

تحليل متغيرات الرضا الوظيفي

لدى العاملين بجامعة مصراته

دراسة تطبيقية عن العاملين بالإدارة لجامعة مصراته والكليات والمراكز التابعة

أ. فتحي الطاهر التريكي

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة

مقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً مهماً وحيوياً في سلوك الأفراد ومن خلاله يمكن خلق الرغبة لديهم في الأداء، الأمر الذي يمكن معه القول أن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الرضا الوظيفي لدى الأفراد مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة معدلات الأداء.

لذلك فإن محور اهتمام هذه الدراسة يدور حول العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة، تلك العوامل المتمثلة في نظام الحوافز وطبيعة العمل وممارسات الإدارة والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والتكليفات والمكانة الاجتماعية التي يتحصل عليها الفرد من شغله لوظيفته، كما تحاول الدراسة الإجابة على أثر العوامل الديمغرافية مثل الجنس والسن والمؤهل العلمي والخبرة على مستوى الرضا لدى العاملين، سيتم تجميع المعلومات من خلال استبانة ويتم توزيعها على عينة عشوائية من مجتمع البحث ومن ثم تجميع المعلومات المتحصل عليها وتحليلها للحصول على نتائج وتقديم بعض التوصيات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو الرضا الوظيفي، لقد أدركت العديد من المنظمات بأن العنصر البشري هو الأكثر أهمية بين عناصر المنظمة الأخرى، وبالتالي فإنه من الأهمية بمكان الاهتمام بهذا العنصر أو المورد، وحيث إن الإنسان هو مجموعة من المشاعر والأحاسيس والتي تتفاعل في سبيل حدوث السلوك الإنساني، عليه فإن الباحثين والمهتمين بهذه المنظمات عكفت على دراسة هذا السلوك وقياسه بشكل مستمر.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها الدراسة الأولى حسب اعتقاد الباحث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة، لذا من المؤمل أن تسهم في تحديد معدل الرضا الوظيفي لدى العاملين مما يفيد المسؤولين في إدارة الجامعة في رفع معدلات الرضا وبالتالي زيادة الأداء. ويمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة أيضا في تكليف العاملين بتنفيذ المهام المختلفة وتحسين فرص بقاء العاملين الجيدين.

تساعد نتائج هذه الدراسة على فهم أفضل لتطلعات العاملين، والإسهام في رفع الروح المعنوية لهم وبت جو من الثقة والتفاهم، وسوف تسهم هذه الدراسة في إثراء التراث العلمي والمعرفي في أدبيات هذا الموضوع وهو الرضا الوظيفي، كما يأمل الباحث في أن تزود الدراسة القائمين على التطوير الإداري بالمعلومات الجديدة والدقيقة في معالجة المحددات والعوامل المختلفة لعدم الرضا، وبناء برامج وسياسات إدارية وتنظيمية تسهم في الارتقاء بالعمل الإداري والتعليمي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي العام لدى العاملين بجامعة مصراتة.
- 2- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية للعاملين مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وغيرها.

- 3- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الأخرى مثل طبيعة العمل والحوافز، وممارسات الإدارة وعلاقة الموظف بزملاء العمل والرؤساء والمرؤوسين وبيئة العمل وغيرها.
- 4- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين حالة الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك البيئة المحيطة بالعمل وبالتالي فإن الإدارة تسعى دوماً إلى كسب ولاء الأفراد حتى تحقق أهدافها من خلال معرفة وتحديد مستويات الرضا الوظيفي لديهم ومن ثم العمل على زيادتها، وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هو معدل الرضا الوظيفي العام لدى العاملين بجامعة مصراتة؟
- ما هي نوع العلاقة بين العوامل الديمغرافية والرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة مصراتة؟
- ما هي نوع العلاقة بين العوامل الأخرى مثل طبيعة العمل، والحوافز، وممارسات الإدارة، العلاقة مع الزملاء، الترقيات، بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة مصراتة؟

فرضيات الدراسة:

- من خلال مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات الآتية والتي سوف تكون بمثابة حل مؤقت يمكن إثباته من خلال تحليل النتائج المتحصل عليها أو نفيه.
- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة وبين الأبعاد الديمغرافية للعاملين مثل الجنس والوظيفة والعمر والمؤهل العلمي والتخصص والخبرة العملية.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة وبين بعض العوامل الأخرى مثل طبيعة العمل، الحوافز، ممارسات الإدارة، العلاقة مع الزملاء ومع الرؤساء والمرؤوسين، فرص الترقية وبيئة العمل.

حدود الدراسة:

تم تحديد مجال الدراسة فيما يلي:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة.
- 2- الحدود المكانية: يتحدد مجال تطبيق الدراسة الميداني على العاملين بجامعة مصراتة (الإدارة العامة للجامعة والمراكز والكليات).
- 3- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي ربيع 2016م.

منهجية الدراسة:

اعتمد هذا البحث لتحقيق أهدافه وإثبات صحة فروضه على المنهج الوصفي التحليلي، وقد كان على النحو التالي:

1- الجانب النظري:

وقد تم الاعتماد في جمع المادة العلمية النظرية على المراجع والدراسات السابقة والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

2- الجانب العملي:

تم جمع البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف البحث من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة من مجتمع البحث والمتمثل في العاملين بجامعة مصراتة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة العاملين بالإدارة العامة لجامعة مصراتة والكليات والمراكز التابعة لها والذي يصل عددهم إلى ما يزيد عن 1500 موظف وموظفة.

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وسيتم تناول بعض من هذه الدراسات وذلك للاطلاع على أهداف هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها ومن ثم التعليق على هذه الدراسات.

1- دراسة ياسين (1990م) حول مجالات الرضا عن العمل لدى المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الأساسية التابعة لوزارة التربية والتعليم في مديريات التربية والتعليم في إقليم جنوب الأردن، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى هذه الشريحة من العاملين وهدفت أيضاً إلى تحديد علاقة الرضا الوظيفي بكل من الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المرتب الشهري والتخصص.

كذلك العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض العوامل الأخرى مثل العلاقة مع الزملاء، المكانة الاجتماعية، الأمن والاستقرار الوظيفي والحوافز، كذلك طبيعة العمل نفسه وممارسات الإدارة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أن هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وكل من العلاقة مع الزملاء، الإدارة المدرسية، المكانة الاجتماعية، الأمن والاستقرار الوظيفي. بينما كانت العلاقة ضعيفة بين الرضا الوظيفي وكل من مرتبات العاملين والحوافز المقدمة، كذلك كانت العلاقة قوية بين تحقيق الذات والرضا الوظيفي.

كما توصلت الدراسة إلى أن الإناث أكثر رضا عن العمل من الذكور وأن العاملين الأكثر خبرة في العمل لديهم أعلى معدل للرضا الوظيفي.

2- دراسة د. فاطمة مصطفى أحمد، جامعة الملك فيصل بالسعودية حول العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين في كلية العلوم الإدارية والتخطيط بجامعة الملك فيصل، وقد هدفت الدراسة إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين بكلية العلوم، كذلك تحديد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لهذه الشريحة من العاملين، واكتشاف نواحي الضعف أو القوة في العوامل المسببة للرضا الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

أن العامل الأول لتحقيق الرضا الوظيفي هو محتوى الوظيفة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس أما الموظفون الإداريون فقد كان ترتيب هذا العامل هو الثالث من حيث الأهمية، وبينما لم يحقق عامل الترقية درجة رضا عالية لدى الموظفين.

أن هناك اختلافات ذات دلالة معنوية بين الأساتذة والموظفين الإداريين من حيث أثر الأجور والمكافآت والحوافز على الرضا الوظيفي.

أما بالنسبة لعلاقات العمل فقد احتل هذا العامل المرتبة الأولى في الأهمية بالنسبة للموظفين الإداريين بينما كان ترتيبه الخامس أهميةً بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس.

3- دراسة شابونية عمر (2013) الأستاذة بقسم العلوم الإنسانية جامعة قلمة بالجزائر والتي هدفت للتعريف بالرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته، كذلك معرفة أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وقد تناولت هذه الدراسة أثر بعض العوامل على الرضا الوظيفي، وخلصت الى عدة نتائج منها:

- أن العوامل الوظيفية (الأجر، الترقية، الحوافز) تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قلمة.
- أن هناك رضا متوسط عن إجراءات وطبيعة العمل.
- يؤثر نمط القيادة على العاملين بمكتبات جامعة قلمة.
- مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يرتبط بمدى توفر البيئة الملائمة للعمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية مثل الجنس، السن، المستوى التعليمي.

4- دراسة Bajpai and Srirastava (2004م) التي استهدفت التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في قطاع البنوك الهندية، وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين في البنوك الخاصة أقل رضا من العاملين في البنوك الحكومية، وأن من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الخاصة هو توفير الأمان الوظيفي وزيادة مستوى الرفاهية.

5- دراسة okpara (2004م) التي هدفت إلى معرفة أثر الصفات الشخصية على الرضا الوظيفي للمديرين العاملين في تقنية المعلومات في نيجيريا، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك رضا من قبل المديرين على كل من طبيعة العمل والعمل الجماعي، بينما لا يوجد رضا على المرتب ومستوى الإشراف وفرص الترقية.

6- دراسة العمر (1999م)، التي هدفت لمعرفة تأثير نوع الجهاز الحكومي على مستوى الرضا الوظيفي في الكويت، وقد توصلت الدراسة إلى أن كلاً من عامل الجنسية وعدد سنوات الخبرة ليس لها تأثير على مستوى الرضا الوظيفي.

7- دراسة العتيبي (1991م) التي هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي في كل من القطاعين العام والخاص بدولة الكويت، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاعين العام والخاص، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم ثلاثة عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي في القطاع العام تتمثل في الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء، يليه الشعور بالأمن والاستقرار ثم العدالة في المعاملة وفي تقدير الأداء الوظيفي، أما بالنسبة للقطاع الخاص فكان عامل الأمان والاستقرار الوظيفي في المرتبة الأولى للرضا يليه الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء ويأتي المرتب في الدرجة الثالثة.

8- دراسة حول ادارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي للباحث (محمود هميله) على الشركة العامة للمياه والصرف الصحي في ليبيا سنة 2012م وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الصراع التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي وإلى تحديد العلاقة بينهما.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الصراع التنظيمي وبين الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة وأن هذه العلاقة طردية أي أنه كلما كان هناك إدارة جيدة للصراع زاد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

الرضا الوظيفي..

المدخل التاريخي للرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بأهمية كبيرة من قبل الباحثين والدارسين منذ مطلع القرن العشرين، وقد ظهر في البداية في المجال الصناعي إبان الثورة الصناعية حيث كان الاتجاه السائد هو زيادة الإنتاجية للفرد العامل، وكان الافتراض أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على الأموال (الحوافز المادية). وكان أشهر من قدم هذه الأفكار فردريك تابلو وهنري فايول أو ما يعرف بمرحلة المدرسة الكلاسيكية، لكن هذه النظرية التي ركزت على أن الرضا قد يأتي بالتحفيز المادي أهملت الجوانب الإنسانية ولم تستطع تحقيق الرضا المطلوب للعاملين عن العمل.

على إثر ذلك ظهرت ما يعرف بمرحلة المدرسة السلوكية (سلطان، 2004م، 160) والتي اجتهدت في تفسير السلوك الإنساني وكيفية تحفيز العاملين وشعورهم بالرضا، وقد أشارت إلى أن الإنسان يتم تحفيزه من خلال الجماعة وأن المنظمة هي نظام اجتماعي وظيفي وأن للحوافز المعنوية دور كبير في إثارة الدوافع عند الأفراد، ومن الدراسات المباشرة والسباقة في موضوع الرضا الوظيفي دراسة هوبوك (Hoppock) سنة 1935م والتي أجريت بولاية بنسلفانيا الأمريكية، حيث تناول أثر بعض العوامل على رضا الأفراد عن الأعمال التي يقومون بها وعن العمل نفسه. وقد توصل إلى بعض النتائج المهمة منها أن الأفراد يختلفون في جهم لأعمالهم، وأن درجة الرضا تعود إلى نوع العمل الذي يمارسونه، (العيسى، 1996، 69).

مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا بشكل عام في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه رآه أهلاً ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه، (ابن منظور، 2005م، 168).

أما معجم التراث الأمريكي (American heritage dictionary) فقد عرّف الرضا بأنه تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة شهوة أو ميل (الرضا الوظيفي، سالم تيسير الشرايدة، 2012م، ص63).

أما تعريف الرضا اصطلاحاً فهو يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه، (الحناوي، 1998م، 122).

أما تعريف الرضا الوظيفي فقد اتخذ اتجاهات متعددة جعلت الاتفاق على تعريف موحد للرضا الوظيفي أمر في غاية الصعوبة نظراً لاختلاف النظرة للرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات والاتجاهات، كما يرجع إلى التباين بين الأفراد في حاجاتهم وتوقعاتهم حيث تختلف تلك الحاجات والتوقعات من فرد إلى آخر.

يشير شولتز 1992 إلى الرضا الوظيفي بأنه تلك المشاعر والاتجاهات الموجبة والسالبة التي نشعر بها تجاه وظائفنا. بينما يرى (عاشور، 2010م، 148) أن الرضا الوظيفي يتحدد بمقدار الإشباع التي يتحصل عليها الفرد من وظيفته ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة خارجية كبيئة العمل وداخلية كالعمل ذاته الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله وراغباً فيه دون تدمير.

أما العديلي فيصف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، ومع الثقة والانتماء والولاء للعمل (العديلي، 1986، 19).

في حين عرّف شارل لوك (Locke) الرضا الوظيفي بأنه هو حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن إدراك الفرد بأن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الخاصة في نظره (سالم الشرايدة، 64).

وبالتالي يمكن تحديد تعريف الرضا الوظيفي في هذه الدراسة بأنه ذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد العامل تجاه بيئته العملية من خلال عدة عوامل منها ما يتعلق بالعمل نفسه ومنها ما يتعلق ببيئة العمل.

أهمية الرضا:

يعود الرضا الوظيفي بالعديد من الفوائد والمزايا على الأفراد العاملين وعلى المنظمات التي يعملون بها وعلى المجتمع بشكل كلي.

أ- أهمية الرضا الوظيفي للموظف: (شنوفي نورالدين، 2005م، ص191).

إن ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يحقق الآتي:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: ذلك أن الموظفين الراضين عن أعمالهم تكسبهم إمكانية أكبر للتحكم في أعمالهم وما يحيط بها من ممارسات وتصرفات.
- تزيد رغبة الموظفين في الابتكار والإبداع عندما يكونون راضين عن أعمالهم وبالتالي يؤديون أعمالهم بطريقة مميزة.
- لدى الموظفين الراضين عن أعمالهم رغبة أكبر للتطور والتقدم كما أنهم أكثر طموحاً من غيرهم.
- تساعد المزايا المادية والمعنوية التي يتحصل عليها الموظفون من خلال وظائفهم على مقابلة متطلبات الحياة بشكل أفضل وبالتالي يكون لهؤلاء رضا عن الحياة أيضاً.

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمنظمة:

يحقق الرضا الوظيفي العديد من المزايا للمنظمة ككل وذلك من حيث:

- زيادة الفاعلية التنظيمية، والفاعلية هي درجة تحقيق الأهداف باستخدام الموارد المتاحة، ويحدث ذلك بسبب مقدرة الأفراد العاملين على التركيز عند انجاز العمل.
- ارتفاع الإنتاجية، حيث إن الموظفين الراضين لديهم الرغبة والمقدرة على انجاز الأعمال.
- يخفض الرضا الوظيفي معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوى وإصابات العمل مما يؤدي في النهاية إلى تخفيض التكاليف.
- يزداد الولاء التنظيمي للأفراد كنتيجة للرضا الوظيفي.

ج- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس الرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع من خلال ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية مما يؤدي في النهاية إلى ارتفاع معدلات النمو الاقتصادي ويسهم في نجاح عملية التنمية والتطور.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

لقد حدد هيرزبيرغ Herzberg (سلطان، محمد سعيد، 2002م، ص195) عوامل الرضا عن العمل في مجموعتين، أحدهما عوامل دافعة تجعل الفرد يشعر بالرضا عن العمل مثل التقدم والنمو والمسؤولية، والأخرى تحد من حالة الاستياء أو عدم الرضا مثل ضمان الدخل وسياسة الإشراف وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

وقد اختلف الكتاب والباحثون في تحديد المتغيرات المحددة للرضا الوظيفي وعلاقتها بالدافعية، حيث إن الأفراد على علاقة متبادلة مع المنظمة التي يعملون بها حيث يقدم الفرد مجموعة من المدخلات منها المستوى العلمي والعمر والمهارات التي يكتسبها والجهد الذي يقدمه ويحصل في المقابل على الأجر والحوافز والتقدير والمكانة الاجتماعية، الفرص الوظيفية، والفرد يقارن بين ما يقدمه وما يحصل عليه.

وبالتالي يمكن تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى أربعة وهي:

- درجة الإشباع التي تحققها العوائد المتحصل عليها من العمل (رضا الإشباع).
- إدراك الفرد للفرق بين العائد المتحقق والعائد المتوقع (رضا الإنجاز).
- إدراك الفرد لعدالة العائد المتحصل عليه بالمقارنة بما حصل عليه الآخرون (رضا العدالة).
- ودرجة تحمل الفرد للاستياء والتي تتوقف على خصائص الفرد ودرجته سعادته في حياته.

وبالتالي فإن الرضا الوظيفي هو محصلة رضا الإنجاز، رضا الإشباع، درجة العدالة، ودرجة تحمل الاستياء من قبل الفرد.

وقد حدد ديفز (Davis) ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي تتصل بثلاثة منها بالعمل مباشرة والثلاثة الأخرى تتصل بظروف العمل (الشرائية، 98).

1- الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل وهي: كفاءة الإشراف المباشر: للمشرف أهمية كبيره في تحقيق الرضا الوظيفي حيث يشكل نقطة الاتصال بين الفرد والمنظمة، طبيعة العمل نفسه، العلاقة مع الزملاء في العمل.

2- الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل وتتمثل في تحديد الوظائف بشكل واضح في المنظمة، تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وخاصة توزيع الأدوار الحالة الصحية والبدنية والذهنية للموظف.

هناك تصنيف آخر للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل وهي (حريم، 2004م، 65).

1- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وتشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة شغله لها مثل الإجازات، التأمين الصحي، السكن، المرتب، فرص الترقية، الاستقرار الوظيفي والعلاقات مع الآخرين.

2- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها وتتعلق بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها ومدى الإشباع المتحقق للفرد من هذه الوظيفة والنظرة الاجتماعية لشاغلها، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة.

3- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسات المنظمة تجاه العمل مثل ساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصالات المعمول بها في المنظمة (سلطان، 2004م، 28).

4- عوامل متعلقة بالفرد نفسه مثل شخصية الفرد، درجة استقراره في حياته، السن، المؤهل العلمي، الجنس.

5- عوامل بيئية وهي التي تتعلق بالبيئة المحيطة بالفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

وعموماً فإن هذه العوامل أو المحددات للرضا الوظيفي تختلف باختلاف الوظائف وظروف العمل والأفراد أنفسهم، وبالتالي قد نجد أحد هذه العوامل لها تأثير كبير على شخص ما في حين يكون تأثيرها محدود على موظف آخر وكذلك بالنسبة للوظائف.

قياس الرضا الوظيفي:

إن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، ذلك لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة أو استنتاجها من خلال سلوك الفرد، وصعوبة القياس ترجع أيضاً إلى خصائص نوع البيانات التي يسعى الباحث أو المستقصي الحصول عليها والتي تعكس مستوى القياس ومنها ما يتعلق بالمقاييس نفسها لذلك يتوجب استخدام مقاييس وطرق تتصف بالثبات والمصادقية حتى تعبر بشكل جيد عن المشاعر الحقيقية للعاملين. ومن أهم المقاييس المستخدمة للرضا الوظيفي.

1- المقاييس الموضوعية:

ويغلب على هذا النوع من المقاييس الجانب الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس تقيس الرضا الوظيفي بالآثار السلوكية له أي بدراسة سلوكيات العاملين الصادرة عن عدم الرضا كالغياب، دوران العمل، الحوادث والإصابات والاستقالات وترك العمل، حيث يعتبر الغياب في حالاته العادية تعبيراً عن عدم الرضا ولا توجد طريقة موحدة لقياس معدل الغياب، ويمكن استعمال حالات الاستقالة وترك العمل الاختياري كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي.

2- المقاييس الذاتية:

وهذه المقاييس تعرف بالمقاييس المباشرة كونها تهدف للحصول على معلومات من العاملين مباشرة عن مستوى رضاهم الوظيفي، وهناك عدة مقاييس ذاتية لقياس الرضا الوظيفي منها:

- الملاحظة: وهي ملاحظة سلوك الأفراد العاملين عند أدائهم لأعمالهم للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العمل. (شاويش، 2000م، 115)
- المقابلة الشخصية: وتتم من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع العاملين وتوجيه الأسئلة لهم ومعرفة مدى رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل ومن المقابلات ما يكون موجه أي أسئلة محددة يقوم الموظف بالإجابة عليها أو مقابلة غير موجهة حيث يترك للموظف حرية الإدلاء برأيه حول العمل بحرية. (سلطان، 2004م، 198)

- قوائم الاستقصاء: وتعتمد هذه الطريقة على إعداد استقصاءات بشكل دقيق لقياس الرضا الوظيفي منها طريقة التدرج التجميعي لصاحبه لكيرت (Likert) كما تم في هذه الدراسة لقياس رضا العاملين بجامعة مصراتة، ومن الاستقصاءات أيضا المستخدمة (MSQ) استبيان الرضا لجامعة مينيسوتا، وغيرها كثير.

وعموماً وكما سبق ذكره فإن عملية قياس الرضا الوظيفي ليست سهلة، ذلك للفروق الفردية للعاملين والأوقات المختلفة لإجراء عملية القياس مما يحول دون وضع البرامج الضرورية لمعالجة حالات عدم الرضا.

ومن المقاييس المهمة في مجال قياس الرضا الوظيفي ما يعرف بمقياس بيتز وور (الزعيبي، 2010م، 27).

حيث قام بيتز وور وبعض من زملائه في جامعة شيفلد في بريطانيا بتصميم مقياس لقياس الرضا الوظيفي يمكن تطبيقه في جميع الوظائف بغض النظر عن المستوى التعليمي أو الوظيفي للمستوجب.

وقد تم تطويره لاحقاً بحيث أصبح يشمل مجموعة من الفقرات تقيس الرضا الوظيفي العام وتم تقسمه إلى فرعين، الفرع الأول يتكون من ثمان فقرات تقيس مدى الرضا الوظيفي حول مجموعة من العوامل المحيطة مثل الرضا عن الأجر، الفرص للترقية وطريقة إدارة المنظمة وسمي هذا النوع بالرضا الوظيفي المادي أو الخارجي، أما المقياس الفرعي الثاني فسمي بالرضا الوظيفي المعنوي أو الداخلي ويتكون من سبع فقرات تقيس ردود الأفعال النفسية حول أمور تتعلق بمهام العمل مثل مدى التنوع في مهامات العمل، مدى الاستقلالية الممنوحة للفرد في أداء مهامه والمدى الذي يسمح فيه للفرد باستخدام مهاراته وقدراته، وهذان المقياسان مرتبطان ببعضهما مما يمكن من جمعهما لنحصل على درجة واحدة هي درجة الرضا الوظيفي العام.

العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين:

تشير العديد من الأبحاث أن الرضا الوظيفي المرتفع غالباً ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ونسبة الغياب، بينما حدد بدر حامد أحمد في كتابه (السلوك التنظيمي) العلاقة بين الرضا والأداء في ثلاث اتجاهات رئيسية وهي:

الاتجاه الأول: الرضا المرتفع يؤدي إلى زيادة الأداء.

الاتجاه الثاني: الأداء يؤدي إلى تحقيق الرضا.

الاتجاه الثالث: الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة والتي هي نتيجة القيام بأداء معين، وبالتالي فإنه ليس هناك علاقة عضوية بين الرضا والأداء في حد ذاته.

وتوصل ليكرت إلى نتيجة مؤداها أنه من الصعب تحقيق مستوى رفيع من الإنتاج لفترة طويلة من الزمن في ظروف من عدم الرضا عند العاملين (عاشر، 2010م، 135).

ويرى آخرون بأن هناك علاقة غير مباشرة بين الرضا ومستوى الأداء أو الإنتاجية، ذلك لأن الموظف الراضي عن عمله تقل نسبة غيابه عن العمل ومعدل دوران العمل لديه كما تقل نسبة الشكاوى المقدمة من قبله مما ينعكس إيجاباً على زيادة مستوى أدائه وإنتاجيته.

طرق ووسائل رفع معدلات الرضا الوظيفي:

من خلال نتائج قياس معدلات الرضا الوظيفي يتبين لدى المنظمة معدل الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها، وبالتالي فهي تسعى دوماً إلى زيادة هذا المعدل للفوائد والمزايا التي تعود على المنظمة من وراء ذلك كما أشير إليه عند الكلام على أهمية الرضا الوظيفي.

وينبغي على المسؤولين والمهتمين بهذا الأمر في المنظمة تحديد مجالات الرضا الوظيفي التي تحتاج إلى زيادة معدلات الرضا الوظيفي ومن ثم اتخاذ الإجراءات ووضع البرامج لذلك، ومن هذه البرامج التطبيقية لتحسين الرضا الوظيفي: (مروان الزعبي، 2010م، ص84).

1- برنامج زيادة العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل:

ويهدف هذا البرنامج إلى تحسين العلاقات الاجتماعية بين الزملاء بحيث يتم الوصول إلى جماعة عمل متماسكة وخالية من الضغائن والعلاقات المتوترة وبناء علاقات على أسس من الاحترام والثقة المتبادلتين، ويكون ذلك عادة بتنظيم الرحلات الترفيهية الجماعية وزيادة الاعتمادية بين الموظفين، منح المكافآت الجماعية وعدم اقتصار المكافآت على مكافأة واحدة حيث أن التنافس الشديد على الموارد يؤدي إلى خلق الأنانية والتنافس عن المشروع بين الموظفين، كذلك وضع أسس صريحة للترقية، وتشكيل لجان لحل الخلافات بين الموظفين، إنشاء صندوق للتكافل الاجتماعي بحيث يساهم فيه جميع الموظفين وتكون مهمته تقديم الدعم للمحتاجين أو الذين تعرضوا لأزمات مالية من الموظفين.

2- تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمدراء:

أثبتت الدراسات أن الموظف الذي لديه علاقات سيئة مع مديره ذو رضا وظيفي منخفض وكثير التذمر والشكاوى وغير ملتزم في العمل، وبالتالي فإن المنظمات تسعى دائماً لتحسين العلاقة بين العاملين ورؤسائهم في العمل والتي تقع غالباً على عاتق المديرين وذلك من خلال الآتي:

- على المديرين توخي العدالة في التعامل مع مرؤوسيه.
- الاهتمام باحتياجات الموظفين وتلبيتها قدر الإمكان.
- التشاور مع الموظفين قبل البدء بالتنفيذ والاستماع الجيد لآرائهم ومقترحاتهم.
- عدم اللجوء إلى العقوبات إلا بعد استنفاد الخيارات الأخرى جميعها.
- نشر مناخ من المرح والتفاؤل عند التعامل مع الموظفين.

3- تحسين ظروف العمل:

- تزداد معدلات الرضا الوظيفي لدى العاملين ضمن بيئة عمل مريحة، ويمكن تحسين البيئة المادية للعمل (البيئة الغير نقية) في توفير الآتي:
- وجود مساحة كافية لأداء العمل، حيث أن الازدحام يؤدي إلى التوتر وزيادة الأخطاء وحوادث العمل.

- ينبغي توفير التهوية الجيدة داخل قاعات وأماكن العمل مما يسهم في خلق الراحة وعدم التوتر.
- يجب أن تكون درجات الحرارة داخل أماكن العمل معتدلة، كذلك الإضاءة المناسبة للعمل والتي تسمح بالرؤية الواضحة.
- تناسب الأثاث المستعمل مع المواصفات والمقاييس البشرية وعدم الإنفاق الزائد على أعمال الديكور والنواحي الجمالية في بيئة العمل.

4- خلق التنافس الإيجابي بين الموظفين:

ينبغي على المنظمات إيجاد طريقة لخلق التنافس الإيجابي بين موظفيها، وذلك لما له من آثار إيجابية في زيادة الدافعية وخلق الرضا الوظيفي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال رصد مكافأة مالية لكل شخص متميز في عمله على أن تكون أسس الحصول على المكافأة والترشيح واضحة وسهلة الفهم دون محاباة أو تحيز مع إمكانية مشاركة الجميع في اختيار الموظف المتميز وتكريم المتميزين في حفلات جماعية، ويمكن أن يكون الترشيح على مستوى المنظمة أو على مستوى الأقسام في حالة المنظمات كبيرة الحجم.

5- تحقيق العدالة في تحديد وصرف الأجور والمرتبات :

ما من شك في أن العامل المادي له دور كبير في تحفيز العاملين ودفعهم للعمل وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي إلا أن ذلك يتضاءل وينحسر على المدى البعيد، والأمر الأهم من ناحية الأجور والمرتبات هو تحقيق العدالة بحيث يشعر العاملون بأن هناك عدالة في توزيع الأجر مقابل العمل الذي يؤدونه، حيث إن الموظف يصل إلى الرضا عند مقارنة أجره المتحصل عليه مع أقرانه في العمل أو في مؤسسات أخرى والذين يشكلون مرجعية بالنسبة إليه.

وينبغي على المنظمة لتحقيق الرضا الوظيفي أو زيادة معدله اتخاذ الإجراءات والأساليب اللازمة لذلك مثل تنفيذ الحملات الإعلامية التي من شأنها التعريف بالخدمات التي يتحصل عليها الموظف دون غيره مثل التأمين الصحي، ظروف العمل الآمنة، السلف المالية والتي من شأنها أن تجعل المقارنة تكون في صالح المنظمة.

6- برامج تحقيق أو زيادة الاستقلالية الوظيفية:

وذلك بأن يمنح الموظف الاستقلالية في أداء عمله وتنظيمه بالطريقة التي يرغبها، وتحقيق الاستقلالية الرضا الوظيفي، ويمكن تحقيق ذلك بأن يتم تحديد المهام التي يجب على الموظف إنجازها أسبوعياً أو يومياً وترك الخيار له في الطريقة التي يرغب بها في التنفيذ.

7- زيادة حجم المسؤولية في العمل:

زيادة الشعور بالمسؤولية في العمل من الأمور المهمة مهما تكون الوظيفة صغيرة، حيث يشعر أصحاب الوظائف التي تتمتع بقدر من المسؤولية بتحقيق الذات وبالتالي تزداد دافعيتهم ورضاهم الوظيفي، ويمكن تحقيق ذلك بضم بعض الوظائف إلى بعضها أو دمج بعض الوظائف إلى وظيفة معينة ويجب في جميع الأحوال تقدير قدرة الموظف على تحمل حجم المسؤولية الجديد، لذلك يجب أن يتم منح مكافآت أو منح مالية بناءً على حجم المسؤولية الجديد.

8- تشجيع تقديم الاقتراحات من الموظفين:

غالباً ما تحقق الاقتراحات الجديدة والمقدمة من قبل الموظفين التحسين في المنتج أو الخدمة، لذلك يجب على المنظمة تشجيع الموظفين على تقديم المقترحات والمبادرة في العمل فهذه العملية ترجع بالنفع على الطرفين المنظمة والأفراد العاملين ويكون ذلك بالتشجيع المستمر والتقدير للذين يقدمون المقترحات.

9- ساعات العمل المرنة:

وهي عملية تأدية الأعمال في الأوقات المناسبة للعاملين دون ضبط ساعات الحضور والانصراف شريطة أن تكون ساعات العمل ثابتة، 8 ساعات يومياً مثلاً.

ويحدث ذلك عادة في الأعمال المكتبية والتي لا تتطلب مقابلة الجمهور وتتم المحاسبة على الوقت الذي يختاره الموظف.

10- زيادة الأمن الوظيفي:

وهي منح العاملين الشعور بالاستقرار في وظائفهم، حيث يشعر الموظف بعدم الرضا عن عمله في حالة عدم الاستقرار والخوف من الفصل أو النقل وغيرها، كذلك ضرورة وضع برنامج للأمن والسلامة المهنية من الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملين عند أدائهم لأعمالهم، ويكون ذلك بالتدريب المستمر على وسائل الأمن والسلامة المهنية وبث شعور الاستقرار والطمأنينة لدى العاملين بالوضع المستقر والجيد للمنظمة.

11- التغذية المرتدة عن الإنجاز في العمل:

وهي عملية حصول الموظف على المعلومات عن مستوى أدائه وعن رأي الآخرين في ذلك سواء كانوا رؤسائه أو زملاءه في العمل.

12- الإثراء الوظيفي:

يسبب العمل المتكرر والبسيط الملل والرتابة ويؤثر على دافعية العاملين على المدى البعيد وبالتالي على الرضا الوظيفي، لذلك تحرص المنظمات الناجحة على إثراء الوظائف من حين لآخر، ويكون ذلك من خلال دمج الأعمال البسيطة والمتكررة والسماح للفرد بالقيام بأكثر من مهمة وفي أكثر من مكان وتكليف العاملين بمهام تحتاج إلى استخدام القدرات الذهنية والتحدى العقلي.

13- تقليل التعارض بين متطلبات العمل والمسؤوليات العائلية والاجتماعية:

وهي عملية إزالة العقبات والمعوقات أمام العاملين والتي قد تواجههم عند تأدية أعمالهم مثال ذلك بُعد مكان السكن عن العمل، رعاية الأطفال وقت العمل، المساعدات المالية للعاملين، التسوق والمتطلبات الاجتماعية الأخرى.

الفصل الثاني: الإطار العملي للدراسة

• الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ثم تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي spss وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- الجداول التكرارية والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الدراسة الديموغرافية.
- 2- معامل ارتباط ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- 3- حساب إجمالي ومتوسط كل محور من محاور الاستبيان.
- 4- حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة وفقاً لمقياس ليكرت.
- 5- اختبار t لاختبار إجابات أفراد العينة على فقرات الدراسة.
- 6- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لكشف دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.
- 7- ثم اعتماد مقياس ليكرت المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل بند من بنود الاستبانة كما تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج كما هو موضح كالتالي:

الجدول رقم (01) يوضح المقياس الترتيبي للأهمية

العبارة	غير موافق جداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20
الأهمية النسبية	%2 - %36	%36 - %52	%52 - %68	%68 - %84	%84 - %100

• تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة.

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من المشاركين في الدراسة، وذلك لاستخدام الأساليب الإحصائية واختبارات الفروض اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

• خصائص عينة الدراسة.

لمعرفة خصائص مجتمع الدراسة تم الحصول على التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة، حسب بعض السمات الشخصية لأفراد العينة.

1- نوع الجنس:

الجدول رقم (02): التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب نوع الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
72.9	43	ذكر
27.1	16	أنثى
100	59	المجموع

من خلال الجدول والرسم البياني أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور، حيث وصلت نسبتهم إلى حوالي 73% ، وهذا يشير إلى المجتمع الذكوري حيث يشغل الرجال أغلب الوظائف الفنية والإدارية بالجامعة.

2- المؤهل العلمي:

الجدول (03) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
11.9	7	دبلوم متوسط
16.9	10	دبلوم عالي
61.0	36	بكالوريوس / ليسانس
10.2	6	ماجستير
100	59	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعية (بكالوريوس / ليسانس).

3- التخصص:

الجدول رقم (04) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب التخصص

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
86.4	51	إداري
13.6	8	فني
100	59	المجموع

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة إداريين وهذا وضع طبيعي لأنه الجامعة بالنظر إلى نشاط الجامعة وهو تقديم خدمات التعليم العالي ودور الموظفين أغلبه إداري، باستثناء بعض الأعمال الفنية مثل أعمال الصيانة أو النظافة وغيرها.

4- الوظيفة الحالية:

الجدول (05) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	العدد	الوظيفة
59.3	35	موظف
1.7	1	مدير وحدة
27.1	16	مدير مكتب
8.5	5	رئيس قسم
3.4	2	مدير إدارة
100	59	المجموع

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن حوالي 60% من أفراد العينة كانوا من الموظفين العاديين، وهذا أمر جيد بالنسبة للدراسة للاطلاع على آرائهم بخصوص الرضا الوظيفي.

5- الخبرة العملية:

الجدول (06) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الخبرة العملية

النسبة %	العدد	الخبرة العملية
55.9	33	أقل من 5 سنوات
20.4	12	خمس إلى عشرة سنوات
23.7	14	أكثر من عشرة سنوات
100	59	المجموع

أن نسبة 56% من أفراد العينة يمتلكون خبرة عملية لا تتجاوز 5 سنوات، وهي ليست خبرة طويلة في مجال العمل، بينما يمتلك حوالي 44% خبرة عملية تتجاوز 5 سنوات.

• صدق الأداة وثباتها:

• صدق الأداة:

الصدق يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وللتحقق من مستوى صدق محتوى أداة الدراسة تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص. وتم الأخذ بملاحظاتهم حيالها إلى أن وصلت إلى صيغتها النهائية.

• ثبات الأداة:

الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. وعليه للتحقق من ثبات الأداة تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي والذي تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح، فكلما زادت قيمته واقتربت من الواحد الصحيح كلما زادت مصداقية البيانات في عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

وقد بلغ معامل الثبات للمجموع الكلي لفقرات الاستبانة 0.91 وهي قيمة ممتازة تؤكد بأن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، والجدول التالي يلخص نتائج دراسة الثبات لكل محور من محاور الاستبانة:

جدول (07) معامل ألفا - كرونباخ

المحور	عدد العبارات	الثبات
• الحوافز	5	0.77
• طبيعة العمل	5	0.54
• الإدارة	5	0.90
• العلاقة مع الزملاء	5	0.86
• العلاقة مع الرئيس المباشر	5	0.86
• الترقيات والتكليف	5	0.87
• الأمن والاستقرار الوظيفي	5	0.88
• خصائص بيئة العمل	5	0.81
• المكانة الاجتماعية	5	0.89
المجموع الكلي	45	0.91

• تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الرضا الوظيفي.

1- نظام الحوافز:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول الحوافز تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (08) يبين إجابات أفراد العينة عن موقفهم من الحوافز موضحة بالمتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية

المعيار	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	النتيجة
1. يوفر لي مرتبي حياة كريمة لي وأسرتي.	2.31	1.118	46%	ضعيف
2. يتناسب مرتبي مع الوظيفة التي أشغلها.	2.36	1.047	47%	ضعيف
3. يتناسب مرتبي مع الجهد الذي أبذله.	2.53	1.088	51%	ضعيف
4. يتناسب مرتبي مع مرتبات الجهات الحكومية الأخرى.	1.90	1.045	38%	ضعيف

5. المرتب متناسب مع مستوى المعيشة السائد.	1.54	0.795	31%	ضعيف جدا
نظام الحوافز	1.92	0.855	38%	ضعيف

تشير النتائج في الجدول السابق (08) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول الحوافز كان 1.92 وهي درجة ضعيفة تشير إلى عدم رضا عينة الدراسة عن نظام الحوافز بالجامعة.

وبالنظر إلى كل فقرة من الفقرات الخمسة المتعلقة بنظام الحوافز بالكلية نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة تتراوح بين (1.54-2.53) وهي درجات ضعيفة يشير جميعها إلى عدم الموافقة على هذه المعايير، حيث جاءت الفقرة الثالثة (يوفر لي مرتبي حياة كريمة لي وأسرتي) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط 2.53، ثم الفقرة الثانية بمتوسط 2.36، والفقرة الأولى بمتوسط 2.31، يليها الفقرة الرابعة بمتوسط 1.90، والفقرة الخامسة في المرتبة الأخيرة بمتوسط 1.54 .

وبالتالي فإن إجابات العينة على هذا السؤال يدل على عدم رضاهم الوظيفي من جانب نظام الحوافز .

2- طبيعة العمل:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول طبيعة العمل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين إجابات أفراد العينة عن موقفهم من طبيعة العمل موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال		0.813	3.83	1. الوقت المخصص للعمل كاف.
عال		0.838	3.53	2. أعتبر أن عبء العمل الخاص بي مناسباً.
عال		1.262	3.42	3. أعمل ساعات إضافية بعد انتهاء الدوام الرسمي.
متوسط		1.340	2.88	4. أتحصل على فرص للتطور والإبداع من خلال عملي
عال		1.040	3.76	5. أشعر بالسعادة لأداء عملي هذا.
عال		0.573	3.80	طبيعة العمل

تشير النتائج في الجدول السابق (09) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول طبيعة العمل كان 3.80 وهي درجة عالية تشير إلى رضا أفراد العينة عن طبيعة العمل والمتمثل في الفقرات 1، 2، 3، 4، 5، أما رأيهم حول الحصول على فرص للتطور فكان متوسط.

3- ممارسات الإدارة:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول كفاءة الإدارة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (10) يبين إجابات أفراد العينة حول ممارسات الإدارة موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
متوسط		1.100	2.88	1. تعمل الإدارة على مساعدة العاملين على حل مشاكلهم.
متوسط		1.286	3.03	2. هناك تقدير لجهود العاملين من قبل الإدارة.
متوسط		1.161	2.88	3. تأخذ الإدارة بالآراء والمقترحات المقدمة من العاملين.
عال		0.954	3.51	4. تتسم العلاقات بين الإدارة والعاملين بالود.
متوسط		1.050	3.00	5. تتعامل معنا الإدارة بشكل ديمقراطي.
متوسط		0.947	2.94	الإدارة

تشير النتائج في الجدول السابق (10) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول الإدارة كان 2.94 وهي درجة تقترب من الحياد، وهذا يدل على أن ممارسات الإدارة تجاه العاملين لا تلقى الرضا من قبل العاملين.

4- العلاقة مع الزملاء:

لوقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول العلاقة مع الزملاء تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (11) يبين إجابات أفراد العينة حول العلاقة مع الزملاء موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال جداً		0.567	4.46	1. أتعاون مع زملائي في العمل.
عال جداً		0.504	4.51	2. أقدر جهود زملائي في العمل.
عال جداً		0.685	4.34	3. يقدر زملائي جهودي في العمل.
عال جداً		0.730	4.32	4. هناك تنسيق مستمر بيني وبين زملائي في العمل.
عال جداً		0.487	4.43	5. نتعاون أنا وزملائي من أجل انجاز أهداف العمل.
عال جداً		0.567	4.46	العلاقة مع الزملاء

تشير النتائج في الجدول السابق (11) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول العلاقة مع الزملاء كان 4.46 وهي درجة عالية جداً تشير إلى رضا أفراد العينة العلاقة مع الزملاء بالجامعة.

5- العلاقة مع الرئيس المباشر:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول العلاقة مع الرئيس المباشر تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (12) يبين إجابات أفراد العينة حول العلاقة مع الرئيس المباشر موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال جدا		0.695	4.39	1. أتقبل توجيهات وتعليمات رئيسي المباشر.
عال		0.854	4.17	2. أحترم أسلوب رؤسائي في العمل.
عال		0.990	4.05	3. أتقبل نتيجة تقييم ادائي في العمل من قبل رؤسائي.
عال		0.997	3.73	4. تتسم آراء وتعليمات رؤسائي بالوضوح.
عال		1.121	3.86	5. يقدر رؤسائي الجهود التي أبذلها لإنجاز العمل.
عال		0.791	4.13	العلاقة مع الرئيس المباشر

تشير النتائج في الجدول السابق (12) إلى أن المتوسط الكلي لل فقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول العلاقة مع الرئيس المباشر كان 4.13 وهي درجة عالية تشير إلى رضا أفراد العينة على العلاقة مع الرئيس المباشر لكل منهم بالجامعة.

6- الترقيات والتكليفات:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول الترقيات والتكليف تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (13) يبين إجابات أفراد العينة حول الترقيات والتكليفات موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
متوسط		1.022	3.08	1. يستند نظام الترقيات إلى أسس علمية وموضوعية.
عال		1.148	3.58	2. يشجع نظام الترقيات على الإبداع.
عال		1.065	3.63	3. يتيح نظام الترقيات فرصة للتطور.
متوسط		1.035	2.78	4. قرارات التكليف بتولي المهام تتسم بالموضوعية والحيادية.
عال		1.073	3.51	5. تسهم قرارات التكليف في تطور العاملين.
متوسط		0.891	3.30	الترقيات والتكليف

تشير النتائج في الجدول السابق (13) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول الترقيات والتكليف كان 3.30 وهي درجة محايدة، أو متوسطة، وهذا يدل على أن أفراد العينة غير راضين على نظام الترقيات المتبع، كما أن التكليفات الصادرة من قبل إدارة الجامعة للعاملين بتولي مهام غير موضوعية إلى حد كبير.

7- الأمن والاستقرار الوظيفي:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأمن والاستقرار الوظيفي تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (14) يبين إجابات أفراد العينة حول الامن والاستقرار الوظيفي موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال		0.985	3.59	1. أشعر بالأمان والاستقرار النفسي في العمل.
متوسط		0.991	2.81	2. أشعر بتحسين الظروف الوظيفية.
متوسط		1.157	3.27	3. لدي الثقة في الإجراءات المستقبلية المتعلقة بعملتي.
عال		0.872	3.71	4. أهتم بمعالجة الشكاوى والاقتراحات بخصوص عملي.
عال		0.986	3.58	5. أتعجب نتائج معايير الأداء الوظيفي.
عال		0.862	3.58	الأمن والاستقرار الوظيفي

تشير النتائج في الجدول السابق (14) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول الأمن والاستقرار الوظيفي كان 3.58 وهي درجة عالية تشير إلى رضا أفراد العينة على الأمن والاستقرار الوظيفي بالجامعة وأن إدارة الجامعة مهتمة بمعالجة شكاوى العاملين.

8- خصائص بيئة العمل:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول خصائص بيئة العمل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (15) يبين إجابات أفراد العينة حول خصائص بيئة العمل موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال		0.712	4.10	1. يتناسب مكان العمل مع الوظيفة التي أوديتها.
عال		1.081	3.63	2. تتوفر المعدات والأدوات اللازمة لأداء العمل.
متوسط		1.139	3.34	3. اتحصل على الخدمات اللازمة التي احتاجها.
ضعيف		1.081	2.37	4. هناك وسائل مساندة وترفيهية لأداء العمل.
عال		1.015	3.63	5. يتناسب الأثاث وطبيعة العمل.
عال		0.730	3.86	خصائص بيئة العمل

تشير النتائج في الجدول السابق (15) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول خصائص بيئة العمل كان 3.86 وهي درجة عالية تشير إلى رضا أفراد العينة على خصائص بيئة العمل، لكن لا تتوفر للعاملين الخدمات المساندة بالقدر الكافي، كما لا تتوفر وسائل ترفيهية للمساعدة في إنجاز الأعمال بالجامعة.

9- المكانة الاجتماعية:

للقوف على نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول المكانة الاجتماعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بهذا الجانب كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (16) يبين إجابات أفراد العينة حول المكانة الاجتماعية موضحة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

النتيجة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	المعيار
عال		0.860	4.05	1. أتحصل على تقدير أسرتي كشغل لهذه الوظيفة.
عال		0.853	4.12	2. أتحصل على تقدير أصدقائي من العمل.
عال		0.776	4.14	3. أتحب نظرة المجتمع إلى عملي.
عال		1.054	3.58	4. يقدر أفراد المجتمع الجهد الذي أبذله في العمل.
عال		0.871	3.61	5. يحترم أفراد المجتمع شأغلي الوظائف العامة.
عال		0.802	3.83	المكانة الاجتماعية

تشير النتائج في الجدول السابق (16) إلى أن المتوسط الكلي للفقرات التي تعبر عن رأي أفراد العينة حول المكانة الاجتماعية كان 3.83 وهي درجة عالية تشير إلى رضا أفراد العينة على المكانة الاجتماعية، والمتمثلة في تقدير المجتمع للعاملين بالجامعة على الجهد الذي يبذلونه لإنجاز أعمالهم، وبصفة عامة يوجد تقدير من أفراد المجتمع لشاغلي الوظائف العامة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

تهتم جامعة مصراتة بتحقيق عوامل الرضا الوظيفي لموظفيها والمتمثلة في: (طبيعة العمل، الحوافز، ممارسات الإدارة، العلاقة مع الزملاء، ومع الرؤساء والمرؤوسين، فرص الترقية وبيئة العمل).

للتأكد من صحة الفرضية المتعلقة بمدى اهتمام جامعة مصراتة بعوامل تحقيق الرضا الوظيفي قمنا عن طريق البرنامج الإحصائي spss بإجراء اختبار (t-test) فكانت النتائج الموضحة بالجدول التالي:

جدول (17) اختبار (t-test) لإجابات أفراد العينة حول عوامل الرضا الوظيفي

المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	النتيجة
1. الحوافز	1.92	0.855	-9.67	0.110	ضعيف جداً
2. طبيعة العمل	3.80	0.573	10.67	0.000	متوسط
3. الإدارة	2.94	0.947	-0.48	0.632	ضعيف
4. العلاقة مع الزملاء	4.43	0.487	22.61	0.000	عال جداً
5. العلاقة مع الرئيس المباشر	4.13	0.791	10.94	0.000	عال
6. الترقّيات والتكليف	3.30	0.891	62.5	0.013	متوسط
7. الأمن والاستقرار الوظيفي	3.58	0.862	5.21	0.000	عال
8. خصائص بيئة العمل	3.86	0.730	9.09	0.000	عال
9. المكانة الاجتماعية	3.83	0.802	7.95	0.000	عال
الرضا الوظيفي	2.88	0.593	-1.59	0.117	متوسط

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول (17) أن جميع قيم (t) المحسوبة للمعايير التسع المتعلقة بعوامل الرضا الوظيفي عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) هي ذات دلالة إحصائية وهذا يعني بأن معايير الرضا الوظيفي تحظى بالموافقة باستثناء الفقرة الأولى المتعلقة بالحوافز والفقرة الثالثة المتعلقة بالجانب الإداري فهي ليست ذات دلالة إحصائية أي أنه يوجد ضعف في الجانب الإداري.

وبصفة عامة.. فإنه عند اختبار إجمالي الفقرات التي تتعلق بالرضا الوظيفي نلاحظ أن قيمة اختبار t المحسوبة قد بلغت ($t = -1.59$)، وهي ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى

معنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يعني عدم وجود اهتمام كافي من جامعة مصراتة لتحقيق عوامل الرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية:

الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية بدلالة أبعادها (الجنس، المؤهل، التخصص، الوظيفة، الخبرة).

للتحقق مما إذا كانت هناك اختلافات بين إجابات أفراد العينة وفقاً للعوامل الديموغرافية (الجنس، المؤهل، التخصص، الوظيفة، الخبرة) تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضيات لهذه المتغيرات الخمس كالتالي:

1- حسب الجنس:

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق مما إذا كانت هناك اختلافات بين إجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس، تم إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA وتم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (18) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس

مستوى المعنوية (المشاهد قيم الدلالة)	الاختلاف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	معدّد الاختلاف
.727	.123	.044	1	.044	بين المجموعات
		.358	57	20.378	داخل المجموعات
			58	20.422	مجموع التباين

- نلاحظ أن قيم الدلالة 0.73 ، هي أكبر من مستوى المعنوية المفترض (0.05)، وهذا يعني قبول فرض العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.

2- حسب المؤهل:

- **فرض العدم:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- **الفرض البديل:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (19) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة تبعاً لنوع للمؤهل العلمي

مستوى المعنوية (المشاهد قيم الدلالة)	الاختلاف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	معدّد الاختلاف
900	.194	.071	3	.214	بين المجموعات
		.367	55	20.208	داخل المجموعات
			58	20.422	مجموع التباين

• نلاحظ أن قيم $= (0.90)$ ، هي أكبر من مستوى المعنوية المفترض (0.05) ، وهذا يعني قبول فرض العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعزى للمؤهل العلمي.

3- حسب التخصص:

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لمتغير التخصص.

للتحقق مما إذا كانت هناك اختلافات بين إجابات أفراد العينة وفقاً للتخصص، تم إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA وتم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (20) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة وفقاً للتخصص

مستوى المعنوية (المشاهد قيم الدلالة)	الاختلاف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	معدّد الاختلاف
1.199	1.691	.588	1	.588	بين المجموعات
		.348	57	19.833	داخل المجموعات
			58	20.422	مجموع التباين

• نلاحظ أن قيم الدلالة $= (0.119)$ هي أكبر من مستوى المعنوية المفترض (0.05) ، هذا يعني قبول فرض العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعزى للتخصص العلمي.

4- حسب الوظيفة.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لمتغير الوظيفة.

للتحقق مما إذا كانت هناك اختلافات بين إجابات أفراد العينة وفقاً للوظيفة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA وتم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (21) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة وفقاً لنوع الوظيفة

مستوى المعنوية المشاهد (قيم الدلالة)	الاختلاف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	معدّل الاختلاف
.852	.337	.124	4	.498	بين المجموعات
		.369	54	19.924	داخل المجموعات
			58	20.422	مجموع التباين

- نلاحظ أن قيم الدلالة = (0.85)، هي أكبر من مستوى المعنوية المفترض (0.05)، وهذا يعني قبول فرض العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعزى لنوع الوظيفة.

5- حسب الخبرة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مدى رضا الوظيفي للعاملين بجامعة مصراتة من وجهة نظر الموظفين، تعزى لمتغير الخبرة

للتحقق مما إذا كانت هناك اختلافات بين إجابات أفراد العينة وفقاً للوظيفة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA وتم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (22) تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

للفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

مستوى المعنوية (المشاهد (قيم الدلالة)	الاختلاف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	معدّل الاختلاف
بين المجموعات	1.554	.537	2	1.074	
داخل المجموعات		.345	56	19.348	
مجموع التباين			58	20.422	

- نلاحظ أن قيم الدلالة = (0.22)، هي أكبر من مستوى المعنوية المفترض (0.05)، وهذا يعني قبول فرض العدم، مما يعني بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تعزى لسنوات الخبرة.

الفصل الثالث: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج.

- من خلال التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة يمكن استخلاص النتائج التالية:
- 1- أن أغلب العاملين هم من حملة الشهادات الجامعية.
 - 2- كان أغلب المستقضي منهم من الموظفين العاديين، وهذا أمر جيد بالنسبة للدراسة حيث يعكس الحالة الحقيقية للرضا الوظيفي للعاملين بالجامعة.
 - 3- الخبرة التي يملكها أغلب العاملين ليست طويلة.
 - 4- أن نظام الحوافز المتبع بإدارة الجامعة غير فعال، وأن هناك ضعف في مستوى الرضا الوظيفي على نظام الحوافز كما يشير الجدول رقم (08)، وأن المرتب المتحصل عليه لا يتناسب إطلاقاً مع مستوى المعيشة المرتفع والسائد في هذه الفترة.
 - 5- هناك رضا من قبل العاملين على طبيعة العمل من حيث الوقت المخصص لإنجاز الأعمال، والشعور بالسعادة لأداء العمل، الجدول رقم (09).
 - 6- ممارسات إدارة الجامعة تجاه العاملين لم تلقَ الرضا الكافي من قبلهم هذا ما يؤكد التحليل في الجدول رقم (10).

- 7- هناك علاقة انسانية جيدة داخل العمل مثل العلاقة بين الزملاء ومع الرؤساء، يتبين ذلك في الجدولين 11 ، 12.
- 8- الرضا عن نظام الترقيات المتبع وكذلك الطرق والأساليب المتبعة في تكليف العاملين بالمهام المختلفة متوسط، كما يتضح في الجدول رقم (13).
- 9- يشعر العاملون بالأمن والاستقرار الوظيفي والمتمثل في الاهتمام بمعالجة الشكاوى والصعوبات التي يتعرض لها العاملين، وكذلك هناك شعور بالاستقرار النفسي في العمل، إلا أن هناك شعور ضعيف بالثقة في المستقبل الوظيفي لهم، الجدول (14).
- 10- يشعر العاملون بالرضا بشكل عام على البيئة المادية للعمل، مع تدني مستوى الخدمات الترفيهية المقدمة للعاملين، الجدول (15).
- 11- يشعر العاملون بالمكانة الاجتماعية بين افراد المجتمع كونهم يعملون بالجامعة الجدول (16).
- 12- هناك ضعف في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة مصراته، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.
- 13- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عن مدى رضا العاملين بجامعة مصراته تعزى للمتغيرات الديمغرافية مثل الجنس، المؤهل، التخصص، الوظيفة، الخبرة.

ثانياً: التوصيات.

من خلال النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- على إدارة الجامعة الاهتمام بنظام الحوافز وتطويره بحيث يكون له الدور الأكبر في تحقيق رضا العاملين عن العمل.
- 2- الاهتمام بتطوير ممارسات المديرين تجاه مرؤوسيه في الجامعة.
- 3- الاستفادة من العلاقات الإنسانية الجيدة السائدة بالجامعة في تطوير وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.
- 4- إعداد خطط مستقبلية لتدريب وتطوير الموظفين وزرع الثقة في العاملين نحو مستقبلهم الوظيفي.

5- زيادة وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للعاملين في أداء أعمالهم، وخلق جو من الترقية أثناء العمل.

6- إعداد الدورات التدريبية للمديرين حول برامج الرضا الوظيفي.

المصادر

- العيسى، غزيل سعد عبدالله، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض، 1996م.
- ابن منظور، لسان العرب، ط 4، دار صادر، بيروت، المجلد 5، 2005م.
- الشرايدة، سالم تيسير، الرضا الوظيفي، دار صفا للنشر، عمان، 2009م.
- الحناوى، عائشة مصطفى، سلوك المستهلك، ط 2، مكتبة عين شمس القاهرة، 1998م.
- عاشور، أحمد صقر، السلوك الانساني في المنظمات، الإسكندرية، دار المعرفة الجديدة، 2010م.
- شنوفي نورالدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005م.
- سلطان، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعية، الإسكندرية، 2004م.
- سلطان، محمد سعيد، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002م.
- شاويش، مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، عمان، 2000م.
- الزعبي مروان، الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
- شابوتيه عمر، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر، العدد 33، ديسمبر 2013م.
- العتيبي، آدم غازي، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد 69، 1991م.
- العمر، فؤاد عبدالله، نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية، مجلة معهد الإدارة العامة، الرياض، المجلد 39، عدد الأول، 1999م.
- هميله، محمود إبراهيم، إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي (دراسة غير منشورة) في الشركة العامة للمياه والصرف الصحي ليبيا، أكاديمية الدراسات العليا - ليبيا، 2012م.