعية ، وباعتبار الفرد الخلية الأساسية في المجتمع فتطوره واكتسابه للخبرات والمهارات سينعكس إيجابياً على المجتمع ككل من خلال الرقي به إلى الإمام .

ومن خلال ما سبق ذكره، يمكن تلخيص محددات الرضا الوظيفي فيما يلي:

- الرضا عن الوظيفة بحد ذاتها.
- الرضا عن علاقات العمل (زملاء، رؤساء...)
- الرضا عن بيئة العمل .
- الرضا عن نظم العمل (أساليب الإشراف والقيادة).
- الرضا عن مستوى الدخل .

(⁵)Samson ,Andre' ." Travail et adaptation aux sensations de vie " invited speaker ,Gastineau, Quebec Society for the physiology of work and organization ,University of Quebec , October 2007 http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf 17.12.2009

(⁶) كيبيلر، كاي ترجمة العمري ، خالد. تحقيق الرضا الوظيفي ، القاهرة ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2003 ، ص 11 .

الاهتمام بالرضا الوظيفي:

نظراً لأهمية العنصر البشري في أي مؤسسة ، باعتباره العنصر الفعال في تحقيق أهدافها ، فإن من الضروري على المؤسسات قياس الرضا للعاملين فيها لتغيير سلوكهم ومعرفة حاجاتهم وتصنيفها وبالتالي السعي إلى إشباعها حسب أولوياتها وأهميتها وحسب تأثيرها على الروح المعنوية للعاملين ، فإذا ما أشبعت هذه الحاجات تكون سبباً للقناعة والرضا الوظيفي، مما يزيد من انتماء العاملين إلى عملهم الأمر، الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وهو الهدف الرئيسي للمؤسسة .

كما وأن للرضا الوظيفي دلالات مهمة مرتبطة بالضغط النفسي للعاملين ويساعد في فهم القواعد السلوكية لديهم. لذلك نجد أن موضوع الرضا عن العمل قد احتل مكانة بارزة بين العديد من الدراسات في المجالات المختلفة لما له من أثر بالنفسية للعاملين في المؤسسات فيما يتعلق بسلوكهم وأدائهم وإنتاجهم في العمل.

إن تفهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقت العاملين، بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء.

مصادر الشعور بالرضا الوظيفي:

نظراً للمنفعة المتبادلة بين المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها (إنتاجية، ربح ،..) من خلال عنصراها البشري، والعامل الذي يتوقع مردوداً أفضل من هذه الأخيرة (راتب جيد، حوافز...) ، يمكن تحديد مصادر الشعور بالرضا الوظيفي كالتالي⁷:

- الرضا الداخلي الذي يأتي من أداء العمل بشكل جيد والاعتزاز والافتخار به .
- الرضا الخارجي وهو الرضا عن بيئة العمل، وتشمل مكان العمل، الزملاء، الأمان...

الجزء الثاني: الدراسات السابقة

لقد أجريت العديد من الدراسات في مجال الرضا الوظيفي ، حتى قيل أنه أكثر المواضيع الذي تمت فيه الدراسات والبحوث في مجال علم النفس الإداري ، ومع أنها أجريت على مجتمعات مختلفة، إلا أنه

(7) كيلر، كاي ترجمة العمري، خالد. تحقيق الرضا الوظيفي، مصدر سابق، ص13.

يمكن الاستفادة من مجمل هذه التراكمات العلمية على اعتبار أنها ذات فائدة يمكن الاعتماد والتأسيس عليها.

وباعتبار هذه الدراسة عبارة عن دراسة عامة تتناول موضوع الرضا الوظيفي بشكل عام وإجمالي، قام الباحث بانتقاء عدد من البحوث التي تتناول موضوع الدراسة في مجالات مختلفة كدراسات الرضا الوظيفي في المدارس، والجامعات، والشركات والمجال الطبي... وبالتالي يمكن أن نفسر هذا الموضوع بشكل أوسع وأشمل. وسيتم عرض هذه الدراسات في جزأين، الأول سيتناول الدراسات العربية والثاني الدراسات الأجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة فوزي عبد الله العكش وأحمد مصطفى الحسين 2005، الأردن، " الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية"، حيث هدفت الدراسة الحالية إلى مقارنة مدى توفر الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن. ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استبانة لقياس وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تجاه الرضا الوظيفي من خلال العناصر التالية:

- المكافآت المالية. - الإجراءات الإدارية والبحث العلمي. - المناخ الأكاديمي.
- الخدمات الاجتماعية. - وسائل التدريس. - تقييم الأداء.

وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل بيانات العينة، والإحصاء الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصل البحث إلى عدم وجود فروق في نظرة أعضاء هيئة التدريس تجاه تلك العناصر، باستثناء عنصرَي المناخ الأكاديمي وتقييم الأداء، حيث تبين رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة أكثر من الجامعات الحكومية. وقد أوصت الدراسة بضرورة اتخاذ طرق وإجراءات موضوعية ومقبولة في عملية التقييم والتركيز على عملية التقييم فقط.

دراسة أحمد حافظ 2006⁸، القاهرة، " طرق ووسائل تحسين عمل البحارة على متن السفن وفي الميناء وكيفية ضمان استمرارهم في العمل "، وقد شملت هذه الدراسة كلاً من العمال الفنيين في البحارة والمهندسين والضباط.

هدفت هذه الدراسة على تحديد العلاقة بين العامل الفني وسفينته والشركة الملاحية التي ينتمي إليها والميناء الذي يزوره حتى يمكن رسم صورة لتلك العلاقة من وجهة نظر البحار ، ولذا قام الباحث بتوزيع استبانة على العمال ، وقد شملت الاجابات ضرورة أن يوازي الأجر العمل وأن يسدد الراتب في موعده ، وأن تكون هناك قائمة مرتبات واحدة لنفس الوظيفة كحد أدنى على ان تمثل الواقع في السوق العالمية ، كما اشتملت النتائج أيضاً على الرغبة في الشعور بالحماية الاجتماعية ، وضرورة تنمية الروابط بين البحار والشركة من خلال عقد اجتماع مع ممثلي الشركة ومناقشة مشاكلهم ، وتبني برامج للتدريب وتنمية المهارات .

2. دراسة حيد عبيسات أيار 2008⁹، الزرقاء ، " دراسة الرضا الوظيفي في مؤسسة المناطق الحرة "، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى عاملي مؤسسة المناطق الحرة ، وكذا معرفة مدى تأثير العوامل المستقلة مثل العمر ، المستوى العملي على هذا الرضا . وقد قام الباحث أيضاً بإجراء مقارنة بين رضا 2006 ورضا 2008 في نفس المؤسسة .

ثم توزيع 380 استبانة على جميع العمال ، وجاءت النتائج كالتالي :

- بلغ مؤشر الرضا الوظيفي لعاملي المؤسسة 73.4% ، ويقع ضمن فئة الرضا المتوسط ، وهو أعلى من مؤشر القياس السابق 2006 بنسبة 9.8% .

- حققت كل من فقرات بيئة العمل والدورات التدريبية ومساهمة العامل في اتخاذ القرارات أعلى نسب الرضا.

- لا توجد روق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الراتب والعمر.

وقد قام الباحث بإعطاء التوصيات التالية:

● إعادة النظر بأسس الحوافز والمكافآت وكيفية توزيعها وربطها بالأداء لتحقيق الهدف المقصود منها .

(⁸) حافظ، أحمد. طرق و وسائل تحسين عمل البحارة على متن السفن وفي الميناء وكيفية ضمان استمرارهم في العمل . دراسة

منشورة، القاهرة، 2006، www.somoegypt.org/final.ppt

(⁹) عبيدات، حيدر. دراسة الرضا الوظيفي في مؤسسة المناطق الحرة، الأردن، دراسة منشورة 2008

إعداد برنامج أكثر فعالية يتعلق بالاقتراحات والإبداع والاستفادة من أفكار جيدة وربطه بنظام حوافز مشجع .

- الاهتمام ببعد علاقات العمل كونه حقق أقل تقدم مقارنة مع الأبعاد الأخرى.
- البحث عن الممارسات المثلى المتعلقة بمجال التدريب لأنه من المجالات الهامة جداً بعمل المؤسسة .
- 3. دراسة مروان الزعبي 2009¹⁰، "معدلات الرضا الوظيفي في الأردن" ، حيث قام الباحث بقياس الرضا الوظيفي ل 4076 عاملاً وعاملة يعملون في أكثر من 24 منظمة حكومية وخاصة بالأردن (قطاعات صناعية، خدمية، صحية، تعليمية، ...) ، وكانت النتائج على النحو التالي :
- يمثل الرضا الوظيفي 3.34 من أصل 7 نقاط .
- أغلبية العمال غير راضون عن مرتباتهم 64.1% .
- أغلبية عناصر العينة غير راضون عن مستوى ظروف العمل الفيزيائية (مكان وأدوات العمل) 68.3% .
- نصف العمال راضون عن درجة الأمن الوظيفي و 30% غير راضون.
- احتلت وظيفة مندوب مبيعات أعلى معدل للرضا الوظيفي بناء / عامل بمعدل رضا وظيفي مساوي ل 3.43 من أصل 7 نقاط .

ويرى الباحث أن أسباب التفاوت في معدلات الرضا الوظيفي تعود إلى اختلاف كل عمال بالنسبة للآخر . عنصر الدخل لم يؤثر على الرضا الوظيفي بل اعتبر كعامل مساعد عليه بشرط توفر ظروف أخرى إيجابية .

4. دراسة عبد الله المدلج 2009¹¹، الرياض، تحت عنوان " قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة: دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض" ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، وكذا التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بعواملها الشخصية .

تكونت عينة الدراسة من 190 عامل فني، وأشارت النتائج إلى النقاط التالية:

¹⁰ الزعبي، مروان. معدلات الرضا الوظيفي في الأردن، الجامعة الأردنية الهاشمية، دراسة منشورة، 2009

<http://www.ju.edu.jo/ujnews/Lists/StudiesAndResearchs/DisplayArticle.aspx?id=7> 17.12.2009

¹¹ المدلج، عبد الله. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة ، الرياض، دراسة منشورة

يوم السبت 12.12.2009 www.minshawi.com

- هناك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور.
- عدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي ، وفرص حضور الندوات والمؤتمرات ، وفرص الترقية الرضا عن الوقت المتاح لإتمام العمل بكفاءة .
- 5. دراسة بلخيري سهام وعشيط حنان 2012، الجزائر، " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية- دراسة حالة جامعة البويرة"، حيث هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة البويرة وذلك عن طريق توزيع استبيانات على 220 موظف موزعين بين أساتذة، وأساتذة إداريين، وإداريين وأعاون. وقد جاءت نتائج الدراسة كالآتي:
- هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، لأن أثر فرص الترقية على الرضا
- توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل، فالأجر وسيلة لإشباع الحاجات.
- جميع أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع الزملاء وعن العلاقة مع الرؤساء في العمل.
- غالبية أفراد الدراسة غير راضون عن العدل والمساواة في الترقيات وأنظمة العمل.
- هناك عدم رضا عن المشاركة في اتخاذ القرار، حيث لا يتم إشراك الموظف في عملية إبداء الرأي والاقترحات. ومن بين أهم توصيات هذه الدراسة ما يلي:
- لا بد أن يكون موضوع الرضا الوظيفي من بين الموضوعات التي تحظى باهتمام قادة المؤسسات باعتبارها ذا علاقة وطيدة بالأداء، فزيادة الرضا لدى الموظف يسهم بشكل مباشر في تحسين أدائه ورفع إنتاجيته.
- لتحقيق الرضا الوظيفي المنشود ورفع الأداء لا بد من الاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة فيه وتأتي في مقدمتها المكافآت وتحسين مستوى الرواتب.

ثانياً : الدراسات الأجنبية

- 1- دراسة هيزبيرج 1966¹²، حيث قام الباحث بإجراء مقابلات مع مجموعة من العاملين لتحديد أسباب الرضا الوظيفي وعدم الرضا، فلاحظ أن الموظفين يمكن تحفيزهم من خلال عاملين :

(12) Tremblay-Barrette, Lise. **Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean**, University of Quebec 1990.

- المحفزات الداخلية : وهي أمور توجد في الوظيفة نفسها وهي المسؤولية والإنجاز .
- المحفزات الخارجية : هذه المحفزات لا تزيد من مستوى الرضا مثل الراتب، ظروف العمل وسياسات الشركة بشكل عام .

كما يوضح الباحث أن الأشخاص عندما يبدؤون العمل على الغالب بين 18-20 سنة، فإنهم يقومون بعملهم بحماس، ولكن هذا الحماس يبدأ بالتضاؤل تدريجياً إلى أن يصل إلى أقل نقطة في نهاية العشرينات وبداية الثلاثينات من العمر. بعد هذه النقطة، يبدأ مستوى الرضا الوظيفي بالارتفاع من جديد إلى أن يصل العامل إلى الخمسين من عمره وحينئذٍ حالة الرضا أو عدمه غير مؤكدة، الشيء الأكيد هو أن الفترة 20-30 سنة تعتبر الأقل رضا عن العمل.

1. دراسة كونوي¹³ ، نموذج للرضا الوظيفي يتضمن سبعة عشر جانباً لقياس الرضا الوظيفي من أبرزها : الترقية ، فرص التدريب ، الاستقلالية ، مجموعة العمل ، الإشراف ، الإدارة العليا ، أسلوب تنظيم العمل ، الأجور ، الالتزام التنظيمي والأمن الوظيفي .
2. دراسة سارة سميث¹⁴ 1986 ، بعنوان "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي" ، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمس جوانب رئيسية تحدد الرضا الوظيفي وهي: الراتب ، الإشراف ، طبيعة العمل ، زملاء العمل والتقدم الوظيفي .
3. دراسة Tremblay¹⁵ 1990 ، وعنوانها " دراسة مستويات الرضا الوظيفي لدى مجموعة من العاملين الفنيين" حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من 179 عامل (155 ذكر و 24 أنثى) بهدف التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وكذا العوامل المؤثرة فيه ، وقد أشارت النتائج إلى :

(¹³) العمري، خالد. "مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية" ، مؤنة للبحوث و الدراسات، مجلد7، جامعة اليرموك ،مؤنة، الأردن، ص13 ص18

(¹⁴) سميث، سارة . "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي" ، دراسة منشورة، منتديات التسير، 15.12.2009

(¹⁵) Termby-Barrelte ,Lise. **Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean**, University of Quebec 1990.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المخفزات الداخلية والمخفزات الخارجية للرضا الوظيفي .
- الإناث يتمتعون بدرجة رضا وظيفي أعلى من الذكور.
- العاملون الأقل عمراً رضوان أكثر عن عملهم.
- العمال ذوات الرواتب العالية يتمتعون برضا وظيفي أعلى من غيرهم.

4. دراسة فيرميلن ، هيرلي ، فيرناندز و وتدبيون عن الرضا الوظيفي بأوروبا 2007¹⁶ بعنوان " الاستطلاع الاوربي الرابع بشأن ظروف العمل " والذي تقوم به المؤسسة الأوروبية لتحسين المعيشية والعمل .

وقد أجريت الدراسة على 235 مليون عامل من 31 دولة أوروبية بهدف معرفة متوسط الرضا الوظيفي لكل هذه الدول، وكانت لنتائج كالاتي:

- أغلبية العمال الاوروبيين راضون بنسبة 80% عن عملهم .
- الرضا الوظيفي مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأمن الوظيفي ، بينة العمل وفرص التقدم والتطوير .
- 35% من العمال الأوروبيين يعتقدون أن سلامتهم في خطر بسبب طبيعة عملهم خاصة الفنيين منهم
- يعتبر كل من متغيري الجنس الوظيفة (دوام كلي أو جزئي)، أهم المحددات للرضا الوظيفي، حيث أن العمال بدوام جزئي، والعاملون بعقود مؤقتة والعمال في القطاع الزراعي ينتمون إلى ذوات الدخل العالي.
- أكثر الأوروبيين رضا عن وظيفته العمال الدنماركيون بنسبة 93.4% ، وأقلهم البريطانيون واليونانيون بنسبة 40% .

وهكذا يمكن القول بعد مراجعة أمثلة عن دراسات الرضا الوظيفي واستعراض محتواها، أن تلك الدراسات تدور بشكل عام حول محور يتعلق بقياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال أبعاد مختلفة، وتكشف عن العوامل المؤثرة في ارتفاعه وتدنيه.

¹⁶) فيرميلن، هيرلي، فيرناندز، ثيبون. "دراسة استطلاعية عن الرضا الوظيفي بأوروبا"، دبلن، أيرلندا، دراسة منشورة ،

ما يزال موضوع الرضا الوظيفي محل جدال ونقاش كبيرين نظرا لتعدد الحقول العلمية التي تناولته (علم النفس، العلوم السلوكية والإدارية، علم الاجتماع..)، غير أن الجميع يتفق على أنه مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته، كما أنه يعتبر من الوسائل المهمة للرفع من مستوى أداء العامل كما ونوعا، ويساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة. ونظرا لأهمية هذا الموضوع في تطوير وتنمية المؤسسة، تتجه أساليب الإدارة الحديثة بشكل كبير في الرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي من خلال مساهمتها في بناء مناخ تنظيمي يسوده التعاون والثقة المتبادلة ما بين الإدارات والعمال.

المراجع:

● الكتب:

1. الشرايدة ، سالم تيسير. الرضا الوظيفي : أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع،2008
2. جيريحي، سترانكس، ترجمة بهاء ، شاهين. الصحة والسلامة في العمل ، القاهرة : مجموعة النيل العونية ، 2003
3. كيبلر، كاي ترجمة العمري ، خالد. تحقيق الرضا الوظيفي ، القاهرة ، دار الفاروق للنشر والتوزيع،2003
4. عبوي، زيد منير. ادارة الموارد البشرية ، عمان ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، 2008

Paul , W.J & Robertson, K.B. Job enrichment and employee motivation, Great Britain: GOWER, 1973

5. Fraser, T.M. **Human Stress, work and job satisfaction**, Switzzland: International labour office GENEVA,1984

● البحوث و الدراسات:

1. البربري ، آدم ، "مفهوم السلامة والصحة المهنية"، دليل السلامة والصحة المهنية
www.moe.gov.bh/division/safety/salma.htm 20.12.2009
2. الشهري ، علي بن يحيى. الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية -دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض - رسالة ماجستير ، الرياض ، دراسة غير منشورة 2003
3. حيدر. دراسة الرضا الوظيفي في مؤسسة المناطق الحرة، الأردن، دراسة منشورة، 2003
4. الزعبي، مروان. معدلات الرضا الوظيفي في الأردن، الجامعة الأردنية الهاشمية، دراسة منشورة،2009 <http://www.ju.edu.jo/ujnews/Lists/StudiesAndResearchs/DisplayArticle.aspx?id=712200917>
5. حافظ، أحمد. طرق و وسائل تحسين عمل البحارة على متن السفن وفي الميناء وكيفية ضمان استمرارهم في العمل . دراسة منشورة، القاهرة، 2006 www.somoegypt.org/final.ppt

6. العواملة، حابس سليمان. الرضا الوظيفي لدى مؤسسة التدريب المهني في الأردن. جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الأميرة عالية الجامعة ، قسم العلوم التربوية، دراسة منشورة يوم 17.12.2009 www.minshawi.com

7. العمري، خالد. "مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن و علاقته ببعض خصائصهم الشخصية و الوظيفية" ، مؤتة للبحوث و الدراسات، مجلد7، جامعة اليرموك ،مؤتة، الأردن، ص13 ص18

سميث، سارة. "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي"، دراسة منشورة، منتديات التسيير، 17.12.2009 www.9alam.com

8. فارس، محمد عادل ، " الرضا الوظيفي " ، ablaasham.net/show.php?sid=18706.www، 2009/12/13

9. فيرميلن، هيرلي، فيرناندز، ثريون. "دراسة استطلاعية عن الرضا الوظيفي بأوروبا" ، دبلن، ايرلندا، دراسة منشورة، 9. المدلج، عبد الله. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة ، الرياض، دراسة منشورة يوم السبت 12.12.2009 www.minshawi.com

Tremblay-Barrette, Lise. **Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean**, University of Quebec 1990. <http://bibvir.uqac.ca/theses/24584787/24584787.pdf> 13.12.2009

Samson ,André." Travail et adaptation aux transition de vie", invited speaker ,Quebec : placement Center special portage ,April <http://www.choixdecariere.com/> 17.12.2009

Samson ,Andre ." Travail et adaptation aux sensations de vie " invited speaker ,Gastineau, Quebec Society for the physiology of work and organization ,University of Quebec , October http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/Modeles_satisfaction_au_travail.pdf 17.12.2009