

قياس أثر العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمى للعاملين بتوسيط
متغير الرضا الوظيفى (بالتطبيق على العاملين بمركز الحساب العلمى بجامعة
المنصورة)

د/ على يونس إبراهيم سيد احمد
أستاذ مساعد إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة المنصورة

ملخص الدراسة :

تناولت هذه الدراسة قياس أثر العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين بتوسيط متغير الرضا الوظيفي ، بالتطبيق على العاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة ، وكان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على مدى إدراك العاملين محل الدراسة لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة ، وأثر هذا الإدراك على الإبداع التنظيمي لهؤلاء العاملين .

- ◆ ولتحقيق هذا الهدف فقد قسم الباحث هذه الدراسة على النحو التالي :
- ◆ المقدمة : وتناول فيها مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها وأساليب التحليل الإحصائي بالإضافة إلى الأهمية العلمية والتطبيقية لموضوع الدراسة .
- ◆ الجزء النظري : تناول فيه الباحث مفهوم الرضا الوظيفي ، مسببات الرضا الوظيفي ، مظاهر عدم الرضا الوظيفي ، مقاييس الرضا الوظيفي ، مفهوم الإبداع التنظيمي ، مراحل الإبداع التنظيمي .
- ◆ الجزء التطبيقي : في هذا الجزء تطرق الباحث إلى التحليل الإحصائي للبيانات من خلال القيام باختبار فروض الدراسة .
- ◆ النتائج والتوصيات : وفي الجزء الأخير تناول الباحث أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي ، ثم أهم التوصيات التي تم وضعها في ظل ما تم التوصل إليه من نتائج .

RESEARCH SUMMARY

The main objectives of this study are :

- Identifying the Concept of Satisfaction Career.
- Identifying the Reasons and problems of the Satisfaction Career.
- Specifying the main requirements and constraints for the Satisfaction Career .
- Identifying the Concepts and Steps of Creativity Organizational .

To achieve these objectives the researcher has divided the research into :

- The First part: covers the problem of the research , its aims , its assumption the statistical methods to scientific and importance of the topic study .
- The Second part: presents the Satisfaction Career and Creativity Organizational, including the basic concepts of these Satisfaction Career and the necessary requirements to manage them efficiently , In this Part the researcher also presented the Measures of Satisfaction Career. The researcher ended this chapter with a study of the Creativity Organizational including their Concept and the stages of Creativity Organizational .
- The Third part : presents the binding of the field study . The researcher ended this Part with testing the study hypothesis use the selected statistical methods
- The fourth Part: the researcher presents the Results and Recommendation .

تمهيد:

لم يعد هناك خلاف حول أهمية العنصر البشري بالمنظمة، إذ يعد أهم مورد إنتاجي تمتلكه أى منظمة، فهو العنصر القادر على حسن استغلال الموارد المالية واختيار مستوى التكنولوجيا المناسب لظروف المنظمة، ويتوقف مدى نجاح هذا العنصر في القيام بدوره على السلوك الذي يسلكه عند القيام بهذا الدور، فجودة أداء العنصر البشري هي مفتاح نجاح أى منظمة في تحقيق أهدافها ، ولكي تتمكن المنظمة من تحقيق ذلك فلا بد أن تولى اهتماماً كبيراً بدراسة سلوك العاملين بها كأفراد، وكجماعات وكتنظيمات (عبدالمحسن : ٢٠٠٨).

وانطلاقاً من أن المورد البشري يُعد من أهم أصول المنظمة الواجب حسن استثماره ، فلقد أصبح من الضروري الاهتمام بالجوانب السلوكية للعاملين بالمنظمة والتي تؤثر على مستوى الأداء والإنتاجية مثل الانتماء التنظيمي وقيم العاملين ومستوى الرضا الوظيفي (Balridge; 2011) .

ولقد أثبتت الدراسات العملية والتطبيقية أن الرضا الوظيفي **Job Satisfaction** يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية، وجودة الخدمة ، وزيادة الفعالية التنظيمية (Bandura :2007) . حيث أن الرضا الوظيفي هو الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها عن طريق الوظيفة التي يشغلها ، وبالتالي فهي حالة من القناعة وبلوغ المرغوب ، وهو محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته (Black:2002) .

ومن ناحية أخرى تعمل المنظمات في ظل بيئة متغيرة ومضطربة تمتاز بمستقبل غير مستقر ويصعب التنبؤ به، وهذا يتطلب أن يكون الفرد مبدعاً حتى يستطيع أن يتكيف مع الظروف والمتغيرات المحيطة به (Fisher :2005) .

وإذا كانت الإدارة في الدول المتقدمة قد أظهرت اهتماماً كبيراً بقضية الإبداع في منشأتها لتحقيق مستويات أفضل من الأداء والإنتاجية ، فإن الإدارة في الدول النامية أحوج ما تكون إلى التأكيد على أهمية الأفكار المبدعة والقدرات الخلاقة لأبنائها ، وكذلك إيجاد مناخ ملائم يشجع القدرات الإبداعية للعاملين ، والعمل على إعداد الأفراد التي تتوفر فيهم خصائص الإبداع وتنمية هذه الخصائص بشكل مستمر (William : 2007) .

ورغم تعدد الجهود البحثية في مجال الرضا الوظيفي ، فإن ما تم توجيهه منها إلى دراسة علاقة الرضا الوظيفي بالإبداع التنظيمي من خلال أهم مسببات الرضا وهي العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة لم تحظ بالاهتمام الكافي من جانب الباحثين ، وذلك من منطلق أن الرضا الوظيفي يعتبر أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمات على إطلاق القوة الكامنة لدي العاملين من علم وخبرة ومجهود وتوفير مناخ يتسم بالمشاركة وحرية التعبير عن الرأي واحترام الأفراد ، وإتاحة الفرصة لتقديم أفضل ما عندهم ، الأمر الذي يؤثر على الإبداع التنظيمي لهؤلاء العاملين (Donalde : 2007)

ومن هنا فإن الباحث يسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين من خلال توسيط متغير الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

سوف يتناول الباحث فيما يلي عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة حتى تتضح درجة الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولاً : الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي :

من أهم الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي للعاملين من ناحية مسبباته :

١- دراسة Kahn (2002)

أثبتت تلك الدراسة أن الرضاء الوظيفي لشاغلي الوظائف القيادية مرتفع مقارنة بالوظائف الأخرى ، حيث أن هذه الوظائف بما تحققه من هيبية واحترام ومكانة عالية لأعضائها تعتبر المصدر الرئيسي لهذا الرضاء ، كما توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي للعوامل الديمغرافية مثل (النوع – العمر – التعليم – الدخل) على درجة الرضا الوظيفي لشاغلي الوظائف القيادية .

٢- دراسة Glisson (2005)

أوضحت هذه الدراسة أن لمتغير العمر أثر على الرضاء الوظيفي للعاملين ، وأن العاملين كبار السن أكثر رضاء من الأصغر سناً . وقد يفسر ذلك على أن كبار السن في الغالب قد وصلوا إلى أعلى الوظائف القيادية وتقلدوا المناصب العليا ، وأن هذه الوظائف تتيح لشاغليها مزايا مادية واجتماعية ومكانة مرموقة أكثر من الوظائف التي تسبقها في السلم الوظيفي .

٣ - دراسة Lane (2005)

تؤكد هذه الدراسة أن الموظف لديه حوافز داخلية تدفعه دائماً للعمل ، وأنه دائماً يقوم بالتقييم الذاتي لنفسه ، ودائماً يكون في موقع المنافس والمتحدى يبحث عن الجديد من المعلومات والخبرات التي يحتاجها عمله، ويسعى إلى استخدام أحدث الوسائل في أداء العمل ، وأوضحت الدراسة أن آراء واتجاهات العاملين دائماً موحدة وكذلك مواقفهم واتجاهاتهم حيث يمثلون مجتمعاً مستقلاً بذاته .

٤- دراسة Moses (2006)

أوضحت الدراسة التي أجريت على مجموعة من العاملين في المؤسسات الصناعية العامة أن الحوافز المادية من الامور الأساسية في التأثير على الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين ، وأن طول مدة الخدمة والأجر العالي يؤدي إلى إشباع للحاجات الأولية في سلم مازلو .

٥- دراسة Green (2006)

أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين بأحد المؤسسات الخدمية بقصد قياس العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية (السن - النوع - الحالة الاجتماعية - الدخل السنوي- سنوات الخبرة) وبين الرضا عن الوظيفة ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن العاملين بالمستويات الإدارية العليا أكثر رضاً عن عملهم بسبب ما يوفره من فرص إشباع حاجات (المسؤولية - الإنجاز - التقدم) .

- وجود علاقة معنوية بين المتغيرات الشخصية السابقة والرضا الوظيفي بصورة عامة .

٦- دراسة Ereisha (2006)

أكدت الدراسة التي قام بها هو وزملائه على عينة من العاملين بالجهاز المصرفي ، أن بيئة العمل المادية هي الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي وذلك مقارنة بالمتغيرات الشخصية ، والتي كان تأثيرها غير معنوي على الرضا الوظيفي للعاملين ، وبالتالي فإن درجة الرضا الوظيفي تتوقف بدرجة أساسية على درجة الرضا عن العوامل البيئية المحيطة بالعمل وليس العوامل المتعلقة بالعمل ذاته

٧- دراسة Seiler (2008)

أوضحت هذه الدراسة أن التميز وتحقيق الذات يعتبران من أهم العوامل المؤدية لحدوث الرضا الوظيفي للعاملين بالوظائف القيادية ، وأن المكانة الاجتماعية التي تحققها الوظيفة لشاغلها تأتي في المرتبة التالية ، وأشارت إلى أن العاملين الذين يقعون ضمن تلك المجموعة (الوظائف

القيادية) يعتبرون حاجاتهم العليا – طبقاً لنظرية مازلو للحاجات – هي المؤثرة والموجهة لسلوكهم الفردي .

٨- دراسة Clifford (2009)

أوضحت تلك الدراسة أن العمل في المجال الذي يتفق مع قدرات ومهارات العامل يحقق له الاستقلالية التامة في العمل ، ويساعد على تنمية المهارات والقدرات و يؤدي إلى زيادة درجة المعرفة والخبرة ، ويمكنه من السيطرة الكاملة على جوانب العمل وأنشطته .

٩- دراسة طلال (2011)

وتناولت علاقة الانماط القيادية بالرضا الوظيفي العاملين ، واعتمدت الدراسة في دراسة أنماط القيادة على شبكة الأنماط القيادية ، وأوضحت أن هناك خمسة أنماط للقيادة ، تشمل النمط العملي ، والنمط الإنساني ، والنمط المتوازن ، والنمط الذي لايركز لا على الأداء ولا العاملين ، والنمط الذي يعطى اهتمام زائد للثنتين ، وأوضحت الدراسة ان الثلاثة أنماط الاولى هي الموجودة في الواقع العملي ، كما اوضحت أن أكثر الانماط التي تحقق الرضا الوظيفي للعاملين هو النمط الإنساني .

ثانيا : الدراسات المتعلقة بالإبداع التنظيمي :

من أهم الدراسات التي تناولت الإبداع التنظيمي :

١-دراسة مخامرة والدهان (2000)

استهدفت بيان العوامل المؤثرة على الإبداع كما يراها العاملون في الشركات المساهمة الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي . وقد تألف مجتمع الدراسة من (١٢٩) شركة مساهمة أردنية عامة. وتكونت عينة الدراسة من (٤٠) شركة تمثل (٢١ %) من مجتمع الدراسة، وقد توصلت إلى أن العاملين في الشركات الأردنية يرون أن الجمود في التنظيم الإداري تشكل عاملاً معيقاً للإبداع .

٢- دراسة عنقرة (2000)

استهدفت بيان خصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون ، وهدفت إلى تطوير قائمة بخصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون ، وقد

حاولت الإجابة عن السؤال التالي : ما هي خصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها الإداريون ؟

٣- دراسة هيجان (2005)

ركزت الدراسة على أساليب تنمية القدرات الإبداعية للعاملين فى القطاع الأمنى ، وأوضحت الدراسة أن أكثر اساليب تنمية الإبداع التنظيمى لعينة الدراسة هو التدريب على الاساليب الحديثة والمتطورة لإنجاز المهام ، وأوضحت أن افضل اساليب التدريب هو التدريب على رأس العمل .

٤-دراسة عساف (2005)

وركزت على مقومات الإبداع الإدارى فى المنظمات المعاصرة ، وأوضحت الدراسة أن من أهم هذه المقومات الرضا عن بيئة العمل ، التمكين الوظيفى للعاملين ، إعطاء استقلالية للعاملين ، التوافق والانسجام الوظيفى ، نمط القيادة المتعاون ، تنمية سلوكيات المواطنة لدى العاملين ومن استعراض الدراسات السابقة يمكن استخلاص الآتى :

(أ) يلاحظ أنه بالرغم من كثرة ما كتب عن الرضا الوظيفي ، إلا أن ما كتب عن علاقة الرضا الوظيفي بالإبداع التنظيمى للعاملين – على حد علم الباحث - محدود ، خاصة في الدول النامية ، على الرغم من ان الوضع فى الدول النامية - في رأى ألباحث أحوج إلى مزيد من هذه الدراسات .
(ب) يلاحظ ان معظم دراسات الرضا تناولت مسببات الرضا الوظيفى من ناحية العوامل الخاصة بكلا من الفرد ، والأداء ،والمناخ التنظيمى ، والبيئة الخارجية ، ولم توجه الدراسات الاهتمام الكافى بمسببات الرضا الراجعة إلى العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة .
وعلى ذلك فإن هذه الدراسة سوف تتناول تأثير العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمى للعاملين من خلال توسيط متغير الرضا الوظيفى .

مشكلة الدراسة :

في سبيل تحديد المشكلة وصياغتها قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية من خلال مقابلات شخصية مع بعض العاملين بمركز الحساب العلمى بجامعة المنصورة ، محاولة منه للكشف عن مدى إدراك العاملين لمفهوم الرضا الوظيفى ، ومدى تأثيره على مستوى الإبداع التنظيمي لهم، وأسفرت الدراسة الاستطلاعية عن مجموعة من المظاهر وتشمل :

* عدم إدراك معظم المستقصى منهم لمسببات الرضا الوظيفي ، وان كان القليل منهم يعتقد ان المناخ التنظيمي هو المؤثر الاساسي على الرضا الوظيفي .

* ضعف شعور كثير من العاملين بأهمية الدور الذي يقومون به وقيمة الوظيفة ، وتراخيهم عن القيام بأي أعمال جديدة تسند إليهم لتخوفهم من تحمل المسؤولية ، مما يؤثر على ثقة الموظف في قدرته على أداء العمل المطلوب منه، بالشكل الذي يجعله يعتمد اعتماداً كلياً على رؤسائه في التعامل مع المواقف والمشكلات .

* حرص الرؤساء على تنفيذ العاملين للأوامر والتعليمات من خلال اللوائح والقواعد الحاكمة ، وعدم السماح لهم بالمشاركة وإبداء الرأي ، مما قتل روح المبادرة والإبداع التنظيمي لدى هؤلاء العاملين .

وفي ضوء ما تقدم فإن مشكلة هذه الدراسة تتجسد في محاولة الإجابة عن التساؤل التالي :

- ما مدى إدراك العاملين في مركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة لمسببات الرضا الوظيفي المتعلقة بمحتوى الوظيفة ، ومدى إدراكهم لتأثير تلك العوامل على الإبداع التنظيمي لهم من خلال توسيط متغير الرضا الوظيفي ؟

فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة تم صياغة فروض الدراسة كما يلي:

١- " لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة .

وللتحقق من صحة هذا الفرض وضع الباحث الفروض الفرعية على النحو التالي:

١/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين درجة تنوع مهام العمل والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٢/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقلالية المتاحة للفرد والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٣/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام الفرد لقدراته والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٤/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين إشباع حاجة تحقيق الذات والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين

٢- " لا يوجد أثر معنوي لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة .

أهداف الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وفروضها ، يمكن صياغة الأهداف التالية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها :

١- معرفة مدى إدراك العاملين محل الدراسة لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة.

٢- تحديد قوة العلاقة بين هذه المسببات والرضا الوظيفي للعاملين .

٣- تحديد المسببات الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي ، ومن ثم على الإبداع التنظيمي للعاملين.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

١ - توجيه الاهتمام الكافي لدراسة الرضا الوظيفي وأثره على مستوى الإبداع التنظيمي للعاملين ، وذلك تكمة للمحاولات الأخرى المبذولة من أجل تحسين مستوى الإبداع التنظيمي للعاملين .

٢- الحاجة إلى توجيه مزيد من الاهتمام من الناحية الأكاديمية لدراسة العلاقة بين مسببات الرضا الوظيفي الخاصة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي للعاملين وأثر ذلك على الإبداع التنظيمي.

٣ - لفت أنظار المسؤولين عند رسم سياسات الموارد البشرية بمراعاة مدى توافر مقومات الرضا الوظيفي للعاملين عند إجراء عمليات الاختيار والتعيين والتقييم والترقية والنقل وغيرها.

منهجية الدراسة :

تشمل منهجية الدراسة النقاط التالية :

١- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالجهاز الإداري بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة ، ويبلغ عددهم ٣٦ موظف، سيتم دراستهم على أساس الحصر الشامل .

٢- مصادر البيانات :

تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات ذات العلاقة بالدراسة الحالية هما:

أ - المصادر الثانوية : وتشمل الكتب والمقالات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

ب - المصادر الأولية : تتمثل في جمع البيانات من خلال قائمة استقصاء تم اعدادها لغرض الدراسة .

٣-أساليب جمع البيانات :

تم جمع بيانات الاستقصاء من خلال استخدام الأسلوب المركب من المقابلة الشخصية القصيرة مع المستقصى منهم ، وتسليم قوائم الاستقصاء إلى المستقصى منهم باليد للإجابة عليها في فترة لاحقة، ثم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية القصيرة مرة أخرى.

٤- أساليب تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة :

الى جانب مقاييس الإحصاء الوصفي ، تم استخدام الأساليب التالية :

- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression Analysis** : وذلك لتحديد أثر مسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى طبيعة الوظيفة على الرضا الوظيفي للعاملين ، وكذلك معرفة أكثر هذه الأسباب تأثيراً على الرضا الوظيفي لهم (الفرض الأول).

- أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coef** : وذلك لتحديد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين والإبداع التنظيمي (الفرض الثاني).

محتويات الدراسة :

المقدمة : تضمنت عرضاً للمشكلة وأهداف الدراسة وفروضها وأهميتها فضلاً عن أسلوب الدراسة الإطار النظري للدراسة : تم تخصيصه لإلقاء الضوء على مفهوم الرضا الوظيفي للعاملين ومسبباته ومظاهره ومقاييسه ، وكذلك مفهوم الإبداع التنظيمي ومراحله .
الإطار التطبيقي لدراسة : تم تخصيصه لاختبارات الفروض والتحليل الإحصائي لنتائج الدراسة .
النتائج والتوصيات : حيث تم عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها ، وصياغة التوصيات في ظل تلك النتائج .
المراجع وقائمة الاستقصاء .

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم المداخل الإدارية الحديثة التي تؤثر بصورة مباشرة على درجة الإبداع التنظيمي للعاملين في مختلف المنظمات باختلاف أحجام وأشكال هذه المنظمات ، حيث ان رضا العاملين بصورة عامة والرضا الوظيفي بصورة خاصة يؤثر في درجة الإبداع التنظيمي للعاملين وبالتالي مستوى أدائهم ، ومن المسببات الرئيسة للرضا الوظيفي العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة ، وسوف يناقش الباحث في هذا الجزء اثر العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي من خلال توسيط متغير الرضا الوظيفي .

وعلى ذلك فسوف يناقش الباحث في هذا الجزء النقاط التالية :

- ١- مفهوم الرضا الوظيفي
- ٢- مسببات الرضا الوظيفي
- ٣- مظاهر عدم الرضا الوظيفي
- ٤- مقياس الرضا الوظيفي
- ٥- مفهوم الإبداع التنظيمي
- ٦- مراحل الإبداع التنظيمي

اولا : المفاهيم المختلفة للرضا الوظيفي :

على الرغم من ان موضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تعرضت للدراسة العلمية والعملية من جانب علماء الإدارة ، فإنه لا يوجد حتى الآن اتفاق حول تعريف محدد للرضا الوظيفي (Glisson:2008) ، ويرجع ذلك إلى إختلاف وجهة نظر الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي حسب طبيعة الموضوع الذي يدرسونه ، وكذلك حسب المجال الذي تطبق به تلك الدراسة (Eleen:2009) .

وقد انعكس هذا على ظهور العديد من التعاريف التي يمكن الإشارة إلى بعضها فيما يلي :

- فهناك من عرفه على أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها ، من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (George:2004) .

- كما يعرفه البعض على أنه اتجاه إيجابي من الفرد نحو عمله الذي يمارسه بصورة مستمرة ولفترة طويلة نسبياً (Salmon:2008) .

- ويرى آخرون أن الرضا الوظيفي هو "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له مقبلاً عليه من بدء يومه دون أية شعور بالملل والرتابة (Pealman:2006).

- ويعرفه آخرون بأنه "شعور الفرد بالقناعة والارتياح نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته من العمل وما يحيط به من بيئات أخرى مختلفة تؤثر علي درجة الرضا الذي يشعر به الفرد نحو عمله ، (Malhotra:2004)

- وهناك من يعرف الرضا الوظيفي علي أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يحقق له ممارسة القيم الوظيفية الهامة التي يتصورها (Bennis: 2005).

- ويعبر عنه البعض بأنه علاقة بين الفرد والعمل الذي يقوم به من حيث : (Moye:2006)

- المشاعر الإيجابية للفرد تجاه العمل .

- ما يتحقق للفرد من عوائد عن عمله .

- مدي تناسب هذه العوائد مع توقعات الفرد .

- مدي إشباع العمل لحاجات الفرد .

ويلاحظ مما سبق أنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد للرضاء الوظيفي ، ولكن يمكن ملاحظة أن هناك مجموعة من النقاط يمكن استخلاصها من التعاريف السابقة ، ويجب أخذها في الاعتبار عند تبني مفهوم للرضا الوظيفي ، وأهم هذه النقاط :

١- أن الرضا حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب تتحقق عندما يتم إشباع الحاجات والرغبات للفرد

٢- أن يكون هذا الإشباع ناتج عن العمل أو الوظيفة التي يؤديها الفرد .

٣-تأثير العوامل الشخصية (العمر – النوع – التعليم – الشخصية – اتجاهات الفرد ...) والعوامل الخاصة بطبيعة العمل (المسؤولية – الإنجاز – التحدي – المشاركة في اتخاذ القرارات) والعوامل التنظيمية (سياسات المنظمة الخاصة بالإشراف وساعات العمل – الأجر – الترقية – العلاقات الاجتماعية) ، والعوامل البيئية (نوع البيئة هل هي حضرية أم ريفية وثقافة المجتمع وقيمه) علي تحديد هذه الحاجات والرغبات والأهمية النسبية لكل منها ومدي الإشباع المطلوب لها وإدراك تحقيق هذا من عدمه من واقع الوظيفة التي يشغلها الفرد .

ثانياً : مسببات الرضا الوظيفي :

يقسم الباحثون أسباب الرضا الوظيفي إلي : (Ereisha : 2006)

- أ - عوامل خاصة بالفرد .
- ب - عوامل خاصة بمحتوي الوظيفة .
- ج - عوامل خاصة بالأداء .
- د - عوامل تنظيمية .
- هـ- عوامل خاصة بالبيئة الخارجية .

وتتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض في تأثيرها علي الرضا الوظيفي للعاملين ، ويمكن التعرض لكل عامل من هذه العوامل علي حدة كالتالي :

أ - عوامل خاصة بالفرد :

وهي تلك التي ترجع إلي الفرد ذاته وقيمه النفسية وتشمل:

١ - حاجات الفرد :

وتشمل المشاعر وردود الفعل لإنهاء حالة التوتر التي تصاحب وجود حاجات غير مشبعة ، وكلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من العمل عالياً كانت مشاعر الرضا مرتفعة ، ويتوقف ذلك علي مستوى العوائد والمكافآت والحوافز التي تشبع هذه الحاجات وقوة الحاجة إليها ومدى اعتماد الفرد على عمله في الحصول علي هذه العوائد .

٢ - اتفاق العمل مع قيم الفرد :

تختلف القيم التي يسعى الأفراد إلي إشباعها في مجال العمل ، كما تختلف الأهمية النسبية لهذه القيم من مجتمع لآخر ، ومن هذه القيم : الحرية – الابتكار – الإبداع – الاستقلالية – التعاون – الأمان الوظيفي... وكلما ساعدت طبيعة العمل وظروفه علي إشباع هذه القيم ساعد ذلك علي زيادة الرضا .

٣ - الشعور باحترام الذات :

يؤثر شعور الفرد باحترام الذات في مجال العمل علي رضا الفرد عن عمله ، فكلما كان العمل يشبع احترام الذات كان الفرد أكثر رضاً عن عمله ، ويلعب المجتمع دوراً كبيراً في إدراك الأفراد لمراكز ودرجات الوظائف المختلفة ورموز المكانة المرتبطة بها ، ويرتبط بهذا شعور الفرد بقيمة العمل الذي يؤديه وأهميته بالنسبة للمنظمة .

٤ - متغيرات العوامل الشخصية : ومن أهم هذه المتغيرات (William : 2007)

* السن ومدة الخدمة :

أظهرت العديد من الدراسات أن السن ومدة الخدمة مرتبطة إيجابياً مع الرضا الوظيفي فكلما كبر الفرد في السن وحصل علي الأقدمية في العمل فإنه ينتقل تلقائياً إلي مراكز أكثر مسئولية ، وغالباً ما يحصل علي بعض المزايا لمجرد بقائه في المنظمة .

* الشخصية :

- يتصف الأفراد الذين يتسمون بالتفاؤل والمرونة بأنهم أكثر رضا عن العمل من غيرهم الذين يتصفون بعكس هذه الصفات .

- يتصف الأفراد الذين يشعرون بالسعادة والرضا في حياتهم بصفة عامة نتيجة استقرار ظروفهم العائلية وظروف معيشتهم أنهم أكثر رضا عن العمل من غيرهم الذين يوصفون بعدم الرضا عن حياتهم وعدم قدرتهم علي الانسجام مع واقع الحياة .

ب - عوامل خاصة بمحتوي الوظيفة أو العمل :

إن محتوى الوظيفة من العناصر الهامة المؤثرة علي الرضا ، ويشمل محتوى الوظيفة مجموعة من المتغيرات التي تؤثر علي الرضا الوظيفي ، ومن أهم تلك العوامل : (Lawler:2012)

١ - درجة تنوع مهام العمل :

كلما كان هناك تنوع في مهام العمل كلما زاد الرضا الوظيفي ، لأن التنوع يؤدي إلى تقليل الملل النفسي الذي يصيب العامل من جراء تكرار نفس العمل .

٢ - الاستقلالية المتاحة للفرد :

أكدت الدراسات أنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفي اختيار الطريقة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه ، وذلك لأن زيادة حرية الفرد تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته ونمطه الخاص في أداء العمل ، أما فرض نمط موحد من الطرق لأداء مهام العمل علي جميع الأفراد فإنه لا يأخذ في الاعتبار اختلاف الأفراد ، وبالتالي فهو يخلق مشكلات لديهم ويزيد من احتمالات استيائهم .

٣ - استخدام الفرد لقدراته :

كلما كان العمل الذي يقوم به الفرد يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن العمل ، لأن استخدام الفرد لقدراته مرتبط برضاه عما يقوم به من عمل واقتناعه بهذا العمل .

٤- إشباع حاجات تأكيد الذات :

حيث أن اقتناع الفرد بما يمارسه من عمل وتوافق هذا العمل مع قدراته يؤدي إلى إشباع حاجات تحقيق الذات ، (وهى أعلى الحاجات فى هرم مازلو) ، ويؤدى ذلك فى النهاية إلى زيادة رضاه عن العمل .

ج - عوامل خاصة بالأداء :

يتحقق الرضا الوظيفى نتيجة إدراك الفرد العوامل التالية بالنسبة للأداء : (William:2007)

- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل .
- شعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب والأهداف المحددة .
- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة له .
- إدراك الفرد بأن ما يحصل عليه من عوائد ومكافآت تتناسب مع الجهد الذي يبذله وتتناسب مع العوائد والمكافآت التي يحصل عليها الآخرون في منظمات أخرى ويمارسون نفس عمله

د - عوامل تنظيمية :

وتتمثل هذه العوامل فيما يلي (Carrell:2012) :

١ - الأجر :

الأجر له جوانب اقتصادية واجتماعية ومعنوية، فالأجر لا يقتصر دوره على إشباع الحاجات الدنيا وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن ويتيح للفرد أيضاً إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين ، كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير وعرافان المنظمة لأهميته.

٣- حوافز العمل :

تعتبر حوافز العمل من المؤثرات القوية على معنوية العاملين ، والحوافز أنواع أهمها الحوافز المادية والمعنوية ، الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية ، الحوافز الفردية والحوافز الجماعية ، الحوافز المباشرة وغير المباشرة ، الحوافز التقليدية والإبتكارية .

٣ - فرص الترقية :

حيث أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفى ، لأن زيادة هذه الفرص امام العمال يعنى امكانية تحقيق ذاتهم وحاجاتهم للنمو والترقى والعكس صحيح ، وأن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفى هو طموح أو توقعات الفرد

عن فرص الترقية ، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلاً كلما قل رضاه عن العمل.

٤ - الإشراف :

حيث أن هناك علاقة وثيقة بين الإشراف والرضا الوظيفي ، فالإشراف الجيد له أثر قوي في نفسية العاملين وإنتاجهم وكلما كانت معاملة المشرف للعاملين طيبة انعكس ذلك علي عملهم واقبلوا عليه. ولذلك يعتبر اختيار رؤساء العمل والمشرفين من العوامل الأساسية في دفع العاملين إلي العمل والوصول بالإنتاج إلي غايته .

٥ - زملاء العمل :

إن الشعور بالانتماء إلي المجموعة يعتبر من عوامل الرضا في العمل، وعندما تعوق طبيعة العمل إمكانية تفاعل الفرد مع زملاءه فإن رضا الفرد عن عمله سيكون منخفضاً، كما أنه كلما كانت علاقة الفرد بزملائه قائمة علي الحب والتعاون كلما كان رضا الفرد عن عمله مرتفعاً والعكس صحيح .

٦ - أن تكون سياسة المنظمة عادلة :

من أهم العوامل التي تؤثر علي رضا العاملين المعاملة العادلة التي لا تحيز فيها ، وإحساس العامل باهتمام الإدارة به ومحاولة حل مشاكله ، فانه من أهم مقومات الرضا الوظيفي في أي منظمة أن تستند إلي سياسة عادلة وواضحة ، وإلي قيادة ديمقراطية عادلة ، وعلاقات إنسانية تشبع حاجات العاملين الضرورية وتحل مشاكلهم وتشجعهم عندما يستحقوا التشجيع ، ورحابة الصدر في الاستماع للشكوى ورسم سياسة للترقي واضحة .

هـ - عوامل خاصة بالبيئة الخارجية :

الإنسان كيان متصل وليس منفصل ، وما يحدث له في حياته العامة يؤثر عليه في داخله وينعكس علي عمله ، وكلما كان الفرد أقدر علي التكيف مع الواقع كلما كان أكثر رضا في حياته ، وينعكس ذلك بالتالي علي رضاه في عمله .

ثالثاً : مظاهر عدم الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي يتغير بتغير خبرات الفرد بوظيفته وما يحيطها من الجوانب المرتبطة بها ، فهو يتكون كنتيجة للخبرة السابقة والتوقعات المستقبلية عن العمل ، والتي تنشأ عن احتكاك واتصال العمال بزملائهم ورؤسائهم ، وبيئة العمل وسياساته وغيرها من الظروف المحيطة

ببيئة العمل ، وعندما يصبح الفرد غير راض فإن ذلك ينعكس علي سلوكه فى المنظمة .
ويتفاوت الأفراد في درجة انعكاس اتجاهاتهم النفسية علي سلوكهم الخارجي . وهناك العديد
من المظاهر التي يمكن ملاحظتها نتيجة عدم الرضا الوظيفي للفرد ومنها : (Micheal
2012 :)

١ - الغياب :

تعد نسبة الغياب أحد المظاهر التي يمكن الاسترشاد بها لتقدير مستوى الرضا الوظيفي،
حيث ترتفع نسبة الغياب لدي العمال غير الراضين عن العمل .

٢- التأخير :

يعد هذا العامل من العوامل التي يمكن الاسترشاد بها لتقدير مستوى الرضا الوظيفي ، حيث
يميل العمال إلي التأخير عن العمل إذا ما كانوا غير راضين .

٣- معدلات دوران العمل :

الإنسان يسعى بطبيعته إلى المكان الذي يشبع فيه حاجاته ويحقق رضاه ، فإذا كانت
المنظمة لا تحقق رضا العامل فإنه يحاول البحث عن عمل جديد وترك عمله الحالي مما
يؤدي إلي ارتفاع معدل دوران العمل نتيجة ارتفاع نسبة العمال الذين يتركون المنظمة إلي
غيرها من المنظمات .

٤- الأنشطة الجماعية :

الإنسان إذا كان في حالة رضا عن العمل والعاملين معه فإنه يتوق إلي المشاركة الجماعية
والعكس صحيح فإنه يتجنب الأنشطة الجماعية عندما لا يشعر بالرضا .

٥- الحالة الجسمية :

يؤثر الرضا الوظيفي علي الحالة الجسمية للعامل لدرجة أن هناك أمراضاً تصيب العامل
إذا لم يشعر بالرضا الوظيفي ، حيث أن العقل الباطن يؤثر فى الحالة الجسمية فيصيب
بعض أعضاء الجسم بالمرض إلى حد عدم قدرتها على القيام بوظائفها تهرباً من الذهاب
إلى المنظمة التي لا يشعر فيها العامل بالرضا.

٦- الحالة المعنوية :

تتأثر الحالة المعنوية للعامل الذي لا يشعر بالرضا الوظيفي ، حيث يصبح غير راغب في
العمل أو التفاعل مع الزملاء .

٧- الشكاوى :

يلاحظ أن العمال الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي هم أكثر شكوى ، ولذا فإن كثرة الشكاوى تعتبر مؤشر قوي لعدم الرضا .

رابعاً : مقاييس الرضا الوظيفي :

يمكن القول بشكل عام أنه لا يمكن ضمان درجة كاملة من الموضوعية عند قياس الرضا الوظيفي ، لذلك فإن اختيار المقياس المناسب في هذا الشأن يعتمد علي خبرة الباحث وقدرته علي تقييم المقياس ، ثم اختيار ما يناسب منها أغراض الدراسة . (Grunberg : 2012) . وهناك طرق مختلفة يمكن للإدارة أن تستعين بها لتحديد مستوي الرضا الوظيفي وليس بالضرورة أن يكون كلا منهما بديلاً عن الأخرى وإنما يمكن أن تكمل بعضها البعض، وبوجه عام فإن استخدام إحداها أو مزيج منها يتوقف علي طبيعة الموقف نفسه أو الإمكانيات المتاحة ، وتتمثل أهم مقاييس الرضا الوظيفي فيما يلي :

١- مقياس بورتير : Porter

ويحتوي علي ثلاثة عشر سؤالاً يمكن بها تقييم الرضا الوظيفي للعامل وترتكز قائمة الاستقصاء علي الحاجات الإنسانية للعامل وهي : (Terry :2010)

- الحاجة إلي الأمان .
- الحاجة للانتماء .
- الحاجة للاستقلال .
- الحاجة للاحترام .
- الحاجة إلي تحقيق الذات .

٢- مقياس ليكرت : Likart

ويتكون هذا المقياس من ثمانية عشر عبارة بعضها يحمل المعني الإيجابي والآخر يحمل المعني السلبي ثم يسأل العامل بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها ، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات لكل عبارة من عبارات الاستقصاء والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة

٣- مقياس ليتون : Letwin

يتكون المقياس من اثنين وسبعين سؤالاً موزعة علي خمسة عناصر هي :

أ - **طبيعة الوظيفة ذاتها** : ويستفسر فيه عما إذا كانت الإجراءات المتعلقة بسير العمل بسيطة وواضحة وما إذا كانت تثير في العامل طاقات الإبداع والتحدي وتبعث علي الفخر وتؤدي إلي احترام العامل أمام الغير .

ب - **الأجر** : ويستفسر فيه عما إذا كان أجر الوظيفة كافياً لمواجهة نفقات المعيشة وعما إذا كان نظام المكافآت المعمول به موضوعياً .

ج - **الرئيس والمشرف عن العمل** : ويستفسر فيه عما إذا كان المشرف في العمل يتمتع بخصائص القائد الناجح من نشاط وفتنة وسعة أفق، وما إذا كان نظام الإشراف المعمول به يسمح بقدر من الحرية للمرؤوس في اتخاذ القرارات .

د - **مجموعة زملاء العمل** : ويستفسر في هذا العنصر عما إذا كانت مجموعة الزملاء في العمل تبعث علي السرور والفخر بالانتماء إليها ، وعما إذا كانوا يتمتعون بروح التعاون وتحمل المسؤولية ، وعما إذا كانوا يتميزون بالنشاط والذكاء وسعة الأفق وغيرها من الصفات الحميدة .

هـ - **الفرص المتاحة للترقية للوظائف الأعلى** : ويستفسر في هذا العنصر عما إذا كان العمل الحالي للعامل يسمح له بفرص جيدة للتقدم للوظائف الأعلى وعما إذا كانت سياسات الترقى المعمول بها موضوعية .

٤- مقياس دليل وصف الوظيفة (JDI) Job Descriptive index

ويعتمد الدليل عند قياسه لمتغير الرضا الوظيفي على خمسة أبعاد أو محاور وهي (الراتب - طبيعة العمل - زملاء العمل - الترقية - الإشراف) .

ولقد قام كل من **Buckley, Carraher and Cote 1992** بعمل دراسة تقييمية لهذا المقياس ، من واقع استخدامه وإجراء تحليل شامل لبيانات مستمدة من عشر دراسات وذلك لبيان مدى الصدق العاملي الذي يتمتع به مقياس (JDI) ، وقد أوضحت الدراسة أن المقاييس الفرعية التي تقيس الرضا عن الراتب والترقية تتمتع بصدق عالٍ نسبياً إذا ما قورنت بالمقاييس الفرعية الأخرى (Donald:2005) .

٥- مقياس الوجوه :

تتجه بعض مقاييس الرضا الوظيفي إلي تجنب استخدام اللغة والاعتماد علي المقياس غير اللفظي ، وذلك من خلال الاعتماد علي الصور أو ما يسمى بمقياس الوجوه **Faces Scale** ، ومن

مجالات استخدام هذا المقياس في العمل الإداري أن يعرض علي الموظف مقياس الوجوه الذي يوضح عدد من الوجوه (٧ أوجه) تتراوح ما بين العبوس إلي الابتسامة ثم يطلب من كل موظف أن يستحضر كل ما يتعلق بوظيفته من أمور – حسنة وسيئة – ثم يضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الوجه الذي يري بأنه يصف أو يعبر عن أحاسيسه ومشاعره بدقة تجاه وظيفته بشكل عام .
(Wayne:2009)

خامساً : مفهوم الإبداع التنظيمي :

يعتبر الإبداع من الأمور الهامة بالنسبة لجميع المنظمات التي تواجه بيئة تنافسية متغيرة ، وقد أصبح تشجيع الإبداع والحث عليه في مقدمة الأهداف التي تسعى العديد من المنظمات إلى تحقيقها ، وقد ازدادت أهمية الإبداع في ظل ازدياد حدة المنافسة الدولية والتي زادت من حاجة المنظمة إلى الإبداع تجنباً لخطراً لتأخر، وعدم القدرة على مسايرة المنظمات الأخرى (Darek:2010).

وقد تعددت التعريفات التي تناولت الإبداع التنظيمي ، ويمكن الإشارة الى بعضها فيما يلي :
- يري البعض أن الإبداع هو قدرة عقلية تظهر على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة في شكل عملية ينتج عنها فكرة أو عمل جديد (Dubrir:2008)

-ويرى بعض الباحثين أن الإبداع هو عملية متعددة الأبعاد تتضمن نشاطات مختلفة وهناك سلوك إبداعي مختلف في كل مرحلة (Glisson:2008)

-ويعرف البعض الإبداع بأنه التوصل إلى شيء جديد ، وقد يكون هذا الجديد سلعة تشبع حاجات الناس أو خدمة تسهل لهم أمورهم أو أفكار يستفيدون منها في حياتهم (Bennis:2005)

-وقد تناول أحد الباحثين تعريف الإبداع من زاويتين احدهما لغوية باعتبار أنه يعني : " اختراع الشيء أو انشاؤه على غير مثال سابق ، وجعله غاية في صفاته " والزاوية الثانية هي موضوعية ، حيث يرى أن هذه التعاريف تدور حول خمسة محاور (Malhotra:2004) :

١. المحور الأول : ينظر إلى الإبداع باعتباره عملية فكرية .
٢. المحور الثاني : يركز على الإنتاج الإبداعي وحل المشكلات .
٣. المحور الثالث : يركز على السمات أو الخصائص التي تميز الأشخاص المبدعين .
٤. المحور الرابع : يدور حول الإمكانية الإبداعية .
٥. المحور الخامس : يركز على المراحل الاساسية التي يمر بها العمل الإبداعي .

سادسا : مراحل العملية الإبداعية :

- الإبداع كعملية تمر بعدة مراحل قبل أن تظهر النتائج النهائية له ، حيث يمر السلوك الإبداعي كما يراه بعض الكتاب بأربعة مراحل هي (Raymond:2004) .
- ١- مرحلة الإعداد (Preparation) في هذه المرحلة يتم جمع المعلومات حول الموضوع أو المشكلة محل الاهتمام .
 - ٢- مرحلة الاحتضان (Incubation) في هذه المرحلة يتفرغ الفرد لأفكاره والمعلومات التي جمعها إلى أن يجد الحل .
 - ٣- مرحلة البزوغ والإشراق (Illumination) في هذه المرحلة يظهر الحل الذي يبحث عنه الفرد .
 - ٤- مرحلة التحقق (Verification) : وفي هذه المرحلة يستعين الفرد بالوسائل والأساليب المتاحة للتحقق من صحة الحل ويبدأ بالتطبيق الفعلي له .

الإطار التطبيقي للدراسة

يقوم الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة فروض الدراسة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتفق وطبيعة البيانات التي تم الحصول عليها ، ويم ذلك من خلال النقاط التالية :

١- صدق وثبات المقياس :

تم اختبار الصدق للمقياس عن طريق عرض قائمة الإستقصاء على عدد من المحكمين المختصين في مجال الدراسة ، حيث تم الاستفادة من اقتراحاتهم في تعديل القائمة والخروج بها في صورتها الحالية ، وتم استخدام اختبار (كرنباخ ألفا) **Analysis Cronbach's Alpha** Scale. لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة **oc** للاستبانة ككل ٨٦% وهي أكبر من النسبة المقبولة (٦٠%) ، مما يعكس ثبات أداة القياس ، وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي للمتغيرات محل الدراسة ، (Malhotra : 2004)

ولاختبار صدق وثبات متغيرات الدراسة والمتعلقة بمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة ، والتي تشمل (درجة تنوع مهام العمل – الاستقلالية المتاحة للفرد – استخدام الفرد لقدراته – إشباع حاجة تأكيد الذات) .
 فيبين الجدول رقم (١) قيم معاملات الثبات والصدق لتلك المتغيرات .

جدول رقم (١)

قيم معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

العناصر	معامل الثبات	معامل الصدق
درجة تنوع مهام العمل	٠.٧٦	٠.٨٤
الاستقلالية المتاحة للفرد	٠.٦٨	٠.٨٦
استخدام الفرد لقدراته	٠.٦٦	٠.٨٠
إشباع حاجة تأكيد الذات	٠.٧٤	٠.٨٦

المصدر إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة مقبولة، حيث كانت أقل قيمة لمعامل الثبات (٠.٦٦)، وأقل قيمة مسجلة لمعامل الصدق (٠.٨٠).
 وبذلك تدل النتائج السابقة على ثبات وصدق أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة ومن ثم صلاحيتها لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

٢- متغيرات الدراسة:

محتوي العمل من العناصر الهامة المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين ، ويشمل محتوى العمل مجموعة من المتغيرات التي تؤثر على الرضا الوظيفي أهمها :

١ - درجة تنوع مهام العمل :

ويعنى تعدد الأدوار والصور التي يستخدمها الفرد لإنجاز نفس المهام ، وذلك للقضاء على الملل والروتين في العمل .

٢ - الاستقلالية المتاحة للفرد :

حيث تشير إلى الحرية التي تتيح للفرد تكييف أدائه بما يتناسب ونمطه الخاص في ممارسة العمل .

٣ - استخدام الفرد لقدراته :

ويشير إلى توافق العمل الذي يقوم به الفرد مع قدراته ورغباته ، بما يمكنه من استخدام كامل طاقته في إنجاز هذا العمل .

٤- إشباع الحاجة الذاتية للفرد :

ويتم ذلك من خلال تحقيق العمل الذي يمارسه الفرد لحاجات التقدير وتأكيد الذات ، وهي من الحاجات المتقدمة في هرم مازلو للحاجات .

وسوف يدرس الباحث في هذا الجزء أثر هذه المتغيرات على الإبداع التنظيمي للعاملين من خلال توسيط متغير الرضا الوظيفي .

- ويمكن توضيح بعض المؤشرات المبدئية التي تتعلق بمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة في الجدول التالي :

جدول رقم (٢)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري

لآراء عينة الدراسة حول إدراكهم لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة

		مقاييس الإحصاء الوصفي		المسببات
مستوى الاستخدام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
مرتفع	١	٠.٦	٣	الاستقلالية المتاحة للفرد
مرتفع	٢	٠.٦	٢.٧	استخدام الفرد لقدراته
مرتفع	٣	٠.٦	٢.٦	إشباع حاجة تحقيق الذات
مرتفع	٤	٠.٧	٢.٤	درجة تنوع المهام
		٠.٨	٢,٢	المقياس الكلي للرضا

المصدر : إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

- ومن خلال تحليل بيانات الجدول السابق يتضح أن الوسط الحسابي لجميع مسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة أعلى من المتوسط العام للمقياس (٢,٢ درجة) ، حيث بلغ الوسط الحسابي لعنصر الاستقلالية المتاحة للفرد (٣) ، وبلغ الوسط الحسابي

لعنصر استخدام الفرد لقدراته (٢.٧) ، وبلغ الوسط الحسابي لعنصر إشباع حاجة تحقيق الذات (٢.٦) ، وبلغ الوسط الحسابي لعنصر تنوع المهام (٢.٤) ، كما أن المقياس الكلي لتمكين للعاملين بلغ وسطه الحسابي (٢.٢) .

- كما قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات قائمة الاستقصاء لكلا من عوامل الرضا الوظيفي و الإبداع التنظيمي، وكانت النتائج كما يلي:

- بالنسبة للأسئلة الخاصة بمسببات الرضا الوظيفي المتعلقة بمحتوى الوظيفة ، فيوضح الجدول رقم (٣) كلا من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات هذه الاسئلة .

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة
بالنسبة لأسئلة الرضا الوظيفي

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستخدام
١) أنشطة وظيفتي ذات قيمة شخصية بالنسبة لي .	٣.٦	٠.٩	مرتفع
٢) أملك استقلالية كبيرة في تحديد كيفية أداء عملي .	٢.٩	٠.٩	مرتفع
٣) يمكنني أن احدد بنفسني كيفية التعامل مع المواقف والمشكلات التي تحدث أثناء العمل .	٢.٨	١.٠٤	مرتفع
٤) أمارس تأثيرا كبيرا فيما يحدث داخل القسم أو الإدارة الذي أعمل بها .	٢.٦	١.٠٨	مرتفع
٥) أستخدم قدراتي بشكل يمكنني من أداء العمل بالشكل الذي يرضيني .	٢.٦	٠.٩٥	مرتفع
٦) أمارس قدر كبير من الرقابة الذاتية على عملي .	٢.٥	٠.٩٢	مرتفع
٧) لدى صلاحية التعامل والتنسيق مع الآخرين .	٢.٤	٠.٩٣	مرتفع
٨) أفهم طبيعة عملي ، وأوفر المعلومات المطلوبة مني للآخرين بمنتهى الدقة والسرعة .	٢.٢	١.٠٩	مرتفع
المتوسط العام	٢		
الانحراف المعياري	.٩		

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

يشير الجدول أعلاه إلى أن المتوسطات الحسابية لإجابات مفردات الدراسة على الأسئلة الخاصة بمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة وقعت ما بين (٢,٢ - ٣,٦) ، مما يدل ارتفاع مستوى إدراك مفردات الدراسة لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة ، حيث أن كلها أعلى من المتوسط العام والذي يبلغ (٢) .
- وبالنسبة للأسئلة الخاصة بالإبداع التنظيمي ، فيوضح الجدول رقم (٤) كلا من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات هذه الاسئلة .

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة بالنسبة لأسئلة الإبداع التنظيمي

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستخدام
١) يسود في الشركة مناخ يشجع على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين فيها	٣,٩	١,١	مرتفع
٢) تسود في الشركة قيم البحث عن الأفكار الجديدة وتطويرها .	٣,٩	٠,٩	مرتفع
٣) لدى العاملين في الشركة وعي بأهمية الإبداع التنظيمي .	٤,٤	٠,٩	مرتفع
٤) يوجد اهتمام لدى الموظفين بتطوير قدراتهم الإبداعية	٣,٩	٠,٩	مرتفع
٥) رؤية الشركة نحو تطوير الإبداع محددة بوضوح	٣,٩	١,١	مرتفع
٦) يسود الشركة مناخ تنظيمي يتقبل التغيير والأفكار الجديدة ويتقبل آراء الآخرين .	٣,٩	١,١	مرتفع
٧) يوجد لدى الشركة نظام من القيم والمعتقدات يدعم وينمي الإبداع لدى العاملين	٣,٩	١,٦	مرتفع
٨) تهتم الشركة بمناخ العمل الذي يشجع على الابتكار والإبداع كتشجيع سياسة الباب المفتوح.	٤,١	٠,٩	مرتفع
المتوسط العام	٣,٩		
الانحراف المعياري	٠,٧٨		

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

يشير الجدول رقم (٤) إلى أن المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة أعلى من متوسط أداة القياس (٣,٩) ، وبما يعكس الاتجاهات الإيجابية نحو اسئلة الإبداع التنظيمي.

٣- اختبارات الفروض الخاصة بالدراسة :

يقوم الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة التالية :

الفرض الأول:

ينص على أنه " لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة :ويشمل هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

١/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين درجة تنوع مهام العمل والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.
٢/٢-لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقلالية المتاحة للفرد والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٣/٢ - لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام الفرد لقدراته والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.
٤/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين إشباع حاجة تحقيق الذات والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين .

وقد استخدم الباحث أسلوب الارتباط وأسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن النتائج التالية :

جدول رقم (٥)

مصفوفة معاملات الارتباط بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي

العوامل	١	٢	٣	٤
الرضا الوظيفي	١			
١- درجة تنوع مهام العمل	٠.٧			
٢- الاستقلالية المتاحة للفرد	٠.٦	١		
٣ - استخدام الرد لقدراته	٠.٥	٠.٦	١	
٤- إشباع حاجة تحقيق الذات	٠.٤	٠.٥	٠.٥	١

تشير بيانات مصفوفة معاملات الارتباط السابقة إلى:

١ - وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بمحتوى الوظيفة ببعضها البعض .

٢- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي لمفردات لمجتمع الدراسة .

ولتحديد طبيعة هذه العلاقة أظهر التحليل الإحصائي عدة نتائج يوضحها الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي

العوامل	معامل الارتباط	Sig	المعنوية
درجة تنوع مهام العمل	٠.٥	٠.٠٠٠٠	معنوي
الاستقلالية المتاحة للفرد	٠.٦١	٠.٠٠٠٠	معنوي
استخدام الفرد لذاته	٠.٦	٠.٠٠٠٠	معنوي
إشباع حاجة تحقيق الذات	٠.٥٢	٠.٠٠٠٠	معنوي
الرضا الوظيفي	٠.٧	٠.٠٠٠٠	معنوي

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

تشير بيانات الجدول رقم (٦) إلى:

١ - وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي ، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٥) كحد أدنى، و(٠.٦) كحد أعلى.

٢ - جاءت أقوى علاقة ارتباط بين الاستقلالية المتاحة للفرد والرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٦١) وهي معنوية عند مستوى معنوية ١٪. الأمر الذي يعني أن الاستقلالية المتاحة للفرد بشأن أداء أنشطة وظائفهم أكثر الأبعاد تأثيراً على الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٣ - جاءت أضعف علاقة ارتباط بين درجة تنوع المهام والرضا الوظيفي ، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٥) ومعنوي عند مستوى ١٪ .

وبناءً على النتائج السابقة يتضح عدم صحة الفرض الأول من الدراسة بجميع فروضه الفرعية، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي للعاملين .

الفرض الثاني :

ينص على أنه " لا يوجد أثر معنوي لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة .

في البداية يوضح الباحث الأثر المعنوي للرضا الوظيفي ككل على الإبداع التنظيمي للعاملين . فقد أظهر التحليل الإحصائي عدة نتائج يمكن توضيحها في الجدول رقم (٧)

جدول رقم (٧)

معاملات الانحدار المتعدد للرضا الوظيفي ككل على الإبداع التنظيمي

Sig	T	B		R ²	Sig	F	
٠.٠٠٠	١١.٤	١.٦	Constant	٠.٦٠	٠.٠٠٠	٢٧٦.٤	الرضا الوظيفي
٠.٠٠٠	١٤.٨	٠.٥					

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

تشير بيانات الجدول رقم (٧) إلى:

- ١ - ثبوت معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F) (٢٧٦.٤) وهي معنوية عند مستوى ١٪.
- ٢ - معنوية معاملات إنحدار الرضا الوظيفي والحد الثابت حيث بلغت قيمة (T) للحد الثابت (١١.٤) وعند مستوى معنوية ١٪ ، وبلغت قيمة R² (٠.٦٠) مما يعني أن الرضا الوظيفي يفسر ٦٠٪ من التغيرات التي تحدث في الإبداع التنظيمي.
- أما فيما يتعلق بأثر أبعاد الرضا الوظيفي المتعلقة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي ، أظهر التحليل الإحصائي عدة نتائج يوضحها الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)
معاملات الانحدار المتعدد لتأثير عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بمحتوى الوظيفة (كلاً على حده)
على الإبداع التنظيمي

Sig	T	B		R ²	Sig	F	العوامل
٠.٠٠٠	١١.٣	١.٦	Constant	٠.٦٠	٠.٠٠٠	٧٢.٤٢	
٠.٠٠٠	٣.١	٠.١					درجة تنوع مهام العمل
٠.٠٠١	٣.٩	٠.١					الاستقلالية المتاحة للفرد
٠.٠٠١	٣.٢	٠.١					استخدام الفرد لقدراته
٠.٠٠٤	٢.٩	٠.٠٩					إشباع حاجة تحقيق الذات

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

تشير بيانات الجدول رقم (٨) إلى:

- ١ - ثبوت معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت (F) (٧٢.٤) وهي معنوية عند مستوى معنوية ١٪.
 - ٢ - معنوية معاملات الانحدار لعوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بمحتوى الوظيفة (درجة تنوع مهام العمل، الاستقلالية المتاحة للفرد، استخدام الفرد لقدراته، إشباع حاجة تحقيق الذات) والحد الثابت، حيث بلغت قيمة (T) للحد الثابت (١١.٣) وعند مستوى معنوية ١٪، وبلغت قيمة R² (٠.٦٠) مما يعنى أن العوامل الأربعة تفسر ٦٠٪ من الإبداع التنظيمي.
 - ٣ - أن النتائج قد أكدت أن أكثر العوامل أثراً على الإبداع التنظيمي هي الاستقلالية المتاحة للفرد يليها استخدام الفرد لقدراته يليها درجة تنوع المهام ثم يأتي في النهاية إشباع الفرد لحاجة تحقيق الذات.
- وبناءً على النتائج السابقة يتضح رفض الفرض الثاني وقبول الفرض البديل، وهذا يعنى أنه "يوجد أثر معنوي لعوامل الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي".

النتائج والتوصيات

سوف يتناول الباحث في هذا الجزء أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية ، ثم يقوم بعد ذلك بوضع مجموعة من التوصيات في ظل النتائج التي تم التوصل إليها .

أولاً : نتائج الدراسة :

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد وضع الباحث فرضين أساسيين للتعرف على مدى صحتها من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، وتمثلت الفروض فيما يلي :

الفرض الأول :

ينص على أنه " لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين العوامل المتعلقة بمحتوى الوظيفة والرضا الوظيفي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة :

وللتحقق من صحة هذا الفرض وضع الباحث الفروض الفرعية على النحو التالي:

١/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين درجة تنوع مهام العمل والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٢/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقلالية المتاحة للفرد والرضا الوظيفي لهؤلاء

العاملين.

٣/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام الفرد لقدراته والرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين.

٤/٢- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين إشباع حاجة تحقيق الذات والرضا الوظيفي لهؤلاء

العاملين .

- وكانت نتائج اختبار هذا الفرض الرئيسي وفروضه الفرعية كالتالي :

١- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين درجة تنوع مهام العمل والرضا الوظيفي.

٢- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الاستقلالية المتاحة للفرد والرضا الوظيفي .

٣- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استخدام الفرد لقدراته والرضا الوظيفي .

٤- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين إشباع حاجة تحقيق الذات والرضا الوظيفي.

وعلى ذلك يكون قد ثبت عدم صحة الفرض الأول بجميع فروضه الفرعية وقبول الفرض البديل.

الفرض الثاني :

لا يوجد أثر معنوي لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة .

- وكانت نتائج اختبار كالتالي :

١- يوجد أثر معنوي لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي.

٢- أن أهم المسببات تأثيراً في الإبداع التنظيمي حسب ترتيبها في النموذج هي: (الاستقلالية المتاحة للفرد ، ويليه استخدام الفرد لقدراته ، ثم يليه درجة تنوع المهام ، ، وأخيراً إشباع الفرد لحاجة تحقيق الذات) .

٣- تفسر هذه المسببات ٦٠٪ من التغير الحادث في الإبداع التنظيمي للعاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة .

وعلى ذلك يكون قد تم رفض الفرض الثاني وقبول الفرض البديل

ثانياً: التوصيات

استناداً إلى النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

١- ضرورة تغيير النظم الإدارية التقليدية والانتقال إلى فكره فرق العمل ذاتية التوجيه ، وذلك من خلال توضيح رسالة ورؤية المنظمة للعاملين وتحديد المسؤوليات المطلوبة منهم وإمدادهم بالمعلومات اللازمة ، وترسيخ مبادئ الرقابة الذاتية والمشاركة الايجابية في حل المشكلات التي تواجههم .

٢- ضرورة الاهتمام بمسببات الرضا الراجعة إلى طبيعة الوظيفة بشكل يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للعاملين ، كمدخل لتعزيز وتنمية الإبداع التنظيمي لدي هؤلاء العاملين .

٣-حث المديرين علي تقديم الدعم المعنوي للعاملين بإظهار الثقة في قدراتهم وتقديرهم لما يبذلونه من جهود ، وتقديم المساندة لهم وتوجيههم بما يساعدهم علي تحقيق الأهداف بطريقه أفضل، مما يدعم شعورهم بفاعليتهم الذاتية ، مما ينعكس علي تحقيق أعلي درجات الإبداع التنظيمي .

- ٤- ضرورة إعادة النظر بصفه مستمرة في النظم والقواعد والإجراءات المعمول بها في مختلف وحدات المنظمة في ممارسة كافة الأنشطة لزيادة دافعية الأفراد علي أداء التصرفات البناءة .
- ٥- ضرورة تنظيم لقاءات دورية بين القيادات والعاملين لتدعيم العلاقات فيما بينهم وتعريفهم بأهداف المنظمة وأخذ آرائهم والعمل علي تبادل المعلومات بشكل دوري ومستمر.
- ٦ - توفير مناخ العمل المناسب للعاملين من أجل التطوير والتحسين في أعمالهم وجعل العمل ممتع بالنسبة لهم وذو قيمة شخصية لهم ، وإطلاق الطاقات الكامنة لديهم .

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

(أ) الكتب:

- ١-د/احمد ماهر ، المستقبل الوظيفي : دليل المنظمات والأفراد فى تخطيط وتطوير المستقبل الوظيفي ، القاهرة : الدار الجامعية ، ٢٠٠٩ .
- ٢-د/ عبد المحسن عبد المحسن جوده ، إدارة الموارد البشرية المنصورة : المكتبة العصرية ، ٢٠٠٨ .
- ٣- د/ عبدا لحميد المغربى ، إدارة الموارد البشرية لبناء دعائم إستراتيجيات القرن الحادى والعشرون ، المنصورة : مكتبة كلية التجارة ، ٢٠٠٥ .
- ٤- د / محمود العميان ، السلوك التنظيمى فى منظمات الأعمال ، عمان : دار وائل للنشر ، ٢٠٠٥ .
- (ب) الدوريات:

- ١- طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، ، المجلة العلمية لجامعة نايف العربية، الرياض. ٢٠٠٤
- ٢- عبدا لرحمن احمد هيجان، "كيف توظف التدريب من اجل تنمية الإبداع فى المنظمات ؟" المجلة العربية للدراسات الامنية والتدريبية ، المجلد ١٠ ، العدد ٢٠ ، ٢٠٠٥
- ٣- عبد المعطى عساف ، " مقومات الإبداع الإدارى فى المنظمات المعاصرة " مجلة الإدارى ، العدد ٦٢ ، السنة ١٧ ، ٢٠٠٥ .
- ٤- فاطمة نواف عناقرة ، خصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون ، مجلة دراسات الجامعة الاردنية ، المجلد العاشر ، العدد الرابع ، ٢٠٠٠ .

٥- محسن مخامرة ، اميمة الدهان ، " العوامل المؤثرة على الإبداع لدى العاملين فى الشركات المساهمة المحدودة " مجلة دراسات الجامعة الاردنية ، المجلد ١٥ ، العدد الثانى . ٢٠٠٠ .

ثانيا :المراجع الأجنبية:

(A) Books :

- 1 **Baldrige J.V., Et Al., Policy Making And Effective Leadership, San Fransisco 2007 .**
- 2 **Donalde E., Et Al., Public Personnel Management Contexts And Strategies, 2nd Ed., Prentice - Hill. Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 2005.**
- 3 **Derek Torrington, Laura Hall, Personnel Management, 3rd Ed., Prentice Hill International (Uk) LTD, 2010.**
- 4 **Fisher C.D., And Others, Human Resource Management, 2nd Ed., Printed In The U.S.A, 2003.**
- 5 **Kahn R. L., The Meaning Of Work : International And Proposals For Measurment In A Compball And P.E., Converse (Eds) The Human Meaning Of Change, Russell Sage , New York , 2002 .**
- 6 **Micheal M. Grunberg, Understanding Job Satisfaction. New York: Lowe And Brydone Printed L.T.D., 2010 .**
- 7 **Michael R. Carrell, Et Al., Human Resource Management Global Strategies For Managing Adverse Work Force, 5th Ed., Prentice In The U. S. A, 2005.**
- 8 **Raymond A. Noe, Et Al., Human Resource Management:_ Gaining A Competitive Advantage, Printed In U.S.A 2004.**
- 9 **Szilagyi A.,Et Al., Organizational Behavior And Performance, Good Year Corp. Inc., Santa Monica , 2010 .**

- 0 Terry L. Micheal D., **Personnel Human Resource Management, Printed In The Repulic Of Singopore ,2010 .**
- 1 Wayne F. Cascio, **Management Human Resoure: Productivity Quality Of Work Life Profits, 3rd Ed., Printed Mc Graw - Hill, Inc. New York, 2002.**
- 2 William B. Keith D., **Human Resource And Personnel Management, 4th Ed., Mcgraw Hill Inc - New York, 2007.**

(B) Periodicals :

- 1 Clifford Motaz, **"Gender Differences In Work Satisfaction Workrelated Reward And Values And Determinants Of Work Satisfaction", Human Relations, Vol. 39, No. 4, 2008.**
- 2 Ereisha M., **Relationship Of Job Stress To Employee Satisfaction And Personal Characteristics – Almal – Wall Tegarrah , No. 237 , January 2009 .**
- 3 Glisson C. And Mark D., **“Predictors Of Job Satisfaction And Organization Commitment In Human Service Organization”, Administrative Service Quarterly , Vol. 33, No. 1, March 2005.**
- 4 Green Berger D. B., Et Al ., **“The Impact Of Personnel Control On Performance And Satisfaction Organization Behavior · Human Decision Processor” , Vol.43, No. 1, Feb 2009 .**
- 5 Lane J.E., **“Academic Profession In Academic Organization” , Journal Of Higher Education , Vol.4, June 2005.**
- 6 Moses I., **“Promotion In Academic Staff Reward And Incentive”, Journal Of Higher Education , Vol.15, No.2, 2006 .**
- 7 Seiler R.E., **“Environmental Satisfaction In Academic”, Journal Of Higher Education , Vol.12, No.1, Jan 2003.**

قائمة الاستقصاء

- ضع علامة (√) أمام كلا من العبارات التالية بحيث توضح مدى موافقتك عليها:

م	المقياس	غير موافق تماماً	غير موافق	غير محدد	موافق	موافق تماماً
	<u>أولاً : عبارات الرضا الوظيفي</u>					
1	أنشطة وظيفتي ذات قيمة شخصية بالنسبة لي.					
٢	أملك استقلالية كبيرة في تحديد كيفية أداء عملي.					
٣	يمكنني أن أحدد بنفسي كيفية التعامل مع المواقف والمشكلات التي تحدث أثناء العمل.					
٤	أمارس تأثيراً كبيراً فيما يحدث داخل القسم أو الإدارة التي أعمل بها.					
٥	أستخدم قدراتي بشكل يمكنني من أداء العمل بالشكل الذي يرضيني .					
٦	أمارس قدراً كبيراً من الرقابة الذاتية على عملي.					
٧	لدى صلاحية التعامل والتنسيق مع الآخرين .					
٨	أفهم طبيعة عملي وأوفر المعلومات المطلوبة مني للآخرين بمنتهى السرعة والدقة.					
	<u>ثانياً : عبارات الإبداع التنظيمي</u>					
١	يسود في الشركة مناخ يشجع على تقديم أفكار جديدة من قبل العاملين فيها .					
٢	تسود في الشركة قيم البحث عن الأفكار الجديدة					

م	المقياس	غير موافق تماماً	غير موافق	غير محدد	موافق	موافق تماماً
	وتطويرها .					
٣	لدى العاملين في الشركة وعي بأهمية الابداع التنظيمي .					
٤	يوجد اهتمام لدى الموظفين بتطوير قدراتهم الإبداعية .					
٥	رؤية الشركة نحو تطوير الإبداع محددة بوضوح					
٦	يسود الشركة مناخ تنظيمي يتقبل التغيير والأفكار الجديدة ويتقبل آراء الآخرين .					
٧	يوجد لدى الشركة نظام من القيم والمعتقدات يدعم وينمي الإبداع لدى العاملين .					
٨	تهتم الشركة بمناخ العمل الذي يشجع على الابتكار والإبداع مثل تشجيع سياسة الباب المفتوح .					

ملخص الدراسة :

تناولت هذه الدراسة قياس أثر العوامل الخاصة بمحتوى الوظيفة على الإبداع التنظيمي للعاملين بتوسيط متغير الرضا الوظيفي ، بالتطبيق على العاملين بمركز الحساب العلمي بجامعة المنصورة ، وكان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على مدى إدراك العاملين محل الدراسة لمسببات الرضا الوظيفي الراجعة إلى محتوى الوظيفة ، وأثر هذا الإدراك على الإبداع التنظيمي لهؤلاء العاملين .

- ◆ ولتحقيق هذا الهدف فقد قسم الباحث هذه الدراسة على النحو التالي :
- ◆ المقدمة : وتناول فيها مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها وأساليب التحليل الإحصائي بالإضافة إلى الأهمية العلمية والتطبيقية لموضوع الدراسة .
- ◆ الجزء النظري : تناول فيه الباحث مفهوم الرضا الوظيفي ، مسببات الرضا الوظيفي ، مظاهر عدم الرضا الوظيفي ، مقاييس الرضا الوظيفي ، مفهوم الإبداع التنظيمي ، مراحل الإبداع التنظيمي .
- ◆ الجزء التطبيقي : في هذا الجزء تطرق الباحث إلى التحليل الإحصائي للبيانات من خلال القيام باختبار فروض الدراسة .
- ◆ النتائج والتوصيات : وفي الجزء الأخير تناول الباحث أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي ، ثم أهم التوصيات التي تم وضعها في ظل ماتم التوصل إليه من نتائج .

RESEARCH SUMMARY

The main objectives of this study are :

- **Identifying the Concept of Satisfaction Career.**
- **Identifying the Reasons and problems of the Satisfaction Career.**
- **Specifying the main requirements and constraints for the Satisfaction Career .**
- **Identifying the Concepts and Steps of Creativity Organizational**
To achieve these objectives the researcher has divided the research into.
- **The First part: covers the problem of the research , its aims , its assumption the statistical methods to scientific and importance of the topic study .**
- **The Second part: presents the Satisfaction Career and Creativity Organizational, including the basic concepts of these Satisfaction Career and the necessary requirements to manage them efficiently , In this Part the researcher also presented the Measures of Satisfaction Career. The researcher ended this chapter with a study of the Creativity Organizational including their Concept and the stages of Creativity Organizational .**

- **The Third part : presents the binding of the field study . The researcher ended this Part with testing the study hypothesis use the selected statistical methods**
- **The fourth Part: the researcher presents the Results and Recommendation .**