

الرضا الوظيفي عند الموظفين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية والمهنية

دراسة لعينة من الإداريات في جامعتي الملك سعود وجامعة الأمير سلطان Job Satisfaction and its Relation to Some Demographic and Vocational Variables

A study on a sample of female administrative staff at King Saud University and Prince Sultan University

الباحثة: ملاذ محمد المبيريك

جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية

د: نوف إبراهيم آل الشيخ

أستاذ علم الاجتماع المشارك (أسرى)، قسم الدراسات الاجتماعية

كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية، والعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية والمهنية (العمر، والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخدمة، نوع المنظمة حكومي أو أهلي). المنهجية تُعد الدراسة من الدراسات الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة العمدية، بلغ عدد الردود التي تم حصرها (321) إدارية في جامعة الملك سعود، و(86) إدارية في جامعة الأمير سلطان، واعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وجاءت النتائج على النحو الآتي: ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية، ووجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة يحدثها متغير جهة العمل لصالح الموظفات الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية، ووجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية تحدثها متغيرات: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الجامعة).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الموظفات الإداريات.

Job Satisfaction and its Relation to Some Demographic and Vocational Variables

A study on a sample of female administrative staff at King Saud University and Prince Sultan University

Abstract

The study aims to define the level of Job Satisfaction of female administrators at King Saud University (Government University) and Prince Sultan University (Private University). The study also aims to define the relations between employee satisfaction and occupational and demographic variables (age, educational qualification, marital status, monthly salary, years of experience, and university affiliation private/public). **Methodology.** This study uses a descriptive approach through a social survey methodology. The sample number of female administrator employees responses from King Saud University was (321), and (86) responses from Prince Sultan University. The researcher used questionnaire to collect the required data of this study. The results were as following: (1) increase in level of job satisfaction among female administrators at King Saud University and Prince Sultan University, (2) presence of statistically significant differences between the averages of level of job satisfaction in the items of the study sample caused by the employer variable for the female administrators at Prince Sultan University, and (3) presence of statistically significant differences between the averages of level of job satisfaction among the female administrators at King Saud University and Prince Sultan National University is caused by variables such as: (age, educational qualification, and years of experience at the university).

Keywords: Job Satisfaction, Female Administrators)

مدخل الدراسة:

اهتم كثير من الباحثين بدراسة وتحليل الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات حيث بدأ يتزايد في الدول المتقدمة، وأصبح من أكثر الموضوعات التي تعرضت للدراسة العلمية والعملية من جانب علماء الإدارة وعلم النفس، واعتبر من الموضوعات الهامة والحيوية؛ لأنه تناول العنصر البشري الذي يعد من أهم الموارد للمنظمة والثروة الحقيقية والمحركة لها. فبعد الحرب العالمية الثانية تطورت البحوث بشكل سريع في مجال الرضا الوظيفي، حيث طرحت العديد من القضايا المنهجية والنظرية المتعلقة بالرضا في نهاية الأربعينات والخمسينات الميلادية، كما تم مناقشة العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاج (السالم، 1997، 52-56).

وفي فترة الستينات كانت أبحاث الرضا الوظيفي أكثر تعقيداً واتساعاً من قبل، وصاحب ذلك تطور كبير في الطرق المنهجية للأبحاث، وأصبح من الممكن الحصول على معلومات تتعلق بوصف الرضا عن العمل من مجموعة من العاملين، كما شهدت هذه الفترة تطوراً في النواحي النظرية والمنهجية للأبحاث عامة وأبحاث الرضا الوظيفي خاصة، وخلال فترة السبعينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي مجالاً مستقلاً بذاته، فمعظم النظريات الخاصة بالرضا وضعت في هذه الفترة، وكذلك أساليب وإجراءات البحث بدأ تقبلها بشكل كبير، وتوافرت الكثير من الأبحاث في موضوع الرضا (مطبقاني، 2001، 262-264).

ويُعد الرضا من المواضيع التي لها أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة وللعاملين بها، فبالرغم من التطور الهائل في تكنولوجيا الإنتاج ستبقى أقل أهمية من العنصر البشري؛ فهو الذي يقوم بإدارة هذه الأجهزة والمعدات، وقد لا تعمل إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، فإذا كان العنصر البشري على هذه الدرجة من الأهمية، فإن الإدارة المتميزة تسعى ليكون الفرد راضياً عن عمله (سليمان، ووهب، 2011، 129-130).

ويُعتمد على الرضا الوظيفي كأساس لقياس مدى فعالية أداء العاملين في تلك المنظمة، فإذا كان رضا العاملين مرتفعاً سيؤدي ذلك إلى تحقيق نتائج تضاوي النتائج التي تتوقعها المنظمة من خلال قيام المنظمة برفع الأجور للعاملين أو تطبيق برنامج يتعلق بالمكافآت التشجيعية (عون، 2008، 147). حيث اتضح من خلال دراسات عديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية، ويقلل معدل دوران

العمل، ويخفض نسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين ويجعل للحياة معنى أفضل (المشعان، 1993: 12).

مشكلة الدراسة:

ارتبط مفهوم الرضا بأداء الأشخاص العاملين، والقيام بالمهام والأعمال والمسؤوليات المطلوبة منهم، ولا شك أن الأداء يختلف من شخص لآخر، حيث يعتمد على الجهد المبذول من قبله ورضاه واقتناعه بأهداف المنظمة، فرضا الموظف عن عمله يدفعه لبذل الجهد وتقديم أداء أفضل، وفي ضوء ذلك تتجلى أهمية دراسة العلاقة بين الرضا والأداء، حيث يرى ماینر (Mainer) أن الأداء الجيد في مكان العمل يجعل الموظفين سعداء، والأداء الضعيف يؤدي إلى عكس ذلك، فالرضا يقود إلى جودة الأداء، مما يؤدي إلى تعزيز الشعور بالرضا، ويتفق معه كورمان (Kurman) حيث يرى أن الاستياء أو الإحباط وعدم الرضا يتسببان في التغيب عن العمل، ومن ثم التأثير سلباً على الأداء، ومن خلال نظرية التوقع ويرى فروم (From) أن الرضا الوظيفي يتحقق نتيجة لجودة الأداء المتبوع بعوائد إيجابية مثل الأجر والترقية، ويتفق معه لولر (Loller) الذي لاحظ أن الأداء يؤدي إلى الرضا الوظيفي في حالة أن يكون الأداء سبباً في حصول العامل على المكافآت المرغوبة (السبيعي، 2009: 84-86).

بحسب الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة تبين أن الرضا الوظيفي حظي باهتمام الباحثين من الناحية الإدارية وقلته من الناحية الاجتماعية وفي ضوء ذلك تتجلى أهمية دراسة الرضا الوظيفي دراسة اجتماعية وصفية، ومن هنا تتمثل مسألة الدراسة حول الإجابة عن التساؤل التالي: ما مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية؟ وهل هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب نوع المنظمة؟ والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لفردات عينة الدراسة والتي تُعزى إلى اختلاف متغيراتهم الديموغرافية والمهنية (العمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخدمة).

أهمية الدراسة:

- قد تساهم نتائج الدراسة في إثراء الأدبيات وزيادة المعرفة العلمية في المكتبات السعودية في المجالين الاجتماعي والإداري.

- معرفة العوامل المرتبطة بالرضا، يمكن تساعد المسؤولين في التعليم من تطويره مما قد يساهم بالارتقاء بمستوى الأداء.

- من الممكن أن تساعد المهتمين بتنمية وتطوير الموارد البشرية لوضع ضوابط ومعايير تحفز الموظفين الإداريات وتدفعهم نحو الأداء الأفضل.

أهداف الدراسة :

1. التعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية.

2. التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية والمهنية (العمر، والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخدمة).

فروض الدراسة :

- 1- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية والأمير سلطان الأهلية.
- 2- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والمهنية (العمر، والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخدمة).

مفاهيم الدراسة :

الرضا الوظيفي

من الصعوبة أن نجد إجماعاً محدداً وواضحاً حول تعريف الرضا الوظيفي فلا يوجد اتفاق على تعريف الرضا الوظيفي، فمن الناحية النفسية يمكن تعريفه بأنه "شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه" (الزعبي، 2011؛ 17). يشير إلى "حالة من الشعور العاطفي الإيجابي لدى الموظف تجاه العمل الذي يقوم به" (السبيعي، 2009؛ 27-28)، ويعرفه ياغي (1998؛ 16) بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الموظف، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.

أما من الناحية الشخصية والذاتية فيمكن تعريفه بأنه "حالة يحقق الفرد من خلالها ذاته، ويشبع رغباته، مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة، ويحرص على زيادة أدائه الوظيفي، وبذلك يحقق أهدافه التي يطمح لها" (المعمر، 1993: 19). ويمكن تعريف الوظيفة بأنها: "مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي يُطلب من الفرد أداؤها ويوجد لكل منشأة عدد من الوظائف يتفق مع عدد الموظفين بها" (بدوي، 1984: 83). وصنفت العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي على النحو الآتي:

العوامل الشخصية وتشمل: العمر، والخبرة العملية، والمستوى التعليمي، والطموح فطموح الفرد المتعلم أعلى من الأقل تعليمًا، أيضًا الاندماج مع الزملاء في العمل، فالاندماج يخلق جواً من التكيف في العمل.

العوامل المرتبطة بالعمل وتشمل: عوامل جوهريّة، ترتبط بطبيعة العمل مثل: توفر المعلومات عن الوظيفة، ودرجة صعوبة العمل والمهام الوظيفية ومدى تناسبها مع قدرات الموظف وميوله، وتوفير الاستقرار الوظيفي وتأمين مستقبل الموظف، تتمثل في: المهارات والقدرات التي يتمتع بها الفرد، فرص تعلم الجديد، الإبداع، تنوع الواجبات، حجم العمل، المسؤولية، ضغط الأداء، الاستقلالية. عوامل ثانوية، ترتبط ببيئة العمل، وتمثل في: الراتب وتحقيق العدالة في الأجر والمكافآت والترقيات، ظروف العمل، الإشراف، التقدير والاعتراف والشعور بأهمية العمل الذي يقوم به الموظف، مجموعة العمل، الترقيات، سياسة الشركة.

العوامل التنظيمية وتشمل: العوامل التي تتعلق بالمنظمة أو المؤسسة مثل: طريقة الإشراف وإجراءات العمل، وظروف وطبيعة وسياسة العمل، من خلال رعاية الموظف صحياً، ورعايته في مجال العمل بتوفير بيئة عمل آمنة، وحمايته من الأخطار، وتقديم المساعدات له عند حاجته لذلك، وأوقات العمل وفترات الراحة. (السبيعي، 2009: 78-79).

كما أن هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي صنفها فلمبان (2007: 66-67):

أ- المقاييس الموضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب والاستقالة وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي، حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في

التنبية على المشكلات الخاصة برضا الأفراد، ولكنه لا يوفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات، أو يشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب- المقاييس الذاتية: ويقاس هذا النوع الرضا مباشرة، لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عما يوفره العمل من إشباع لحاجاته. عن طريق مقابلة الموظفين بصفة شخصية وجهاً لوجه، أو إجابات المخصوصين عن مقياس أعد بدقة لقياس الرضا الوظيفي، ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي في هذه الدراسة: الشعور الإيجابي للموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية نحو الوظيفة التي يؤديها.

الدراسات السابقة:

يعتبر الرضا الوظيفي من القضايا التي أفرزتها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية، وباستقراء الدراسات السابقة لاحظنا قلة في المجال الاجتماعي؛ لذا رأيت الدراسة عرض عدد من الدراسات العلمية ذات العلاقة، وجاءت على النحو التالي:

دراسة النمر (١٩٩٣) هدفت إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي أو عدمه بين الموظفين في القطاعين العام والخاص، والعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي أو عدمه بين الموظفين في القطاعين، وأثر بعض المتغيرات الشخصية لأفراد العينة على الرضا الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، والأداة الاستبيان وزعت عشوائياً على عينة (٤٦٣) موظفاً، ومن النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الرضا الوظيفي للقطاع العام والخاص، فالقطاع الخاص يبدو أكثر رضا عن العمل من الموظفين في القطاع العام في العوامل المالية (الرواتب، والمكافآت والبدلات، وكفاية الراتب، والإشراف، واحترام وتقدير الرئيس)، أيضاً تأثير بعض المتغيرات الشخصية على الرضا الوظيفي فقد ارتبط (العمر وسنوات الخدمة والتعليم) بالرضا الوظيفي في القطاع العام، كما ارتبط متغير العمر فقط بالرضا الوظيفي في القطاع الخاص.

كما هدفت دراسة الضويحي (2012) إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي للإداريين والإداريات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهم،

واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان على (249) منهم (185) إناث و(60) ذكور، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي العام جاءت بدرجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات (بيئة العمل، والحوافز والرواتب وطريقة الإشراف).

ودراسة آل دعير (2018) هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملة السعودية في جامعة الملك سعود، والتعرف على العوامل المؤدية الى الرضا الوظيفي أو عدمه لدى العاملات، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة وزعت على (228) عاملة، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الفئة العمرية وبتغير الدخل الشهري، ووجود فروق دالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، ووجود فروق دالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل.

كما هدفت دراسة العماج (2018) الى التعرف على بعض العوامل المؤثرة على رضا العاملين الزراعيين بالإدارة العامة للحدائق، ومعرفة درجة تأثير بعض المتغيرات المستقلة على درجة مستوى الرضا الوظيفي للمبحوثين، وأستخدم الدراسة الاستبيان على (70) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين الزراعيين، وارتفاع درجة الرضا عن ساعات العمل، والرضا عن الاشراف، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وبتغير العمر والدخل الشهري، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وبتغير عدد افراد الاسرة وعدد سنوات الخبرة.

ودراسة العريفي (٢٠٢٠) هدفت إلى التعرف على المستوى العام للرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في التلفزيون السعودي بناءً على العوامل الذاتية والعوامل التنظيمية و العوامل البيئية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة بأسلوب الحصر الشامل على (١٢٠) عاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن مضردات الدراسة راضيات الى حد ما عن وظائفهن بشكل عام، وتبين ان هناك درجة رضا مرتفعة لدى العاملة عن العوامل الذاتية (الشعور بتقدير الذات، المكانة الاجتماعية) ودرجة رضا متوسطة عن العوامل التنظيمية (طبيعة العمل، الأمن الوظيفي، فرص الترقية، المكافآت والحوافز، العلاقة مع الزملاء، الرعاية الأسرية) والعوامل البيئية (داخلية وجود وسائل الترفيه، خارجية نظرة المجتمع والانتماء الاجتماعي).

وايضاً دراسة المحمادي (٢٠٢٠) هدفت التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال العلاقات العامة، والكشف عن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم، ومدى اختلاف درجة الرضا الوظيفي باختلاف المتغيرات الديموغرافية (العمر، الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، نوع الجامعة)، واستخدمت الدراسة الوصفية أداة الاستبانة وزعت على (١٠٧) عاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن ارتفاع مستوى تأهيل المرأة السعودية في وظيفة العلاقات العامة وكذلك شعورها باحترام الذات بسبب المركز الذي تشغله في عملها، وأن ٩٥% من عينة الدراسة يشعرون بالسعادة لكونهم يعملون في مهنة العلاقات العامة، وكشفت الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملات في العلاقات العامة في الجامعات السعودية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

ودراسة Brumback (1986) هدفت إلى معرفة العوامل المتعلقة بأداء الطلاب الدراسي والرضا الأكاديمي، اختبرت ما إذا كان هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الأكاديمي للطلاب، حيث اشتملت الدراسة على 99 معلماً و1916 طالباً من منطقة مترو، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اختلافاً كبيراً بين متوسط درجات المعلمين الذين لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي والمعلمين ذوي الرضا الوظيفي المنخفض، والمعلمين الذين يشعرون بالرضا مع التقدير قادرون على تعزيز أداء الطلاب الدراسي، وهذا مطابق لقواعد التعزيز الإيجابي، حيث إن تعزيز الأداء يؤدي إلى استمراره.

كما هدفت دراسة Derecho (1999) إلى معرفة العلاقة بين الرضا والأداء، استخدمت الدراسة التحليل الوصفي وهي تتعلق بتوجهاتهم نحو العمل والقيم، وتصنيف أدائهم العام من قبل رؤسائهم، كان المشاركون في الاستبانة (175)، وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين الذين يشعرون بسعادة في تعاملهم مع مشرفيهم لديهم تفوق كبير في أداء مهام العمل في عدة جوانب وهي عمل خارج الوظيفة، والجهد، واتباع القواعد، والإجراءات التنظيمية والاستمرار في العمل مع الشعور بالحماس والأداء العام في العمل، وأغلب المشاركين لديهم رضا عالٍ تجاه العمل في جميع الجوانب، تم تصنيف العاملين في هذه المجموعة الذين يشعرون بمستوى عالٍ من السعادة في أدائهم عملهم بشكل عام أن لديهم انضباطاً شخصياً أكبر.

ودراسة Nabirye (2010) هدفت إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بين الممرضات في المستشفيات في مدينة كمبالا في دولة أوغندا، وتحديد ما إذا كانت خصائص الشخصية تؤثر على العلاقات بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وفروق في مستويات الإجهاد المهني والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي حسب نوع المستشفى، طبقت الاستبانة على عينة مكونة من (333) ممرضة من أربع مستشفيات، وأشارت النتائج إلى أن الممرضات في المستشفيات العامة أقررن برضا وظيفي أقل من الممرضات في المستشفيات الخاصة.، كما أن الممرضات في المستشفيات العامة لديهن توقعات وتصورات أقل عن أداء العمل من الممرضات في المستشفيات الخاصة الربحية.

هدفت Iqbal et al. (2016) إلى بحث العلاقة بين رضا المدرسين عن العمل وأداء الطلاب الأكاديمي في المدارس الثانوية، طبقت مقياس الرضا الوظيفي على عينة من 322-معلماً ومقياس أداء الطلاب وفقاً لنتائج الطلاب في المرحلة الثانوية في فيصل آباد، باكستان. كشفت النتائج عن وجود علاقة قوية وإيجابية وهامة بين الاختبارات. ولكن أداء الطلاب لم يظهر أي ارتباط كبير مع رضا المعلمين عن العمل. ومع ذلك، أظهرت جميع جوانب الرضا عن العمل وجود علاقات إيجابية كبيرة مع الآخرين، باستثناء الأجور والإشراف. وعلاوة على ذلك، أظهرت الخبرة المهنية للمعلمين ارتباطاً كبيراً بأداء الطلاب. حددت دراسة Baluyos et al. (2019) علاقة رضا المعلمين عن العمل وأداء عملهم، واستخدم الدراسة الوصفية الاستبائية في ميساميس الغربية. واستجاب للدراسة (104) من المعلمين؛ وكشفت النتائج أن المعلمين كانوا راضين جداً عن عملهم، وأن أداء عملهم كان مرضياً جداً. إن رضا المدرسين عن الإشراف على إدارة المدارس والأمن الوظيفي يؤثر تأثيراً عكسياً على أداء المدرسين في العمل. ويتعين تزويد المدارس بصالة التدريس حتى يتسنى للمعلمين التحدث بحرية بشأن رفاهيتهم. ويتعين على موظفي إدارة الموارد البشرية أن يدرجوا في استراتيجيات استبقاء المعلمين مجموعات الرعاية الاجتماعية للمعلمين. ويتعين على الدراسات المستقبل أن ينظروا إلى العوامل الأخرى التي قد تتنبأ رضا عن العمل شرط لأداء عمل المعلم.

وصفت دراسة Wolomasi et al. (2019) هذه الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية في مقاطعة بوفن ديغويل، بابوا، فأداء المدرسين الوظيفي داخل الفصول

الدراسية وخارجها يشكل أهمية، لقادة المدارس، والآباء، وواضعو السياسات التعليمية، والمجتمع المحلي ككل. استخدمت الدراسة استبيان لـ 352 مدرسا. وأظهرت النتائج أن الأداء الوظيفي للمعلمين يتوقع أن يكون إيجابيا من خلال رضاهم عن العمل. وهذه النتائج قد تساهم لبذل جهود قصوى لوضع خطط قيمة لتعزيز رضا المدرسين من أجل تعزيز الأداء الوظيفي الأفضل لمدرسي المدارس الابتدائية في مقاطعة.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

حسب إطلاع الباحثة على الدراسات السابقة ذات الصلة تبين أن متغيرات الدراسة الحالية حظيت باهتمام الباحثين من الناحية الإدارية وقلتها من الناحية الاجتماعية، لذلك تم عرض القريب منها، مما ساهم في استفادة الباحثة منها في تكوين خلفية علمية جيدة حول بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد أهدافها والمنهج المناسب لها، وأيضاً إتاحة الفرصة لاختيار المقاييس المناسبة وصياغة الفروض، ويمكن أن تعد هذه الدراسة إضافة نظرية للدراسات الاجتماعية في مجال الرضا والأداء الوظيفي للباحثين والمختصين، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة النمر (1993) والضويحي (2013) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا الوظيفي، وقد ربطت بعض الدراسات السابقة بين الرضا و متغير الأداء الوظيفي، ومن هذه الدراسات دراسة كاثير برومباك (1986) ويندي فريند (1999) وروز نابيري (2010) والشمري (2016)) حيث يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات الأداء والرضا الوظيفي، وبأن الشعور بالرضا يؤثر في الأداء الوظيفي سلباً وإيجاباً.

ويمكن الإشارة إلى أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولت موضوع الرضا الوظيفي، تناولت موضوع الأداء الوظيفي.

بينما تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اختلاف الحدود المكانية والزمانية والبشرية، واختلاف الأهداف والفروض التي تسعى الدراسة الحالية لاختبارها.

النظريات المفسرة للدراسة:

تعد نظرية ماسلو (Maslow) من أهم النظريات المتعلقة بالتحفيز للعمل، حيث يرى تصنيف الحاجات الإنسانية في تسلسل هرمي يتكون من خمس فئات أساسية، وتعد هذه الاحتياجات أساسية يسعى لتحقيقها كل البشر مع وجود اختلافات بين الأفراد تتعلق بنوعية وكمية الاحتياجات التي تلبي تلك الرغبات، وأن العمل أحد المصادر اللازمة للوفاء بمختلف أنواع تلك الاحتياجات، ويرى (ماسلو) أنه لتحفيز العاملين على العمل بشكل جدي لا بد من أخذ فئات تلك الاحتياجات في الاعتبار، والقاعدة الأساسية في ذلك هي: كلما تمكن العاملون من استيفاء احتياجاتهم في مكان العمل كان رضاهم الوظيفي كبيراً، وإن الأولوية فيما يتعلق بالتسلسل الهرمي للاحتياجات الفسيولوجية، حيث اعتبرها قاعدة الهرم، وتشمل الاحتياجات الحياتية لأي كائن، وتشمل الحاجة للأكل والشرب والنوم، وينظر العامل للعمل في المقام الأول باعتباره وسيلة للوفاء بهذه الاحتياجات الأساسية، ويكون العامل راضياً عن عمله إذا ما مكنه ذلك العمل للحصول على المال اللازم للحياة (السبيعي، 2009؛ 36-38).

يلبها الحاجات إلى الأمان: فبمجرد أن يشبع الفرد حاجاته الفسيولوجية بدرجة مرضية فإنه ينتقل إلى حاجات الأمان، والتي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد والحماية من أي أخطار أو حوادث قد تضر بحياة الفرد، ففي مجال العمل يمكن إشباع حاجات الأمان من خلال أنظمة الأمن الصناعي والسلامة المهنية، وأيضاً من خلال ظروف عمل آمنة، والزيادة في الأجر ومزايا العاملين، وأيضاً من خلال أنظمة التأمينات الاجتماعية والرعاية الصحية وأنظمة المعاشات، وما يمكن أن يلاحظه الفرد بالنسبة للقطاع الحكومي، كذلك الاهتمام بأنظمة الترقية والعلاوات الممنوحة على أساس الأقدمية، كذلك الحال بالنسبة لقوانين الرعاية الصحية والتأمينات الاجتماعية وغيرها من القوانين، وأن هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد وتعمل كمحرك ودافع للسلوك، وتتلخص النظرية في الخطوات التالية:

- الإنسان كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة، هذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، فالحاجات غير المشبعة تسبب توتراً لدى الفرد، والفرد يود أن ينهي حالة التوتر هذه من خلال مجهود وسعي منه للبحث عن إشباع الحاجة، وبالتالي فإن الحاجة غير

المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك، وبالعكس فإن الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني.

■ تتدرج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم، وتتدرج في سلم من الحاجات يعكس مدى أهمية أو مدى ضرورة أو مدى إلحاح هذه الحاجات.

■ يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بدءاً بالحاجات الأساسية الأولية (الحاجات الفسيولوجية)، ثم يصعد سلم الإشباع بالانتقال إلى الحاجة إلى الأمان، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير، وأخيراً حاجات تحقيق الذات.

■ إن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة، أو التي يعاني الفرد من صعوبة جمة في إشباعها، قد تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب آلاماً نفسية، ويؤدي الأمر إلى العديد من الوسائل الدفاعية التي تمثل ردود أفعال يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من هذا الإحباط (ماهر، 1986: 135-137).

ثم تأتي الاحتياجات الاجتماعية، وتظهر بعد أن يكون الفرد قد أوفى باحتياجاته الفسيولوجية والأمنية، ويقصد (ماسلو) بهذا النوع من الاحتياجات الحاجة إلى الشعور بالانتماء والحاجة للحب، إن الأعمال أو الوظائف التي لا توفر للعاملين شعوراً بالانتماء لا يمكن أن تؤدي إلى تعميق العلاقات بين العاملين، وقد تخلق بعض المشاكل الإدارية الخطيرة كالتغيب عن العمل وتدني مستوى الأداء، أما الفئة الرابعة فتتمثل في حاجات التقدير والاحترام، فيتم التركيز على حاجة الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة، والشعور باحترام الآخرين له، وحاجته إلى إحساسه بالثقة في النفس والقوة والمقدرة والكفاءة، ويمكن أن تلعب الجوائز والترقيات والألقاب البراقة دوراً هاماً في إشباع حاجات التقدير، كذلك فإن الشكر في حالة إنجاز مهام خاصة والتقدير وخطابات الثناء يمكنها أن تكون أيضاً من الحوافز المؤدية إلى إشباع الحاجة للتقدير، أما الفئة الأخيرة فتتمثل في احتياجات تحقيق الذات، إذ يهتم الفرد بتطوير قدراته كفرد في المجتمع لتحقيق ما يمكن تحقيقه، ويمكن التعبير عنها بالحاجة التي تدفع الفرد لفعل كل ما يريد فعله، وبمجرد أن يحقق الشخص الحاجة إلى الاحترام والتقدير فإنه يحاول بشكل ذاتي الوفاء برغبته فيما يتعلق بتحقيق الذات، وسيكون مشغولاً بهذه الرغبة إلى أن يتمكن من تحقيقها أو ينصرف عنها بسبب ظهور حاجة أخرى أقل (السبيعي، 2009: 38-39).

فكلما توفرت عوامل تحقيق الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات وأشبعحت حاجاتهن الفسيولوجية، وحاجتهن إلى الأمن بتأمين حياتهن، وحمايتهن من الأخطار في مجال العمل من خلال وضع الأنظمة والضوابط والقوانين، وأيضاً توفير ظروف عمل آمنة، ووضع مزايا من خلال وضع أنظمة الترقيات والعلاوات وزيادة الأجر، وأشبعحت حاجاتهن الاجتماعية بتعميق العلاقات بين أنفسهن وبين الإدارة، فالإدارة التي لا توفر بيئة تُشعرهن بتعميق العلاقات تخلق بعض المشاكل الإدارية كالتغيب عن العمل، وأيضاً كلما أشبعحت حاجاتهن النفسية بالجوائز والترقيات والشكر في حالة الإنجاز وخطابات الثناء زادت ثقتهن بأنفسهن وشعورهن باحترام الآخرين لهن وتقديرهن، وبالتالي يؤدي إلى اهتمامهن بتطوير قدراتهن لتحقيق الذات والرضا وتدفعهن نحو الأفضل.

اما نظرية العاملين (العوامل الدافعية والعوامل الوقائية) من قبل هيرزبيرج (Herzberg) حيث يعتقد أن اتجاه الشخص نحو عمله يمكن أن يحدد وبدرجة كبيرة درجة النجاح أو الفشل في العمل، حيث استنتج أن إجابات الأفراد حينما يشعرون بشكل جيد تجاه أعمالهم تختلف عن تلك التي ظهرت حينما كان شعورهم سيئاً تجاهها، وقد تبين أن هنالك خصائص محددة تميل لأن تكون مرتبطة بشكل مستمر مع الرضا عن العمل، وأخرى ترتبط مع عدم الرضا (العطية، 2003، 115-116).

وبعد أن تم تصنيف الإجابات وتحليلها حدد (هيرزبيرج) مجموعتين من العوامل التي يتوقف عليهما الرضا الوظيفي والاستياء الوظيفي:

أ- العوامل الدافعة وهي تلك المؤدية إلى حماس ودافعية الفرد ورضاه عن العمل، وهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها، وتتمثل في: الإنجاز وأداء العمل، مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين، الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، فرص التقدم والنمو في العمل، أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة.

ب- العوامل الوقائية التي يعد توفرها بشكل جيد ضرورياً لتجميد مشاعر الاستياء أو لتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعية وحماس لدى الأداء، وهذه العوامل تتمثل في ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء، العلاقات مع الرؤوسين، الإشراف، أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة (ماهر، 1986، 145-146).

فوجود عوامل الدافعية: وهي التي يؤدي توفرها في بيئة العمل إلى الرضا والحماس والدافعية الإدارية للعمل، على سبيل المثال إتباع الكلية سياسة عادلة في التعيين والترقيات، والإنجاز والشعور بالتقدير واحترام الآخرين وفرص التقدم والنمو في العمل. والعوامل الوقائية: وهي التي يؤدي توفرها في بيئة العمل إلى تجميد مشاعر الاستياء وعدم الرضا، على سبيل المثال تشجيع الاجتماعات بين الإدارة والإداريات وتقوية نمط الإشراف، والعلاقات بين الإداريات وبينهن والإدارة. يمكن أن يمنع ظهور مشاعر الاستياء وعدم الرضا، وبالتالي يعطي فرصة لمشاعر الرضا أن تظهر، فظهور مشاعر الرضا لدى الإداريات يزيد من الدافعية للعمل.

الإجراءات المنهجية:

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، حيث تستهدف الدراسة معرفة مستوى الرضا الوظيفي والفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب نوع المنظمة حكومي أو أهلي، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج وتعميمها ثم إصدار التوصيات والمقترحات. كما استخدم منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة. مجتمع الدراسة:

وتحدد مجتمع الدراسة في جميع الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود الحكومية والذي يبلغ عددهن (1770) إدارية، وجميع الموظفين الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية والذي يبلغ عددهن (153) إدارية وفق الإحصاءات الرسمية. عينة الدراسة:

كانت عينة الدراسة العينة القصدية حيث تم إرسال الاستبيان الى جميع الموظفين الإداريات في كلا الجامعتين، وبلغ عدد الردود التي تم حصرها (321) إدارية في جامعة الملك سعود الحكومية، و(86) إدارية في جامعة الأمير سلطان الأهلية. أداة جمع بيانات الدراسة:

بعد الاطلاع على الأطر النظرية، والدراسات السابقة استخدمت الدراسة استبياناً، وتمت صياغة عبارات محاور الاستبيان لتشمل جميع المحاور التي تحقق الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بأراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان

الأهلية، وذلك وفقاً للإجراءات المنهجية والقواعد العلمية المتبعة في بناء أداة الدراسة كما يلي:

وتم قياسه من خلال مقياس متدرج باستخدام مقياس ليكرت ذي التدرج الثلاثي، وتتراوح درجات المقياس من (1) إلى (3) درجات، بحيث تمثل الدرجة (3) أعلى الدرجات الإيجابية عبارة (راضية)، والدرجة (1) تمثل أعلى الدرجات السلبية عبارة (غير راضية)، والدرجة (2) تمثل الدرجات المتوسطة عبارة (غير متأكدة).
صدق الأداة وثباتها:

تم عرض الأداة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم الدراسات الاجتماعية، لتحكيمها للتأكد من صدقها الظاهري، وتم تعديل الأداة وفقاً لما ورد من ملاحظات.

وتم قياس ثبات أداة الدراسة لعبارات الرضا الوظيفي باستخدام (معادلة ألفا كرونباخ).

جدول (1) يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ لعبارات الرضا الوظيفي

محور الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات
الرضا الوظيفي	27	0,940

بلغت قيمة معامل الثبات للعبارات 0,940 وهي درجة ثبات عالية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود الحكومية والموظفات الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية.

الحدود المكانية: تقتصر على جامعة الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية بمدينة الرياض.

الحدود الزمنية: جمعت البيانات من 2019/9/1 إلى 2019/10/1م.

النتائج الميدانية للدراسة:

خصائص الديمغرافية لمفردات الدراسة:

بما أن نتائج أي دراسة تتأثر بخصائص مفرداتها؛ حيث تم وصف عينة الدراسة بناءً على المتغيرات الديموغرافية والمهنية لمفردات عينة الدراسة متمثلة في: (جهة العمل،

العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة في الجامعة، الراتب الشهري)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (2) الخصائص الديموغرافية لمفردات الدراسة

م	المتغير	ك	%	م	المتغير	ك	%
العمر	أقل من 30	65	16	الحالة الاجتماعية	لم يسبق لك الزواج	97	23,8
	30 إلى أقل من 35 سنة	163	40		متزوجة	271	66,6
	35 إلى أقل من 40 سنة	91	22,4		مطلقة	32	7,9
	40 إلى أقل من 45 سنة	53	13		ارملة	7	1,7
	45 إلى أقل من 50 سنة	17	4,2	المؤهل التعليمي	ثانوي	28	6,9
	50 إلى أقل من 55 سنة	10	2,5		دبلوم ما بعد الثانوي	44	10,8
	55 إلى أقل من 60 سنة	5	1,2		جامعي	265	65,1
	60 سنة فأكثر	3	0,7		فوق الجامعي	70	17,2
نوعية العمل	جامعة الملك سعود الحكومية	321	78,9	سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	50	12,3
	جامعة الأمير سلطان الأهلية	86	21,1		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	270	66,3
الراتب الشهري	أقل من 5000 ريال	20	4,9		من 10 إلى أقل من 15 سنة	51	12,5
	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	298	73,2		من 15 إلى أقل من 20 سنة	17	4,2
	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	67	16,5		من 20 سنة فأكثر	19	4,7
	أكثر من 15000 ريال	22	5,4				

تشير نتائج الدراسة المتعلقة بوصف مفردات خصائص عينة الدراسة والتي تكونت من (321) موظفة إدارية في جامعة الملك سعود الحكومية و(86) موظفة إدارية في جامعة الأمير سلطان الأهلية إلى أن أعلى نسبة من مفردات عينة الدراسة كانت في الفئة العمرية من (30 إلى أقل من 35 سنة) حيث بلغت (40%) وهذا يعطي مؤشر إلى أن المبحوثات ما يزلن في مرحلة الشباب، وبالتالي يمتلكن القدرة على العطاء والتهوؤ بالعمل، وأن مفردات عينة الدراسة متزوجات حيث بلغت نسبتهن (66,6%) أي أكثر من النصف، وقد يرجع هذا إلى تلقيهم الدعم والتشجيع من قبل الزوج، وهذا يؤثر إيجابياً

على العطاء، ويمثل دافعاً للعمل، فالحمل يكسب المرأة الاستقرار الأسري والمادي إلى حدٍّ ما، ويشبع احتياجاتها المتعددة خاصة مع قدرتها على التوفيق بين دورها في الأسرة ومتطلبات العمل، كما أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن يحملن مؤهل (بكالوريوس) حيث بلغت نسبتهن (65,1%)، وهذا يشير إلى تطور الصرح العلمي في المملكة العربية السعودية، وتعدد التخصصات الجامعية لتلائم جميع الرغبات، وأيضاً حرص المرأة على استكمال تعليمها لمواكبة التطور والالتحاق بميادين العمل للحصول على فرص وظيفية أفضل والنهوض بالتنمية الاجتماعية، وأيضاً تشير النتائج إلى أن (66,3%) من مفردات عينة الدراسة سنوات خدمتهن في الجامعة من (5 إلى أقل من 10 سنوات)، وتشير نتائج كذلك وفق متغير الراتب الشهري إلى ارتفاع نسبة الفئة من (5000 إلى أقل من 10000 ريال) حيث مثلت نسبتهن (73,2%).

النتائج المتعلقة بالإجابة على فروض الدراسة:

الفرض الأول: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية.

جدول (3) يبين الفرق بين المتوسط الحسابي الفعلي والمتوسط الحسابي الفرضي لمتغير

الرضا الوظيفي

المتغير	المجموعات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	متوسط الفرق	" ت " حول المتوسط الفرضي 54=
الرضا الوظيفي	جامعة الملك سعود الحكومية	321	57,00	12,19	320	3,00	دال إحصائياً عند 0,01≥
	جامعة الأمير سلطان الأهلية	86	64,00	10,04	85	10,00	دال إحصائياً عند 0,01≥
	العينة الكلية	407	58,48	12,10	406	4,48	دال إحصائياً عند 0,01≥

♦ المتوسط الفرضي = (مجموع أوزان البدائل × عدد الفقرات) / عدد البدائل

وللتحقق من صحة الفرض ومعرفة دلالة الفروق بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة أستخدم اختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T test) للموازنة بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى

(الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية - الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية)،
والجدول (4) يوضح نتائج التحليل:

الجدول (4) يبين الفروق بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة

الدراسة وفق متغير جهة العمل

المحور	المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	نسبة الخطأ	الدلالة الإحصائية
الرضا الوظيفي	جامعة الملك سعود الحكومية	321	57,00	12,19	5,473	0,000	دال إحصائياً عند $0,01 \geq$
	جامعة الأمير سلطان الأهلية	86	64,00	10,04			

من الجدول السابق نجد ما يلي أن المتوسط الحسابي الفعلي لمتغير الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية (العينة الكلية) بلغ (58,48) بانحراف معياري (12,10)، كما كشفت نتائج الجدول السابق وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$) بين المتوسط الفعلي لمتغير الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية من جهة والمتوسط الفرضي من جهة أخرى. إذ بلغت قيمة (ت) للفرق بين المتوسط الحسابي الفعلي والمتوسط الحسابي الفرضي لمتغير الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية (7,468) بمستوى دلالة (0,000)، مما يدل على أن المتوسط الحسابي الفعلي لمتغير الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية يزيد بصورة جوهرية عن المتوسط الحسابي الفرضي، الأمر الذي يُشير إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية

وتشير النتائج إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية. وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة يحدثها متغير جهة العمل لصالح الموظفين الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية، حيث كشفت نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الأهلية بلغت (64,00)، وهي قيمة أعلى من قيمة المتوسط الحسابي لمستوى

الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية، حيث بلغت قيمته (57,00).

الفرض الثاني: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والمهنية (العمر، والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، والراتب الشهري، وسنوات الخدمة).

جدول رقم (5) يبين الفروق بين مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية وفق متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الراتب الشهري، سنوات الخدمة)

المحور	مصادر التباين	المجموعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
الرضا الوظيفي	العمر	بين المجموعات	3.988	7	0.570	2,931	0,005	دال إحصائياً عند $\geq 0,01$
		داخل المجموعات	77.558	399	0.194			
		المجموع	81.547	406				
	المؤهل العلمي	بين المجموعات	4.174	3	1.391	7,246	0,000	دال إحصائياً عند $\geq 0,01$
		داخل المجموعات	77.373	403	0.192			
		المجموع	81.547	406				
	الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	0.126	3	0.042	0,208	0,891	غير دال إحصائياً عند $\geq 0,05$
		داخل المجموعات	81.421	403	0.202			
		المجموع	81.547	406				
	الراتب الشهري	بين المجموعات	0.551	3	0.184	0,914	0,434	غير دال إحصائياً عند $\geq 0,05$
		داخل المجموعات	80.996	403	0.201			
		المجموع	81.547	406				
	سنوات الخدمة	بين المجموعات	4.171	4	1.043	5,418	0,000	دال إحصائياً عند $\geq 0,01$
		داخل المجموعات	77.376	402	0.192			
		المجموع	81.547	406				

ولمعرفة اتجاه الفروق ولصالح أي مجموعة من مجموعات المتغيرات الديموغرافية، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي (LSD) وذلك كما يتضح من خلال الجداول التالية:

جدول رقم (6) الفروق بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية وفق متغير العمر

فئات متغير العمر								الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	فئات متغير العمر
8	7	6	5	4	3	2	1				
								10,86	58,49	65	من 25 إلى أقل من 30 سنة
								11,52	57,17	163	من 30 إلى أقل من 35 سنة
								13,52	57,12	91	من 35 إلى أقل من 40 سنة
						❖	❖	11,06	61,58	53	من 40 إلى أقل من 45 سنة
								11,73	57,64	17	من 45 إلى أقل من 50 سنة
						❖	❖	15,34	67,30	10	من 50 إلى أقل من 55 سنة
						❖	❖	6,30	69,80	5	من 55 إلى أقل من 60 سنة
						❖	❖	8,02	71,66	3	من 60 سنة فأكثر

جدول رقم (7) الفروق بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية وفق متغير المؤهل العلمي

فئات متغير المؤهل العلمي				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	فئات متغير المؤهل العلمي
4	3	2	1				
❖	❖	❖		13,12	65,75	28	ثانوي
				11,80	59,32	44	دبلوم بعد الثانوي
				11,51	58,79	265	بكالوريوس
	❖	❖		12,47	53,84	70	ما فوق الجامعي

جدول رقم (8) الفروق بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعتي الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية وفق متغير سنوات الخدمة في

الجامعة

فئات متغير سنوات الخدمة في الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فئات متغير سنوات الخدمة في الجامعة				
				1	2	3	4	5
أقل من 5 سنوات	50	62,62	11,11		❖		❖	
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	270	56,91	12,08					
من 10 إلى أقل من 15 سنة	51	61,41	10,22		❖		❖	
من 15 إلى أقل من 20 سنة	17	54,88	12,03					
من 20 سنة فأكثر	19	65,21	14,02		❖		❖	

يتبين من خلال النتائج ما يلي: وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية يحدثها متغير العمر، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق دلالة قيمة احتمال الخطأ من النوع الأول الخاص باختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova). حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2,739) وقيمة الدلالة لها (0,009)، ومستوى هذه القيمة دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$)، بمعنى أن متوسطات المجموعات وفق متغير العمر جاءت متباينة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها، مما يشير إلى أن متغير العمر له أثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية.

كذلك وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية يحدثها متغير المؤهل العلمي، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت (5,827) وقيمة الدلالة لها (0,001)، ومستوى هذه القيمة دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$)، بمعنى أن متوسطات المجموعات وفق متغير المؤهل العلمي جاءت متباينة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها، مما يشير إلى أن متغير المؤهل العلمي له أثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية.

وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية يحدثها متغير الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0,622) وقيمة الدلالة لها (0,601)، ومستوى هذه القيمة غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، بمعنى أن متوسطات المجموعات وفق متغير الحالة الاجتماعية جاءت متقاربة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها، مما يشير إلى أن متغير الحالة الاجتماعية لا أثر له على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية يحدثها متغير الراتب الشهري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (1,489) وقيمة الدلالة لها (0,217)، ومستوى هذه القيمة غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، بمعنى أن متوسطات المجموعات وفق متغير الراتب الشهري جاءت متقاربة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها، مما يشير إلى أن متغير الراتب الشهري لا أثر له على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية.

وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية يحدثها متغير سنوات الخدمة في الجامعة، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3,988) وقيمة الدلالة لها (0,004)، ومستوى هذه القيمة دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$)، بمعنى أن متوسطات المجموعات وفق متغير سنوات الخدمة في الجامعة جاءت متباينة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بينها، مما يشير إلى أن متغير سنوات الخدمة له أثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية. تشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية تحدثها متغيرات: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الجامعة).

مناقشة النتائج وتفسيرها:

وتشير نتائج الدراسة المتعلقة بالتحقق من صحة الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والأهلية في مستوى الرضا الوظيفي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية والجامعات الأهلية، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال نظرية (ماسلو) فارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يدل على إدراك لقيمة العمل الذي يقومون به، وملاءمته لمؤهلاتهم وخبراتهم وقدراتهم، ووضوح المسؤوليات الوظيفية، وتوفير ظروف عمل آمنة، وبيئة تعمق علاقاتها مع الإدارة والإداريات، فإشباع الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية للفرد يزيد من مستوى الرضا عن العمل.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة يحدثها متغير جهة العمل لصالح الموظفين الإداريات في جامعة الأمير سلطان الأهلية، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه Baluyos et al (2019)، ودراسة النمر (١٩٩٣)، فقد أظهرت نتائجها أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط الرضا الوظيفي للقطاع العام والخاص، فالقطاع الخاص يبدو أكثر رضا عن العمل من الموظفين في القطاع العام، وأشارت نتائج Nabirye (2010) إلى أن الممرضات في المستشفيات العامة أقررن برضا وظيفي أقل من الممرضات في المستشفيات الخاصة، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال نظرية العاملين بأن توفر العوامل الدافعية في بيئة العمل يؤدي إلى الرضا كأن تتبع جهة العمل سياسة عادلة في التعيين والترقيات والعلاوات وكذلك الاهتمام بجانب الحوافز والتأمينات الصحية، كما تختلف عن نتائج دراسة المحمادي (2020) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملات في العلاقات العامة في الجامعات السعودية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

كما تشير نتائج الدراسة المتعلقة بالتحقق من صحة الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات الدراسة (العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الراتب الشهري، سنوات الخدمة) إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات الحكومية تحدثها متغيرات: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الجامعة) ويعني ذلك

أنه كلما تقدم العمر ازداد مستوى الرضا، وقد يرجع ذلك إلى واقعية من هن أكبر عمراً، وقناعتهم في الحياة، بعكس من هم أصغر عمراً فتكون توقعاتهم عالية وبالتالي تؤثر على مستوى رضاهن عن العمل، أما ما يتعلق بالمؤهل العلمي فكلما ارتفع مستوى التعليم يقل الرضا، ويرجع ذلك إلى ارتفاع طموحاتهن فهن يتوقعن فرص عمل أفضل فإذا لم يحققن ذلك يقل مستوى الرضا على عكس من يحملن مؤهلاً علمياً أقل، وفيما يتعلق بسنوات الخدمة في الجامعة فقد يرجع ذلك إلى أنه كلما زادت سنوات الخدمة زادت قناعتهم وقبولهن للواقع والاعتماد عليه، على عكس حديثي العمل، وأيضاً تشير نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود الحكومية وجامعة الأمير سلطان الأهلية ثعزى لمتغيرات: (الحالة الاجتماعية، الراتب الشهري)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة النمر (١٩٩٣) التي كشفت نتائجها عن تأثير بعض المتغيرات الشخصية على الرضا الوظيفي، فقد ارتبطت متغيرات (العمر، وسنوات الخدمة، والتعليم) بالرضا الوظيفي في القطاع العام، ودراسة الضويحي (2012) بينت ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات (بيئة العمل، والحوافز والرواتب وطريقة الإشراف). كما وضحت دراسة Wolomasi et al. (2019) أن الأداء الوظيفي للمعلمين يتوقع أن يكون إيجابي من خلال رضاهم عن العمل.

توصيات الدراسة:

اتساقاً مع ما خلصت إليه الدراسة من نتائج، تقدم الدراسة مجموعة من

التوصيات كما يلي:

- ✓ الاهتمام بشعور الموظفات الإداريات واشباع حاجاتهم لزيادة مستوى الرضا لديهن، كتخصيص جائزة الموظف المثالي وتفعيلها على مستوى الأقسام بالجامعات.
- ✓ إعداد برامج لتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود الحكومية نحو الوظائف التي يشغلونها، وتشجيعهم للمشاركة بالموتمرات والدورات المهنية، والتعبير عن آرائهم وصنع القرارات المتعلقة بالعمل، فإن ذلك ينمي ثقتهم بالعمل.

- ✓ العمل على تحقيق العدالة الوظيفية بين الموظفين الإداريات من حيث حصولهن على الترقيات ضمن معايير (الإنجاز - التقييم - الكفاءة) ونظام متكامل لا يحتوي على ثغرات؛ ليستفيد منها بعضهن على حساب الأخريات.
- ✓ توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب، يعزز من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات من خلال زيادة اهتمام الإدارة بسماع شكوى الموظفين وانصافهم.
- ✓ العمل على زيادة مستوى تحقيق العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريات ومسؤوليهم بشكل مناسب وبما يكسر حاجز الفروقات الاجتماعية عن طريق المعاملة العادلة والتقدير والاحترام من قبل رئيس العمل.
- ✓ ضرورة أن تولي الإدارة اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره متغيراً هاماً يساهم في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي.
- ✓ تعزيز القيادة الداعمة والمدركة لاحتياجات العاملين، والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات؛ لتمكن العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم.
- ✓ تحسين وتطوير الأنماط القيادية، واتباع الأنماط القيادية الديمقراطية التي تراعي مستويات وحاجات العاملين وقدراتهم ومؤهلاتهم العلمية؛ من أجل زيادة رضاهم الوظيفي.
- ✓ في ضوء النتائج وضعت الدراسة الحالية مقترحات لدراسات مستقبلية وهي كما يلي:

- تطبيق الدراسة الحالية في مؤسسات أخرى من أجل تعميم الاستفادة.
- إجراء دراسة حول الأمن الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء.
- إجراء دراسة حول الأمن الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي.
- إجراء دراسة حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالتسرب الوظيفي للعاملين.

المراجع العربية:

- آل دعي، نادية. (2018). *الرضا الوظيفي للعاملة السعودية في جامعة الملك سعود: دراسة تطبيقية على العاملات السعوديات في جامعة الملك سعود*، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات الاجتماعية. الرياض: جامعة الملك سعود.
- بدوي، أحمد زكي (1984). *معجم مصطلحات العلوم الإدارية*. القاهرة: دار الكتاب المصري.
- الزعبي، مروان طاهر (2011). *الرضا الوظيفي*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السالم، سالم. (1997). *الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالملكة العربية السعودية*. الرياض: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- السبيعي، محمد. (2009). *الرضا الوظيفي*. الرياض: دار الزهراء.
- سليمان، محمد، ووهب، سوسن. (2011). *الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال*. الأردن: زمزم ناشرون وموزعون.
- الشريف، هاجر. (٢٠١٣). *المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس العاملين بمؤسسات التعليم العالي العامة بمدينة بنغازي*، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة. ليبيا: جامعة بنغازي.
- الضويحي، أروى. (2012). *الرضا الوظيفي لدى الإداريات والإداريين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهم*. رسالة ماجستير في الإدارة والتخطيط التربوي. الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- العرifi، حصة. (٢٠٢٠). *الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في التلفزيون السعودي: دراسة تطبيقية على العاملات السعوديات في التلفزيون السعودي*، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاعلام. الرياض: جامعة الملك سعود.
- العطية، ماجدة. (2003). *سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة*. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- العماج، شجاع. (1018). *دراسة بعض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين الزراعيين بالإدارة العامة للحدائق بأمانة مدينة الرياض*. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الزراعية. الرياض: جامعة الملك سعود.

- عون، سالم. (2008). *قياس الرضا الوظيفي للعاملين وعلاقته بمستوى الأداء، ليبيا: مجلة الجامعي* (16)، ص 147_162.
- فلمبان، ايناس. (2007). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى.*
- ماهر، أحمد. (1986). *السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.*
- المحمادي، دانية. (٢٠٢٠). *الرضا الوظيفي لدى المرأة السعودية العاملة في مجال العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والاهلية: دراسة تطبيقية على العاملات السعوديات في الجامعات الحكومية والاهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاعلام. الرياض: جامعة الملك سعود.*
- المشعان، عويد. (1993). *دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.*
- مطبّقاني، محمد. (2001). *تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات وتأثيرها على الارتقاء بأداء العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي. الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.*
- المعمر، منصور. (1993). *الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي. رسالة ماجستير في التربية. الرياض: جامعة الملك سعود.*
- النمر، سعود. (١٩٩٣). *الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، الرياض: مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية. مجلد (٥). ع (١)، ص 63_109.*
- ياغي، عبد الفتاح. (1998). *أثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مشاريع عامه مختارة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة. الأردن: جامعة آل البيت.*

المراجع الأجنبية:

Baluyos, G.R., Rivera, H.L. and Baluyos, E.L. (2019) Teachers' Job Satisfaction and Work Performance. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 206-221. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>

Brumback, C. J. (1986). *The Relationship Between Teacher Job Satisfaction and Student Academic Performance*, John Willey and Sons.

DelVeccio, W. F. (1999). The Dynamic Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance. *University of Tulsa*.

Iqbal, A., Aziz, F., Farooqi, & T. K., Ali, S. (2016). Relationship between Teachers' Job Satisfaction and Students' Academic Performance. *Eurasian Journal of Educational Research*. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejer/issue/42412/510720>

Nabirye, R. C., Brown, K. C., Pryor, E. R., & Maples, E. H. (2011). Occupational Stress, Job Satisfaction, and Job Performance Among Hospital Nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01240.x>

Wolomasi, A. K., Asaloei, S.I., & Werang, B. R. (2019). Job satisfaction and performance of elementary school teachers. *International Journal of Evaluation and Research in Education*. <https://doi.org/10.11591/ijere.v8i4.20264>

