

Differences in job satisfaction and ability to Work Engagement for Saudi women working in the retail sector in Riyadh City

Rashed S. Alsahali 

Department of Civil Studies, King Khalid Military Academy, Ministry of National Guard, Kingdom of Saudi Arabia

الفروق في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض

راشد بن سعود السهلي 

قسم الدراسات المدنية، كلية الملك خالد العسكرية، وزارة الحرس الوطني، المملكة العربية السعودية



DOI
<https://doi.org/10.37575/h/edu/22002>

ACCEPTED
القبول
2023/11/02

Edit
التعديل
2023/09/27

RECEIVED
الإستلام
2023/09/08

NO. OF PAGES
عدد الصفحات
33

YEAR
سنة العدد
2024

VOLUME
رقم المجلد
12

ISSUE
رقم العدد
2

Abstract:

The research aimed at identifying the differences in job satisfaction and ability to integrate into Work Engagement for Saudi women working in the retail sector in Riyadh City. The sample consisted of (360) women working in the retail sector in Riyadh City. The researcher used the Job satisfaction Scale developed by Almoshawah (2015), and context by researcher. The researcher also used the Work Engagement Scale in the work developed by (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006) and to context by Al-Otaibi (2018). The results showed that there were statistically significant differences at the level of (0.01) in job satisfaction among Saudi women workers in the retail sector in Riyadh according to the age variable in favor of the age groups (25 years and under, 26-35 years, 46-55 years) Compared to the age group (56 years and over). Also, the results showed that there were statistically significant differences at the level of (0.05) in Work Engagement among the respondents according to the age variable in the dimension of dedication to the age groups (25 years and under) compared to the others age group. Moreover, the results showed that there are statistically significant differences at the level of (0.01) between the degrees of retail workers, as attributed to the workplace at the distance of human relations within the work system. Finally, the results showed that strong positive correlation with statistical significance at the level of (0.01) between job satisfaction and Work Engagement at work among Saudi women workers in the retail sector in Riyadh.

Keywords: job satisfaction, Work Engagement.

المخلص:

هدف البحث إلى التعرف على الفروق في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض، وتكونت العينة من (360) عاملة قطاع تجزئة في أسواق مدينة الرياض، استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي من إعداد المشوح (2015)، ومقياس الاندماج في العمل الذي طوره (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006) وتقنين العنبي (2018). أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) في الرضا الوظيفي لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تبعاً لمتغير العمر لصالح الفئات العمرية (25 سنة فما دون، 26-35 سنة، 46-55 سنة) مقارنة بالفئة العمرية (56 سنة فأكثر)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في الاندماج في العمل لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (25 سنة فما دون) مقارنة بالفئة العمرية (36 - 45 سنة)، وفروق دالة عند مستوى (0,01) لصالح الفئتين (25 سنة فما دون، 26 - 35 سنة) مقارنة بالفئة العمرية (56 سنة فأكثر)، وفروق دالة عند مستوى (0,05) لصالح الفئة العمرية (26 - 35 سنة) مقارنة بالفئة العمرية (36 - 45 سنة). وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) بين درجات عاملات التجزئة كما يعزى إلى مكان العمل على درجاتهن في مقياس الرضا الوظيفي لصالح أسواق (شمال المدينة) مقارنة بأسواق (غرب المدينة، وجنوب المدينة)، وفروق دالة عند مستوى (0,01) لصالح أسواق (شرق المدينة) مقارنة بأسواق (غرب المدينة، وجنوب المدينة). كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الاندماج في العمل.

مقدمة

من المشتغلين بعلم النفس الإيجابي، وخاصة في العقد الأخير، وذلك لارتباط الشعور بالرضا الوظيفي بتحقيق مستوى مرتفع من الصحة النفسية للعاملين.

أشار البرعي (2020) إلى أن دراسات الرضا الوظيفي أصبحت أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير

وفي ضوء ذلك أولت خطط التنمية في المملكة العربية السعودية، اهتماماً بالمرأة السعودية، وتحقيق طموحاتها، وتحسين مستوى معيشتها، إذ أكد الهدف الثالث عشر للخطة الخمسية العاشرة (٢٠١٥-٢٠١٩م)، تمكين المرأة السعودية، وزيادة إسهامها في مجالات التنمية المختلفة (التميمي، واليوسف والخريف، ٢٠٢١).

مشكلة البحث:

رأى المشوح (٢٠١٥، ١٤٢) أن العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل، فهو دعامة الإنتاج، وتُحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد يترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات انخفاض إنتاجيته.

وأشار العواجين (٢٠٢٠) إلى أن الرضا الوظيفي يُمثل شعوراً إيجابياً نحو العمل ونحو المنظمة، يدفعه نحو العمل بجد وتميز، وهو ما تسعى له جميع المنظمات في الوقت الحاضر، بحكم أن العنصر البشري أهم المورد لدى المنظمات، والذي يقع على عاتقه تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وزيادة الإنتاجية.

وقد بيّن كُلاً من مسلاش ولتر وكوستن (Maslach&Leiter,2005;Costen,2012) أن الرضا الوظيفي المرتفع للموظفين غالباً يؤدي لزيادة الإنتاجية، ويخفض من نسبة الغياب؛ ويرفع معنويات الموظفين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل لهم، فهناك ارتباط بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل.

ولذلك فإن موضوع الاندماج في العمل قد حاز على اهتمام كثير من الباحثين والممارسين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس في السنوات الماضية؛ وذلك لدوره الكبير في التأثير على سلوكيات وحالته النفسية في مجال العمل (العتيبي، ٢٠١٨؛ عرفان، ٢٠٢١).

كما ذكر عبد الملك وبو خميس (٢٠٢٠، ٢٥٧) والمشوح (٢٠١٥) أن الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي اهتم بها علماء السلوك التنظيمي، والدارسين في مجال الإدارة الصناعية، والتجارية؛ لقياس مدى التوافق بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، فإذا كان الرضا الوظيفي مرتفعاً فإن الأفراد يعملون إلى نيل المزيد من الجهد لصالح منظماتهم، كما يعملون للبقاء فيها وقتاً أطول، وبالتالي كلما كان لدى الموظفين رضا وظيفي استطاعت المنظمة القيام بدورها على أكمل وجه، فهو مطلب أساسي للتوجه نحو العمل وتحقيق أكبر قدر من الإنجاز فيه.

ونتيجة للتغير المتسارع على المستوى العالمي فقد زاد الاهتمام بالكوادر البشرية النسائية من قبل المؤسسات الرسمية والجمعيات، الأمر الذي أدى إلى الاهتمام بإعدادهن مهنيًا للتوظيف، ومن مؤشرات ذلك ما نشره مرصد قطاع الأعمال بغرفة الرياض (٢٠١٨) حيث أوضح أن نسبة استحواذ الإناث شكلت ٣٥،٢% من مجمل السعوديين العاملين بمنطقة الرياض.

فقد أشار الأحمد (٢٠٢٠) إلى أن المملكة العربية السعودية أكدت دور المرأة في التنمية من خلال استثمار طاقاتها وتفعيل دورها المحلي والإقليمي والعالمي، من خلال تخصيص هدف استراتيجي في رؤية ٢٠٣٠ لزيادة مشاركتها في سوق العمل وتمكينها في مختلف مجالات الحياة.

وتُعد المملكة العربية السعودية من الدول التي اهتمت بتمكين المرأة وظيفياً من أجل الحصول على فرص عمل مناسبة لقدراتها وميولها واستعداداتها، بما يضمن اندماجها داخل المجتمع بصفة عامة وداخل العمل بصفة خاصة، وهذا ما نصت عليه رؤية ٢٠٣٠ في الهدف رقم (٥٨) الذي ينص على (زيادة مشاركة المرأة في سوق العمل).

ومعاشتها، إذ أكد الهدف الثالث عشر للخطة الخمسية العاشرة (٢٠١٥-٢٠١٩م) تمكين المرأة السعودية، وزيادة إسهاماتها في مجالات التنمية المختلفة، وذلك من خلال:

" توسيع مشاركة المرأة في النشاط الاقتصادي، وزيادة فرص العمل أمامها في المجالات المختلفة؛ لامتناع العرض الكبير من اليد العاملة النسائية، وتوفير العيش الكريم لهن، وتوسيع الخيارات المتاحة، والملائمة للإناث في التخصصات العلمية، والتقنية، والمهنية، وإعادة التأهيل للخريجات اللاتي لا تتوافق تخصصاتهن مع متطلبات سوق العمل، ومراجعة كافة الأنظمة واللوائح المتعلقة بالأم العاملة وتطويرها".

ومن مؤشرات ذلك، ما أشارت إليه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (٢٠٢٣) في عرض مؤشرات تمكين المرأة في سوق العمل بأنه: حققت المملكة قفزات نوعية فيما يخص تمكين المرأة وزيادة مشاركتها الاقتصادية في سوق العمل، وانعكست الجهود والتشريعات الإصلاحية التي تمت خلال السنوات الأخيرة وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ على مستهدفات تمكين المرأة؛ حيث بلغ معدل المشاركة الاقتصادية للإناث السعوديات من ١٥ سنة فما فوق ٣٣,٥% بنهاية ٢٠٢٠، في حين تضاعفت نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من ١٧% إلى ٣١,٨% متجاوزين بذلك مستهدف الرؤية لعام ٢٠٣٠ للوصول إلى نسبة ٣٠%، كما بلغت نسبة النساء في المناصب الإدارية المتوسطة والعليا ٣٠% في القطاعين العام والخاص خلال العام الماضي ٢٠٢٠. كما أظهرت المؤشرات ارتفاع نسبة النساء السعوديات في الخدمة المدنية إلى ٤١,٠٢% بنهاية ٢٠٢٠.

ونظراً لما أشارت إليه الدراسات، في أهمية الرضا الوظيفي والاندماج في العمل على التوافق الوظيفي

وأشار خان (1995) Khan إلى أن الاندماج في العمل يتحقق عندما يُسخر أفراد المنظمة أنفسهم لدور العمل، وذلك من خلال توظيف طاقاتهم والقدرة على التعبير عن أنفسهم جسدياً، ومعرفياً، وعاطفياً في أثناء أداء أدوارهم، حيث إن الاندماج في العمل علاقة ذات طبيعة نفسية تتسم بالحيوية والعلاقة الجدلية من خلال عمل الفرد وتعبيره عن تفضيلاته الشخصية في سلوكيات العمل التي تعزز التواصل في العمل من خلال الحضور الشخصي (المادي، العاطفي، والمعرفي) ونشاطه الفعال في الأداء (في محمد، ٢٠٢٠).

كذلك بين موهان وبندي Moynihan & Pundy (2007) أن الاندماج في العمل هو إثبات نفسي للهوية مع العمل، وهو يدل على أن الموظف المندمج وظيفياً يشعر بأن عمله جزء من مفهومه الخاص. وفي ضوء ذلك فالأفراد المندمجون في العمل يتمتعون بأداء أفضل؛ نظراً لأنهم يعايشون انفعالات إيجابية تساعدهم على البحث عن الأفكار الجديدة وبناء الموارد، علاوة على تمتعهم بصحة أفضل تمكنهم من تكريس طاقاتهم لوظائفهم (عرفان، ٢٠٢١).

وفي ذات السياق فإن التوظيف يُعد أحد الأهداف المهمة في حياة المرأة، حيث يساعدها على استخدام قدراتها ومهاراتها أفضل استخدام، فهو بحق قمة العملية التأهيلية لما يساعدها في تحقيق الذات والنمو النفسي والاجتماعي السليم، وكسب دخل يضمن لها مستوى مقبولاً من المعيشة، والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن.

وفي ضوء ذلك أشارت وزارة الاقتصاد والتخطيط (٢٠١٦) إلى أن خطط التنمية بالمملكة العربية السعودية أولت خطط التنمية اهتماماً كبيراً بالمرأة السعودية، وتحقيق طموحاتها، وتحسين مستوى

وينبثق من الهدف العام أهداف فرعية؛ وهي على النحو الآتي:

- ١- الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تبعاً لمتغير العمر.
- ٢- الكشف عن وجود فروق في الاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تبعاً لمتغير العمر.
- ٣- الكشف عن وجود فروق في الرضا الوظيفي في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تبعاً لمتغير مكان العمل.
- ٤- التحقق من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

أهمية البحث:

الأهمية العلمية (النظرية):

تكمن أهمية هذا البحث في الآتي:

- ١- يمثل الرضا الوظيفي جانباً مهماً من جوانب الصحة النفسية للأفراد؛ لأنه يؤثر على التوافق الشخصي، والاجتماعي، والأكاديمي، والوظيفي.
- ٢- التعرف على الأمور التي تؤثر على العاملات السعوديات في قطاع التجزئة في قدرتهن على الاندماج في العمل.
- ٣- أن مفهوم الاندماج في العمل حديث بالنسبة للعاملات في قطاع التجزئة، وأنه بحسب علم الباحث لا يوجد دراسة عربية

والصحة النفسية للفرد، وبعد الاطلاع على الأبحاث السابقة في البيئة السعودية والعربية والأجنبية، تبين في حدود علم الباحث - أنه لا يوجد دراسات نفسية حول عينة البحث، ما عدا دراسات في مجال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، وبهذا يسعى البحث الحالي إلى الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي والقدرة على الاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

أسئلة البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

هل توجد فروق في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ١- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تعزى لمتغير العمر؟
- ٢- هل توجد فروق في الاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تعزى لمتغير العمر؟
- ٣- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تعزى لمتغير مكان العمل؟
- ٤- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض؟

أهداف البحث:

يتحدد الهدف العام لهذا البحث في الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض،

مستلزمات الأطفال، ومحلات العطور بالأسواق التجارية بمدينة الرياض.

الحدود الزمانية: طُبِقَ البحث خلال شهر شوال ١٤٤٤هـ.

الحدود البشرية: ويشمل العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بالأسواق التجارية بمدينة الرياض.

مصطلحات البحث:

من خلال أدبيات البحث وما عرضته الدراسات السابقة، فقد تحددت المصطلحات الآتية:

الرضا الوظيفي Job satisfaction:

تعريف هسرد وتوه وكوكس (Hassard, Teoh) (Cox,2018) للرضا الوظيفي بأنه " مشاعر الفرد تجاه وظيفته والتي تنتج عما تقدمه الوظيفة إليه وما يتوقع أن يحصل عليها من الوظيفة".

عرف ونج (Wang,2012,p.176) الرضا الوظيفي بأنه: " ردود أفعال الفرد ورضاه الشخصي ومشاعره وموقفه جسدياً وفكرياً فيما يتعلق ببيئة العمل والموقف العام الذي يحمل نحو واجباته في العمل".

التعريف الإجرائي:

ويُعرف إجرائياً بأنه: مجموع الدرجات التي تحصل عليها العاملة السعودية في قطاع التجزئة في مقياس الرضا الوظيفي من إعداد المشوح (٢٠١٥) وتقنين الباحث.

الاندماج في العمل Work Engagement:

تعريف سخاوفيلي وباكر (Schaufeli& Bakker,2003,P.4) الاندماج في العمل بأنه: " حالة نفسية وذهنية إيجابية ومشبعة تتعلق بالعمل تتسم بالحيوية والتفاني والاستغراق في العمل".

عرف مسي وشنيذر (Macey and Schneider,2008,P.14) الاندماج في العمل بأنه: " مدى تحفيز الموظفين للمساهمة في النجاح

تناولت هذا المفهوم لدى الفئة المستهدفة التي جمعت متغيرات البحث الحالي.

٤- أنها تُمثل إضافة علمية للدراسات التي تناولت العاملات في القطاع الخاص وخصوصاً قطاع البيع بالتجزئة؛ إذ تتناول أهمية الرضا الوظيفي للاندماج في العمل لهذه الفئة.

الأهمية التطبيقية:

١- نظراً لقلّة الأبحاث النفسية التي تسلط الضوء على الاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة؛ فقد يثري هذا البحث هذا المجال.

٢- قد يُعد هذا البحث نقطة انطلاقاً لمزيد من الأبحاث النفسية حول هذه الفئة.

٣- قد تساعد نتائج البحث الحالي في إمداد القائمين على مساعدة العاملات في قطاع التجزئة في توفير آليات للتوافق مع بيئة العمل.

٤- إفادة مراكز التدريب المهتمة بالعمل في القطاع الخاص فيما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات بتقديم برامج تدريبية تساعدهم على الاندماج في العمل.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة الفروق في الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

الحدود المكانية: تمثلت الحدود الجغرافية للبحث في محلات قطاع التجزئة وتحديداً محلات المستلزمات النسائية، والصيدليات، ومحلات المجوهرات، ومحلات بيع الملابس والأقمشة بأنواعها المختلفة، ومحلات

حاجاتهم ورغباتهم ودوافعهم؛ وذلك لأن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يؤثر في نوعية أدائهم.

كما أكد عباس (٢٠١١) أن مفهوم الرضا الوظيفي يُعبر عن مشاعر الفرد وأحاسيسه الفرد تجاه العمل والتي يمكن اعتبارها انعكاساً لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل والجماعات التي تشاركه فيه، ومن سلوك رئيسه معه ومن بيئة العمل الداخلية والخارجية بوجه عام فضلاً عن نمط شخصيته، ويعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

أهمية الرضا الوظيفي:

أشار كل من عواد (٢٠١٣) والرخيص (٢٠١٧) و (Islam & Nurdan,2016) إلى أن أهمية الرضا الوظيفي تتلخص فيما يأتي:

١- معرفة الحالة النفسية والمعنوية للعاملين؛ ومن ثم الوقوف على الجوانب والمتغيرات المؤثرة على تلك الحالة.

٢- التمكن من تحديد وإزالة العوامل السلبية التي تؤثر على إنتاجية الأفراد في المؤسسة وإزالتها.

٣- خفض تكلفة الأداء البشري في المؤسسات، ومعرفة المهارات اللازمة للأداء والتي تزيد من مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

٤- تحديد العوامل التي تسهم في زيادة القدرة والرغبة لدى الأفراد وتزيد من معدلات الإنتاجية لديهم.

٥- زيادة درجات ومستوياته الولاء الوظيفي لدى الأفراد.

٦- معرفة الأبعاد والمكونات البيئية للتنظيم الإداري الذي يعمل خلاله الأفراد، وتطويره بغرض

التنظيمي، ودرجة الاستعدادية لتطبيق الجهود التقديرية لإنجاز المهام الضرورية لتحقيق الأهداف التنظيمية".

التعريف الإجرائي:

ويُعرف إجرائياً بأنه: مجموع الدرجات التي تحصل عليها العاملة السعودية في قطاع التجزئة في مقياس الاندماج في العمل من طوره (Schaufeli, Bakker) (Salanova,2006 &) ترجمة العتيبي (٢٠١٨) وتقنين الباحث.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم الرضا الوظيفي:

عرف عبد الرحمن (٢٠٢٠، ١٢٥) الرضا الوظيفي بأنه: " مدى شعور الفرد بالسعادة والارتياح في بيئة العمل والرضا عن الراتب ونظام العمل والعلاقات مع الزملاء والرؤساء والشعور بالولاء والانتماء للعمل".

وعرفه جلسبي وملبي (Gillespie & Melby,2012) بأنه: جميع ما يحمل الفرد من مشاعر ذاتية ووجدانية تجاه المنظومة الإدارية والمهنية التي ينتمي إليها ويعمل بها، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، وهي تعكس مدى الإشباع الذي يمكن أن يتصوره الفرد أنه تحقق من عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجته كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية ويحقق أعلى درجة في الرضا عنه (في المشوح، ٢٠١٥).

وأشار الشرايدة (٢٠٠٨، ٩٥) إلى أن الرضا الوظيفي يُعد من المفاهيم التي لها أثر فعال في إنتاجية العمل وزيادة الولاء للمؤسسة، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويُحسن من أدائهم، ويتوقف نجاح أي مؤسسة أو فشلها على مدى اهتمام الإدارة بالعاملين، من خلال تنمية قدراتهم ومهاراتهم، وزيادة دافعيتهم للعمل والإنتاج من خلال إشباع

نظريات الرضا الوظيفي:

نظرية الإنجاز لماكلياند McClelland: تصف هذه النظرية الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز بأنهم يتميزون بالاستعداد لتحمل المخاطر والنتائج المترتبة على ما يقومون به من أعمال، وبيتعدون عن ممارسة الأعمال الروتينية اليومية التي تقود إلى الملل، ويميلون إلى عنصر المثابرة والاستقلال في أعمالهم، ويتطلعون إلى الأداء الأمثل بغض النظر عن العوائد المادية المراد تحقيقها (المشوح، ٢٠١٥، ١٤٤).

وتتمثل الحاجات الثلاث فيما يأتي:

١- الحاجات للإنجاز: وتعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفاً الطرق، وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة، أي هي الرغبة في التميز.

٢- الحاجة للقوة: وتمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الآخرين، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

٣- الحاجة للانتماء: وتتمثل في الرغبة في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والاحتفاظ بها.

وعليه فإنه حسب هذه النظرية، فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافعاً قوياً للإنجاز سيكون أكثر رضا عند تحقق نتائج ناجحة من ذلك الموظف الذي يتميز بأن لديه دافعاً ضعيفاً، وكذلك فإن الموظف الذي يتميز بأن لديه دافعاً قوياً للانتماء سيكون أكثر رضا من الموظف ذي الدافع الضعيف للانتماء (الزعبير، ٢٠١٧).

النظرية الإنسانية Maslow (ماسلو): أشار مايرز Myers(2000) إلى أن ماسلو Maslow يرى بأن الإنسان يولد وهو محفز لتحقيق احتياجات أساسية في شكل هرمي بدءاً بالحاجات الفسيولوجية كالجوع، والعطش، ومروراً باحتياجات الأمن والسلامة، ثم

توفير الأجواء التنظيمية المناسبة التي تعزز من ارتفاع مستويات الأداء.

عوامل الرضا الوظيفي ومحدداته:

أشار كل من عباس وعلى (٢٠٠٧)؛ والجواهري (٢٠٢٠) إلى وجود عدة عوامل تؤثر في درجة الرضا الوظيفي بالمنظمة، وتتمثل فيما يأتي:

١- الأجور والرواتب؛ حيث يُعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد.

٢- محتوى العمل وتنوع المهام، ويمثل محتوى العمل ما يتضمنه من مسؤوليات وصلاحيات ودرجات التنوع في المهام؛ حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحية إنجاز عمله.

٣- قدرات الفرد ومعرفته، حيث يتوقف الأداء على متغيرين هما الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، فلا بد من أن تكون مناسبة لقدرات الموظفين؛ مما ينعكس على الرضا الوظيفي.

٤- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقاً للكفاءة، تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

٥- نمط القيادة، يسهم النمو القيادي الديمقراطي مثلاً في تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة.

٦- عدالة العائد، يقارن الفرد معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته، قدراته، خبراته، مستوى تعليمه) مع معدل الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاته، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعر بعدم العدالة، وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

وقد رأى ماسلو (Maslow,1999) أن هناك ثلاثة
مُكوّناتٍ للأمن النفسي تتمثل فيما يأتي:

- ١- الشعور بالحب والقبول من الآخرين.
- ٢- الشعور بالانتماء والمكانة في الجماعة.
- ٣- الشعور بالأمن والبعد عن الخطر.

احتياجات الانتماء والتقبل في المجموعة، ووصولاً إلى
احتياجات اعتبار الذات في قمة الهرم. وبعد تحقيق كل
هذه الحاجات يجاهد الإنسان لتحقيق ذاته ليصل إلى
أسمى مراحل الاكتفاء الذاتي والسلامة مع نفسه.



شكل (١) هرم ماسلو للحاجات

ظهر مفهوم الاندماج في العمل كأحد المفاهيم الرئيسة
في علم النفس الإيجابي في إطار الدعوة إلى التركيز
على قياس القوى الإنسانية والمتغيرات النفسية ذات
الوجهة الإيجابية؛ إذ يشير إلى حالة وجدانية - دافعية
إيجابية تنسم بطاقة عالية مقترنة بمستوى مرتفع من
التفاني في العمل، والتركيز الشديد عليه (Bakker &
Bal,2010,p.182).

وقد وصف سخاوفيلي وسالانوا (Schaufeli &
Salanova(2007) الاندماج في العمل بأنه شغف،
التزامن جهداً زائداً، وقوة خفية تحرك الموظفين إلى
مستوى أعلى أو أقل من الأداء.

وعرفه ديميروتي وباكر وناخرينر وسخاوفيلي
(Demerouti,Bakker,Nachreiner&Schaufeli

(2001) بأنه: " المستويات العليا التي يظهرها
العاملون من الطاقة والقدرة على التحمل العقلي أثناء
العمل والرغبة في الاستمرار دون أن يفقدوا عزمهم على
التحدي".

يتضح من الشكل رقم (١) أن الرضا الوظيفي يتحدد
بالمدى أو القدر الذي يتحقق به حاجات الفرد من
خلال العمل الذي يؤديه ويتوقف على إشباع الحاجات
الخمس، أي كلما انتقل الفرد إلى مستوى أعلى من
مستويات الحاجات كلما زاد رضاه الوظيفي والعكس
صحيح (الريح، ٢٠١٨، ١١).

مفهوم الاندماج في العمل:

أشار إسماعيل (٢٠٢١) إلى أن الاندماج في العمل
يعد مفهوماً جديداً يتبع علم النفس الإيجابي، حيث
قدمه خان Kahn لأول مرة عام ١٩٩٠، ومع مطلع
القرن الحادي والعشرين ، وظهر علم النفس الإيجابي،
زاد الاهتمام بهذا المفهوم نتيجة التركيز على أهمية
القوى البشرية والأداء الأمثل والحالة النفسية الإيجابية
للعاملين والمشاركة في بيئة العمل. فالاندماج في العمل
يساعد في أن يتسم الفرد فيه بحالة ذهنية إيجابية،
ويكون قادراً على الوفاء بمتطلبات العمل، ويشعر
بالحيوية والتفاني واستيعاب العمل (شعبان، ٢٠١٤).

- أشار شعبان (٢٠١٤) إلى أن معظم الباحثين حددوا أن للاندماج في العمل ثلاثة محاور تمثلت في الآتي:
- الحيوية، وتتسم بمستويات مرتفعة من الطاقة والمرونة العقلية أثناء العمل؛ حيث يستثمرها الفرد في عملية التوافق الوظيفي.
 - التقاني، ويشير إلى قدرة الفرد على حل المشكلات داخل منظومة العمل وإدراك أحداث العمل وتحدياته.
 - الاستيعاب، ويعني التركيز بشكل كامل على الانهماك في العمل.
- وحدد كيوك وترميناب (Kuok & Taorminab,2017) ثلاثة أنواع للاندماج في العمل تتمثل في الآتي:
- الاندماج الجسمي: ويشير إلى الاندماج الجسدي في المهام المطلوبة، من خلال استخدام الفرد طاقته وجهده بشكل إرادي لتنفيذ المطلوب منه وإنهائه.
 - الاندماج الانفعالي: ويشير إلى حب المهام بمشاعر إيجابية لدى الفرد عند التنفيذ الفعال لها.
 - الاندماج المعرفي: ويشير إلى وعي الفرد وامتلاكه أفكاراً إيجابية حول عمله؛ بهدف تحسين فاعليته في أداء المهام المنوطة به.
- وبناءً على ذلك فإنه يوجد نماذج مفسرة للاندماج في العمل نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:
- (١) نموذج خان (Kahn,1990) الذي حدد فيه نموذجاً نفسياً يصف الاندماج وعدم الاندماج في العمل، ويظهر في الآتي:
- المغزى النفسي: ويشير إلى شعور الفرد بالحصول على عائد من عمله من الطاقة الجسدية أو المعرفية أو العاطفية.
- السلامة النفسية: وتشير إلى الشعور بالقدرة على إظهار ذاته دون خوف من الاعتبارات السلبية نحو الذات أو العمل.
- التوافر النفسي: ويشير إلى وجود الموارد المادية أو العاطفية أو النفسية للاندماج الشخصي في العمل رغم العوائق من البيئة الاجتماعية.
- (٢) النموذج التكاملي للاندماج في العمل: أشار باكر وديميروتي (Bakker & Demerouti,2008)، إلى أن أولئك الذين يندمجون بشكل مرتفع يؤدون أداءً جيداً، ولديهم قدر كبير من رأس المال النفسي، ومتطلبات العمل التي تتضمن (الاستقلالية، وتقييم الأداء، والدعم الاجتماعي، وتدريب المشرفين)، ويتضمن رأس المال النفسي (التفاؤل، والكفاءة الذاتية، والمرونة، والأمل)، ويتضمن الاندماج الوظيفي (التقاني، والقوة، والاستغراق)، حيث تؤدي هذه الأبعاد إلى تحسين أداء العاملين، وزيادة إبداعهم، وتعمل على تحسين صحتهم النفسية، ورضاهم عن حياتهم، وتقليل مخاطر التعرض للاحتراق الوظيفي.
- (٣) النموذج متعدد الأبعاد للاندماج في العمل: أكد يوشيمورا (Yoshimura,1996,178) أن الاندماج في العمل يتكون من ثلاثة أبعاد تتمثل في الآتي:
- الاندماج العاطفي: ويتضح في مدى قوة الفرد في الاستمتاع بالعمل في الوظيفة، ومدى حبه لها.
 - الاندماج المعرفي: ويشير إلى درجة مشاركة الفرد في اتخاذ القرار الخاص بالعمل وأهمية العمل لحياته.

واستدامة العمل بنسبة ٧٢،٤%، كما أن الرضا عن طبيعة العمل في هذا القطاع جاء في أولوية محاور الرضا الوظيفي لديهن بنسبة ١٣،٧%. وأوضحت النتائج وجود تباين دال إحصائياً بين متوسطات درجات السيدات العاملات في قطاع تجزئة الأزياء في إجمالي مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيري السن وعدد ساعات العمل اليومية، وفي مستوى استدامة العمل تبعاً لعدة متغيرات أبرزها متغير السن، كذلك اتضح أن الرضا عن الأجور كان من أكثر العوامل تأثيراً في مستوى استدامة العمل بقطاع تجزئة الأزياء.

كما قامت الجهني والدوسري (٢٠٢١) بدراسة هدفت إلى تناول أهم المشكلات التنظيمية التي تواجه النساء السعوديات العاملات في القطاع الخاص في مدينة الرياض، واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي، حيث تكونت العينة من (٤٠٣) موظفة في القطاع الخاص من اللاتي قيدت بياناتهن في مؤسسة التأمينات الاجتماعية في العام (١٤٤١هـ) بمدينة الرياض، وأسفرت النتائج عن أن أكثر المشكلات التنظيمية التي تواجه المرأة السعودية العاملة في القطاع الخاص كانت كما يأتي: مشكلة الافتقار إلى الأمن الوظيفي، ومشكلة الإجازات، ثم مشكلة نقص التدريب، ومشكلة التحيز لصالح الموظفين الرجال.

كذلك قامت آل عواض (٢٠٢١) ببحث هدف إلى معرفة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والتنظيمية لعمل المرأة في قطاع التجزئة، واعتمدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي، وتكونت العينة من (٣٨٤) عاملة سعودية، واعتمدت الباحثة على استبانة من إعدادها. أسفرت النتائج عن أن هناك موافقة بين أفراد العينة على التحديات الاقتصادية التي تواجه العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض بنسبة ٧٤،٩%، ومن أبرز تلك التحديات، عدم توفر وظائف

- الاندماج السلوكي: ويشير إلى اتخاذ الفرد دوراً إضافياً كأن يأخذ الدوام المسائي لتعزيز وتطوير مهاراته المتعلقة بعمله وتطويرها.

الدراسات السابقة:

قامت التميمي (٢٠٢١) ببحث هدف إلى التعرف على العوامل المؤثرة على دوافع ومعوقات واتجاهات المستقبل الوظيفي لدى السعوديات العاملات في محلات المستلزمات النسائية بالمنطقة الشرقية، وتكونت العينة من (٣٨٤) عاملة، حيث كشفت نتائج البحث عن تأثير متغير التركيب العمري؛ إذ يتضح أنه أهم العوامل المستقلة تأثيراً على الدوافع، والمعوقات، واتجاهات المستقبل الوظيفي للسعوديات العاملات في محلات بيع المستلزمات النسائية، يليه في المرتبة الثانية عامل مدة البقاء بلا عمل، ثم في المرتبة الثالثة العوامل الآتية: الحالة العملية السابقة، ومتوسط الدخل الشهري لأسرة العاملة، وفترة العمل، والرضا الوظيفي، وتعامل صاحب العمل ومعوق انخفاض الأجر، ويأتي في المرتبة الرابعة العوامل التالية: التركيب الزواجي، ومسمى الوظيفة، ونوع المحل، وعدد ساعات العمل، ومعوق المواصلات، ومعوق طول ساعات العمل، ومعوق رعاية الأطفال، ومعوق التعامل، ومعوق نقص التدريب.

وأجرت الزهراني (٢٠٢١) بحثاً هدف إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى استدامة العمل لدى السيدات العاملات في قطاع تجزئة الأزياء بمدينة جدة في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث تكونت العينة من عينة صدفية غرضية بلغ قوامها (١٣٤) من السيدات العاملات في قطاع تجزئة الأزياء. واعتمدت الباحثة على المنهج التحليلي، وتوصلت إلى أن أكثر من نصف السيدات العاملات في قطاع تجزئة الأزياء بمدينة جدة ذوات مستوى متوسط من الرضا الوظيفي

بجامعة الملك سعود. وأظهرت النتائج أن أفراد عينة البحث يرون مناسبة نوعية المحلات التجارية لعمل المرأة، حيث جاء المحل (أسواق تجارية نسائية) بالمرتبة الأولى، كما أسفرت النتائج عن موافقة أفراد العينة على عبارة أن تكون محتشمة بالمرتبة الأولى، وكذلك اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الشباب نحو عمل المرأة في المحلات التجارية.

كما قامت الشهري (٢٠١٩) ببحث هدف إلى التعرف على التحديات التي تواجه المرأة العاملة في المراكز التجارية، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وصممت الباحثة استبانة طبقتها على عينة مكونة من (٤٠٠) عاملة في المراكز التجارية بجدة، وقد توصلت الدراسة إلى إن أكثر من نصف العينة تتراوح أعمارهن من (٢٠-٢٩ عام)، وأن الغالبية العظمى منهن غير متزوجات يحملن مؤهل تعليم ثانوي، كما أنهن يتقاضين رواتب تتراوح ما بين (٢٥٠٠ إلى ٤٥٠٠ ريال)، كما بين البحث أن النسبة الغالبة منهن يعملن في وظيفتي بائعة تجزئة ومحاسبة مبيعات، ولديهن خبرة وظيفية أقل من سنة. بالإضافة إلى أنهن ينتمين إلى أسر ذات دخل اقتصادي متدن، كما بينت النتائج أن العاملات يواجهن أحياناً بعض التحديات الاجتماعية، من أهمها: النظرة السلبية وعدم تقبل بعض أفراد المجتمع لعملهن بسبب العادات والتقاليد، كذلك أظهرت النتائج معاناتهن من صراع الأدوار؛ نتيجة تعارض بين متطلبات العمل والأسرة، وضعف العلاقات الاجتماعية مع الأقارب والصدقات بسبب الانشغال بالعمل. كما أظهرت النتائج أن من أهم التحديات الاقتصادية لهن تدني الأجور وغياب الأمن الوظيفي في ظل عدم وجود راتب تقاعدي، أما عن ظروف العمل فقد بينت النتائج

حكومية بنسبة ٨٣,٣%، وقلة الراتب بنسبة ٨٠,٠%، وأن الراتب غير متوازٍ مع الجهد بنسبة ٧٩,٣%. كذلك اتضح من التحديات التنظيمية نسبة ٧٠,٣%، ومن أبرزها أن ساعات العمل طويلة بنسبة ٧٧,١%، كما أن العمل في قطاع التجزئة لعدم توفر وظائف ملائمة لمؤهلهم التعليمي بنسبة ٦٧,٤%، وافتقاد الخصوصية في مكان العمل بنسبة ٧٥,٢%. أيضاً بينت النتائج أن التحديات التي تواجه العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض بنسبة ٧١,٦%، حيث جاءت التحديات الاقتصادية في المرتبة الأولى بنسبة ٧٤,٩%، والتحديات التنظيمية بنسبة ٧٠,٣%، ثم التحديات الاجتماعية بنسبة ٦٩,٧%.

كما قام الرشيد وحميده (٢٠٢٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الممرضين والمرضات بمستشفى الإيمان العام. وتكونت العينة من (١١٠) من العاملين في مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والمرضات. كما اتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والمرضات. كذلك بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية، وعدد سنوات الخدمة.

وأجرت القحطاني (٢٠٢٠) بحثاً هدف إلى التعرف على نوعية المحلات التجارية التي يرى الشباب الجامعي أنها مناسبة لعمل المرأة السعودية، وقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي، وتكونت العينة من (١٠٦) من طلاب بكالوريوس كلية الآداب

السعودية العاملة في محلات بيع المستلزمات النسائية بمدينة جدة، والتعرف على أهم دوافع عمل المرأة في هذا المجال، وتعد هذه الدراسة وصفية، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي، واستُخدمت أداة استبيان من إعداد الباحثة، وتكوّنت العينة من (٤١٧) عاملة في مدينة جدة، و(٣٠) موظفاً بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عديداً من المشكلات الاجتماعية والمهنية، أهمها: أن الوقت الذي تمنحه لأفراد أسرتها غير كاف بسبب ظروف العمل، ووجود مشكلات أسرية مع الأهل والزوج بسبب طول ساعات العمل، كذلك اتضح وجود نقص في الإجازات الكافية في مجال العمل، وقلة المردود المادي.

وقامَ خليل وطاهري وعطيف، وحكمي (٢٠١٧) ببحث هدف إلى التعرف على الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان، وتكونت العينة من (١٣٠) مرشداً، وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي، وأنه يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي بمعلومية الكفاية الشخصية، والكفاية المعرفية، وأن أكثر الكفايات الإرشادية إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي: هما الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية.

وأجرت الرخيص (٢٠١٧) بحثاً هدف إلى التعرف على أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي النظري للأدبيات في المجال. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت ومكونات وأبعاد البيئة التنظيمية والحوافز المادية والمعنوية والمهام والمسئوليات الموكولة للعاملين بالهيئة

افتقار مكان العمل للاستراحات الخاصة بالعاملات وأماكن حضانة الأطفال.

وأجرت الجاف وفائق (٢٠١٩) بحثاً هدف إلى معرفة دور الاندماج الوظيفي (الحيوية، والحماس، والإخلاص، والتفاني، والانغماس، والاستغراق) في تعزيز الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة من موظفين في الفنادق ذات الأربع والخمسة نجوم في مدينة السليمانية بالعراق، وقد تكونت العينة من (٢٧٥) موظفاً، واعتمد الباحثان على استبانة مكونة من (٣١) سؤالاً، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط بين الاندماج الوظيفي والأداء الوظيفي، وكذلك اتضح وجود أثر للاندماج الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي. كذلك اتضح وجود تباين في الفنادق المبحوثة في الأداء الوظيفي، تبعاً لتباين تركيزها على الاندماج الوظيفي.

كما قامَ العتيبي (٢٠١٨) ببحث هدف إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التمكين النفسي وكل من الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل، وقد تكونت العينة من (٢٢١) موظفاً من العاملين في شركات التأمين الخاصة بمدينة الرياض. وقد بيّنت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التمكين النفسي وكل من: الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل. وأظهرت النتائج أن متغير التمكين النفسي أسهم بنسبة دالة إحصائياً في التنبؤ بكل من: الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل. وأسفرت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لثلاثة من أبعاد التمكين النفسي في كل من الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل، وهي على الترتيب من حيث قوة التأثير: المعنى، والكفاءة، والاستقلالية الذاتية، في حين لم تثبت معنوية بعد التأثير.

وأجرت العتيبي (٢٠١٨) بحثاً هدف إلى التعرف على المشكلات الاجتماعية، والمهنية التي تواجه المرأة

الوظيفة، وتكونت العينة من (٣٢٥٥) من أطباء الأسنان الفنلنديين، وأسفرت النتائج عن أن الاندماج في العمل منبئاً بالصحة النفسية، حيث إن له تأثيراً سلبياً على أعراض الاكتئاب، وتأثيراً إيجابياً على الرضا الوظيفي للعاملين.

وقامت روبي ومرسون Rubys.Morrison

(1997) هدف الباحثون إلى استكشاف العلاقة بين نمط القيادة والدعم والتحفيز وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي للممرضات في أحد المراكز الطبية الإقليمية الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي كبير لنمط القيادة والدعم والتحفيز على الرضا الوظيفي للممرضات. فكلما كان القادة والرؤساء يمارسون أعمالهم في إطار نمط إيجابي فإنهم يحققون الفعالية في الأداء؛ مما يؤدي إلى أن الممرضات يؤدين الأعمال والمهام المكلفات بها بنجاح؛ مما يساعد على تحقيق سلطة أكبر في مجال عملهن من خلال المشاركة، وكذلك تحفيزهن بالتركيز عليهن كأفراد من الناحية النفسية.

وأجرت دونا سميث (1997) Donna Smith بحث هدف إلى التعرف على إدراك الممرضات نحو تحديد العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والالتزام التنظيمي في العمل، ويركز على تحديد ما يقوم به المديرين؛ مما يؤدي إلى تحقيق عدم الرضا الوظيفي، ونقص الإنتاجية، وعدم الالتزام نحو التنظيم. وأجري البحث على إحدى المستشفيات المحلية الكبرى المرتبطة بجامعة كاليفورنيا بلوس انجلوس. وقد توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية: أشارت (٤٣%) من الممرضات إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق بشكل كبير بما يقدم المدير من الشكر والتقدير، وأشار (٣٠%) إلى أن المديرين لا يقدمون الدعم والتقدير، وتشير (٢٠%) إلى أن توجيه الانتقادات وقت الأزمات يسبب

العامة للتعليم التطبيقي بالكويت وثبوت صحة الفرضيات.

وقام المشوح (٢٠١٥) ببحث هدف إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي. واستخدم مقياس مواجهة الضغوط من إعداد الشاوي (٢٠١٠)، ومقياس الرضا الوظيفي من إعداده. وقد تكونت العينة من (٣٨٥) اختصاصياً واختصاصية نفسية من العاملين في مجال الصحة والرعاية النفسية. وقد أظهرت النتائج أن استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الاختصاصيين النفسيين ارتبطت بشكل إيجابي بعوامل الرضا الوظيفي، كما أشارت النتائج إلى أن استراتيجيات مواجهة الضغوط تسهم بنسبة ١٧% من التباين الكلي داخل منظومة العمل، ونسبة ١٥% من التباين الكلي لظروف العمل ومهامه، ونسبة ١٤% من التباين الكلي للنمو الذاتي للرضا الوظيفي، ونسبة ١٢% من التباين الكلي للمكافآت والترقي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العينة تُعزى للجنس، في حين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط تُعزى لمستوى التعليم وسنوات الخبرة، وكذلك بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ على مقياس الرضا الوظيفي للاختصاصيين النفسيين تُعزى لمتغير الجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

أجرى هاكانين وسخاوفيلي Hakaneb &Shaufeli (2012) بحثاً هدف إلى التعرف على إمكانية التنبؤ بالصحة النفسية من مؤشرات العمل والاندماج

يتضح الأساس المنطقي لإجراء البحث الحالي.

فروض البحث:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة تعزى لمتغير العمر.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة تعزى لمتغير العمر.

٣- توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تعزى لمتغير مكان العمل.

٤- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة.

إجراءات البحث:

منهج البحث: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتوافقه مع طبيعة البحث. وذلك من أجل الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي، والاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة.

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

عينة البحث:

سُحبت عينة عشوائية بسيطة لعدد من العاملات السعوديات في متاجر بيع التجزئة بمدينة الرياض، وقسم مجتمع البحث إلى أربع جهات رئيسة تمثلت في: (أسواق الشمال، وأسواق الشرق، وأسواق الغرب، وأسواق الجنوب) بمدينة الرياض عن طريق توزيع استبانة إلكترونية باستخدام أدوات البحث بصيغة (Google Form) برابط إلكتروني، وقد بلغ حجم

عدم الرضا الوظيفي، وأن عدم وجود الاتصال الجيد وسوء الإدارة والتغيرات وعدم المتابعة يسبب أيضاً عدم الرضا الوظيفي. وأشارت مفردات العينة إلى أن مسببات عدم الإنتاجية تنتج من كثرة الانتقاد للعاملين (٢٠%)، وعدم المتابعة لحل المشاكل (١٠%)، وخلق جو سلبي في العمل (١٠%). وفيما يتعلق بنقص الالتزام التنظيمي فإن مسببات ذلك تكمن في عدم الدعم والتأييد والتقدير بنسبة (٢٣%)، وعدم علاج المشاكل التي تواجهها الوحدة التي يعملن بها (١٣%)، والمشاكل الناجمة من الاتصالات غير الجيدة (٧%)، وعدم الثقة من جانب الإدارة (٣%).

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ما عُرض من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث الحالي، إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فقد جاءت متفقه في جوانب ومختلفة في جوانب أخرى، وقد اتضح للباحث ما يأتي:

- هناك دراسات تناولت الرضا الوظيفي للمرأة السعودية العاملة في القطاع الخاص وتمثلت في كل من (التميمي، ٢٠٢١؛ والزهراني، ٢٠٢١؛ والجهني والدوسري، ٢٠٢١؛ وآل عواض، ٢٠٢١؛ والشهري، ٢٠٢١؛ والعتيبي، ٢٠١٨).
- وهناك دراسات تناولت الاندماج في العمل، وتمثلت في كل من (الجاف وفائق، ٢٠١٩؛ و العتيبي، ٢٠١٨؛ Hakanen & Schaufeli (2012))
- بينما باقي الدراسات كانت تتناول متغيرات الدراسة في بيئات عمل أخرى، ونظراً لعدم وجود أبحاث اهتمت بمتغيرات البحث من الناحية النفسية- على حسب علم الباحث -

العينة (٣٦٠)، والجدول رقم (١) يوضح وصف
المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة البحث.
وصف عينة البحث:
أ- التوزيع العمري لأفراد عينة البحث:

جدول (١)

التوزيع العمري لأفراد عينة البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
26.9%	97	٢٥ سنة فما دون
51.9%	187	٢٦ - ٣٥ سنة
3.1%	11	٣٦ - ٤٥ سنة
12.5%	45	٤٦ - ٥٥ سنة
5.6%	20	٥٦ - فأكثر
100.0%	360	المجموع

ضمن الفئة العمرية (٢٥ سنة فما دون)، وتكشف النتائج أيضا عن أن حوالي ٧٨,٨% من العاملات في قطاع التجزئة تقل أعمارهن عن (٣٦) سنة، وتراوحت نسب اللاتي تقع أعمارهن ضمن الفئات العمرية الأخرى ما بين ١٢,٥% إلى ٣,١%.

ب- توزيع أفراد عينة البحث وفق المؤهل العلمي:

جدول (٢)

توزيع أفراد عينة البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض وفق المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل
٦,٧%	٢٤	المتوسطة فما دون
٣٣,٠%	١١٩	ثانوي أو دبلوم
٦٠,٣%	٢١٧	جامعي فأعلى
100.0%	360	المجموع

ذكرن أنهن يحملن مؤهل تعليم ثانوي أو دبلوم، بينما لم يتجاوز عدد العاملات اللاتي ذكرن أن مستوى تعليمهن المتوسطة فما دون (٢٤) عاملة بنسبة لم تتجاوز ٦,٧%.

يوضح الجدول (١) التوزيع العمري لأفراد عينة البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض حيث يبين أن (١٨٧) عاملة بنسبة ٥١,٩% تقع أعمارهن ضمن الفئة العمرية (٢٦ - ٣٥ سنة)، يلي ذلك (٩٧) عاملة بنسبة ٢٦,٩% تقع أعمارهن

يوضح الجدول (٢) توزيع أفراد عينة البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض وفق المؤهل العلمي، فنجد أن (٢١٧) عاملة بنسبة ٦٠,٣% يحملن مؤهلاً جامعياً فأعلى، تليهن (١١٩) عاملة بنسبة ٣٣,٠%

سوق العمل في مدينة الرياض:

ت- توزيع أفراد عينة البحث وفق جهة

جدول (٣)

توزيع أفراد عينة البحث من العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض وفق جهة سوق العمل في المدينة

النسبة المئوية	التكرار	جهة سوق العمل
31.9%	115	أسواق شمال مدينة الرياض
24.7%	89	أسواق شرق مدينة الرياض
23.1%	83	أسواق غرب مدينة الرياض
20.3%	73	أسواق جنوب مدينة الرياض
100.0%	360	المجموع

مقياس الرضا الوظيفي: من إعداد المشوح (٢٠١٥) وقد صمم على شكل مقياس ليكارت الخماسي لقياس أبعاد الرضا قام مُعد المقياس بتطبيقه في صورته الأولية على عينة استطلاعية (ن=١٢٠)، وذلك لإجراء تحليل عاملي من الدرجة الثانية للتعرف على مكونات المقياس، وقد أظهرت نتائج التحليل العاملي انتظام عبارات المقياس في أربعة عوامل رئيسية (النمو الذاتي، وظروف العمل، والمكافآت والترقي، والعلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل). وقد بلغ الثبات باستخدام معامل كرونباخ الفا ٠,٨٠٦، وهي نسبة ثبات مرتفعة ومقبولة. وقد تكون المقياس من عدد (٢٠) عبارة، وأربعة أبعاد تمثلت في جدول (٤) الآتي:

توضح النتائج الواردة بالجدول (٣) توزيع العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض وفق جهة سوق العمل في مدينة الرياض، فيلاحظ أن هناك (١١٥) عاملة تجزئة بنسبة بلغت ٣١,٩% يعملن في أسواق شمال مدينة الرياض، تليهن (٨٩) عاملة بنسبة ٢٤,٧% يعملن في أسواق شرق الرياض، ويليهن من يعملن في أسواق غرب مدينة الرياض حيث بلغ عددهن (٨٣) بنسبة ٢٣,١%، بينما بلغ عدد عاملات التجزئة اللاتي يعملن في أسواق جنوب مدينة الرياض (٧٣) عاملة تجزئة بنسبة لم تتجاوز ٢٠,٣%.

أدوات البحث وإجراءاتها:

العبارات	البُعد
١، ٩، ٧، ١٢، ٤	النمو الذاتي
١٦، ١٩، ٨، ٥، ٣	ظروف ومكان ومهام العمل
٦، ١٣، ١١، ١٠، ٢	المكافآت والترقي
١٨، ١٥، ٢٠، ١٤، 17	العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل

من (١٧) فقرة، حيث يتضمن قياس الأبعاد الثلاثة في الاندماج في العمل وتظهر في الجدول (٥):

مقياس الاندماج في العمل:

مقياس الاندماج في العمل الذي طوره (Schaufeli,)

(Bakker & Salanova, 2006) والمكون

العبارات	الأبعاد
١٧، ١٥، ١٢، ٨، ٤، ١	النشاط
١٦، ١٣، ١٠، ٧، ٥، ٢	التفاني
١٤، ١١، ٩، ٦، ٣	الاستغراق

قام الباحث بالتحقق من صدق المقياس بعرضه على عدد (٩) من ذوي الاختصاص في علم النفس والصحة النفسية، وبعد إبداء المحكمين آراءهم حول فقرات المقياس، أجريت التعديلات المقترحة التي اتفق عليها المحكمون؛ حيث عُذلت الفقرات التالية "٤-٥-٧-٨-٩-١٠-١٢-١٤-١٥-١٧-١٩-٢٠"، وحذفت العبارة رقم (٦) فأصبح عدد فقرات المقياس (١٩). ويظهر ذلك في الجدول (٦):

والمقياس مُعد على شكل فقرات ذات مقياس خماسي، يتراوح ما بين واحد (١) إلى (٥). قام العتيبي (٢٠١٨) بتقنيته على البيئة السعودية؛ حيث قام باستخراج الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ الفا وقد بلغ معامل الثبات (٧٩).
الخصائص السيكومترية للمقاييس:
١-مقياس الرضا الوظيفي:
صدق المقياس:

العبارات	البُعد
١، ٤، ٦، ٨، ١١	النمو الذاتي
٣، ٥، ٧، ١٥، ١٨	ظروف العمل ومكانه ومهامه
٢، ٩، ١٢، ١٠	المكافآت والترقي
١٧، ١٣، ١٤، ١٦، ١٩	العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل

أولاً: العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه.

جدول (٧)

العلاقة الارتباطية بين فقرات مقياس الرضا الوظيفي ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة باستخدام معامل ارتباط

سبيرمان

بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل		بُعد المكافآت والترقي		بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه		بُعد النمو الذاتي	
معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة
** .598	١٣	** .666	٢	** .773	٣	** .764	١
** .814	١٤	** .325	٩	** .820	٥	** .845	٤
** .541	١٦	** .832	١٠	** .641	٧	** .728	٦
** .538	١٧	** .771	١٢	** .551	١٥	** .634	٨
** .723	١٩			** .653	١٨	** .761	١١

بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه	بُعد المكافآت والترقي	بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل	بُعد النمو الذاتي
-------------------------------	-----------------------	---	-------------------

** دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠١)

(٠,٥٥١ - ٠,٨٢٠)، وتراوحت العلاقات الارتباطية لبُعد المكافآت والترقي وفقراته بين علاقة ارتباطية متوسطة موجبة إلى قوية (٠,٣٢٥ - ٠,٨٣٢)، بينما العلاقات الارتباطية لبُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل وفقراته فهي علاقات ارتباطية قوية موجبة وفقاً لكوهين تراوحت بين (٠,٥٣٨ - ٠,٨١٤). وتوضح النتائج كذلك أن العلاقات الارتباطية بين درجة كل بُعد وفقرات التي تنتمي إليه جميعها دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

لدراسة العلاقة الارتباطية بين أبعاد مقياس الرضا الوظيفي وفقرات التي تنتمي إليها، تم حساب معاملات ارتباط سبيرمان للعلاقة الارتباطية بين درجة كل بُعد والفقرة التي تنتمي إليه، والنتائج الواردة بالجدول (٧) توضح وجود علاقات ارتباطية موجبة قوية وفقاً لكوهين بين درجة بُعد النمو الذاتي وفقرات التي تنتمي إليه تراوحت بين (٠,٦٣٤ - ٠,٨٤٥)، وكذلك وجود علاقات ارتباطية قوية موجبة وفقاً لكوهين بين بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه وفقراته تراوحت بين

أ- العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس:

جدول (٨)

العلاقة الارتباطية بين فقرات مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل ارتباط سبيرمان

رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية	رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية
١	** .726	.000	١١	** .661	.000
٢	** .290	.000	١٢	** .456	.000
٣	** .608	.000	١٣	** .493	.000
٤	** .690	.000	١٤	** .695	.000
٥	** .710	.000	١٥	** .379	.000
٦	** .674	.000	١٦	** .371	.000
٧	** .543	.000	١٧	** .405	.000
٨	** .613	.000	١٨	** .736	.000
٩	** .511	.000	١٩	** .648	.000
١٠	** .486	.000			

** دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠١)

وفقرات المقياس؛ حيث توضح قيم معاملات سبيرمان أن جميع العلاقات موجبة وتتراوح بين علاقة ارتباطية

يوضح الجدول (٨) قيم معاملات ارتباط سبيرمان للعلاقة الارتباطية بين درجة مقياس الرضا الوظيفي

ب-العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي ودرجات أبعاد المقياس: عند مستوى (٠,٠١).
ضعيفة وقوية وفقاً لكوهين (٠,٢٩٠ - ٠,٧٣٦) ودالة

جدول (٩)

العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي ودرجات أبعاد المقياس باستخدام معامل ارتباط بيرسون

القيمة الاحتمالية	معامل ارتباط بيرسون	البُعد
.000	** .900	بُعد النمو الذاتي
.000	** .882	بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه
.000	** .674	بُعد المكافآت والترقي
.000	** .839	بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل

** دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠١)

توضح النتائج الواردة بالجدول (٩) قيم معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي ودرجات أبعاده؛ حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ت- ثبات مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده:

بين (٠,٦٧٤ - ٠,٩٠٠) وجميعها تعبر عن علاقات ارتباطية قوية وموجبة وفقاً لكوهين، ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

جدول (١٠)

ثبات مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده باستخدام معامل كرونباخ ألفا ومعامل ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية

معامل ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية	معامل ثبات كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	البُعد/المقياس
.830	.819	٥	بُعد النمو الذاتي
.689	.730	٥	بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه
.602	.664	٤	بُعد المكافآت والترقي
.726	.692	٥	بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل
٠,٨٦٧	٠,٨٩١	١٩	مقياس الرضا الوظيفي

الثبات لأبعاد المقياس، بينما بلغت قيمتا معامل ثبات كرونباخ ألفا (٠,٨٩١) ومعامل ثبات التجزئة النصفية (٠,٨٦٧) لمقياس الرضا الوظيفي وهما تكشفان عن تمتع المقياس بقدر مقبول من الثبات، بما يمكن من استخدام كافة الإجراءات الإحصائية المناسبة كافة، مع ما ينتج عنه من بيانات.

توضح النتائج الواردة بالجدول (١٠) قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا وقيم معاملات ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده، فيلاحظ أن قيم معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد المقياس تراوحت بين (٠,٦٦٤ إلى ٠,٨١)، وتراوحت قيم معاملات ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية بين (٠,٦٠٢ إلى ٠,٨٣٠) وهي تعبر عن قدر مقبول من

٢- مقياس الاندماج في العمل:

المقياس، وتبين أنهم جميعاً اتفقوا على وضوح فقرات المقياس ومناسبتها دون الحاجة لتعديل أو حذف.

صدق المقياس:

تحقق الباحث بالتحقق من صدق المقياس بعرضه على عدد (٧) من ذوي الاختصاص في علم النفس والصحة النفسية، وبعد إبداء المحكمين آرائهم حول فقرات

جدول (١١)

العلاقة الارتباطية بين فقرات مقياس الاندماج في العمل ودرجة البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة باستخدام معامل ارتباط سبيرمان.

بُعد النشاط		بُعد التفاني		بُعد الاستغراق	
رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان
١	** .660	٢	** .679	٣	** .632
٤	** .820	٥	** .718	٦	** .677
٨	** .796	٧	** .827	٩	** .681
١٢	** .723	١٠	** .751	١١	** .691
١٥	** .583	١٣	** .648	١٢	** .704
١٧	** .679	١٦	** .569		

** دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠١)

(٠,٥٦٩ - ٠,٨٢٧)، وظهرت العلاقات الارتباطية لبُعد الاستغراق وفقراته قوية موجبة تراوحت بين (٠,٦٣٢ - ٠,٧٠٤). وتوضح النتائج كذلك أن العلاقات الارتباطية بين درجة كل بُعد والفقرات التي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

ب-العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الاندماج في العمل:

توضح النتائج الواردة بالجدول (١١) قيم معاملات ارتباط سبيرمان للعلاقة الارتباطية بين أبعاد مقياس الاندماج في العمل والفقرات التي تنتمي إليها؛ حيث توضح وجود علاقات ارتباطية موجبة قوية وفقاً لكوهين بين درجة بُعد النشاط والفقرات التي تنتمي إليه تراوحت بين (٠,٥٨٣ - ٠,٨٢٠)، وتبين أن العلاقات الارتباطية لبُعد التفاني بفقراته قوية تراوحت بين موجب

جدول (١٢)

العلاقة الارتباطية بين فقرات مقياس الاندماج في العمل والدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل ارتباط سبيرمان

رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية	رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية
١	** .671	.000	١٠	** .699	.000
٢	** .707	.000	١١	** .462	.000
٣	** .512	.000	١٢	** .667	.000
٤	** .788	.000	١٣	** .600	.000
٥	** .739	.000	١٤	** .207	.000
٦	** .610	.000	١٥	** .542	.000

رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية	رقم الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية
٧	** .794	.000	١٦	** .441	.000
٨	** .787	.000	١٧	** .558	.000
٩	** .668	.000			

** دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

موجب (٠,٢٩٠ - ٠,٧٣٦) وتوضح النتائج أيضاً أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

ت-العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الاندماج في العمل ودرجات أبعاده:

توضح النتائج الواردة بالجدول (١٢) قيم معاملات ارتباط سبيرمان للعلاقة الارتباطية بين درجة مقياس الاندماج و فقراته، فنجد أن قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس وفقاً لكوهين ما بين علاقات ارتباطية ضعيفة وقوية حيث تراوحت بين

جدول (١٣)

العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الاندماج في العمل ودرجات أبعاد المقياس باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

القيمة الاحتمالية	معامل ارتباط بيرسون	البُعد
.000	** .945	بُعد النشاط
.000	** .939	بُعد التفاني
.000	** .867	بُعد الاستغراق

** دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

بين المقياس وأبعاده تتراوح بين (٠,٨٦٧ - ٠,٩٤٥) ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

ث-ثبات مقياس الاندماج في العمل وأبعاده:

توضح النتائج الواردة بالجدول (١٣) قيم معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الاندماج ودرجات أبعاده؛ حيث كشفت النتائج عن وجود علاقات ارتباطية قوية موجبة وفقاً لكوهين

جدول (١٤)

ثبات مقياس الاندماج في العمل وأبعاده باستخدام معامل كرونباخ ألفا ومعامل ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية

البُعد/المقياس	عدد الفقرات	معامل ثبات كرونباخ ألفا	معامل ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية
بُعد النشاط	٦	٠,٨٢٧	٠,٧٨٧
بُعد التفاني	٦	٠,٧٩٩	٠,٦٨٤
بُعد الاستغراق	٥	٠,٧٠٩	٠,٦٢٣
مقياس الاندماج في العمل	١٧	٠,٩٠٨	٠,٧٧٣

الإحصائية المستخدمة في الدراسة تمثلت في: (معامل ارتباط سبيرمان، ومعامل ارتباط بيرسون، اختبار الدرجة الفئوية، اختبار شفیه، معامل كرونباخ ألفا ومعامل سبيرمان-براون للتجزئة النصفية).

مناقشة النتائج وتحليلها:

فيما يأتي عرض مفصل لنتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها وفقاً لتساؤلات البحث وفرضياته.

ثالثاً: نتائج اختبار فروض البحث.

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة تعزى لمتغير العمر.

لاختبار صحة هذا الفرض طبق الباحث بتطبيق تحليل التباين في اتجاه واحد، واختبار الدرجة الفئوية لاختبار معنوية الفروق بين درجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده، كما يعزى إلى متغير العمر، كما استخدام اختبار شفیه للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق بين فئات متغير العمر ذات الدلالة الإحصائية، والنتائج كما يأتي:

جدول (١٥)

الإحصاءات الوصفية لدرجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي

وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر

الفئة العمرية	العدد	بُعد النمو الذاتي		بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٥ سنة فما دون	97	17.22	3.495	12.55	3.515
٢٦ - ٣٥ سنة	187	16.16	4.392	10.82	2.798
٣٦ - ٤٥ سنة	11	14.45	3.751	11.91	2.982
٤٦ - ٥٥ سنة	45	15.78	5.138	10.20	3.428
٥٦ سنة فأكثر	20	12.15	3.951	11.85	1.899
المجموع	360	16.12	4.361	11.30	3.156
		بُعد العلاقات الإنسانية		مقياس الرضا الوظيفي	

توضح النتائج الواردة بالجدول (١٤) قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا ومعاملات ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية لمقياس الاندماج وأبعاده، فتراوحت قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا للأبعاد بين (٠,٧٠٩ - ٠,٨٢٧)، وتراوحت قيم معاملات ثبات سبيرمان وبراون بين (٠,٦٢٣ إلى ٠,٧٨٧) وهي تعبر عن مستوى مقبول من الثبات، في حين بلغت قيمتا معامل ثبات كرونباخ ألفا ومعامل ثبات سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية للمقياس (٠,٩٠٨) و (٠,٧٧٣) على التوالي وجميعها تعبر عن مستوى مقبول من الثبات لمقياس الاندماج بما يمكن من استخدام جميع الإجراءات الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات الناتجة تطبيق المقياس.

أساليب تحليل البيانات:

للإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من تساؤلاته وفرضياته استخدم الباحث باستخدام عدداً من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وهي: Statistical Package for Social Science (SPSS 23) والأساليب

الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
داخل منظومة العمل					
٢٥ سنة فما دون	97	19.06	3.278	65.95	11.365
٢٦ - ٣٥ سنة	187	17.71	3.696	61.29	11.977
٣٦ - ٤٥ سنة	11	15.00	4.604	58.36	12.596
٤٦ - ٥٥ سنة	45	17.04	3.994	59.82	17.014
٥٦ سنة فأكثر	20	11.70	4.378	48.20	12.866
المجموع	360	17.58	4.035	61.55	13.168

تبين النتائج الواردة بالجدول (١٥) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات مقياس الرضا الوظيفي للعاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض وفق الفئات العمرية، ويلاحظ وجود فروقات بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمقياس وأبعاده وفق الفئات العمرية المختلفة للعاملات، وللتأكد من معنوية هذه الفروق أُجري تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لاختبار معنوية الفروق والتأكد من صحة الفرضية الأولى للبحث، والنتائج كما في الجدول (١٦) والجدول (١٧).

جدول (١٦)

معنوية الفروق بين متوسطات درجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى المتغير العمري، باستخدام تحليل التباين في اتجاه واحد واختبار الدرجة الفائية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	الدرجة الفائية	القيمة الاحتمالية	مربع ايتا لحجم التأثير
بُعد النمو الذاتي						
بين المجموعات	467.926	4	116.982	6.531	.000	0.069
داخل المجموعات	6358.696	355	17.912			
المجموع	6826.622	359				
بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه						
بين المجموعات	365.565	4	91.391	5.353	.000	0.057
داخل المجموعات	6061.432	355	17.074			
المجموع	6426.997	359				
بُعد المكافآت والترقي						
بين المجموعات	258.679	4	64.670	6.922	.000	0.072
داخل المجموعات	3316.519	355	9.342			
المجموع	3575.197	359				
بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل						
بين المجموعات	993.829	4	248.457	18.185	.000	0.170
داخل المجموعات	4850.146	355	13.662			
المجموع	5843.975	359				
مقياس الرضا الوظيفي						
بين المجموعات	5699.308	4	1424.827	8.945	.000	0.092

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	الدرجة الفائية	القيمة الاحتمالية	مربع ايتا لحجم التأثير
داخل المجموعات	56547.889	355	159.290			
المجموع	62247.197	359				

أعمارهن ضمن الفئات العمرية (٢٥ سنة فما دون) و(٢٦-٣٥ سنة) و(٤٦-٥٥ سنة) مع الفئة العمرية (٥٦ سنة فأكثر). وتشير نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي الأربعة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين درجات عاملات التجزئة بمدينة الرياض كما يعزى إلى العمر، وتشير قيم مربع ايتا إلى وجود تأثير متوسط للعمر على كل من بُعد النمو الذاتي وبُعد ظروف العمل ومكانه مهامه وبُعد المكافآت والترقي؛ حيث تراوحت قيم مربع ايتا بين $\eta^2 = 0.057$ إلى $\eta^2 = 0.072$ ، وتأثير كبير على بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل حيث بلغت قيمة مربع ايتا (٠.١٧٠) $\eta^2 = 0.170$ ، والنتائج الواردة بالجدول (١٧) توضح معنوية الفروق المرتبطة بالمقارنات البعدية للأبعاد.

يلخص الجدول (١٦) نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لاختبار معنوية الفروق في درجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر، وبقراءة نتائج اختبار الدرجة الفائية يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين درجات عاملات قطاع التجزئة في مدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي كما يعزى إلى العمر ($F_{4,359} = 8.945, p - value = 0.000$) وبناء على معايير تفسير كوهين فإن قيمة مربع ايتا لحجم التأثير ($\eta^2 = 0.092$) توضح وجود تأثير متوسط للعمر على الرضا الوظيفي لدى العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض، وتوضح نتائج المقارنات البعدية على الجدول (١٤) أن معنوية الفروق بين درجات العاملات في مقياس الرضا الوظيفي تعود إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات العاملات اللاتي تقع

جدول (١٧)

المقارنات البعدية لمتوسطات درجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي

وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر باستخدام اختبار شففيه

البُعد / المقياس	الفئات العمرية	متوسط الفروق	القيمة الاحتمالية
بُعد النمو الذاتي	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	5.066	.000
	٢٦-٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	4.010	.003
	٤٦-٥٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	3.628	.039
بُعد ظروف العمل ومكانه مهامه	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	4.624	.000
	٢٦-٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	4.104	.002
	٤٦-٥٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	4.300	.005
بُعد المكافآت والترقي	٢٥ سنة فما دون × ٢٦-٣٥ سنة	1.728	.001
	٢٥ سنة فما دون × ٤٦-٥٥ سنة	2.346	.001
بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل	٢٥ سنة فما دون × ٣٦-٤٥ سنة	4.062	.019
	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	7.362	.000
	٢٦-٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	6.011	.000

البُعد / المقياس	الفئات العمرية	متوسط الفروق	القيمة الاحتمالية
	٤٦ - ٥٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	5.344	.000
مقياس الرضا الوظيفي	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	17.748	.000
	٢٦ - ٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	13.094	.001
	٤٦ - ٥٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	11.622	.021

على بعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل يفسر الباحث ذلك بأن العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل تُعد أحد محددات الرضا الوظيفي المهمة التي تشعره بالانتماء والرضا داخل محيط العمل وخارجه.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة تعزى لمتغير العمر.

لاختبار صحة الفرض الثاني للبحث قام الباحث بتطبيق تحليل التباين في اتجاه واحد واختبار الدرجة الفئوية لاختبار معنوية الفروق بين درجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الاندماج في العمل وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر، كما تم استخدام اختبار شفيه للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق بين فئات متغير العمر ذات الدلالة الإحصائية، والنتائج كما يأتي:

يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العمر ذو تأثير على الرضا الوظيفي، والفئات العمرية الأصغر (٢٥ سنة فما دون، ٢٦-٣٥ سنة، ٤٦-٥٥ سنة) كان الرضا الوظيفي لديهن أعلى مقارنة بالفئة العمرية (٥٦ سنة فأكثر)، ويعود سبب ذلك إلى أنهم في مرحلة الشباب وهي مرحلة القوة والعطاء والنشاط، وكذلك لأنه يُعبر عن مشاعر العاملات تجاه بيئة العمل، فالشعور بالراحة تجاه نظام العمل وتجاه الزملاء والرؤساء يؤثر إيجابياً على الصحة النفسية لديهن. وهذا يتفق مع دراسة التميمي (٢٠٢١) التي أوضحت أن للعمر تأثيراً على العاملات السعوديات في محلات المستلزمات النسائية بالمنطقة الشرقية من ناحية الرضا الوظيفي، كذلك تتفق مع دراسة الزهراني (٢٠٢١) التي بينت وجود تباين دال إحصائياً بين متوسطات السيدات العاملات في قطاع تجزئة الأزياء في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر. ولتفسير نتيجة وجود تأثير كبير

جدول (١٨)

الإحصاءات الوصفية لدرجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الاندماج في العمل وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر

الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		بُعد النشاط	بُعد التقاني	بُعد الاستغراق	مقياس الاندماج في العمل
٢٥ سنة فما دون	97	22.11	4.281	20.67	4.310
٢٦ - ٣٥ سنة	187	21.63	6.274	19.40	6.624
٣٦ - ٤٥ سنة	11	18.36	6.607	15.27	9.034
٤٦ - ٥٥ سنة	45	21.38	6.513	19.13	7.870
٥٦ سنة فأكثر	20	19.20	3.982	13.95	2.089
المجموع	360	21.49	5.767	19.28	6.356
٢٥ سنة فما دون	97	16.92	3.543	61.40	10.665

16.510	59.25	5.361	17.07	187	٢٦ - ٣٥ سنة
17.580	49.36	4.433	15.64	11	٣٦ - ٤٥ سنة
15.721	58.62	3.678	16.80	45	٤٦ - ٥٥ سنة
10.043	51.65	6.125	16.60	20	٥٦ سنة فأكثر
14.944	59.03	4.744	16.93	360	المجموع

في قطاع التجزئة في مدينة الرياض، وللتأكد من معنوية هذه الفروق أُجري تحليل التباين واختبار الدرجة الفئوية لاختبار معنوية الفروق والتأكد من صحة الفرضية الثانية للبحث، والنتائج كما في الجدول (١٩) والجدول (٢٠).

تتضمن النتائج الواردة بالجدول (١٨) قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات عاملات التجزئة في مقياس الاندماج وأبعاده وفق الفئات العمرية، ويلاحظ وجود فروقات بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمقياس وأبعاده وفق الفئات العمرية المختلفة للعاملات

جدول (١٩)

معنوية الفروق بين متوسطات درجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الاندماج في العمل وأبعاده كما يعزى إلى المتغير العمري، باستخدام تحليل التباين في اتجاه واحد واختبار الدرجة الفئوية

مربع ايتا لحجم التأثير	القيمة الاحتمالية	الدرجة الفئوية	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
بُعد النشاط						
0.021	.105	1.930	63.526	4	254.102	بين المجموعات
			32.918	355	11685.873	داخل المجموعات
				359	11939.975	المجموع
بُعد التفاني						
0.065	.000	6.121	233.933	4	935.731	بين المجموعات
			38.221	355	13568.492	داخل المجموعات
				359	14504.222	المجموع
بُعد الاستغراق						
0.003	.892	0.279	6.321	4	25.285	بين المجموعات
			22.690	355	8054.838	داخل المجموعات
				359	8080.122	المجموع
مقياس الاندماج في العمل						
0.033	.017	3.069	669.886	4	2679.542	بين المجموعات
			218.305	355	77498.180	داخل المجموعات
				359	80177.722	المجموع

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين درجات عاملات قطاع التجزئة في مدينة الرياض في مقياس الاندماج كما يعزى إلى العمر ($F_{4,359} = 3.069, p - value = 0.017$) ووفقاً لكوهين فإن قيمة مربع ايتا لحجم التأثير ($\eta^2 = 0.033$) توضح

يلخص الجدول (١٩) نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفئوية لاختبار معنوية الفروق في درجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الاندماج وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر، وتوضح نتائج اختبار الدرجة الفئوية وجود

وتشير نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفائئة لأبعاد مقياس الاندماج الثلاثة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين درجات عاملات التجزئة بمدينة الرياض في بُعد التفاني كما يعزى إلى العمر، وتشير قيم مربع ايتا ($\eta^2 = 0.065$) إلى وجود تأثير متوسط للعمر على بُعد التفاني، والنتائج الواردة بالجدول (٢١) توضح معنوية الفروق المرتبطة بالمقارنات البعدية لبُعد التفاني. بينما لم تظهر نتائج بُعد النشاط وبُعد الاستغراق وجود فروق دالة إحصائية.

وجود تأثير ضعيف للعمر على الاندماج لدى العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض، وتوضح نتائج المقارنات البعدية على الجدول (٢٠) أن معنوية الفروق بين درجات العاملات في مقياس الاندماج تعود إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات العاملات في الفئات العمرية (٢٥ سنة فما دون) و(٣٦ - ٤٥ سنة) و (٥٦ سنة فأكثر) والفرق بين الفئة العمرية (٢٦ - ٣٥ سنة) وكل من الفئتين العمريتين (٣٦ - ٤٥ سنة) والفئة العمرية (٥٦ سنة فأكثر).

جدول (٢١)

المقارنات البعدية لمتوسطات درجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الاندماج في العمل وأبعاده كما يعزى إلى متغير العمر باستخدام اختبار شففيه

البُعد / المقياس	الفئات العمرية	متوسط الفروق	القيمة الاحتمالية
بُعد التفاني	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	6.720	.001
	٢٦ - ٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	5.446	.008
	٤٦ - ٥٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	5.183	.047
مقياس الاندماج في العمل	٢٥ سنة فما دون × ٣٦ - ٤٥ سنة	12.038	.011
	٢٥ سنة فما دون × ٥٦ سنة فأكثر	9.752	.008
	٢٦ - ٣٥ سنة × ٣٦ - ٤٥ سنة	9.888	.032
	٢٦ - ٣٥ سنة × ٥٦ سنة فأكثر	7.601	.029

بمستويات مرتفعة من الطاقة والمرونة العقلية أثناء العمل؛ حيث يستثمرها الفرد في عملية التوافق الوظيفي، والتفاني، ويشير إلى قدرة الفرد على حل المشكلات داخل منظومة العمل وإدراك أحداث العمل وتحدياته، والاستيعاب ويعني التركيز بشكل كامل على الانهماك في العمل.

الفرض الثالث: توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في قطاع التجزئة بمدينة الرياض تعزى لمتغير مكان العمل.

لدراسة صحة الفرض الثالث للبحث طبق الباحث تحليل التباين في اتجاه واحد واختبار الدرجة الفائئة لاختبار معنوية الفروق بين درجات العاملات السعوديات في

يفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن وجود فروق في الاندماج في العمل لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر لصالح الفئات العمرية الأصغر يعود إلى القدرة على استيعاب العمل والوفاء بمتطلباته مع وجود الشغف والحماس والطاقة للاستغراق فيه. ويعزو الباحث نتيجة بُعد التفاني يشير إلى قدرة الفرد على حل المشكلات داخل منظومة العمل وإدراك أحداث العمر وتحدياته، بالإضافة إلى تقبل الفرد واستيعابه للأهداف والمهام التي يجب أدائها، وإظهار استعداده وجاهزيته لإنجاز المهام المكلف بها. وهو يتفق مع ما ذكره شعبان (٢٠١٤) أن معظم الباحثين حددوا أن للاندماج في العمل ثلاثة محاور تمثلت في الآتي: الحيوية وتتسم

قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير مكان العمل، والفروق بين فئات متغير امكان العمل ذات الدلالة الإحصائية، والنتائج كما يأتي:

جدول (٢٢)

الإحصاءات الوصفية لدرجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير مكان العمل

الفئة العمرية	العدد	بُعد النمو الذاتي		بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه		بُعد المكافآت والترقي	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أسواق شمال المدينة	115	16.63	3.419	17.70	3.594	11.34	3.203
أسواق شرق المدينة	89	17.25	4.822	16.45	4.803	12.31	3.006
أسواق غرب المدينة	83	15.34	3.864	15.95	3.917	10.99	3.149
أسواق جنوب المدينة	73	14.85	5.152	15.56	4.432	10.34	2.959
المجموع	360	16.12	4.361	16.55	4.231	11.30	3.156
		بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل					
أسواق شمال المدينة	115	18.03	3.490	63.69	11.476		
أسواق شرق المدينة	89	19.29	3.634	65.30	13.079		
أسواق غرب المدينة	83	16.05	4.141	58.33	12.426		
أسواق جنوب المدينة	73	16.51	4.289	57.26	14.688		
المجموع	360	17.58	4.035	61.55	13.168		

أماكن العمل المختلفة للعاملات في قطاع التجزئة في مدينة الرياض، وللتأكد من معنوية هذه الفروق أُجري تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لاختبار معنوية الفروق والتأكد من صحة الفرضية الثالثة للبحث، والنتائج كما في الجدول (٢٣) والجدول (٢٤).

تتضمن النتائج الواردة بالجدول (٢٢) قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات عاملات التجزئة في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى مكان العمل في مدينة الرياض، حيث توجد فروقات بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية للمقياس وأبعاده

جدول (٢٣)

معنوية الفروق بين متوسطات درجات العاملات السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير مكان العمل، باستخدام تحليل التباين في اتجاه واحد واختبار الدرجة الفائية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	الدرجة الفائية	القيمة الاحتمالية	مربع ايتا لحجم التأثير
بُعد النمو الذاتي						
بين المجموعات	311.242	3	103.747	5.669	.001	0.046
داخل المجموعات	6515.380	356	18.302			
المجموع	6826.622	359				
بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه						
بين المجموعات	252.847	3	84.282	4.860	.003	0.039
داخل المجموعات	6174.150	356	17.343			
المجموع	6426.997	359				
بُعد المكافآت والترقي						
بين المجموعات	166.806	3	55.602	5.808	.001	0.047
داخل المجموعات	3408.391	356	9.574			
المجموع	3575.197	359				
بُعد العلاقات الإنسانية داخل منظومة العمل						
بين المجموعات	562.595	3	187.532	12.641	.000	0.096
داخل المجموعات	5281.380	356	14.835			
المجموع	5843.975	359				
مقياس الرضا الوظيفي						
بين المجموعات	3985.386	3	1328.462	8.117	.000	0.064
داخل المجموعات	58261.811	356	163.657			
المجموع	62247.197	359				

الوظيفي كما يعزى إلى متغير مكان العمل في مدينة الرياض ($F_{3,359} = 8.117, p - value = 0.000$) ووفق معيار كوهين فإن قيمة مربع ايتا لحجم التأثير ($\eta^2 = 0.064$) توضح وجود تأثير متوسط لمكان العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض، وتوضح نتائج المقارنات البعدية الواردة بالجدول (٢٤) أن الفروق المعنوية بين

يلخص الجدول (٢٣) نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لاختبار معنوية الفروق في درجات العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير مكان العمل؛ حيث توضح نتائج اختبار الدرجة الفائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين درجات عاملات قطاع التجزئة في مقياس الرضا

منظومة العمل حيث بلغت قيمة مربع ايتا ($\eta^2 = 0.096$)، ووجود تأثير ضعيف لمكان العمل في مدينة الرياض على بُعد النمو الذاتي وبُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه وبُعد المكافآت والترقي حيث تراوحت قيم مربع ايتا بين ($\eta^2 = 0.039$) إلى $\eta^2 = 0.047$)، والنتائج الواردة بالجدول (٢٥) توضح معنوية الفروق المرتبطة بالمقارنات البعدية للأبعاد المختلفة كما يعزى إلى متغير مكان العمل بمدينة الرياض.

درجات العوامل في مقياس الرضا الوظيفي تعود إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجات العوامل اللاتي يعملن في (أسواق شرق المدينة) مع (أسواق غرب المدينة) و(أسواق جنوب المدينة). وتشير نتائج تحليل التباين واختبار الدرجة الفائية لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين درجات عوامل التجزئة بمدينة الرياض كما يعزى إلى مكان العمل، وتشير قيم مربع ايتا إلى وجود تأثير متوسط لمكان العمل في مدينة الرياض على بُعد العلاقات الإنسانية داخل

جدول (٢٥)

المقارنات البعدية لمتوسطات درجات العوامل السعوديات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده كما يعزى إلى متغير مكان العمل باستخدام اختبار شففيه

البُعد / المقياس	الأسواق	متوسط الفروق	القيمة الاحتمالية
بُعد النمو الذاتي	أسواق شرق المدينة × غرب المدينة	1.910	.037
	أسواق شرق المدينة × جنوب المدينة	2.398	.006
بُعد ظروف العمل ومكانه ومهامه	أسواق شمال المدينة × غرب المدينة	١,٧٤٤	.039
	أسواق شمال المدينة × جنوب المدينة	2.134	.009
بُعد المكافآت والترقي	أسواق شرق المدينة × غرب المدينة	1.327	.050
	أسواق شرق المدينة × جنوب المدينة	1.972	.001
بُعد العلاقات الإنسانية	أسواق شمال المدينة × غرب المدينة	1.978	.006
داخل منظومة العمل	أسواق شرق المدينة × غرب المدينة	3.244	.000
	أسواق شرق المدينة × جنوب المدينة	2.785	.000
مقياس الرضا الوظيفي	أسواق شمال المدينة × غرب المدينة	5.362	.039
	أسواق شمال المدينة × جنوب المدينة	6.427	.011
	أسواق شرق المدينة × غرب المدينة	6.978	.006
	أسواق شرق المدينة × جنوب المدينة	8.043	.001

تأتي بعدها من حيث الحجم والمميزات مقارنة بأسواق غرب وجنوب مدينة الرياض؛ مما ساعد على توفر بيئة عمل ذات أثر إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملات في قطاع التجزئة، وهذا يتفق مع دراسة القحطاني

يفسر الباحث هذه النتيجة إلى بأن أسواق الشمال تتميز بكبر حجمها حيث تحتوي على كثير من المحلات ذات الماركات العالمية مقارنة بغيرها من أسواق المدينة، وكذلك الحال بالنسبة لأسواق شرق مدينة الرياض فهي

الفرض الرابع: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى العاملات السعوديات في قطاع التجزئة. لاختبار صحة الفرض الثالث اختبر الباحث معنوية معامل ارتباط بيرسون للعلاقة الارتباطية بين درجات عاملات التجزئة في مقياس الرضا الوظيفي ودرجاتهن في مقياس الاندماج في العمل، والجدول (٢٦) يلخص النتائج.

جدول (٢٦)

العلاقة الارتباطية بين درجات عاملات التجزئة في مدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي والاندماج في العمل باستخدام معامل ارتباط بيرسون

معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية	الدلالة
٠,٦٢١	٠,٠٠٠	دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

اتفقت هذه النتيجة مع دراسات كل من (Rubys.Morrison etl,1997) و (Donna Smith,1997; Costen,2012) التي أشارت إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالاندماج في العمل، فهو بدوره يؤثر على احتمالية ترك العمل أو البقاء فيه، والإخلاص في العمل مما ينعكس على الشعور بالانتماء لبيئة العمل. **التوصيات:** في ضوء ما توصل إليه هذا البحث من نتائج أشارت إلى عامل العمر الزمني للعاملات بقطاع التجزئة في مدينة الرياض يؤثر على درجة الرضا الوظيفي؛ لذا يوصي الباحث بما يأتي: ضرورة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين داخل منظومة العمل؛ حتى يشعر الموظف بالانتماء لبيئة العمل. ضرورة الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير لتعزيز الثقة بالنفس لدى العاملين والعاملات في هذا القطاع لمساعدتهم على الاندماج في العمل.

(٢٠٢٠) التي أوضحت أن الأسواق التجارية الكبيرة تتوفر فيها محلات تناسب عمل المرأة مثل: (الصيدليات، ومحلات المجوهرات، ومحلات بيع الملابس والأقمشة بأنواعها المختلفة، ومحلات مستلزمات الأطفال، ومحلات العطور، ومحلات بيع العبايات النسائية)، وهذا قد لا يتوفر في بقية الأسواق مقارنة بأسواق شمال مدينة الرياض.

أوضح لجدول (٢٦) قيمة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة الارتباطية بين درجات عاملات التجزئة في مدينة الرياض في مقياس الرضا الوظيفي ودرجاتهن في مقياس الاندماج في العمل، حيث أوضحت قيمة معامل ارتباط بيرسون موجب (٠,٦٢١) ووفقاً لكوهين فإن العلاقة الارتباطية موجبة قوية بين الرضا الوظيفي والاندماج في العمل لدى عاملات التجزئة بمدينة الرياض المشاركات في عينة البحث ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالدور الكبير للرضا الوظيفي في الاندماج ببيئة العمل؛ حيث يُسهم في زيادة التوافق الشخصي والاجتماعي والمهني وتحقيق الصحة النفسية، وهذا يتفق مع ما ذكره (Maslach&Leitr,2005) في أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى خفض نسبة الغياب، ورفع معنويات الموظفين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل، كذلك

مجلة البحث العلمي في التربية، ٦ (٢١)، ١١٠-١٣٧.

التميمي، شيخة عبدالعزيز، و اليوسف، محمد، و الخريف، رشود محمد.(٢٠٢١). العوامل المؤثرة على دوافع ومعوقات واتجاهات المستقبل الوظيفي للسعوديات العاملات في محلات المستلزمات النسائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، مجلة الشمال للعلوم الإنسانية، ٦ (٢)، ٤٤٠-٤٤٩.

الجاف، ولاء؛ وفائق، داليا.(٢٠١٩). دور الاندماج الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية بأقليم كودستان- العراق، مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ٤ (٣٩)، ٢٠٦-٢٢٣.

الجهني، تهاني محمد؛ والدوسري، ذيب محمد.(٢٠٢١). المشكلات التنظيمية للمرأة السعودية العاملة في القطاع الخاص بمدينة الرياض، شؤون اجتماعية، ٣٨ (١٥١)، ١٠٥-١٣٦.

الجواهري، سحر. (٢٠٢٠). مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب شطر الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز وعلاقته بالأداء الأكاديمي، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، ٣ (١)، ٩٠٦-٩٦٢.

خليل، فتحي؛ وطوهرى، علي؛ وعطيف، سلطان؛ وحكمي، عبده.(٢٠١٧). الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب

من المهم أن يعين الموظف في المكان المناسب له، والذي يشعره بالراحة والقدرة على العطاء، ويحقق له الرضا الوظيفي والاندماج في العمل.

ضرورة الاهتمام بتعزيز الرضا الوظيفي والعمل على تحديد مهام ومتطلبات العمل بشكل واضح ودقيق، حتى يتمكن الموظف من الالمام بالمهام المطلوبة منه ويسهل عليه الاندماج في العمل.

البحوث المقترحة: في ضوء ما تم مراجعته وتحليله من دراسات سابقة وما انتهى إليه البحث الحالي يقترح الباحث من البحوث المستقبلية

١- الرضا الوظيفي ودلالاته التنبؤية بالصحة النفسية لدى العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

٢- الرضا الوظيفي والاندماج في العمل كمؤشرين للتنبؤ بالتوافق الوظيفي لدى العاملات في قطاع التجزئة بمدينة الرياض.

المراجع:

الأحمد، أحمد سعد.(٢٠٢٠). مهارات إدارة الحياة وعلاقتها بالميل العصائبي لدى عينة من النساء السعوديات العاملات بمدينة الرياض، مجلة الدراسات الاجتماعية والأمنية، ٦ (٦)، ٢-٣٢.

آل عواض، نجلاء صالح.(٢٠٢١). التحديات الاجتماعية والاقتصادية والتنظيمية لعمل المرأة السعودية في قطاع التجزئة: دراسة مطبقة على العاملات في قطاع التجزئة بالسوق التجارية بمدينة الرياض، مجلة الخدمة الاجتماعية، ١ (٦٨)، ١-٣٢.

البرعي، هانم مصطفى.(٢٠٢٠). مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية،

المصانع، المجلة المصرية للدراسات النفسية،
٢٤ (٨٢)، ١٤٩-٢٣٥.

الشهري، حنان شعشوع. (٢٠١٩). التحديات التي تواجه
المرأة العاملة في القطاع الخاص: دراسة ميدانية،
مجلة جيل العلوم الإنسانية واجتماعية، (٤٩)،
٣٩-٥٤.

عباس، أنس. (٢٠١١). السلوك التنظيمي في منظمات
الأعمال، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
عباس، سهيلة؛ علي، علي. (٢٠٠٧) إدارة الموارد
البشرية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عبدالرحمن، حنان أحمد. (٢٠٢٠). اليقظة العقلية
وعلاقتها بالمرونة والرضا الوظيفي لدى عينة من
موظفي بعض مؤسسات الدولة، مجلة كلية التربية
في العلوم النفسية، ٤٤ (٤)، ١١٥-١٩٢.

عبدالملك، الأزهر؛ وبوخميس، بوفولة. (٢٠٢٠). الرضا
الوظيفي: تنمية استراتيجية هادفة للتأثير على الأفراد
والتقليل من الأنعكاسات النفسية والسلوكية في
المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: مدخل نظري
تحليلي، مجلة العلوم الإنسانية، ٧ (١)، ٢٧١-
٢٥٦.

العتيبي، سعد مرزوق. (٢٠١٨). التمكين النفسي
وعلاقته بكل من الالتزام التنظيمي والاندماج في
العمل لدى العاملين في شركات التأمين الخاصة
بمدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، ٣٨ (٤)،
١٤٣-١١٥.

العتيبي، هند خالد. (٢٠١٨). المشكلات الاجتماعية
والمهنية التي تواجه المرأة العاملة في محلات بيع
المستلزمات النسائية: دراسة مطبقة على عينة من
العاملات السعوديات في محلات بيع المستلزمات

بمنطقة جازان، دراسات تربوية ونفسية، (٩٤)، ٥٥-
٩١.

الرخيص، مها محمد. (٢٠١٧). أبعاد ومكونات الرضا
الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم
التطبيقي "دراسة تحليلية توصيفية" مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية والقانونية، ١ (١)، ٩٧-١٠٨.

الرشيدي، خالد؛ و حميدة، عمر. (٢٠٢٠). مستوى
الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات
بمستشفى الإيمان العام، مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية والقانونية، ٤ (١٢)، ١٨٠-١٩٦.

الريح، غيداء. (٢٠١٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي
مرحلة الأساس وأثره في تحسين الأداء المهني،
[رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الجودة
والامتياز]، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الزعيبر، إبراهيم عبدالله. (٢٠١٧). الرضا الوظيفي لدى
أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية
الناشئة وعلاقته بالاستقرار الوظيفي، مجلة جامعة
الباحة للعلوم الإنسانية، (٩)، ١٧٢-٢١٨.

الزهراني، سارة غرم الله. (٢٠٢١). الرضا الوظيفي
وعلاقته باستدامة العمل في قطاع تجزئة الأزياء
بمدينة جدة في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، مجلة
العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، (١٩)، ٢٧١-
٣٠١.

الشريدة، سالم تيسير. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي أطر
نظرية وتطبيقات عملية، عمان: دار صفاء للنشر
والتوزيع.

شعبان، عرفات صلاح. (٢٠١٤). القلق الوظيفي
وعلاقته بالاندماج في العمل لدى عينة من عمال

مجلس شؤون الأسرة. (٢٠٢٠). دور المرأة السعودية في المجتمع وقطاعات الأعمال المختلفة والقطاعات الحكومية، مسترجع من :

www.fac.gov.sa

محمد، أسماء عزمي. (٢٠٢٠). توسيط التمكين النفسي في العلاقة بين القيادة الخادمة والاندماج في العمل بالتطبيق على العاملين بمصلحة الضرائب بمنطقة شمال الدلتا، مجلة البحوث المالية والتجارية، (٢)، ٤٢-١.

المشوح، سعد عبدالله. (٢٠١٥). استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، (١)٥٦، ١٢٧-١٩٣.

وزارة الاقتصاد والتخطيط. (٢٠١٦). خطة التنمية

العاشرة (٢٠١٥-٢٠١٩). مسترجع من :

www.mep.gov.sa

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٣).

مؤشرات تمكين المرأة في سوق العمل، مسترجع

من: [https://www.hrsd.gov.sa/womens-](https://www.hrsd.gov.sa/womens-empoeument)

[empoeument.](https://www.hrsd.gov.sa/womens-empoeument)

النسائية بمدينة جدة، شون اجتماعية، ٣٥ (١٣٨)، ٢٧٤-٢٢١.

عرفان، أسماء عبدالمنعم. (٢٠٢١). الاندماج في العمل وعلاقته بالتمكين النفسي والرضا الوظيفي لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٣١ (١١٠)، ١٦٤-١١١.

العواجين، أكثم ماجد. (٢٠٢٠). الرضا الوظيفي وأثره في الصراع بين أفراد الجماعة: دراسة ميدانية في نقابة المهندسين الأردنيين، مجلة رماح للبحوث والدراسات، (٤٥)، ٢٧١-٢٤٣.

عواد، غازي حسن. (٢٠١٣). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

القحطاني، إيمان عائض. (٢٠٢٠). اتجاه الشباب الجامعي نحو عمل المرأة السعودية في المحلات التجارية: دراسة مطبقة على طلاب بكالوريوس الآدان جامعة الملك سعود، المجلة العلمية بكلية التربية جامعة أسيوط، ٣٦ (١٠)، ٤٢-١.

Bakker, A., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223.

Bakker, A. & Bal, P. (2010). Weekly Work Engagement and Performance: A Study among starting Teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206

Costen, W.M. (2012) 'Job Satisfaction', in R.K. Prescott & W.J. Rothwell (eds), *Encyclopedia of Human Resource*

Management, 1, Short entries, Pfeiffer: A Wiley Imprint, San Francisco.

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufelin, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

Donna S (1997). The Influence Of Manager Behavior On Nuresse Job Satisfaction, Productivity, and Commitment, 27(9), 47-55.

Hakanen, J. & Schaufelin, W. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life

- satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affect Disorders*, 141(2-3):415-24.
- Hassar, J. Teoh, K. & Cox, T. (2018). *Job satisfaction: theories and definitions*. Birkbeck University of London, United Kingdom.
- Izlem, G. Nurdan, C. (2016). The mediating Effect of Work family conflict on the Relationship between job Autonomy and job satisfaction, *Social and Behavioral Science*, 299, 253-266
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kuok, A. & Taorminab, R. (2017). Work Engagement: Evolution of the concept and a New Inventory. *Psychological Thought*, 10 (2), 262-287.
- Macey, W. & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement, *Industrial Organizational psychology, Perspectives on Science and Practice*, 1(1), 3-30 &
- Maslach, C. & Leiter, M. (2005). *Reversing burnout, How to rekindle your passion for your Work*, Stanford Social Innovation Review.
- Maslow, A. (1999). *Toward a psychology of being*, 3rd ed. New York: John Wiley & sons.
- Moynihan, D. and Pandey, S. (2007) Finding Workable Levers over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. *Administration & Society*, 39, 803-832.
- Myers, D. (2000). *Social Psychology*. USA. McGraw-Hill company, Inc
- Rubys, M., Laron, J., Bryan, F. (1997). The Relation Between Leadership Style and Empowerment On Job Satisfaction Of Nurses, 27(5), 27-34.
- Schaufeli, W. Bakker, A. @Salanova, M. (2006). The measurement of Work engagement with a short- questionnaire: A cross Sectional study, *Educational and Psychological measurement*, 66 (4), 701-716
- Schaufeli, W. and Bakker, A. (2003) UWES-Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual. Unpublished Manuscript, Department of Psychology, Utrecht University, Utrecht
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: burnout and work engagement and their relationships with efficacy beliefs, *Anxiety, Stress and coping*, 20 (2), 177-196.
- Wang, G. (2012). Influence of internal service quality on Employee Job satisfaction at Taiwan Listed International Tourist Hotels: Using organizational culture as the moderator, *World Transactions, on Engineering and Technology Education*, 10(3), 174-183.
- Yoshimura, A. (1996). A Review and Proposal of Job Involvement (Festschrift for Prof. Yoko Sano). *Keio business review*, 33, 175-184