

الإشكالية:

إنّ التطور الحاصل في المجال التنظيمي و تعدد الانتاجيات المقدمة و احتياجات البيئة الخارجية ، حتم على المنظمة السعي وراء تحقيق انتاجية تخدم البيئة المتواجدة بها و بالتالي تحقيق اهدافها ، ويرتبط تحقيق اهداف المنظمة بكفاءة العنصر البشري و قدرته على العمل و رغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر في استخدام الموارد المتاحة، لذلك تحرص المنظمات الحديثة على تنظيم مواردها البشرية و استغلالها و توجيهها و تكوينها نحو تقديم اداء جيد .

إن فعالية الفرد في وظيفته تظهر من خلال مستوى أداءه و الذي يشير الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق الفرد متطلبات الوظيفة و أنّ الاداء يقاس على اساس النتائج المحققة ، ولا يمكن رفع مستوى الاداء لدى العاملين من خلال المداخل الفنية مثل تطوير الآلات و الاجهزة و الادوات أو تحسين و تبسيط طرق و اجراءات العمل او ترشيد معايير الاداء و إنما يتطلب ايضا الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين و رفع روحهم المعنوية و تحقيق او زيادة رضاهم الوظيفي و لا يتحقق ذلك الا من خلال اشباع الحاجات المادية و المعنوية التي يسعى الفرد إليها، و أيضا جماعات العمل التي يمكن ان تتوافق و شخصية الفرد او تتعارض معه و اهدافه، فقد عملت هذه المنظمات على الاهتمام برضا الفرد و اشباع الحاجات الي يرغب في تحقيقها من وظيفته ، كما يساهم الرضا في تنمية العلاقات بين الافراد العاملين و المنظمة لضمان استقرار القوى العاملة .

كل العوامل المذكورة سابقا تعمل على توفير جو ملائم يمكّن الفرد من تقديم مستوى اداء يلبي المهام الموكلة اليه .

و ضمن هذا الاطار سيتم طرح التساؤل المتمثل في :

هل هناك تأثير للرضا الوظيفي على اداء العاملين داخل مؤسسة مديرية التجارة
لولاية الجلفة ؟

و تفرعت منه الاسئلة الفرعية التالية :

1/ هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اشباع الحاجات المادية و المعنوية و أداء
العاملين في المؤسسة؟

2/ هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التنظيم الرسمي و أداء العاملين في
المؤسسة ؟

فروض الدراسة :

الفرضية العامة :

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و اداء العاملين داخل مؤسسة
مديرية التجارة لولاية الجلفة .

الفرضيات الفرعية :

1/ لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اشباع الحاجات المادية و أداء
العاملين في المؤسسة .

2/ لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التنظيم الرسمي و الأداء الوظيفي .

أسباب اختيار الموضوع :

إن نجاح أي منظمة وتقدمها عائد بالضرورة إلى فاعلية وكفاءة العاملين بها باعتبار إن العنصر البشري من أهم العناصر الإنتاجية ، هو القوة المحركة ، له ميزة التعبير والتنافس والابتكار ، وهناك أسباب أدت إلى اختيار هذا الموضوع منها أسباب موضوعية و أسباب ذاتية :

• الأسباب الذاتية :

- 1- الموضوع جدير بالدراسة بحكم القيام ببحث سابق بالمؤسسة .
- 2- الشعور بغياب الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية .
- 3- الوقوف على أسباب عدم التطور التي يعاني منها أغلب العمال في المؤسسات الجزائرية خاصة العمومية منها.
- 4- معرفة السياسة المتبعة من طرف مديرية التجارة حول اشباع الحاجات المادية و المعنوية للعمال .

• الأسباب الموضوعية :

- 1- الركود و الخمول التي تعاني منه اغلب المؤسسات العمومية الجزائرية و غياب الفعالية و محاولة معرفة تأثير الرضا على ذلك .
- 2- إعتبار الموضوع من المواضيع الجوهرية فيما يخص الجانب الإداري و ادارة الموارد البشرية بصفة عامة .
- 3- معرفة المفهوم الحقيقي للرضا الوظيفي وكذا علاقته بأداء العاملين .

4- معرفة علاقة التنظيم الرسمي و ما يشمله من رقابة و اتصال على اداء العاملين.

5- غياب الإتقان في العمل لدى العمال والذي نرجعه في نظري إلى عدم فعالية نظام الحوافز المطبق بالمؤسسات العمومية .

6- معرفة أسباب المستويات المتدنية من الإنتاج وغياب الرضا الوظيفي و الأداء المنخفض للعمال .

أهمية الدراسة :

الاهمية العلمية (النظرية) : تكتسي اشكالية الدراسة المتضمنة تأثير الرضا

الوظيفي على اداء العاملين في المؤسسة اهمية كبيرة و هذا قصد معرفة العناصر الاساسية التي تجعل من العامل يصل الى اداء مقبول و متقن و لما لا يكون جيدا ، و باعتبار العامل الجزء الرئيس فيما يخص الاداء فانه و جب الاهتمام بالعوامل المحيطة به و المؤثرة فيه و التي بدورها تنعكس على اداءه .

الاهمية العملية (التطبيقية) : تبرز اهمية هذا الموضوع من خلال القناعة بأهمية

رضا الافراد داخل المؤسسة و الذي اصبح من المواضيع الهامة باعتباره موضوعا سلوكيا لارتباطه بشعور الافراد اتجاه عملهم ، اذ ان العنصر البشري يميل الى تكرار الاستجابة الي تعوّد ان يعقبها التعزيز و المكافأة و الرضا حتى تسود كافة الاستجابات الاخرى مما يؤكد ان رضا الفرد عن جانب واحد يؤثر على بقية الجوانب ، لذلك فإنّ تركيزنا على هذا الموضوع جاء ايمانا بأن الرضا عن العمل يحدد نجاح المؤسسة الى حد كبير و هذا ما دفعنا الى محاولة الوقوف على العلاقة بين اشباع الحاجات المادية و المعنوية و التنظيم الرسمي على اداء العاملين بمؤسسة مديرية التجارة لولاية الجلفة

أهداف الدراسة :

تستهدف هذه الدراسة التعرف على واقع الموظف في المؤسسة الجزائرية و معرفة مستوى الرضا لديه و مدى تأثيره على عمله ، و ايضا معرفة اسباب عدم الرضا التي لا تمكنه من تقديم اداء جيد .

إن الهدف المنشود من خلال هذا البحث يهدف إلى:

- أهمية الموضوع والرغبة الشخصية في تناوله .
- التعرف بالرضا الوظيفي وإزالة الغموض عنه و معرفة مكوناته .
- تحسيس الإدارة بدور المورد البشري و اشباع حاجاته المادية و المعنوية .
- معرفة الموجود بين المفاهيم النظرية والواقع العملي .
- التعرف بنظام الحوافز وكيفية صياغة نظام ملائم بالمؤسسة .
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء .
- ابراز أهمية التنظيم الرسمي في تحقيق استقرار العامل .

تحديد المفاهيم :

يعد تحديد المفاهيم و المصطلحات للبحوث العلمية امرا ضروريا لما له من اهمية في بناء البحث و تحديدها بدقة يعد بمثابة الاساس الذي يسير وفقه البحث ، فكلما اتسم هذا التحديد بالدقة كلما تمكن الباحث من اجراء بحثه على اساس سليم مما يسهل عليه ادراك المعاني و الافكار التي يعبر عنها الباحث و المفهوم هو تصور ذهني عام و مجرد للظاهرة او اكثر و للعلاقات الموجودة بينها ، فالمفاهيم تجريدات لها وجودها الواقعي و تعبر عن اشياء محسوسة يمكن التعرف عليها و قد اعتمدنا في دراستنا على تحديد

المفاهيم الرئيسية الواردة في عنوان البحث و المتمثلة في : الرضا الوظيفي ، الاداء الوظيفي و اشباع الحاجات المادية و المعنوية ، التنظيم الرسمي .

الرضا الوظيفي : لقد تعددت و تنوعت آراء الباحثين حول تحديد هذا المفهوم فقد تناولته علوم مختلفة بالدراسة و التحليل مثل علم النفس و علم الاقتصاد و علم الاجتماع و قد عرفه الكثير من كتّاب السلوك التنظيمي كل حسب منظوره الخاص ، حيث عرفه هو بوك بأنه " عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد ، باعتباره مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله قد تكون مشتركة سلبية او ايجابية ، الفرد كلما كان تصوره بانّ عمله يحقق له اشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية و كان راضيا عن عمله و كلما كان تصوره بان عمله لا يحقق له الاشباع المناسب لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية و كان غير راضي عن عمله " أما لوك فقد عرف الرضا بأنه " حالة عاطفية انفعالية ايجابية ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية و انه ينتج من ادراك الفرد الى اي مدى يوفر العمل تلك الاشياء التي يعتبرها هامة " ¹.

لقد خضع مفهوم الرضا عن العمل لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التبدلات او التطورات في العوامل المحيطة بالعمل فقد اتجه اصحاب نظرية اشباع القيمة الى تعريفه بأنه حالة عاطفية ناتجة عن ادراك الفرد بان عمله يحقق له ممارسة القيم الوظيفية الهامة التي يتصورها اما ستون فقد اشار اليه على انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق اهدافه الاجتماعية ، فالرضا يمثل تلك الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه اعمالهم و مدى ارتياحهم في العمل خاصة بالنسبة للعناصر الاساسية في العمل مثل الاجر و سياسة

¹ حريم حسن ، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد في المنظمات - ، دار زهران للنشر ، عمان 1997 ، ص : 105.

المنظمة و الرؤساء و المرؤوسين ، فرص الترقية و تحقيق الذات ، فالأفراد بصفة عامة يعملون لاشباع حاجات فسيولوجية و حاجات اجتماعية لذلك فإن الرضا العام عن العمل يمثل مجموع اتجاهات الفرد ناحية الجوانب المختلفة للعمل .

التعريف الإجرائي : يقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة مشاعر العامل تجاه عمله الذي يقوم به و التي تعبر عن ما مدى الاشباع الذي يمكن ان يحققه من خلال ادائه الوظيفي عن طريق توفير كل حاجاته المادية و المعنوية .

الحاجات المادية و المعنوية : يتأثر السلوك الإنساني بالحاجات التي يسعى الفرد الى اشباعها فهي محور اساسي لتوجيه سلوكه الذاتي ، و تتفاوت الحاجات في درجة تأثيرها على الفرد من خلال أهميتها النسبية ، و قد قام ابراهام ماسلو " نظرية هرم الحاجات " و التي حدد بموجبها الحاجات الانسانية في مجموعات تبعا لأهميتها النسبية و هي كالتالي :

1- الحاجات الفيزيولوجية : مثل الحاجة الى الطعام و الهواء و النوم ، و تأتي في أسفل السلم الهرمي و تشكل قاعدته الاساسية باعتبارها حاجات ضرورية لضمان بقاء العنصر البشري .

2- حاجات الأمان و الطمأنينة : و تعبر عن حاجات الفرد الى الامن و الطمأنينة و تجنب المخاطر و تتناول الجوانب المتعلقة بالأمن النفسي و المعنوي و استقراره و تأتي في الدرجة الثانية من السلم الهرمي .

3- الحاجات الاجتماعية : و تتضمن الشعور بالود و الالفة و المحبة مع الاخرين و تبادل المشاعر الاجتماعية و الانسانية معهم و تكوين الاصدقاء و الزملاء و التعبير عن التوافق و عن التفاعل مع الجماعة¹ .

¹ خليل محمد حسن الشماع و خضير كاظم محمد ، نظرية المنظمة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان (الأردن) ، 2005 ، ص : (134 ، 135) .

- 4- الحاجة الى التقدير : و تتضمن حاجة الفرد للشعور بأنه موضع اعتزاز و احترام و تقدير الاخرين و اعترافهم له ،بمكانة اجتماعية معينة ، و تتبع هذه الحاجات عادة من خلال شعوره ذاتيا بضرورة الحصول على احترام الاخرين .
- 5- الحاجة الى تحقيق الذات : تعبر هذه الحاجة عن رغبة الفرد في تكوين كيان متميز و مستقل له ، من خلال مواهبه و قدراته و يشير الى مدى استعداده للتعبير عن ذلك ، و تشكل هذه الحاجة في نظر ماسلو اعلى السلم الهرمي للحاجات.

التعريف الإجرائي : من خلال دراستنا يمكن تعريف الحاجات المادية و المعنوية على أنها العناصر التي يسعى العامل الى تحقيقها كمكاسب و اهداف شخصية سواء كانت معنوية أو مادية و منها الترقية و الاجر ، المشاركة في اتخاذ القرار و ظروف العمل ، كل هذه العناصر تؤثر على العامل في حالة غيابها و ينعكس ذلك على أداء دوره في المؤسسة .

التنظيم الرسمي: هناك عدة أبحاث ودراسات وتنظيرات قام بها عدة باحثين ومفكرين عززت من التراث النظري الذي يشمل مفهوم التنظيم الرسمي وأبعاده الأساسية، و يمكن إرجاعها إلى تلك الأبحاث التي قام بها تايلور واتباعه في علم الإدارة أو ما يسمى الآن بحركة الإدارة العلمية، وكذلك إلى نظرية فيبر عن البيروقراطية ونموذجه المثالي في التنظيم ، بالإضافة إلى عدة إسهامات ودراسات أكدت كلها أهمية الرسمية والانضباط بالقوانين والأبعاد التنظيمية ككل لتحقيق الأهداف المنوطة بكل تنظيم¹ .

لقد شكل النموذج المثالي الفيبييري مصدر إلهام كثير من الباحثين بوصفه المحك الذي تقاس به فعالية تنظيم رسمي معين ودرجة عقلانيته ,رغم أنه مستمد أساسا من

¹ محمد بومخلوف ، التنظيم الصناعي و البيئة ، دار الأمة ، الطبعة الأولى ، الجزائر ، 2001 ، ص : 26 .

تجربة وخبرة ذاتية لفيبر الذي عمل في الجيش الألماني آنذاك وأعجب بتنظيمه ومن خلاله بنى نموذج المثلالي في التنظيم الرسمي.

هذا الأخير يعني تحديد العلاقات المختلفة داخل التنظيم بين الرئيس والمرؤوس وبين مختلف عناصر التنظيم، بحيث يمكن معه ضمان ثبات السلوك وبالتالي التنبؤ به و بالنتائج، بما يسهم في بناء الإمكانيات المختلفة وتحديدها في الأداء والتنسيق والتوجيه والإدارة عموماً.

التعريف الاجرائي : يقصد بالتنظيم الرسمي في دراستنا الحالية ، التنظيم الذي يهتم بالهيكل التنظيمي و تحديد العلاقات و المستويات و عمليات الاتصال الرسمية و نطاق الاشراف و الرقابة و ايضا القواعد الرسمية ، كما يعبر عن الصلات الرسمية التي تربط كل من الرئيس و المرؤوس و انعكاساتها على اداء العامل .

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى قام بها الطالب : صادق سميح صادق القاروط ، من جامعة النجاح الوطنية " نابلس " فلسطين ، بعنوان "ما درجة الجدية في العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس".

و هي دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الادارة التربوية بكلية الدراسات العليا سنة 2006/2005 .

إشكالية الدراسة : ما درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس

أنفسه م؟ وما مدى تأثيرها بمتغيرات النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والخبرة الإدارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، ومستوى المدرسة؟

تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية :

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الجدية في العمل و الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير النوع الاحصائي .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

حيث تهدف الى مايلي :

- التعرف على درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية .
- التعرف على العلاقة بين الجدية في العمل و الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية .
- التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية .

وقد شمل مجتمع الدراسة على (642 مدير) ، العينة (221 مدير) .

عينة عشوائية طبقية بنسبة 35 %.

و قد استعان الطالب باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات و توصل الى النتائج التالية:

- ان درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت كبيرة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة للدرجة الكلية 76.02 %.

- ان ترتيب مجالات الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية جاء على النحو التالي :

• مجال الالتزام و المشاركة 77.04 %.

• مجال السيطرة و التحكم 76.4 %.

• مجال التحدي و التغيير 74.8 % .

- وجود علاقة ايجابية و دالة احصائيا بين الجدية في العمل و الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية ، حيث وصلت قيمة معامل الارتباط الى (0.37) .

من خلال هذه الدراسة نستنتج ان هناك علاقة ايجابية بين الجدية في العمل و الرضا الوظيفي و هذا ما سنتطرق اليه من خلال التعرض الى التنظيم الرسمي كبعد من ابعاد الرضا الوظيفي .

عدم وجود فروق في درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية تعزى الى المؤهل العلمي و الخبرة المهنية و الراتب الشهري و هذا نستخلصه من البيانات الشخصية لدراستنا الحالية و ايضا اسئلة المحور الاول فيما يخص اشباع الحاجات المادية و المعنوية .

كل العناصر المذكورة سابقا سنحاول التحقق منها ميدانيا في دراستنا هذه و التعرف عليها بحكم اختلاف المجال الزمني و المكاني .

مناقشة الدراسة :

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية و المعنونة ب " علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين " في كونها تتطرق الى الرضا الوظيفي الذي يعتبر متغيرا مستقلا بالنسبة لدراستنا الحالية و ايضا لارتباطه في عناصره مع الاداء و ما تطرق اليه الباحث هو الجدية في الأداء .

الإستفادة من الدراسة :

استفدنا من هذه الدراسة في صياغة الفرضيات و صياغة عبارات الإستبيان و أيضا الإلمام بالجانب النظري فيما يخص الرضا الوظيفي .

الدراسة الثانية :

قامت بها الطالبة جبارة سامية من جامعة باتنة (الجزائر) بعنوان : رضا الاستاذ الجامعي و علاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية.

و هي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، سنة 2008/2007 .

اشكالية الدراسة : هل توجد علاقة بين رضا الاستاذ الجامعي و ادائه الوظيفي في الجامعة الجزائرية؟

تتطلق هذه الدراسة من الفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

مستوى رضا الاستاذ الجامعي عن العوامل الاجتماعية و المهنية يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة .

- **الفرضيات الجزئية :**

- مستوى رضا الاستاذ الجامعي عن الاجور و الحوافز يؤثر على أدائه الوظيفي .

- مستوى رضا الاستاذ الجامعي عن علاقات العمل يؤثر على أدائه الوظيفي .

حيث تهدف الدراسة الى ما يلي :

- الدراسة الاكاديمية لواقع مهنة الاستاذ الجامعي للوقوف على بعض العوامل المؤثرة على رضاه عن عمله و مدى تأثيرها على أدائه في الجامعة .

- تحليل الواقع المهني الذي يعيشه الاستاذ داخل الجامعة من خلال الكشف عن علاقاته بالأطراف الثلاثة ، الادارة ، زملاء العمل و الطالب .

- ابراز طبيعة الدور الفعال للأستاذ في انجاح العملية التكوينية و البحثية بالجامعة و مدى مساهمته في تحقيق اهدافها .

- التعرف على مستوى رضا عضو هيئة التدريس و علاقة ذلك بأدائه الوظيفي

- التعرف على واقع الأداء البيداغوجي للأستاذ و معرفة الاتجاهات السائدة فيما يخص الرضا و الوقوف على اراء الاساتذة في جوانب الاداء الاكاديمي و علاقة ذلك برضاه عن العمل.

- تفسير العلاقة القائمة بين الرضا عن العمل و الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي .

العينة :

- مجتمع البحث 1499 (طريقة احتمالية لاختيار عينة عشوائية طبقية غير نسبية
- الكليات (الطبقات) 8 ، 15 مفرد من كل كلية .اما فيما يخص اختيار المفردات في كل كلية اعتمد على عينة الصدفة (العرضية)

استعانت الطالبة بالمنهج الوصفي و بالأدوات التالية

- المقابلة ، الاستبيان ، الوثائق و السجلات .

توصلت الى النتائج التالية :

- مستوى رضا الاستاذ الجامعي عن العوامل الاجتماعية و المهنية يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة .
- هناك عدة عوامل تؤدي الى عدم الرضا عن العمل تتمثل أساسا في الأجور و الحوافز ، علاقات العمل ، النظام البيداغوجي .
- اثبتت العوامل المادية المتعلقة بالدرجة الاولى بالأجور و الحوافز فقد أثبتت أهميتها النسبية من خلال معالجة المعطيات الميدانية .
- اتفاتها مع دراسة فريدريك تايلور .
- دراسة التون مايو التي اكدت العامل الاجتماعية و العوامل المعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي ، و هذا ما توصلت اليه دراسته أنّ عدم الرضا عن علاقات العمل يؤثر على أداء الأستاذ الجامعي .

مناقشة الدراسة :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية الموسومة بـ "علاقة الرضا الوظيفي و أداء العاملين" في كونها تتناول العلاقة بين رضا الاستاذ الجامعي و أدائه الوظيفي في الجامعة ، و هذا ما يتفق مع متغيرات دراستنا و أيضا تناولت هذه الدراسة العوامل المادية و هذا ما سنتطرق إليه أيضا .

تم الاستفادة منها فيما يلي :

تم الاستفادة من هذه الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي و أهم العناصر المشكلة له و أيضا فيما يخص المتغير الثاني الأداء و الذي تناولت فيه الباحثة الأداء و عملية تقييمه و كذا أهم الطرق و المقاييس المتبعة في قياسه .
بالإضافة الى المنهج المتبع .