

## Factorial Structure of Job Satisfaction for Female Employees Working in the Private Sector (shopping malls in Tabuk)

Abdullah Mohamed Almehdawi

Mai Ali Alanazi

College of Education and Arts || Tabuk university || KSA

**Abstract:** This study aimed to develop a scale that measures the job satisfaction level in female employees working at shopping malls. The job satisfaction scale was constructed and the final version of the scale consisted of (37) items distributed into five dimensions: work environment, roles and duties, supervision and follow up, human relations, and finally income and incentives. The study adopted the descriptive approach and the scale was administrated to a simple and random sample that consisted of (252) female employees. Results were analyzed using (SPSS, and AMOS). The study used factor analysis validity to verify the construct validity, convergent validity, and discriminant validity and the indicators were strong. Reliability was verified using Cronbach's Alpha, reliability factor of the edited model ranged between (0.87 and 0.94), although the total reliability factor was (0.97). The results demonstrated that: the job satisfaction score was high in the five criteria in general according to the pentagonal scale used, the average response of the sample in all dimensions ranged between (2.85- 3.98) and it was as follows: human relations, work environment, supervision and follow up, then roles and duties, and lastly income and incentives. In light of these results the current study provided a number of recommendations, the most important of which is: to develop an inspection visiting plan by the Ministry of Labor to ensure the satisfaction of female employees and to monitor the work flow specially after the application of new work regulations, also to encourage the institutions to pay more attention to the income and incentives aspect and provide better proposals and services to the female employees.

**Keywords:** Factorial Structure, of Job Satisfaction, the Private Sector, shopping malls.

## الْبِنَاءُ الْعَامِلِيّ لِمُقْيَاسِ الرِّضَا الوُظَيْفِيّ لِلْمُوظَّفَاتِ فِي الْقِطَاعِ الْخَاصِّ (الْمُجَمَّعَاتُ التِّجَارِيَّةُ بِمَدِينَةِ تَبُوكَ)

عبد الله محمد المهداوي

مي علي العازي

كلية التربية والآداب || جامعة تبوك || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس للكشف عن درجة الرضا الوظيفي للموظفات في المجمعات التجارية. وقد تطوير مقياس الرضا الوظيفي، وتكوّن في صورته النهائية من (37) عبارة، موزعة على خمسة محاور: بيئة العمل، والأدوار والمهام، والإشراف والمتابعة، والعلاقات الإنسانية، والدخل والحوافز. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وطُبق المقياس على عينة عشوائية بسيطة من الموظفات في المجمعات التجارية بمدينة تبوك بلغت (252) موظفة، وأستخدم برنامجا (SPSS, AMOS) لتحليل النتائج. وقد تحقّق من الصدق باستخدام الصدق العاملي، والتقاربي، والتمييزي، وكانت المؤشرات قويّة. كما تحقّق من الثبات باستخدام معادلة ألفا

لكرونباخ، وتراوحت معاملات الثبات للنموذج المعدل (0.87 حتى 0.94)، بينما كانت قيمة معامل الثبات الكلي (0.97). وبيّنت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي مرتفعة في المعايير الخمسة بشكل عام حسب التدرج الخماسي المستخدم في المقياس، وأن قيم متوسطات استجابات عينة الدراسة على جميع المحاور بلغت (2.85-3.98)، وأتت على الترتيب: العلاقات الإنسانية- بيئة العمل- الإشراف والمتابعة- الأدوار والمهام- الدخل والحوافز. وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحثان بوضع خطة زيارات كشفية مستمرة من قِبل وزارة العمل؛ للتأكد من راحة الموظفين وطريقة سير العمل، خاصة عند إصدار نظام جديد، وتشجيع المؤسسات على الاهتمام بالدخل والحوافز، وتقديم أفضل العروض والخدمات للموظفات.

الكلمات المفتاحية: البناء العاملي، الرضا الوظيفي، القطاع الخاص، المجمعات التجارية.

## 1- المقدمة.

شكّلت السعودية بتوجهات قيادتنا الرشيدة خارطة طريق نحو تنمية وطنية مستقبلية شاملة ومتكاملة، ترمي إلى أن تكون المملكة نموذجًا للعالم في جميع المستويات. وتُمثّل رؤية (2030) فرصة ثمينة لتحقيق نهضة طموحة للوطن في مختلف المجالات، وتستهدف الرؤية المواطنين؛ للعمل في جميع القطاعات والمجالات لتطوير الموارد البشرية وتوظيف قدرات فكرية ومهارية إنتاجية لصالح سوق العمل؛ ومن ثمّ اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد، ومدى الرضا الوظيفي الذي يوجّه سلوكهم تجاه العمل الذي ينجزونه لتحقيق أهداف المنظمة. وتوافر الرضا الوظيفي لدى الفرد؛ يُشكّل أثرًا إيجابيًا لزيادة إنتاجه، إذ أن الرضا الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه، وعلى الجانب الآخر تعد المقاييس من الأدوات العلمية لقياس الخصائص المختلفة وتقديرها، فهي أدوات بُنيت على أسس علمية، ووُضعت لها ضوابط، وتوصّل إلى معرفة خصائصها السيكومترية، وحدودها التي لا يمكن تجاوزها، وعلى ذلك تهتم الجهات المعنية بالموظفات عمومًا، والموظفات في المجمعات التجارية خصوصًا، بوصفها من المُستجَدَات على المجتمع السعودي؛ ومن ثمّ أتت الدراسة الحالية لمعرفة مدى رضا الموظفات عن العمل، وذلك عبر بناء مقياس لقياس الرضا الوظيفي لديهن، ويكون هذا المقياس جاهزًا للاستخدام.

### مشكلة الدراسة:

ينال سوق العمل اهتمامًا كبيرًا في مختلف المجتمعات؛ لأنه المركز الأساسي لتنمية الاقتصاد وازدهاره، فهو الأساس لبناء مستقبل يُحقّق الاستثمار والتنمية والتطوير، وللتشجيع على الإنتاجية في العمل السماح للجنسين بالعمل في المجمعات التجارية، وذلك للمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني وازدهاره ودعمه، والسعي إلى نجاح رؤية (2030)؛ ومن أهم الاتجاهات المرتبطة بذلك دراسة الرضا الوظيفي للموظف، ولتأثير الرضا الوظيفي في العمل وجب توافر مقياس يُقدّم تصورًا عن مستوى الرضا الوظيفي، وانطلاقًا من توجّه الدراسات التربوية والنفسية - خاصة في مجال القياس والتقويم- إلى البنية العاملية للمقاييس؛ فقد سعت الدراسة الحالية إلى بناء مقياس للرضا الوظيفي لدى الموظفات في المجمعات التجارية يرتكز على استخدام التحليل العاملي التوكيدي، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما دلالات صدق مقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفات بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك؟
- 2- ما مؤشرات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفات بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك؟
- 3- ما درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك؟

### فرضيات الدراسة:

تفترض الدراسة:

- 1- توجد دلالات صدق مرتفعة لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية بمدينة تبوك.
- 2- توجد مؤشرات ثبات مرتفعة لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تعرف دلالات صدق مقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك.
- 2- الكشف عن مؤشرات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك.
- 3- تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمجمعات التجارية في مدينة تبوك.

#### أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من دور القطاع الخاص في النهوض بالعجلة الاقتصادية في مختلف جوانب الحياة، كما تتضح أهميتها في كونها تُقدِّم تصوُّراً لتعزير مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالقطاع الخاص وتمكين المرأة السعودية في القطاع الخاص، إضافة إلى توفير أداة علمية تُسهِّل على الباحثين قياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية مستقبلاً، بما يدعم اتجاهات الباحثين نحو تطوير وإجراء دراسات مختلفة تتناول الرضا الوظيفي في إطار مقارنات وعلاقات ومُتغيِّرات.

#### مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها:

- البناء العاملي: يعرف بأنه "مجموعة العلاقات التي تربط بين مجموعة من العوامل ومجموعة أكبر منها من المتغيرات وفق قواعد معينة" (رمضان، 2014).
- أداة القياس: أداة القياس هي "الطريقة أو الأسلوب الذي تُقاس به صفةٌ ما أو ظاهرةٌ ما أو موضوعٌ ما" (البياتي، 2018، ص260).
- الرضا الوظيفي: "هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكمي الذي يستمده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، وهو دلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يُحقِّقه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته" (عمر وآخرون، 2015).
- التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: حالة من الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، وينتج من مدى رضا الفرد عن عمله، والذي ينعكس على الأداء إيجابياً؛ مما يُحقِّق الإنجاز والإتقان، وهي الدرجة التي تحصل عليها موظفة القطاع الخاص في المجمعات التجارية على مقياس الرضا الوظيفي.

#### حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: الاقتصار على قياس الرضا الوظيفي.
- الحد البشري: أُجريت الدراسة على الموظفين في المجمعات التجارية.
- الحد المكاني: تحدتت الدراسة بمنطقة تبوك.
- الحد الزمني: طُبِّقت الدراسة خلال العام 2021م.

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

### المبحث الأول: القياس النفسي والتربوي

القياس النفسي أحد مرتكزات التطور الحقيقي لعلم النفس الحديث، فعبه تحرّرت الظاهرة النفسية من تأثير المناهج الفسيولوجية، وتحدّدت معالمها وموضوعيتها باستخدام القياس بدلاً من الاستبطان؛ مما أسهم في تطوير الدراسات النفسية (فرج، 2007).

### مفهوم الخصائص السيكومترية:

تُعرّف بأنها: "الخصائص المرتبطة بالاختبار ذاته، التي يمكن التعبير عنها بدلالات رقمية، سواء تلك الخصائص المتعلقة بفقرات الاختبار: الصعوبة، والتمييز، والتباين، وفعالية المشتتات؛ أو تلك الخصائص المتعلقة بالدرجة الكلية للاختبار: المتوسط، ومقاييس التشتت، والاعتدالية، والثبات، والصدق" (الزهراني، 2010).

### 1- الصدق (Validity):

جوانب الصدق من أهم خصائص أدوات القياس التربوي والنفسي؛ فالصدق يتعلّق بهدف بناء الأداة، وبالقرار الذي يُتخذ استناداً إلى درجات الأداة التي تُستخدم عادةً في التوصل إلى استدلالات معينة حول المحتوى، وعدد المفردات، ونوعها، وتمثيلها للأعداد والعمليات وغيرها من أهداف القياس (علام، 2000).

وهناك عدد من الأساليب يمكن من خلالها التحقق من الصدق، وهي:

1. صدق المحتوى: يعتمد على فحص مضمون الأداة فحصاً دقيقاً، وذلك بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات؛ لبيان آرائهم حول محتوى الأداة (البياتي، 2018).
2. صدق المحكّ: يعتمد على مقارنة نتائج المقياس بنتائج مقياس آخر فيما يُراد قياسه، ويُسمّى بالمحكّ الخارجي (عويس، 2002).
3. صدق التكوين الفرضي: وهو من أكثر أنواع الصدق تمثيلاً لمفهوم الصدق، ويُقصد به: مدى قياس المقياس لتكوين فرضي أو مفهوم نفسي معين، بالتحقق التجريبي من مدى مطابقتها لدرجات المقياس للمفاهيم أو الافتراضات التي أُستند إليها في بناء المقياس (محمود، 2015).

### 2- الثبات (Reliability):

يُقصد بثبات المقياس: مدى بعده عن الأخطاء غير المنتظمة التي تشوب القياس: أي مدى قياس المقدار الحقيقي للسمة التي يهدف إلى قياسها، فدرجات المقياس تكون ثابتة إذا قاس سمة معينة قياساً متسقاً في الظروف المتباينة، التي قد تؤدي إلى أخطاء القياس (علام، 2000).

ومن أهم طرق حساب الثبات:

1. طريقة التطبيق وإعادة التطبيق: يُطبّق المقياس على عينة الطلاب، ثم إعادة تطبيقه عليهم مرةً ثانية بفاصل زمني مُحدّد، وحساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب في التطبيقين (إسماعيل، 2014).
2. طريقة الصور المتكافئة: وهي إعداد صيغتين من المقياس، وتطبيق إحداها على الطلاب في المرة الأولى، ثم تُطبّق الصيغة المكافئة في المرة الثانية، وحساب معامل الارتباط بين متوسطات في التطبيقين (صباح، 2010).
3. طريقة التجزئة النصفية: تُطبّق هذه الطريقة عندما تكون طرق الاستقرار مُكلّفة، أو إذا وُجد احتمال أن نتائجها مُضلّلة؛ وهنا يُطبّق المقياس كاملاً على الطلاب في جلسة واحدة، ثم يُقسّم أدائهم إلى نصفين متناظرين، وحساب معامل الارتباط بين درجتهما (عمر وآخرون، 2010).

4. الثبات بحساب معامل ألفا a: يقيس معامل ألفا- كرونباخ الاتساق الداخلي الذي يعتمد على مدى جودة الاختبار في قياس ما يجب أن يكون عليه (2000, Vehkalahti).  
ويتبين مما ذكر آنفاً، أن الخصائص السيكومترية للمقاييس والاختبارات التربوية والنفسية ذات أهمية كبيرة لعملية القياس، وللقائمين عليه، وأنها مؤشر قوي لدقة الأدوات وقدرتها على قياس ما أُعدت له، فضلاً عن الثقة بالنتائج التي يتوصل إليها من خلال أدوات القياس ذات الخصائص السيكومترية العالية.

#### 2-1-2- الرضا الوظيفي.

##### مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته، ويرتبط بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئته المحيطة، وهو مسألة نسبية وليست مطلقة؛ إذ ليس هناك حد أعلى أو أدنى له، والشعور بالرضا حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (الزاملي، 2015).  
وعرّفه الشرايدة (2010) بأنه: "الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية؛ مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره، ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء، وينتج عنه زيادة الحماس في نفسه، ويُبعد عنه التهديدات التي قد تؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية".  
فالرضا الوظيفي هو الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع عمله؛ الأمر الذي يساعده على إشباع حاجته وتحقيق طموحاته المستقبلية، وهو شعور إيجابي لدى الفرد تجاه الوظيفية التي يعمل بها، ويعمل على رفع الإنتاجية.

##### العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

1. بيئة العمل: يُقصد بها بيئة العمل الداخلية وتشمل: (مساحة المكان- مستوى النظافة- الإضاءة- التهوية- التكييف- صلاحية الآلات للعمل- وجود وسائل للترفيه يستخدمها العامل خارج الدوام) (دودين، 2012).
2. مهام الوظيفة: يُتوقع أن يكون لها تأثير في الرضا الوظيفي، فمضمونها وطبيعتها وظروفها تتباين من شخص لآخر، فهناك وظائف إشرافية، وكتابية، وفنية، وميدانية غير مستقرة، وقد لا تُناسب طبيعة العمل قدرات الشخص؛ فيصبح غير راضٍ عن عمله، وقد يتحقق العكس فتكون الاستجابة إيجابية (العتيبي، 2011).
3. الضمان الوظيفي (الأمن): من الأسئلة التي تقلق العامل: ماذا بعد الوظيفة؟ ماذا بعد سنّ المعاش أو التقاعد؟
4. نظام العوائد: الحوافز والمكافآت والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا وُزعت العوائد وفقاً لنظام مُعين يضمن توافرها بالقدر المناسب، وبشكل عادل.
5. فرص الترقية: فإذا كان توفّع الفرد للترقية عاليًا، أو حصل على ترقية لم يتوقعها؛ فإن هذا يدفع إلى تحقيق رضاه الوظيفي (الحريري، 2012).

##### مظاهر الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي أثر في نجاح الفرد وتقبُّله لمهنته، والعمل بروح الفريق؛ الأمر الذي يكون له مردود على المؤسسة إيجاباً، ومن أهم مظاهر الرضا الوظيفي:  
1. الإنتاجية المرتفعة: العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة تحقق دائماً إنتاجية مرتفعة من العاملين، وترجع هذه الكفاية الإنتاجية إلى زيادة شعور العاملين بالانتماء إلى المؤسسة، وحرصهم على نجاحها (أبو العميرين، 2017).

2. نقص معدل دوران العمل: دوران العمل هو انتقال الفرد من عمل متخصص إلى آخر، ويحقق هذا الأسلوب تدريب العاملين على عدّة واجبات مختلفة، كما يفيد في تقليل الملل والرتابة، والروتين الناتج عن أداء واجبات متكررة؛ ولهذا فكلما زاد رضا الفرد عن عمله؛ زادت الدافعية لديه على الاستمرار، وقلّ احتمال مغادرته للعمل بطريقة اختيارية (سلطان، 2014).
3. قلة الغياب: فإذا كان العامل ينال درجة من الرضا في أثناء وجوده بعمله أكثر من الرضا الذي يحصل عليه إذا تغيب؛ فيمكن التنبؤ بأنه سيحضر إلى العمل، والعكس بالعكس (سلطان، 2014).
4. قلة الشكوى من جانب العاملين: تُعبّر الشكوى والتظلمات عن حالة الغضب أو عدم الرضا عند الفرد تجاه المؤسسة، وربما يكون هذا التظلم فردياً أو جماعياً، وليس ضرورياً أن تكون الشكاوى لسوء الإدارة، وإنما لما قد يسود الجماعة من توتر داخلي؛ وهنا يجب على الإدارة الاهتمام بدراسة الشكاوى حتى إذا كانت فردية؛ فتجاهلها قد يؤدي إلى زيادة الحالة ووصولها إلى درجة يصعب مواجهتها (مرسي، 2011).
5. انخفاض درجة مقاومة التغيير: في إطار العلاقات الإنسانية الجيدة ورضا العاملين عن عملهم؛ فغالباً ما ينال اهتمام القادة بالمؤسسة تعرّف اعتراض العاملين ومخاوفهم بالنسبة للتغيير الذي سيتم، وطمأنة العاملين وإعدادهم وتهيئتهم لتقبّل التغيير والتعامل معه؛ ولذا فإن مقاومة العاملين للتغيير بجميع صورته وأشكاله وأنواعه؛ تتلاشى إذا انتشر في المؤسسة جوٌّ من العلاقات الإنسانية الحسنة والفعّالة (حكيم، 2009).

#### النظريات المفسّرة للرضا الوظيفي:

تناول الباحثون العديد من وجهات النظر المُفسّرة للرضا الوظيفي في سياق النظريات التي تُعدُّ أساساً في رضا الفرد عن ذاته وعمله وتحقيق رغباته، ومنها:

#### أولاً: نظرية الحاجات لماسلو (Maslow's Theory of Needs):

تدرّجت فكرة نظرية ماسلو من تحقيق الاحتياجات الإنسانية من الأولى فالأولى، وجاءت مُتدرّجة حسب أهميتها للإنسان، حيث تبدأ من الحاجات الفسيولوجية وتنتهي بحاجات تحقيق الذات، وقد رتب ماسلو هذه الاحتياجات على شكل هرمي، مُوزّعةً إلى خمسة مستويات كما يبينها الشكل (1) (De Brouwer, 2009).



شكل رقم (1): نظرية الحاجات لماسلو.

مصدر الشكل:

<https://www.feedo.net/Society/SocialInfluences/SocialPsychology/MaslowHierarchyOfNeeds.htm>

1. الحاجات الفسيولوجية: وهي ضرورية جدًا للإنسان، مثل: المأكل، والمشرب، والمسكن، والملبس، والنوم (عبد الرحيم، 2009).
2. حاجات الأمن: فالأمان الوظيفي له علاقة مباشرة ومؤثرة في الرضا الوظيفي، ويؤد هذا الأمان الاستقرار للموظف، الذي يشعر بعدم الاستغناء عنه في أي وقت (Imran et al, 2015).
3. الحاجات الاجتماعية: وتعني أن يشعر الفرد بانتمائه إلى مجموعات، فالموظف يحتاج إلى القبول الاجتماعي في الوسط الذي يعيش فيه (العزاوي وجود، 2010).
4. حاجات تقدير الذات: حاجات التقدير لديها قدرة على إيجاد بيئة عمل تقديرية تُشجّع على الرضا الوظيفي للموظف.
5. حاجات تحقيق الذات: مثل تطوير الفرد لفهم إمكاناته وقدراته الكامنة، وقد أعدّ ماسلو الإنسانَ الشخص القادر على أن يكون مثلما يريد أن يكون، عبر تحقيق ذاته (Mulins, 2015).

#### ثانيًا- نظرية العاملين لهيرزبيرج (Herzberg's 2-factor theory):

تُسمّى هذه النظرية بذات العاملين، حيث تتكوّن المجموعة الأولى من عدّة عوامل، كالإحساس بالإنجاز، والمشاركة في اتخاذ القرار، وتوافر فرص الترقية، وتحمل المسؤولية. أما المجموعة الثانية فهي محركات ودوافع تقود إلى عدم تحقيق الرضا الوظيفي، وتُسمّى بالعوامل المحيطة ببيئة العمل، مثل: الإشراف، والقيادة، والرئاسة، والعلاقة بين الرئيس والمرؤوسين (حكيم، 2009).

#### ثالثًا- نظرية نموذج بورتروولر (Porter & Lawler's model theory):

تُشير هذه النظرية إلى أن رضا الفرد يزداد عندما يرتفع العائد الذي يحصل عليه الفرد، وأن هناك علاقة طردية بين العائد والرضا الوظيفي. والعامل الذي أضافه بورتروولر هو الاستمرارية الموجودة بين الرضا الوظيفي وقناعة الفرد في المؤسسة والعوائد التي يحصل عليها. وقد بيّن أن هناك نوعين من العوائد، الأول: عوائد ذاتية، كالعوائد التي يشعر فيها الفرد بالإنجاز، وتُشبع حاجاته العليا، والنوع الثاني: العوائد الخارجية، مثل: الترقيات، والحوافز، والأمن الوظيفي (القطراوي، 2012).

#### رابعًا- نظرية فروم (Theory Vroom's):

وتُدعى بنظرية العائد، وترتكز في تفسيرها لحالة الرضا أو عدمه بالمقارنات التي يُجريها الموظف بين نتائج السلوك الذي يُقدّمه والفوائد الشخصية التي يجنيها، ويلجأ الفرد في هذه الحالة إلى الموازنة بين ما يتوافر لديه من اختيارات وبدائل تؤثر فيه للحصول على الرضا الوظيفي فيما إذا تناسبت مع الفائدة التي يحصل عليها- معنويةً كانت أم ماديةً- وذلك عندما يظن العامل أنه يستطيع تحقيق سلوك ذي أثر مهم. ويعتمد تحفيز الموظفين في المؤسسة على جزأين من توقعاته، الأول: إذا كانت النتيجة المتوقعة تعتمد على الجهد الذي يبذله الشخص في العمل، والثاني: يتوقع الفرد أنه إذا أنجز مهامه وفقًا لما هو مطلوب؛ فإنه سيحصل على العائد الذي يرغبه، ومن شأنه أن يُشبع احتياجاته وينال الرضا الوظيفي (حكيم، 2009).

#### ثانيًا- الدراسات السابقة:

تناولت الباحثة الدراسات السابقة تبعًا لهدف الدراسة، والمنهج، والعينة، وأبرز النتائج التي لها علاقة بالدراسة الحالية، وقد راعت الباحثة الترتيب الزمني للدراسات من الأقدم إلى الأحدث كما يأتي:

- دراسة كيومر وخان (Kumar & Khan, 2014) هدفت إلى تطوير مقياس الرضا الوظيفي لمُقيمي الرعاية الصحية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في تطوير مقياس الرضا الوظيفي، وجمعت البيانات من عينة تكوّنت من (333)، وتم التحليل باستخدام برنامج (SPSS)؛ لحساب قيمة ألفا كرونباخ بغرض موثوقية المقياس وصلاحيته. كما أُجري تحليل للعناصر الرئيسية، وتحليل لعوامل مقياس الإشباع الوظيفي. وتوصّلت الدراسة إلى تقديم مقياس موثوق وصحيح بلغت فيه قيمة ألفا كرونباخ (0.90)، وحُدّدت سبعة مكوّنات من أصل (49) بنداً تتعلّق بالرضا الوظيفي. وظهرت العوامل السبعة من التحليل، وهي: الامتيازات المرتبطة بالعمل، والعلاقات والتعاون بين الأشخاص، وبيئة العمل، ورد فعل المريض، وتسهيلات المنظمات، والتطوير الوظيفي، ومسائل الموارد البشرية. وتوصّلت إلى إن مقياس الرضا الوظيفي ذا القابلية العالية للصلاحيّة هو مزيج جيد يمكن استخدامه في قطاع الصحة لفهم مستوى الرضا لمُقيمي الرعاية الصحية.
- دراسة أبي حسونة (2015) هدفت إلى بناء مقياس لتقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وبنيت الصورة الأولية للمقياس التي تكوّنت من (92) فقرة وفق سلّم ليكرت الخماسي، موزعةً على (5) أبعاد، وقد طُبّق المقياس في صورته النهائية - تكوّن من (79) فقرة- على عينة مكوّنة من (1000) معلم ومعلمة. ووضّحت النتائج أن المقياس يتمتّع بخصائص سيكومترية مناسبة؛ حيث بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار (90.0)، فيما بلغت قيمة الثبات باستخدام الاتساق الداخلي (96.0)، وقد تُحرّيت دلالات الصدق الظاهري وصدق البناء.
- دراسة بن خرخور وبوضياف (2017) وهدفت إلى الكشف عن أثر تغير بدائل مقياس الرضا الوظيفي في الخصائص السيكومترية لأداة القياس ونتائجها، ولتحقيق ذلك تمت المرحلة الأساسية للبحث، إذ قدم المقياس الأصلي إلى 40 مستجيباً، وبعد مرور 3 أسابيع من التطبيق الأول تم التطبيق مرة أخرى بطريقة عشوائية لكل من المقياس الأصلي، والنماذج أو الصور الستة للمقياس بحيث كانت نوع البدائل فيها مختلفة من صور وكلمات وأعداد ورموز، وكان نصيب كل نموذج 40 مستجيباً من بين المدرسين المختارين، مع مطالبهم بكتابة نقطة التفتيش التربوية الأخيرة لكل واحد منه، باعتبارها محك خارجي لقياس الصدق التلازمي. وتوصّلت نتائج الدراسة إلى:- أن نوع بدائل الاستجابة تؤثر على نتائج قياس السمة (الرضا عن العمل في الدراسة) والخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة، ومن ثم لا بد من مراعاة هذا الجانب عند اختيار أو بناء الاختبارات والمقاييس.
- دراسة جوبتا وآخرين (Gupta, et al 2018) هدفت إلى وضع مقياس متعدد الأبعاد يتكوّن من (18) بنداً لقياس رضا الموظفين الذين يواجهون العملاء. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأُستخدمت عينة تكوّنت من (632) موظفاً يعملون في محلات البيع بالتجزئة بمنطقة دلهي، وأُجري تحليل العوامل الاستكشافية على عينة فرعية تكوّنت من (200) مستجيب، كما أُجري تحليل العوامل المؤكدة لعينة فرعية تكوّنت من (432) مستجيباً. وأسفرت سلسلة من أنشطة توفير التعليم للجميع والترتيب المالي الموحد عن تصنيف (18) صنفاً تحت خمسة عوامل، وهي: (ظروف العمل، والعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والمشرفين/المديرين، والتعويض، وفرص التقدم الوظيفي والنمو، والتدريب والتطوير)، وقُيّم ثبات هيكل المعاملات بإجراء التطبيق مرة أخرى على عينة تحقّق تكوّنت من (329) مستجيباً، وأثبت المقياس العام صلاحيته من حيث الشكل، وأظهر كل مقياس من المقاييس الفرعية الخمسة درجة عالية من الاتساق الداخلي.



- دراسة مرشود(2020) وهدفت إلى بناء مقياس للرضا الوظيفي من وجهة نظر الأكاديميين وفق نظرية الاستجابة للفقرة، وتكونت عينة الدراسة من (154) عضواً من أعضاء هيئة التدريس شكلوا (60%) من مجتمع الدراسة الأصلي والتي أحدث عشوائياً منهم (92) ذكراً و(52) أنثى وقد صممت وبنيت أداة الدراسة من خلال الاطلاع على الأدب النظري والمقاييس المتعلقة بقياس الرضا الوظيفي في الجامعات، حيث تألفت أداة الدراسة من (59) فقرة وزعت في خمسة مجالات باستخدام التدرج الخماسي لليكرت، وقد تم التحقق من الصدق الظاهري والبقالي كما بلغت قيمة معامل الثبات (0.954)، وأشارت النتائج إلى أن مقياس الرضا الوظيفي أحادي البعد مكون من (5) مجالات وقيم معلمة التمييز لل فقرات مناسبة، وقيم العتبات الفارقة تُوشر على دقة تقديرها لفقرات المقياس وفي نموذج الاستجابة المندرجة، كما طابق مقياس الرضا الوظيفي ككل النموذج بدرجة كبيرة، كما لوحظ أن جميع فقرات المقياس مطابقة للنموذج في مؤشر أو أكثر من مؤشرات المطابقة حيث لم يتم استبعاد فقرة لعدم وجود أي من الفقرات غير مطابقة على جميع مؤشرات المطابقة.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

يتبين من عرض للدراسات السابقة أن الدراسة الحالية تتميز في هدفها الرئيس، وهو "تطوير مقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية بمدينة تبوك"؛ إذ لم تتناوله الدراسات التي عُرِضت. وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد الأبعاد الأكثر اتفاقاً لمقاييس الرضا الوظيفي، والتعرُّف إلى الفقرات المناسبة لكل بُعد بما يفيد في بناء المقياس، وتعرُّف الخصائص السيكومترية الأكثر مناسبة؛ للتأكد منها في المقياس الحالي. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:

- الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة، وتمثّل في:
- لا يوجد أيّ دراسة سابقة تناولت الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية بمدينة تبوك.
- لا يوجد دراسات في البناء العاملي لمقياس الرضا الوظيفي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي.

### 3- منهج الدراسة وإجراءاتها.

#### أ- منهج الدراسة:

اتّبعَت الدراسة المنهج الوصفي، فهو الأنسب لها؛ لما يمتاز به من واقعية في تناول الظواهر الاجتماعية، وإمكانية تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

#### ب- مصادر البيانات:

تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين العاملات في المجمعات التجارية بمدينة تبوك لعام 2021، وعددهن وقت تطبيق الدراسة (646) موظفة حسب الإحصائية الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. وتكوّنت عينة الدراسة من (252) موظفة بنسبة (39%) تقريباً من حجم مجتمع الدراسة، وأُخترت العينة بطريقة عشوائية بسيطة على حسب مُتغيّرات الدراسة.

## أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في بناء استبانة؛ لقياس درجة الرضا الوظيفي للموظفات في المجمعات التجارية، وقد بُنيت وفق الخطوات الآتية:

- مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الرضا الوظيفي.
- في ضوء الاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة حدّدت الباحثة محاور الاستبانة في صورتها الأولية، وحدّدت المحاور الأكثر شيوعاً في الدراسات التي أُطّلع عليها، مثل دراسات: Gupta, et al (2018)، وفرحان وعبد الجبار (2015)، و(Kumar & Khan (2014)، و مرشود (2020)، تمثّل المحور الأول في: الراتب والأجور، والمحور الثاني: الإشراف والإدارة، والمحور الثالث: العلاقة مع الزميلات، والمحور الرابع: بيئة العمل، والمحور الخامس: الأدوار والمهام.
- جُمعت العبارات التي تُغطّي جميع الجوانب المحتملة والخاصة بمفهوم موضوع البحث، ثم صيغت بما يتناسب مع البيئة التي طُبّق فيها. وبلغ عدد مفردات الاستبانة في صورتها الأولية (46) عبارة، موزّعة على خمسة محاور، يقابلها استجابات في صورة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) (أوافق بشدة- أوافق- أوافق إلى حدّ ما- لا أوافق- لا أوافق بشدة).
- عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكّمين عددهم (16) محكّماً؛ للتحقّق من وضوح العبارات ودقة صياغتها اللغوية، ومدى انتمائها للمحور والمقياس، ومدى مناسبة محتواها لقياس الرضا الوظيفي.
- فُرّغت آراء المحكّمين، وقُبل معظم العبارات التي اتفق عليها 80% منهم. وقد أُبديت بعض الاقتراحات والملاحظات حول بعض العبارات؛ وبناءً عليها عدّلت بعض العبارات التي أُبديت حولها الملاحظات وحُذف وأضيف بعضها- ملحق (2) يوضح أسماء المحكّمين- ووصل عدد الفقرات بعد التحكيم إلى (40) عبارة، مُقسّمة على خمسة محاور كالآتي: المحور الأول: بيئة العمل وتضمّن (9) عبارات، والمحور الثاني: الأدوار والمهام واحتوى (5) عبارات، والمحور الثالث: الإشراف والمتابعة وشمل (8) عبارات، والمحور الرابع: العلاقات الإنسانية وتكوّن من (5) عبارات، أما المحور الخامس: فالدخل والحوافز، وتضمّن (13) عبارة.
- ثم التحقّق من الخصائص السيكمترية وعرض الاستبانة في صورتها النهائية.

## مناقشة النتائج:

- نتائج الإجابة عن السؤال الأول: "ما دلالات صدق مقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفات في المجمعات التجارية بمدينة تبوك؟"

وللإجابة عنه حُسب الصدق العاملي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، وحساب الصدق التقاربي والتمييزي لعبارات المقياس لدراسة مدى تمثيل مفردات المقياس تمثيلاً صحيحاً وسليماً وشاملاً لقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفات في المجمعات التجارية. وذلك على النحو الآتي:

### 1- نتائج دلالات الصدق العاملي لعبارات المقياس ومحاورة في صورته الكاملة:

أُستخدم التحليل العاملي التوكيدي؛ للتأكد من البنية العاملية لمقياس الرضا الوظيفي الذي بُني في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم الوصول إلى العبارات الفرعية الأكثر أهمية في كل محور، وللتحقّق من ذلك أُخضع النموذج للتحليل العاملي التوكيدي باستخدام البرنامج الإحصائي (Amos): لتقدير النموذج المقترح وإجراء

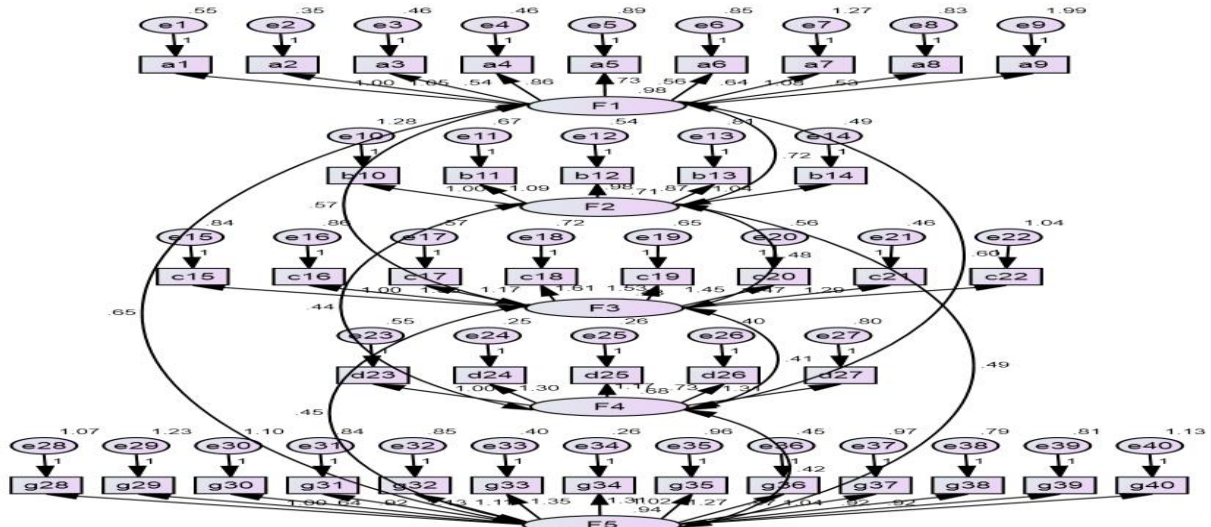
جودة المطابقة؛ لتخفيض عدد العبارات المرتبطة بالرضا الوظيفي، وتُوصّل إلى المتغيرات الكامنة للمقياس في برنامج (AMOS) كما في الجدول (1).

جدول (1): المتغيرات الكامنة (المحاور) التي تقيس الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية.

الرمز	العوامل الكامنة	عدد المؤشرات المعبرة
F1	بيئة العمل	9 عبارات (a1-a9)
F2	الأدوار والمهام	5 عبارات (b10-b14)
F3	الإشراف والمتابعة	8 عبارات (c15-c22)
F4	العلاقات الإنسانية	5 عبارات (d23-d27)
F5	الدخل والحوافز	13 عبارة (g28-g40)

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

يظهر من الجدول (1) أن المحور الأول (F1) (بيئة العمل)، وتضمّن (9) عبارات، أخذت أرقام التسلسل من (a1-a9)، والمحور الثاني (F2) (الأدوار والمهام)، وشمل (5) عبارات أخذت أرقام التسلسل من (b10-b14)، أما المحور الثالث (F3) (الإشراف والمتابعة)، واحتوى (8) عبارات أخذت أرقام التسلسل من (c15-c22)، بينما المحور الرابع (F4) (العلاقات الإنسانية)، وحوى (5) عبارات أخذت أرقام التسلسل من (d23-d27)، في حين تضمّن المحور الخامس (F5) (الدخل والحوافز) (13) عبارة، أخذت أرقام التسلسل من (g28-g40)، ودخلت العبارات وعددها (40) في المحاور الخمسة، وفُحص صدق التكوين العاملي للمقياس بدءًا بنموذج فرضي كما في الشكل (2).



شكل (2) النموذج البنائي الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي.

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

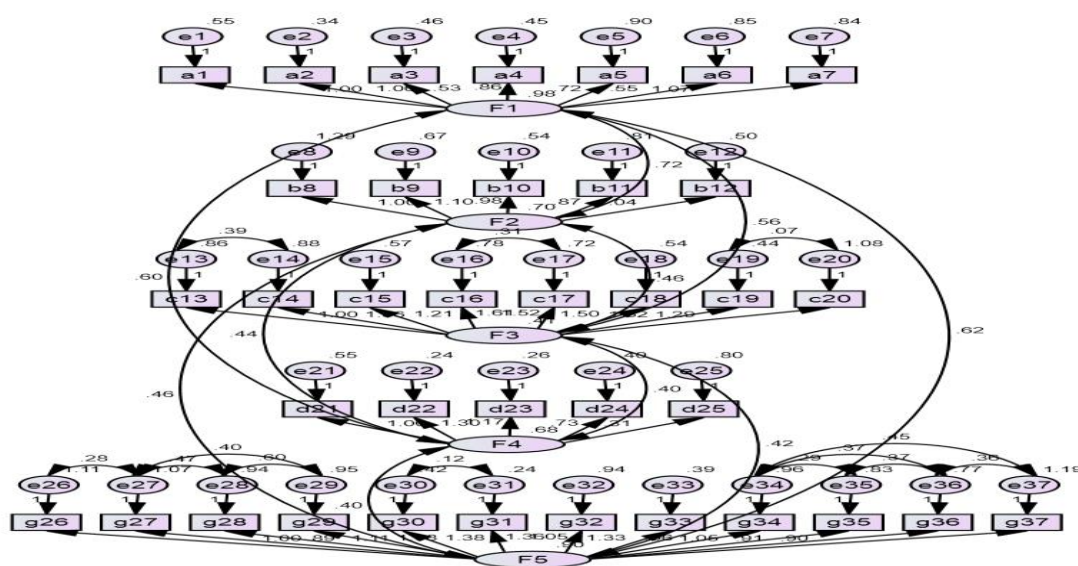
وأدخل هذا النموذج الفرضي في برنامج (AMOS) للتحليل العاملي التوكيدي (CFA)؛ لتنقية العبارات وفق معايير إحصائية، منها أن تكون جميع معاملات تشبّع المتغيرات المشاهدة على العوامل الكامنة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوي أقل من (0.0011)، وأن تكون جميع معاملات الانحدار المعياري (Standardized Regression Weights) المُقدّرة بنموذج القياس لعينة الدراسة الميدانية، والتي تُعبّر عن معاملات تشبّع المتغيرات المشاهدة الداخلية على العوامل الكامنة: أكبر من أو تساوي (0.25).

جدول (2) التوزيع التكراري للعبارات في مقياس الرضا الوظيفي حسب مؤشر مربع معاملات الارتباط المستخلصة من التحليل العاملي التوكيدي للنموذج الفرضي.

عدد العبارات في الفئة	مربعات معاملات الانحدار بالفئات
3	0.25 فأقل
5	0.39-0.26
8	0.49-0.40
11	0.59-0.50
7	0.69-0.60
6	0.70 فأكثر

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

اتضح من الجدول (2) أن (3) عبارات لها مربعات معاملات انحدار أقل من أو تساوي (25.0)، ويجب أن تُحذف هذه العبارات، وقد توزعت العبارات المحذوفة كالآتي: العبارة رقم (a7) من المحور الأول (F1)، وتنصّ على: "أوافق على العمل خارج أوقات عملي الرسمية عند الضرورة"، والعبارة رقم (a9) من المحور الأول (F1)، وتنصّ على: "تُخصّص لي أماكن خاصة للراحة والاستجمام"، والعبارة رقم (g29) من المحور الخامس (F5)، وتنصّ على: "أتقاضى راتبي في الموعد المحدد". ثم أُدخلت العبارات المتبقية من جديد في تحليل عاملي توكيدي مع ربط للأخطاء، وكانت نتيجة الحصول على نموذج معدل كما هي واضحة بالشكل (3).



شكل (3) النموذج البنائي المعدل (Parsimonious model) لمقياس الرضا الوظيفي.

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

وللتحقّق من الخصائص السيكمومترية لمقياس الرضا الوظيفي ومدى مناسبته للنموذج فقد طُبّق على عينة حجمها يُعدّ مناسباً (252) استجابة، وكان التوزيع الطبيعي يسمح بعمل التحليل العاملي، وقيم مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات المتمثلة في قيم مربع كاي المعياري، ومؤشر المطابقة المقارن، ومؤشر (RMSEA) كما في النموذج أعلاه، والمدى المثالي للمؤشرات كما في الجدول (3).

جدول (3) قيم مؤشرات تطابق النموذج المعدل مع بيانات مقياس الرضا الوظيفي.

المؤشر	القيمة
مربع كاي المعياري	2.7
المطابقة المقارن CFI	0.87
توكر- لويس TLI	0.84
RMSEA	0.80

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS

وتعدّ قيمة مربع كاي المعياري (2.7) مناسبة؛ لأنها أقل من (5)، وكذلك قيمة مؤشرات المطابقة على التوالي: قيمة مؤشر المطابقة المقارن (0.87)، وتوكر-لويس (0.84)، فجميعها مناسبة، أما مؤشر الجذر التربيعي RMSEA (0.080) فيُعدُّ مقبولاً.

2- نتائج دلالات الصديق التقاربي لعبارات المقياس ومحاوره: لحساب الصديق التقاربي لعبارات المقياس؛ درست الباحثة معاملات الانحدار المعيارية لعبارات المقياس، بحساب معاملات الانحدار المعيارية من برنامج (AMOS)، عن طريق حساب مؤشر Compost Reliability (CR) كما يأتي:

أ- معاملات الانحدار المعيارية:

وتُعدّ دليلاً على الصديق التقاربي، وذلك بحساب معامل تشبُّع الفقرة بالعامل الكامن (Latent Factor)، الذي تنتمي إليه (Factor Loading)؛ إذ حيث ينبغي أن تكون (50.0) فأكثر حتى تكون قيمة مقبولة، ويبين الجدول (4) معاملات الانحدار المعيارية للعبارات.

جدول (4) معاملات الانحدار المعيارية للعبارات.

معادلات الانحدار المعيارية	محتوى العبارة	رمز العبارة في النموذج المعدل	رمز العبارة في النموذج الفرضي	المحور
0.80	يسهم عملي في تحقيق الأمن الوظيفي.	A1	a1	بيئة العمل
0.87	أشعر بالاستقرار في بيئة عملي.	A2	a2	
0.61	أشعر بالسعادة عند إنجاز عملي.	A3	a3	
0.79	أشعر بالاندماج الكامل في بيئة العمل.	A4	a4	
0.60	أعمل في بيئة صحية ومريحة من ناحية (التهوية، ودرجة الحرارة، والإضاءة).	A5	a5	
0.51	أشعر أن ساعات عملي كافية لإنجاز مهام عملي.	A6	a6	
0.76	أشعر بحرص مؤسستي على الاعتراف بمجهوداتنا المبذولة.	A7	a8	
0.60	تناسب مهامي مع مؤهلي الدراسي.	B8	b10	الأدوار والمهام
0.75	أرى أن مهامي تتوافق مع إمكانياتي وقدراتي.	B9	b11	
0.75	المهام المطلوبة مني في عملي واضحة؛ مما يُشعرنني بالراحة.	B10	b12	
0.63	المهام المكلفة بها في عملي غير متداخلة.	B11	b13	
0.78	تُفوّض إليّ صلاحيات كافية لإنجاز عملي بالشكل المطلوب.	B12	b14	

معدلات الانحدار المعيارية	محتوى العبارة	رمز العبارة في النموذج المعدل	رمز العبارة في النموذج الفرضي	المحور
0.57	هناك موضوعية في تقييم أدائي الدوري بمجال عملي.	C13	c15	الإشراف والمتابعة
0.69	أتلقي تغذية راجعة عن أدائي من مشرفي بعد إنجاز العمل.	C14	c16	
0.71	أستعين بمشرفي على حلّ المشكلات التي تواجهني في العمل.	C15	c17	
0.76	يراعي المشرف ظروفي عند وقوع خطأ متي أو تقصير في العمل.	C16	c18	
0.75	أحصل على التقدير والاحترام من رؤسائي في العمل.	C17	c19	
0.80	الحقوق والواجبات في بيئة عملي واضحة للجميع.	C18	c20	
0.82	توجد آليات كفيلة بتوضيح الواجبات والحصول على الحقوق.	C19	c21	
0.62	توجد آليات واضحة لتقديم اعتراض على مشرفي في العمل.	C20	c22	
0.74	يتيح لي عملي تبادل الخبرات مع الزميلات.	D21	d23	العلاقات الإنسانية
0.91	نعمل بروح الفريق الواحد في مجال عملي.	D22	d24	
0.88	أستعين بزميلاتي؛ لمساعدتي عند كثرة مهام العمل.	D23	d25	
0.69	أتمتع بالتقدير والاحترام بين زميلاتي.	D24	d26	
0.77	توجد مرونة في تغيير فترات الدوام مع الزميلات؛ لمراعاة ظروفهن.	D25	d27	
0.66	يتناسب راتي مع حجم المهام الموكلة إليّ.	G26	g28	الدخل والجوائز
0.63	أرى أنّ راتي يتناسب مع مؤهلي الدراسي.	G27	g30	
0.73	أشعر أنّ راتي يُحفّزني على زيادة الإنتاجية في العمل.	G28	g31	
0.72	يُحفّزني راتي على استمراري في العمل.	G29	g32	
0.90	تقدم المؤسسة حوافز للموظفات المتميزات.	G30	g33	
0.94	أتلقي حوافز تدفعني إلى الاجتهاد في العمل.	G31	g34	
0.72	أشعر بعدالة توزيع المكافآت بين الزميلات.	G32	g35	
0.90	تحرص مؤسستي على تقديم حوافز مادية ومعنوية مناسبة.	G33	g36	
0.68	فرصة ترقبتي متاحة في عملي.	G34	g37	
0.73	أحصل على تقدير مستحق نظير عملي المنجز.	G35	g38	
0.70	يضمن مجال عملي تكافؤ الفرص بين جميع الموظفات.	G36	g39	
0.62	تحرص المؤسسة على وضع آليات للنمو المهني للموظفات.	G37	g40	

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

يتبين من الجدول (4) أن أكبر قيمة لمعاملات الانحدار المعيارية (0.94) عند العبارة (G31)، التي تنصّ على: "أتلقي حوافز تدفعني إلى الاجتهاد في العمل"، وبلغت أقل قيمة (0.51) عند العبارة (A6)، ونصها: "أشعر أنّ ساعات عملي كافية لإنجاز مهام عملي". أي إن جميع القيم لمعاملات الانحدار المعيارية أعلى من (0.50)؛ ويدلّ هذا على أن مقياس الرضا الوظيفي يتمتّع بصدق بناء جيد.

ب- مؤشر Compost Reliability (CR):

هو مؤشر من مؤشرات الصدق التقاربي، وهو أحد مقاييس الصدق التقاربي بين العبارات التي ترتبط بالمحور الواحد، ويمكن حسابه كما في المعادلة الآتية:

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{((\sum \lambda)^2 + \sum (1 - \lambda^2))}$$

حيث:  $(\sum \lambda)^2$  = مربع مجموع معلمات الانحدار المعيارية  
 $\sum (1 - \lambda^2)$  = تباين الخطأ. ويُبيّن الجدول (5) ذلك.

جدول (5): مؤشر Compost Reliability (CR).

الرمز	العوامل الكامنة (محاور الدراسة)	Compost Reliability
F1	بيئة العمل	0.88
F2	الأدوار والمهام	0.83
F3	الإشراف والمتابعة	0.90
F4	العلاقات الإنسانية	0.90
F5	الدخل والحوافز	0.94

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS

يظهر من الجدول (5) أن جميع المعاملات كانت محصورة بين (0.83-0.94)، وأن المدى المقبول لقبول هذا المؤشر (0.70) فأكثر؛ وبذلك تحقّق هذا المؤشر.

3- نتائج دلالات الصدق التمييزي لعبارات المقياس ومحاوره:

أ- الصدق التباعدي (التمييزي) لمحاور المقياس:

تُعدّ معاملات الارتباط بين العوامل الكامنة (المحاور) دليلاً على الصدق التباعدي؛ إذ تراوح المدى المقبول لمعاملات الارتباط بين العوامل الكامنة بين (0.20-0.90) كما في الجدول رقم (6).

جدول (6) معاملات الارتباط بين العوامل الكامنة.

الرمز	الارتباط بين المحاور
F1<-->F2	0.68
F1<-->F3	0.88
F1<-->F4	0.73
F1<-->F5	0.65
F2<-->F3	0.86
F2<-->F4	0.63
F2<-->F5	0.57
F3<-->F4	0.76
F3<-->F5	0.69
F4<-->F5	0.51

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (6) أن جميع معاملات الارتباط كانت محصورة بين (0.51-0.88)؛ وبهذا تحقّق الصدق التمييزي لهذا المؤشر.

ب- معاملات تمييز عبارات المقياس:

تُوصّل إلى دلالات الصدق التمييزي لعبارات المقياس بحساب الدرجة الكلية للعبارات، ثم حساب معامل الارتباط للعبارات مع الدرجة الكلية للمستجيبين، ويبين الجدول (7) ذلك.

جدول (7) معاملات تمييز العبارات في كل محور من محاور المقياس.

المحور	رمز العبارة	معامل تمييز العبارة
بيئة العمل	A1	0.73
	A2	0.79
	A3	0.51
	A4	0.69
	A5	0.56
	A6	0.46
	A7	0.78
الأدوار والمهام	B8	0.60
	B9	0.65
	B10	0.64
	B11	0.58
	B12	0.68
الإشراف والمتابعة	C13	0.61
	C14	0.72
	C15	0.68
	C16	0.71
	C17	0.71
	C18	0.73
	C19	0.77
	C20	0.61
العلاقات الإنسانية	D21	0.67
	D22	0.70
	D23	0.68
	D24	0.47
	D25	0.62
	D26	0.71
الدخل والجوافز	G27	0.67
	G28	0.74
	G29	0.75
	G30	0.74
	G31	0.76



المحور	رمز العبارة	معامل تمييز العبارة
	G32	0.60
	G33	0.73
	G34	0.62
	G35	0.73
	G36	0.65
	G37	0.57

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

يظهر من الجدول (7) أن جميع معاملات التمييز للعبارات مرتفعة، وهي أعلى من (0.40)، وتراوح بين (0.46-0.79)؛ مما يدل على قدرة المقياس على التمييز بين مستويات الرضا الوظيفي، وفعالية عبارات المقياس؛ إذ تقيس هذه العبارات ما يقيسه المحور الذي تنتمي إليه وما يقيسه المقياس ككل؛ مما يبين أن مقياس الرضا الوظيفي للموظفات يتمتع بمؤشرات صدق تمييزي عالٍ، وهو ما يؤكد صحة الفرض الأول.

• نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: "ما مؤشرات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفات في المجمعات التجارية بمدينة تبوك؟

وللإجابة عن هذا السؤال حُسب الاتساق الداخلي باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة (سبيرمان-براون) لمحاور مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لدى الموظفات، كما يأتي:

الجدول (8) معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده.

المقياس وأبعاده	معامل ألفا كرونباخ
بيئة العمل	0.87
الأدوار والمهام	0.82
الإشراف والمتابعة	0.90
العلاقات الإنسانية	0.89
الدخل والحوافز	0.94
الكلّي للمقياس	0.97

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

يتضح أن قيمة الثبات الكلّي لمقياس الرضا الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ (0.97)، وقد تراوحت قيم الأبعاد بين (0.87-0.94)، وعُدّت هذه القيم ملائمة لهذه الدراسة إلى حدٍ كبير؛ مما يؤكد دقة مقياس الرضا الوظيفي المستخدم، وأنه يتمتع بدلالات ثبات جيدة، وهو ما يؤكد صحة الفرض الثاني وفي ضوء دلالات الصدق والثبات؛ فإن المقياس يتسم بخصائص سيكومترية جيدة تجعله أداة موثوقة يمكن استخدامها للكشف عن مدى رضا الموظفات في المجمعات التجارية.

وفي ضوء هذه النتائج، يتبين أن مقياس الرضا الوظيفي يتمتع بمؤشرات منطقية (بالتحكيم)، وإحصائية (بالتحليل العاملي التوكيدي)، كما يتمتع بمؤشرات ثبات راضية. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة أبي حسونة (2015)، التي وضّحت أن المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية مناسبة؛ حيث بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار (0.90)، وبلغت قيمة الثبات باستخدام الاتساق الداخلي (0.96). كما تُحرّيت دلالات

صدق المقياس عبر الصدق الظاهري وصدق البناء. كما اتفقت مع دراسة أحمد وآخرين (2015)، التي ذكرت أنه تُوصَل إلى مستويات ودرجات معيارية لعينة البحث في مقياس الرضا عن العمل.

- نتائج السؤال الثالث: "ما درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية بمدينة تبوك؟" وللإجابة عنه بناءً على استجابات عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي التي جُمعت وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي: إذ تشير الدرجة (1) إلى الأقل رضا، والدرجة (5) إلى الأكثر رضا، والدرجة (3) إلى الوسط الفرضي وتُمثّل 50% من الدرجة الكلية للمقياس- ولتصنيف درجة الرضا أَعتمدت المستويات الآتية كما في الجدول (9).

جدول (9) معيار الحكم على درجة الرضا الوظيفي.

المدى	مستوى الاستجابة
من 4.21 إلى 5	راضية بشدة
من 3.41 إلى 4.20	راضية
من 2.61 إلى 3.40	راضية إلى حدٍ ما
من 1.81 إلى 2.60	غير راضية
من 1 إلى 1.80	غير راضية بشدة

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات

كما حُسبت الأوساط الحسابية؛ لمعرفة ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة أو انخفاضها، ويفيد في الترتيب حسب أعلى متوسط حسابي، وانحراف معياري؛ لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطها الحسابي. ويُلاحظ أنه يبيّن التشتت في استجابات الأفراد، فكلما اقتربت قيمته من الصفر؛ تركّزت الاستجابات وانخفض تشتُّتها، وحُسبت على مستوى المقياس الكلي، وكذلك على مستوى العبارة الواحدة في المحور الواحد.

1- على مستوى المقياس ككل: وُجد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حسب المحاور الآتية، كما في الجدول (10).

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حسب المحاور مرتبة تنازلياً.

رقم المحور	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
الرابع	العلاقات الإنسانية	3.98	0.95	1	راضية
الأول	بيئة العمل	3.85	0.87	2	راضية
الثالث	الإشراف والمتابعة	3.66	0.94	3	راضية
الثاني	الأدوار والمهام	3.50	0.92	4	راضية
الخامس	الدخل والحوافز	2.85	1.09	5	راضية إلى حد ما
	المقياس ككل	3.46	0.84		راضية

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس و spss

يتضح من الجدول (10) أن متوسط استجابات عينة الدراسة على جميع المعايير في المقياس امتدت من (2.85 إلى 3.98)، وحصل المحور الرابع "العلاقات الإنسانية" على أعلى متوسط بقيمة (3.98)، ودرجة رضا راضية، وربما يدلّ هذا على الأيجابية التي تشعر بها الموظفات تجاه بعضهن، والإحساس العالي بالمسؤولية تجاه زميلات العمل وعظم درجة التعاون بينهن. وحصل المحور الخامس "الدخل والحوافز" على أقل متوسط بقيمة (2.85)، ودرجة

راضية إلى حدٍ ما، كما أنه حصل على أعلى انحراف معياري؛ وبدلً هذا على قلة رضا الموظفين عن رواتبهم والحوافز التي يحصلون عليها؛ ربما لسوء المؤسسات التجارية إداريًا، أو تواضع قدراتها المالية؛ لعدم قدرتها على إيجاد بيئة عمل جاذبة وخلافة تجعل الموظفين أكثر رضا واستقرارًا من الناحية المادية. وحصل المحور الأول "بيئة العمل" على أقل تشبُّت؛ وبدلً هذا على اتفاق الموظفين في رضاهن عن هذا المحور.

2- تصنيف العبارة حسب شدة الرضا الوظيفي: وذلك بفحص الفرق بين المتوسط الحسابي لكل عبارة والوسط الفرضي (3)، ونتائج استخدام الاختبار الإحصائي (T) مُبيَّنة في الجدول (12).

جدول (11) نتائج فحص الفرق بين المتوسط الحسابي والوسط الفرضي باستخدام الاختبار الإحصائي (T).

المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-value	P-value	درجة الرضا
1-بيئة العمل	يسهم عملي في تحقيق الأمن الوظيفي.	3.54	1.24	45.33	0.001	راضية
	أشعر بالاستقرار في بيئة عملي.	3.54	1.20	46.69	0.001	راضية
	أشعر بالسعادة عند إنجاز عملي.	4.38	0.86	80.46	0.001	راضية بشدة
	أشعر بالاندماج الكامل في بيئة العمل.	3.92	1.08	57.13	0.001	راضية
	أعمل في بيئة صحية ومريحة من ناحية (التهوية، ودرجة الحرارة، والإضاءة).	3.96	1.19	52.82	0.001	راضية
	أشعر أن ساعات عملي كافية لإنجاز مهام عملي.	4.11	1.07	60.64	0.001	راضية
	أشعر بحرص مؤسستي على الاعتراف بمجهوداتنا المبذولة.	3.54	1.40	40.08	0.001	راضية
2-الأدوار والمهام	تتناسب مهمامي مع مؤهلي الدراسي.	2.81	1.41	31.51	0.001	راضية الى حد ما
	أرى أن مهمامي تتوافق مع إمكانياتي وقدراتي.	3.67	1.23	47.25	0.001	راضية
	المهام المطلوبة مني في عملي واضحة؛ مما يُشعرنني بالراحة.	3.86	1.11	55.38	0.001	راضية
	المهام المكلفة بها في عملي غير متداخلة.	3.46	1.16	47.15	0.001	راضية
	تُفوّض إليّ صلاحيات كافية لإنجاز عملي بالشكل المطلوب.	3.69	1.12	52.22	0.001	راضية
3-الإشراف والمتابعة	هناك موضوعية في تقييم أدائي الدوري بمجال عملي.	3.63	1.13	51.07	0.001	راضية
	أتلقى تغذية راجعة عن أدائي من مشرفي بعد إنجاز العمل.	3.47	1.29	42.88	0.001	راضية
	أستعين بمشرفي على حلّ المشكلات التي تواجهني في العمل.	3.97	1.08	58.38	0.001	راضية
	يراعي المشرف ظروفني عند وقوع خطأ مني أو تقصيري في العمل.	3.67	1.36	42.87	0.001	راضية
	أحصل على التقدير والاحترام من رؤسائي في العمل.	3.75	1.30	46.14	0.001	راضية
	الحقوق والواجبات في بيئة عملي واضحة للجميع.	3.79	1.21	49.60	0.001	راضية
	توجد آليات كفيلة بتوضيح الواجبات والحصول على الحقوق.	3.65	1.18	49.13	0.001	راضية
توجد آليات واضحة لتقديم اعتراض على مشرفي في العمل.	3.36	1.33	40.11	0.001	راضية الى حد ما	

المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-value	P-value	درجة الرضا
4- العلاقات الإنسانية	يتيح لي عملي تبادل الخبرات مع الزميلات.	3.93	1.11	56.23	0.001	راضية
	نعمل بروح الفريق الواحد في مجال عملي.	3.94	1.18	52.93	0.001	راضية
	أستعين بزميلاتي؛ لمساعدتي عند كثرة مهام العمل.	3.97	1.09	57.64	0.001	راضية
	أتمتع بالتقدير والاحترام بين زميلاتي.	4.35	0.88	78.67	0.001	راضية بشدة
	توجد مرونة في تغيير فترات الدوام مع الزميلات؛ لمراعاة ظروفهن.	3.73	1.40	42.14	0.001	راضية
5- الدخل والحوافز	يتناسب راتي مع حجم المهام الموكلة إلي.	2.84	1.42	31.71	0.001	راضية الى حد ما
	أرى أنّ راتي يتناسب مع مؤهلي الدراسي.	2.61	1.38	29.78	0.001	راضية الى حد ما
	أشعر أنّ راتي يُحفّزني على زيادة الإنتاجية في العمل.	2.98	1.43	33.03	0.001	راضية الى حد ما
	يُحفّزني راتي على استمراري في العمل.	3.14	1.42	35.09	0.001	راضية الى حد ما
	تقدم المؤسسة حوافز للموظفات المتميزات.	2.77	1.46	30.01	0.001	راضية الى حد ما
	أتلقى حوافز تدفعني إلى الاجتهاد في العمل.	2.75	1.38	31.66	0.001	راضية الى حد ما
	أشعر بعدالة توزيع المكافآت بين الزميلات.	2.95	1.40	33.63	0.001	راضية الى حد ما
	تحرص المؤسسة على تقديم حوافز مادية ومعنوية مناسبة.	2.73	1.41	30.84	0.001	راضية الى حد ما
	فرصة ترقّيتي متاحة في عملي.	2.65	1.37	30.77	0.001	راضية الى حد ما
	أحصل على تقدير مستحق نظير عملي المنجز.	2.99	1.35	35.08	0.001	راضية الى حد ما
	يضمن مجال عملي تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين.	3.02	1.27	37.84	0.001	راضية الى حد ما
	تحرص المؤسسة على وضع آليات للنمو المهني للموظفات.	2.79	1.39	31.83	0.001	راضية الى حد ما

\* المصدر: الباحثين من تحليل البيانات باستخدام برنامج أموس

يُبيّن الجدول (11) أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثات على مقياس الرضا الوظيفي أعلى من المتوسط الفرضي، وكانت جميع قيم (T) موجبة ودالة إحصائيًا. وقد اتضحت إجاباتهن عن العبارات، إذ جاءت عبارتان ضمن فئة التقدير (راضية بشدة) في المحور الأول "بيئة العمل"، والمحور الرابع "العلاقات الإنسانية"، بينما أتت (14) عبارة ضمن فئة (راضية إلى حد ما)، وعبارة في المحور الثاني "الأدوار والمهام"، وعبارة في المحور الثالث "الإشراف والمتابعة"، و(12) عبارة في المحور الخامس "الدخل والحوافز". وإتيان جميع العبارات المتبقية (21) عبارة في فئة (راضية)، مُوزّعة بجميع محاور الاستبانة، خلا المحور الخامس.

وُستنتج أن معظم قيم المتوسطات لمقياس الرضا الوظيفي كانت أعلى من المتوسط الفرضي، كما أن المتوسط الكلي للمقياس جاء بدرجة راضية إلى حدٍ ما: أي أن درجة تحقُّق الرضا الوظيفي لدى عينة البحث راضية إلى حد ما. ومما سبق، يتبيّن أن درجة تحقُّق الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة بشكل عام أتت مرتفعة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي على المقياس ككل (3.46)، وهو أعلى من المتوسط الفرضي، وأن معظم العبارات في المقياس تأتي في فئة التدرّج (راضية إلى حد ما) على مضمون العبارة، كما أن المتوسطات الحسابية للمحاور جاءت أعلى من المتوسط الفرضي، وكان أعلى متوسط لمحور "العلاقات الإنسانية"، يليه محور "بيئة العمل"، ثم محور "الإشراف والمتابعة"، ثم محور "الأدوار والمهام"، ثم محور "الدخل والحوافز". واتفقت هذه الدراسة مع دراسة فرحان وعبد الجبار (2015)، التي أكّدت أن قيمة الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي؛ مما يبيّن أن عينة البحث تميّزت بحدود طبيعية في مقياس الرضا الوظيفي في مهنتها. ولتحسين درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المجمعات التجارية؛ فإن الباحثة ترى ضرورة الاهتمام بالحوافز والرواتب لدى الموظفين، والاهتمام ببيئة العمل لتحفيزهم وشعورهم بالأمن والاستقرار الوظيفي، والاهتمام بتوزيع أدوار العمل بينهم بما يتناسب مع مؤهلاتهم.

### التوصيات والمقترحات.

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان ويقترحان ما يلي:

- 1- الاستفادة من مقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية (37) عبارة؛ لقياس درجة الرضا الوظيفي للموظفات في القطاعات الخاصة الأخرى؛ للوقوف على مدى رضاهن عمّا يُقدّم في العمل.
- 2- وضع خطة زيارات كشفية مستمرة من قبل وزارة العمل؛ للتأكد من راحة الموظفين وطريقة سير العمل، خصوصاً عند إصدار نظام جديد.
- 3- وضع عقود تُوضّح فيها الحقوق والواجبات بين الطرفين، تُحدّدها وزارة العمل وليس صاحب المنشأة، أو تحت إشراف وزارة العمل.
- 4- التأكيد من وزارة العمل على المؤسسات بعدم وجود راتب أقل من الحد الأدنى من سُلّم الرواتب المُعلن عنه من قبل الوزارة.
- 5- تشجيع المؤسسات على زيادة الاهتمام بالدخل والحوافز، وتقديم أفضل العروض والخدمات للموظفات.

### قائمة المراجع.

#### أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو العمرين، شيماء خالد. (2017). درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة للإدارة بالقيم وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم، [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية.
- أبو حسونة، نشأت. (2015). بناء مقياس لتقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في الأردن. أريد للبحوث والدراسات العلوم التربوية، 19 (3)، 255-290.
- إسماعيل، حساني. (2014). استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس معايير جودة المعلم. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة البليدة الجزائرية.
- بن خرخور، خير الدين ونوال بوضياف. (2017). بدائل مقياس الرضا الوظيفي وأثرها في الخصائص السيكومترية للمقياس ونتائجه، مجلة الابراهيمي للعلوم الاجتماعية والانسانية. 1(1)، 199-230.

- البياتي، فارس رشيد. (2018). الحاوي في مناهج البحث العلمي: خطط. مناهج. أدوات وتحاليل. اقتباس وتوثيق. خرائط ذهنية. نماذج. مصطلحات عربي. انجليزي. دار السواقي العلمية.
- الحري، محمد. (2012). إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حكيم، عبد الحميد عبد المجيد. (2009). الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين: دراسة مقارنة. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، 1 (1)، 1-16.
- دودين، أحمد. (2012). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- رمضان، منور أحمد. (2014). البناء العاملي لرائز القدرات المعرفية "CogAt" باستخدام التحليل العاملي التوكيدي والاستكشافي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة دمشق.
- الزاملي، محمد يوسف. (2015). درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية.
- الشرايدة، سالم. (2010). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- صباح، عايش. (2010). الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان. مجلة نقد وتنوير. (3)، 300-332.
- عبد الرحيم، عاطف. (2009). السلوك التنظيمي (مدخل نفسي وسلوكي لتطوير القدرات)، الدار الجامعية.
- العتيبي، ضرار عبد الحميد التوم. (2012). دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد. المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة، (9)، 122-178.
- العزاوي، نجم، وجود، عباس. (2010). الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- علام، صلاح الدين محمود. (2000). القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة. دار الفكر العربي.
- عمر، عمر محمود أحمد؛ وفخرو، حصة عبد الرحمن؛ والسبيعي، تركي؛ وتركي، أمينة عبد الله. (2010). القياس النفسي والتربوي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عويس، عفاف أحمد. (2002). المقاييس والاختبارات النفسية. دون ناشر.
- فرج، صفوت. (2007). القياس النفسي، (ط6). مكتبة الأنجلو المصرية.
- فرحان، وعد عبدالرحمن؛ عبد الجبار، مروان عبد اللطيف. (2015). بناء وتطبيق مقياس الرضا الوظيفي لمشرفي ومشرفات التربية الرياضية في العراق. مجلة جامعة الأنبار للعلوم البدنية والرياضية، 3 (11)، 148-166.
- القطراوي، رياض. (2012). سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الأزهر.
- محمود، محمد أنور. (2015). مشكلات في إعداد إجراءات البحوث التربوية والنفسية. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، (88)، 76-124.
- مرسي، محمد. (2011). الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها، (ط2). عالم الكتب.
- مرشود، حمد فايق. (2020). مقياس للرضا الوظيفي من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة عمان الأهلية وفق نظرية الاستجابة للفقرة، مجلة البلقاء، (1)، 91-107.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- De Brouwer, P. J. S. (2009). Maslwan Portfolio theory: An Alternatives Formulation of Behavioral Portfolio Theory, *Journal of Asset Management*, 9(6), 359 – 365.
- Gupta, Kriti. Saurabh, Sawta. Bashkar, Preeti. (2018). Measuring job satisfaction of customer-facing employees: scale development and validation in the context of organised retail sector, *Int. J. Environment, Workplace and Employment*. 4(4).
- Imran, R, Majeed. M, and Ayub. A. (2015). Impact of Organizational Justic, Job Security and Job Satisfaction on Organizational Productivity, *Journal of Economic Business and Management*. 3 (4), 84-845.
- Kumar, P. Khan, A. (2014). Development of job satisfaction scale for health care providers Indian, *Journal of Public Health*, 58(4):249-255.
- MullinsL. J. (2015). *Management Organizational Behavior*, Great Britain, Financial Times Prentice Hall.
- Vehkalahti, Kimmo. (2000). reliability of measurement scales: Tarkkonen's general method supersedes Cronbach's alpha. Finland- Helsinki: The Finnish Statistical Society.