مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر المتغيرات الفردية على الرضا الوظيفي (دراسة آراء العاملين في جامعة دمشق)
اسم الكاتب: ريم بدر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4186
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 08:30 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (4)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (4) 2009

أثر المتغيرات الفردية على الرضا الوظيفي
(دراسة آراء العاملين في جامعة دمشق)

ريم بدر*

(تاريخ الإيداع 5 / 7 / 2009. قُبِل للنشر في 13/ 10 /2009)

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر المتغيرات الفردية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق وتحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة بشكلٍ عام، ولتحقيق الهدف من هذا البحث تم جمع البيانات اللازمة باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية بوساطة استبيان تم تصميمه خصيصاً لهذا الغرض للتعرف على العوامل التي يكون العامل راضٍ عنها في العمل والعوامل التي يشعر نحوها بعدم الرضا، وبناءً على ذلك فقد توصلت الباحثة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق مقبول بشكلٍ عام، وإلى عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة وفقاً لعمر العامل، وأيضاً وفقاً لجنس العامل باستثناء عنصر الرضا عن زملاء العمل، ووفقاً للمستوى التعليمي باستثناء عناصر الرضا عن فرص الترقي وعن طبيعة العمل وعن العلاقة مع الرؤساء في العمل، وفي ضوء نتائج البحث قدمت الباحثة عدداً من التوصيات لتحسين درجة الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي– المتغيرات الفردية– عناصر الرضا الوظيفي .

* دبلوم تخطيط اقتصادي واجتماعي– كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (4)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (4) 2009

The Influence of Individual Variables on Job Satisfaction (A Study of Staff's Opinions at Damascus University)

Reem Badr *

(Received 5 / 7 / 2009. Accepted 13 / 10 /2009)

□ ABSTRACT □

The research aims at studying the influence of individual variables on job satisfaction of the staff at Damascus University, pinpointing also the level of job satisfaction of the staff at the University in general, to achieve this end, data has been collected by using random sampling and through a questionnaire which was designed especially for this purpose to know what aspects make the staff satisfied and what aspects make them dissatisfied, the researcher found out that the level of job satisfaction of the staff at Damascus University is acceptable In general, no major differences on the level of job satisfaction were found related to the employee's age, or employee's gender except in the field of satisfaction with the work colleagues. Also no major differences were found related to the education level, except for the satisfaction of promotion opportunities, nature of the work, and the relation with the boss.

A number of recommendations have been developed to improve the level of staff's satisfaction in Damascus University.

Keywords: Job Satisfaction, Individual Variables, Job Satisfaction Factors.

* **Economic and Social Planning Diploma, Faculty of Economy, Tishreen university , Lattakia, Syria**

مقدّمة:

يمضي الموظف ما يقارب 40 ساعة أسبوعياً في عمله وأحياناً وتحت تأثير متطلبات العمل ربما يزيد من عدد الساعات التي يمضيها في القيام بالنشاطات ذات الصلة. وربما يضطر في بعض الأحيان إلى حمل بعض الأعمال إلى منزله كي ينجزها في الوقت المحدد، كما يضطر إلى حمل مشاعره إلى منزله أيضاً والعكس صحيح.

ويعبر الرضا الوظيفي بشكل عام عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها. كما أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية.

ونظراً لندرة البحوث المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين بصورة عملية جاء هذا البحث ليغطي هذا الجانب الحساس للأفراد العاملين، من خلال استطلاع آراء عينة من العاملين في جامعة دمشق خلال عام 2008.

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

على الرغم من زيادة الاهتمام بالدراسات المقارنة في مجال الرضا الوظيفي للعاملين، فإن هذا الموضوع ما زال منسيّاً تقريباً في الوطن العربي وخصوصاً في سوريا.

وتظهر أهمية هذا البحث في أنه يمكن جامعة دمشق من معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالنسبة لعوامل الرضا المستخدمة في البحث؛ إذ إنّه يظهر العلاقة بين المتغيرات الفردية في مجتمع البحث مثل الدرجة الأكاديمية، الحالة الاجتماعية،العمر، الجنس، ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعة.

أهداف البحث:

1. معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق.
2. دراسة تأثير المتغيرات الفردية في الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق.
3. تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول درجة الرضا لديهم المتعلقة بعملهم.

مشكلة البحث:

إن مشكلة البحث تتلخص في التعرف على أهم العوامل الفردية التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق، وذلك بغرض تقديم الاقتراحات المناسبة للإدارة المعنية لتدعيم نقاط القوة ومحاولة تذليل نقاط الضعف بقصد التخفيف من مشاعر عدم الرضا ومحاولة رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة، لما في ذلك من أهمية وانعكاسات إيجابية على جامعة دمشق، وعلى أيّة منظمة بصورة عامة.

منهجية البحث:

- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية وبين الدراسة الميدانية.
- تم استخدام الاستبانة ومن ثم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS بهدف اختبار الفرضيات والحصول على النتائج وتقديم التوصيات.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون المجتمع المدروس من جميع العاملين في جامعة دمشق والبالغ عددهم **(3469)** عاملاً وعاملة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في الكليات التالية: العلوم، الحقوق، الهندسة المعلوماتية، الاقتصاد، والفنون الجميلة، بلغ حجمها **(244)** عاملاً وعاملة.

فرضيات البحث:

1. لا توجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لجنس العامل (اختبار **T**).

2. لا توجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لعمر العامل (اختبار **ANOVA**).

3. لا توجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي للعامل (اختبار **ANOVA**).

الدراسات السابقة:

توصل (حامد بدر، 1983) في دراسته على عينة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت مجموعها 193 موظفاً إلى أعلى متوسط للرضا الوظيفي بين أفراد العينة، يتركز على العوامل ذات العلاقة بمحتوى الوظيفة، وأقل متوسط للرضا الوظيفي كان حول ضمانات استمرار الدخل من الوظيفة في حالة المرض المستديم، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى ترتيب العوامل التي تؤثر في الرضا بحسب أهميتها كما يأتي: طبيعة تصميم الوظيفة، الأجر، الضمانات الوظيفية، العلاقات الاجتماعية مع الزملاء، ظروف العمل، العلاقات مع الرؤساء، ساعات العمل.

كما توصل (آدم غازي العتيبي ،1991) في دراسته على عينة من الموظفين في القطاعين الحكومي والخاص بدولة الكويت، بلغ عددها 660 فرداً، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي في القطاع الحكومي والخاص، فقد كان يشير إلى أنّ الموظفين في كلا القطاعين راضون إلى حد ما عن وظائفهم.

ومن بين الدراسات الأخرى دراسة (ناصر محمد العديلي، 1995) التي أجريت في المملكة العربية السعودية على (562) موظفاً حكومياً في المملكة بكافة مناطقها، وكان الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على دوافع الموظفين، وأثر بعض العوامل الشخصية والبيئية على رضاهم ودافعيتهم للعمل. وتمثلت أهم النتائج في أن غالبية الموظفين راضون بصورة عامة عن وظائفهم، بيد أنهم غير راضون عن بعض العوامل، مثل: المكافأة مقابل الأداء الجيد، الفرص المتاحة للمشاركة في اتخاذ القرارات، الفرصة المتاحة لتجريب وسائل جديدة لأداء أفضل، الصلاحيات المعطاة في العمل، والحياة الشخصية.

ومن بين الدراسات الأجنبية كانت دراسة(Newby,1999) التي أُجريت على 188 مدير مدرسة إعدادية في فيرجينيا، وكان الهدف الرئيسي من الدراسة هو تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى مدراء المدارس الإعدادية في فيرجينيا، وكان من الأهداف الثانوية تحديد مستويات الرضا لدى مدراء المدارس وفق المتغيرات الديمغرافية وهي :الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، موقع المدرسة، وحجم المدرسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن المدراء الذكور والإناث راضون عن عملهم في المدارس الإعدادية، إلاّ أن الإناث كنّ أكثر رضا بالنشاط والتنوع مما كان عليه من الذكور، وكان المدراء الشباب والمتقدمون في العمر أكثر رضا بالنشاط مما كان عليه المدراء متوسطو الأعمار، كما

كان المدراء الذين يحملون شهادات اختصاص تعليمية أكثر رضا بالإنجاز مما كان عليه من يحملون شهادات الدكتوراه والماجستير.

وأيضاً دراسة(Resheske, 2001) التي أجريت على (173) من الموظفين في كلية التطوير البشري في جامعة ويسكونسن–ستاوت الأميركية .وكان هدف الدراسة وصف المستوى الحالي للرضا الوظيفي وعلاقته بعوامل تلاحم المجموعة. وكانت النتائج ،أن أعلى مستوى للرضا الوظيفي تمثّل في الجوانب الآتية: تأمين خدمات قيمة، وامتلاك الفرصة للقيام بمهمات متنوعة،والمسؤولية للتخطيط لفعاليات العمل الخاص بالموظفين، ولاستخدام المهارات العالية بانتظام، ولتعاون المشرفين بشكل جيد.أما المستوى الأدنى للرضا الوظيفي كان للأمور الآتية: الرضا عن حزمة المنافع، والشعور بعدالة تعويضات العمل،وأيضا أثبتت الدراسة أن الخصائص السكانية ليست على علاقة ذات دلالة بالرضا الوظيفي.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يُلاحظ أنها توصلت إلى قياس الرضا الوظيفي للعاملين بصورة عامة، فضلاً عن دراسة تأثير المتغيرات الشخصية في الرضا الوظيفي.

مصطلحات البحث:

آ – الرضا الوظيفي:

يمكن تعريف الرضا بشكلٍ عام بأنه شعور الفرد بالارتياح أو السعادة تجاه وضعٍ ما أو حالة معينة، كالرضا عن العمل أوالرضا عن الوضع السياسي أوالاقتصادي أوالرضا عن الحياة الزوجية أوالرضا عن الأصدقاء ...الخ. أما الرضا الوظيفي فهو:

– « ذلك الإحساس بالرضا الذي يشعر به الفرد في عمله أو وظيفته بسبب عوامل تتعلق بهذا العمل أو الوظيفة» . (العباسي ، 2004)

– « الشعور الذي يتملك الفرد نحو عمله. هذا الشعور قد يكون صريحاً أو مضمراً. يعبر عن مدى ما يحصل عليه الفرد من ثمرات نتيجة الجهد الذي يبذله من أجل تأمين حاجاته المادية والمعنوية. وكلما كان الرضا عالياً كان أداؤه أفضل. والعكس صحيح. ودرجة الإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله تلعب دوراً مهماً في مفهوم الرضا عن العمل». (عبد اللطيف ، 2001/2000)

– « الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة». (العديلي، 1995)

– « عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في أن يشبعها من وظيفته من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة؛ إذ إن درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل». (بدر، 1983)

– « يعكس الرضا الوظيفي مشاعر العامل واتجاهاته تجاه عمله. فحين يكون رضاه عالياً فإنه يحمل اتجاهات إيجابية تجاه عمله أما إذا كان رضاه منخفضاً فإن مشاعره تكون سلبية، وكلمة اتجاهات ملازمة ومرتبطة بشكل وثيق بمفهوم الرضا الوظيفي». (النجار، 1995/1994)

–« عبارة عن رد فعل عاطفي ومؤثّر تجاه العمل ناجم عن المقارنة بين النتائج الفعلية مع تلك المرغوب فيها» (Resheske ، 2001)

وعليه فإن الرضا الوظيفي هوالفارق بين الشيء الذي يريده الفرد من عمله وبين الشيء الذي يحصل عليه فعلاً من ذلك العمل. أي أن مدى الرضا يعكس درجة التطابق بين ما يشعر الفرد بأنه يريده وبين ما يحصل عليه فعلاً. فكلما زادت درجة التطابق بين ما يشعر به الفرد بأنه يريده وبين ما يحصل عليه من عمله زادت درجة الرضا.

ب – المتغيرات الفردية:

وهي العناصر المرتبطة بالشخص والتي تؤثر في الرضا الوظيفي، إذ أثبتت دراسات كثيرة وجود علاقة بين السمات الشخصية (المتغيرات المستقلة) والرضا الوظيفي للفرد(المتغير التابع) ومنها:

1- الجنس: يسعى الإنسان بشكلٍ مستمر لإشباع الحاجات المختلفة سواء كان ذكراً أم أنثى، والتي يمكن إشباعها من خلال العمل الذي يمارسه بغض النظر عن نوعيته، وقد لخص هاريمان (1985:Harriman) كثيراً من الدراسات حول علاقة الجنس بالعمل بقوله: « الرجال والنساء يختلفون من حيث :القيم التي تربطهم بمكافآت تنظيمية مختلفة، انتمائهم للعمل، الرضا الذي يحصلون عليه من عملهم ومصادر هذا الرضا، مدى تحفيزهم من خلال حاجات الانجاز وحاجات الانتماء والقوة، ومصادر نجاحهم وفشلهم». (نعساني، 2001)

ويُلاحظ في كثيرٍ من الأعمال أن النساء يضعن أهمية أكبر للعلاقات الاجتماعية في مكان العمل من الرجال، بينما يركز الرجال بشكلٍ أكبر على فرص الترقي، وزيادة الدخل، والعمل بحد ذاته مقارنةً بالنساء.

ومن هذا المنطلق وبسبب اختلاف اهتمامات الرجال عن النساء في مجال الأعمال والأمور المتعلقة بها، فإن الذكور يختلفون عن الإناث في الشعور بالرضا عن جوانب العمل المختلفة.

2- العمر: يعتبر عامل العمر من العوامل الفردية الهامة التي تؤثر في مدى تقبل الفرد لمجمل التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة به، حيث توصلت دراسة عبد الحميد محمد العباسي عام 2004 إلى أنه توجد فروق معنوية في مستوى الرضا الوظيفي بحسب فئات العمر، كما أن هناك تأثير إيجابي للعمر على الرضا الوظيفي الكلي.(نعساني، 2001)، كما أثبتت دراسة (Leightley, 2006) أن العمال الشباب هم أقل رضاعن عملهم وأن الإدارة يجب أن تجد حلاً لزيادة مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء الشباب ليستمروا بالعمل في المنظمة. ويمكن القول إنه كلما تقدم الأفراد في السن كانوا أكثر واقعية وقناعة واستبصاراً، وأصبحوا أكثر ولاءً لمنظمتهم التي يعملون بها، لأنها وفرت لهم الامتيازات الوظيفية، والأمن الوظيفي والاجتماعي في حالة كبر سنّهم، وهذا ما يزيد من ولائهم للمنظمة ورضاهم عنها.

3- المستوى التعليمي: يُعدُّ المستوى التعليمي من العوامل الهامة في تكوين شخصية الفرد وقدرته على التعامل مع البيئة المحيطة، ومن جهةٍ أخرى فإنه بازدياد المؤهلات العلمية التي يحصل عليها الفرد تزداد قدرته على تقديم الفائدة للمنظمة التي يعمل بها، وبالتالي تزداد توقعاته في الحصول على العوائد المختلفة لقاء ما يقدمه للمنظمة ولمن حوله، فعندما لا تتحقق توقعاته في الحصول على العوائد التي توقعها يشعر بحالة عدم رضا تجاه المنظمة التي يعمل بها، كما أن إرضاء هؤلاء الأفراد يزداد صعوبةً كلما ارتفع مستواهم العلمي.

4- المستوى الوظيفي: يُعتبر المستوى الوظيفي من المحددات الأساسية لنمط وحجم العمل الذي يؤديه الفرد والصلاحيات التي يحصل عليها في المنظمة التي يعمل بها، وبالتالي يمكن أن يلعب المستوى الوظيفي دوراً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد، وترى الباحثة أنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للفرد تزداد صلاحياته ومسؤولياته، وترتفع مكانته الاجتماعية بين من حوله، وتزداد حوافزه وميزاته، وهذا كله من شأنه أن يزيد من درجة رضا الفرد عن المنظمة التي يعمل بها.

5- القدم الوظيفي (مدة الخدمة): يعتبر القدم الوظيفي من المتغيرات الهامة التي تؤثر في الرضا الوظيفي، لأن

الفرد عندما يعمل لعدة سنوات في منظمة ما فإنه يعتاد عليها ويتأقلم مع ظروف العمل فيها، كما يزداد شعوره بالانتماء لهذه المنظمة لذلك يشعر أن من واجبه الدفاع عنها وإظهارها للآخرين بصورة حسنة، كونه بفضل قدمه هذا يحصل على امتيازات وظيفية لا يحصل عليها الأفراد الآخرون الأقل منه قدماً وظيفياً، وهذا ما يزيد من شعوره بالرضا عن المنظمة التي يعمل بها ويزداد هذا الرضا كلما ازداد قدمه في المنظمة.

6- الحالة الاجتماعية: إن الحالة الاجتماعية هي من المتغيرات الفردية التي قد تؤثر في شعور الفرد بالرضا الوظيفي، لأن الشخص المتزوج غالباً يشعر بالاستقرار الاجتماعي ويسعى للاستقرار الوظيفي، لذلك قد يتجه الأفراد المتزوجون إلى العمل في القطاع العام وغالباً الإناث منهم أكثر من الأفراد غير المتزوجين، لما توفره الوظيفة الحكومية من استقرارٍ وظيفي ودخلٍ ثابت بالمقارنة مع القطاع الخاص الذي قد يوفر الدخل الأعلى لموظفيه، ولكن لا يوفر الاستقرار الوظيفي ولا ساعات الدوام الأقل ولا الاستقرار الوظيفي للعاملين.ومن جهةٍ أخرى فإن الشخص المتزوج والذي يشعر بالاستقرار الاجتماعي، يستطيع أن يتقبل ظروف العمل ، والتفاعل مع جوانبه المختلفة بشكلٍ أفضل من الشخص الغير متزوج.

ج – عوامل أو عناصر الرضا الوظيفي:

وهي المتغيرات التنظيمية والاختلافات التي تعود إلى المنظمات التي يعمل بها الأفراد، أو بعبارة أخرى هي العوامل التي تتعلق بالمنظمة وتؤثر في الرضا الوظيفي،مثل العوائد المادية، طبيعة ومحتوى العمل، العلاقات السائدة في العمل، فرص الترقية، ضغط العمل، غموض الدور، العدالة التوزيعية وغيرها. حيث أثبتت الدراسات أن هذه العوامل لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي للعاملين. وفيما يأتي أهم هذه العوامل:

1- العوائد المادية:

وهي المردود المالي الذي يتلقاه الشخص ومدى نظرته لهذا المردود بأنه عادل ومنصف، وهذه العوائد هي عبارة عن «الأجور والمكافآت المادية التي تقدمها المنظمات للموظفين بهدف محاولة تقديم الدافع المحرك لأدائهم لتعزيز ولائهم للمنظمة والاحتفاظ بهم لوقت طويل في العمل».(Luthans ،2005)

ولا يُعدّ المال دافعاً فقط، حيث أنه كلما حصل الناس على المال كلما أرادوا المزيد، لأنه عندما يُرضي المال الحاجات الأساسية ، يستخدمه الناس للمضي قدماً بملاحقة هدف ثانٍ لا يمكنهم الحصول عليه، لذلك نلاحظ أن الناس يناضلون باستمرار للحصول على المزيد من المال .

ويمكن القول بأنّ الرضا الوظيفي يتحقق عندما يكون العائد المادي من رواتب ومكافآت وحوافز معادلاً لمتطلبات العمل ومستوى مهارات العامل.

2- طبيعة وظروف العمل:

لقد أكدت الدراسات على أهمية الدور الذي يلعبه العمل ذاته كمحدد قوي للرضا الوظيفي ويمكن هنا التعرض لثلاثة نقاط:

1- عمل يتضمن تحدياً فكرياً معقولاً : حيث يفضل العاملون تلك الأعمال التي تتيح لهم الفرص الكافية لاستخدام قدراتهم ومهاراتهم، وتنوعاً في الأنشطة والمهمات، « فالعمل الذي يتضمن تحدياً فكرياً كبيراً يؤدي إلى مشاعر في القلق والإزعاج والفشل، كما أنّ العمل الذي يتضمن تحدياً فكرياً ضحلاً يؤدي إلى مشاعر في الملل والسأم والضجر.(النجار ،1995/1994)

2- ظروف عمل ملائمة: يرغب العاملون من منظماتهم تأمين ظروف عمل ملائمة لتحسين أدائهم وتأمين راحتهم الجسدية بأشكالٍ مناسبة من حيث السلامة والأمان والحرارة والضوضاء والإضاءة والتهوية والقرب من أماكن

سكناهم والنظافة والآلات والأجهزة الكافية والحديثة. فوجود مثل هذه الظروف بأشكال مناسبة وملائمة يسبب الرضا الوظيفي ونظرات العاملين الإيجابية تجاه أعمالهم.

3- تلاؤم العمل مع شخصية شاغله: تبين الدراسات الشخصية أهمية التلاؤم والتوافق بين سمات العمل الذي يؤديه العامل وبين شخصيته بحيث تشعره بأهمية قدراته وإمكاناته لتأدية المطلوب منه وتزيد من فرصه في النجاح والشعور بالرضا .

3- العلاقات السائدة في العمل:

تمثل العلاقات والتنظيمات الاجتماعية داخل المنظمات أحد أشكال التعاون والتفاعل بين أفراد العنصر البشري داخل المشروع، وتبدو أهمية هذا التعاون والتفاعل لأن تحقيق أي هدف سواء كان صغيراً أم هدفاً كبيراً يتطلب دائماً جهود عددٍ من الأفراد، التي لا بد من جمعها وتوجيهها في طريقٍ واحد نحو تحقيق الهدف المطلوب. ولهذا إذا ما أُفتقِدَ هذا التعاون وإذا لم تتفاعل الجهود مع بعضها وحلّ بدلاً عنها التصادم والخلاف والتنافر فإن المؤسسات سوف تفتقر إلى أهم عوامل النجاح في الوصول إلى الإنتاجية العالية.

ويمكن الإشارة في هذا الخصوص إلى نوعين من هذه العلاقات:

1- العلاقة مع زملاء العمل :

يسعى العاملون من وراء تأدية أعمالهم لإشباع حاجاتهم الاجتماعية في التفاعل والقبول من عشرة وصحبة زملاء مساندين وودودين وصدوقين، فبقدر ما يكون انسجام بين أعضاء المجموعة ووجود انتماءات مهنية واحدة، وتعاون وتفاهم بين العاملين في المؤسسة بقدر ما يؤدي ذلك إلى زيادة الإنتاجية وزيادة الشعور بالرضا الوظيفي .

2- العلاقة مع رؤساء العمل :

وتتضمن أسلوب الإشراف والقيادة كإظهار روح الصداقة في العمل حتى يشعر العامل بأن رئيسه يفهمه ويفهم مشكلاته ووجهة نظره، وكذلك مساندة المرؤوس وتقديم المعونة له عند طلبها والوضوح في توجيه التعليمات وتوزيع المهام وتقديم الشرح الكافي عن المهام المطلوب تنفيذها من قبل المرؤوسين. كما أن هنالك بعض الأمور التي تؤثر على العلاقة بين الرئيس ومرؤوسه مثل تعابير وجه الرئيس في العمل وطريقة نظره لمرؤوسه وحدّة(نبرة)صوته حين التعامل معه، حيث أن طريقة الطلب هي أكثر أهمية من الطلب ذاته على تواصل المرؤوسين مع رؤسائهم في العمل، وإن الرؤساء الذين هم ضد العلاقات الاجتماعية وليسوا ودودين ولا يحبون التواصل يحصلون على عوائد سلبية ورضا وظيفي منخفض من قبل مرؤوسيهم (wikipedia-Jobsatisfaction,2009).

4- فرص الترقي والتطور :

وهي الفرص المتاحة للترقية في الوظيفة إذ يتطلّع العاملون إلى سياسات ترقية عادلة تسمح لهم بالنمو والتطور وتحمل مسؤوليات أكبر تزيد من مراكزهم الاجتماعية. ويتحقق الرضا الوظيفي عندما توفر المنظمة برامج تدريبية لتأهيل العاملين لشغل الوظائف الأعلى وعندما يكون هناك عدالة وتكافؤ في فرص الترقية المتاحة أمام جميع العاملين. كما أثبتت دراسة (KOSTEAS,2009) أن تلقي الترقية يؤثر في الرضا الوظيفي للعامل بدرجته زيادة أجره الساعي نفسها بمقدار 50%، كما أثبتت أيضاً بأن الرضا الوظيفي لدى العامل يزداد لمجرد إيمانه وثقته بأنه سيحصل على ترقية في السنتين القادمتين، وإن عناصر الرضا هي متغيرات يمكن لإدارة المنظمة التحكم بها بينما هناك عوامل أو متغيرات أخرى لاتستطيع الإدارة التحكم بها وهي التي تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها، وكذلك بثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل هي: نوع البيئة التي ينتمي إليها الفرد (حضرية – ريفية) والثقافة التي توجد بها المنظمة (الدولة). حيث توصلت دراسة (Newby, 1999) إلى أن مدراء المدارس التي تقع في

الضواحي كانوا أكثر رضا بالتعويضات والإشراف وظروف العمل من المدراء في المدن والأرياف، ولكن كل هذا لا يعني أن غياب العوامل المؤدية للرضا عن العمل يؤدي إلى عدم الرضا، حيث أنّ الرضا وعدمه ليسا حالين متعاكسين تماماً.

النتائج والمناقشة:

أداة البحث:

اعتمدت الباحثة أسلوب الاستبيان أوالاستمارة لإجراء الدراسة الميدانية ،حيث تم تصميم الاستمارة وعرضها على عددٍ من المختصين للحكم على مدى ملاءمة فقراتها لقياس جوانب معينة من الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، وقد تم تعديل بعض فقراتها وفق ملاحظاتهم، ثم وزعت على أفراد عينة البحث من أجل التعرف على آراء ووجهات نظرهم، بعد موافقة إدارة جامعة دمشق مشكورة على توزيعها وتعميم الموافقة على جميع الكليات خلال عام 2006.

وكانت الاستمارة مقسمة إلى قسمين:

– القسم الأول: ويتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة (المتغيرات المستقلة) مثل: الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، القدم الوظيفي، المستوى الوظيفي، الأجر الشهري.

– القسم الثاني:اشتمل على عبارات لقياس الرضا الوظيفي، حيث يُطلب من المستجيب أن يحدد درجة رضاه عن كل عبارة على مقياس متدرج من خمس نقاط وهومقياس ليكرت الذي سمي فيما بعد (Rensis Likert). (wikipedia-likert,2009)

درجة الرضا: راض تماماً(5)، راض(4)، محايد(3) ،غير راض (2) ، غير راض على الإطلاق (1). إذ أُعطي الشخص الحيادي القيمة الوسطى وهي(3) نقاط= (5+4+3+2+1)÷5 ، وهو الشخص الذي لا يشعر بالرضا عن عمله ولايشعر بعدم الرضا عن عمله ويمكن استبعاد رأيه من عملية تحليل البيانات، أما الشخص الذي أجاب بأنه راضٍ فأُعطي(4) نقاط والذي أجاب بأنه راضٍ تماماً أُعطي المقدار الأكبر من النقاط (5) نقاط، وأعطي الشخص الذي أجاب بأنه غير راضٍ على الإطلاق أقل النقاط(1) نقطة وأما الشخص الذي أجاب بأنه غير راضٍ فأُعطي(2) نقطتان ، انظر الملحق رقم (1) . وقد تم توزيع (275) استمارة على موظفي الكليات المذكورة، أُعيد منها (250) استمارة أي بنسبة 91% تقريباً، وهي نسبة جيدة للاستجابة، استُبعد منها ست استمارات بسبب ملئها بشكل غير دقيق وغير كامل، فكان عدد الاستمارات الصالحة للدراسة (244) استمارة عُولجت باستخدام برنامج SPSS للحصول على المعلومات المطلوبة. ويُعد الاستبيان (الاستمارة) الأداة الأكثر استخداماً للكشف عن درجة الرضا الوظيفي، حيث أنه من مزايا استخدام هذا الأسلوب إمكانية الإجابة عنه بسهولة وسرعة من قبل عدد كبير من العاملين ومقارنة النتائج لعدد كبير من الأعمال.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

أولاً: التحليل الوصفي :

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة على الكليات وفقاً للجنس الكلية * الجنس Crosstabulation

		الجنس		Total
		ذكر	انثى	
اقتصاد	Count	14	32	46
	% within الكلية	30.5%	69.5%	100.0%
حقوق	Count	22	28	50
	% within الكلية	44.0%	56.0%	100.0%
علوم	Count	36	51	87
	% within الكلية	41.4%	58.6%	100.0%
فنون	Count	7	17	24
	% within الكلية	29.2%	70.8%	100.0%
معلوماتية	Count	18	19	37
	% within الكلية	48.6%	51.4%	100.0%
Total	Count	97	147	244
	% within الكلية	39.8%	60.2%	100.0%

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث تشكل 60.2% من حجم العينة بينما الذكور كانت نسبتهم 39.8% أي أن عدد الموظفات أكثر من عدد الموظفين في الجامعة. وهذا يعود لطبيعة العمل الإداري في الجامعات الذي يرغب فيه عدد كبير من النساء بينما يفضّل الذكور الأعمال التي يحصلون من خلالها على رواتب أعلى أو مبالغ إضافية، لذلك يتجهون إلى العمل في القطاع الخاص أو المؤسسات الإنتاجية التي تتوافر فيها الحوافز المادية بشكلٍ أفضل.

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب فئات العمر (العمر كفئات * الجنس Crosstabulation)

			الجنس		Total
			ذكر	انثى	
العمر كفئات	أقل من30	Count	21	63	84
		%العمر كفئات	25.0%	75.0%	100.0%
	من31-40	Count	49	56	105
		%العمر كفئات	46.7%	53.3%	100.0%
	من41-50	Count	19	24	43
		%العمر كفئات	44.2%	55.8%	100.0%
	أكثر من50	Count	8	4	12
		%العمر كفئات	66.7%	33.3%	100.0%
Total		Count	97	147	244
		%العمر كفئات	39.8%	60.2%	100.0%

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن الفئة العمرية الأكثر عدداً كانت للموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) عاماً وفيها (105) أفراد، وتليها الفئة العمرية (الأقل من 30 عام) وفيها (84) فرداً أي أن أغلب الموظفين

في الجامعة من فئة الشباب أو الشابات، حيث كان المجموع (189) من أفراد العينة أعمارهم لا تزيد عن أربعين عاماً، أي بنسبة (77.46%) من حجم العينة.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي للعاملين:

الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي (المستوى التعليمي * الجنس Crosstabulation)

المستوى التعليمي		الجنس		Total
		ذكر	انثى	
تعليم أساسي	Count	27	15	42
	%المستوى التعليمي	64.3%	35.7%	100.0%
ثانوية	Count	20	44	64
	%المستوى التعليمي	31.3%	68.8%	100.0%
معهد متوسط	Count	29	62	91
	%المستوى التعليمي	31.9%	68.1%	100.0%
إجازة جامعية	Count	17	18	35
	%المستوى التعليمي	48.6%	51.4%	100.0%
دراسات عليا	Count	4	8	12
	%المستوى التعليمي	33.3%	66.7%	100.0%
Total	Count	97	147	244
	%المستوى التعليمي	39.8%	60.2%	100.0%

نلاحظ من الجدول رقم(3) أن أغلب أفراد العينة من حاملي شهادات المعهد المتوسط حيث بلغ عددهم (91) فرداً، بينما جاء في المرتبة حملة شهادة الثانوية العامة (64) فرداً، وشهادة التعليم الأساسي (42) فرداً، ثم يلي ذلك حاملي الشهادة الجامعية وعددهم (35) فرداً بينما جاء في المرتبة الأخيرة حملة الشهادات العليا وعددهم (12) فرداً. أي أن عدد الأفراد الذين يحملون الشهادات الجامعية (47) فرداً ونسبتهم قدرها (19.26%) من حجم العينة، لذلك ممكن أن لا يؤثر عدم رضا هؤلاء الأفراد في المستوى العام للرضا الوظيفي لأن نسبتهم قليلة من حجم العينة الكلي.

ثانياً:اختبار الفرضيات:

1- الفرضية الأولى:

لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لجنس العامل.

لاختبار الفرضية المشار إليها والمتعلقة بعدم وجود فروق جوهرية أو معنوية بين متوسط عناصر الرضا الوظيفي وفقاً للجنس، قامت الباحثة بتطبيق اختبار T-test لاختبار الفروق الجوهرية حسب الجنس.

ويبين الجدول الآتي نتائج اختبار وجود فروق جوهرية بين الجنسين بالنسبة لعناصر الرضا الوظيفي في جامعة دمشق.

الجدول رقم (4) اختبار وجود فروق جوهرية بين الجنسين بالنسبة لعوامل الرضا الوظيفي

Independent Samples Test

اختبار T-Test عناصر الرضا	t	درجات الحرية df	درجات المعنوية Sig	متوسط درجات العينة	
				ذكور	إناث
الرضا عن العوائد المادية	-.892	242	.373	2.41	2.51
الرضا عن فرص الترقي	.151	242	.880	2.95	2.93
الرضا عن رؤساء العمل	.741	242	.459	3.44	3.35
الرضا عن طبيعة العمل	-.647	242	.518	3.26	3.33
الرضا عن زملاء العمل	2.064	193.184	.040	4.30	4.08

يُلاحظ من الجدول رقم (4) بأن درجة المعنوية أكبر من 5% لجميع عناصر الرضا الوظيفي، باستثناء عنصر الرضا عن زملاء العمل أي أننا نقبل فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسط عناصر الرضا الوظيفي المشار إليها استناداً للجنس، ويعود ذلك إلى عدم وجود تفريق بين الجنسين في العوائد المادية التي يحصل عليها العامل لقاء عمله وطبيعة العمل وأسلوب المعاملة من قبل الإدارة وفرص الترقي في العمل. أما بالنسبة لعنصر الرضا عن زملاء العمل، فقد بلغت درجة المعنوية 0,04% وهي أقل من 5% (مستوى الدلالة) لذلك نرفض فرضية العدم والتي تنص على عدم وجود فروق جوهرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق جوهرية، أي أن هناك اختلافاً بين الذكور والإناث فيما يتعلق بعنصر الرضا عن زملاء العمل مع ملاحظة أن الذكور أكثر رضا من الإناث فيما يخص هذا العنصر، ويُلاحظ من الجدول بأن المتوسط الحسابي لعنصري الرضا عن العوائد المادية والرضا عن فرص الترقي هو أقل من 3 مما يشير إلى عدم وجود رضا عن هذين العنصرين،أما بالنسبة لباقي عناصر الرضا(عن رؤساء العمل وطبيعة العمل وزملاء العمل) فكان المتوسط أكبر من 3 مما يدل على وجود رضا من قبل الموظفين عن هذه العناصر، وبالتدقيق بين متوسط درجات العينة بين الذكور والإناث في الرضا عن طبيعة العمل وعن العوائد المادية. تبين أن الإناث أكثر رضا من الذكور، ويعود ذلك برأي الباحثة إلى أن الذكور أكثر إلحاحاً على العوائد المادية من الإناث نظراً لالتزاماتهم المادية تجاه أسرهم.

2- الفرضية الثانية:

لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لعمر العامل.

لاختبار الفرضية المشار إليها والمتعلقة بمدى وجود فروق جوهرية بين متوسطات عناصر الرضا الوظيفي تبعاً للعمر، قامت الباحثة بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي، ويوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم (5) تحليل التباين الأحادي لاختبار وجود فروق جوهرية بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعاً للعمر (ANOVA)

عناصر الرضا	F	درجات المعنويةSig
الرضا عن العوائد المادية	.841	.472
الرضا عن فرص الترقي	2.099	.101
الرضا عن رؤساء العمل	2.563	.055
الرضا عن طبيعة العمل	1.824	.143
الرضا عن زملاء العمل	1.432	.234

يلاحظ من الجدول رقم (5) بأن درجة المعنوية أكبر من 5% لجميع عناصر الرضا الوظيفي حسب العمر، أي أننا نقبل فرضية العدم التي تنص على عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين متوسطات جميع عناصر الرضا الوظيفي استناداً للعمر.

3 – الفرضية الثالثة:

لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي للعامل.

لاختبار الفرضية المذكورة قامت الباحثة أيضاً بتطبيق تحليل التباين، ويوضح الجدول رقم (6) نتائج الاختبار.

الجدول رقم (6) تحليل التباين الأحادي وجود فروق جوهرية بين متوسطات الرضا الوظيفي تبعا للمستوى التعليمي (ANOVA)

عناصر الرضا	F	درجات المعنويةSig
الرضا عن العوائد المادية	2.233	.066
الرضا عن فرص الترقي	4.112	.003
الرضا عن رؤساء العمل	3.797	.005
الرضا عن طبيعة العمل	8.601	.000
الرضا عن زملاء العمل	2.168	.073

يُلاحظ من الجدول رقم (6) أن درجة المعنوية أكبر من 5% لعنصري الرضا عن العوائد المادية وعن زملاء العمل وفقاً للمستوى التعليمي أي نقبل فرضية العدم والتي تنص على عدم وجود فروق جوهرية بين متوسطات الرضا الوظيفي بالنسبة لعنصري الرضا عن العوائد المادية وعن زملاء العمل تبعاً للمستوى التعليمي، أما بالنسبة لعناصر الرضا عن فرص الترقي ورؤساء العمل وطبيعة العمل، فقد كانت درجة المعنوية أصغر من 5%، لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق جوهرية بين متوسطات الرضا الوظيفي بالنسبة لهذه العناصر تبعاً للمستوى التعليمي.

ثالثاً: المستوى العام للرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق:

من خلال العناصر الخمسة المكونة للرضا الوظيفي (الرضا عن العوائد المادية، الرضا عن طبيعة العمل، الرضا عن الإشراف ورؤساء العمل، الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن فرص الترقي) تم التوصل إلى المستوى العام للرضا الوظيفي لعينة البحث وبالتالي تعميمها على جامعة دمشق وكانت النتائج كالآتي:

كانت نسبة المحايدين أكثر من النصف وتبلغ 53% من حجم العينة وهم الأفراد الذين لايشعرون بالرضا عن العمل كما أنهم لا يشعرون بعدم الرضا عن العمل، أما نسبة الراضين والراضين تماماً فكانت 34.8% من حجم العينة وهي أكبر من نسبة غير الراضين وغير الراضين على الإطلاق والتي بلغت 11.9% من حجم العينة. انظر الجداول (7) أو (8) أو (9) ويمكن اعتبار هذه النتيجة عبارة عن مؤشر جيد حيث غلبت نسبة الراضين والراضين تماماً على نسبة غير الراضين وغير الراضين على الإطلاق.

كما يمكن تحليل نتائج الجداول المعبرة عن المستوى العام للرضا الوظيفي وفقاً للجنس وللعمر وللمستوى التعليمي كما يأتي:

مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للجنس:

يبين الجدول رقم(7) مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة وفقاً للجنس

الجدول رقم (7) مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة *الجنس Crosstabulation

مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة		الجنس		Total
		ذكر	انثى	
غير راض على الإطلاق	Count	1	1	2
	within الجنس%	1.0%	.7%	.8%
غير راض	Count	14	13	27
	within الجنس%	14.4%	8.8%	11.1%
محايد	Count	46	84	130
	within الجنس%	47.4%	57.1%	53.3%
راض	Count	33	49	82
	within الجنس%	34.0%	33.3%	33.6%
راض تماماً	Count	3	0	3
	within الجنس%	3.1%	.0%	1.2%
Total	Count	97	147	244
	within الجنس%	100.0%	100.0%	100.0%

يتضح من الجدول السابق أنَّ غير الراضين من الذكور تبلغ نسبتهم (14.4%) من مجمل الذكور وهي أكثر من نسبة الإناث غير الراضيات والتي تبلغ (8.8%) من مجمل الإناث. أما باقي مستويات الرضا فهناك تقارب بين الإناث والذكور وهذا ما أكده اختبار وجود فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للجنس حيث تبين أنه لا يوجد تأثير يُذكر للجنس على تحديد مستوى الرضا بالنسبة لعناصر الرضا فيما عدا عنصر الرضا عن زملاء العمل.

مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للعمر:

لقد تبين نتيجة اختبار الفرضية الثانية أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لعمر العامل، وإذا نظرنا إلى الجدول رقم (8) نلاحظ أن نسبة المحايدين تبلغ أكثر من نصف حجم العينة وأنها تزداد مع التقدم في العمر، وبجمع نسبة الراضين والراضين تماماً في كل فئة عمرية نلاحظ بأنها كانت على

التوالي بدءاً من الفئة العمرية الأدنى إلى الأعلى (38.1% ,29.5% ,37.2% ,50%)، حيث أنها انخفضت من 38.1% للأفراد الذين أعمارهم أقل من30 سنة لتصل إلى 29.5% للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة ثم أخذت ترتفع لتصل إلى أعلى قيمة لها للأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 50 سنة. وقد توصلت دراسة(Newby,1999) إلى نتيجة مشابهة، حيث كان أعلى مستوى للرضا الوظيفي نسبةً إلى العمر لفئتي الشباب والمتقدمين في العمر إلا أنّ مستوى الرضا الوظيفي لفئة الشباب كان أعلى منه لفئة المتقدمين في العمر.

وأيضاً بجمع نسبة غير الراضين وغير الراضين على الإطلاق نلاحظ بأنها كانت على التوالي بدءاً من الفئة العمرية الأدنى إلى الأعلى(15.5% ,13.3% ,4.7% ,0%)، إي أنها تنخفض مع التقدم في العمر، كما أنه لا يوجد يوجد أي فرد غير راضٍ أوغير راضٍ على الإطلاق في فئة الأكثر من خمسين عاماً.

أي يمكن الاستنتاج بأن مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين في جامعة دمشق يزداد مع التقدم في العمر. ويمكن تفسير ذلك لأن التقدم في العمر يترافق مع التقدم الوظيفي للعامل الذي له أيضاً تأثير إيجابي في الرضا الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (8)مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة * العمر كفئات Crosstabulation

مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة		العمر كفئات				Total
		أقل من 30 سنة	من31-40	من41-50	أكثر من 50	
غير راض على اطلاقا	Count	0	2	0	0	2
	within %العمر كفئات	.0%	1.9%	.0%	.0%	.8%
غير راض	Count	13	12	2	0	27
	within %العمر كفئات	15.5%	11.4%	4.7%	.0%	11.1%
محايد	Count	39	60	25	6	130
	within %العمر كفئات	46.4%	57.1%	58.1%	50.0%	53.3%
راض	Count	31	31	15	5	82
	within %العمر كفئات	36.9%	29.5%	34.9%	41.7%	33.6%
راض جداً	Count	1	0	1	1	3
	within %العمر كفئات	1.2%	.0%	2.3%	8.3%	1.2%
Total	Count	84	105	43	12	244
	within %العمر كفئات	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي:

يبين الجدول رقم (9) مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة وفقاً للمستوى التعليمي.Crosstabulation

مستوى الرضا العام للعاملين في الجامعة		المستوى التعليمي	Total

		تعليم أساسي	ثانوية	معهد متوسط	إجازة جامعية	دراسات عليا	
غير راض على الإطلاق	Count	0	0	1	1	0	2
	%المستوى التعليمي	.0%	.0%	1.1%	2.9%	.0%	.8%
غير راض	Count	1	7	7	9	3	27
	%المستوى التعليمي	2.4%	10.9%	7.7%	25.7%	25.0%	11.1%
محايد	Count	17	36	54	16	7	130
	%المستوى التعليمي	40.5%	56.3%	59.3%	45.7%	58.3%	53.3%
راض	Count	22	21	28	9	2	82
	%المستوى التعليمي	52.4%	32.8%	30.8%	25.7%	16.7%	33.6%
راض تماماً	Count	2	0	1	0	0	3
	%المستوى التعليمي	4.8%	.0%	1.1%	.0%	.0%	1.2%
Total	Count	42	64	91	35	12	244
	%المستوى التعليمي	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0 %

لقد تبين نتيجة اختبار الفرضية الثالثة أن المستوى التعليمي له تأثير في الرضا الوظيفي حيث تبين أنه يوجد فروق جوهرية بين الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي.

وبالنظر إلى الجدول رقم (9) يمكن ملاحظة أن:

– حاملي شهادات الدراسات العليا، لا يوجد بينهم من هو راضٍ تماماً أما الراضون فكانت نسبتهم فقط (16.7%) والمحايدون كانت نسبتهم (58.3%)، أما غير الراضين فكانت نسبتهم (25%) من حجم العينة.

– حاملي شهادة الإجازة الجامعية، أيضاً لا يوجد بينهم من هو راضٍ تماماً، أما الراضون فكانت نسبتهم (25.7%) وهذه النسبة هي أكبر من النسبة المقابلة لها في عمود الدراسات العليا.

– حاملي شهادة المعهد المتوسط والتعليم الأساسي يوجد بينهم من هو راضٍ تماماً.

– نلاحظ بالنسبة للسطر المعبر عن الراضين في الجدول بأن نسبة الراضين إلى مجمل الأفراد في كل مستوى التعليمي تنخفض كلما ارتفع المستوى التعليمي، وكانت على التوالي بدءاً من مستوى التعليم الأساسي وإلى مستوى الدراسات العليا كالآتي: (52.4%, 32.8%, 30.8%, 25.7%, 16.7%)

ونلاحظ أن هذه النسبة تنخفض كلما اتجهنا إلى المستوى التعليمي الأعلى ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الفرد كلما ارتفع مستواه التعليمي كلما شعر بأنه يستطيع أن يقدم أو عليه أن يقدم المزيد لعمله، وبالتالي تزداد توقعاته في الحصول على التعويضات لقاء ما يقدمه من أعمال، وفي حال لم يحصل الفرد عليها فعلاً يؤثر ذلك على مشاعر الرضا لديه أكثر من الأفراد في المستويات الأدنى منه علمياً.

وخلاصة المستوى العام للرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق بأن الإناث أكثر رضا من الذكور فيما يخص عنصري الرضا عن طبيعة العمل وعن العوائد المادية وأن الرضا الوظيفي يزداد مع تقدم العمر وينخفض مع ارتفاع المستوى التعليمي للعامل.

كما تم إعداد جدول يلخص المستوى الذي يقع فيه أكبر عدد من أفراد العينة عند كل سؤال من أسئلة الاستمارة الموجهة إلى العاملين في جامعة دمشق بغية تسليط الضوء على الجوانب التي فيها مشكلة عدم رضا ومحاولة حلها والجوانب التي يشعر العاملون بالرضا عنها ومحاولة تدعيمها. وكانت مرتّبة حسب الأهمية كالآتي:

الجوانب التي يشعر العاملون بالرضا عنها:

المكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع زملاء العمل، الإنجازات في الوظيفة والأداء للواجبات، حجم العمل ومدى ملاءمته للقدرات الشخصية، طبيعة أو نوع العمل، مدى ملاءمة الوظيفة الحالية للخبرات السابقة، العلاقة مع رئيس العمل، التقدير والاحترام من قبل الرؤساء، تأمين المواصلات، المشاركة في اتخاذ القرارات

أما الجوانب التي يشعر العاملون بالاستياء منها أو عدم الرضا عنها:

الأجر الشهري، التأمين الصحي والطبابة، فرص الترقي

وكانت الجوانب التي لا يوجد رضا عنها من قبل العاملين على الإطلاق:

نظام المكافآت، توافر البرامج التدريبية، مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين، ظروف العمل

الاستنتاجات والتوصيات:

نبين فيما يلي أهم **النتائج** التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث:

1. لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لجنس العامل باستثناء عنصر الرضا عن زملاء العمل حيث كان الذكور أكثر رضا عن زملاء العمل من الإناث أما متوسطات الرضا بالنسبة للعناصر الأخرى فقد كانت متقاربة بين الذكور والإناث مع ملاحظة أن الإناث كنّ أكثر رضا من الذكورعن طبيعة العمل وعن العوائد المادية. أما فيما يتعلق بمستوى الرضا العام فقد بلغت نسبة الراضين والراضين تماما عن العملً (34,8%) من حجم العينة وكانت نسبة المحايدين(53,3%) من حجم العينة وأما نسبة غير الراضين وغير الراضين على الإطلاق عن العمل فكانت(11,9%) من حجم العينة، كما غلبت نسبة الإناث على الذكور العاملين في جامعة دمشق.

2. لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً لعمر العامل، ولكن أثبتت الدراسة أن المستوى العام للرضا الوظيفي يزداد مع تقدم العمر.

3. لا يوجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي بالنسبة لعنصري الرضا عن العوائد المادية وعن زملاء العمل، ولكن توجد فروق جوهرية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق وفقاً للمستوى التعليمي بالنسبة لعناصر الرضا الأخرى (الرضا عن فرص الترقي،وعن رؤساء العمل، وطبيعة العمل).كما أثبتت الدراسة أن الأفراد في المستوى التعليمي العالي أقل رضا من الأفراد في المستوى التعليمي المنخفض، ونستنتج من النقاط الثلاث الأولى أن الإناث أكثر رضا من الذكور عن طبيعة العمل وعن العوائد المادية وأن الرضا الوظيفي يزداد مع تقدم العمر وينخفض مع ارتفاع المستوى التعليمي .

4. إن العاملين في جامعة دمشق هم راضون عن طبيعة العمل بشكلٍ عام، وعن العلاقات السائدة في الجامعة سواء كانت مع رؤساء العمل أم مع زملاء العمل، ولكنهم غير راضين عن العوائد المادية وأهمها المكافآت والأجر الشهري، ولا عن فرص الترقي وأهمها فيما يتعلق بتوفر البرامج التدريبية، والتي يمكن لإدارة الجامعة التحكم ببعضها بغية رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق .

في ضوء النتائج السابقة تم التوصل إلى مجموعةٍ من التوصيات التي من الممكن أن تسهم في رفع المستوى العام للرضا الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، وفيما يأتي أهم هذه **التوصيات:**

1. على الإدارة أن تقف عند العوامل التي تسبب عدم رضا الموظفين وتحاول جاهدة تجاوز أثرها في الرضا الوظيفي للعاملين، ومن ثم على كفايتهم الإنتاجية، خاصة الموظفين من حملة الشهادات الجامعية.

2. توجيه القيادات الإدارية إلى الاهتمام بالنواحي الاجتماعية والعمل على تقويتها مع مرؤوسيهم وإتاحة الفرصة للاستفادة من طبابة الجامعة بشكلٍ أفضل.

3. توجيه القيادات الإدارية إلى معاملة الموظفين بكل عدل ومساواة ومحاولة الحد من الوساطة والمحسوبية التي تتدخل في معاملة الموظفين (إن لم يكن القضاء عليها).

4. إعادة النظر في نظام المكافآت والعمل على تطويره وربط المكافآت والحوافز المادية منها والمعنوية بالأداء.

5. إعادة النظر في توزيع الموظفين على الإدارات والشعب كلٍ حسب اختصاصه، مع مراعاة إعطاء الدور الأكبر لحملة الشهادات الجامعية والدراسات العليا المؤهلين في المستويات الوظيفية العليا.

6. الاهتمام المستمر من قبل إدارة الجامعة بتحسين ظروف العمل المادية كاستخدام أنظمة التكييف والاهتمام بنظافة المباني.

7. بما أنه من غير الممكن زيادة الرواتب كونها خارج صلاحيات إدارة الجامعة، فعلى الإدارة إتاحة الفرصة للجميع للاستفادة من الدخول المادية الإضافية المتوافرة كالمراقبات والأعمال الإضافية.

8. يجب توخي الدقة والموضوعية عند القيام بتقدير كفاءة الموظفين، وقد يكون من المناسب في هذا الصدد عمل دورات تدريبية للمديرين لمساعدتهم على تقدير كفاءة موظفيهم بفعالية.

9. العمل على إجراء الدورات التدريبية الخاصة بالموظفين التي من شأنها أن تساعدهم على استخدام التقانات الحديثة وتمكنهم من الترقي وظيفياً وجعلها متاحة للجميع وضمن أوقات مناسبة للموظفين.

10. متابعة إدارة الجامعة لجهودها المبذولة في توفير مناخ الألفة والمودة بين موظفيها، والحض الدائم على العمل الجماعي، وترسيخ روح التعاون ، وثقافة الفريق في العمل، وذلك من خلال إقامة حفلات تعارف بين الحين والآخر، والقيام بجولات ميدانية إلى مكاتب الموظفين بقدر المستطاع من أجل التعرف على احتياجات الموظفين ومشاكلهم واقتراحاتهم، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية عندهم، وينمي لديهم الإحساس بالإنتماء والولاء للجامعة.

المراجع:

1- العباسي، عبد الحميد محمد. *الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي*. مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي –جامعة الكويت، الكويت، المجلد 34، العدد4، 2004، 873-896.

2- العتيبي، آدم غازي. *الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت*.الإدارة العامة معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، المجلد 30، العدد 69، 1991، 31.

3- العديلي، ناصر محمد. *السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن*. معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، 1995، 189.

4- النجار، محمد عدنان. *إدارة الأفراد- إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي*. جامعة دمشق، سوريا، دمشق، 1994-1995، 128.

5- بدر، حامد. *الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت*. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، السنة الحادية عشرة،العدد الثالث، 1983، 63.

6- عبد اللطيف، عبد اللطيف. *العلوم السلوكية في التطبيق الإداري (السلوك التنظيمي)*. الطبعة الثالثة، جامعة دمشق، سوريا، دمشق، 2001/2000، 110.

7- نعساني، عبد المحسن عبد السلام . *أثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى*. رسالة دكتوراه عير منشورة، جامعة عين شمس، مصر، القاهرة، 2001، 143.

8- KOSTEAS, V. D. Job *Satisfaction and Promotions,*.. 30/8/2009, 22.
<Htt//academic.csuohio.edu/kosteas_b /job>.15/8/2009

9- LEIGHTLEY,W.Z.. *Job Satisfaction and Workforce Demographics- a longitudinal study of the U.S. forest products industry*. Mississippi State University.USA,2006,P6.

10- LUTHANS, F. *Organizational Behavior*. Tenth Edition, Mc Graw -Hill/Irwin, USA, New York, 2005, 132.

11- NEWBY, J. E. *Job satisfaction of middle school principals in Virginia*,Virginia Polytechnic Institute and State University ,USA, Virginia, 1999, 4.109-116-117.

12- RESHESKE, M. G. *A descriptive study of job satisfaction and its relationship with group cohesion*. university of Wisconsin-Stout, USA,2001, 5.

13- Wikipedia-Jobsatisfaction,2/92009.
< http://en.wikipedia.org/wiki/ Job_satisfaction_>. 6/8/2009.

14- Wikipedia-Likert,2/92009.
<http://en.wikipedia.org/wiki/Likert_scale>,7/8/2009.

(ملحق رقم 1 الاستبيان)

استمارة استقصاء

السيد/السيدة:

تنشأ قيمة هذا البحث من خلال ارتباطه بالواقع العملي، ويتعذر أداء الأعمال في الواقع دون أسس وأصول علمية ومهنية، ولذا نرجو منكم التكرم بالمعاونة في إجراء هذا البحث من خلال الإجابة عن التساؤلات الواردة في هذا الاستقصاء لتعرف العوامل التي يمكن من خلالها تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق

ونأمل الحصول عل تعاونكم، ونؤكد أن ما تدلون به من بيانات وآراء لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ونشكركم مسبقا لحسن تعاونكم معنا

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐ **2- الحالة الاجتماعية:** متزوج ☐ غير متزوج ☐ مطلق ☐

3- العمر: ـــ سنة

4- المستوى التعليمي: تعليم أساسي ☐ ثانوية ☐ معهد متوسط ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

5- القدم الوظيفي: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 ☐ 21 فأكثر ☐

6- الوظيفة: موظف ☐ رئيس شعبة ☐ رئيس دائرة ☐ مدير مديرية ☐

7- الأجر الشهري :

5000 وأقل 5001-7000 ☐ 7001-9000 ☐ 9001-11000 ☐ أكبر من 11000 ☐

الرجاء تحديد درجة رضاك الوظيفي عن العناصر المتعلقة بوظيفتك في الجدول التالي بوضع علامة في المكان المناسب.

الرقم	عناصر الرضا / ما هي درجة رضاك عن	غير راض على الإطلاق	غير راض	محايد	راض	راض تماما
1	الأجر الشهري الذي تتقاضاه؟					
2	نظام المكافآت في عملك؟					
3	فرص الترقي والتقدم الوظيفي في عملك؟					
4	حجم العمل ومدى ملاءمته لقدراتك الشخصية؟					
5	ظروف العمل (إضاءة – تجهيزات وأدوات مكتبية – تهوية – تكييف – تدفئة – الخ)؟					
6	تأمين المواصلات في الجهة التي تعمل لديها من وإلى العمل؟					
7	الاستقرار الوظيفي؟					
8	المشاركة في اتخاذ القرارات في الأمور المتعلقة بوظيفتك سواء مع رئيسك أو مع رؤسائك في المستويات الإدارية العليا؟					
9	طبيعة أو نوع العمل الذي تقوم به ومدى ملاءمته لميولك ومؤهلك الدراسي؟					
10	مدى ملاءمة وظيفتك الحالية لخبراتك السابقة؟					
11	مكانة ومنزلة وظيفتك الاجتماعية؟					
12	العلاقة مع زملائك في العمل؟					
13	العلاقة مع رئيسك في العمل؟					
14	انجازاتك في وظيفتك وأدائك لواجباتك؟					
15	التقدير والاحترام اللذين تحصل عليهما من قبل رئيسك أو رؤسائك في المستويات الإدارية العليا؟					
16	التأمين الصحي والطبابة في الجهة التي تعمل لديها؟					
17	توفر البرامج التدريبية في الجهة التي تعمل لديها وإمكانية الالتحاق بها؟					
18	مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين في جهة عملك فيما يتعلق بمعاملتهم وظيفياً؟					