

الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية

خالد وهيب الراوي

أستاذ مشارك - قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزرقاء الأهلية

(قدم للنشر في ٢٠/٨/١٤٢٠هـ وقبل للنشر في ١٨/١/١٤٢١هـ)

المستخلص. يعتبر الرضا الوظيفي أحد العوامل المهمة التي تحرك العاملين في إنجاز مهامهم الوظيفية بكفاءة، ولأهمية هذا العامل في مجال إنجاز الأعمال فإن جهوداً جادة توجه لفهم هذا العامل ودراسته كعامل مؤثر .

وقد استهدفت الدراسة الحالية استقصاء وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية / الأردن، وعلاقته بعوامل ديموغرافية مثل المؤهل العلمي، العمر، المسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، الجنس، ومكان العمل .

وقد ضم مجتمع الدراسة (١٣٧) موظفاً وموظفة بصفتهم أعضاء هيئة التدريس من مجموع العاملين في الجامعة البالغ عددهم (١٧٢) حيث استجاب لهذه الدراسة (٨٣) شخصاً، أي بنسبة (٦٠٪) منهم، كانت إجاباتهم جميعها صالحة لأغراض الدراسة وقد تكونت أداة الدراسة من جزئين : الأول يمثل مقياس الرضا عن العمل، والثاني يمثل المعلومات الشخصية عن العاملين والتي كونت المتغيرات المستقلة .

وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملين تعزى إلى سنوات الخبرة والمؤهل العلمي . وأظهرت الدراسة أيضاً أن أعلى درجات الرضا الوظيفي للعاملين تتركز في مجالات العلاقة مع رؤساء الإدارات، والمسؤولية، والمزايا، والأمان . بينما كانت أدنى مستويات الرضا الوظيفي في مجالات الراتب العلاقات الإنسانية والاحترام.

المقدمة

يطلق مفهوم السلوك التنظيمي عادة على سلوك الأفراد والجماعات داخل التنظيم الذي يعملون فيه، ومعنى ذلك أن أية محاولة لتفسير هذا السلوك لفهمه والتنبؤ به وتوجيهه ينبغي أن تكون في ضوء فلسفة التنظيم ومحتواه وظروفه الداخلية والخارجية . وبالرغم من أن السلوك الإنساني بأوجهه المختلفة أصبح مجالاً للبحث والتحليل في كثير من فروع المعرفة الإنسانية، وبالأخص في ميادين علم النفس والاجتماع، فإن غالبية المنظمات تسعى إلى التركيز على إنتاجية العاملين لديها من خلال دراسة البيئة التي يعملون بها لرفع الروح المعنوية لديهم لتحقيق الرضا الوظيفي والأداء الجيد . فمفهوم الرضا عن العمل يشير إلى المشاعر الإيجابية وهو تعبير عن شعور فردي، بينما يعبر مفهوم الروح المعنوية عن حالة تمتد أثرها إلى المستقبل، وتعبير عن روح الجماعة . (Andrew 1978, p. 6-7.)

ويرتبط الفرد في بيئة عمله بالعديد من المتغيرات، وهناك دراسات اهتمت بتحليل مصادر الرضا أو عدم الرضا عن العمل . (Davis & Newstorm 1989, p. 5-6.) . وتعتبر طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من المتغيرات التي تشكل أحد المشاكل في بيئة العمل . فالعمل الروتيني قد يبعث على الملل، أو لا يتيح فرصة التعلم والنمو وتحقيق الذات . ومما يتعلق بهذا المتغير أيضاً مدى ميل الإدارة لفرض الرقابة الدقيقة والتفصيلية أم هناك مجال للرقابة الذاتية . وما يتعلق بالعمل هو الأجر، ويمكن أن تنعكس درجة رضا الفرد من خلال إحساس الفرد بعدالة أو عدم عدالة ما يحصل عليه من دخل، أو الأخذ بنظر الاعتبار جانب المزايا الأخرى مثل التأمينات والرعاية الصحية والاجتماعية والإجازات وغيرها . ويمكن النظر إلى علاقة الترقية بالرضا الوظيفي من عدة نواحٍ منها مدى وجود الفرصة المناسبة للترقية، والأسس التي تم الاعتماد عليها في الترقية، ومدى إحساس الفرد بالعدالة في تطبيق تلك الأسس .

ويعتبر التقدير من العوامل التي اهتم الباحثون بدراسة أثرها في الرضا عن العمل من حيث مدى التقدير الذي يحصل عليه الفرد سواء من الرؤساء أو الزملاء، وخاصة حينما يؤدي عمله بتفوق أو وفقاً للمستويات المطلوبة؛ لأن ذلك من شأنه أن يشعره بالفخر والاعتزاز بل ويجفزه للمحافظة على مستوى أدائه بل والارتفاع به . ويمكن القول إن العلاقة بالزملاء في العمل المبنية على التعاون والمودة، بعيداً عن التنافس والعداوة بل والشعور المتبادل بمشاكل الآخرين والإحساس بالمسؤولية، ستفي بحاجة الفرد للصدقة والانتماء، وينعكس تأثيرها بالتالي على درجة الرضا

الوظيفي . ومن الأمور التي لا خلاف عليها رغبة الفرد في تأدية عمله في مكان مريح وخالٍ من العقبات . وعليه فإن الظروف المادية للعمل مثل ساعات الدوام، وموقع العمل، والتقنية المستخدمة، وفترات الراحة، وأسلوب الإشراف، والمشاركة في اتخاذ القرارات يمكن أن تكون متغيرات لها تأثير من نوع أو آخر على مستوى الرضا عن العمل .

إن عدم انسجام الفرد مع مناخ عمله الوظيفي بما فيه من تقاليد وعادات واتجاهات قد يضطره إلى عدم إنجاز عمله على الوجه الأكمل، وإن عدم توافق العمل مع استعداداته الشخصية أو مع أسلوب حياته قد يضطره إلى البحث عن مؤسسات أخرى. وبالتالي فإن الاهتمام بالمجالات التي سبق ذكرها قد تكون عوامل تساهم في توفير المناخ التنظيمي الملائم لتحقيق الرضا الوظيفي، ولسياسات المنظمة المعنية .

ويود الباحث أن يبين أن الجامعة تطبق نفس القواعد والإجراءات الإدارية على أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية، لذلك لم يقيم الباحث بعزل الفئتين لغرض قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة .

ويأمل الباحث من هذه الدراسة في قطاع التعليم أن تساهم في زيادة المعرفة والتعرف على مسببات الرضا الوظيفي في إحدى مؤسسات التعليم العالي بالأردن، أو في بقية مؤسسات التعليم العالي الأكاديمية عندما تتوفر بيئة عمل واحدة .

١ — الرضا الوظيفي والأداء Job Satisfaction and Performance

إن من أهم الاتجاهات في المنظمات هي اتجاهات الرضا الوظيفي، ومن المهم أن نفرق بين اصطلاح الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) والروح المعنوية للموظف (Employee Morale) لأنهما يستعملان كمترادفين في بعض الأحيان . فالرضا الوظيفي يعود لاتجاهات شخص بمفرده، بينما يستعمل اصطلاح الروح المعنوية ليصف المشاعر الكلية لمجموعة من العاملين (Cherrington 1989, p. 305) .

ويفترض بعض المديرين أن الرضا العالي يؤدي دائماً إلى أداء عالٍ من قبل العاملين . لكن هذا الافتراض تنقصه الدقة، فالعاملون الراضون يمكن أن يكونوا ذوي أداء عالٍ أو متوسط أو حتى منخفض. وهم يميلون إلى الاستمرار في مستوى الأداء الذي حقق لهم الرضا في وقت سابق، فالعلاقة بين الرضا والأداء أكثر تعقيداً من القول بأن الرضا يقود إلى الأداء . لذا فإن الصورة

الدقيقة للعلاقة بين الرضا والأداء عندما نقول إن الأداء العالي يسهم في نشوء الرضا الوظيفي العالي. ولعل سبب ذلك يعود إلى أن الأداء العالي يؤدي إلى مكافآت اقتصادية واجتماعية ونفسية أعلى. فإذا ما توصل العاملون إلى أن هذه المكافآت مناسبة وعادلة فإن الرضا يتحسن، لأن العاملين يشعرون بأنهم يأخذون مكافآت تتناسب مع أدائهم . أما إذا وجد العامل أن المكافآت لا تتناسب ومستوى أدائه فسيولد عدم الرضا لديه .

وفي كلتا الحالتين فإن مستوى رضا الشخص يؤدي إما إلى التزام أكثر أو أقل مما يؤثر على الجهد الذي يبذله وبالتالي على أدائه (Richard & Black 1994 , P. 87) .

٢ — نظريات الرضا الوظيفي Job Satisfaction Theories

لقد استخدمت العديد من المداخل النظرية التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا عن العمل، وتنطلق تلك المداخل من أسس اقتصادية واجتماعية وتنظيمية ونفسية وسلوكية . وفيما يلي عرض موجز لأهم المداخل النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية .

في البداية كان المفهوم الاقتصادي مسيطراً لمدة طويلة حيث يؤكد هذا المفهوم على الحوافز المادية كأساس في زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي . وجاءت هذه النظرية كإفراز لمدرسة الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين على يد تايلور Taylor في العام ١٩١١، ثم تلا ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة مايو Mayo في العام ١٩٢٤ التي توصلت إلى عوامل أخرى محرّكة ودافعة للعاملين، وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية والانتماء للمنظمات .

في عام ١٩٢٧ قام إلتون مايو (Elton Mayo) بمجموعة من التجارب لزيادة المعرفة في مجال الرضا الوظيفي، حيث توصل إلى أن هناك عوامل تحفز الأفراد على حب العمل وزيادة الإنتاجية، منها عوامل عاطفية (شعور العاملين تجاه بعضهم البعض)، وكذلك الاحترام الذي يجده المرؤوسين تجاههم من رؤسائهم (Glasgow 1982 , p. 4) .

وفي عام ١٩٤٣ قدم عالم النفس الأمريكي مازلو (Maslow) نظرية عن الحاجات الإنسانية وترتيبها في مدرج هرمي حسب درجة إشباعها، مقسمة إلى خمسة مستويات حسب أهميتها وهي:

- الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية (Basic Physiological Needs) .
- احتياجات الأمان (Safety Needs) .
- احتياجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية (Love, Affection & Social Needs) .

- احترام وتقدير الذات (Esteem & Self-Respect) .

- تحقيق الذات والكياسة في العمل (Self Actualization & Accomplishments).

ويرى مازلو أنه على قدر تلبية تلك الحاجات فإنه يتحدد مستوى الرضا لدى الفرد .

(المغربي ١٩٩٣، ص ٩٣) .

وفي عام ١٩٦١ قام بورتر (Porter) بدراسات عدة للتعرف على مدى إدراك المدراء للخصائص السلوكية لأعمالهم مستخدماً مفهوم مازلو للحاجات ووجد أنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للموظف زادت درجة إشباع حاجات إثبات الذات، والعكس صحيح . (السالم ١٩٩٧، ص ٦٧).

وفي عام ١٩٥٩ قام هيرزبيرج بدراسة شاملة لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يمارسونها، وسميت نظريته باسم نظرية هيرزبيرغ ذات العاملين (Hersbergs Two Factor Theory -) والتي تعتبر من أكثر نظريات الدافعية انتشاراً . وقد اقترح هيرزبيرغ مجموعتين من عوامل العمل التي تؤثر على سلوك الفرد في التنظيم، وهي عوامل وقائية (Hygienic) التي تنتمي إلى محتويات العمل وبيئته وتعمل للمحافظة على العامل من عدم الرضا عن عمله . أما النوع الثاني من العوامل فتتخفف بحفز العامل (Motivators)، وتتمثل في الإنجاز والمسؤولية والتقدير ووجود فرص التقدم .. الخ . وهذه عوامل تنتمي إلى محتويات العمل أو الوظيفة فإذا ما توفرت للفرد فإنها تحفزه وتجعله راضياً عن عمله . وتظهر أهمية هذه النظرية عندما أكد على النمو النفسي الذي يسهم في تحقيق الرضا عن العمل، وأن فرص ذلك النمو تتحقق من خلال العمل الذي يؤديه الفرد . (كامل والبكري، ١٩٩٠، ص ٨١) .

وفي عام ١٩٦٤ قدم فروم (Vroom) نظريته والتي تركز على الافتراض بأن الدافعية تبدأ برغبة الفرد الحصول على شيء ما سواء كان ذلك مادياً أو معنوياً . وتقول هذه النظرية إن الصيغة الصحيحة والتكوين السليم للدافعية تنشأ عندما تأخذ في اعتبارها الفروقات الفردية . ولذلك فإن الإنسان عند التحاقه بالعمل يتوقع أن يحصل على مردود مادي و/ أو معنوي يشبع حاجات هامة لديه في مقابل ما يتطلبه التنظيم منه من بذل قصارى جهوده لإنجاز عمله . ويرى فروم أن قوة الدافع للقيام بالعمل هي حصيلة عوامل ثلاثة هي: درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والجهد الذي يبذله الفرد وقد أطلق على هذه العلاقة اسم التوقع (Expectancy)، ودرجة الارتباط بين

مستوى الأداء المحقق والمردود الذي يحصل عليه الفرد من العمل ويطلق عليها اسم التكافؤ (Valence)، وأخيراً على العلاقة التي يدركها الفرد لملاءمة العمل (بعد أدائه) والمردود المطلوب تحقيقه ويطلق عليه الوسيلة أو الأداة (Instrumentality)، ويعني تقدير مدى احتمالية جدوى العمل كوسيلة للحصول على الهدف المرغوب. (المغربي ١٩٩٣، ص ٩٨).

وفي عام ١٩٦٧ قام ماكيلاند بدراسات مستفيضة لدافع الإنجاز توصل منها إلى النتيجة بأن حاجة الإنجاز تتكون من عدة عوامل بما فيها طفولة الفرد، وخبراته المهنية، ونوع المنشأة التي يعمل فيها، وأن ذوي الإنجازات العالية يتصفون بميلهم إلى المخاطرة المتوسطة بدلاً من المخاطر العليا، رغبتهم بالتغذية العكسية، وميلهم إلى الحالات والمواقف التي يعطى لهم فيها المسؤولية الشخصية لتحليل المشاكل. (المغربي ١٩٩٣، ص ٩٦).

وهناك نظرية عالم النفس سكينر (Skinner) التي ظهرت عام ١٩٦٩، والتي تنطلق من فكرة أن السلوك الإنساني هو نتيجة للعلاقة ما بين المثير والاستجابة، مما يعني أن السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان سواء كان منها البيئة العامة بعواملها ومثيراتها أو البيئة الخاصة كالعمل الوظيفي والبيئة الإدارية. فإذا كانت الحوافز إيجابية فسينتج عن ذلك تأكيد سلوكي ويتكرر هذا السلوك، أما إذا كانت الحوافز غير إيجابية فسينتج عن ذلك تثبيط وعدم تكرار لمثل هذا السلوك. (السالم ١٩٩٧، ص ٧٠).

لقد أخذ بعض العلماء السلوكيون يقلب افتراضات العلاقات العامة وأصبح الافتراض يدل على أن أداء العمل يقود إلى الرضا. لذا اعتبر الرضا عاملاً تابعاً بدلاً من كونه عاملاً مستقلاً، ومن هذا المنطلق حاول بورتر ولولر (Porter & Lawler) تطوير نموذج فروم في تفسير العلاقة بين الجهد والأداء والنتائج. أما الملاحظات المهمة في هذا النموذج فهي أن الجهد أو الدافعية هي نتيجة لجاذبية المكافأة من ناحية ولكيفية إدراك الفرد للعلاقة بين الجهد والمكافأة، والعلاقة بين الأداء والمكافأة. وأشار النموذج إلى المكافآت الخارجية (Extrinsic Rewards) التي لا ترتبط مباشرة بأداء العمل، أما المكافآت الداخلية (Intrinsic) فهي مكافآت داخلية للفرد نفسه وتأتي بصورة تقدير الآخرين. والجزء الثالث في النموذج هو العدالة (Equity)، فمن الضروري أن يشعر الأفراد بالتوزيع على أساس عادل للمكافآت، فالعدالة تعتبر عاملاً سيكولوجياً. وفي عام ١٩٨١ بين البروفسور أوشي (Ouchi) من خلال توصله إلى نموذج جديد في الإدارة سماه نظرية (Z) حيث

أشار إلى أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو الاستثمار في البحوث والتطوير فقط بل وتعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة . وأكدت النظرية على الثقة، الحذق والمهارة، والألفة والمودة (السالم ١٩٩٧، ص٧٢).

أما شيرنجتون فقد قسم النظريات الخاصة برضا العاملين أو عدم رضاهم عن موقف معين إلى أربع نظريات (Cherrington 1989, 307) وهي :

١ - نظرية الإشباع (*Fulfillment Theory*) : وموجبها فإن الرضا الوظيفي يعتمد على إشباع حاجات الفرد، أي على درجة الانسجام أو التوافق بين حاجات الفرد والمسمى الذي تشبع فيه هذه الحاجات .

٢ - نظرية المكافأة (*Reward Theory*) : ومؤدى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي إنما يحدث نتيجة لما يتسلمه الأفراد من مكافآت، وأن مقدار المكافأة وتوقيتها يؤثران على مستويات الرضا .

٣ - نظرية التوقع (*Expectancy Theory*) : إن الرضا الوظيفي يتأثر بتوقعات العاملين وتقول النظرية بأن الرضا الوظيفي ينتج من المقارنة بين ما هو كائن وما يتوقع أن يكون. وتؤكد النظرية على أهمية فهم توقعات العاملين عندما يراد التعرف على مقدار رضاهم الوظيفي .

٤ - نظرية العدالة (*Equity Theory*) : وتركز هذه النظرية على المقارنة النسبية بين مدخلات ومخرجات الفرد بمدخلات ومخرجات فرد آخر فيحس الأول بعدم العدالة ويظهر إستيائه عندما يستلم فرد آخر مكافأة أعلى منه يماثله بنفس الجهد والإنجاز .

يتأثر السلوك الإنساني بالاتجاهات التي يكسبها الانسان والاهتمامات الدائمة والفورية التي يتبناها والعوامل الأخرى المؤثرة التي تحفز في حياته اليومية، فالدافع يتضمن السببين (*Causation*) ويتصل بالتعاقب (*Sequence*) والاستمرارية (*Continuity*) . فالخبرة الإنسانية تتضمن عاملاً سببياً يؤدي إلى نوع من الاستجابة، وغنى عن القول فإن النظريات السابقة قد نشأت وترعرعت في بيئة غريبة عن البيئة العربية، ويعزز ذلك الرأي العدلي حيث لا يتفق مع بعض ما ذهب إليه مازلو، ولذا فإنه يصعب إيجاد تأييد عملي وعمام لحاجات الإنسان في أنحاء العالم من خلال النظريات خصوصاً في موضوع مثل الدوافع والرضا الوظيفي (العدلي ١٩٩١، ص٤٤) .

٣ — الدراسات السابقة

وتدل المشاهدات العملية على أن السلوك التنظيمي هو نتاج التفاعل والاعتماد المتبادل بين التنظيم الرسمي من ناحية والعناصر الإنسانية في التنظيم من ناحية أخرى . والمنظمات ليست مجرد كيانات مادية تتكون من الأبنية والتجهيزات وأدوات وطرق العمل، وإنما هي بالحقيقة كيانات اجتماعية جوهرها الأفراد والجماعات والعلاقات . ومن ثم فإن أية محاولة لفهم وتفسير سلوك تلك المنظمات لا بد أن تكون من خلال دراسة وتحليل سلوك الأفراد والجماعات فيها . وينطبق هذا القول سواء كانت تلك المنظمات تتعامل في سلع أو خدمات وسواء أكانت هادفة للربح أو غير هادفة للربح . وهذا هو المجال الأساسي لدراسات السلوك التنظيمي (Milton 1981, p.498) .

ولقد حظي الرضا الوظيفي في مجال التعليم للعاملين في الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى، بشكل عام، باهتمام كبير بل إن هناك دراسات تناولت الجانب التنظيمي والرضا عن العمل معاً في قطاع الخدمات . وفيما يلي عرض ومراجعة للدراسات التي يعتقد الباحث أنها مناسبة لموضوع البحث .

عالج منتر (١٩٧٥) في رسالته المقدمة لنيل درجة الدكتوراه موضوع الرضا الوظيفي بين الأكاديميين والعاملين في المكتبات الجامعية العامة واتضح أن المكتبيين أكثر رضا من أقرانهم من الأكاديميين (السالم ١٩٩٧، ص ١٣٨) .

وهناك دراسة (Al-Mahboob) والتي هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات السعودية فقد خلصت إلى أن عوامل الإنجاز والمسؤولية تنال الرضا المرتفع، فيما العلاقات مع الزملاء والإدارة لم تنل الرضا . وأظهرت الدراسة وجود فروقات في درجات الرضا تعود إلى الرتبة الأكاديمية والمؤهل والعمر (Al-Mahboob, 1987, p. 76) .

أما دراسة حامد (١٩٨٣) فقد ركزت على قياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد بجامعة الكويت وكان هدفها تحديد عوامل الرضا لدى تلك الشريحة من الأكاديميين . وتحليل البيانات أشارت الدراسة إلى أن ملائمة مكان العمل والبيئة النفسية والمادية، نظام الترقية، المشاركة بالمؤتمرات، والقيم الخلقية هي أهم العوامل المؤدية للرضا الوظيفي (حامد ١٩٨٣، ص ٣٠) .

كما أظهرت دراسة الفرحان وزملاؤه (١٩٨٢) والمتعلقة بمدى ارتباط المعلمين بالأردن بمهنة التربية والتعليم ومدى ولائهم لوظائفهم والعوامل المؤثرة على ذلك، فقد توصلت الدراسة إلى أن قلة المردود المادي وراء ضعف ارتباط المعلمين بوظيفتهم وأن الإناث أكثر ارتباطاً من الذكور، من جهة أخرى فإن الارتباط يزداد بزيادة الخبرة على مر السنين (عليقات ١٩٩٤، ص ٤٩٣).

لقد قسم لازاروس (Lazarus) الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد لمواجهة ما يعتريهم من مشكلات في أمورهم العامة إلى نوعين رئيسيين: النوع الأول هو الإجراءات المباشرة (Direct Actions) وهي التصرفات التي تهدف إلى تغيير الوضع الذي لا يناسب الشخص، أما النوع الثاني فهو السلوكيات التي يهدف الفرد بإتباعها إلى تهدئة التوتر الناتج عن المشكلة (Alleviation Actions). (Lazarus 1977, p73).

وضمن هذا المفهوم فقد أجرى شفلر (Shevler) (١٩٧٥) دراسة تتعلق بالرضا الوظيفي للمعلمين في إحدى الولايات الأمريكية حيث أشارت النتائج إلى أن تدني الرواتب وضعف الدعم والاحترام من قبل المسؤولين والمجتمع من مسببات عدم الرضا الوظيفي (Shevler 1975, p. 427).

أما عن تأثير أجواء العمل على المعنويات الإنتاجية والتي تعتبر من الظواهر الأساسية في الرضا الوظيفي فقد أظهرت دراسة جيانني إساقو (Jeanne Isacco) (١٩٨٥) أن هناك علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والمحيط الذي يمارس فيه الفرد عمله (Isacco 1985, p101).

لقد نشرت دراسات تعالج العلاقة بين الرضا الوظيفي والمناخ التنظيمي في المنظمات المختلفة وأثر ذلك في إنتاجية تلك المنظمات منها دراسة بريتشارد وكارازيك (Pritchard & Karasick) (١٩٧١)، دراسة فريدلاندير ومارجوليس (Freidlander & Margulies) (١٩٦٩)، ودراسة ليتوين و سترينجر (Litwin & Stringer) (١٩٦٨) وبنيت الدراسات الثلاثة أن الرضا الوظيفي يرتبط ويعتمد على متغيرات تؤثر على سلوكية العاملين وأدائهم (Rokeach 1973, p437).

وفي الدراسة التي أجراها طناس (١٩٩٠) لدراسة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئات التدريس في الجامعة الأردنية أشارت النتائج إلى أن الرضا عن العمل يتناسب طردياً مع الراتب والحوافز وتقدم العمر وزيادة سنوات الخبرة. من ناحية أخرى بين طناس أن دراسة أجراها عام (١٩٨٧) كانت مطابقة بنتائجها للدراسات التي أجراها كل من، (Perry 1972) (Buxlon, 1961) (Winkler 1982) لأعضاء هيئات التدريس في الجامعات حيث تبين أن لمتغيرات الراتب، والعمر،

والحالة الاجتماعية، والحوافز، وسنوات الخبرة، والعلاقة بين الزملاء أو مع الإدارة آثاراً على الرضا الوظيفي (طناش ١٩٩٠، ص ٢٣١) .

كذلك الدراسة التي تمت من قبل (كامل والبكري ١٩٩٠) لقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة أظهرت أن اتجاه الفرد نحو عمله ورضاه أو عدم رضاه عنه لا يتأثر برأي الآخرين نحو عمله الذي يؤديه . وقد بينت الدراسة أن حدوث الرضا الوظيفي يتوقف على مدى إدراك الفرد أن ما يتقاضاه من عوائد يتناسب مع ما يتوقعه مسبقاً ومقدار الجهد المبذول في تحقيقه، وأن الرضا عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة (كامل والبكري ١٩٩٠، ص ٨٨) .

كما أظهرت دراسة عليجات (١٩٩٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لمتغيرات العمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، كذلك أظهرت نتائج هذه الدراسة أن مجالات الرواتب والحوافز هي الأقل رضا عن العمل (عليجات ١٩٩٤، ص ٤٩٥) .

أما دراسة العمري (١٩٩٥) حول الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية فقد شملت (٢٧٨) شخصاً وأظهرت أن مجال توفير ظروف العمل الملائمة يحتل المرتبة الأولى من الرضا ثم الترقية، ثم العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأخيراً الراتب الذي احتل الترتيب الأخير على مقياس الرضا الوظيفي (العمري ١٩٩٥، ص ٢١٨٠) .

وأظهرت دراسة حكيم (حكيم، ١٩٩٦) لقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبدالعزيز أن الرضا يزداد مع زيادة الخبرة وسرعة التكيف مع الزملاء، وحضور المؤتمرات في مجال المهنة، والمنح الدراسية لأبناء أعضاء الهيئة التدريسية (السالم ١٩٩٧، ص ٩٥) .

وتناولت دراسة (شديفات ١٩٩٩) الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وقد جرت الدراسة على عينة مكونة من (١٣٧) من أصل (٥٦٥) عضو هيئة تدريس هم مجتمع الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن ترتيب مجالات الرضا عن العمل لدى عينة الدراسة كالتالي:

- ١ - بيئة العمل .
- ٢ - العلاقة مع الإدارة المباشرة .
- ٣ - العلاقة مع الزملاء .
- ٤ - الحوافز المادية والمعنوية (شديفات ١٩٩٩، ص ٥٧) .

وبعد هذا الاستعراض للدراسات التي أجريت في البيئة العربية والخاصة بالهيئات التدريسية يتضح أنها على العموم في غاية الندرة . وبالرغم من أن الجامعات الغربية تزخر بالبحوث والدراسات حول الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع التعليم فإنه يصعب استخدام نتائج هذه الدراسات وتطبيقاتها في العالم العربي نظراً لاختلاف الثقافة الحضارية الأمر الذي يؤثر على موقف الأشخاص ورضاهم الوظيفي، لذا يمكن القول إن الدراسة الحالية تعد محاولة لتلافي بعض أوجه القصور المنهجي في البيئة الجامعية وفي بيئة الأردن على وجه الخصوص.

٤ - هدف الدراسة ومشكلتها

تتناول هذه الدراسة الميدانية مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة الزرقاء الأهلية من خلال قياس وتحليل الرضا عن العمل بعوامل مثل الراتب، والعلاقة بين العاملين، وظروف العمل، والإدارة المباشرة، والحوافز . وتهدف هذه الدراسة أيضاً إلى التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية المتعلقة بالعاملين (المتغيرات المستقلة) مثل : المؤهل العلمي، والجنس، وعدد سنوات الخدمة، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمسمى الوظيفي لمستوى الرضا عن العمل .

وبعبارة أخرى فإن الدراسة الحالية تحاول الإجابة على الأسئلة التالية :

- ١ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة تعزى إلى مؤهلهم العلمي ؟
- ٢ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة تعزى إلى جنسهم ؟
- ٣ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة تعزى إلى سنوات الخبرة ؟
- ٤ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة تعزى إلى أعمارهم ؟
- ٥ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة تعزى إلى حالتهم الاجتماعية ؟

٥ - محددات الدراسة

اقتصرت عينة هذه الدراسة على العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية في مدينة الزرقاء حيث تعتبر هذه الجامعة إحدى الجامعات العشرة الأهلية المنتشرة في عموم المملكة الأردنية الهاشمية . وقد افترض الباحثان أن هؤلاء العاملين يتشابهون في ظروفهم العامة واتجاهاتهم مع العاملين في الجامعات الأهلية الأخرى مما يمكن من تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع العاملين في الجامعات الأهلية خاصة والحكومية عامة إذا توفرت بالأخيرة نفس الظروف.

٦ - طريقة الدراسة

(١/٦) مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختلف الكليات ودوائر الجامعة المختلفة البالغ عددهم (١٣٧) . وقد استجاب منهم (٨٣) أي بنسبة (٦٠٪) وقد قام الباحث بتوزيع وإدارة الاستبانة على مجتمع الدراسة . وتم الاتصال برؤساء الوحدات الإدارية وعمداء الكليات للاستفسار عن أية صعوبات في ملء الاستمارات الموزعة لأغراض البحث والتأكد من وضوح الفقرات لهم وقبل ذلك تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات في ضوء الملاحظات التي وردت من عمداء الكليات، ومدراء الدوائر في الجامعة .

ويبين الجدول رقم (١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي،

والعمر، وسنوات الخبرة .

جدول رقم (١)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب

متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، العمر، سنوات الخبرة

المتغير	العدد	النسبة (%)
الجنس :		
ذكور	١٠٤	٧٦
إناث	٣٣	٢٤
المؤهل العلمي :		
دراسات عليا	٤١	٣٠
بكالوريوس	٤٠	٢٩
دبلوم عال	٣	٣
دبلوم فما دون	٥٣	٣٨
العمر :		
أقل من ٣٠ سنة	٥٨	٤٢
٣٠ - ٣٩ سنة	٣٢	٢٤
٤٠ سنة فأكثر	٤٧	٣٤
سنوات الخبرة :		
أقل من ٥ سنوات	٤٥	٣٣
٥ - ٩ سنوات	٦٦	٤٨
١٠ سنوات فأكثر	٢٦	١٩
المجموع	١٣٧	١٠٠

(٢/٦) صدق الأداة وثباتها

تم التحقق من الصدق الظاهري لمقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة من عمداء وأساتذة الكليات المختلفة للحكم على صلاحية الفقرات لمقياس رضا العاملين الوظيفي . وكانت نتيجة التحكيم أن اتفق أكثر من (٩٢٪) منهم على جميع فقرات المقياس . ولمقياس ثبات الأداة لمقياس الرضا عن العمل فقد تم توزيع (٢٠) استمارة كعينة ثم أعيد توزيعها مرة أخرى بعد أسبوعين حيث جرى استخراج معامل الثبات حسب معامل ارتباط سبيرمان، وبلغ معدل ثبات المقياس (٧٩٪) . وبالنظر إلى هذه القيم نلاحظ أن قيمتها متوسطة وموجبة مما يشير إلى أن مجالات المقياس تشترك فيما بينها في قياس الرضا الوظيفي وتشير إلى درجة مقبولة من استقلالية المجالات في الوقت نفسه .

(٣/٦) أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة للتعرف على درجة الرضا الوظيفي للعاملين على استبانة (Questionnaire)، واشتملت هذه الأداة على جزئين : الجزء الأول الذي استخدمه سلامة طنناش عن مقياس جامعة مينيسوتا للرضا عن العمل الذي طوره ويس وزملاؤه، حيث تحتوي الاستبانة على (٥٧) فقرة تقيس في مجموعها الرضا الوظيفي للعاملين حيث صممت الأسئلة باستخدام مقياس مكون من أربعة نقاط واشتملت الدرجات التالية : (4) غير راضٍ إطلاقاً، (3) غير راضٍ، (2) راضٍ، (1) راضٍ جداً .

ويلاحظ من الجدول رقم (١) أن غالبية أفراد مجتمع البحث من الذكور حيث تشكل نسبتهم (٧٥٪)، ويشكل حملة الدبلوم والدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) غالبية أفراد مجتمع البحث بنسبة قدرها (٣٨٪، ٣٠٪) على التوالي. ويبين الجدول أن نسبة كبيرة من العاملين (٤٢٪) ممن تقل أعمارهم عن (٣٠ سنة)، كذلك فإن نسبة (٤٨٪، ٦٦ شخصاً) لهم من سنوات الخبرة ما بين (٥ - ٩ سنوات) .

وتحتوي الاستبانة على سبعة وخمسين سؤالاً تحاول قياس الرضا الوظيفي للعاملين بأبعاده العشرة وهي :

١ — سياسة الجامعة : University Policy

وضوح الأنظمة والإجراءات والقواعد التي يتبعها العاملون لإنجاز أعمالهم وأثرها على الرضا الوظيفي . ويشير هذا البعد إلى أهمية الأداء ووضوحه من حيث توقعات الأداء .

٢ — العلاقات مع الرئيس : Boss Relation and Supervision

العلاقة بين الرئيس والمرؤوس في نطاق العمل والشعور بالاستعداد من قبل الرئيس لسماع وجهات المرؤوسين وإن كانت مختلفة عنه . ويبين هذا البعد المظهر العام للعلاقة بين الطرفين، والتنافس بين الوحدات الإدارية والأقسام .

٣ — العلاقة مع الزملاء : Employee Inter-relation

الإحساس بوجود تضامن ظاهري ومعنوي بين العاملين لإنجاز المهمات بشكل صحيح . ويركز هذا البعد على الأخذ بمبدأ النصح والإرشاد بدلا من العقاب .

٤ — الرواتب : Salaries

الشعور بالأخذ بنظام للمكافآت والأجور للعاملين بما يتلاءم والمؤهلات الشخصية الفعلية . ويبين هذا البعد رغبة الجامعة في الأخذ بمكافأة التمييز في الأداء .

٥ — الترقية : Promotion

الشعور بوجود أنظمة في منح الدرجة الوظيفية بسبب اختلاف خبرات العاملين ومؤهلاتهم . وقياس هذا البعد مدى تشجيع الجامعة والأخذ به سواءً عند التعيين أو أثناء الخدمة الوظيفية .

٦ — مزايا العمل : Fringe Benefits

التشجيع على العمل بالجامعة وتعزيز العلاقات والشعور بالانتماء . وقياس هذا البعد فلسفة إدارة الجامعة في اغتنام الفرص في جذب العاملين الأكفاء وتشجيع التقدم بأفكار جديدة .

٧ — الأمان : Security

الشعور بالأمان ضمن العمل الجماعي المستمر وتقديم النصح والإرشاد أثناء العمل . وقياس هذا البعد التوقعات الشخصية المستقبلية والاستقرار الوظيفي .

٨ — المسؤولية والإنجاز : Responsibility and Performance

الشعور الشخصي للفرد بأنه مسؤول عن عمله وما يتخذه من قرارات لإنجاز أعماله (الثواب والعقاب) ولهذا لا يوجد ما يلزم لمراجعة رئيسه الأعلى . وقياس هذا البعد التشجيع في تحمّل المسؤولية من قبل العاملين طبقاً للقواعد والإجراءات والأنظمة المتبعة .

٩ — الاحترام : Respect

الشعور بأن للفرد قيمة بشرية ومعنوية والاستعداد لسماع وجهات النظر والدعم الضمني والظاهري للشخص الذي ينجز مهمته . و يقيس الدعم الإيجابي وعدم ممارسة الضغوط أو القيود على السلوك الشخصي في علاقته مع الآخرين .

١٠ — التنمية والتقدير : Development

وهي مدى إدراك العاملين لتحسين مراكزهم الوظيفية أو الإدارية . و يقيس هذا البعد التوقعات التي تتعلق بالأداء والموجودة داخل المنظمة .

٧ — المعالجة الإحصائية

بعد أن تم بناء الاستبانة كما تقدم، وبعد توضيح أهداف البحث وأهميته، تم جمع الاستثمارات دون الإشارة إلى اسم الشخص الذي ملأ الاستمارة، وذلك تأكيداً لمبدأ الموضوعية والسرية في المعلومات. وبعد تطبيق أداة الدراسة صححت إجابات العاملين وحولت هذه الإجابات إلى درجات خام ثم استخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية . وقد ارتأى الباحث استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بدلاً من تحليل التباين المتعدد لإيجاد الفروقات بين متوسطات الرضا عن العمل وفق أسئلة الاستثمارات الموزعة حيث أخذ بمستوى الدلالة الإحصائي ($\alpha = 0.05$) وفي حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المستقبلية التي يزيد عدد مستوياتها على مستويين فقد استعملت طريقة (Tukey) للمقارنات البعدية لتحديد أية مجموعات تختلف عن غيرها بدلالة إحصائية .

٨ — تحليل النتائج

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية، ولتحقيق الغرض من الدراسة فقد تم إدخال البيانات إلى الحاسوب وتم إجراء التحليل الإحصائي المناسب . وفيما يلي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها وفقاً لأسئلة الدراسة ومتغيراتها .

س ١ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية لتقديرات مجتمع الدراسة للرضا الوظيفي وفقاً لطبيعة أعمالهم إذا كانت إدارية أم فنية . ويبين الجدول رقم (٢) أن الإجابات قد تركزت عند وسط حسابي قدره (١,٠١٢) وانحراف معياري قدره (٠,٤٥٥)، وهذا

يعني أن مفهوم الرضا الوظيفي ومستواه متشابه لدى العاملين من الإداريين حيث بلغت نسبتهم (٧٢٪) من المجموع الكلي لأفراد مجتمع البحث .

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب رضا العاملين

النسبة %	العدد	القيم	المسمى الوظيفي
٨٧	٧٢	١,٠٠	إداري
١٣	١١	٢,٠٠	فني
١٠٠	٨٣		المجموع
		١,٠١٢	الوسط الحسابي
		٠,٤٥٥	الانحراف المعياري

وقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لهذا المتغير، ويبين الجدول رقم (٣) نتائج تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي حسب متغير المسمى الوظيفي .

جدول رقم (٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي
لعناصر الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	٣,١٠	٠,٠٨
٢	العلاقات مع الرئيس	٢,٨٧	٠,٠٩
٣	العلاقات مع الزملاء	٠,٤٠	٠,٥٢
٤	الرواتب	٤,٣٠	٠,٠٤
٥	الترقية	٦,٧٣	٠,٠١
٦	مزايا العمل	١٢,٧١	٠,٠٠
٧	الأمان	٠,٠٩	٠,٧٦
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٠,٠٠	٠,٩٧
٩	الاحترام	٠,٠٠	٠,٩٢
١٠	التنمية والتقدير	٠,٠٠	٠,٩٦

ويتضح من الجدول أن ثمة فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (٠,٠٥) في درجة الرضا بالنسبة للرواتب، والترقية، ومزايا العمل في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتعيين مجالات الرضا (الأبعاد) .

س ٢ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين العاملين تعزى لأعمارهم؟

وللإجابة على السؤال فقد تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة للرضا الوظيفي وفقاً لأعمارهم . ومن الجدول رقم (٤) يتضح تركيز الإجابات عند وسط حسابي قدره (٣,٥٧٨) وانحراف معياري قدره (٢,٠٠١)، وتشير هذه النتائج إلى أن مستوى ومفهوم الرضا الوظيفي متشابه لدى العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥ سنة وأقل من ٣٥ سنة)، حيث تشكل هذه الفئة العمرية نسبة (٥١٪) من مجموع الفئات العمرية لبقية العاملين، وأن الرضا الوظيفي غير متشابه للعاملين الذين تتراوح أعمارهم من ٣٥ سنة فأكثر .

ويعتقد الباحث أن سبب اختلاف العاملين الذين تتراوح أعمارهم من (٣٥ سنة فأكثر) عن أقرانهم في تفسيرهم للرضا الوظيفي يعود إلى خبرتهم المتراكمة في الحياة العملية حيث يكون أساس الرضا لديهم مبني على اعتبارات متعددة سواء كانت اعتبارات مادية أو معنوية .

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب العمر

النسبة %	العدد	القيم	الفئات العمرية
١٨,١	١٥	١,٠٠	أقل من ٢٥ سنة
١٨,١	١٥	٢,٠٠	٢٥ - أقل من ٣٠ سنة
١٣,٢	١١	٣,٠٠	٣٠ - أقل من ٣٥ سنة
٨,٤	٧	٤,٠٠	٣٥ - أقل من ٤٠ سنة
١٣,٢	١١	٥,٠٠	٤٠ - أقل من ٤٥ سنة
٢٨,٩	٢٤	٦,٠٠	أكثر من ٤٥ سنة
١٠٠	٨٣		المجموع
		٣,٥٧٨	الوسط الحسابي
		٢,٠٠١	الانحراف المعياري

كذلك استخدم تحليل التباين الأحادي لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (٠,٠٥) . ويبين الجدول رقم (٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات الرضا الوظيفي .

جدول رقم (٥)
نتائج تحليل التباين الأحادي
لعناصر الرضا الوظيفي مع متغير العمر

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	٢,٩٣	٠,٠٤
٢	العلاقات مع الرئيس	١,٢٦	٠,٢٩
٣	العلاقات مع الزملاء	٠,٣٥	٠,٧٨
٤	الرواتب	٠,١١	٠,٩٤
٥	الترقية	٢,٢٢	٠,٠٩
٦	مزايا العمل	٠,٧٧	٠,٥١
٧	الأمان	١,٣٢	٠,٢٨
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٠,٧٦	٠,٥٢
٩	الاحترام	١,٤٩	٠,٢٣
١٠	التنمية والتقدير	٢,٦١	٠,٠٦

يبين الجدول رقم (٥) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الأفراد العاملين في الجامعة في مجال سياسات الجامعة فقط، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لبقية الأبعاد التسعة، وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع الدراسة التي أجراها طناش (١٩٩٠) .

س ٣ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين العاملين في الجامعة يعزى لجنسهم؟

ويبين الجدول رقم (٦) تركيز الإجابات في وسط حسابي قدره (١,١٤٥) وانحراف معياري قدره (٠,٤٤٥) وأن أغلب الإجابات كانت من الذكور حيث كان تفسيرهم لمستوى ومفهوم الرضا الوظيفي مختلف عن تفسير الإناث اللواتي يعملن في الجامعة .

جدول رقم (٦)
المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب الجنس

الأفراد العاملين	القيم	العدد	النسبة %
ذكر	١,٠٠	٦٧	٨٠
أنثى	٢,٠٠	١٦	٢٠
المجموع		٨٣	١٠٠
الوسط الحسابي	١,١٤٥		
الانحراف المعياري	٠,٤٤٥		

إضافة إلى احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية فقد استخدم أيضاً تحليل التباين الأحادي لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير العاملين وفقاً لجنسهم، وبين الجدول رقم (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات الرضا الوظيفي .

ويبين الجدول رقم (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لرضا العاملين تعزى لمتغير الجنس لكافة مجالات الرضا عدا البعد الخاص بالمسؤوليات، وإنجاز الأعمال حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية، وهذه النتيجة لا تتفق مع نتائج العديد من الدراسات منها (عليقات ١٩٩٤، طنّاش ١٩٩٠) ولكنها تتفق مع دراسة (شديفات ١٩٩٩) .

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي

لعناصر الرضا الوظيفي مع متغير الجنس

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	١,٩٦	٠,١٦
٢	العلاقات مع الرئيس	١,٩١	٠,١٧
٣	العلاقات مع الزملاء	٢,٥٧	٠,١١
٤	الرواتب	٠,٣٦	٠,٥٤
٥	الترقية	٠,٠٠	٠,٩٥
٦	مزايا العمل	٠,٥٩	٠,٤٤
٧	الأمان	١,١٨	٠,٢٨
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٤,٥٥	٠,٠٣
٩	الاحترام	١,٣٠	٠,٢٥
١٠	التنمية والتقدير	٠,٢٠	٠,٦٥

س ٤ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين تعزى لحالتهم الاجتماعية ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية .

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	العدد	القيم	الحالة الاجتماعية للعامل
٢١,٧	١٨	١,٠٠	أعزب
٧٨,٣	٦٥	٢,٠٠	متزوج
١٠٠	٨٣		المجموع
		١,٧٥٩	الوسط الحسابي
		٠,٥٣٢	الانحراف المعياري

ويوضح الجدول رقم (٨) تركيز الإجابات ضمن وسط حسابي قدره (١,٧٥٩) وانحراف معياري قدره (٠,٥٣٢) حيث تمثلت في إجابات غير المتزوجين والتي تشكل نسبة (٢٢٪، ١٨ شخصاً) من العاملين في الجامعة حيث كان تفسيرهم لمستوى ومفهوم الرضا الوظيفي متشابهاً لديهم في الوقت الذي كانت فيه نسبة العاملين من المتزوجين (٧٨٪، ٦٥ شخصاً)، ويعتقد الباحث أن هذا الاختلاف حسب الحالة الاجتماعية يعود إلى أن نظرة المتزوجين إلى الرضا الوظيفي تختلف عن نظرة غير المتزوجين بسبب الأعباء والعوامل الاقتصادية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم بقدر أكبر من أقرانهم غير المتزوجين وإضافة للتحليل أعلاه فقد استخدم تحليل التباين الأحادي لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل . ويبين الجدول رقم (٩) نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات أفراد مجتمع البحث بالنسبة لهذا المتغير .

جدول (٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي

لعناصر الرضا الوظيفي مع متغير الحالة الاجتماعية

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	٧,٠٩	٠,٠٠
٢	العلاقات مع الرئيس	١١,٣٣	٠,٠٠
٣	العلاقات مع الزملاء	١,٣٣	٠,٢٦
٤	الرواتب	٠,٣٠	٠,٧٤
٥	الترقية	٣,٣٧	٠,٠٣
٦	مزايا العمل	٢,٩٤	٠,٠٥
٧	الأمان	٣,٩٩	٠,٠٢
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٩,٤٦	٠,٠٠
٩	الاحترام	٥,١٩	٠,٠٠
١٠	التنمية والتقدير	١,٣١	٠,٢٧

وبين الجدول رقم (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات العلاقات مع الزملاء، والرواتب، والتنمية والتقدير، في حين تبين نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نتائج تحليل التباين الأحادي في مجالات سياسات الجامعة، والعلاقات مع الرئيس والترقية، ومزايا العمل، والأمان، والمسؤوليات وإنجاز الأعمال، والاحترام. وقد جاءت نتيجة الدراسة (لهذا المتغير) متفقة مع نتائج العديد من الدراسات (عليمات ١٩٩٤، طناش ١٩٩٠، وشديفات ١٩٩٩).

س ٥ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين تعزى لسنوات الخبرة؟

وللإجابة على هذا السؤال فقد تم احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية لتقديرات مجتمع البحث عن الرضا وفقاً لمتغير الخبرة.

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	القيم	الفئات العمرية
٤,٨	٤	١,٠٠	أقل من سنة
٣٣,٧	٢٨	٢,٠٠	١ - أقل من ٥ سنوات
١٤,٥	١٢	٣,٠٠	٥ - أقل من ١٠ سنوات
١٠,٨	٩	٤,٠٠	١٠ - أقل من ١٥ سنة
١٣,٣	١١	٥,٠٠	١٥ - أقل من ٢٠ سنة
٢٢,٩	١٩	٦,٠٠	من ٢٠ فأكثر
١٠٠	٨٣		المجموع
		٣,٥٣٠	الوسط الحسابي
		١,٧٨٣	الانحراف المعياري

ويوضح الجدول رقم (١٠) أن الإجابات قد تركزت ضمن وسط حسابي قدره (٣,٥٣٠) وانحراف معياري قدره (١,٧٨٣) والتي تمثلت في العاملين الذين تقل خبراتهم الوظيفية عن (١٠ سنوات)، وهذا يعني أن مفهوم ومستوى الرضا الوظيفي متشابه لديهم في حين يختلف عن أفرانهم من الذين تزيد خبراتهم الوظيفية عن (١٠ سنوات). إضافة لاحتساب المتوسطات الحسابية فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية. والجدول رقم (١١) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة عن الرضا وفقاً لمتغير الخبرة.

وبيّن الجدول رقم (١١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى العاملين في الجامعة تعزى لسنوات الخبرة، وهذه النتيجة لا تتفق مع ما جاءت به دراسة (عليمات ١٩٩٤، والعمرى ١٩٩٥).

جدول رقم (١١)
مستوى تحليل التباين الأحادي
لعناصر الرضا الوظيفي مع متغير سنوات الخبرة

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	٠,٦٧	٠,٥٧
٢	العلاقات مع الرئيس	١,١٦	٠,٣٣
٣	العلاقات مع الزملاء	٠,١٥	٠,٩٢
٤	الرواتب	١,٣٢	٠,٢٧
٥	الترقية	٠,٥٠	٠,٦٨
٦	مزايا العمل	٠,٩٠	٠,٤٤
٧	الأمان	٠,٦٧	٠,٥٧
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٠,١٢	٠,٩٤
٩	الاحترام	٠,١٥	٠,٩٢
١٠	التنمية والتقدير	٠,٧١	٠,٥٥

س ٦ : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بين العاملين في الجامعة تعزى إلى

مؤهلاتهم العلمية ؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية لتقديرات

مجتمع البحث للرضا وفقاً للمؤهل العلمي . جدول رقم (١٢)

جدول رقم (١٢)
المتوسطات الحسابية لرضا العاملين حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	القيم	المؤهل العلمي
١٤,٤	١٢	١,٠٠	ثانوية عامة
٣٢,٥	٢٧	٢,٠٠	البكالوريوس
١٣,٣	١١	٣,٠٠	الماجستير
١٤,٥	١٢	٤,٠٠	دبلوم كليات المجتمع
١٢,٠	١٠	٥,٠٠	دبلوم عال
١٣,٣	١١	٦,٠٠	الدكتوراه
١٠٠	٨٣		المجموع
		٢,٧٥٩	الوسط الحسابي
		١,٩٣٥	الانحراف المعياري

يلاحظ في الجدول رقم (١٢) أن الإجابات تتركز حول وسط حسابي قدره (٢,٧٥٩)

وانحراف معياري قدره (١,٩٣٥)، وهذا يعني أن نسبة (٦٠٪، ٥٠ شخصاً)، وبضمنهم حملة

الماجستير، لهم مفهوم ومستوى متشابه من الرضا الوظيفي، في حين يختلف عنهم أقرانهم من حملة الشهادات الأخرى، وبضمنهم حملة الدكتوراه حيث لهم مفهوم ومستوى مختلف للرضا الوظيفي. ويعتقد الباحثان أن عدم توافق حملة الماجستير والدكتوراه في الرأي يعود إلى قناعة حملة الماجستير بظروف عملهم الحالية في حين يعود سبب اختلاف أقرانهم من حملة الدكتوراه إلى أسباب عديدة منها الراتب، ولربما توفر فرص عمل أفضل في مؤسسات تعليمية أخرى .

وقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع البحث وفقاً لمؤهلهم العلمي. وبين الجدول رقم (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لتقديرات أفراد مجتمع البحث للرضا الوظيفي .

جدول رقم (١٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي

لعناصر الرضا الوظيفي مع متغير المؤهل العلمي

رقم	مجالات الرضا (الأبعاد)	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	سياسات الجامعة	١,٧٣	٠,١٧
٢	العلاقات مع الرئيس	٠,٥٠	٠,٦٧
٣	العلاقات مع الزملاء	٠,٧٠	٠,٥٥
٤	الرواتب	٠,٥٥	٠,٦٤
٥	الترقية	٠,٨٧	٠,٤٦
٦	مزايا العمل	١,٢٤	٠,٣٠
٧	الأمان	٠,٧٥	٠,٥٢
٨	المسؤوليات وإنجاز الأعمال	٢,١٥	٠,١٠
٩	الاحترام	٠,٢٢	٠,٨٨
١٠	التنمية والتقدير	١,٤٣	٠,٢٤

ويتضح من الجدول رقم (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل في الجامعة، وفي جميع المجالات تعزى لمؤهلهم العلمي، وهذه النتيجة لا تتفق مع نتائج دراسات (عليما ١٩٩٤، والعمري ١٩٩٥) .

ولمعرفة الرضا بشكل عام في جميع مجالات الرضا الوظيفي (كافة الأبعاد) فقد بين الجدول رقم (١٤) نتائج تحليل التباين الحدي للعاملين في الجامعة وحسب هذه المتغيرات .

ويتبين من الجدول رقم (١٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغيري المسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لبقية المتغيرات . وبخصوص الاستفسار من العاملين لبيان آرائهم بشكل عام فيما إذا كان العمل بالجامعة يُشبع معظم حاجاتهم المادية والمعنوية (س ٥٢) من الاستبانة كانت قيمة ف(٦,٥٧). بمستوى دلالة قدرها (٠,٠٠) وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بهذا الخصوص.

جدول رقم (١٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي

لرضا العاملين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

رقم	طبيعة المتغير	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	المسمى الوظيفي	٣,٧٥	٠,٠٥
٢	العمر	١,٦٩	٠,١٨
٣	الجنس	٠,٨٠	٠,٣٧
٤	الحالة الاجتماعية	٦,٨١	٠,٠٠
٥	سنوات الخبرة	٠,٢١	٠,٨٨
٦	المؤهل العلمي	٠,٨٥	٠,٤٧

٩ - مناقشة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم تطوير أداة لقياس الرضا لدى جميع العاملين في الجامعة إذ تم توزيع أداة الدراسة عليهم باعتبارهم مجتمع البحث، ومن ثم تمت إجراءات تصحيح الأداة وإدخال البيانات إلى الحاسوب حيث تم إجراء التحليل الإحصائي المناسب .

وقد دلت نتائج الدراسة الحالية على أنه ليس لمتغير سنوات الخبرة أي أثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وفي جميع مجالات الرضا (الأبعاد) مما يشير إلى أن مفهوم الرضا الوظيفي ومستواه متشابه بغض النظر عن سنوات الخبرة لدى العاملين . أما المؤهل العلمي فلم يكن له أثر ذو دلالة إحصائية في تقدير مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وفي جميع مجالات العمل الوظيفي، مما يشير إلى أن مفهوم الرضا الوظيفي ومستواه متشابه لدى جميع العاملين، وبغض النظر عن المؤهل العلمي .

أما بخصوص المسمى الوظيفي فلم يكن له أثر على مستوى الرضا الوظيفي في جميع مجالات الرضا الوظيفي فيما عدا مجالات الرواتب، والترقية، ومزايا العمل . ودلت نتائج الدراسة الحالية على أن لمتغير الجنس أثر على مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بسياسات الجامعة، وليست هناك فروق جوهرية في تعيين مجالات الرضا الوظيفي، وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس في مجال المسؤوليات وإنجاز الأعمال فقط دون المجالات الأخرى .

ودلت نتائج الدراسة أيضًا على أن متغير الحالة الاجتماعية كان من أكثر المتغيرات المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث كان له أثر ذو دلالة إحصائية في تقدير مستوى الرضا الوظيفي على مجالات سياسات الجامعة، والعلاقة مع الرئيس، والترقية، ومزايا العمل، والأمان، والمسؤوليات وإنجاز الأعمال، وليس له أثر ذو دلالة إحصائية في تقدير مستوى الرضا الوظيفي في مجالات العلاقات مع الزملاء، والرواتب، والتنمية والتقدير. أما متغير العمر فلم يكن له أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي لكافة المجالات إلا في مجال سياسة الجامعة حيث يشير إلى أن مفهوم الرضا الوظيفي ومستواه متشابه لدى العاملين بالجامعة .

وفيما يتعلق بالاستفسار الخاص فيما إذا كان العمل بالجامعة يشبع معظم حاجاتهم المادية والمعنوية فقد لوحظ عدم وجود دلالة إحصائية مما يشير إلى أن مفهوم الرضا ومستواه بهذا الخصوص متشابه لدى جميع العاملين في الجامعة، وقد دلت نتائج الدراسة على أن المسمى الوظيفي والحالة الاجتماعية (جدول رقم ١٤) هما من أكثر المتغيرات المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث كان لكليهما أثر ذو دلالة إحصائية في تقدير مستوى الرضا للعاملين في الجامعة، وليس لبقية المتغيرات أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي .

وبشكل عام فإننا نجد أن العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية قد أظهروا مستوى من الرضا الوظيفي في مجالات العلاقات مع الرؤساء، والأمان، والمسؤوليات وإنجاز العمل، ومزايا العمل أعلى من مستوى رضاهم عن الرواتب، والعلاقات مع الزملاء، والتنمية والتقدير حيث كانت هذه العوامل مصادر أساسية لانخفاض مستوى الرضا لديهم، وهذا يدعو إلى دراسة هذه المجالات للتعرف عليها بشكل أفضل .

١٠ - التوصيات

على ضوء نتائج هذه الدراسة يوصي الباحثان مجلس إدارة الجامعة، وأصحاب اتخاذ القرار بما يلي:

- ١ - ضرورة الاهتمام بالكادر التدريسي للجامعة من العاملين في كافة الأقسام المختلفة من الكليات من حيث العناية المادية وزيادة دخولهم لا سيما حملة شهادة الدكتوراه .
 - ٢ - ضرورة العمل على الاحتفاظ بالكادر الذي تزيد خدماته عن خمسة سنوات فما فوق، وما يترتب على ذلك من منح العلاوات وحسب سنوات الخبرة مساهمة لزيادة مستوى الرضا لديهم عن العمل وإنتاجيتهم .
 - ٣ - الإسراع في تحسين ظروف العمل من حيث تهئية المباني المناسبة والمكاتب لأعضاء هيئة التدريس .
 - ٤ - زيادة الاهتمام بالعنصر الإنساني في الجامعة، وبصورة خاصة بما يعزّز ما تؤمن به الجامعة من ضرورة الاستقرار الوظيفي للعاملين بها .
 - ٥ - إضافة لما ورد في الفقرة (١) أعلاه يوصي الباحثان بإجراء الدراسات التي تتعلق بسياسة الجامعة في مجال الرواتب والحوافز بشكل علمي وبناء على المعطيات التي تحفز ذلك، وبما يعود بالنفع على جميع العاملين .
 - ٦ - يوصي الباحثان بإجراء دراسات مماثلة في الجامعات الحكومية أو الأهلية وعلاقة تلك الجامعات بالعاملين في مرافقها المختلفة لما لذلك من أثر إيجابي على المسيرة التعليمية في عموم المملكة واستفادة الجهات التعليمية المسؤولة لاتخاذ القرارات المناسبة .
- ويعتقد الباحث أن المقترحات التي وردت بهذه الدراسة تعبر عن وعي مجتمع الدراسة بأهم الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بموضوع الرضا الوظيفي وبأمل أن تؤخذ بالحسبان من لدن القائمين بالجامعة كي يتحقق الرضا المطلوب .

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- حامد، بدر (١٩٨٣) "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت-دراسة تطبيقية"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣، الكويت .
- السالم، سالم محمد، (١٩٩٧) الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية"، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض .

- شديفات، يحيى (١٩٩٩)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد ٣٥، الأردن .
- طناش، سلامة (١٩٩٠) "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"، مجلة دراسات، المجلد ١٧ العدد ٣ .
- العديلي، ناصر محمد (١٩٩١)، الرضا الوظيفي-دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالملكة العربية السعودية"، معهد الإدارة العامة، الرياض .
- عليقات، محمد (١٩٩٤)، الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد ١، العدد ١، الأردن .
- العمرى، بسام (١٩٩٥) "الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية"، مجلة دراسات، المجلد ٢٢، العدد ٥، الأردن .
- كامل، مصطفى والبكري، سونيا (١٩٩٠) "دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة"، مجلة الإدارة، المجلد ٢٣، العدد ١، يوليو، القاهرة .
- المغربي، كامل محمد (١٩٩٣) "السلوك التنظيمي"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان .

ثانياً : المراجع الأجنبية

- AL-Mahboob, A. R.** (1987). An Investigation of the Degree of Job Satisfaction among University Faculty In Saudi Arabian Universities, *Ph.D. University of Pittsburgh*.
- Andrew, J.**(1978). "Human Relations: A Job-oriented Approach", Reston Publishing Company, Inc, U.S.A.
- Cherrington D,** (1989). *Organisational Behavior; The Management of Individual and Organisation*, Boston , Allyn & Bacon, U.S.A
- Davis, K. and Newstorm, J.** (1989). "Human Behavior at Work", (8th ed) N. Y; McGraw Hill.
- Glasgow, B.** (1982). Job Satisfaction among Academic Librarians, *Ph. D Dissertation*, North Texas University . U.S.A .
- Isacco, J. M.** (1985). "Work Space, Satisfaction and Productivity In Libraries", *LJ* , **110** , **8**. U.S.A .
- Lazarus, R. S.** (1977). Cognitive and Coping Processes in Emotion, in : **A Monat R. Lazarus** (eds) *Stress and Coping* , N.Y; Colombia University Press, U.S.A .
- Milton, C.R.**(1981).*Human Behaviour in Organisation, Three levels of Behaviour*, Englewood Cliffs, Prentice Hall , Inc , N.Y, U.S.A .
- Rokeach , M.** (1973) . "The Nature of Human Value" , The Free Press N.Y, U.S.A.
- Richard, M. and Black J.** (1994). *Organisational Behavior*; (5th ed) Harper Collins College Publishers, U.S.A .
- Shevler, R. S.** (1975). *Role Perception, Satisfaction and Performance*, A Partial Reconciliation, *JAP* **60** , U.S.A .

The Job Satisfaction of Employees in Al-Zarqa University

KHALID WAHEEB AL-RAWI
Associate Professor
Business Administration Department
Faculty of Economics and Administration Science
Al-Zarqa University

ABSTRACT. Job satisfaction is one of the important factors which affect working members to maintain efficiency in doing their job . Because of the importance of this factor in the working process, serious efforts have been geared towards understanding the influence of this factor in accomplishing jobs .

This study aimed to identify the present status of job satisfaction at "Zarka Private University" working members .

The population of the study consisted of (137) officials out of the total (172) which represents all working members in the University . A total of (83 , 60%) members participated in this study including members of the teaching staff .

A questionnaire which was developed by the researchers , as the main instrument for data collection, consisted of two parts ; the job satisfaction in general and personal information .

A one-way analysis of variance, means, frequencies and percentages were employed to analyze the data. The level of significance was set at a level of ($\alpha < 0.05$) for each of the study variables .

The results showed that there were no significant differences in professional experience and education . The source of major satisfaction for working members was in the areas of relations with the supervisors at work, responsibility and performance, fringe benefits, security and, the source of the least satisfaction was with regard to salary . human relations and , respect .