

واقع الرضا الوظيفي ومدى ارتباطه بالعوائد المالية والعوامل المادية والاستقرار وفرص الترقية بالوظيفة
بالجامعات الليبية
من وجهة نظر موظفي الجهاز الإداري بجامعة سرت

د. مصباح سالم العماري / كلية الاقتصاد / جامعة سرت

الملخص :

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد بين موظفي الجهاز الإداري بجامعة سرت بالإضافة الى معرفه مدى الارتباط بين الرضا الوظيفي كمتغير تابع مع عدد من المتغيرات المستقلة كالعوائد المالية للوظيفة والعوامل المادية لها والاستقرار وفرص التقدم والترقي بها. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية. وطبقت الدراسة على عينة من الموظفين بلغ عددها (57) موظفا، وخلصت الدراسة الى العديد من النتائج ومن أهمها:

1- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك ارتباط واضح بين رضا الموظف عن العوائد المالية التي يحصل عليها والعوامل المادية المحيطة التي يعمل من خلالها والاستقرار وفرص الترقية المتوقعة وبين رضاه عن وظيفته.

2- أشارت نتائج التحليل الإحصائي الى وجود رضا منخفض الى متوسط للموظفين عن وظائفهم.

Abstract:

This study aimed to identify the reality of job satisfaction among the administrative system staff of Sirte University, as well as identifying the extent of correlation between job satisfaction as a dependent variable with a number of independent variables such as financial returns (pay), physical condition and opportunities of promotion .

Analytical descriptive method had utilized. Random sampling technique and Person analysis was applied and 57 questionnaires were distributed to collect the responses and 5-points Likert scale was used to measure the responses.

The study concluded that :

- 1. The results of the statistical analysis showed that there is an obvious correlation between job satisfaction, financial returns(pay), physical conditions and opportunities of promotion in the university.*
- 2. The results of the statistical analysis indicated that there is low to average level of employees job satisfaction in the university.*

Keywords: Job Satisfaction, financial returns (Pay), Physical conditions ,Promotion

المقدمة :

لاتزال الكثير من الدول على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي تسعى جاهدة إلى تنمية وتطوير مواردها البشرية وصلها باعتبارها حجر الأساس في تقدمها وازدهارها (الكردي، 1998)، ومن ضمن الجهود التي تبذلها تلك الدول لتنمية مواردها البشرية هي الاهتمام بالتعليم والتعلم، وتنمية المهارات والقدرات الفردية والجماعية لضمان تجدد واستمرار الطاقات البشرية

المنتجة والفاعلة. ومن هنا تبرز أهمية الكوادر البشرية، وضرورة الاهتمام بها وتلبية احتياجاته والسعي وراء جعلها راضيه عن أعمالها الموكلة إليها.

ولأن العنصر البشري وبدون منازع هو حجر الزاوية في سائر العمليات الإنتاجية والخدمية، فالآلات والتقنيات والأجهزة الحديثة مهما بلغت درجة تطورها ودرجة الاعتماد عليها تبقى قاصرة وغير قادرة على العمل إذا لم يتوفر العنصر البشري القادر والراغب الذي يديرها. لذلك اعتنت اغلب المنظمات العصرية بالموارد البشرية بما عن طريق دراسة كافة ما يحيط بها من جوانب تتعلق بأداء العمل من حيث الحوافز المالية والمعنوية والترقيات الوظيفية والعوامل المادية المحيطة وساعات العمل وغيرها (عاشور، 1985). فإذا كان العنصر البشري بهذا الأهمية أليس من العدل والإنصاف لان يكون الفرد راضياً في عمله، سيما وأنه يمضي معظم وقته في هذا العمل، وعلي وجه الخصوص اذا كان ذالكم الأفراد يعملون في مؤسسات أكاديمية، و باعتبارها الوحدات المسؤولة عن أمداد مجتمعاتها التي تعمل بها بموارد بشرية مؤهلة وكفئة، وفي هذا السياق وتأكيذا علي أهمية موضوع الدراسة نجد أن نتائج العديد من الأبحاث والدراسات تؤكد أن للعوائد المالية والمعنوية للوظيفة أثر إيجابي مطلق على أداء الموظف وعامل جوهري لتحفيزه ودفعه للعمل بمجد وكفاءته وهذا ما يفسر بوضوح العلاقة بين العمل والعائد، فكلما كان المقابل المادي مجزي والظروف البيئية مناسبة و المسار الوظيفي لتزقي والتقدم واضح وعادل كلما زاد الرضا الوظيفي للموظف عن وظيفته وزاد عطائه وفاعليته وبتالي إتقانه وإنجازته للعمل، وعلى هذا الأساس تتناول هذه الدراسة كل ما يؤثر على رضا الموظف عن وظيفته وذلك بدراسة واقع الرضا الوظيفي ومدى الارتباط بينه وبين العوائد المالية للوظيفة و العوامل المادية المحيطة وفرص التزقي والتقدم بها في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر موظفي الجهاز الإداري بجامعة سرت.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

رغم تعدد الطرق والوسائل القديمة والحديثة (نظريات- نماذج- نتائج بحوث- الخ...) التي تستخدمها المنظمات ويدعوا اليها الباحثين والمهتمين في حفز ودفع الموظفين باتجاه رفع معدلات الأداء لديهم، ورغم توفر الإمكانيات والتقنيات المتعددة والمستحدثة في إنجاز الأعمال، ألا انهم على حدا سواء، لا يزالون يولون اهتمام كبير الي موضع الرضا الوظيفي كأحد اهم المواضيع التي لها اثر ودلالة واضحة في الوصول بتلك المؤسسات الي تحقيق أهدافها، فمن هذا المنطلق تسعى المؤسسات التعليمية في ليبيا وبالأخص الجامعات الي التوجه وتبني أساليب ومناهج حديثة من اجل إحداث تغييرات في بنيتها الإدارية والأكاديمية، وذلك لمسايرة ومجانبة المؤسسات المناظرة إقليمياً ودولياً، فمن ضمن تلك البرامج والسياسات الحديثة علي سبيل المثال لا الحصر التخطيط الاستراتيجي، إدارة الجودة وضمانها وغيرها، إلا ان تلك المؤسسات أغفلت او تغافلت موضوع اساسي وجوهري ويعد خطوة اولي قبل الولوج الي مثل تلك البرامج وهو رضا الكوادر البشرية لتلك المؤسسات، حيث يعتبر الموظفين بإختلاف مستوياتهم في المؤسسات التعليمية هم المحرك و القوي الاساسية للتغيير، بتالي معرفة واقع رضا تلك الفئة يعتبر حجر الأساس ونقطة البداية لأي محاولة لتبني أو زرع اي ثقافة ادارية او أكاديمية بالجامعات، وعلي هذا الاساس فأن مشكلة الدراسة تتحدد في التعرف علي وقع الرضا الوظيفي ومدى ارتباطه بالعوائد المالية للوظيفة والعوامل المادية المحيطة وبلاستقرار وفرص التزقي والتقدم بها بجامعة سرت. ويمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو واقع الرضا الوظيفي ودرجته لدى الموظفين في جامعة سرت ومدى ارتباطه بالعوائد المالية الفعلية للوظيفة والعوامل المادية وفرص الترقى والتقدم الوظيفي بها.

فرضيات الدراسة :

تتمحور هذه الدراسة حول فرضيه رئيسيه واحدة وهي:

ترتبط العوائد المالية الممنوحة للموظف والعوامل المادية المحيطة بالوظيفة والاستقرار وفرص الترقى والتقدم بها ارتباطا وثيقا برضا الموظف عن وظيفته.

ومن خلال هذه الفرضية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العوائد المالية للوظيفة والرضا الوظيفي عنها.
- 2- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العوامل المادية للوظيفة والرضا الوظيفي عنها.
- 3- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الاستقرار وفرص التقدم والترقى في الوظيفة والرضا الوظيفي عنها.

أهمية الدراسة :

- 1- يمكن اعتبار هذه الدراسة نقطة انطلاقا يمكن أن تسهم في حث متخذي القرار بالجامعات على رسم الخطط والسياسات التي يمكن ان تساعد في تنمية وتطوير أداء الموظفين والرفع من مستوى الرضا لديهم، وتحفيزهم وتعزيز وزيادة مستوى أدائهم والمحافظة عليهم وتمتين وتقوية ارتباطهم بوظائفهم وبالتالي بوحداهم.
- 2- تتبع أهمية هذه الدراسة من جانبين الجانب النظري ويتمثل في إلقاء الضوء على النواحي المختلفة للمتغيرات التي تشتمل عليها الدراسة ، والجانب العملي يعرض واقع الرضا الوظيفي بالجامعة .
- 3- تتناول الدراسة جامعة سرت وهي احد الجامعات التعليمية المهمة للمجتمع الليبي وتدرس واقع ومستوي الرضا الوظيفي لدي موظفيها.
- 4- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة التي يمكن ان تحققها الجامعات التي تجاهلت أهمية هذا الموضوع إذا ما تم الأخذ بنتائج وتوصيات هذه الدراسة ، وتطبيقها على سائر الجامعات الأخرى .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الي تحقيق الاتي:

- 1- معرف واقع الرضا الوظيفي السائد لدى موظفي الجهاز الإداري بجامعة سرت.
- 2- معرف هل يوجد ارتباط بين الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة سرت وبين العوائد المالية للوظيفة.
- 3- معرف هل يوجد ارتباط بين الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة سرت وبين العوامل المادية المحيطة بالوظيفة.
- 4- معرف هل يوجد ارتباط بين الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة سرت وبين الاستقرار والترقى والتقدم في العمل.

منهجية الدراسة :

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والاهداف التي تسعى اليها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، لوصف وبيان واقع الرضا الوظيفي في جامعة سرت ، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه " أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة ، وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " وتم استخدام اسلوب الدراسة الميدانية ولتحقيق ذلك تم اجراء المسح المكتبي والالكتروني للاطلاع علي الكتب والدوريات والمجلات العربية والأجنبية ذات العلاقة، وذلك من اجل الاحاطة بكافة الابعاد النظرية، وفيما يتعلق بالجانب التحليلي فتم الاعتماد علي استمارة الاستبيان في تجميع البيانات المتعلقة بالاطار الميداني للدراسة، حيث تمت معالجة هذه البيانات بواسطة البرامج الإحصائية والمتمثلة في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social sciences (spss)

اسلوب تجميع بيانات ومعلومات الدراسة وتحليلها:

لأجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات والمعلومات وهما:

أولاً: المصادر الثانوية :

تم الحصول على البيانات الثانوية من الكتب والمقالات والدراسات المنشورة التي تناولت موضوع الدراسة، وذلك من أجل تقديم فكره واضحة عن المفاهيم والمعطيات النظرية والميدانية اللازمة لتكوين الخلفية النظرية الكاملة للدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية :

تم تطوير استبانة خاصة بالجانب الميداني حيث صممت وطورت بالاعتماد على عدد من استبانات الدراسات السابقة، ومنها دراسة (2016) Abdulwahab S. Bin Shmailan ، ودراسة (2012) Lam ، ودراسة النمر (1993) لغرض الحصول على المعلومات الضرورية عن متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

حدود الدراسة :

تحدد حدود الدراسة في الآتي:

- 1- الحدود المكانية: تقتصر حدود هذا الدراسة على جميع الإدارات والاقسام والوحدات الادارية بجامعة سرت (جهازها الاداري).
- 2- الحدود الموضوعية: تتناول هذا الدراسة موضوع الرضا الوظيفي ومدى ارتباطه بالعوائد المالية للوظيفة والاستقرار والترقي الوظيفي، والعوامل المادية المحيطة.
- 3- الحدود البشرية: تقتصر هذا الدراسة على الموظفين الإداريين بجامعة سرت.
- 4- الحدود الزمنية: اجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة ما بين 2016/1/5م إلى 2016/1/20م.

مصطلحات الدراسة :

1- الرضا الوظيفي:

إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة للإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام (Abdulwahab, 2016).

2- العوائد المالية للوظيفة:

تتمثل في المرتب الأساسي الذي يتم الاتفاق عليه بين المؤسسة التعليمية والموظف في العقد، بالإضافة إلى أي عوائد أخرى ذات قيمة مثل الحوافز أو بعض المبالغ التي تدفع على أساس العمل الإضافي، والتي يحصل عليه الموظف في مقابل قيامه بالعمل بشكل منتظم ومحدد (المسلم، 1993).

3- الاستقرار وفرص الترقى والتقدم:

الاستقرار هو شعور الموظف بالثبات في الوظيفة وإحساسه بالموثوق فيها لفترة غير محددة أي قد تكون لفترة طويلة جداً، أما الترقى والتقدم في الوظيفة فهو كيفية التدرج الوظيفي وألياته والأساس الذي تقام عليه، سواء كانت على أساس الأقدمية أو الكفاءته أو غيرها فهي تعني كيفية تحقيق التقدم والترقى في الوظيفة ومدى وضوح وعدالة فرص الوصول إلى الوظائف الأعلى (النمر، 1993).

4- العوامل المادية للوظيفة:

وهي كل ما يحيط بالوظيفة وما يؤثر على أداء الموظف في العمل من وسائل وإمكانيات مادية، حيث تشمل وسائل الراحة (كالتكييف، الإضاءة، التهوية... الخ) والأدوات والمعدات المساعدة (حاسوب، مكاتب، قرطاسية الخ..) وغيرها من المكائن والآلات المساعدة (المشعان، 1993).

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم الرضا الوظيفي (المتغير التابع):

بدأ الاهتمام الحقيقي بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين، إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية الحقيقية للبحث في معنى ومفهوم الرضا الوظيفي (Abbas et.al, 201). وبالرغم من تعدد الدراسات والابحاث التي حاولت توضيح حقيقة الرضا الوظيفي إلا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف او مفهوم محدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المتباينة والمختلفة، وفي الواقع تعددت تعريفات الرضا الوظيفي ويرجع ذلك الاختلاف الى المداخل والزوايا التي تناول بها الباحثون والمهتمون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال:

إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة، بالإضافة إلى زيادة الثقة والولاء للعمل، والتأقلم مع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية (Dana , 2015).

وفي تعريف اخر أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخيارات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل نفسه، ويكشف الموظف عن رضاه بمدى تقديره للعمل وكيفية إدارته (Jalil et.al, 2016).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح ورضا نفسي وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (Mojgan, 2016).

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج (Ofofwe et.al, 2013).

ويعرف الرضا الوظيفي ايضا بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، والأمان بالعمل ومسؤولياته والاعتراف والإنجاز والتقدير (Rahimic, 2013).

كما ان مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المتخصصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين بعضهم البعض، ومنهم من يرجع ارتفاع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له. ويرى فريق اخر ان الرضا هو المحصلة الكلية من العوائد المالية التي يحصل عليها الموظف من الوظيفة بالإضافة الي بعض العوامل الداعمة لرفع من مستوي الرضا لدي الموظف مثل الاعتراف بالإنجاز والحوافز المعنوية وبيئة العمل المادية بالإضافة الي المستقبل المهني المتوقع (فيصل، 2007).

وعليه فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يشعر به الفرد اتجاه ما يقوم به من عمل في علاقة معقدة تفرز مستوي معين من الأداء في بيئة عمله (راوية، 2011). فمن خلال هذه التعريفات لابد ان نتطرق الي اسباب ودوافع دراسة موضوع الرضا.

دوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت ولازالت تحظى باهتمام الكثير من الباحثين وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان ان تبحث المؤسسات في الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم

المهنية (Ghanbari et.al, 2013)، كما أن هنالك وجهات نظر قوية ومدعمة مفادها ان الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع. وقد ذكر الكثير من الباحثين أنه يصعب تحقيق مستوى رفيع من الخدمات على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا (Green et.al, 2008)، كما نخلص هنا بأن الجمع بين زيادة مستوى الخدمة المقدمة من الموظفين وعدم الرضا في أن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة، إضافة إلى تدني مستوى خدماتها وتدهورها، ومن ثم فإن ثمة نوعاً من الاتفاق، بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل وانخفاض الأداء في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

رغم ان هناك الكثير من الدوافع التي لا يسمح المجال بذكرها، إلا ان من أهمها ما يلي (سلطان، 2003; عبد الغفار، 1998) :

1. العديد من الدراسات أفادت ان ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
2. أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة مما ينعكس على ناتج العمل ككل.
3. أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة والذي ينعكس بدوره على مهام وظائفهم.
4. أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والاداء فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الاداء. فمن خلال السرد السابق لأهمية دراسة موضوع الرضا يجب معرفة العوامل الأكثر تأثيراً عليه.

العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي:

1. الاستقرار في العمل وفرص النمو.
 2. ظروف العمل (البيئة الداخلية).
 3. تقدير العمل المنجز (الاعتراف).
 4. المزايا المتحصل عليها مثل الأجر (والعوائد المالية الأخرى).
- باعتبار ضمان تحقيق مستوى مقبول من العوامل المؤثرة في الرضا اعلاه، ماهي النتائج المحتملة تحققها في المؤسسة؟

نتائج الرضا الوظيفي :

حدد الباحثون عدداً من النتائج المحتملة والمرغوبة للرضا الوظيفي، وهي:

الرضا الوظيفي ومعدل الغياب: هناك علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الغياب، فالعامل يحصل على درجة مقبولة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، ويعني ذلك أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي كلما قل معدل الغياب عن العمل (Lam et.al, 2012).

الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل : هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل، كما تبين من نتائج دراسات عديدة، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا الوظيفي مال دوران العمل إلى الانخفاض.

الرضا الوظيفي ومعدل أداء العمل : لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي و الأداء موضوعاً لكثير من أعمال البحث على مر السنين، ويعتقد بعض الباحثين والمديرين أن الرضا الوظيفي يقضي إلى الأداء، في حين يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا، وهناك آخرون يعتقدون أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض، وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء لكون العلاقة بينهما لا تختلف من فرد لآخر، ومع ذلك فإن السائد أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان، بمعنى أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي أما أن يكون ناتجاً عن أداء مرتفع أو أنه يؤدي إلى أداء مرتفع. لذلك تسعى الكثير من المنظمات الى تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لموظفيها، حيث يعتبر معدل الرضا المرتفع المفتاح السحري لنمو وتطور المؤسسات وقبول القوي البشرية به لكافة عمليات التحديث.

العوائد المالية:

اولاً: العائد المالي للوظيفة (الأجر الوظيفي) :

تشمل الأجور والمرتبات الأساسية ما يدفع للفرد بالساعة أو أسبوعياً أو شهرياً في مقابل قيامه بالعمل، بمعنى اخر مقابل الخدمة / المهمة التي يؤديها لمصلحة المؤسسة، أي هو ذلك المبلغ من المال الذي يتقاضاه بشكل دوري مقابل تأديته لعمله وقيامه بوظيفته، وعادة تمثل الأجور والمرتبات الأساسية، الجزء الأكبر من التعويضات الكلية للعوائد المالية التي يحصل عليها الفرد (Lauri et.al, 2014) .

ولان معظم المنظمات تدفع حوافز ومزايا قليلة في العادة أو لا تدفع على الإطلاق، من هنا أضحت الأجور الأساسية، تمثل محوراً هاماً لتركيز واهتمام الأفراد في العمل، ويؤثر إدراك الفرد لمدى عدالة الأجور الأساسية ومناسبتها نقطة أساسية في إدراكه لمدى عدالة المنظمة ككل، ونتيجة لتأثير الأجور والمرتبات الأساسية على الموظفين بشكل واضح ومهم، ينبغي على المنظمة التنبه والحفاظ على نظام سليم وعادل وكفء للأجور والمرتبات الأساسية، وان تضمن الكفاية لتلك الأجور.

حيث تتأثر المنظمات عند تحديد الأجور والرواتب التي تدفع لشاغلي وظائفها المختلفة بمستوى الأجور والرواتب السائدة في المجتمع، والتي تدفع لشاغلي الوظائف المماثلة في المنشآت الأخرى، ويرجع السبب في ذلك إن قيام المنظمة بدفع أجور تقل عن المنظمات المماثلة، سوف يؤدي إلى عدم إمكان حصولها أو فقدها للعناصر البشرية ذات المهارة العالية، وعادة ما تقوم المؤسسات بعمل استقصاء للأجور السائدة في المنطقة التي تمارس فيها نشاطها للاسترشاد به عند إعداد نظام الأجور

لوظائف الخاص بها، إلا ان بعض المنظمات وخاصة التابعة للقطاع العام فهي تتبع القوانين والنظم والاجراءات المحددة والمنظمة لنظام الأجور والمرتبات المنصوص عليه بها، ولاكن تسلك المنظمات طرق اخرى لرفع من قيمة العوائد من خلال المكافآت والمزايا المالية.

ثانيا: المكافآت الوظيفية :

يعد نظام المكافآت في المنظمة، من أكثر الأدوات التحفيزية فعالية ودفعاً للموظفين بها والتي يمكن للمديرين استخدامها، ودائماً ما يفسر الأفراد نظام تصميم واستخدام نظام المكافآت، على انه انعكاس لاتجاهات ونية الإدارة، والمناخ التنظيمي الكفء لرفع من مستويات الرضا عن العمل وزيادة الاداء، ودائماً ما تقع مسؤولية تنسيق وإدارة نظام المكافآت على عاتق إدارة الموارد البشرية في اغلب المنظمات، من هنا تستطيع اي مؤسسة مراجعة وتعديل نظام المكافآت الوظيفية حتي يكون لها عامل مساعد لتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لموظفيها (McCausland *et.al*, 2005; Oscharoff, 2012).

أهمية العوائد بالنسبة للعاملين :

يهتم الموظفون بالأجور لعدة أسباب مختلفة، منها إن الأجور تمثل مصدراً هاماً لمعيشة الفرد ورفاهيته، وتعتبر المصدر الرئيسي - لأغلب الموظفين- في تأمين خدماتهم والاحتياجات المالية التي يوفرها لأنفسهم ولأفراد أسرهم، إن الأجور التي يحصل عليها الفرد قد تؤثر أيضاً على وضعه في مجتمعه، وذلك في الحالات التي تقاس فيها منزلة الشخص بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانه في عمله والتي قد تكون معروفة فقط بالنسبة لمؤوسيه المباشرين، علاوة على ذلك إن إمكانية الحصول على أجور مناسبة تسهم بشكل مباشر او غير مباشر في تحسين معدلات الرضا لديه الامر الذي قد يشجع الموظف على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهلاته الشخصية ومساهمته في العمل وبتالي زيادة مستويات الأداء في العمل.

الرضا عن مكافآت ومزايا الوظيفة :

يؤثر نظام المكافآت والمزايا في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا بالإضافة إلى التأثير المباشر الذي تحدثه المكافآت على مستوى رضا الفرد، فان الأسلوب أو الطريقة التي تمنح بها هذه المكافأة تؤثر أيضاً على رضا الفرد، فمثلاً إذا تقرر زيادة في الأجر قيمتها 7% لكل الأفراد على حد سواء، فلن يشعر الأفراد داخلياً بأنهم حققوا انجازاً مميزاً في عملهم، أما إذا تم منح المكافآت او المزايا على أساس أداء كل موظف أو على أساس الاستحقاق، فان الفرد الذي يحصل على المكافأة، سيشعر انه حصل عليها نتيجة انجازه، مما يزيد من المنفعة الداخلية المتحققة من هذه المكافأة مما ينعكس على مستوى رضاه وبتالي علي معدلات ادائه.

الترقي والتقدم في الوظيفة :

يقصد بالترقية شغل وظيفة اعلي، ويصاحب ذلك عادة زيادة في المسؤوليات، وكما يتطلب ذلك توافر المؤهل الأعلى أو الخبرات الاضافية للمتقدم للترقية، كما ان الترقية قد يصاحبها زيادة في الراتب وفي المميزات، ويقصد بالترقية نقل الفرد من

وظيفة ادني إلى وظيفة اعلي وشغله لها، اذ وبموجب هذا النقل يحصل الموظف على مزايا وظيفية أكثر من المزايا التي كان يحصل عليها في وظيفته السابقة (عبد الباقي، 2003).

أهمية الترقية :

تعتبر الترقية عملية حيوية لكل من المنظمة والموظفين، فالمنظمة تسعى من وراء توفير نظام ترقية للعاملين بها لتحقيق الاي (Timothy *et.al*, 2013; Muhammad *et.al*, 2012):

1. رفع الروح المعنوية للعاملين.
2. ضمان استمرار العاملين من أصحاب الكفاءات في العمل.
3. خفض الدوران الوظيفي والمحافظة على الخبرات داخل المنظمة
4. زيادة الاستقرار والأمن الوظيفي للعاملين
5. تحقيق قدر من رضا الأفراد

العوامل الحاسمة لترقية والتقدم في الوظيفة :

ينبغي ان تبني المنظمة سياسة الترقية بها وفق أسس محددة كالتالي (Armstrong M, 2009; Zandipour *et.al*, 2006):

الشمولية: اتاحة الفرصة لجميع العاملين دون استثناء للتقدم للترقية بعيدا عن المحسوبية والتميز. بناء نظام واضح: ينبغي انتهاج اسلوب واجراءات واضحة ومفهومة ومعروفة لدي العاملين توضح فيها المجالات للإفادة من فرص الترقية.

الاسلوب: يراعي في الاختيار لا غراض الترقية عنصرين اساسيين هما الاقدمية والكفاءة حسب مستويات الوظائف. المرونة: امكانية الترقية عبر الادارات والاقسام العاملة في المنظمة.

الشروط: ينبغي تحديد الوظائف التي بالإمكان الترقية اليها وفق اسلوب الاقدمية (الوظائف الكتابية والروتينية) وتلك التي تتطلب توافر شروط معينة كاجتياز والالتحاق بالدورات التدريبية المتخصصة (تتعلق بالوظائف العليا والوظائف الفنية المتخصصة).

الالية: ينبغي تحديد الية محددة واسلوب عملها لدراسة طلبات الترقية والمفاضلة بينها وتطبيق سياسات الترقية بشكل عادل وواضح (لجنة مشكلة من الادارات\الاقسام العاملة او ادارة الموارد البشرية).

ان وضوح منهجية الترقية والتقدم في العمل امر في غاية الاهمية، ويعتبر أحد اهم محددات الاستقرار الوظيفي، ومن ثما القاعدة الاساسية التي تنطلق منها عناصر ومكونات الرضا الوظيفي، لذلك على المنظمات الهادفة الي تحقيق اهدافها ان تعطي لسياسة الترقية والتقدم اهمية بالغة من خلال وضع وتنفيذ سياقات الترقى والتقدم بشكل شفاف وعادل وثابت يشمل جميع الفئات والمستويات الوظيفية التي يشرع لها التقدم في المسار الوظيفي المحدد.

العوامل المادية :

حظى موضوع العوامل المادية للوظيفة باهتمام وافر خلال السنوات القليلة الماضية، وذلك بدراسة تأثيره على كثير من العوامل الادارية ومن امثلتها علاقتها بالولاء التنظيمي وبالاداء وغيرها من العوامل الأخرى ذات العلاقة. وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات على تأثير العوامل البيئية مثل التهوية، نسبة الرطوبة، درجات الحرارة والبرودة، خلو الهواء من الاتربة والروائح وغيرها من العوامل الأخرى المشابه تأثيرا مباشر او غير مباشر على العمل او على معدلات الرضا عنه، بالإضافة الي العوامل المادية الأخرى مثل توفر الادوات الكتابية من اقلام اوراق حواظ ورقية وكافة عناصر القرطاسية بالعدد والقدر الكافي والمناسب كأحد اهم المحددات المؤثرة في رضا الموظف عن عمله. وتشمل العوامل المادية ايضا، المعدات والاجهزة والاثاث بكافة أنواعه (سجاد - مكاتب - كراسي مناسبة - أرفف الخ..). حيث يعتبر توفر هذه العناصر بالعدد المناسب، عامل اساسي في تحقيق الرضا الوظيفي. لذا ينبغي على المؤسسات عدم اغفال هذه الجوانب لما لها من دور حاسم في الدفع بمعدلات الاداء الي الحدود المرغوبة او المنشودة (Najarpourian et.al, 2012).

من هنا جاءت الحاجة الي دراسة هذا المتغير ومعرفة مستوى رضا الموظفين عنه في المؤسسة قيد الدراسة، بالإضافة الي العوامل السابقة الأخرى (العوائد المالية والاستقرار وفرص الترقى في العمل).

عرض وتحليل بيانات الدراسة :

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف هذه الدراسة والذي أتضح مناسبه لمعرفة مدى ارتباط الرضا الوظيفي بالعوائد المالية للوظيفة والاستقرار وفرص الترقى والتقدم بالوظيفة والعوامل المادية في جامعة سرت.

تصميم اداة الدراسة :

بناء على طبيعة البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وعلى طبيعة المنهج المتبع في الدراسة وأهدافها تم تقسيم مرحلة التصميم الي مرحلتين:

المرحلة الأولى : قام الباحث بتصميم استبيان خصيصا لهذه الدراسة، معتمدا في ذلك على الإطار النظري وعلى بعض الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم صياغة فقرات الاستبانة بما يتوافق مع أسئلة وفرضيات وأهداف البحث.

المرحلة الثانية : تم عرض ومناقشة محتويات الاستبانة مع المتخصصين (اساتذة من الجامعة -زملاء في القسم العلمي- وبعض الاساتذة في المعهد العالي للادارة والبالغ عددهم اربعة متخصصين، حيث كانت ابرزاتهم تدور حول وضع اسئلة تقيس كل متغير علي حدي ومن ثما تحليلها وربط النتائج المتوصل اليها بفرضياتها) وذلك للتأكد من شمولها وتغطيتها لجوانب الدراسة المختلفة، وأن الفقرات الواردة فيها تقيس ما يراد قياسه بالفعل.

ومن خلال المرحلتين السابقتين تم صياغة الاستبانة بصورتها النهائية من (21) فقره تقيس متغيرات البحث المختلفة حيث تم تقسيم الاستبيان الى محورين رئيسيين بالإضافة للبيانات الأساسية وهي:

المحور الاول: اشتمل الجزء الأول على المعلومات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة تشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

المحور الثاني: اشتمل الجزء الثاني على تناول موضوع قياس الرضا الوظيفي وتضمن (5 فقرات)، ثم موضوع قياس العوائد المالية (6 فقرات)، ثم قياس الاستقرار وفرص الترقى والتقدم في الوظيفة (5 فقرات)، ثم قياس العوامل المادية للوظيفة (4 فقرات) وتم استخدام اسلوب ليكرت الخماسي للقياس واستخدمت طريقة الاسئلة المغلقة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

أ. **صدق أداة الدراسة:** صدق المحكمين: وهو عرض أداة القياس على مجموعة من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة بصفة خاصة وطرق البحث بصفة عامة، وذلك كما أسلفنا اعلاه، وذلك حتى يستفاد من ملاحظاتهم في جوانب عديدة تشمل: الصياغة، الشكل، والترتيب، والأسئلة ومدى اتساقها مع موضوع الدراسة.

ب. **ثبات أداة الدراسة:** والمقصود بها مدى ارتباط الاستبانة بمتغيرات الدراسة كما أنها تعمل على قياسها بدقة ووضوح والتأكد من صدقها ودقتها واتساقها وثبات نتائجها، بمعنى أن تعطى أداة القياس نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادة مرة أخرى تحت تقريبا نفس الظروف اي مماثلة الظروف.

ومن اجل قياس مدي ثبات محاور وعبارات الدراسة، قام الباحث باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ)، وتكون قيمة معامل كرونباخ الفا ما بين (0-1) وتبين القيمة الناتجة مدى الارتباط بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة، فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ الفا صفرا(0)، فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة، أما إذا كانت قيمة معامل كرونباخ الفا واحد صحيح(1) فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين اجابات مفردات مجتمع الدراسة، حيث من المتعارف عليه ان اصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ الفا هي (0.6) وبالعكس أفضل قيمة تتراوح ما بين (0.7 الى 0.8) وكلما كانت القيمة اكبر من (0.8) كان أفضل ويشير الي قوة اتساق وفاعلية المقياس للقياس(ملحم، 2000). والجدول رقم (1) يوضح معامل ثبات محاور الدراسة.

جدول رقم (1) يوضح معامل ثبات محاور الدراسة

ت	المحاور	المجموع	
		عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	الرضا الوظيفي	5	0.792
2	العوائد المالية	6	0.652
3	الاستقرار وفرص الترقى والتقدم	5	0.628
4	العوامل المادية	4	0.710

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل ثبات محاور الدراسة (معامل الفا كرونباخ) قد تراوح بين (0.628 إلى 0.792) لمختلف محاور الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين بجامعة سرت وتم استخدام أسلوب العينة (العينة العشوائية البسيطة) لدراسة المجتمع وذلك من خلال توزيع أسمارات استبيان على عدد من أفراد المجتمع حيث تم توزيع (60) أسماره استبيان على مجتمع البحث وتم استرداد (57) استبانة صالحه للتحليل الإحصائي. والجدول رقم (2) يوضح توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة.

جدول رقم (2) توزيع الاستبيان على مفردات الدراسة

مجموع الدراسة	عينة الدراسة	نسبة العينة إلى إجمالي المجتمع	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات التي تم إرجاعها	عدد الاستبيانات الخاضعة للتحلي الإحصائي	نسبة الاستبيانات الخاضعة للتحليل من إجمالي الاستبيانات
280	60	21%	60	58	57	95%

الأساليب الإحصائية المستخدمة بالدراسة :

أولاً: - الأساليب الإحصائية الوصفية:

لأغراض اختبار فروض الدراسة، وتحقيق اهدافها والحصول على قراءات عامة عن خصائص وملامح عينه الدراسة، بالإضافة إلى تحليل وتحديد واقع الرضا الوظيفي بجامعة سرت تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (20) وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابي

2- الانحراف المعياري

3- التكرارات والنسب المئوية

وقدم التعليق على نتائج المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة بالاعتماد على المعيار الموضح بالجدول.

جدول رقم (3) تقدير المتوسط الحسابي لفظيا

تقدير اللفظ الموازي للمتوسط	قيمة المتوسط الحسابي
منخفض جداً	1 - 1.49
منخفض	1.5 - 2.49
متوسط	2.5 - 3.49

عالي	4.49 – 3.5
عالي جداً	5 – 4.5

ثانياً: الأساليب الإحصائية الاستدلالية:

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (sonPer) لتحقيق من فرضيات البحث ولقياس العلاقة المعنوية لمتوسطات إجابات أفراد عينة البحث.

العرض الوصفي للبيانات الأولية:

1- الجنس:

جدول رقم (4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
52.6	30	ذكر
47.4	27	أنثى
100.0	57.0	المجموع الكلي

نلاحظ من النتائج الموضحة في الجدول (4) إن عينة الدراسة تكونت من عدد (30) مفردة ذكور ويشكلون نسبة 52.6% من إجمالي العينة، أما عدد الإناث فقد بلغ (27) مفردة وبنسبة 47.4% من إجمالي العينة. حيث نلاحظ نوع من التوازن بين الجنسين الامر الذي قد يعود على المؤسسة بالنفع من ناحية اختلاف زاوية التقييم وعدم تحيزها لجنس بعينه.

2- العمر:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات العمر

النسبة المئوية %	العدد	فئة العمر
14.0	8	أقل من 20 سنة
63.2	36	من 20 – 29 سنة
17.5	10	من 30 – 39 سنة
5.3	3	من 40 – 49 سنة
100.0	57.0	المجموع الكلي

أشارت النتائج في جدول (5) اعلاه إلى أن معظم المتوسطات العمرية للأفراد العينة تقع ضمن الفئتين (20 – 29 سنة) بعدد (36) مفردة وبنسبة 63.2%، وهذا يشير الي وجو عناصر شابة في الجهاز الاداري تقوم بإدارة الاقسام والوحدات والمكاتب الادارية بالمؤسسة، اما الفئة العمرية التي تتراوح اعمارهم ما بين (30 – 39 سنة) فقد بلغت 10 مفردات من اجمالي عينة

الدراسة وبنسبة 17.5%، حيث ان النسبة الغالبة من عينة الدراسة هم من فئة الشباب حيث تتراوح اعمارهم من 20 إلى اقل من 39 سنة.

2- المؤهل العلمي:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	فئة المؤهل العلمي
7.0	4	ابتدائي
10.5	6	متوسط
8.8	5	ثانوي
64.9	37	بكالوريوس
7.0	4	دراسات عليا
1.8	1	اخرى
100.0	57.0	المجموع الكلي

من خلال النتائج المشار إليها في الجدول رقم (6) يتبين أن غالبية أفراد العينة هم من الحاصلين على درجة (البكالوريوس) بنسبة 64.9% وعددهم (37) مفردة، وتشير هذه النتيجة إلى إمكانية فهم استمارة الاستبانة والتعامل معها بصورة علمية وبالتالي الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، إلا أن وجود عناصر من حملة المؤهلات الدنية في الكادر الإداري يعتبر مؤشراً يحتاج إلى دراسة وبحث، للوقوف على الأسباب وراء وجودها.

4- سنوات الخبرة:

جدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	فئة سنوات الخبرة
52.6	30	من 1-4 سنوات
26.3	15	من 5-9 سنوات
12.3	7	من 10-14 سنة
8.8	5	من 15-الي أكثر من 20 سنة
100.0	57.0	المجموع الكلي

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) السابق أن عدد أفراد العينة الذين عدد سنوات خبرتهم من (1- 4) سنوات قد بلغ (30) مفردة وبنسبة 52.6% من إجمالي العينة وهي اعلي نسبة من بين نسب التي تقيس عدد سنوات الخبرة، أما الذين تقع عدد سنوات خبرتهم ضمن الفئة من (5 - سنوات 9) فقد بلغت (15) مفردة وبنسبة 26.3% من إجمالي العينة وهي ثاني أكثر فترة خبرة في العمل داخل الجامعة، أما الذين تقع خبرتهم ضمن الفئة من (10 - سنة 14) فقد بلغ (7) مفردة وبنسبة 12.3% أما الفئة من (15 - سنة 20) فقد بلغ (5) مفردة وبنسبة 8.8% من إجمالي.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

1. المحور الأول : متغير الرضا الوظيفي (متغير تابع):

جدول رقم (8) التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالرضا الوظيفي للموظفين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	ت	
		النسبة %	موافق	النسبة %	محايد	النسبة %			غير موافق
1.374	2.93	38.6	22	19.3	11	42.1	24	1	تحرص الإدارة علي مقابلة متطلبات واحتياجات موظفيها.
1.254	2.77	38.6	22	14.0	8	47.4	27	2	تستم الإدارة بسماع آراء ومقترحات جميع الموظفين بها.
1.146	3.72	66.7	38	19.3	11	14	8	3	لأني راضي عن وظيفتي لذلك أتقن العمل الذي أقوم به دائما.
1.000	4.00	77.2	44	12.3	7	10.6	6	4	أقدم أفضل ما عندي من قدرات وإمكانيات لا نني أحب عملي.
1.403	2.49	28.1	16	12.3	7	59.7	34	5	أتحصل علي مكافآت قيمة ومرضية للإنجازات الوظيفية.

تبين من النتائج الواردة بالجدول رقم (8) ان الادارة تحرص على مقابلة متطلبات واحتياجات موظفيها على درجة موافقة بنسبة 38.6% وتحصلت على نسبة غير موافق 42.1%، وبمتوسط حسابي قدره (2.93)، وتشير هذه النسب الي وجود ضعف في مقابلة احتياجات الموظفين.

فيما يتعلق باهتمام الإدارة بسماع آراء ومقترحات جميع الموظفين بما نجد ان 38.6% موافقين على سماع الادارة لأرائهم، في حين ان 47.4% من عينة الدراسة يؤكدون علي عدم سماع واهتمام الادارة بمقترحاتهم، ويعكس ذلك المتوسط الحسابي بقيمة قدرها (2.77) وتشير هذه النسب الي وجود فجوي بين الموظفين والادارة من التفاعل بخصوص الآراء والمقترحات.

أما العبارة التي تقول لأني راضي عن وظيفتي لذلك اتقن العمل الذي أقوم به دائما تحصلت على نسبة موافقة قدرها 66.7% ونلاحظ انخفاض الاجابات على عدم موافقة على نفس الفقرة بنسبة 14% وبمتوسط حسابي قدره (3.72).

أما فيما يتعلق برأي أفراد عينة الدراسة حول فقرة أقدم أفضل ما عندي من قدرات وامكانيات لأني أحب عملي فقد تحصلت على نسبة موافقة تقدر بحوالي 77% من عدد افراد العينة وتشير هذه النسبة الي ان عدد كبير منهم يذلون قصار جهدهم في اداء اعمالهم.

اما فيما يتعلق بأتحصل على مكافآت قيمة ومرضية للإنجازات الوظيفية، حيث كانت الاجابة بنسبة 59.7% بعدم الموافقة وبمتوسط حسابي بلغ 2.49، أما نسبة 28.1% من أفراد عينة الدراسة فهم يشيرون على حصولهم لمكافآت قيمة لإنجازاتهم. من خلال النسب يتضح وجود خلل في نظام توزيع المكافآت مقارنة مع الإنجازات الوظيفية.

ولتحديد معدل الرضا العام للموظفين تم حساب المتوسط العام لإجابات عينة البحث حيث بلغ 3.18 وبالنظر الي الجدول رقم (3) لتقدير المتوسط الحسابي لفظيا، نجد ان الرضا العام للموظفين هو رضا متوسط.

2. المحور الثاني/ متغير العوائد المالية للوظيفة (متغير مستقل):

جدول رقم (9) التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالعوائد المالية للوظيفة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	ت
		النسبة %	موافق	النسبة %	محايد	النسبة %		
1.241	2.51	28.1	16	8.8	5	63.2	36	1 راتبي يتناسب مع وظيفتي والجهد المبذول بها.
1.212	2.18	19.3	11	8.8	5	71.9	41	2 عملي يتميز بتنوع الحوافز ومناسبتها.
1.306	2.39	24.6	14	10.5	6	64.0	37	3 راتبي مناسب لمتطلبات المعيشة.
1.151	2.88	38.6	22	21.1	12	40.3	23	4 يعتبر راتبي مناسباً مقارنة مع زملائي في العمل.
1.195	2.44	24.6	14	17.5	10	57.9	33	5 هناك تناسب واضح بين العوائد المالية التي احصل عليها والجهد المبذول واهمية الوظيفة.
1.322	2.42	24.5	14	10.5	6	64.9	37	6 العائد المالي للوظيفة يزيد بزيادة الجهد ووقت انجاز المهام.

جدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالعوائد المالية للوظيفة بالمنظمة قيد الدراسة، ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ انخفاض درجة الموافقة على فقرات العوائد المالية، فقد بين الجدول الآتي:

قصور المنظمة قيد الدراسة في توفير رواتب تتناسب مع جهد الموظفين. حيث أكد على ذلك ما نسبته 63.2% من إجمالي مفردات العينة.

أما فيما يخص العبارة المتعلقة بعملية يتميز بتنوع الحوافز ومناسبتها. فقد تحصلت على درجة غير موافقة بنسبة 71.9%. وتشير هذه النسبة الى وجود نوع من الجمود او عدم تفعيل نظم الحوافز بشكل مرضي.

اما فيما يتعلق بمناسبة الراتب مع متطلبات المعيشة، فقد بلغت نسبة الغير موافقين الى ما يقارب 65% من العدد الكلي لأفراد عينة البحث. ويشير ذلك الى قلة العوائد المالية مقارنة بتكاليف المعيشة.

وتحصلت العبارة التي تفيد بأن الراتب مناسباً مقارنة مع زملاء العمل حيث تحصلت على نسبة غير موافقة بلغت 40.3% ونسبة موافقة 38.6%، حيث نلاحظ تذبذب اجابات افراد العينة بخصوص هذه الفقرة، ويمكن ان نلاحظ وجود قصور في انظمة الاجور والحوافز قد تكون من ناحية التنظيم او التطبيق.

كما يتضح وجود خلل حول التناسب بين العوائد المالية التي يحصل عليها الموظف وبين الجهد المبذول واهمية الوظيفة حيث أكد على ذلك ما نسبته 57.9% من إجمالي مفردات العينة. وتشير هذه النسبة الى قصور سياسة العوائد عن مقابلة الجهد المبذول مع مستوي الوظيفة واهميتها.

قصور المنظمة قيد الدراسة في الربط بين زيادة العائد المالي للوظيفة بزيادة الجهد ووقت انجاز المهام. حيث أكد على ذلك ما نسبته 64.9% من إجمالي مفردات العينة.

من خلال ما سبق يتضح بان ادارة الجامعة تعاني من خلل وقصور واضح في توفير عوائد مالية تحرز رضا عالي لموظفيها اتجاه وظائفهم، ولقياس مستوي الرضا عن العوائد المالية تم حساب المتوسط العام لبند المتغير حيث بلغت 2.47، وبالنظر الى الجدول رقم (3) لتقدير المتوسط الحسابي لفظيا، نجد ان الرضا العام للموظفين باتجاه العوائد المالية هو رضا منخفض.

3. المحور الثالث: متغير الاستقرار والتقدم الترقية في الوظيفة (متغير مستقل):

جدول رقم (10) التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالاستقرار والتقدم والترقي في الوظيفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	ت	
		النسبة %	موافق	النسبة %	محايد	النسبة %			غير موافق
1.303	2.74	33.3	10	15.8	9	50.9	29	1	الفرصة متاحة لي للتدريب والتطوير الذي يؤهلني للترقية.
1.274	2.81	33.3	19	21.1	12	45.6	26	2	يهيئ لي عملي فرصة جيدة لاستحداث وتطوير طرق ووسائل أفضل لأداء عملي.
1.351	2.82	35.1	20	22.8	13	42.1	24	3	اشعر بالاستقرار في العمل والعدالة في الحصول علي فرص للتقدم والترقي في الوظيفة.
1.351	2.88	38.6	22	19.3	11	42.2	24	4	الاستقرار في العمل يرتبط بالكفاءة والإتقان
1.443	3.25	36.8	21	22.8	13	40.4	23	5	يتيح لي عملي امكانية التعلم واكتساب الخبرات والمهارات من خلال الدورات التعليمية.

فمن خلال الجدول اعلاه نلاحظ انخفاض درجة الموافقة على فقرات الاستقرار والتقدم والترقي في الوظيفة ، فقد بين الجدول الآتي:

أكد أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة 50.9% ان المنظمة قيد الدراسة لا توفر لهم فرص للتدريب والتطوير الذي يؤهلهم للترقية. وتوضح هذه النسبة ان هناك تعثر في دراسة الاحتياجات التدريبية للموظفين وبتالي الشعور بعدم الرضا عن تلك الوظائف وما تقدمه المنظمة بخصوص فرص التقدم والترقي.

واشارة عدد من مفردات الدراسة بنسبة 45.6% بأن الوظيفة لا توفر لهم فرص جيدة لاستحداث وتطوير طرق ووسائل أفضل لأداء عملهم. وتشير هذه النسبة على عدم اعطاء المجال الكافي لاستحداث وتطوير اساليب جديدة في اداء مهامهم. اما العبارة الثالثة والتي تشير الى الشعور بالاستقرار في العمل والعدالة في الحصول على فرص للتقدم والترقي في الوظيفة، فقد أكد ما نسبته 42.1% من اجمالي مفردات العينة. على عدم وجود هذا الشعور وعدم وجود عدالة في الحصول على فرص التقدم المهني بالوظيفة. الامر الذي يعكس خلل في سياسة التدرج الوظيفي بالجامعة.

ولمعرفة مدى ارتباط الاستقرار في العمل بالكفاءة والإتقان له، فقد أكد ما نسبته 42.2% من افراد عينة الدراسة، بأنه لا يوجد ربط بين المتغيرين، حيث تعكس هذه النتيجة ضعف انظمة تقييم الاداء بالمنظمة قيد الدراسة.

أما فيما يتعلق بإتاحة العمل امكانية لتعلم واكتساب خبرات ومهارات من خلال الدورات التعليمية، فقد اوضح ما نسبته 40.4% من اجمالي عينة الدراسة، ان فرص اكتساب مهارات وتنمية الخبرات تظل قاصرة عن المتوقع. من خلال ما سبق يتضح بان ادارة الجامعة تعاني من خلل وقصور واضح في توفير برامج تدريبية هادفة ترسخ قيم الاستقرار وتدعم فرص الترقى والتقدم وتحرز رضا عالي لموظفيها اتجاه وظائفهم، وقياس مستوى الرضا عن الاستقرار وفرص الترقى والتقدم في العمل تم حساب المتوسط العام لبنود المتغير حيث بلغت 2.90، وبالنظر الي الجدول رقم (3) لتقدير المتوسط الحسابي لفظيا، نجد ان الرضا العام للموظفين باتجاه الاستقرار وفرص الترقى والتقدم هو رضا متوسط.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					العبارة	ت	
		النسبة %	موافق	النسبة %	محايد	النسبة %			غير موافق
1.401	3.04	36.8	21	22.8	13	40.4	23	1	توفر ادارة الجامعة كافة الادوات والمستلزمات لإداء العمل بسهولة ويسر في سائر الوحدات الادارية.
1.355	2.95	40.3	23	19.3	11	40.6	23	2	تمنح الجامعة موظفيها أوقات راحة مناسبة أثناء العمل.
1.227	3.49	59.7	34	17.5	10	22.8	13	3	تتوفر التهوية ووسائل الإضاءة والتكييف والأثاث والراحة مما يساعد على انجاز العمل بكفاءة وفاعلية.
1.114	3.72	64.9	37	21.1	12	14.1	8	4	تسهم ادارة الجامعة في إيجاد علاقات جيدة ووثيقة بين الموظفين أثناء العمل.

4. المحور الرابع: متغير العوامل المادية المحيطة (متغير مستقل):

جدول رقم (11) يبين التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة العوامل المادية المحيطة

ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ انخفاض درجة الموافقة على فقرات العوامل المادية للوظيفة فقد بين الجدول الاتي: ضعف المنظمة قيد الدراسة في توفير كافة الادوات والمستلزمات لإداء العمل بسهولة ويسر في سائر الوحدات الادارية. حيث أكد على ذلك ما نسبته 40.4% من اجمالي مفردات العينة. ام باقي النسب فقد توزعت بين محايد وموافق، حيث تعكس هذه النسب عدم عدالة توزيع هذه الادوات والمستلزمات بشكل فعال. أما فيما يخص العبارة المتعلقة بمنح الجامعة موظفيها أوقات راحة مناسبة أثناء العمل. فقد تحصلت على نسبة عدم موافقة تقدر بحوالي 40.6% ونسبة موافقة تقدر بحوالي 40.3% وتشير هذه النسبة الي وجود نوع من التضارب في الاجابات بخصوص هذا البند، ولعل ذلك راجع الي عدم وضوح الرؤية بخصوص التحديد الدقيق لأوقات الراحة لكافة الموظفين.

وتشير نتائج التحليل بخصوص توفر التهوية ووسائل الإضاءة والتكييف والأثاث والراحة والذي بدوره يساعد على إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية. ان ما نسبته 59.7% من اجمالي مفردات العينة أكدوا على مناسبة تلك الظروف لإنجاز المهام بالعمل. كما يتضح وجود مساهمه من ادارة الجامعة في ايجاد علاقات جيدة ووثيقة بين الموظفين اثناء العمل. حيث أكد على ذلك ما نسبته 64.9% من اجمالي مفردات العينة. الا ان جهد مضاعف وحثيث مازال مطلوب من قبل الادارة لتقوية او اصر الثقة وعلاقات عمل مبنية على التعاون والاخلاص وذلك لتحقيق معدل رضا مرتفع بين كافة الموظفين. من خلال ما سبق يتضح بان ادارة الجامعة تحتاج الي بذل مزيدا من الجهود باتجاه العوامل البيئية والمادية المحيطة من اجل تحسينها وتحقيق معدل رضا عالي لموظفيها اتجاه وظائفهم، ولقياس مستوي الرضا عن العوامل البيئية والمادية، تم حساب المتوسط العام لبنود المتغير حيث بلغت 3.3، وبالنظر الي الجدول رقم (3) لتقدير المتوسط الحسابي لفظيا، نجد ان الرضا العام للموظفين باتجاه العوامل البيئية والمادية هو رضا متوسط.

تحليل واختبار الفرضيات :

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العوائد المالية للوظيفة والرضا الوظيفي.

جدول رقم (12) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

العوائد المالية		
الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	0.404
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	57

صيغت الفرضية الفرعية الأولى حول وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين متوسط المحور الاول (الرضا الوظيفي) مع متوسط المحور الثاني (العوائد المالية) فمن خلال الجدول (12) اعلاه يتضح ان معامل ارتباط بيرسون يساوي 0.404 مما يشير الي وجود ارتباط بين المتغيرين، لذلك يتم قبول فرضية وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العوائد المالية للوظيفة والرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الاستقرار والترقي والتقدم في الوظيفة والرضا الوظيفي.

جدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الاستقرار والترقي والتقدم		
الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	0.426
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	57

صيغت الفرضية الفرعية الثانية حول وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين متوسط المحور الأول (الرضا الوظيفي) مع متوسط المحور الثالث (الاستقرار والترقي والتقدم) فمن خلال الجدول (13) أعلاه يتضح ان معامل ارتباط بيرسون يساوي 0.426 مما يشير الي وجود ارتباط بين المتغيرين، لذلك يتم قبول فرضية وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الاستقرار والترقي والتقدم في الوظيفة والرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: هناك ارتباط ذو دلالة احصائية بين العوامل المادية للوظيفة والرضا الوظيفي.

جدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

العوامل المادية		
الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	0.123
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	57

تمت صياغة الفرضية الفرعية الثالثة حول وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين متوسط المحور الاول (الرضا الوظيفي) مع متوسط المحور الرابع (العوامل المادية) فمن خلال الجدول (14) اعلاه يتضح ان معامل ارتباط بيرسون يساوي 0.123 مما يشير الي وجود ارتباط بين المتغيرين، لذلك يتم قبول فرضية وجود ارتباط ذو دلالة احصائية بين العوامل المادية للوظيفة والرضا الوظيفي. من خلال التحليل السابق لبيانات الدراسة يتضح قبول الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على ان هناك ارتباط ذو دلالة احصائية بين العوائد المالية الممنوحة للموظف والعوامل المادية المحيطة بالوظيفة والاستقرار وفرص الترقى والتقدم بها وبين رضا الموظف عن وظيفته.

نتائج وتوصيات الدراسة :

نتائج الدراسة:

- 1- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ان هناك ارتباط واضح بين رضا الموظف عن العوائد المالية التي يحصل عليها والعوامل المادية المحيطة التي يعمل من خلالها والاستقرار وفرص الترقى المتوقعة وبين رضا الموظف عن وظيفته.
- 2- اشارت نتائج التحليل الاحصائي الي وجود رضا منخفض الي متوسط للموظفين عن وظائفهم.
- 3- اكدت نتائج التحليل الاحصائي الي وجود قصور في مقابلة احتياجات الموظفين، وعدم فتح المجال الكافي الي سماع آرائهم ومقترحاتهم.
- 4- بينت نتائج التحليل الاحصائي الي وجود خلل في نظام توزيع المكافآت واليات ربطه بالإنجازات المحققة، وعدم تناسبها مع أهمية العمل.
- 5- اوضحت نتائج التحليل الاحصائي الي قصور المنظمة في توفير العوائد المالية التي تتناسب والجهد المبذول، وعدم توافق هذه العوائد مع تكاليف المعيشة.
- 6- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي الي ضعف انظمة الحوافز وعدم قدرتها علي ربط الزيادة في الجهد والوقت المستغرق في العمل والزيادة في العائد.
- 7- بينت نتائج التحليل الاحصائي قصور انظمة التدريب من حيث تحديد الاحتياجات التدريبية بالإضافة الي ضعف انظمة تقييم الاداء الي جانب وجود خلل في سياسات الترقية والتقدم الوظيفي وذلك بعدم اعتمادها أساس الكفاءة والإتقان كمعيار.
- 8- اشارت نتائج التحليل قصور المنظمة في توفير الليات عادلة لتوزيع الادوات والمعدات والمستلزمات الخاصة بأداء الاعمال والمهام بالشكل الصحيح والمناسب.
- 9- تبين من التحليل الاحصائي عدم وضوح وتحديد اوقات الراحة بشكل محدد ودقيق لكافة الموظفين.

توصيات الدراسة:

- 1- العمل على تحقيق رضا وظيفي عالي وذلك من خلال الاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة فيه، ويأتي في مقدمتها العوائد المالية (الراتب والمكافآت) التي أو ضحت نتائج الدراسة عدم رضا الموظفين عنها بشكل المرغوب، ولذلك ينبغي رفع الحد الأدنى لرواتب موظفي جامعة.
- 2- العمل على مقابلة احتياجات الموظفين المختلفة وفتح قنوات تواصل فاعلة لسماع آرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم، بالإضافة الي ضرورة مراجعة انظمة توزيع المكافآت والحوافز وتفعيل اليات ربطها بالإنجازات المحققة.

- 3- ضرورة اعتماد نتائج تقييم الاداء في الحصول على فرص التدريب المناسب للموظفين والعمل على توفير فرص عادلة لترقية و اعتماد أساس الكفاءة والإتقان ك معيار لتقدم. كما أن تحسين وتوفير ظروف العمل المادية والوظيفية المناسبة سيسهم في تقوية ولائهم وانتمائهم للإداراتهم، ويزيد من تمسكهم بوظائفهم ويجول دون تسريحهم لوظائف أخرى.
- 4- الاهتمام بكافة موظفي الجهاز الاداري بالجامعة من جميع جوانب العمل من حيث التحفيز والتأهيل وتلبية متطلباتهم والمحافظة عليهم.

المراجع :

- 1- الكردى، احمد السيد (1998)، التنمية الإدارية، موسوعة الإسلام.
- 2- المسلم، بسامة (1993)، الرضا الوظيفي لدى القوة العاملة في الكويت، مطبوعات جامعة الكويت.
- 3- المشعان، عويد (1993)، دراسة في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم، الكويت.
- 4- النمر، السعود (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس، السعودية.
- 5- راوية، محمد سعيد (2011)، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية.
- 6- ملحم ، سامي (2000) ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع : عمان
- 7- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2003)، السلوك التنظيمي مدخل معاصرة، دار الجامعة الحديثة للنشر، الإسكندرية.
- 8- عبد الغفار، حسين (1998)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 9- عاشور، احمد صقر (1985)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 10- فيصل، حسونة (2007)، إدارة الموارد البشرية، دار غريب لطباعة والنشر.
- 11- سلطان، محمد أنور (2003)، إدارة الموارد البشرية، جامعة الإسكندرية، دار الجامعة الجديد، مصر.

- 11- Abdulwahab S. Bin Shmailan. (2016). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. Issues in Business Management and Economics Vol.4 (1), pp. 1-8.
- 12- Abbas, Q., A. Kumar, I.A. Ghumro, and A. Zeeshan. Job Characteristics as predictors of job satisfaction and motivation. (2012). Asian Journal of Business and Management Sciences, 1, 4, 206-216.
- 13- Armstrong M. (2009). Handbook for Human Resources Management, 11th Edition, New York: Apprentice Hall Publishers.
- 14- Dana Balas-Tima. (2015). Relationship between job performance and job satisfaction viewed from the chaos theory perspective. International Journal of Education and Research.
- 15- Ghanbari S, Eskandari, A. (2013). Organizational Climate, Job Motivation and Organizational Citizenship Behavior. International Journal of Management Perspective 1(3): 1-14.
- 16- Green, Collins., & Heywood, John S. (2008). Does performance pay increase job satisfaction? Journal Economic, 75, 300,710-728.

- 17- Jalil Hashemi, Delkash Sadeqi. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. Department of Management, Payame Noor University
- 18- Lam S.S.K., Ng T.W.H., Feldman D.C. (2012). The relationship between external job mobility and salary attainment across career stages. Journal of Vocational Behavior, 80, (1), 129-136.
- 19- Lauri Young, Morgan Milner, Dave Edmunds, Germaine Pentsil, Michael Broman. (2014). The tenuous relationship between salary and satisfaction. Journal of Behavioral Studies in Business Volume 7.
- 20- McCausland, W., Pouliakas, K. and Theodossiou, I. (2005). "Some Are Punished and Some Are Rewarded: A Study of the Impact of Performance Pay on Job Satisfaction." International Journal of Manpower 26: 636 – 59.
- 21- Muhammad Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, Yasin Muni. (2012). The Impact of Pay and Promotion on Job Satisfaction: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. American Journal of Economics Special Issue: 6-9.
- 22- Mojgan zamanifar, Hossain Escandary and Abdullah Shafiabady. (2016). Investigating the relationship between job satisfaction and dyadic adjustment in flight attendants. Journal of Novel Applied Sciences ISSN 2322-5149.
- 23- Najarpourian, Samaneh; Fathizade., Maryam; Etemadi, Ozra; Ghasemi, Vahid.; Abedi, Mohammad Reza and Bahramih, Fatemeh. (2012). Personality Types and Marital Satisfaction. Interdisciplinary Journal of contemporary research in business. Vol 4, No 5.
- 24- Ofofwe, C. E., Ofili, A.N., Ojetu, O. G., & Okosun, F. E. (2013). Marital satisfaction, job satisfaction and psychological health of secondary school teachers in Nigeria. Journal of health, Vol.5, No.4, 663-668.
- 25- Oscharoff, Alisha. (2011). Emotional Exhaustion, Work-Family Conflict, and marital Satisfaction Among Professional Psychologists. Master's thesis on clinical psychology. Loyola university Chicago.
- 26- Rahimić, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. International Business Research 6(3): 129-139.
- 27- Timothy A. Judge, Ronald F. Piccolo, Nathan P. Podsakoff, John C. Shaw, Bruce L. Rich. (2013). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. Journal of Vocational Behavior 77 (2010) 157–167.
- 28- Zandipour, T., Najaflooy, F., Yadegari, H. (2006). Relation between job-control and indulgence on one hand and job satisfaction on the other hand among employees of Al'zahra University. Journal of psychological studies of Al'zahra university's faculty of Psychology and Education Science, 2(3, 4).