

بحث بعنوان
الروح المعنوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين
في مؤسسات الأدوية

إعداد
باسم جلال ثابت

مقدمه الدراسة :

أن الروح المعنويه لها أهميه كبيره فى مجال العمل إنطلاقا من كونها مقياسا لفاعليه العاملين ورضاهم الوظيفى ، لذا أصبح الأهتمام بالروح المعنويه وعلاقتها بالرضا الوظيفى من الاتجاهات الحديثه لقياس اتجاهات الموظفين وردود أفعالهم ، وظروف عملهم الماديه والإداريه ، والأجتماعيه، والنفسيه، ومن غير الممكن تحقيق تلك الأمور إذا لم يحظ الموظف بالأهتمام وكسب رضاه ، لأن الرضا الوظيفى يعد من العناصر المهمه فى تحقيق الأمن والأستقرار النفسى والفكرى والوظيفى لدى الموظف، لذلك فقد حظى على هذا الموضوع بالأهتمام.(محمد نايف أبو الكشك، ٢٠٠٦، ص ١٣٣).

مشكله الدراسة:

أن الروح المعنويه تعتبر من اهم العوامل التى تساعد على العمل التعاونى ، وكلما زاد ارتفاع هذه الروح المعنويه أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين ، وبالتالي تحقيق الأهداف ومن خلال عمل الباحث فى بعض شركات الأدوية لاحظ ظهور علامات سلبيه قد تؤثر على طبيعه العمل وأداء العمل وغياب روح التعاون، وعدم الحماس فى العمل ، وعدم وجود رضا وظيفى لدى العاملين. وعلى ضوء ذلك يمكن صياغه مشكله البحث فى التساؤل الرئيسى التالى : **مامستوى الروح المعنويه، وماعلاقتها بالرضا الوظيفى لدى العاملين بمؤسسات الأدوية ؟**

أهميه الدراسة: تتبع أهميه الدراسه من العوامل التاليه :

١- أن الروح المعنويه للعاملين لها دور فعال فى تحقيق الأهداف وإليها ينسب فعاليه الرضا الوظيفى أو العكس.

٢- للروح المعنويه أهميه فى مقدار العمل الذى يقوم به الموظفين فى مؤسسات الأدوية ، فالروح المعنويه المنخفضه تقلل من الرضا الوظيفى وبالتالي الإنتاج أما الروح المعنويه العاليه تزيد من الرضا الوظيفى وبالتالي الإنتاج .

٣- هناك ندره فى دراسه علاقته الروح المعنويه بالرضا الوظيفى فى المؤسسات المحليه كمؤسسه كبيره وضخمه كشركه ابن سينا للأدويه لذا فإن هذه الدراسه قد تثري المكتبة الإداريه بما ستتضمنه من معلومات عن الروح المعنويه.

مصطلحات الدراسة :

الروح المعنوية **إصطلاحا Morale**: يصف شعورا متصلا بالروح أو الحماس

أما عن الروح المعنوية إجرائيا : يعرف الباحث الروح المعنوية فى هذه الدراسة إجرائيا بأنها الحالة النفسية لدى العاملين بمؤسسات الأدوية والتي تدفعهم إلى العمل بحماس وبالتالي زياده رضاهم الوظيفي والتغلب على المعوقات التي تؤثر على أدائهم ، وهي تمثل الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينه الدراسة الحاليه على مقياس الروح المعنويه المستخدم فى الدراسة .

الرضا الوظيفي jobSatisfaction : هو شعور الفرد بالسعاده والأرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق مابين مايتوقعه الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا فى هذا العمل ، وأن الرضا الوظيفي يتمثل فى المكونات الى تدفع الفرد الى العمل والأنتاج (نايف سليمان الفالح ، ٢٠٠١ ، ٧١) .

أما عن التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي : هو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها أفراد العينة من موظفي " شركة ابن سينا فارما " على مقياس الرضا الوظيفي المرفق في أداه العينة .

شركات الأدوية PharmaceuticalSector : تعرف شركات الأدوية بأنها تلك المؤسسات المسئولة عن مجال الأدوية حيث هناك نوعين من الشركات فى هذا المجال شركات إنتاج والأخرى شركات توزيع.

أهداف الدراسة:

- ١- التعرف والوقوف على مستوى الروح المعنويه لدى العاملين فى مؤسسات الأدوية
- ٢- معرفه مدى رضاهم العاملين فى مؤسسات الأدوية عن بيئته العمل الوظيفيه
- ٣- ماهى العلاقة بين الروح المعنويه للعاملين وزياده الرضا الوظيفي لديهم

فروض البحث:

يمكن اشتقاق وصياغه تساؤلات الدراسات الحالية من التساؤل الرئيسي لمشكله
الدراسه على النحو التالي :

١- هل توجد فروق داله إحصائياً بين العاملين ذو الروح المعنويه
المرتفعه والروح المعنويه المنخفضه في متوسط درجات الرضا
الوظيفي.

٢- هل توجد فروق داله إحصائياً بين موزعي ومحضري الأدويه في
متوسط درجات الرضا الوظيفي.

٣- هل توجد فروق داله إحصائياً بين موزعي ومحضري الأدويه في
متوسط درجات الروح المعنويه .

الإطار النظري: اولا الروح المعنويه **Morale**:

تعريف الروح المعنويه فى ضوء علم الإدارة فقد أورد ديفيز تعريفها " بأنها
اتجاهات الفرد أو الأفراد العاملين كمجموعه واحده نحو أحوال بيئتهم العمليه
ونحو تعاونهم التلقائى فى حدود أقصى ماتتسع له قدراتهم لصالح الهيئه التى
يعملون فيها. وبناء على ماسبق تتضح أهميه الروح المعنويه من خلال
مايلى : أن الروح المعنويه مؤشر على كفايه وفاعليه الإدارة فى المنظمه ،
وتعكس مدى نجاح القياده فى تحقيق الأهداف . أنها تؤثر على سلوك
العاملين فى المنظمه مهمها اختلفت مواقعهم ، ومهما كان وجودهم فى
الهيكل التنظيمى .تشكل الروح المعنويه قوه نفسيه مؤثرة فى الإداء وارتفاع
الإنتاجيه. أنه من الممكن انخفاض الروح المعنويه بسرعه أكبر من إرتفاعها
ولذلك ينبغى المحافظه عليها وصيانتها على الدوام. (سعد الدين جلال
، ١٩٨٥، ص ٥٨).

العوامل المؤثرة فى الروح المعنويه :

الرضا عن العمل نفسه : فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان
هو النوع الذى يحبونه. ويكون هذا الرضا دافعا لهم على إتقان عملهم.
الإندماج مع الزملاء فى العمل : فالإنسان إجتماعى بطبعه ، ويكون العمل
أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصه لزماله الآخرين . حاله
الصحيه البدنيه والذهنيه : هناك إرتباط بين الصحه الجسمانيه والصح العقليه

من حيث أثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته. (Gure, Naima, Abdullahi, 2010)

الخصائص العامة للروح المعنوية :

أن الروح المعنوية هي من الصفات والأحوال النفسية الملازمة للجماعه التي تعمل معا لتحقيق أهداف معينه . أن الروح المعنوية ظاهرة نفسية لاتخضع للملاحظه المباشرة ، وبالتالي لايمكن قياسها مباشرة ، وإنما عن طريق أثارا ونتائجها . أن الروح المعنوية كحاله نفسيه أو اتجاه نفسى يسيطر على أفراد هذه الجماعه العاملين معا وتظهر أثاره فى السلوك واستجابات أفراد هذه الجماعه. أن الروح المعنوية ظاهرة نفسيه معقدته تتأثر فى ارتفاعها او انخفاضها بالعديد من العوامل التى ترتبط بجو العمل وظروفه الماديه والإجتماعيه والنفسيه.

العوامل المؤثرة فى الروح المعنوية :

وتذكر ندى (١٩٩٨) أن بيركويتر Berkowitz قد قدم ورقه عمل لرابطه البحث العلمى الأمريكيه فى شيكاغو بأسم جامعته " ماركوينت Marquette " أجمل فيها أن المصادر التى تؤثر فى الروح المعنويه إما داخلية تتبع من داخل الفرد نفسه وتؤثر فيها شخصيته / او خارجيه نابعه من وجود الإنسان فى هذه الطبيعيه ، والمهم هو كيف يستطيع الإنسان أن يطوع هذه الظروف له لاعليه ويكون شخصيه متعلمه كيف تعيش فى هذه الحياه. (أحمد صقر عاشور ٢٠٠٠م، ص ٧٥-٧٩).

طرق قياس الروح المعنوية :

أن قياس الروح المعنويه من العمليات الصعبه ، وذلك نظرا لتنوع العوامل المكونه لها ولا مؤثرة فيها، فهى ظاهرة مركبه ومعقدته ومتغيره ، يمكن تلخيص أهم الطرق الممكن استخدامها لقياس الروح المعنويه كما يلى : المقابله - الإستبانه - الملاحظه. (طارق محمد السويدان ، ٢٠٠٢، ص ٥٥).

الرضا الوظيفى — Job Satisfaction: مفهوم الرضا الوظيفي :

قد عرف "هوبوك" الرضا الوظيفي بأنه عبارته عن مجموعه من الأهتمام بالظروف النفسيه

والماديه والبيئيه التى تسهم متضافرة فى خلق الوضع الذى يرضى الفرد. (Michelle Perez,)

(2008).

أهمية الرضا الوظيفي:

ومن المسلم به، إن لرضا الأفراد أهمية كبيرة، حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، إذ كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في انخفاض الروح المعنوية. (القبلان ١٩٨١م ، ص ١٨-١٩).

كيفية حدوث الرضا الوظيفي :

يحدث الرضا الوظيفي نتيجة تنسيق بين عدة عوامل منها: الحاجات : لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها وأيضاً الدافعية : تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات من خلالها. الأداء : تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد بوجه خاص في عمله اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد. الإشباع : يؤدي الأداء الفعّال إلى إشباع حاجات الفرد. الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضياً عن العمل بإعتباره الوسيلة التي تتسنى من خلال إشباع حاجاته. (فرج عبد القادر طه ١٩٨٠ ، ص ٢٢٠).

خصائص الرضا الوظيفي:

النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول.

عوامل الرضا الوظيفي:

عوامل داخلية أو خاصة بالفرد- وعوامل شخصية - عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة - عوامل خاصة بالأداء - عوامل خاصة بالإنجاز - عوامل تنظيمية.

العلاقة بين الروح المعنوية والرضا الوظيفي:

كشفت الدراسات أنه إذا كانت معنويات الأفراد مرتفعة فإن ذلك يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تماثل إن لم تفق تلك المتوقعه من رفع الأجور أو تطبيق

أنظمه المكافآت أو برامج للخدمات ، فسلوك الأفراد هو دليل أو إنعكاس لمعنوياتهم.

مؤسسات الأدوية :Pharmaceutical Sector:

وقد قام الباحث باختيار شركة ابن سينا فارما كنموذج لشركات الأدوية وهي من أكبر الشركات الرائدة في مجال توزيع الأدوية حيث لديها أكبر من ٥٠ فرع وعدد موظفين ٥٠٠٠ موظف يشغلون جميع الشرائح الوظيفية فمنهم: الصيادلة - المحاسبين - الموزعين - المندوبين - محضري الأدوية - وغيرهم الكثير من الوظائف المكتبية والميدانية. تم أخذ هذه المعلومات من كون أن الباحث يعمل مسئول الموارد البشرية بالمؤسسة وهذه البيانات متوفرة لديه .

الدراسات السابقة :

أولاً: الدراسات المتعلقة بالروح المعنوية:

دراسه أبو السمن (١٩٩٤) وعنوان الدراسة " أثر عوامل تربويه مختارة في درجه الروح المعنويه لدى معلمى المرحلة الثانويه ،وأشارت نتائج أن معدل الروح المعنويه كان متوسطا، كما توصلت إلى وجود فروق في متوسط درجات الروح المعنويه تعزى إلى الخبرات والحاله الإجتماعيه.(مى حمدى أبو السمن،١٩٩٤).

دراسه بلال سلامه(١٩٩٥) وعنوان الدراسة " مستوى الروح المعنويه عند العاملين فى الجامعات الفلسطينيه فى الضفه الغربيه " وهدفت الدراسه للتعرف على مستوى الروح المعنويه عند العاملين فى الجماعات وعلاقه بالمتغيرات الجنس- العمر - المؤهل العلمى وأوضحت نتائج الدراسه تبنى مستوى الروح المعنويه، وان متغيرات الدراسه لا تؤثر على الروح المعنويه .

دراسه عساف (٢٠٠٧) عنوان الدراسة " الروح المعنويه مستواها ومصادرها ومجالاتها لدى معلمى ومعلمات المرحلة الأساسيه الدنيا فى مدينه نابلس(فلسطين)". وقد هدفت الدراسه الى الكشف عن مستوى الروح المعنويه فى ضوء متغيرات (الجنس ، العمر ، الحاله الأجتماعيه، الدرجه العلميه) وكانت ابرز نتائجها وجود فروق ذات دلاله إحصائيه فى الروح المعنويه تعزى لمتغير جنس المعلم، بينما لا توجد فروق ذات دلاله إحصائيه فى الروح المعنويه تعزى للمتغيرات الأخرى .

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالروح المعنوية:

دراسه كوسول (Koslo,1989) : هدفت الدراسه إلى التعرف على علاقته بين السلوك الإدارى للمديرين ، وبين الروح المعنويه بين أعضاء

هيئه التدريس وتوصل الباحث إلى عده نتائج اهمها : إرتفاع الروح المعنويه لدى المعلمين الذين كانوا يشاركون فى رسم السياسه المدرسيه، أكثر من زملائهم الذين لم يشاركون فى رسم السياسه المدرسيه.

دراسه مندل (Mendel, 1998) : هدفت الدراسه إلى التعرف على مستوى الروح المعنويه للمعلمين ورضاهم الوظيفي، ودراسه متغيرات الجنس والعمر والخبرة والمرحله والمؤهل والتدريب. وكان من ابرز النتائج التى توصل إليها الباحث ان مستوى الروح المعنويه لدى جميع المعلمين كانت مرتفعه .توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحله الدراسيه .لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات حاله الإجتماعيه والعمر والخبرة والمؤهل والتدريب .

دراسه دوجلاس (Douglas, 2000):هدفت الدراسه إلى التعرف على تصورات المعلمين لروحهم المعنويه فى جميع المدارس العامه لسانت لويس .وتوصل الباحث إلى ان الروح المعنويه للمعلمين كانت متوسطه المستوى ، وأن عامل التدريس اعطى المعلمين نوعا من الرضا الشخصى ، وليس للراتب أى أثر فى مستوى الروح المعنويه.

ثانيا : الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي :

دراسة ناصر محمد العديلي (١٩٨٤) وعنوان الدراسة دراسة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي : على عينه من الموظفين الحكوميين في المملكة العربية السعودية.وتوصل الباحث إلى نتائج عده منها أن الموظف السعودي راضي عن علاقات العمل مع الرؤساء ، والعلاقات مع الزملاء ، وظروف العمل المادية، والشعور بالإنجاز ، وأن الموظف السعودي غير راضى عن العوامل التالية : الراتب الذي يتقاضاه الموظف مقارنة بالجهد المبذول ، ساعات العمل اليومية ، الثناء عن العمل الجيد ، الحرية المتاحة للموظف في تنفيذ العمل .

دراسة سيف بن صالح الدبجى (٢٠٠٢ م) وعنوانها أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. وخلصت الدراسة إلى نتائج عده تمثلت في أهمية القيادة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ودفع الفرد للعمل بالإضافة إلى أهمية الترقية كحافز للموظف على بذل المزيد من الجهد ، وأيضا إدراك الموظفين

لعلاقة الرضا الوظيفي بالأداء، وأن اهتمام الإدارة بمشاعر الموظفين وتحقيق رضاهم له دور في تحقيق الإنجاز. (سيف بن صالح الدلبجي ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٥٧:٢٥٣).

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالرضا الوظيفي

دراسة (A.Khaleque&Rahman, 1987): استهدفت الدراسة هذه الدراسة قياس الرضا الوظيفي بشكل عام، لعمال مصانع بنجلاديش، وأشارت هذه الدراسة إلى أن غالبية العاملين كانوا راضين عن وظائفهم بشكل عام ، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (السن، الخبرة، الجنس) في مستوى الرضا الوظيفي ، كما كان للرضا الأسرى والاجتماعي عند العاملين تأثير إيجابي على رضاهم الوظيفي ، وبينت أيضا الدراسة أن الراتب كان من أقل العناصر أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

دراسه (Gallup, 1995): هدفت الدراسة إلى مقارنة مستوى الرضا الوظيفي لدى أمناء المكاتب فى الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها: ان العاملون الأكثر خبرة من سواهم الجدد أكثر رضا، وأن أمناء المكاتبه أكثر رضا عن باقى الوظائف فى المكاتبه. (Gallup, 1995,p 20).

ثالثا : الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الروح المعنويه والرضا الوظيفي:

دراسه الزغبى (١٩٨٨) بعنوان دراسه مستوى الرضا الوظيفي والروح المعنويه لموظفى جامعه مؤته حيث هدفت الدراسه إلى تحديد أثر كل من الأبعاد الأتية على الروح المعنويه للعاملين فى الجامعه : رضا الموظف عن كل من الإشراف المباشر ، رضا الموظف عن فاعليه الجامعه ، رضا الموظف عن ظروف العمل الماديه، رأى الموظف بمدى استقرار عمله،رضا الموظف بمركزة الوظيفي، رضا الموظف عن حالته الأسريه والاجتماعيه. ومن اهم ماتوصلت إليه الدراسه من نتائج: يتمتع معظم موظفى جامعه مؤته بروح معنويه عاليه وبمستوى رضا مرتفع عن جميع أبعاد الدراسه بينما أظهر معظم الموظفين عدم رضاهم عن رواتبهم التى يتقاضونها بالإضافة إلى عدم إرتياحهم لظروف سوق العمل الحاليه والتى تتعكس على استقرار أعمالهم. (فايز الزغبى، ١٩٨٨).

التعقيب على الدراسات السابقة:

من حيث الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسات السابقة التي تحصل عليها الباحث لهذا البحث فقد انحصرت هذه الدراسات على موضوع الروح المعنوية ما بين عامي ١٩٩٤ ، ٢٠٠٧ مع قلته وندرة الدراسات التي تحدثت عن الروح المعنوية . حيث لم يعثر الباحث على دراسته لعلاقته الروح المعنوية بالرضا الوظيفي في جمهوريه مصر العربية في حدود الجهد المبذول من الباحث. فقد تبانيت أهداف الدراسات السابقة عن بعضها البعض من حيث دراسة الروح المعنوية بصفة عامة ودراسات اهتمت خاصة بالرضا الوظيفي على حدى ودراسات اهتمت بالعلاقة بين الروح المعنوية والرضا الوظيفي .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بدراسة الروح المعنوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في مؤسسات الأدوية حيث انه لا توجد دراسات عن الروح المعنوية كما سبق ، وأيضا لا توجد دراسات عن مؤسسات الأدوية بصفة عامة وبالتالي للدراسة والبحث الحالي السابق في هذا المجال .

كما حاول هذا البحث التمييز عن البحوث السابقة بإثبات أهمية الرضا الوظيفي بصفه عامه وتأثير الروح المعنوية على الرضا الوظيفي بصفه خاصه ، وأيضا اجريت معظم الدراسات السابقه على عينات متشابهه فكان أغلب الدراسات على عينات من المعلمين والتربويين والمشرفين، وهذا يميز الدارسة الحاليه من حيث أنها اجريت على عينه من الموظفين داخل مؤسسات الأدوية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التالي :

١- الاستفادة من بعض الدراسات السابقة في مجال الروح المعنوية في إعداد مقياس الروح المعنوية الخاص بالدراسة الحالية.

٢- الاستفادة من توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تستحق البحث مثل " دراسات عن علاقه الروح المعنويه بالرضا الوظيفي " .

٣- الاستفادة منها في إعداد أدوات الدراسة الحالية وتفسير النتائج.

منهج البحث وأدواته:

اولا : منهج البحث

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها وهو التعرف على علاقه ما بين الروح المعنويه (متغير مستقل) و الرضا الوظيفي (متغير تابع) للعاملين بمؤسسات الأدوية (شركة ابن سينا فارما) تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

ثانيا : العينة

أ- العينة الاستطلاعية : (٢٠) موظف ممن يعملون بمهنة محضري الأدوية ، (٢٠) موظف ممن يعملون بمهنة التوزيع.

ب- العينة الأساسية :

وفى هذا البحث كان حجم العينة (١٢٠) موظف يعملون في شركة (ابن سينا فارما للأدوية) ما بين محضري الأدوية وموزعي الأدوية مقسمين إلى (٦٠) موظف يعملون بمهنة محضري الأدوية ، ٦٠ موظف يعملون بمهنة التوزيع.

جدول رقم (١) يوضح خصائص العينة

عوامل	التصنيف	العدد	النسب المئوية
الحالة الاجتماعية	متزوج	٧٠	٥٨,٣ %
	أعزب	٥٠	٤١,٧ %
المنطقة السكنية	الفيوم	٦١	٥٠,٨ %
	بني سويف	٣٠	٢٥ %
	الجيزة	٢٩	٢٤,٢ %
المؤهل	مؤهل عالي	٥١	٤٢,٥ %
	فوق متوسط	١٧	١٤,٢ %
	متوسط	٥٢	٤٣,٣ %
المهنة	موزعين الأدوية	٦٠	٥٠ %
	محضري الأدوية	٦٠	٥٠ %

ثانيا : الأدوات

حيث استخدم الباحث الأدوات المناسبة والتي تم اختيارها بناء على أهداف الدراسة.

- ١- مقياس الرضا الوظيفي (إعداد مينيسوتا) .
- ٢- مقياس الروح المعنوية (إعداد الباحث) .

وفيما يلي عرض لهذه المقاييس:

١- مقياس الرضا الوظيفي (إعداد مينيسوتا)

أ- خطوات بناء وتصميم المقياس : أعده ويلز وزملائه (١٩٦٧) وقد صمم هذا المقياس في جامعة مينيسوتا لدراسة الرضا الوظيفي ومن ثم استخدام المقياس على قطاعات مختلفة من العاملين في ميادين الصناعة والتربية لدراسة الرضا الوظيفي وغيرها من الميادين ويتكون من جزئين: الأول : طويل ويتكون من (٥٨) بند ، وقد تم تطوير المقياس الأخير على أساس اختبار الفقرة ذات الارتباط الأعلى في النموذج الطويل بالدرجة الكلية للمقياس الفرعي الخاص بتلك الفقرة وقد استخدم الباحث النموذج الطويل لتعبير محتوياته على الرضا الوظيفي الكلي وعلاقته بالمتغيرات. ويشتمل على : الوظيفة نفسها - العلاقة بالعاملين - الراتب والحوافز المادية- الأمن والاستقرار الوظيفي - الإدارة المباشرة والإشراف - النمو المهني والتقدم الوظيفي.

صدق المقياس: Validity: قام ويلز وزملائه بإجراء الصدق التلازمي والبنائي للمقياس على مجالات مهنية مختلفة وكانت النتائج متوافقة مع نظرية التكيف للعمل كما دلت على أن درجة الرضا العام ذات ارتباط دال بحاجات الأفراد ونظام التعزيز.

ثبات المقياس Reliability: يشير دليل مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي إلى أن معامل ثبات الاتساق الداخلي Internal Consistency تم تقديرها باستخدام تحليل التباين "لهايت" Hayt's analysis Of variance ، وكانت معظم قيم معامل الثبات حوالي (٨٥)، ولقياس درجة الاستقرار Stability طبق الاختبار على نفس المجموعة بعد مرور أسبوع ثم بعد مرور شهر ، وقد بلغت قيمه معامل الارتباط (٩٠) وقد كانت قيمه معامل الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ .

طريقة التصحيح للمقياس : يحتوي الاختبار على ٥٨ بند ولكل بند خمسة خيارات ولكل خيار تعطى الدرجة والخيارات على التوالي هي :راضى جدا وتعطى (٥) درجات ، راضى وتعطى (٤) درجات.، لا أستطيع التحديد تعطى (٣) درجات. ، غير راضى جدا وتعطى (١) درجة .

بالمقارنة مع التوزيع الآتي : (٦٠-١٢٠) مستوى رضا منخفض. -
 (١٢١-٢٤٠) مستوى رضا متوسط. - (٢٤١-٣٠٠) مستوى رضا عالي.
 - فكلما زادت الدرجات زاد مستوى الرضا الوظيفي.

٢- مقياس الروح المعنوية (إعداد الباحث)

أ- خطوات بناء وتصميم المقياس : حيث واجه الباحث صعوبة إيجاد مقياس للروح المعنوية فقام الباحث بإعداد مقياس للروح المعنوية وذلك من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة حيث استفاد الباحث من بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (بلال سلامه، ١٩٩٥)، ودراسة (الزغبى، ١٩٨٨) في إعداد هذا المقياس وحتى يستطيع الباحث عمل المقياس الذي يلاءم عينه وموضوع الدراسة.

ب- وصف المقياس : حيث تكون المقياس أولاً من استمارات بيانات أوليه وتضمنت الاسم، تاريخ الميلاد، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة.

المحور الثانى : وهى بنود المقياس وذلك للتعرف على مستوى الروح المعنوية للعاملين فى (شركة إبن سينا فارما) وتضمن ١٦ فقرة ومن هذه الأسئلة :
 أشعر بالاستقرار النفسي في عملي- الشكر والثناء في العمل- أشعر بالرعايا والاهتمام من جانب رؤسائي- التشجيع اللفظي والتحفيز في العمل .

ج- تعليمات المقياس : قام الباحث بإعداد مقياس الروح المعنوية للعاملين بشركة ابن سينا فارما بشكل نهائي ، وقام بوضع تعليمات بسيطة وواضحة ومحددة وذلك بوضع إشارة (√) أمام العبارة التي تراها مناسبة لك

د- صدق المقياس **Validity**: تم التحقق من صدق مقياس الروح المعنوية وأبعاده المختلفة ، كما يلي :

ثبات المقياس: **Reliability**: تم حساب ثبات مقياس الروح المعنوية بطريقه التجزئة النصفية وقد تراوحت معاملات ثبات الأبعاد ما بين (٠,٨٩٢)، (٠,٩٠٦). وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول (٢) يوضح معاملات ثبات مقياس الروح المعنوية

ثبات المقياس			
ألفا كرونباخ	الجزء الأول	القيمة	٠,٨١٥
		عدد العناصر	٩ ^a
	الجزء الثاني	القيمة	٠,٦٩٦
		عدد العناصر	٩ ^b
		العدد الكلي للعناصر	١٨
سبيرمان - براون		الارتباط بين الأشكال	٠,٨٤٣
		Equal Length	٠,٩١٥
		Unequal Length	٠,٩١٥
		Guttman Split-Half Coefficient	<u>٠,٩٠٦</u>

رابعاً: مجتمع البحث: وسيتكون مجتمع هذا البحث من مجموعه من العاملين بشركة (ابن

سينا فارما)

خامساً: طريقة التطبيق: بعد الانتهاء من الإطار النظري الذي ساعد الباحث على تكوين خلفيه علميه لموضوع الدراسة فقد قام الباحث بالإجراءات التالية : إعداد المقاييس التي شكلت أدوات الدراسة - اختيار عينه الدراسة من إدارتين التوزيع والتشغيل بشركة ابن سينا فارما - قام الباحث بتوزيع المقاييس على عينه الدراسة - قام الباحث بإعطاء نبذه مختصرة عن هدف المقاييس وعن البحث بشكل عام لأفراد العينة - قام الباحث بتفريغ نتائج التطبيق واستخراج درجات كل فرد من أفراد العينة ، وتم معالجه البيانات بالأساليب الإحصائية الملائمة.

سادساً: الأساليب الإحصائية: قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية الأتيه: (SPSS) والتي تمت معالجتها بالأساليب الإحصائية التالية : المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، النسب المئوية، اختبار (ت) T. Test، معادله جيتمان للتجزئة النصفية.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:

اختبار صحة فروض البحث : أولاً: صحة الفرض الأول :

بالنسبة للفرض الأول من فروض البحث والذي ينص على ما يلي:
وجود فروق داله إحصائياً بين العاملين ذو الروح المعنوية المرتفعه والروح المعنوية المنخفضه في متوسط درجات الرضا الوظيفي. حيث لم يثبت صحة الفرض .

جدول (٣) يوضح نتائج الفرض الأول

Group Statistics					
	مستوى الروح المعنوية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
			الحسابي		
الرضا الوظيفي	روح معنويه منخفضه	٦٠	١٩٤,٩٥٠٠	٤١,٧٢٦.٠٧	٥,٣٨٦.٨١
	روح معنويه عاليه	٦٠	١٩٤,٠١٦٧	٢٩,٢٥٠.٢٣	٣,٧٧٦.١٩

	اختبار ليفين لمعرفة ما إذا كانت التباين متجانس أم لا	اختبار (T) لمعرفة التباين الحسابي				
		قيمة F	مستوي الدلالة Sig.	قيمة t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed) مستوي الدلالة
الرضا الوظيفي	افتراض أن التباين متجانس	٥,٠٦٩	٠,٠٢٦	٠,١٤٢	١١٨	٠,٨٨٧
	افتراض أن التباين غير متجانس			٠,١٤٢	١٠٥,٧٠٧	٠,٨٨٧

وهذا الفرض لم يثبت صحته ويعزو الباحث هذا الى عدم معرفه العاملين بمعنى كلمه الروح المعنويه حيث واجه الباحث صعوبه في شرح وتفسير عامل الروح المعنويه سواء كان لموزعي أو محضري الأدوية، فيرى الباحث انه على الرغم من اتفاق جميع أفراد العينة على عدم معرفة معنى الروح المعنويه إلا كلمه الروح المعنويه كانت عند محضري الأدوية مفهومه إلى حد ما عن الموزعين ويرجع الباحث هذا إلى أن مؤهلات معظم المحضرين هي مؤهلات عليا على عكس الموزعين متوسط وفوق المتوسط ، وأيضاً طبيعة الرؤساء كانت سبب يراه الباحث في

غياب عامل الروح المعنوية حيث طبيعة عمل المؤسسة تغلب على الرؤساء طابع الجدية والشدة.

ثانياً: اختبار صحة الفرض الثاني : بالنسبة للفرض الثالث من فروض البحث والذي ينص على: وجود فروق داله إحصائياً بين موزعي ومحضري أدوية في متوسط درجات الرضا الوظيفي. وهذا الفرض الذي ثبت صحته .

جدول (٤) يوضح نتائج الفرض الثاني

Group Statistics					
	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الرضا الوظيفي	موزع أدوية	٦٠	١٨٤,٤١٦٧	٣٧,٠٠٥٨٦	٤,٧٧٧٤٤
	محضر أدوية	٦٠	٢٠٤,٥٥٠٠	٣١,٩٦١٥٤	٤,١٢٦٢٢

		اختبار ليفين لمعرفة ما إذا كانت التباين متجانس أم لا		t-test for Equality of Means		
		قيمة F	مستوي الدلالة Sig.	قيمة t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	افتراض إن التباين متجانس	٠,٧٠٢	٠,٤٠٤	-٣,١٨٩-	١١٨	٠,٠٠٢
	افتراض إن التباين غير متجانس			-٣,١٨٩-	١١٥,٥٥٤	٠,٠٠٢

وهذا الفرض ثبت صحته ويرجع الباحث هذا إلى طبيعة عمل المحضرين من حيث ساعات العمل ، مكان العمل ، وأيضا الوصف الوظيفي لكل وظيفة ،حيث أن عدد ساعات عمل المحضرين يتراوح ما بين ٧:٨ ساعات في حين عدد ساعات عمل الموزعين طوال اليوم

ابتداءً من الساعة ٧ صباحاً إلى انتهاء ميعاد التوزيع حسب الراوند والمنطقة التي يتم التوزيع فيها ، ويرى الباحث أن هناك فروق ترجع إلى المؤهل الدراسي حيث أن غالبية المحضرين مؤهل عالي مما يتيح لهم الترقية ولديهم أهداف وطموحات أما لموزعين فالغالبية العظمى مؤهل متوسط وفوق المتوسط وأيضا لا توجد ترقيات في وظيفتهم مما يولد لديهم الشعور بعدم الرضا.

ثالثا: اختبار صحة الفرض الثالث: بالنسبة للفرض الثالث من فروض البحث والذي ينص على: وجود فروق داله إحصائياً بين موزعي ومحضري أدوية في متوسط درجات الروح المعنويه. حيث لم يثبت صحة هذا الفرض.

جدول (٥) يوضح نتائج الفرض الثالث

Group Statistics					
	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الروح المعنويه	موزع أدوية	٦٠	٥٥,٧١٦٧	١٢,٣٢٣٤٥	١,٥٩٠٩٥
	محضر أدوية	٦٠	٥٩,٤٣٣٣	١١,٧٧٢٣٧	١,٥١٩٨١

		اختبار ليفين لمعرفة ما إذا كانت التباين متجانس أم لا		t-test for Equality of Means		
		قيمة F	مستوي الدلالة Sig.	قيمة t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة
		افتراض أن التباين متجانس	٠,١٣٥	٠,٧١٤	-١,٦٨٩-	١١٨
الروح المعنويه	افتراض أن التباين غير متجانس			-١,٦٨٩-	١١٧,٧٥٤	٠,٠٩٤

أما عن نتيجة الفرض الثالث أيضا لم يثبت صحته طبيعة الرؤساء كانت سبب يراه الباحث في غياب عامل الروح المعنوية حيث طبيعة عمل المؤسسة تغلب على الرؤساء طابع الجدية والشدة في التعامل فمثلا: وظيفة التحضير لا يمكن أن يستثنى فيها أي خطأ وهذا لان الخطأ الوارد في هذه الوظيفة ينتج عنه أن يتم تحضير الدواء بطريقة خطأ أو يتم تحضير صنف بدل صنف آخر ، أو يتم إحداث تلفيات ..بعبوة أو زجاجه الدواء، في حين وظيفة التوزيع هي أيضا مرتبطة بأوقات محددة لا بد أن يصل فيها الدواء إلى العملاء وأيضا عملية التحصيل(تحصيل مبالغ ماليه) بما فيها من تركيز كبير جدا ومجهود ذهني على الموزع ، كل هذا يجعل الرؤساء من وجهة نظر العاملين أنهم حادين الطباع ، لا يتفاهموا، ولا يقبلوا الأعذار، وهذا كان من الأسباب التي لاحظها الباحث في أفراد العينة على عدم وجود نوع من التحفيز النفسي الذي يؤدي بدوره إلى الشعور بروح معنوية عالية. بل العكس لا يوجد تفاهم، ولا يتم قبول اعتذارات أو مبررات ، والذي انعكس في الاستجابة على مقياس الروح المعنوية.

التوصيات :

مما سبق عرضه وفي ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث ، يقدم الباحث عددا من التوصيات التي يأمل أن تفيد المهتمين بمجال البحث العلمي .

١- يجب الاهتمام بعامل الروح المعنوية وذلك لأنه له أثر كبير على الحياة المهنية للموظف وبالتالي الرضا الوظيفي . .

٢- دراسة ويبحث أسباب عدم الرضا عن بيئة العمل وإيجاد الحلول الناجحة لها حيث أن الرضا الوظيفي من خلال نتائج الدراسة الحالية له أبعاد عديدة فليس جانب مادي فقط أو معنوي فقط بل الاثنين معا مع توافر روح معنوية عالية - وتوافر طرق لرفع مستوى الروح المعنوية.

٣- الاهتمام بدراسة مشاكل العاملين بصفة عامة وإيجاد حلول لها ، والتعرف على سمات الشخصية والظروف الصحية والنفسية والاجتماعية ودراساتها ومعالجتها.

٤- يوصى الباحث بمواصله إجراء البحوث والدراسات في مجال الروح المعنوية والوقوف على أسباب رفع الروح المعنوية وأثرها على الرضا

نالوظيفي ، لقلّة وندرة الدراسات في هذا المجال في الوطن العربي
وخصوصا في جمهوريه مصر العربية .

الدراسات المقترحة :

١- إجراء دراسة حول الروح المعنويّه وأثرها على العاملين في المجال
الصناعي بصفة عامة .

٢- إجراء دراسات حول العلاقة بين ضغوطات العمل وبين التحفيز والروح
المعنويّه والرضا الوظيفي .

المراجع العربية :

١. إبراهيم عبد الله الطخيس، الإدارة التربوية، دار ابن سينا للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية (٢٠٠١ م).
٢. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، (٢٠٠٠).
٣. السيد إسماعيل محمد، تنمية المهارات القيادية والسلوكية، تدريبات وأنشطة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، (١٩٩٧ م).
٤. إيمان محمد علي، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، (٢٠٠٠ م).
٥. درويش حمزة أبو السكر، تقييم رضا العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل، رسالة ماجستير، الأردن، (٢٠٠٢ م).
٦. ديفينز كيث، السلوك الإنساني في العمل دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي، مترجم بدرا نهضة مصر، القاهرة للنشر والتوزيع (١٩٩٠ م).
٧. دينا محمد عادل، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة الإسكندرية، (٢٠٠١ م).
٨. سامية فرحات خرخاش، رسالة ماجستير غير منشورة، بعنوان أثر الحوافز على رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية، جامعه محمد بو ضياف، تونس (٢٠١١).
٩. سعد الدين جلال، المرجع في علم النفس، دار الفكر العربي، القاهرة، (١٩٨٥).

١٠. سيد محمد خيرى- علم النفس الاجتماعي في الصناعة - دار المعارف - القاهرة، (١٩٦٨)
١١. سيف بن صالح الدابحي، أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي، جامعه نايف العربية، المملكة العربية السعودية، (٢٠٠٢ م .)
١٢. صالح الشبكشى، العلاقات الإنسانية في الإدارة. القاهرة، مكتبه القاهرة الحديثة، (١٩٦٩).
١٣. طارق الحاج حسن - إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان (١٩٩٠).
١٤. طارق طه خليل، الإدارة، منشأه المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، (٢٠٠٢).
١٥. طارق محمد السويديان، خماسيه الولاء الوظيفي كيف تحفز وتبنى الولاء الوظيفي للعاملين، السعودية، (٢٠٠٢ م).
١٦. علي السلمي محمد، ١٩٨٤ م، الحوافز والدوافع، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة (٢٠٠٠).
١٧. فايز الزغبى، دراسة مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة، مجله مؤتة للبحوث والدراسات، (مجلد ٣، العدد الخامس، ١٩٩٣ .)
١٨. فرج عبد القادر طه، قراءات فى علم النفس الصناعي والتنظيمي، (١٩٨٠ م).
١٩. ماكس إيه إيجرت، التحفيز، ترجمة مكتبة جريير، جامعه جده، المملكة العربية السعودية، (١٩٩٨).

٢٠. محمد فؤاد مهنا، سياسة الوظائف العامة وتطبيقاتها، دار المعارف، القاهرة، (١٩٦٧).
٢١. محمد نايف أبو الكشك، الإدارة المدرسية المعاصرة، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن (٢٠٠٦)
٢٢. محمود سيد أبو النيل، علم النفس الصناعي، النهضة للطباعة والنشر، القاهرة، (١٩٨٥).
٢٣. محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، (١٩٩٩).
٢٤. مصطفى كامل، سونيا البكري، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، (١٩٩٠ م).
٢٥. مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، دار الشرق للطباعة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، عمان، (١٩٩٦).
٢٦. موسى سعد السعودي، أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٤٠) العدد ١، (٢٠١٣).
٢٧. ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في إدارة الحسابات بغزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، (٢٠١٠ م).
٢٨. نادر أحمد أبو شيخه، الدوافع وفقا لنظريته سلم الحاجات لإبراهيم ماسلو كما يراها العاملون في شركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، (٢٠٠٥ م).

٢٩. نادر أحمد أبو شيخه، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، (٢٠٠١ م).

٣٠. ناصر محمد العديلي، الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية، المملكة العربية السعودية، بحث ميداني عدد (٣٦، ١٩٨٢).

٣١. نايف سليمان الفالح، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية (٢٠٠١، ٧١).

٣٢. نبيل رسلان إسماعيل، الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع العام، دار النهضة العربية بالقاهرة. (١٩٧٨، ٣).

المراجع الأجنبية :

- 1) A.khaleque and M.A. Rahman, "Perceived importance of job facts and Overall job satisfaction of industrial workers." Human Relations, vol.40, No.7), (1987).
- 2) BRUCE, ANNE, How to Motivate Every Employee, by the McGraw – Hill Co. Inc ASTD Publishing), (2003).
- 3) Gallup inc, Librarians at Work We Satisfied as other, (1995). Available at WWW.unm.edu/journal-article.
- 4) Gene Badiaab, Impact of Economic Incentives on Quality Professional Life and on end-user Satisfaction in Primary Care, Health Policy, (80), (2-10).
- 5) Gure Naima Abdullahi, The Impact of motivation on employee performance a study of Nation link telecom somalid) Malaysia, (2010).
- 6) Hala Abdulhadi Al Jishi, Motivation and Its Effect on Performance on Nurses in Aramco Health Center", Open University Malaysia, (2009). On Line, Available at <http://www.masterstudies.net/media/pdf>

- 7) John Paul- Eddy, A Study Of factors in flouncing job satisfaction among members of selected historical back college and universities in Texas, (1993).
- 8) Kilbourne, “Financial Incentives and Accountability for Integrated Medical Care in Department Of Veterans, Affaires Mental Health Programs. (38:16-44), (2010).

