



مشروع الأوضاع التربوية والتعليمية والنفسية
في فترة ما بعد التحرير في دولة الكويت

مقياس الرضا الوظيفي

للعاملين في التعليم

(كتيب التعليمات)

إعداد

أ. د. قاسم الصراف د. خلدون النقيب
أ. د. رجاء أبوعلام أ. سعاد الرفاعي

مايو ١٩٩٤

حقوق الطبع محفوظة
للجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية
ولا يجوز إعادة نشر أو اقتباس أية معلومة
من هذه الدراسة دون موافقة خطية من الجمعية .

الآراء الواردة في هذا الكتاب لا تعبر بالضرورة عن الجهات
تتبناها الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية

تطلب هذه السلسلة من

الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية

ص . ب : ٢٣٩٢٨ صفاة - الرمز البريدي 13100 الكويت

تلفون : ٤٧٤٨٤٧٩ - ٤٧٤٨٣٨٧

فاكس : ٤٧٤٩٣٨١

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



تقديم

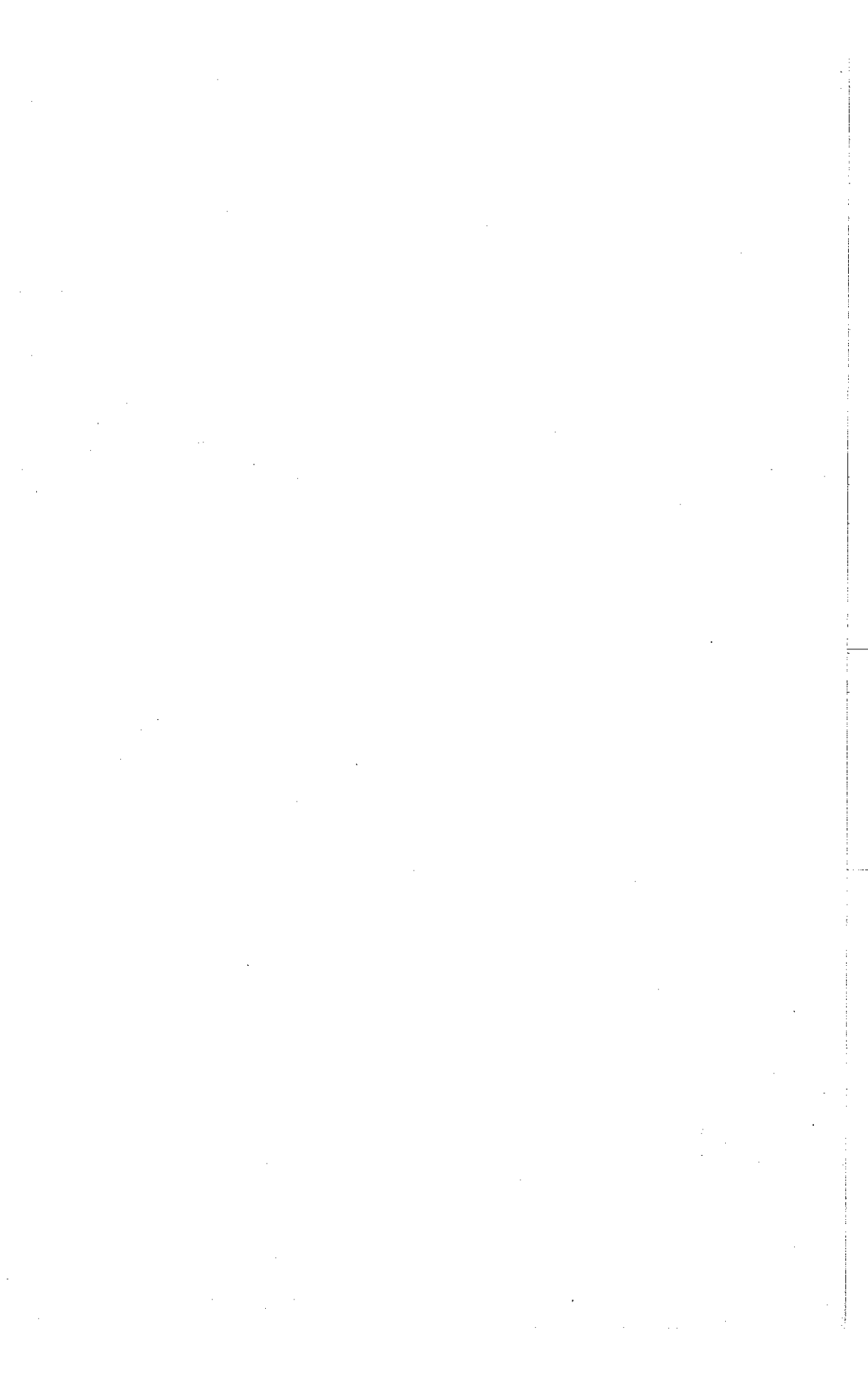
يسعد الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية أن تضع بين أيدي الباحثين العرب مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم كأداة بحث مقننة بنتها وأعدتها مجموعة من الباحثين، وتعتبر هذه الأداة، كعمل بحثي، الأولى من نوعها في دولة الكويت، وتهدف الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية من وراء ذلك إلى إفادة قطاع عريض من المهتمين والباحثين في مجالات التربية والعلوم الاجتماعية والنفسية.

إن إعداد مقياس مقنن في هذا المجال من شأنه أن يوفر على الباحث شيئا كثيرا من الوقت والجهد في إعداد أدواته الخاصة ببحثه، وأن يجنبه المتاعب والمزالق التي يمكن أن تواجه مسيرته البحثية أثناء قيامه بعمل البحوث الميدانية في البيئة الكويتية أو الخليجية أو العربية.

فلهذه الاعتبارات برزت فكرة بناء هذا المقياس وإعداده وتقنيته حتى تتحقق الفائدة المرجوة من استخدامه في تطوير البحث التربوي والاجتماعي على وجه الخصوص.
والله ولي التوفيق.

فريق البحث

الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية



مقدمة

يهدف هذا المقياس إلى توفير وسيلة سريعة للتعرف على الرضا الوظيفي للعاملين في المهن التعليمية. وقد اقتبس هذا المقياس من مقياس « الرضا الوظيفي » الذي أعده في عام 1977 Robert Quin and Graham Staines بعد تعديله ليتناسب مع مهنة التعليم في الكويت. ويتكون هذا المقياس من ستة أبعاد هي :

١- الراحة في العمل :

ويعكس هذا البعد الجانب السهل من المهنة التي يقوم بها العاملون في التعليم، من حيث الفترة التي يقضيها العامل في مكان العمل وتوزيع العمل على فترة الدوام وبينه وبين زملائه، وسهولة الذهاب والاياب من منزله إلى عمله. وينتمي هذا البعد إلى ما يمكن أن نطلق عليه الرضا الخارجي عن العمل.

٢- التحديات في العمل :

ويعكس هذا البعد رغبة العامل في المهن التعليمية في أن يجد عمله مثيرا ومتحديا لقدراته بدرجة كافية، بحيث يستطيع أن يظهر مهاراته وقدراته في عمله، ويترتب على ذلك عادة الشعور بالمتعة في العمل، مما يؤدي إلى الاحساس بالرضا عن المهنة. ويرتبط هذا البعد في كثير من الدراسات التي أجريت على الرضا الوظيفي بعامل « نوع العمل ». ويمكن القول أن بعد « التحديات في العمل » ينتمي إلى ما يمكن أن نطلق عليه الرضا الداخلي عن العمل، وبهذا المعنى قد يبدو أن هذا البعد والبعد السابق يمثلان جانبين من الرضا الوظيفي.

٣- الثواب المادي :

يكمل هذا البعد بعد « الراحة في العمل » حيث أنه يمثل جانبا آخر من الرضا الخارجي، وهو الثواب المادي الذي يحصل عليه العامل في المهنة التعليمية من عمله في المهنة، مثل كفاية المرتب والاحساس بالأمان في العمل وما يحصل عليه من مكافآت إضافية في العمل.

٤- العلاقات بالزملاء :

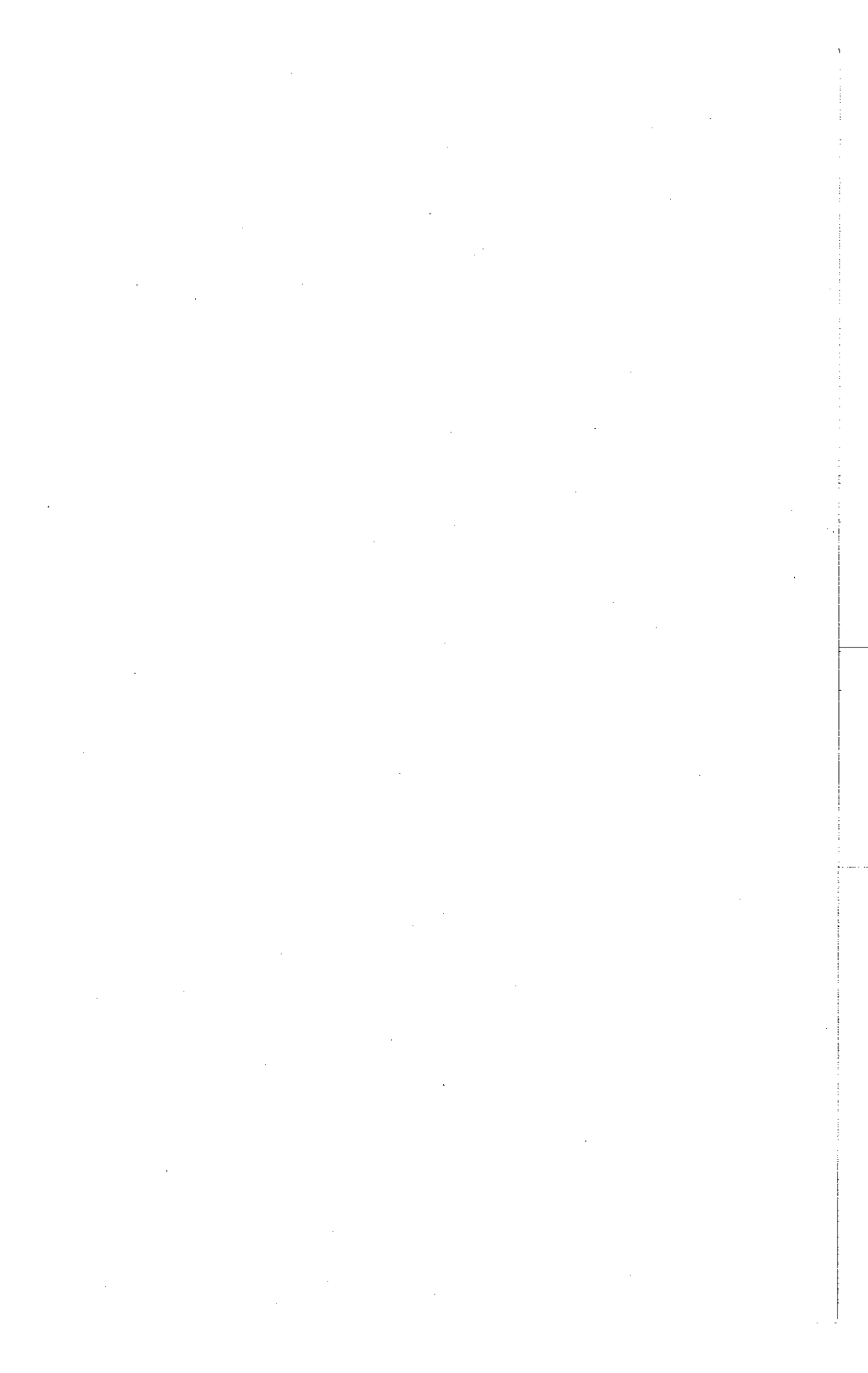
يرتبط هذا البعد بالجانب الاجتماعي من العمل، ويعتبر من أهم الأبعاد المحددة للرضا الوظيفي نتيجة لما يترتب على العلاقة بين المعلم وزملائه من أثر نفسي يؤدي إلى إحساس بالرضا أو عدم الرضا عن المهنة التي يقوم بها. ويظهر هذا البعد كثيرا في الدراسات التي تجرى على الرضا الوظيفي.

٥- كفاية المصادر :

تعتبر كفاية المصادر في العمل من أهم عوامل رضا المعلم عن مهنته، حيث أن توفر ما يحتاجه من أدوات ووسائل تساعده في إنجاز عمله، ويرتبط بهذا البعد مدى ما يتوفر للمعلم أو العامل في مهنة التعليم من معونة سواء من رؤسائه مثل الناظر أو الموجه أو المدرس الأول، أو من الأدوات والأجهزة والوسائل المعينة في العمل.

٦- الترقية في العمل :

إحساس الموظف بأن الترقية في العمل تتم على أساس عادل بحيث لا يرقى إلا من يستحق الترقية، إضافة إلى توفر فرص الترقية في العمل، من أهم العوامل المسهمة في الرضا الوظيفي.



الخلفية النظرية للمقياس

يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه الاتجاه نحو العمل، ومن مكونات الاتجاه: الاحساس الايجابي نحو العمل (الوظيفة أو المهنة)، أو الشعور الايجابي أثناء ممارسة العمل، أو التصور الايجابي للعمل، وخلو محيط العمل من التوتر والقلق. وهناك جانب آخر للرضا الوظيفي هو الولاء للمهنة الذي يتمثل في اخلاص العامل لعمله، وللمؤسسة التي يعمل فيها. وهذه إحدى محددات المستقبل المهني للفرد Career Determinant .

وتعود أهمية دراسة الرضا الوظيفي إلى حقيقة أن العمل هو إحدى الطرق التي بواسطتها يتم اندماج الفرد في الجماعة الوطنية والمجتمع (Bryant, 1972). كما أن الرضا الوظيفي يمثل أحد مكونات السعادة، أو الرضا عن الحياة بشكل عام، بحيث يمكننا القول أن الذين يعملون هم أكثر رضا عن حياتهم من الذين لا يعملون (Argyle, 1987).

وهاتان الحقيقتان دفعتا إلى الاعتقاد بأن للرضا الوظيفي علاقة مباشرة بالانتاجية، فالعامل المحب لعمله أكثر إنتاجية، وأكثر جدية من العامل غير الراضي عن عمله. ولذلك فإن دراسي العمل وعلاقات العمل، ورسمي السياسات، والمخططين الاجتماعيين يفترضون أن من الممكن أن نزيد انتاجية العامل إذا استطعنا أن نزيد من رضائه الوظيفي. هذا الافتراض خضع للتجريب منذ سنة ١٩٢٤ في دراسات هوثورن، والتي استمرت حتى سنة ١٩٧٤ (Anastasi, 1984, 121-123). وقد أسفرت دراسات الرضا الوظيفي عن أكثر من ٢٤٩ مقياساً بأشكال مختلفة، والمئات من الدراسات الميدانية والمخبرية (Cook, et al., 1981).

وقد أوضحت هذه الدراسات أننا يمكن أن نقيس الرضا الوظيفي بشكل عام بالسؤال الذي صاغه هابك في دراسته الرائدة: هل أنت راض عن مهنتك أم لا؟ أو بطلب اختيار العبارة التي تعبر بدقة عن مشاعر الفرد نحو المهنة: أكرهها، لا أرتاح لها، لا أهتم بها، أحبها، شديد الحماس لها (Hoppock, 1935). وفي دراسات من هذا النوع تستخدم مقياس رباعي التقدير (Four-point scale) أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية على عينات ممثلة للسكان بين سنوات ١٩٧٢ و ١٩٧٨ بينت أن أكثر من نصف العاملين بقليل (٥١,٥%) كانوا راضين عن عملهم بوجه عام، بينما كان ٣٦,١% راضين نوعاً ما عن عملهم بالمقارنة مع ٧٩% من العاملين البريطانيين كانوا في غابة الرضا عن عملهم.

ويمكننا قياس درجة الالتزام بالعمل، باعتباره أحد مؤشرات الرضا الوظيفي، بالسؤال: هل تختار إذا خيرت، نفس المهنة مرة أخرى حتى ولو كان الدخل أو العائد المادي قليلاً؟ (Weaver, 1980; Whitehorn, 1984; Quinn and Staines, 1974).

وقد أظهرت نتائج دراسات الرضا الوظيفي أن الرضا الوظيفي يمكن أن يتأثر بمستوى التأهيل المهني. فقد وجد أن هناك فروقا واضحة بين العمل اليدوي وغير اليدوي، والعمل الماهر وغير

الماهر، أي أن درجة التأهيل المهني ترفع من مستوى الرضا الوظيفي بسبب زيادة الدخل، وارتفاع المكانة الاجتماعية، وغيرها من المزايا الأخرى التي تتبع العمل غير اليدوي والمهني الماهر. كما أظهرت نتائج هذه الدراسات أن هناك تغيرات دورية (Cyclical changes) في الرضا الوظيفي تتأثر بالعمر والجنس. أي أن العاملين الشباب ٢٥ - ٣٤ سنة أقل رضا في المتوسط من العاملين الكهول ٤٥-٥٤ سنة (Kochan, 1984; Riley, 1976).

إن أغلب دراسات الرضا الوظيفي تتبع فهرس الوصف الوظيفي الذي وضعه سميث وزملاؤه سنة ١٩٦٩، وهذا الفهرس يقيس الرضا الوظيفي في خمسة جوانب من العمل هي:

- الراحة في العمل
- الثواب المادي أو الدخل
- فرص الترقية في العمل
- الرقابة على العمل
- العلاقات بزملاء العمل

ويمكن إضافة جانب آخر هو التحديات في العمل (Smith et al., 1969)، كما فعل فريق العمل في بناء المقياس الحالي.

مسببات الرضا الوظيفي

لقد أظهرت دراسات الرضا الوظيفي أن هناك أكثر من عشرة مسببات للرضا الوظيفي ندرجها فيما يلي بإيجاز وهي مستقاة من (Arglye, 1989):

- ١- **خصائص العمل (أو الوظيفة)** : كأن تكون مهمة العمل واضحة ومهمة، وتتمتع الوظيفة باستقلالية، وتعتمد على روح المبادرة.
- ٢- **تطابق العمل والميول** : وهذا يفسر الاختلاف في نسب الرضا الوظيفي بين المهن المختلفة، فالرضا يمكن أن ينبع من أن العمل يشبع حاجة أو ميلا في العامل.
- ٣- **الدخل أو الثواب المادي** : فالدخل يعتبر أحد أهم مسببات الرضا الوظيفي ويمكن اعتباره مؤشرا دقيقا للرضا الوظيفي، مع الأخذ في الاعتبار أن الدخل لا يقاس ارتفاعه بما يحصل عليه العامل فقط، وإنما يقاس كذلك بالمقارنة مع الدخل الذي يحصل عليه الآخرون.
- ٤- **الأمان في العمل** : وهنا يجب أن نلاحظ وجود اختلافات واضحة بين الفقرات التاريخية وبين البلدان والمجتمعات، فهي لا تتفق جميعا في تعريف الأمان في العمل بمعنى واحد. فبعض الدول توفر ضمانات من البطالة، وبعضها توفر تعويضات أثناء البطالة، وبعضها الآخر تترك هذه الأمور للنقابات والروابط المهنية.

٥- **المكانة الاجتماعية المتصلة بالعمل أو المهنة** : فهناك معاملات ارتباط عالية بين مكانة المهنة والرضا الوظيفي، بالبعد الفردي للمكانة والبعد الجمعي لأصحاب المهنة الواحدة.

٦- **فرص الترقية في العمل** : في بعض الدراسات الميدانية المسحية للرضا الوظيفي وضع أفراد العينات فرص الترقى في المرتبة الأولى أو الثانية، ويدخل في فرص الترقى أيضا التقدير الذي يعطى لانجاز العمل بشكل متقن Professional Recognition .

٧- **العلاقات بالزملاء** : فقد أظهرت أغلب الدراسات أن العلاقات الانسانية بالزملاء في العمل أحد مكونات الرضا الوظيفي المهمة. فيمكن أن يسود التنافس محيط العمل، ويمكن أن يكون الزملاء مصدرا للتعاون والتشجيع. ويتضح من هذه الدراسات أن الرضا الوظيفي يزداد في ظل تماسك جماعة العمل، ويتأثر عكسيا بحجم جماعة العمل (إذا زاد حجم الجماعة قل الرضا الوظيفي الخ)، وتتوفر فرص كثيرة للتفاعل بين أفراد جماعة العمل، داخل وخارج محيط العمل، وبدرجة شعبية العامل الناجح.

٨- **الإشراف على العمل** : وتظهر الدراسات أن العلاقة الايجابية بين المشرفين على العمل والعمال، وإن كانت أقل في أهميتها بالنسبة للعاملين، إلا أنها تلعب دورا لا يستهان به في الرضا الوظيفي، فهناك مزايا اجتماعية ونفسية إضافة إلى المزايا المادية التي تجلبها هذه العلاقة الايجابية. ويمكن اعتبار العلاقة الايجابية مع المشرفين على العمل احدى الطرق التي تساعد على الترقى بالعمل (بالجدارة وليس بالواسطة)، وعلى حل المشكلات بطرق ودية، وعلى المساندة والتشجيع في العمل.

٩- **خصائص مؤسسة العمل (أو تنظيم العمل)** : فقد وجد أن الرضا يزداد في المؤسسات أو المنظمات الصغيرة، ويمكن تحقيق هذا المطلب باللجوء إلى اللامركزية في المؤسسات الكبيرة الحجم كوزارة التربية في ميدان التعليم. ووجد كذلك أن الرضا الوظيفي يزداد كلما قلت درجات التنظيم الهرمي للعمل، ويزداد الرضا كلما زاد معدل مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات مع الادارة، ويزداد كلما كان المديرين مؤهلين وعادلين.

١٠- **الفروق الفردية**: فالانبساطيون (Extroverts) أكثر رضا من الانطوائيين (Introverts)، والأناييون من العاملين أقل رضا من غيرهم لأنهم معرضون للتوتر وضغوط العمل، والأقل مهارة أو قدرة على العمل أقل رضا وظيفيا، والطموحون من العاملين يقل رضاهم عن عملهم إذا كانت وظائفهم أقل من قدراتهم أو استعداداتهم، أي أن وظائفهم كئيبة، بسيطة غير معقدة، ورتبية.

١١- **العمر والجنس** : يتضح من العديد من الدراسات الميدانية أن العاملين الأكبر سنا أكثر رضا عن أعمالهم. كما يظهر من هذه الدراسات أن النساء يتركزن في بعض المهن، كمهنة التدريس مثلا، وفي المهن التي لا تتطلب مهارة عالية، كوظائف السكرتارية والأعمال الكتابية. ولكن

النساء أكثر عرضة للصراع والتوتر إذا تعارضت متطلبات المستقبل المهني مع مطالب الأسرة والأطفال.

نظريات الرضا الوظيفي :

من الاستعراض السريع لمسببات الرضا الوظيفي التي ظهرت من الدراسات الميدانية والتجريبية، نستدل على أن الرضا الوظيفي ظاهرة تتصل ليس بالدخل والعوامل المادية فقط، وإنما تتصل بالعديد من عوامل العلاقات الانسانية والحوافز المعنوية الأخرى، كما أظهرت دراسات هوثورن في العشرينات، كما رأينا فيما سبق. وعدد المسببات لا بد أن ينعكس على النظريات التي تحاول أن تفسر الرضا الوظيفي والدافعية إلى العمل، ولا بد أن تتداخل هذه التفسيرات مع بعضها بعضاً، بحيث يصعب على الدارس تصنيف هذه النظريات وترتيبها
(انظر Miner & Dachler, 1973).

وسوف نتبع منهج انستازي (Anastasi, 1979) وأرجيل (Argyle, 1989) في تصنيف أهم التوجهات النظرية في هذا الميدان إلى « مدرسيتين » رئيسيتين، هما :

أ- نظريات محتوى العمل مع الاشارة بشكل خاص إلى تصورات ماسلو وهرتزبرج.

ب - نظريات عمليات العمل مع الاشارة إلى نظرية التساوى Equity Theory ونظرية التوقعات Expectancy Theory، ونموذج معالجة المعلومات الاجتماعية Socail Information Processing Model الذي وضعه سالانسيك وبففر (Salancik & Pfeffer, 1978).

نظريات محتوى العمل :

تتوزع الحاجات، طبقاً لهذه النظرية، بشكل متناسق في ترتيب هرمي حسب قوتها المهيمنة Prepontecy، فتبدأ من الحاجات الجسمية الأساسية، يليها الحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى التقدير والاحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات. وتتفق نظرية التنظيم الهرمي للحاجات عند ماسلو (Maslow, 1965) مع نتائج بعض الدراسات التي تؤكد فيها العاملون في المهن غير الماهرة على الأمن والتعاون في العمل بينما يشدد العاملون في المهن الماهرة على المهارة والاشراف على فرص الترقى والتعبير عن الذات، وطلب المهام التي تنطوي على التحدي.

ولكن محاولة تحقيق نظرية التنظيم الهرمي للحاجات تتطلب جهداً وصبراً طويلاً، وبخاصة أن هذا الترتيب الهرمي للحاجات لم يحز على اجماع الباحثين. وقد تعرضت هذه النظرية إلى نقد شديد بسبب عناصر النقص والعمومية التي تصف بها مفاهيمها. ولذلك قام هرزبرج بمحاولة التركيز على عاملين أساسيين هما:

- مولدات الرضا

- مولدات عدم الرضا

ويتصل عامل مولدات الرضا بالوظيفة نفسها، مثل النجاح في العمل، والتقدير، وخصائص الوظيفة، ودرجة تحمل المسؤولية، والترقي في العمل، حسب هذا الترتيب. فعامل مولدات الرضا يدور حول فرص تحقيق الذات والنمو في العمل (Herzberg, et al., 1959).

أما عامل مولدات عدم الرضا (أو عامل الهايجين) فغالبا ما يتصل بمحتوى العمل Job Context. مثل سياسات الشركة أو جهة العمل غير العادلة، عدم كفاءة المشرفين على العمل، سوء العلاقات بين العاملين والمشرفين وأوضاع العمل غير المشجعة أو غير الملائمة.

ويلاحظ في هذه الدراسات أن الدخل يظهر مرة في العام الأول كدافع لمولدات الرضا، ومرة أخرى كدافع لمولدات عدم الرضا عند عدم الحصول على علاوة مثلا. واستنتج هرزبرج وزملاؤه من دراساتهم أن البرامج الفعالة للعلاقات الانسانية المتصلة بمحتوى العمل يمكن أن تخفف من حالات عدم الرضا الوظيفي وتؤدي إلى أداء أفضل للمهن، ولكنها لا تضمن دافعية لأداء أفضل للعمل وبخاصة إذا كان طابع هذا العمل الابتكار.

وقد أشير إلى عدة نقاط ضعف في دراسات محتوى العمل، نذكر إثنين منها:

١- تتعلق نقطة الضعف الأول بأن تذكر مولدات الرضا أو مولدات عدم الرضا إنما قد يكون نتيجة للحيل النفسية الدفاعية، كأن يعزو أفراد العينة أسباب فشلهم إلى الآخرين وأسباب نجاحهم إلى مجهودهم الشخصي.

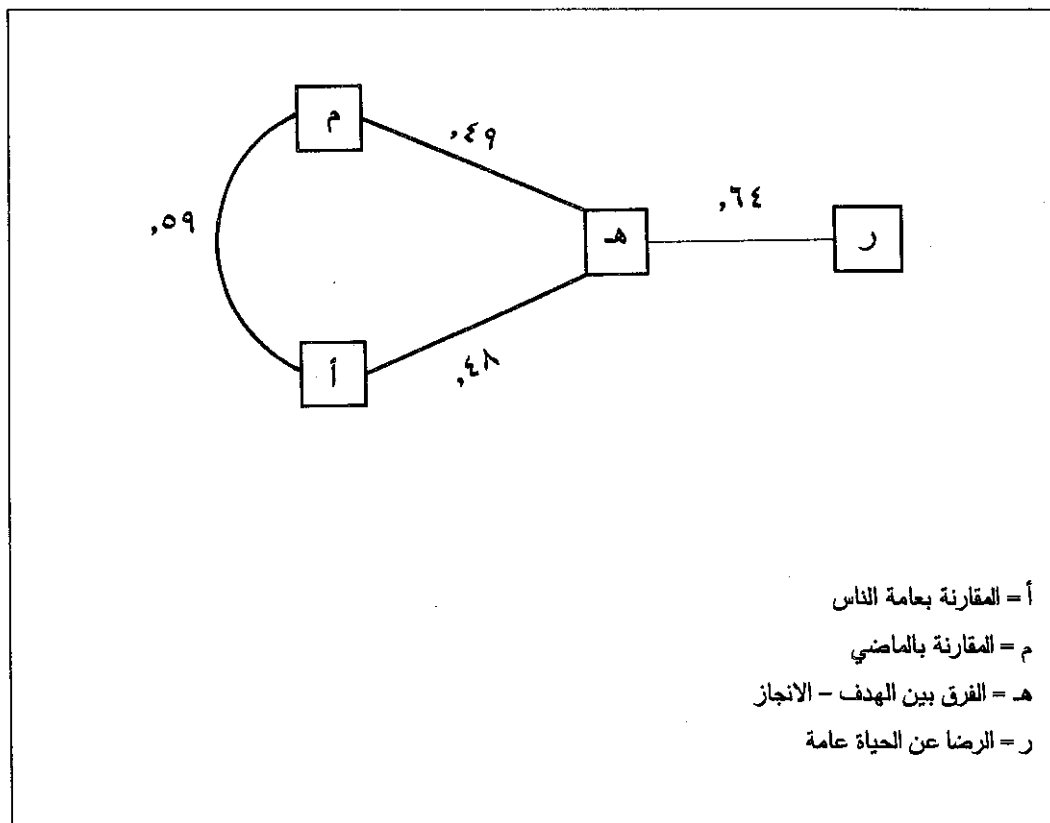
٢- تتعلق النقطة الثانية بعدم موضوعية تصنيف العوامل إلى مولدات للرضا ومولدات لعدم الرضا، إذ أن هناك في بعض الأحيان مؤثرات تنبع من طبيعة العمل ومهام الوظيفة نفسها، ومتغيرات أخرى كمستوى التأهيل المهني، والتعليمي، والعمر، والجنس، إلى غير ذلك من العوامل، بحيث يصعب الفصل بين عناصر العاملين (Salancik and Pfeffer, 1977).

نظريات عمليات العمل :

أظهرت دراسة آدامز (Adams, 1965) عن الرضا الوظيفي والأداء في الوظيفة Job Performance أن إدراك المساواة في الوضع المهني أحد أهم محددات الرضا الوظيفي. ويعرف آدامز المساواة على أنها المقارنة بين إدراك الفرد لمعدل أدائه وما يترتب على هذا الأداء من نتائج، مع معدل أداء زميل له، وما يترتب على أداء ذلك الشخص من نتائج. ويترتب على عدم التساوي بين محصلة الأداء/ النتائج للفرد مع محصلة الأداء / النتائج لفرد آخر سواء كان هذا التساوي في الدخل أو الامتيازات أو فرص الترقي، إلى غير ذلك من مظاهر، عدم الرضا الوظيفي، ويؤدي ذلك بالتالي إلى أن يخفض الفرد من إنتاجيته، أو يزيد غيابه عن العمل، إلى غير ذلك من التصرفات.

ومع أن أغلب الدراسات الميدانية التي اعتمدت على نظرية التساوي ركزت على الدخل أو المرود المادي، إلا أن بعض الدراسات الأخرى مثل دراسة ميكالوس (Michalos, 1980) أوضحت أن

هذا المنطلق النظري يمكن أن يتسع ليشمل الرضا عن الحياة بوجه عام كما هو موضح في الرسم البياني التالي المأخوذ من تلك الدراسة.



شكل ١ - نموذج الفرق بين تحقيق (الهدف - الانجاز) وقيم معاملات الانحدار (عن Michalos, 1980).

فإذا اعتبرنا أن الدافعية تركز على إدراك المساواة، فإن باحثين آخرين اعتبروا أن هذا الإدراك يستند في نهاية الأمر على توقع المساواة، من حيث أن إدراك المساواة هو التكافؤ بين التوقعات الناشئة من العمل والنتائج التي تترتب على ذلك. وهذا ما يعرف بنظرية التوقعات. والمفهوم الرئيسي في هذه النظرية هو التكافؤ الذي يمكن أن يكون موجبا أو سالبا. وتزعم هذه النظرية أن الدافع للقيام بالعمل هو محصلة التوقعات لنتائج معينة مكافئة لها، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

$$ق = (م \leftarrow أ) \times (أ \leftarrow ن) \times ت$$

حيث:

ق = قوة الدافعية للعمل

م = توقع القيام بجهد أو عمل معين

أ = الأداء المطلوب للعمل

ن = نتيجة معينة للقيام بالعمل

ت = التكافؤ

(أنظر Steers and Porter, 1975)

ويمكن حسب هذه النظرية أن تكون التوقعات من نوعين :

١- (م ← أ) وهو توقع أن القيام بجهد (م) سيؤدي إلى الأداء المطلوب (أ) ، مثال ذلك إذا زاد مندوب المبيعات عدد السلع المباعة في اليوم (م) ، ماهي احتمالات زيادة مبيعاته (أ) ؟

٢- (أ ← ن) وهو توقع أن الأداء المطلوب (أ) سيؤدي إلى نتائج محددة (ن) ، كأن يحصل على زيادة في المرتب أو علاوة ، بحيث تكون مكافئة (ت) للجهد الذي بذله العامل .

والنقد الرئيسي الذي يوجه عادة إلى مدرسة التوقعات في تفسير الرضا الوظيفي والدافعية للعمل ، هو أنه على الرغم من الاستنتاجات المفيدة المستمدة من هذه النظرية فإن تطبيقاتها في الواقع غاية في التعقيد ، وبخاصة إذا كان أفراد العينة كبيراً ، مما يتطلب رسوماً بيانية مفصلة تجعل اختبار الفروض وتحليل النتائج غاية في الصعوبة . علماً بأن هذه النظرية تتعامل مع متغيرات مسلمات لا يمكن ملاحظتها (Unobservable) مثل الإدراك ، والتوقع ، والتكافؤ .

ومن هذا السياق يقترح سالنسيك ويففر (Salancik and Pfeffer) نموذجاً لمعالجة المعلومات الاجتماعية مبيناً بشكل جزئي على المقارنة بالآخرين ، ولكنه يعتمد بشكل أساسي على فكرة أن الرضا الوظيفي هو في الحقيقة تصور اجتماعي يستمد الفرد من تفسيره لظروف وأوضاع العمل ، وهيكل الفرص المتاحة واحتمالات الترقى وأشباع الحاجات . بل أن الأفراد في كثير من الأحيان يعبرون عن الرضا أو عدم الرضا التزاماً وانصياعاً منهم لمعايير الجماعة والمناخ العام السائد في محيط العمل .

تعليمات إجراء المقياس :

يتميز مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم بأنه ذاتي التطبيق، إذ لا يحتاج ترتيبات خاصة لإجرائه، حيث يكفي إعطاء نسخة من الاستمارة الخاصة بالمقياس ليجيب عليها المعلم أو غيره من العاملين في المدرسة، بعد أن يملأ البيانات الشخصية. وقد كتبت تعليمات عن كيفية الاجابة على فقرات المقياس، وعلى المعلم قبل البدء في الاجابة أن يقرأ هذه التعليمات بعناية.

كيفية الاستجابة :

يحدد المعلم إجابته على كل فقرة على مقياس خماسي بأن يضع علامة (√) في المكان المناسب لاستجابته. وقد حددت مراتب الاجابات على النحو التالي:

- انطباق العبارة (الفقرة) على المستجيب بدرجة تامة.
- انطباق العبارة (الفقرة) على المستجيب بدرجة كبيرة.
- انطباق العبارة (الفقرة) على المستجيب بدرجة متوسطة.
- انطباق العبارة (الفقرة) على المستجيب بدرجة ضعيفة.
- عدم انطباق العبارة (الفقرة) على المستجيب بالمرة.

تقدير درجات المقياس :

تقدر كل فقرة في كل بعد حسب استجابة المستجيب بحيث تحصل المرتبة الأولى على (٥) درجات والمرتبة الأخيرة على درجة واحدة. وذلك باستثناء الفقرة الخامسة في بعد «الراحة في العمل» حيث تقدر المرتبة الأولى بدرجة واحدة والمرتبة الأخيرة بخمس درجات حيث أن هذه الفقرة هي الفقرة الوحيدة السالبة في المقياس. وتختلف الدرجة الكلية لكل بعد حسب عدد درجات المقياس. وفيما يلي الدرجة الكلية للأبعاد الستة للمقياس:

- | | |
|---------|----------------------|
| ٢٥ درجة | ١- الراحة في العمل |
| ٣٥ درجة | ٢- التحديات في العمل |
| ٢٠ درجة | ٣- الثواب المادي |
| ١٥ درجة | ٤- العلاقات بالزملاء |
| ٤٥ درجة | ٥- كفاية المصادر |
| ٣٠ درجة | ٦- الترقية في العمل |

الخصائص الإحصائية للمقياس

العينة :

طبق المقياس على عينة ممثلة للعاملين في التعليم بلغ عددها ٧٧٧، منهم ٨٦ من المتقاعدين، ويبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة والمنطقة التعليمية:

جدول ١- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة والمنطقة التعليمية

المجموع	إحصائي اجتماعي	مدرس	مدرس أول	وكيل	موجه	ناظر	المنطقة
١٦٠	٢٣	٩٣	٢١	٩	٢	١٢	العاصمة
١٦٦	٢٠	١٠٤	٢٣	٩	٢	٨	حولي
١٦١	١٥	١١١	١٤	٧	٦	٨	الفروانية
١٤٣	٢٠	٧٢	٢٤	١١	٢	١٤	الأحمدي
١٤٧	١٤	٩١	٢١	٩	٧	٦	الجهراء
٧٧٧	٩٢	٤٨١	١٠٣	٤٥	١٩	٤٨	المجموع

ثبات الأداة :

جدول ٣- معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم

معامل ألفا	الانحراف المعياري	المتوسط	المقياس
,٦٤	٢,٧٠	١٨,١١	الراحة في العمل
,٨٠	٤,٧٠	٢٤,٧٦	التحديات في العمل
,٧٣	٣,٣٧	١١,٥١	الثواب المادي
,٥٤	١,٩٦	١٢,٦٨	العلاقات بالزملاء
,٨٥	٦,٥٩	٣٤,٤٩	كفاية المصادر
,٩٢	٦,٣٨	١٩,١٥	الترقية في العمل

حسب معاملات ثبات المقاييس الفرعية الست باستخدام طريقتي التجزئة النصفية وألفا. وفيما يلي معاملات الثبات لكل مقياس

صدق الأداة :

أولاً: معامل ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية لكل مقياس فرعي :

حسبت معاملات صدق الفقرات وذلك بحساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس الذي تتبعه ، ثم أخذت متوسطات باستخدام Fisher's z هذه المعاملات لتكون مؤشراً لصدق المقياس الفرعي. وفيما يلي معاملات صدق الفقرات ومؤشر صدق المقاييس الفرعية.

١- الراحة في العمل:

٠,٥٣-١

٠,٤٥-٢

٠,٣٨-٣

٠,٣٨-٤

٠,٢٢-٥

مؤشر صدق المقياس ٠,٤٠

٢- التحديات في العمل:

٠,٥٦-٦

٠,٦٨-٧

٠,٤٧-٨

٠,٥٥-٩

٠,٤٦-١٠

٠,٤٠-١١

٠,٧٣-١٢

مؤشر صدق المقياس: ٠,٥٦

٣- الثواب المادي :

,٤٦-١٣

,٣٩-١٤

,٤٠-١٥

,٣٦-١٦

مؤشر صدق المقياس : ٤٢,

٤- العلاقات بالزملاء

,٢٩-١٧

,٤٥-١٨

,٤٣-١٩

مؤشر صدق المقياس : ٤٠,

٥- كفاية المصادر:

,٥٤-٢٠

,٦٤-٢١

,٦٢-٢٢

,٥٨-٢٣

,٤١-٢٤

,٧٥-٢٥

,٧٥-٢٦

,٧٣-٢٧

,٦٤-٢٨

مؤشر صدق المقياس : ٦٣,

٦- الترقية في العمل :

,٤٩ - ٢٩

,٨٠ - ٣٠

,٨١ - ٣١

,٧٩ - ٣٢

,٧٥ - ٣٣

,٧٥ - ٣٤

مؤشر صدق المقياس : ٧٤,

ثانياً: معاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية

جدول ٤- معاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية:

الترقية	المصادر	العلاقات	الثواب	التحديات	المتغيرات
,٢٥٠	,٢١٣	,٢١٣	,١٢٥	,٢٧٠	الراحة
,٥١٨	,٥٩٦	,٤٩٢	,٥٤٠		التحديات
,٤٤١	,٤٠١	,٣٦١			الثواب
,٤٢٦	,٥٨١				العلاقات
,٦٤٦					المصادر

ويلاحظ أن جميع معاملات الارتباط المبينة في الجدول دالة إحصائياً عند مستوى يقل عن

٠,٠٠١ كما يلاحظ أن معاملات الارتباط بين مقياس الترقية في العمل والمقاييس الأخرى جميعها دالة

عند مستوى يقل عن ٠,٠٠١، وكذلك الحال مع متغير التحديات في العمل والمتغيرات الأخرى.

الثا: التحليل العاملي للدرجة الكلية في المقاييس الفرعية الستة :

أجرى تحليل عاملي للدرجات الكلية للمقاييس الستة وذلك لاختبار الفرض أن المقاييس الستة لها متغيرات ضمن عامل واحد هو عامل الرضا الوظيفي، وفيما يلي نتائج التحليل العاملي:

جدول ٥- نتائج التحليل العاملي لمعاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية

النسبة المئوية من التباين الكلي	الجذر الكامن	الشيوع	الارتباط بالعامل	المقياس
٥٢,٦	٣,١٥٣٨	,١٩٢	,٤٣٨	الراحة في العمل
		,٦٦٣	,٨١٤	التحديات في العمل
		,٤٦٥	,٦٨٢	الثواب المادي
		,٥٣٥	,٧٣١	العلاقات بالزملاء
		,٦٩١	,٨٣١	كفاية المصادر
		,٦٠٧	,٧٨٠	الترقية في العمل

معايير المقياس

استخدمت الدرجات التي حصل عليها أفراد العينة في استخراج معايير للمقاييس الفرعية حتى تكون أساسا لتحديد موقع درجات الأفراد الذين يطبق عليهم المقياس بالنسبة للعينة المعيارية. وقد وضعت هذه المعايير بتحويل توزيع الدرجات الخام إلى توزيع اعتدالي، ثم حولت الدرجات بعد ذلك إلى درجات تائية متوسطها ٥٠ وانحرافها المعياري ١٠. ويمكن تحويل الدرجات الخام إلى درجات تائية باستخدام جدول المعايير (جدول رقم ٤). وباستخدام هذا الجدول يمكن مقارنة مستوى الدرجات التي حصل عليها الفرد في المقاييس الفرعية المختلفة، كما يمكن تحديد مستوى الفرد في كل مقياس فرعي نسبة إلى العينة.

معنى الدرجات التائية:

- ١ - يحصل على درجات تائية تقع بين ٤١ و ٦٠ حوالي ٦٨٪ من أفراد المجتمع، ويعتبر من يحصل على هذه الدرجة متوسطا في المقياس.
- ٢ - يحصل على درجات تائية تقع بين ٦١ و ٧٠ حوالي ١٣,٥٪ من أفراد المجتمع، ويعتبر من يحصل على هذه الدرجة فوق المتوسط في المقياس.
- ٣ - يحصل على درجات تائية تبلغ ٧١ أو أكثر حوالي ٢,٥٪ من أفراد المجتمع، ويعتبر من يحصل على هذه الدرجة متفوقا في المقياس.
- ٤ - يحصل على درجات تائية تقع بين ٣١ و ٤٠ حوالي ١٣,٥٪ من أفراد المجتمع، ويعتبر من يحصل على هذه الدرجة أقل من المتوسط في المقياس.
- ٥ - يحصل على درجات تبلغ ٣٠ أو أقل حوالي ٢,٥٪ من أفراد المجتمع ويعتبر من يحصل على هذه الدرجة ضعيفا في المقياس.

جدول ٦- معايير مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم

الدرجة الثانية	الراحة في العمل	التحديات في العمل	الثواب المادي	العلاقات بالزملاء	كفاية المصادر	الترقية في العمل
+٧٠	٢٣ - ٢٥	٣٤ - ٣٥	١٨ - ٢٠	١٥	٤٥	٣٠
٦٩ - ٦٥	٢٢	٢٣ - ٣٣	١٧	-	٤٣ - ٤٤	٢٩
٦٤ - ٦٠	٢١	٣٠ - ٣١	١٥ - ١٦	-	٤١ - ٤٢	٢٧ - ٢٨
٥٩ - ٥٥	٢٠	٢٧ - ٢٨	١٣ - ١٤	-	٣٨ - ٤٠	٢٣ - ٢٦
٥٤ - ٥٠	١٨ - ١٩	٢٥ - ٢٦	١١ - ١٢	١٣	٣٥ - ٣٧	١٩ - ٢٢
٤٩ - ٤٥	١٧	٢٢ - ٢٤	١٠	١٢	٣٢ - ٣٤	١٥ - ١٨
٤٤ - ٤٠	١٥ - ١٦	٢٠ - ٢١	٨ - ٩	١١	٢٨ - ٣١	١٢ - ١٤
٣٩ - ٣٥	١٤	١٧ - ١٩	٧	١٠	٢٤ - ٢٧	١٠ - ١١
٣٤ - ٣٠	١٢ - ١٣	١٤ - ١٦	٥ - ٦	٨ - ٩	١٥ - ٢٣	٧ - ٩
٢٩ فأقل	٥ - ١٠	٧ - ١٣	٤	٣ - ٧	٩ - ١٤	٦

المراجع

- Adams, J.S. (1965). Inequality in social exchange. In L. Berkowitz, ed. *Advances in experimental social psycholog.* Vol. 2, New York : Academic Press, 267-299.
- Anastasi, A. (1979) *Fields of applied psychology*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. London : Methuen.
_____ (1989). *The social psychology of work*. London : Penguin.
- Bryant, C.D. (ed.) (1972) *The social dimensions of work*. Englewood Cliffs Prentice-Hill.
- Cook, J.D. et al. (1981). *The experience of work*. London : Academic Press.
- Herzberg, F., et al. (1959). *The motivation to work*. 2nd ed. New York : Joh Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York : Harper.
- Maslow, A.H. (1965). *Eupsychian Management*. Homewood (Ill.) : Irwin.
- Michalos, A.C. (1980). Satisfaction and happiness, *Social Indicators Research*, 8,385-422.
- Miner, J.B. and Dachler, H.P. (1973). Personal attitudes and motivation, *Annual Review of psychology*, 24, 379-402.
- Quinn R.A., Staines, G.L. and McCullough, M.R. (1974). Job satisfaction: Is there a trend? *Manpower Research Monograph*, 30, US. Department of Labor, Washington, DC.: Government Printing Office.
- Quinn, R.A. and Staines, G.L. *The 1977 quality of employment survey : Descriptive statistics with comparison data form, the 1969-1970 and the 1972-1973 surveys*. Ann Arbor : Survey Research Center , University of Michigan.

Riley, J.G. (1976) Information screening and human capital, *American Economic Review*, 66, 254-260.

Salancik, G.R. and Pfeffer, J. (1977). An examination of need satisfaction models of job attitudes, *Administrative Science Quarterly*, 22, 427-456.

_____ (1978). A social information approach to job attitudes and job design, *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.

Smith, P.C., et al. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Steers, R.M. and Porter, L. (1975). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.

Weaver, C.N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970 's., *Journal of Applied Psychology*, 65. 364-367.

Whitehorn, C. (1984). Whistle while work, *Observer Supplement*, 21, October, 91-92.

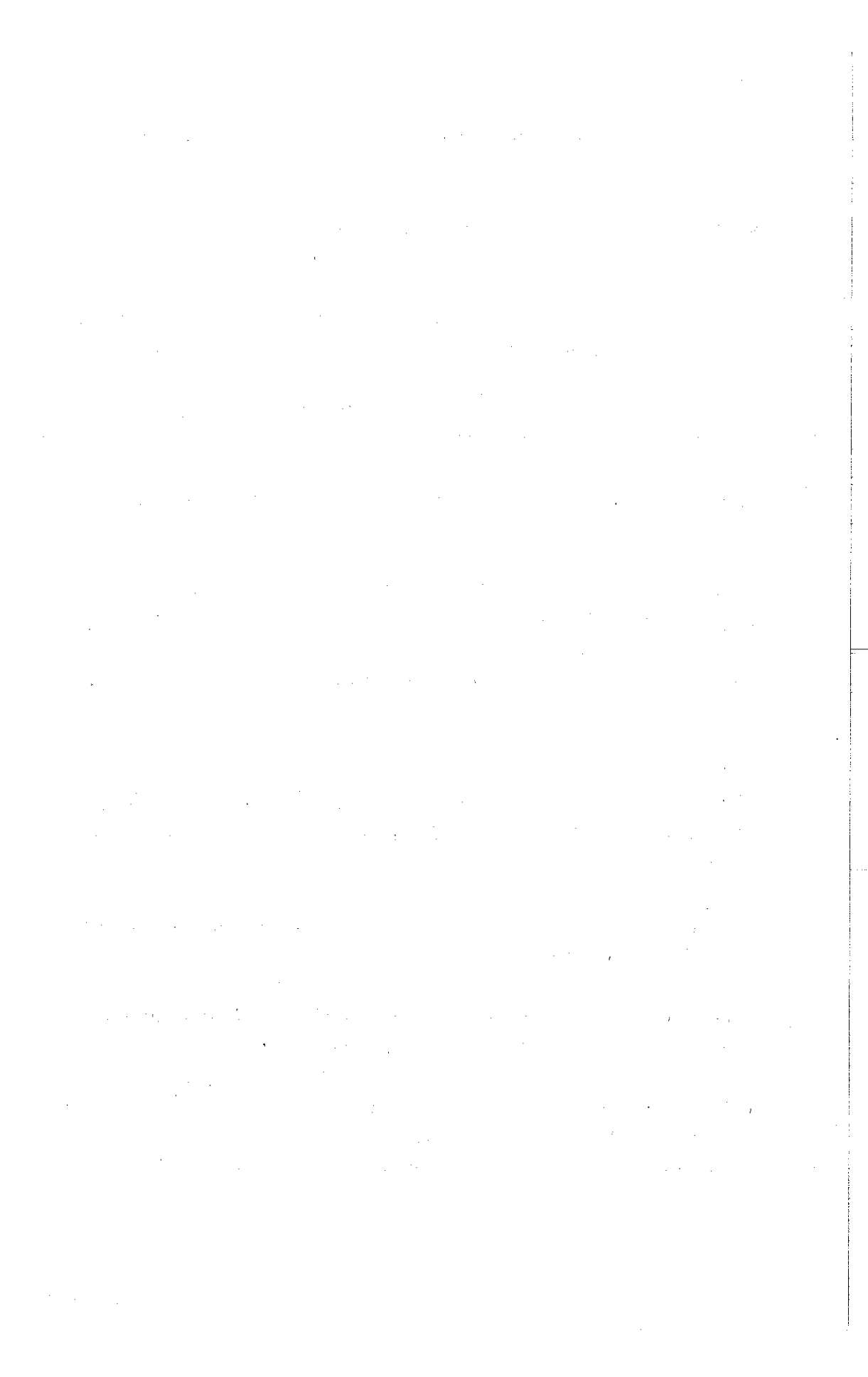
Manuals

Gibson, D.L., et al. (1970). *Manual for the Minnesota satisfaction scales (Minnesota studies in vocational rehabilitation: XVII)*. Minneapolis: University of Minnesota.

Miller, D.C. (1991) *Handbook of research design and social measurement*. 5th ed. Newburg Park: Sage Publications.

Quinn, Robert P, and Staines, G.L. (1979). *The 1977 quality of employment survey*. University of Michigan: Survey Research Center.

Smith, P.C.(1974). The development of a method of measuring Job satisfaction: The Cornell Studies. In E.A. Fleishman and A.R. Bass (eds), *Studies in personnel and industrial psychology*, 3rd ed. Homewood: Dorsey, pp. 272-279. (Job Descriptive Index).



مقياس الرضا الوظيفي

بسم الله الرحمن الرحيم

الجمعية الكويتية لتقدم الطفول العربية

مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم

تعليمات :

يحتوي هذا المقياس على مجموعة من الفقرات تهدف إلى قياس مدى رضاك عن المهنة التي تقوم بها. والمرجو منك أن تقدر كل عبارة حسب درجة انطباقها عليك وذلك على النحو التالي:

- إذا كنت ترى أن العبارة تنطبق عليك بدرجة تامة ضع علامة (√) تحت كلمة تامة أمام العبارة.
- إذا كنت ترى أن العبارة تنطبق عليك بدرجة كبيرة ضع علامة (√) تحت كلمة كبيرة أمام العبارة.
- إذا كنت ترى أن العبارة تنطبق عليك بدرجة متوسطة ضع علامة (√) تحت كلمة متوسطة أمام العبارة.
- إذا كنت ترى أن العبارة تنطبق عليك بدرجة ضعيفة ضع علامة (√) تحت كلمة ضعيفة أمام العبارة.
- إذا كنت ترى أن العبارة لا تنطبق عليك بالمررة ضع علامة (√) تحت كلمة بالمررة أمام العبارة.

البيانات الشخصية :

الحالة الوظيفية :	غير متقاعد	متقاعد
النوع :	ذكر	أنثى
الجنسية :	كويتي	غير كويتي
التعليم :	حكومي	أهلي
المنطقة التعليمية :	العاصمة	حولي
	الأحمدي	الجهراء
المرحلة التعليمية :	رياض أطفال	ابتدائي
	متوسط	ثانوي
الوظيفة :	ناظر	موجه
	وكيل	مدرس أول
		مدرس
أخرى (تذكر)		
الحالة الاجتماعية :	متزوج	غير متزوج
عدد الأبناء :		
مهنة الزوج أو الزوجة :		

رقم	العبارة	تامة	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	بالمرة
١	فترة الدوام كافية لانجاز مهام عملي.					
٢	توزيع مهام العمل على الأوقات مناسب.					
٣	توزيع مهام العمل بيني وبين زملائي عادل.					
٤	يسهل علي الذهاب إلى مكان عملي والعودة منه.					
٥	أضايق من كثرة الأعمال الإضافية في محيط العمل.					
٦	أشعر بالمتعة في عملي.					
٧	أجد الفرصة لتنمية قدراتي.					
٨	ألمس نتائج عملي بوضوح.					
٩	تتاح لي فرصة القيام بالأعمال التي أتقنها.					
١٠	لدي حرية كبيرة في أداء عملي بالطريقة التي أريدها.					
١١	طبيعة عملي تتطلب مني أن أحل مشكلات صعبة.					
١٢	طموحاتي تتحقق في العمل.					
١٣	مرتبتي مناسبة للجهد الذي أقوم به.					
١٤	المكافآت الإضافية التي أحصل عليها مجزية.					
١٥	العمل الذي أقوم به يتناسب وهدفي في الحياة.					
١٦	أشعر بالأمان في عملي.					
١٧	علاقاتي بزملائي يسودها الود.					
١٨	تتاح لي فرص كثيرة لتكوين صداقات.					
١٩	الأشخاص الذين أعمل معهم يهتمون بي شخصياً.					
٢٠	يتوفر لي في مكان عملي جميع متطلبات العمل.					
٢١	أتلقي المعونة والأدوات الكافية لإنجاز عملي.					
٢٢	لدي من التفويض ما يكفي لإنجاز عملي .					
٢٣	مسئولياتي في العمل محددة تماماً.					
٢٤	رئيسي كفاء في عمله.					
٢٥	رئيسي في العمل شخص ديمقراطي.					
٢٦	رئيسي في العمل متعاون.					
٢٧	يتعاون معي زملائي في العمل.					
٢٨	رئيسي قادر على توزيع العمل بعدالة .					
٢٩	تتم الترقيات بشكل عادل .					
٣٠	فرص الترقية في مجال عملي جيدة .					
٣١	الفرصة للترقية مناحة للجميع في مجال عملي .					
٣٢	الطريقة التي تقدر بها أعمالي عادلة.					
٣٣	يحصل على الترقية في مجال عملي من يستحقها.					
٣٤	تتم الترقية في مجال عملي وفقاً لمعايير محددة.					

