مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دراسة أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)
اسم الكاتب: د. باسم غدير غدير، د. لينا حسن فياض، بارعة عدنان نظاملي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5667
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:34 +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.

دراسة أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية (دراسة ميدانية في جامعة تشرين)

الدكتور باسم غدير غدير *
الدكتورة لينا حسن فياض **
بارعة عدنان نظاملي ***

(تاريخ الإيداع 1 / 6 / 2021. قُبِل للنشر في 6 / 9 / 2021)

□ ملخّص □

تناولت الدراسة تأثير بعض أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين، حيث هدفت الدراسة إلى دراسة أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين وهي العوامل المتعلقة بعلاقات العمل الإنسانية والأجر.واستخدمت الدراسة عينة ميسرة بلغ حجمها 359 عامل وعاملة في جامعة تشرين، بالاعتماد على قانون العينة الإحصائي، واعتمدت الباحثة على المقابلات والاستبانة كمصدر رئيس لجمع البيانات، حيث تم تصميم استبانة موجهة للعاملين في عينة البحث وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS إصدار /20/ مستخدمة المؤشرات الإحصائية المناسبة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة معنوية بين علاقات العمل الإنسانية وبين الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين، حيث إن هناك رضا وظيفي ناتج عن علاقات العمل الإنسانية، وأيضاً وجود علاقة معنوية بين الأجور والرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين، حيث إن هناك عدم رضا وظيفي ناتج عن الأجور. أما أهم التوصيات التي أوصت بها الباحثة كانت: أن يتمّ تطوير نظام للأجور بما يتلاءم مع التغيرات والتطورات العالمية والمحلية، وبما ينسجم مع الأوضاع المعيشية ومتطلبات الحياة والظروف القاسية، وكذلك دعم قسم إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية لما لها من دور فعال في توفير الموارد البشرية المؤهلة، أيضاً أوصت الباحثة بالاهتمام بتقديم الحوافز المعنوية للعاملين لما لها من تأثير إيجابي على أدائهم.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ العلاقات الإنسانية؛ الأجر، العاملون.

* **أستاذ – قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين ، اللاذقية– سورية.**
** **مدرس – قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين ، اللاذقية– سورية.**
*** **طالبة ماجستير – قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين، اللاذقية– سورية.**

A Study Of The Most Important Factors Affecting Job Satisfaction For Workers In Educational Institutions (A Field Study At Tishreen University)

Dr Baseem Gadeer Gadeer [*]
Dr Lina Hassan Fayad [**]
Bareya Adnan Nyzamly [***]

(Received 1 / 6 / 2021. Accepted 6 / 9 / 2021)

□ ABSTRACT □

The study dealt with the effect of some of the most important organizational factors affecting job satisfaction for employees at Tishreen University, where the study aimed to study the most important organizational factors affecting job satisfaction for employees at Tishreen University, which are factors related to human labor relations and wages. Tishreen University, relying on the statistical sample law, and the researcher relied on interviews and the questionnaire as a main source for data collection. A questionnaire was designed for the workers in the research sample, and the data was processed using the SPSS statistical analysis program version /20/ using the appropriate statistical indicators, Among the most important findings of the study is the existence of a moral relationship between human labor relations and job satisfaction for employees at Tishreen University, as there is job satisfaction resulting from human labor relations, and also the existence of a moral relationship between wages and job satisfaction for employees at Tishreen University, as there is no Job satisfaction resulting from wages. The most important recommendations recommended by the researcher were: that a wage system be developed in line with global and local changes and developments, and in line with living conditions, life requirements and harsh conditions, as well as supporting the Human Resources Management Department in educational institutions because of their effective role in providing human resources Qualified, the researcher also recommended paying attention to providing moral incentives to workers because of their positive impact on their performance.

Key words: job satisfaction, human relations, pay, workers.

[*]**Associate Professor - Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Syria. Basem76@gmail.com**
[**]**Assistant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Member, Faculty Of Economics, Tishreen University, Syria. LinaFayad968@gmail.com**
[***]**Postgraduate student - Department Of Business Administration، Faculty Of Economics, Tishreen University, Syria. Bareanizamly1@gmail.com**

مقدّمة:

تواجه المنظمات أياً كان نشاطها مشكلة كبيرة تتمثل في كيفية ضمان التعاون الإيجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها؛ وقد أدى هذا إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات المهمة لتحقيق ما سبق.

يُعدّ الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية والأداء المتميز، فالفرد الراضي عن وظيفته يُقبِل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً بها، مما يزيد من كفاءته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن الوظيفة فينتج عنه سوء تكيّف؛ ويؤدي إلى ظهور الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط، وبالتالي انخفاض الأداء والإنتاجية.

وفي السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي؛ نتيجة دورها الكبير في تحديد مستقبل المجتمع والنهوض به، ولكونها مؤسسات اجتماعية، وتعليمية، وثقافية وبالتالي فإنها تتحمل مسؤولية تقدم أو تخلف المجتمع؛ لذلك عليها أن تسبق المجتمع وتكون عاملاً في تقدمه.

من هنا تأتي أهمية البحث المطروح، كون التعليم العالي سيظل أساس النهضة باعتباره ركناً أساسياً من أركان بناء الدولة العصرية والمتعلمة والقائمة على الفكر المتطور الجديد، وعلى المشاركة المجتمعية، في إطار الإيمان المتزايد بأن التنمية البشرية هي إحدى الدعائم الرئيسية للتنمية الشاملة بأبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وبناءً على ما سبق ستقوم الباحثة بتحديد أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين.

الدِّراسات السَّابقة :

1- الدراسات العربية:

1-1- دراسة (جنين، 2019):

<u>عنوان الدراسة</u>: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية (دراسة ميدانية بمستشفى بشير بن ناصر – بسكرة).

<u>مشكلة الدراسة</u>: تمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس: هل يوجد تأثير للرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

وأندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية: ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة؟ ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة؟ ما هي علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في المؤسسة؟

<u>أهداف الدراسة</u>: هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وإلى الكشف عن بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين، وبالخروج بالتوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

<u>منهجية الدراسة</u>: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجزء النظري، والمنهج التحليلي في الجزء التطبيقي وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من اجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

<u>نتائج الدراسة</u>: وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها إنه يوجد تأثير معنوي للرضا الوظيفي على أداء العاملين لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة؛ كما توصلت إلى وجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي للمؤسسة العمومية الاستشفائية؛ وإلى وجود مستوى مرتفع لأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

1-2- دراسة (صبح، 2019):

عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات(دراسة ميدانية على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين).

مشكلة الدراسة: تلخصت مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس: ما هو مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين، وإلى تحديد الفروق في مستويات الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة تبعاً للمتغيرات (الجنس، الخبرة، المسمى الوظيفي، المهام الإدارية والمؤهل العلمي).

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بوصفه المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات التي تصنف من الدراسات الوصفية التحليلية التي تسعى لوصف الأوضاع أو الأحداث، يتألف المجتمع الأصلي من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين وقد تمَّ اختيار عينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: إنَّ غالبية أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين يمتلكون مستوى مُنخفض من الرضا الوظيفي، وتوصلت إلى عدم وجود فروق معنوية على مقياس الرضا الوظيفي الكلي وعلى كل بعد من أبعاده (العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة – الدخل والدعم المادي – العبء التدريسي – نظام الترقية – الرعاية النفسية والصحية – شروط العمل المادية) تعزى لمتغير نوع الكلية تطبيقية ام نظرية، ووجود فروق معنوية على كل من بعدي إشباع الحاجات والبحث العلمي والإشراف على الرسائل وذلك لصالح الكليات التطبيقية.

2-2- الدراسات الأجنبية:

1-2-2 دراسة (Damtae, 2019):

"Job Satisfaction Among Academic Staff In Ethiopian Public Universities"

عنوان الدراسة: " الرضا الوظيفي بين الموظفين الأكاديميين في الجامعات العامة الأثيوبية".

مشكلة الدراسة: تمثلت المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة بالسؤال البحثي الآتي: ما هو المستوى الحالي للرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية الإثيوبية وكيف يمكن تحسينه؟

وقد تفرَّع عن هذا السؤال أسئلة فرعية متعددة كان أهمها: ما هو الوضع الحالي (وفقًا لنتائج البحث) للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية بمختلف أنحاء البلاد؟ وما الذي يمكن تقديمه لتحسين الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الإثيوبية؟

أهدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد مدى رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الإثيوبية عن وظائفهم وتحديد كيف يمكن تحسين هذا الرضا وتحديد المستويات الحالية للرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إثيوبيا، كما هدفت إلى تحديد ما إذا كان هناك ارتباط كبير بين العوامل المختلفة التي تسبب الرضا الوظيفي.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال اطلاعه على أدب البحث فيما يخص موضوع البحث، وقد تمَّ تصميم استبيان منظم يضم مجموعة من الهياكل وهي (سياسات الجامعة ودعمها، ظروف العمل، إنجاز الطلاب، والعوامل الديموغرافية)، لجمع البيانات من المشاركين. كما استخدم أسلوب أخذ العينات لاختيار 400 من أعضاء هيئة التدريس من ثماني جامعات حكومية. ثم استخدام الإجراءات الإحصائية الوصفية والاستنتاجية لتحليل العلاقات بين جميع بيانات الدراسة بمساعدة برنامج التحليل الإحصائي(SPSS).

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى إن هناك اختلافات كبيرة بين المجموعات الديموغرافية المختلفة، وأن معظم أعضاء هيئة التدريس كانوا غير راضين عن وظائفهم.

- كشفت الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس قد اختلفوا اختلافًا كبيرًا في مستوى الرضا الوظيفي وفقاً لعمرهم ومؤهلاتهم ورتبهم الأكاديمية.

2-2-2 دراسة (Peter, 2019):

"The Relationship Between Job Satisfaction And Job Performance Among University Academic Staff In Tanzania"

عنوان الدراسة: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بين الموظفين الأكاديميين بجامعات تنزانيا.

مشكلة الدراسة: تمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس: ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعات تنزانيا؟

وقد تفرَع عن هذا السؤال العديد من الأسئلة الفرعية:

- ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي متمثلاً بالمسؤولية والأداء الوظيفي للكادر الأكاديمي في جامعات تنزانيا؟
- ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي عن الأجر والأداء الوظيفي للكادر الأكاديمي في جامعات تنزانيا؟
- ماهي العلاقة بين الرضا الوظيفي عن الترقية والأداء الوظيفي للكادر الأكاديمي في جامعات تنزانيا؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعات تنزانيا خلال فترة معينة، وبيان العلاقة بين الرضا الوظيفي عن الأجر والأداء الوظيفي للكادر الأكاديمي في جامعات تنزانيا، وبيان العلاقة بين الرضا الوظيفي عن الترقية والأداء الوظيفي للكادر الأكاديمي في جامعات تنزانيا.

منهجية الدراسة: أتَّبع الباحث المنهج الاستنباطي من خلال استعراضه الأدبيات ذات الصلة بالموضوع محل البحث، واستخدام منهج الطرق المختلطة ليكون مناسبًا لهذه الدراسة حيث سمح للباحث بدمج البيانات الكمية والنوعية، كما قام بجمع البيانات على مدى ثلاثة أشهر من عينة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس في ست جامعات في تنزانيا، استخدمت هذه الدراسة طريقتين لجمع البيانات، وهما الاستبيانات والمقابلات، وتمَّ تحليل البيانات التي جُمعت باستخدام برنامج التحليل الإحصائي(SPSS).

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة معنوية بين التقدير الرسمي لأعضاء هيئة التدريس من قبل المشرفين والأداء الوظيفي، وأن المكافآت النقدية من قبل أرباب العمل عن الأداء الوظيفي للموظفين هي حاسمة لتحفيز الموظفين، كما أن ميزانية التطوير المحدودة لمكافأة أعضاء هيئة التدريس كانت بمثابة تحدٍ كبير يواجه معظم الجامعات العامة.

2-2- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

بعد استعراض الباحثة لمجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية، لاحظت أن الدراسة الحالية تتشابه وتختلف مع الدراسات السابقة بعدّة نقاط، حيث تمثلت نقطة التشابه الأساسية من خلال تناول كل الدراسات الرضا الوظيفي كأحد متغيرات الدراسة، وكان هناك العديد من نقاط الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة تمثّل أحد نقاط الاختلاف في إن بعض الدراسات درست الرضا الوظيفي كمتغير تابع وبعضها كتغير مستقل؛ كما إن هناك اختلاف في العوامل المدروسة المؤثرة على الرضا الوظيفي، حيث ركزَّ البحث الحالي على دراسة أهم العوامل التنظيمية (العوامل المتعلقة بعلاقات العمل الإنسانية، الأجر) المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة تشرين، وكان هناك اختلاف في بيئة التطبيق.

مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من كون الباحثة طالبة في جامعة تشرين ولديها الكثير من الأصدقاء يعملون في جامعة تشرين، فقد لاحظت أن بعض العاملين يعملون عمل آخر لتغطية تكاليف المعيشة المرتفعة، بالإضافة إلى انتقال بعض أعضاء الهيئة التدريسية للعمل في الجامعات الخاصة بشكل مؤقت من خلال إجازات سنوية في الجامعات الحكومية، كما أن بعضهم يعمل في الجامعات الحكومية والخاصة معاً.

وعند إجراء الباحثة لدراسة استطلاعية لعينة مؤلفة من35 موظف في الجامعة تبيّن لها إن هناك بعض الصعوبات في أداء العمل لصعوبة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، كما أن هناك علاقات غير جيدة مع زملاء، بالاستناد إلى الملاحظات ونتائج الدراسة الاستطلاعية تمَّ الاستدلال على وجود المشكلة محل البحث.

وبعد مراجعة أدب البحث وجدت الباحثة أن هناك باحثين عزوا عدم الرضا الوظيفي إلى عدة عوامل منها عدم وجود أمان وظيفي وعدم احترام الموظف بشكل لائق، والأجر المتدني، والعمل في غير التخصص، وعدم توافق، وصعوبة الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين، وغيرها من العوامل. وبعد الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، وبالتطبيق على عينة مصغرة من العاملين بتوزيع استبانة مختصرة لزوم تحديد أهمية العوامل التنظيمية لاختيار أهمها وإجراء الدراسة الميدانية عليها، تمّ اختيار أكثر العوامل أهمية على المقياس المستخدم وإهمال العوامل الأقل أهمية.

حيث أنها قامت بدراسة تأثير العوامل المتعلقة بعلاقات العمل الإنسانية والأجر على الرضا الوظيفي. وقد حاول هذا البحث الإجابة عن التساؤل البحثي الآتي:

ماهي أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين؟

وقد تفرَّع عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية وهي:

1- ماهي درجة تأثير العوامل المتعلقة بعلاقات العمل الإنسانية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين؟

2-ماهي درجة تأثير الأجر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين؟

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من ناحيتين نظرية وعملية.

فمن الناحية النظرية: تتمثل الأهمية النظرية للبحث في النقاط الآتية:

1-أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز وهو أساس التوافق النفسي والاجتماعي للعامل ومؤشر لنجاحه في عمله.

2-ما يمكن أن تضيفه هذه الدراسة إلى الأدب النظري والدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي.

أما من الناحية العملية:

1-تبرز أهمية الدراسة في محاولتها معرفة آراء العاملين في جامعة تشرين تجاه عوامل الرضا الوظيفي المختارة للدراسة، وبالتالي تُمكِّن من ترتيب العوامل المؤثرة على رضا العاملين وفقاً لأهميتها بما يساعد على زيادة الرضا الوظيفي للعاملين خصوصاً في هذه المرحلة الحرجة التي تحتاج إلى تضافر جهود جميع العاملين فيها للوصول إلى خريجين مؤهلين قادرين على إعادة البناء والتعمير.

2-قد تفيد المسؤولين في وزارة التعليم العالي والجامعات ولاسيما جامعة تشرين في وضع برامج واستراتيجيات تسهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

3-كما تأتي أهمية هذا البحث من خلال ما يمكن أن يحققه من مقترحات وتوصيات يمكن أن تساهم في زيادة رضا العاملين في جامعة تشرين.

4-بالإضافة إلى أهمية مخرجات جامعة تشرين من الكوادر التي ستعمل على بناء المجتمع والنهوض به.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- دراسة أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي من بين العوامل المدروسة للعاملين في جامعة تشرين.
- دراسة العوامل المتعلقة بعلاقات العمل الإنسانية المؤثرة على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين.
- دراسة الأجر المؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين.

فرضيات الدراسة:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية:

لا توجد علاقة معنوية بين العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

يتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

أ- لا توجد علاقة معنوية بين علاقات العمل الإنسانية والرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

ب- لا توجد علاقة معنوية بين الأجور والرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

مجتمع وعينة البحث :

يتكون المجتمع المدروس من جميع العاملين في جامعة تشرين والبالغ عددهم (5051) عامل وعاملة، وقد تمّ اختيار عينة ميسرة بلغ حجمها 357 عامل وعاملة. وذلك بالاعتماد على قانون العينة الإحصائي الآتي:

$$\mathbf{n} = \frac{p.q}{\frac{\mathbf{p.q}}{N} + \frac{E^2}{Z^2}}$$

منهجية البحث :

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للتفكير من خلال اطّلاعها على أدب البحث، وعلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً وتحليلها للإجابة عن أهداف الدراسة ومناقشة فرضياتها، أما أدوات جمع البيانات فتتمثل في جانبين:

الجانب النظري: اعتمدت الباحثة في تغطية الجانب النظري على المصادر المحلية والعربية والأجنبية من الكتب والدوريات والرسائل والأطروحات الجامعية والمجلات العلمية المُحكّمة، كما تمّ الاستفادة من شبكة الانترنت لجمع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة وصولاً إلى إطار علمي واضح.

الجانب العملي: اعتمدت الباحثة على أسلوب المسح الإحصائي والمقابلات والاستبانة (التي تمّ صياغة عباراتها بناءً على الدراسات السابقة) كمصدر رئيس في الحصول على البيانات والمعلومات، حيث تمّ تصميم استبانة موجهة للعاملين في جامعة تشرين لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، كما قامت بمعالجة هذه البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائيSPSS إصدار /20/ مستخدمة المؤشرات الإحصائية المناسبة.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: تمّ تنفيذ الدراسة خلال كانون الثاني وشباط من عام 2021.

الحدود البشرية: العاملون في جامعة تشرين في جميع المستويات الإدارية.

الحدود لمكانية: جامعة تشرين.

الحدود الموضوعية: أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي (علاقات العمل الإنسانية، الأجر).

لإطار النظري للبحث:

1 مفهوم الرضا الوظيفي:

يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه، حيث أن تَقَبُّل الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه، ويؤثر بدرجة كبيرة على الكثير من الظواهر في المنظمة مثل معدلات دوران العمل والغياب والشكاوى والحوارات أثناء العمل ومعدلات الأداء، لذا نجد الكثير من المنظمات تُجري دراسات دورية حول رضا الأفراد العاملين عن أعمالهم لكي تكون أكثر معرفة وإدراكاً لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب الكثير من المشاكل الناجمة عن عدم الرضا (مرحوم، 2019، 12).

عرَّفه هوبوك Hoppeck عام 1935 بأنه "عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد" (سلطان، 2000، 195) (الهاشم، 2010، 85)،

ووفقاً لرأي (Vroom, 1964) يعرَّف الرضا الوظيفي بأنه توجه للمشاعر التي يمتلكها الموظفون تجاه الدور الذي يؤدونه في مكان العمل وهو المكون الأساسي لتحفيز الموظفين وتحسين مستوى الأداء (الهاشم، 2010، 86)، ويعبِّر عن الرضا (Locke, 1976) "بأنه شعور بالسعادة ناتجاً عن رضا الفرد عن عمله، فهو عملية تتداخل وتتفاعل فيها قيم الفرد ونظرته إلى عمله وبيئة ذلك العمل، وهذا التفاعل قد يكون ايجابياً بين الفرد وعمله وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبياً وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل (شاويش، 1996، ص110).

2 أهمية الرضا الوظيفي:

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي هو الثروة الحقيقية والمحور الرئيس لنشاط المنظمات، فهو يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مدير، موظف، أو عامل بسيط، وباعتبار هذا الأخير أهم مؤشرات نجاح المنظمة ومدى كفاءتها وفاعليتها، فالفرد الراضي عن عمله هو أكثر استعداد للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهدافه وأهداف واستراتيجية المنظمة (لروي، 2019، 16). كما انهم يزودوا الإدارة العليا في المنظمة بالمفاهيم والأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو زيادة الولاء والانتماء للمنظمة والسعي لتطوير القدرات لتحقيق أهداف المنظمة، ومساعدة الإدارة والمديرين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على حفظ الأفراد والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي كون الأفراد أهم الموارد التي تملكها منظمات (فرج، 2000، 391) (بركان، 2019، 26).

وبالتالي يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: هو تلك الحالة النفسية التي يشعر فيها الفرد بالارتياح والسعادة أثناء أدائه لعمله، وتأتي هذه المشاعر الإيجابية من مجموعة من العوامل منها ما هو متعلق بالفرد نفسه ومنها ما هو متعلق بالوظيفة، حيث يصبح الفرد مستغرقاً في وظيفته ويعمل بكامل طاقته بما يحقق أهدافه وأهداف وظيفته.

3 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين سلباً وإيجاباً بعوامل كثيرة ومتعددة، والتي تؤثر تأثير مباشر أو غير مباشر على تحقيق الرضا الوظيفي أو عدم تحقيقه، حيث قام العديد من الباحثين بدراستها مصنفة في عدة تصنيفات، حيث اختلف الباحثون في تحديد عوامل الرضا الوظيفي نظراً لاختلاف البيئات ومحاور الاهتمام بينهم، فقد حدد لوثان Luthans ستة جوانب رئيسة للرضا الوظيفي مصدرها الأجر، العمل نفسه، الترقيات، الإشراف، الزملاء، وظروف العمل .كما حدد هوبك Hoppek تسعة عشر عاملاً تؤثر في الرضا الوظيفي أبرزها: العلاقة بين المشرفين، ظروف العمل، الحرية، المسؤولية، الإجازات، الاستمتاع بالعمل، انخفاض مستوى الإجهاد في العمل واتاحة الفرص لمعرفة التغذية المرتدة عن الأداء .أما قوبارلي Goberly صنف محددات الرضا في ثلاثة مجالات رئيسة هي :خصائص العمل مثل تنوع في المهارات والاستقلالية في العمل /خصائص المنظمة مثل تماسك الجماعة، الولاء التنظيمي، الهيكل التنظيمي، المناخ التنظيمي وخصائص القائد (لروي، 2019، 16)، ووفق رأي روبنز يمكن تصنيفها إلى ثلاث مجموعات رئيسة كالآتي (Robbins, 1998, 45):

1- مجموعة العوامل المرتبطة بالشخصية.

2- مجموعة العوامل التنظيمية.

3- مجموعة العوامل المرتبطة بالمنظمة.

ويرى آخرون إن الرضا الوظيفي يتأثر ببعض العوامل الشخصية مثل: (الجنس، العمر، مستوى التعليم، عدد سنوات الخبرة)، وبعض العوامل الخاصة بالعمل مثل: (نوع وطبيعة العمل، المهارات التي يتطلبها، الوضع الاجتماعي للمهنة، الإحساس بالمسؤولية في العمل). وبعض العوامل المرتبطة بالسلطة التنظيمية للعمل مثل: (الأجور، ظروف العمل، المزايا والامتيازات الوظيفية، الأمان الوظيفي، فرص الترقي والتقدم المهني) (Mishra, 2013, 46).

سنقوم بدراسة بعض العوامل التنظيمية بشيء من التفصيل.

3-1 مجموعة العوامل التنظيمية للرضا الوظيفي:

1-العوائد والمكافآت: تمثل العوائد كافة أنواع المزايا المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لإشباع حاجات عمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم، فيشعر الفرد العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل. وأهم أشكال العوائد: الأجر، الحوافز، المكافآت، والترقية (حريم، 2009، 124).

وكلما كانت العوائد والمكافآت مشبعة لحاجات الفرد وتتناسب مع ما يتوقعه كلما شعر الفرد بالرضا عن الوظيفة.

أ- **الأجر:** الأجر هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب شخص أخر وهو وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد (Lu & While, 2019, 2). يعدّ أحد العوامل المهمة للرضا الوظيفي، لا يساعد المال الموظفين على تلبية احتياجاتهم الأساسية فحسب، بل يساعدهم أيضًا لتحقيق مستوى رضا عالي(Said et al, 2020, 55).

في ظل الظروف الاقتصادية الحالية لا يشعر العامل بالرضا ويشعر بالاستياء في حال كان أجره لا يتناسب مع متطلبات المعيشة المرتفعة.

ب- **الحوافز:** تؤثر الحوافز والمكافآت على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، لذا يؤخذ بالاعتبار عند وضع خطط الحوافز أن تكون محققة للرضا الذي يسعى إليه العامل ويدفعه لتحقيق مستوى أداء وإنتاجية عالية بحيث يتقبل الفرد محيط عمله ويصل إلى الرضا الوظيفي (إسحاق، 2020 ،626).

ت- **الترقية:** يقصد بالترقية تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها، والإنسان بطبعه يسعى دائماً لتحقيق ما هو أفضل سواء في حياته الشخصية أو العملية من أجل اثبات ذاته، ففي المنظمة يسعى الفرد العامل للتقدم في عمله والعمل على زيادة مهارته العلمية والفنية من أجل الحصول على ترقية تمنحه مركزاً مهنياً واجتماعياً (لروي، 2019، 22-23).

2-ظروف العمل الملائمة: يرغب العاملون من منظماتهم تأمين ظروف عمل ملائمة لتحسين أدائهم وتأمين راحتهم الجسدية بأشكال مناسبة، حيث تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل (إسحاق، 2020، 626).

3-جماعات العمل:

يقصد بجماعة العمل مجموعة الأفراد الذين يعملون في مكان واحد وبوقت واحد ويمارسون الأعمال المتماثلة من حيث الأداء، حيث أن أعمالهم تعتبر مكملة لبعضها البعض ويعملون وجهاً لوجه، وهذه الجماعة تنشأ بشكل رسمي داخل المنظمة، تتكون من الرئيس المباشر والمرؤوسين، ويتحقق الرضا الوظيفي من خلال هذه الجماعة عندما يسود التعاون والتفاهم بينهم (الوحشي، 2020، 54).

ويمكن الإشارة في هذا الخصوص إلى العلاقات الآتية:

أ- العلاقة مع الرؤساء ونمط الإشراف والإدارة: ويتعلق بنمط الإشراف وعلاقة الرئيس بمرؤوسيه، والتفاعل بين العاملين والتعاملات المتبادلة بينهم في إطار العمل أو خارجه. ومدى توفر العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين إذ يجب أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين، ويعدّ الإشراف أمر ضروري لحسن سيرورة العمل وتوجيهه (إسحاق، 2020 ،627). وقد أشارت الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبع الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي عن العمل، فالدراسات التي أجرتها جامعة ميشيغان تشير إلى أن المشرف الذي يجعل من العاملين تحت اشرافه محوراً لاهتمامه، وتفهمه لهم يكسب ولاءهم ويحقق رضا عالي عن العمل بينهم (بسيسو، 2009، 16).

فكلما كانت العلاقة بين الرؤساء والمشرفين وبين العاملين جيدة كلما اندفع العامل لعمله بمحبة وكان راض عن عمله ويعمل بكامل طاقته.

ب- العلاقة مع زملاء العمل: يسعى العاملون من وراء تأدية أعمالهم لإشباع حاجاتهم الاجتماعية في التفاعل والقبول من عشرة وصحبة زملاء مساندين ودودين وصدوقين، فبقدر ما يكون انسجام بين أعضاء المجموعة ووجود انتماءات مهنية واحدة، وتعاون وتفاهم بين العاملين في المنظمة بقدر ما يؤدي ذلك إلى زيادة الإنتاجية وزيادة الشعور بالرضا الوظيفي (بدر، 2009، 212).

الإنسان كائن اجتماعي، فإذا كان هناك علاقات غير جيدة مع الزملاء لن يكون العامل راض عن عمله وربما يحاول تغيير مكان عمله.

4-السياسات المتبعة في المنظمة: هي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظم العمل وتوضيح التصرفات وتسلسلها بشكل يسيّر العمل ولا يعرقله فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، والتكامل، والاستقرار وتوفر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي (إسحاق، 2020، 628).

النتائج والمناقشة:

1 الدراسة الميدانية:

بغية تقييم مدى توافر الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين لجأت الباحثة الى اجراء دراسة مسحية من خلال تصميم استبيان موجهة الى العاملين في جامعة تشرين، وقد وزع الاستبيان على 357 عامل استعاد منها 353 استبياناً واستبعد منها 4 استبيانات لنقص المعلومات فيها فكانت الاستبيانات الصالحة للدراسة والتي أدخلها في التحليل هي 349 استبياناً وهي نسبة تمثيل جيدة جداً، وقد قامت الباحثة بتصميم استبانة بناءً على الدراسات السابقة وذلك لجمع بيانات حول أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي (الأجر، علاقات العمل الانسانية).

وقد اعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة.

2 اختبار صدق وثبات المقياس:

قامت الباحثة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، 234 – 246)، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (1)؛ وحساب ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة.

جدول رقم (1) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

الرمز	المحور	Cronbach's Alpha	N of Items
X	العلاقة مع الرؤساء	0.630	5
Q	العلاقة مع الزملاء	0.786	5
W	الاجر	0.792	5

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبانة المتعلقة بمتغيرات الاستبانة كانت أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدارسة ولا داعي لحذف أي من العبارات.

- صدق المقياس:

تم الاعتماد على التحليل العاملي الاستكشافي للتأكد من صدق المقياس، حيث تم تطبيق هذا التحليل على كل محور من محاور الاستبانة وكانت النتائج على الشكل الآتي:

- محور العلاقة مع الرؤساء:

جدول (2): اختبار KMO and Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.654
	Approx. Chi-Square	354.885
	Df	10
	Sig.	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.654/ وهي أكبر من 0.6 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لاجراء التحليل، كما ان قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

جدول (3): مصفوفة العوامل

	Component
	1
أستطيع التواصل مع الإدارة بسهولة ويسر	.769
يمكنني الاتصال بسهولة بمديري في حال وجود مشكلة	.711
تساعدني إمكانيات ووسائل الإتصال الموجودة في	.649
تربطني علاقة جيدة مع الإدارة	.729
توجد روح المساندة الشخصية والعلاقات الودية بيني وبين	.646

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من مصفوفة العوامل في الجدول السابق كانت قيمة التشبعات تتراوح بين (0.646) و (0.769) وهي أكبر من 0.5 وهذا يدل على أن قوة الارتباطات بين العبارات والمحور (العلاقة مع الرؤساء) كافية وتحقق الدرجة المطلوبة.

جدول (4): التباين الكلي المفسر

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.246	44.929	44.929	2.246	44.929	44.929
2	1.024	20.472	65.401	1.024	20.472	65.401
3	.871	17.414	82.815			
4	.481	9.611	92.427			
5	.379	7.573	100.000			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss اصدار 25

يظهر من الجدول السابق الذي يعبر التباين الكلي المفسر أن التباين الكلي المفسر للعامل الأول يساوي (44.929%)، أي أن العامل الأول يفسر (44.929) بالمائة من التباينات لعبارات قياس المحور، وبالتالي فإن عبارات المحور تعبر عن المقياس بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة الشكل التالي يبين أن هناك عاملين يعبران عن تشكيلة العبارات في هذا المحور حيث ان عاملين فقط تحقق شرط ان تكون قيمة الجذور الكامنة أكبر من 1.

- **محور العلاقة مع الزملاء:**

جدول (5): اختبار KMO and Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		**.752**
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	669.588
	Df	10
	Sig.	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.752/ وهي أكبر من 0.6 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لاجراء التحليل، كما ان قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

جدول (6): مصفوفة العوامل

Component	
1	
.779	تسود أجواء من العاون بيني وبين زملائي في العمل في
.881	أشعر بجو من الألفة والصداقة مع زملائي في العمل
.535	تتيح لي وظيفتي فرص تطوير روح الانتماء الاجتماعي
.821	يتم العمل بيني وبين أعضاء جماعة العمل وفق التعاون
.723	يقدم زملائي المساعدة في عملي عندما أحتاجها

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من مصفوفة العوامل في الجدول السابق كانت قيمة التشبعات تتراوح بين (0.535) و (0.881) وهي أكبر من 0.5 وهذا يدل على أن قوة الارتباطات بين العبارات والمحور (العلاقة مع الزملاء) كافية وتحقق الدرجة المطلوبة.

- **محور الاجر:**

جدول (7): اختبار KMO and Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.778
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	722.688
	df	10
	Sig.	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق كانت قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) تساوي /0.778/ وهي أكبر من 0.6 وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لاجراء التحليل، كما ان قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

جدول (8) : مصفوفة العوامل

	Component
	1
يسمح لي الأجر الذي أتقاضاه بممارسة نشاطات ترفيهية	.702
يعدّ الأجر الأساسي الحالي الذي أتقاضاه مرضياً لي	.848
يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة	.863
يتناسب الأجر مع العمل الذي أقوم به	.759
يتناسب أجري الشهري والدرجة العلمية التي أحملها	.654

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من مصفوفة العوامل في الجدول السابق كانت قيمة التشبعات تتراوح بين (0.654) و (0.863) وهي أكبر من 0.5 وهذا يدل على أن قوة الارتباطات بين العبارات والمحور (الاجر) كافية وتحقق الدرجة المطلوبة.

12-3 اختبار الفرضيات:

لا توجد علاقة معنوية بين العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

يتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

- لا يوجد علاقة معنوي للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.
- للحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (10)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة /p(sig) = 0.000/ وهي أقل من مستوى الدلالة /SIG= 0.05/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد.

- **نتيجة اختبار الفرضية:**

بما أن قيمة المتوسط المحسوب للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين هي (3.938) وهي أكبر من متوسط الحياد (3) كما يظهر في الجدول (9)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة وبصورة دالة إحصائيا تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالعلاقة مع الرؤساء.

جدول (9): الاحصاءات الوصفية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العلاقة مع الرؤساء	355	3.938	.448	.0238

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

جدول (10): اختبار ستودنت لعينة واحدة

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the	
					Lower	Upper

العلاقة مع الرؤساء	39.387	354	.000	.938	.891	.985

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

لا يوجد علاقة معنوية بين العلاقة مع زملاء العمل وبين الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث.

– للحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم (12)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة /p(sig) = 0.000/ وهي اقل من مستوى الدلالة /SIG= 0.05/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد.

– نتيجة اختبار الفرضية:

بما أن قيمة المتوسط المحسوب للعلاقة مع زملاء العمل هي (4.023) وهي أكبر من متوسط الحياد (3) كما يظهر في الجدول (11)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة وبصورة دالة إحصائيا تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالعلاقة مع الزملاء.

جدول (11): الاحصاءات الوصفية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العلاقة مع الزملاء	355	4.023	.471	0.025

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

جدول (12): اختبار ستودنت لعينة واحدة

	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Differen	95% Confidence Interval of the	
					Lower	Upper
العلاقة مع الزملاء	40.923	354	.000	1.023	.973	1.072

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

أ– لا توجد علاقة معنوي بين الأجور وبين الرضا الوظيفي لأفراد العينة.

– للحكم على نتيجة الفرضية قامت الباحثة باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحياد في مقياس ليكرت المستخدم وهو (3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار ستيودينت T لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول (14)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة p(sig) /0.000 =/ وهي اقل من مستوى الدلالة /a=0.05/، الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط الحياد.

- **نتيجة اختبار الفرضية:**

بما أن قيمة المتوسط المحسوب للأجور هي (1.718) وهي اقل من متوسط الحياد (3) كما يظهر في الجدول (13)، فإن أفراد العينة يميلون إلى عدم الموافقة وبصورة دالة إحصائياً تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالأجور.

جدول (13): الاحصاءات الوصفية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاجر	355	1.718	.657	.0349

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

جدول (14): اختبار ستودنت لعينة واحدة

	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the	
					Lower	Upper
الاجر	-	354	.000	-1.28169-	-1.3502-	-1.2132-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات: أظهرت نتائج الاختبارات ما يلي:

1-يشعر العاملون في جامعة تشرين بالرضا عن علاقتهم برؤسائهم بالعمل، وذلك لأنهم يميلون إلى الموافقة وبصورة دالة إحصائيا تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالعلاقة مع الرؤساء.

2-يشعر العاملون في جامعة تشرين بالرضا عن علاقتهم بزملائهم بالعمل، وذلك لأنهم يميلون إلى الموافقة وبصورة دالة إحصائياً تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالعلاقة مع الزملاء.

3-يشعر العاملون في جامعة تشرين بالرضا حيال علاقات العمل الإنسانية بشكل عام (العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء).

4-يميل العاملون في جامعة تشرين إلى عدم الموافقة وبصورة دالة إحصائياً تختلف عن الحياد في العبارات التي تظهر مدى رضاهم الوظيفي المتعلق بالأجور، وبالتالي هناك عدم رضا لدى أفراد العينة فيما يتعلق بأجورهم.

التوصيات: توصي الباحثة بالآتي:

1- تطوير نظام الأجور بما يتلاءم مع التغيرات والتطورات العالمية والمحلية، وبما ينسجم مع الأوضاع المعيشية ومتطلبات الحياة والظروف القاسية التي يعاني منها العاملون في المؤسسات التعليمية كباقي العاملين في سورية.

2-دعم قسم إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية لما له من دور فعّال في توفير الموارد البشرية المؤهلة، واتباع الاجراءات المناسبة لاختيار وتعيين العاملين، وتحديد البرامج التدريبية اللازمة لتأهيل الكوادر البشرية بما يخدم مصلحة العمل، والعمل على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وتصميم برامج مناسبة للأجور تتلاءم وطبيعة الأعمال التي يمارسها العاملون في المؤسسات التعليمية.

3-الاهتمام من قبل إدارة الجامعة بتقديم الحوافز المعنوية للعاملين لما لها من تأثير إيجابي على أدائهم، من خلال تقديم الدعم والمساندة المعنوية عند الظروف الخاصة، وتوفير وسائل الراحة والخدمات، وبث روح التعاون بينهم للعمل كفريق واحد.

4- على الإدارة الاهتمام بتعميق العلاقات الإنسانية بين العاملين وبينهم وبين رؤسائهم أيضاً من خلال نشر ثقافة الحوار البناء.

5- على الإدارة الاهتمام بتعميق العلاقات الإنسانية بين العاملين وبينهم وبين رؤسائهم أيضاً من خلال عمل نشاطات تشاركية كتنظيم اجتماعات ثقافية دورية، تنظيم دورات تدريبية، تنظيم رحلات خارجية.

6- على الإدارة العمل على دراسة الأجور وتعديلها بما يتماشى مع القوة الشرائية لليرة.

References:

1. Al-Hashem, Adel Abdul-Razzaq. *Leadership and its Relationship to Job Satisfaction*, Alyazward House for Printing and Publishing, Jordan, (2010).

2. Al-Wahshi, Afaf Hamid Muhammad. *The Impact of Human Resource Management Practices on Employee Satisfaction in Public Universities: A Case Study of the United Arab Emirates University*, Master Thesis, United Arab Emirates University, College of Humanities and Social Sciences, Department of Government and Society, (2020).

3. Badr, Reem. *The effect of individual variables on job satisfaction (studying the opinions of workers at Damascus University)*, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies _ Economic and Legal Sciences Series, Volume (31), Issue (4), (2009).

4. Bin Hajj Jaloul, Fatima. *The Role of Incentives in Achieving Job Satisfaction for Workers in the Economic Organization (Case Study of Algeria External Agency 104-Mostaganem)*, Master Thesis, Abdelhamid Ben Badis Mostaganem University, Faculty of Economic, Business and Management Sciences, Department of Management Sciences, (2019).

5. Borkan, Sehaam. *The organization's strategy in achieving job satisfaction (field study in a pollster municipality),* Master Thesis, Abdul Hamid Bin Bays Mostaganem University, College of Economic, Business and Management Sciences, Department of Management Sciences, (2019).

6. Bseiso, Shafa Salem Al-Sakka. *The extent of job satisfaction with employees of government institutions in the Gaza Strip regarding the financial compensation system (case study: Ministry of Social Affairs)*, Master Thesis, Islamic University - Gaza, College of Commerce, Department of Business Administration, (2009).

7. Damtae, B. M. *Job Satisfaction Among Academic Staff In Ethiopian Public Universities*, University Of South Africa, (2019).

8. Ghadeer, Basem Ghadeer. *Advanced Data Analysis Using 20 Ibm Spss Statistics*, First Edition, Syria, Aleppo, (2019).

9. Faraj, Tarif Shawky, *Leadership Behavior and Administrative Effectiveness*, Amman, Jordan, Wael Publishing and Distribution House, (2000..

10. Ishaq, Khaled Ibrahim Abdel Aziz. *Job satisfaction of the contact person in practicing public relations: a survey study on private institutions in the United Arab Emirates for the period from November 15*, 2019 to February 15, 2020, Journal of Arts, College of Communication, University of Sharjah, Issue 134 (September), (2020).

11. Jenin, Yasmina. *The Impact of Job Satisfaction on the Performance of Employees of the General Hospital Organization (Field Study at Bashir Bin Nasser Hospital - Biskra)*, Master Thesis, Muhammad Khaider University - Biskra, College of Economic, Business and Management Sciences, Department of Economic Sciences, (2019).
12. Laroye, Amal. *The Impact of Job Satisfaction on the Performance of Employees (Case Study of the State Employment Agency in Soukra and its affiliated local agencies*, Master Thesis, University of Muhammad Khaider - Biskra, College of Economic, Commercial and Management Sciences, Department of Economic Sciences, (2019).
13. Marhoum, Yasser Qesm. *The Impact of Increasing Job Satisfaction on Increasing Productivity*, Master Thesis, Global Africa University, College of Administrative Sciences, Khartoum, (2019).
14. Peter, Simon. *The Relationship Between Job Satisfaction And Job Performance Among University Academic Staff In Tanzania*, Kenyatta University, (2019).
15. Robbins, S. *Organizational Behavior*, Prentice Hall International, 8 th edition, (1998).
16. Said، Nur Shafini Mohd; Kamal, Nurul Adawiyah Binti; Ali, Siti Rapidah Omar; Mat, Khalid Amin. *The Factors Affecting Job Satisfaction: A Case Study among Bumitech Global Energy Sdn. Bhd. Employees"* Universiti Teknologi MARA، Jurnal Intelek Vol. 15, Issue 1 (Feb) 2020.
17. Shawish, Mustafa Naguib. *Human Resources Management*, Amman, Jordan: Dar Al Shorouk Publishing and Distribution, Second Edition, (1996).
18. Soltan, Saeed Mohamad. *Human behavior in organizations,* New University House, Alexandria, Egypt, (2004).
19. Subuh, Safaa. *Job satisfaction in light of some variables (field study on a sample of faculty members at Tishreen University*, Tishreen University Journal, College of Arts and Humanities, Volume 34, Issue 3, (2019).