

بسم الله الرحمن الرحيم

الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن

الدكتور

حابس سليمان العواملة

د. حابس سليمان العواملة, جامعة البلقاء التطبيقية, كلية الأميرة عالية الجامعية, قسم العلوم التربوية, مدرّس, عمان – الشميساني, ص.ب. (942303).
أو – اللوييدة, ص.ب. (9873).

الملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في المملكة الأردنية الهاشمية، وعلاقته بالمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وطبيعة العمل الوظيفي.

وقد ضم مجتمع الدراسة (951) موظفا يعملون في كافة اقاليم مؤسسة التدريب المهني ساهم منهم في الدراسة كعينة (188) موظفاً أي بنسبة 20% تقريباً. وتكونت أداة الدراسة التي استخدمها الباحث من جزأين، صفحة المعلومات الشخصية عن كل موظف لتشكّل المتغيرات المستقلة، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد استخدمت التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، وتحليل التباين الأحادي؛ لتحليل المعلومات وحدد مستوى الدلالة الإحصائية عند (0,5).

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة أو طبيعة العمل، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أنه كلما ازدادت سنوات الخبرة كلما قلّ الرضا، كما أظهرت أن الرضا يقل في بُعد الراتب والحوافز وفرص الترقية قياساً لبُعد ممارسة المهنة والإشراف لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني.

Abstract

This study aims at identifying the level of Job Satisfaction of the Vocational Training Corporation (VTC) employees in the (HKJ) and its relation to their educational level, years of experience and the nature of their Jobs.

Sample of the Study included (951) employees working in all regional offices of the (VTC) with (188) participating subjects who represent 20% of the total number of employees. Instrument used in this study included two parts: personal data of each subject that represented the independent variables, and job satisfaction level descriptive statistics and analysis of Variance (ANOVA) were used with $\alpha = 0,05$. Results of the study revealed a non-significant difference between employees of (VTC) and their job satisfaction related to their educational level or years of experience or the nature of the work. Results also revealed a high correlation between years of experience and job satisfaction, moreover, results revealed a negative correlation between job satisfaction and salary and promotion of the (VTC) employees.

المقدمة:

أن يعمل الإنسان في عمل يحبّه، ومع رئيس مُتفهمّ لمشكلات العمل وظروف الموظفين الذين يعملون معه. ثمّ تمتعه بعلاقة جميلة مع زملائه في العمل ويتلقى نظام حوافز عادلة هذه هي الظروف المثالية للعمل، وتُشكّل الرضا الوظيفي في العمل. وبالتالي يذهب الموظف إلى عمله وهو سعيد، نشط، مُتحمّس لعمله، مُستمتع بما يقوم به، يشعر بالتقدير لمن يعمل معهم عندئذ يريد أن ينتج، وليس لديه مانع من أن يبقى في العمل بعد الانتهاء وأن ينهي أعمالاً بعد انقضاء وقت العمل.

لذا إلى أي مدى يمكن للوظيفة أن تُؤدّ الاحساس بالرضا لدى الموظفين خاصة في تنظيمات القطاع العام؟ سؤال من النادر أن يجد له الباحث إجابة ذات اتجاه مُوجب في الظروف والأجواء المُعتمة التي تسود بيئة التنظيم الإداري الوظيفي، وفي ظلّ سلّم الرواتب المُتدنيّ لدى قطاع عريض من موظفي القطاع العام. وقد أكّدت معظم الدراسات في السنوات القليلة الماضية على ضرورة الاهتمام بتزايد موضوع الحوافز (الرواتب) والرضا عن العمل، أو عدم الرضا عن العمل كدراسة ويللي (Willie,1982) ودراسة رامسي (Ramsey,1982) ودراسة لوك (Lock,1983). وقد وجد هُلن (Hulin,1983) أن أي مؤسسة يمكنها أن تُخفّض من نسبة هروب وتسرب العاملين فيها، وتوفير جوّ من التزام الكفاءات العاملة فيها لعملهم، وذلك من خلال دراسة العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا، ومن ثمّ أتباع ذلك بتغييرات في سياستها.

ويكتسب مفهوم الرضا الوظيفي أهمية خاصة في اهتمامات الباحثين في العلوم الإدارية والدراسات السلوكية التنظيمية لما له من أثر هام على العمل والأداء والإنجاز.

وقد بذلت محاولات عديدة لتحديد المفهوم، فقد عرفه دسلر (Dessler,1982) على أنّه درجة تحقيق الشخص للاحتياجات المهمّة في الصّحة والأمن والغذاء والمحبة والتقدير والثناء أثناء الوظيفة. كما عرفه لوك (Lock,1983) بأنه رُدود الفعل العاطفية للفرد تجاه وظيفة معينة، ويعرفه فون و دون (Vaughn & Dunn,1971) على أنه شعور الموظف تجاه رئيسه وزملائه وعمله وفرص الترقية فيه.

الدراسات السابقة:

من الدراسات المبكرة للرضا عن العمل دراسة تايلور (Taylor,1967) التي أُجريت عام 1967, فقد درس تايلور العوامل البيئية التي تُؤثر على الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الكليات الجامعية الحكومية في ولاية تكساس الأمريكية, حيث وَجد أنّ أهم العوامل التي تُؤثر على الرضا عن العمل هي: السياسات الإدارية للمؤسسة وطبيعة ممارستها الإدارية, بينما لم يكن لعوامل الأبنية والخدمات والتجهيزات والعلاقات مع الزملاء والشؤون المالية أي أثر ذو دلالة إحصائية في تحديد درجة الرضا عن العمل.

وفي دراسة بيرري (Perry,1982) وَجد أنّ لمتغيرات الجنس, والتثبيت في الخدمة وسنوات الخبرة, أثر ذو دلالة إحصائية في تحديد مستوى الرضا عن العمل في مجال واحد على الأقلّ في المجالات التي قاستها أداة الدراسة والتي شملت مجالات طبيعة العمل, والرواتب, والحوافز, والعلاقات مع الزملاء, والإدارة المباشرة.

وقد أجرى ونكلر (Winkler,1982) دراسة على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية للرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس, حيث أشارت نتائج دراسته إلى أنّ الراتب هو العنصر الوحيد الذي يُساهم بشكل أساسي في عدم الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس, بينما كان العنصر الذي يُساهم بشكل أساسي في رضاهم هو العلاقات مع الزملاء, أما مُتغيّرات العمر, والرُتبة الأكاديمية, والتثبيت في الخدمة, فلم يكن لها أي أثر ذو دلالة إحصائية في تحديد مستوى الرضا عن العمل.

أما الدراسات العربيّة فقد أجرى الفضلي عام 1997 دراسة حول علاقة الرضا الوظيفي بالعائد المالي للوظيفة ومستقبلها المهني وظروفها المادية في الأجهزة الحكومية بدولة الكويت, وقد سعت الدراسة إلى التحقق من طبيعة العلاقة بين مُتغير الرضا الوظيفي وعلاقته بالعائد المالي للوظيفة, والظروف المادية للوظيفة, ومُستقبلها المهني, إضافة إلى التحقق من مدى تأثير مُتغيّرات العمر, المؤهّل العلمي, مدة الخدمة. وتوصّلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة فيما بين الرضا الوظيفي, والظروف المادية للوظيفة مع وجود علاقة موجبة وقويّة فيما بين الرضا الوظيفي ومستقبل الوظيفة. إضافة إلى إظهار النتائج لعدم

وجود فروق ذات دلالة على مستوى متوسطات الرضا فيما بين المتغيرات الشخصية مثل العمر, مدة الخدمة, مستوى التعليم, والمركز الوظيفي.

وأكدت دراسة رشيد عام 1996 على درجة رضا المواطنين أو العملاء عن الخدمة ودرجة رضا العاملين عن وظائفهم في مستشفى الطلبة بجامعة القاهرة. حيث توصلت دراسة الرضا الوظيفي للعاملين بمستشفى الجامعة إلى ارتفاع نسبة الرضا بين العاملين بالمستشفى, وإن كان يختلف ذلك باختلاف التخصصات والمهن حيث يزداد رضا العاملين في الخدمات المعاونة عن غيرهم من أصحاب المهن الأخرى ويليه أصحاب الوظائف الكتابية, ثم العاملون في مجال التمريض, والوظائف الفنية ويأتي في المرتبة الأخيرة الأطباء والإداريون. وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر العناصر التي عبّر الموظفون عن رضاهم عنها هي عنصر العلاقة مع الزملاء في العمل, يليها تقدير واحترام الرؤساء للموظف, وأتفاق طبيعة العمل مع خبرات الموظف, والمتغيرات التي تنال رضاهم هي نظام فرص الترقية, والمشاركة في اتخاذ القرار, والمرتب, والمكافآت, وتحقيق الطموحات الشخصية, وظروف مكان العمل.

وفي الأردن أجرى عجيل عام 1999 دراسة حول الرضا الوظيفي لمهنة التمريض في مستشفى البشير الحكومي وعلاقته بالرواتب, والحوافز المدفوعة من قبل إدارة المستشفيات, وتوصلت الدراسة إلى أن المرضى/الممرضات في الأردن بشكل عام غير راضين عن ظروف عملهم (المواصلات, الحضانات, الرواتب المدفوعة, والدعم من قبل الإدارة التمريضية وإدارة المستشفيات والتطور المهني, وقد توصلت الدراسة إلى أن معدل التسرب والانسحاب من المهنة يساوي 18,4% وأظهرت أن هنالك فروق احصائية من حيث عدم الرضا بين الذين قرروا الاستمرار وأولئك الذين قرروا التوقف أو الانسحاب من ممارسة المهنة.

وفي الدراسة المسحية التي قام بها القدومي عام 1998 حول درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية (دراسة مقارنة). حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا كانت جيدة لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية قياسا لمستوى رضا متوسط لدى العاملين في الجامعات

الفلسطينية، كما أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي كانت جيّدة عند الأشخاص المتزوجين عن غير المتزوجين بفارق قليل لصالح المتزوجين.

كما أجريت دراسة الشوارب عام 1996 حول الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة في الأردن، حيث درست أبعاد طبيعة العمل، والإشراف، والراتب، وفرص الترقية المتاحة، وزملاء العمل، وأثر متغيرات الرتبة وعدد سنوات الخدمة والمؤهل ومكان السكن على درجة الرضا الوظيفي الكلي. حيث توصلت الدراسة إلى تمتّع أفراد العينة بدرجة متوسطة من الرضا، ودرجة منخفضة عن الرضا على متغير الراتب وفرص الترقية وطبيعة المهنة. كذلك أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة حول متغير المؤهل العلمي، والرتبة أو عدد سنوات الخدمة أو مكان السكن.

ومن الدراسات الأخرى دراسة العدوان عام 1995 حول الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة وعلاقتها ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية، حيث توصلت الدراسة إلى مستوى الرضا الوظيفي للمديرين في الإدارة الوسطى كان متوسطاً في جميع جوانب الرضا الوظيفي من حيث طبيعة العمل، المسؤولين، زملاء، وفرص الترقية والراتب.

مشكلة الدراسة وأهدافها:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي للموظفين في مؤسسة التدريب المهني عن مهنتهم من حيث المتغيرات التالية: ممارسته المهنة، الراتب، فرص الترقية، الإشراف وزملاء العمل، ومدى اختلاف النتائج تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل. وتحديدًا فإن هذه الدراسة ستحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما درجة الرضا الوظيفي للموظفين في مؤسسة التدريب المهني في الأردن؟
2. هل يختلف الرضا الوظيفي باختلاف المهنة، الراتب، فرص الترقية، الإشراف، وزملاء المهنة؟
3. هل تختلف درجة الرضا الوظيفي والرضا عن جوانب العمل الأخرى عند الموظفين في مؤسسة التدريب المهني باختلاف عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، وطبيعة العمل؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة في التعرف إلى آثار العوامل التي تُسبب الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام والتحقق من مدى تأثير المتغيرات الشخصية على مستوى الرضا الوظيفي ومعرفة مدى أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق الأمن والطمأنينة وتأثير ذلك على زيادة مستوى التفاعل والإنتاج في العمل, ومساعدة المسؤولين والقائمين على التنمية والإصلاح الإداري في القطاع العام, للكشف عن أهمية هذا العامل على مستوى إنتاجية الموظفين, وكفاءتهم, وإدراجه ضمن البرامج الخاصة في تطوير المؤسسات والموظفين.

محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن في اقليم الشمال والوسط واطليم الجنوب ذكورا ممن يعملون في المؤسسة سواء ضباط تدريب ومدربين ومدرسين وفنيين وإداريين للعام 2005/2004.

تعريف المصطلحات:

- **الرضا الوظيفي:** شعور يحمله الفرد نحو وظيفته, أو حالة نفسية نحو العمل في الوظيفة التي يؤديها ويتكون من الجوانب التالية: الراتب, طبيعة العمل, العلاقة مع الزملاء, فرص الترقية, والمشرفين.
- **طبيعة العمل:** وهي مجموعة الظروف المادية والبيئة المحيطة بالموظف والتي لها أثر على قدرته على إنجاز عمله بشكل فعال.
- **الراتب:** وهو المبلغ الذي يتقاضاه الموظف مقابل قيامه بوظيفته وفقا لرتبته في السلم الوظيفي.
- **العلاقة مع الزملاء:** وهي مجموعة الظروف الإجتماعية السلوكية السائدة بين الموظفين والمتعلقة بالعمل ضمن الجهاز الإداري الواحد.

● **فرص الترقية:** وهي مجموعة الفرص التي توفرها المؤسسة والتي تمنحها للموظف لحفزّه على أداء عمله بشكل فعّال والاستمرار فيه ليشكل الانتماء والولاء للمؤسسة.

● **اقاليم مؤسسة التدريب المهني:** اقليم الشمال, ويضم:

- مراكز التدريب المهني لمحافظة اربد وجرش وعجلون والمفرق.
- واطليم الوسط ويضم مراكز التدريب المهني لمحافظة عمان, والزرقاء, والبلقاء, ومادبا.
- واطليم الجنوب ويضم مراكز التدريب المهني لمحافظة الطفيلة, والكرك, والعقبة, ومعان.

الطريقة والاجراءات

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفين مؤسسة التدريب المهني في المملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددهم (951) موظفاً منهم (105) منسّقا وضابط تدريب, و(414) مدرّبا, و(370) إداريا, و(62) معلّما موزعين في ثلاثة اقاليم تدريبيه, اقليم الشمال واطليم الوسط واطليم الجنوب. ومن هم في الوظيفة الفعلية للعام 2004.

عينة الدراسة:

تكوّنت عينة الدراسة من 188 موظفاً وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة, وجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الخبرة والمؤهل العلمي وطبيعة العمل.

المتغير	المستوى	العدد	النسبة %
الخبرة	1-5 سنوات	65	34,6 %
	6 سنوات فما فوق	123	65,4 %
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	110	58,5 %
	جامعيون	78	41,5 %
طبيعة العمل	ميدانية	41	21,8 %
	مكتبية	42	22,3 %
	مُصنّفة	53	28,2 %
	غير ذلك	52	27,7 %
المجموع		188	100 %

أداة الدراسة:

للتعرف على درجة الرضا الوظيفي عند أفراد العينة استخدام مقياس دليل وصف المهنة (JDI) Job- Descriptive Index لكل من سميث, وكندال, وهلين Kendall, Hulin Smith, ومقياس الرضا العام عن المهنة ل سيسيل مسكل Cecil G/Miskel والمكون من سبع فقرات والفقرة عبارة عن جملة تتبع بسلم إجابة مكون من خمس فئات (اعترض بشدة, اعترض, محايد, موافق, موافق بشدة) والمُعرب للبيئة الأردنية.

أما دليل وصف المهنة يقيس خمسة أبعاد للرضا الوظيفي والمتضمن بُعد العمل أو ممارسة المهنة والمكون من (18) فقرة, وُبعد الإشراف والمكون من (18) فقرة, وُبعد الراتب والمكون من (9) فقرات, وُبعد الترقية والمكون من (9) فقرات, وُبعد الزملاء المكون من (18) فقرة, علما بأن هذه الأداة استخدمت سابقا في دراسات عديدة (العدوان والفاعوري 1993, والعمري 1991, طناس 1990, فاطمة علي 1990, العدوان عبد الحليم 1995) وبشكل معدّل عن الاستبانة التي استخدمها سميث وآخرون 1996, وثبت صدقها في دراسات عديدة.

ومن خلال التطبيق على عينة أولية قام بها الباحث حصل على معامل ارتباط ما بين (0,62- 0,83) واستخرج معامل كورنباخ الفا للاتساق الداخلي حيث بلغ (0,79) واشتملت الإستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة على معلومات عامة عن الموظفين مثل المؤهل العلمي, والوظيفة, وعدد سنوات الخدمة, وطبيعة العمل.

جمع البيانات ومعالجتها:

قام الباحث بتوزيع أداتي الدراسة بموجب كتاب رسمي من عطفة مدير عام مؤسّسة التدريب المهني, حيث قام الباحث بزيارة خاصة لقسم التدريب والأبحاث في المؤسسة, وتم الاتفاق على توزيع الاستبانة مع إرفاق كُتب خاصة بالإرشادات والتوصيات والتعليمات لكيفية تعبئة الاستبانة من طرف الموظفين. وقام كل موظف من عينة الدراسة

بالإجابة على فقرات المقياس وقد تم جمع الاستبانات وتم معالجتها وتفرغها واستخراج بياناتها.

المعالجة الإحصائية:

بعد تطبيق أداة الدراسة صححت استجابات موظفي مؤسسة التدريب المهني, وحُوّلت استجاباتهم إلى درجات خام, ثم حُسبت النسب المئوية, والأهميّة النسبية والتكرارات, والمتوسّطات الحسابية, والانحرافات المعيارية وقد استعمل تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإيجاد الفروقات بين متوسطات الرضا عن الوظيفة وفقا لأسئلة الدراسة. حيث أخذ بمستوى الدلالة الإحصائية (0,05).

نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة التدريب المهني عن مهنتهم في المملكة الأردنية الهاشمية والمقسّمة إلى الأقاليم الثلاثة: اقليم الشمال, اقليم الوسط, واطليم الجنوب. من حيث المتغيّرات التالية:

1. ممارسة المهنة.
2. الراتب.
3. فرص الترقية.
4. الإشراف.
5. زملاء العمل.

ومدى اختلاف النتائج تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة, والمؤهل العلمي, وطبيعة العمل, وللإجابة على السؤال الأول والذي نصّ " ما درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة التدريب المهني عن مهنتهم في الأردن؟ " ثم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي وللمقياس ككل والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

جدول رقم (2)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموظفي التدريب المهني على مقياس الرضا الوظيفي ككل ولكل بعد على حدة.

أبعاد الرضا	المتوسّطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	أدنى درجة	أعلى درجة
ممارسة المهنة	12,117	2,72	0,00	16
الراتب	3,32	1,35	0,00	9
فرص الترقية	4,29	1,85	0,00	8
الإشراف	8,37	2,21	1,00	15
زملاء العمل	7,64	2,21	0,00	15
الرضا الكلي	20,69	3,10	11	30

حيث أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بأبعاد الرضا الوظيفي في جدول رقم (2) والمُعبر عنها بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري بأن المتوسّطات الحسابية للمتغيرات التابعة والتي تُعبر عن أبعاد الرضا الوظيفي كانت تتراوح ما بين (3,32) فيما يتعلق بمستوى الرضا عن الراتب و(12,11) فيما يتعلق بالرضا عن طبيعة وممارسة المهنة. وبانحراف معياري مساويا ل (1,35) للمتغير الأول و(2,72) للمتغير الثاني على التوالي, كما يلاحظ أن متوسط الرضا الكلي لأفراد عينة الدراسة عن أبعاد الرضا الوظيفي (20,69) وبانحراف معياري (3,10) وقد حقق مُتغيّرُ بعد الرضا عن بُعد ممارسة المهنة أعلى مستوى رضا لدى الموظفين في مؤسسة التدريب الأردنية, يليه بُعد الإشراف بمتوسط (8,37) ثم زملاء المهنة (7,64) بينما احتلَّ بُعد فرص الترقية والراتب أدنى مستويات الرضا بين الموظفين على أفراد العينة.

كما تم حساب المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الأبعاد مُرتبة ترتيبا تنازليا حسب الأهمية النسبية والجدول رقم (3) يبين رقم الفقرة والرُتبة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (3)

الانحراف المعياري	المتوسط	الرتبة	الفقرة
1,09	3,51	1	74
1,26	3,33	2	76
1,44	3,26	3	75
0,874	3,12	4	79
0,994	2,56	5	77
1,096	2,53	6	73
0,973	2,38	7	78
0,204	0,956	8	5
0,247	0,934	9	10
0,252	0,932	10	7
0,291	0,906	11	12
0,315	0,888	12	18
0,326	0,879	13	1
0,334	0,872	14	6
0,335	0,872	15	13
0,349	0,858	16	41
0,366	0,841	17	54
0,367	0,840	18	9
0,373	0,833	19	51
0,377	0,828	20	3
0,381	0,824	21	40
0,385	0,819	22	52
0,393	0,810	23	62
0,400	0,801	24	17
0,426	0,762	25	49
0,437	0,743	26	60
0,438	0,742	27	71
0,443	0,734	28	29
0,447	0,725	29	14
0,456	0,707	30	21
0,470	0,674	31	25
0,474	0,661	32	11
0,478	0,650	33	58
0,480	0,642	34	22
0,486	0,623	35	61
0,487	0,617	36	69
0,488	0,614	37	43

0,491	0,600	38	8
0,492	0,592	39	42
0,498	0,557	40	55
0,498	0,554	41	33
0,498	0,553	42	46
0,499	0,541	43	35
0,500	0,529	44	27
0,501	0,523	45	65
0,501	0,518	46	70
0,501	0,511	47	57
0,500	0,463	48	48
0,498	0,445	49	64
0,497	0,440	50	2
0,497	0,437	51	36
0,497	0,433	52	34
0,496	0,432	53	30
0,496	0,431	54	31
0,492	0,403	55	32
0,487	0,384	56	68
0,477	0,348	57	28
0,477	0,346	58	19
0,470	0,325	59	39
0,465	0,313	60	63
0,464	0,311	61	56
0,463	0,309	62	16
0,455	0,272	63	72
0,446	0,272	64	53
0,442	0,265	65	67
0,437	0,255	66	20
0,437	0,255	67	24
0,436	0,254	68	44
0,436	0,254	69	37
0,427	0,239	70	66
0,216	0,205	71	45
0,277	0,180	72	50
0,300	0,175	73	59
0,346	0,160	74	47
0,365	0,157	75	38
0,367	0,138	76	15
0,381	0,009	77	4
0,385	0,008	78	23
0,405	0,004	79	26

يلاحظ من الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين (0,004-3,51) وأن الانحرافات المعيارية للفقرات تراوحت بين (0,216-1,09) وكان أعلى متوسط حساب من نصيب الفقرة رقم (74) والتي حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط قدره (3,51) وانحراف معياري (1,09) والتي نصُّها: إني إلى حدٍّ ما غير راضٍ عن مهنتي الحالية في بُعد الرضا العام عن المهنة.

وتدرّجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نزولاً إلى الحدِّ الأدنى في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكان من نصيب الفقرة رقم (26) والتي حصلت على الرتبة الأخيرة بمتوسط قدره (0,004) وانحراف معياري قدره (0,206) وحصلت على أدنى فقرة من فقرات الاستبان، والتي نصُّها: إني أتقاضى راتباً كبيراً في بُعد الراتب.

بينما كانت الفقرات الأقرب إلى النسب العالية بالمتوسطات كانت من نصيب الفقرة رقم $76+75+79+77+73+78$ على التوالي بحيث حصلت الفقرات على أعلى متوسطات حسابية وانحراف معياري بحيث كانت هذه الفقرات متضمّنة في بُعد الرضا العام عن المهنة، وكلّها تُؤكِّد في تغيير المهنة وعدم الرضا عن مهنتهم. ويلاحظ من الجدول بأن فقرة $4+23+26$ كانت من أقلّ الفقرات حصولاً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعظم هذه الفقرات تضمّنت في بُعد الراتب.

وللإجابة على السؤال الثاني والذي ينص: (هل يختلف الرضا الوظيفي بالاختلاف سنوات الخدمة في المؤسسة؟) ثم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام، والجدول رقم (4) يوضح ذلك:

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام حسب مُتغيّر سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	6 سنوات فما فوق			5-1 سنوات			عدد سنوات الخبرة أبعاد الرضا
		انحرافات	متوسطات	العدد	انحرافات	متوسطات	العدد	
0,051	-1,96	2,47	12,39	12 3	3,08	11,58	65	ممارسة المهنة
0,147	-1,46	1,36	3,42	12 3	1,31	3,12	65	الراتب
0,139	1,48	1,87	4,15	12 3	1,79	4,15	65	فرص الترقية
0,499	0,67	2,33	8,29	12 3	1,97	8,52	65	الإشراف
0,288	1,07	2,84	7,48	12 3	2,2	7,92	65	زملاء العمل
0,428	-0,81	3,26	20,82	12 3	2,78	20,45	65	الرضا العام

ولمعرفة دلالة الفروق في كل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي والرضا العام باختلاف عدد سنوات الخبرة، ثم استخدام اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق كما هو موضّح في الجدول أعلاه.

ويلاحظ من الجدول أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام كانت متقاربة حسب متغيّر سنوات الخدمة بحيث نجد أن المتوسطات الحسابية للرضا العام لأفراد العينة كانت (20,45) ولأقل من خمس سنوات خدمة و(20,82) للموظفين الأكثر من 6 سنوات خدمة فما فوق، وبانحراف معياري (2,78) للأقل من خمس سنوات وبانحراف معياري (3,26) للأكثر من 6 سنوات. وهذا مؤشّر على أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha = 0,05$ في الرضا على كل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام يُعزى لمتغيّر عدد سنوات الخبرة.

وللإجابة على السؤال الثالث والذي ينصّ (هل يختلف الرضا الوظيفي باختلاف المؤهل العلمي؟) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام، لمعرفة دلالة الفروق في الرضا لكل بُعد من جهة والرضا العام من جهة أخرى باختلاف المؤهل العلمي ثم استخدام اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5)

نتائج اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق في الرضا على كل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي والرضا العام حسب متغيّر المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	جامعيون			دبلوم فما فوق			أبعاد الرضا
		انحرافات	متوسطات	العدد	انحرافات	متوسطات	العدد	
0,452	-0,745	2,56	12,29	78	2,83	11,99	11 0	ممارسة المهنة
0,080	1,76	1,3	3,11	78	1,36	3,46	11 0	الراتب
0,558	0,588	1,7	4,21	78	1,91	4,37	11 9	الترقية
0,788	0,270	2,19	8,32	78	2,24	8,41	11 0	الإشراف
0,544	0,609	2,38	7,5	78	2,85	7,74	11 0	زملاء العمل
0,840	0,202	2,81	20,64	78	3,30	20,73	11 9	الرضا العام

يتضح من الجدول رقم (5) لمتغيّر المؤهل العلمي مع أبعاد الرضا الوظيفي بأنّ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ما بين الدبلوم فما دون والجامعيون كانت مُتقاربة بحيث حصل بُعد الراتب على متوسط حسابي (3,46) وانحراف معياري (1,36) لفئة الأفراد ذو المؤهل الدبلوم فما دون، بينما حصل الأفراد الجامعيون بمتوسط حسابي (3,11) وانحراف معياري (1,3) وهذا يُؤكّد - من النتائج لهذا المتغيّر على أبعاد الرضا الوظيفي والرضا الوظيفي العام - عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند

مستوى $\alpha = 0,05$ في أبعاد الرضا كل على حدة والرضا العام باختلاف المؤهل العلمي للموظفين.

وللإجابة على السؤال الرابع والذي ينصّ (هل يختلف الرضا الوظيفي والرضا العام باختلاف طبيعة العمل؟) ثم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا على حدة وللرضا العام حسب متغير طبيعة العمل والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد الرضا والرضا العام حسب متغير طبيعة العمل.

غير ذلك			مُصنَّفة			مكتبية			ميدانية			طبيعة العمل أبعاد الرضا
ع	م	عدد	ع	م	عدد	ع	م	عدد	ع	م	عدد	
2,92	12,15	52	2,84	12,32	53	2,52	11,78	42	2,56	12,14	41	ممارسة المهنة
1,27	3,46	52	1,38	3,35	53	1,04	2,92	42	1,59	3,48	41	الراتب
1,84	4,25	52	1,91	4,77	53	1,81	3,88	42	1,75	4,17	41	فرص الترقية
2,12	8,25	52	2,30	8,64	53	2,20	8,07	42	2,24	8,48	41	الإشراف
2,63	7,39	52	2,24	8,03	53	3,22	7,07	42	2,47	8,02	41	زملاء العمل
3,25	21,02	52	3,35	2,66	53	2,69	20,40	42	3,03	20,64	41	الرضا العام

ولمعرفة دلالة الفروق في الرضا الوظيفي ككل وعلى كل بُعد على حدة باختلاف متغير طبيعة العمل ثم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق على كل من أبعاد الرضا والرضا العام باختلاف طبيعة العمل.

المتغير	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
ممارسة المهنة	بين المجموعات	6,91	3	2,30	0,308	0,820
	داخل المجموعات	1378,51	184	7,49		
	الكُلِّي	1385,42	187			
الراتب	بين المجموعات	8,71	3	2,90	1,61	0,187
	داخل المجموعات	330,14	184	1,79		
	الكُلِّي	338,85	187			
الترقية	بين المجموعات	20,05	3	6,68	1,97	0,119
	داخل المجموعات	619,17	184	3,38		
	الكُلِّي	639,23	187			
الإشراف	بين المجموعات	8,96	3	2,98	0,606	0,612
	داخل المجموعات	906,96	184	4,92		
	الكُلِّي	915,92	187			
زملاء العمل	بين المجموعات	31,02	3	10,34	1,47	0,223
	داخل المجموعات	1275,84	184	7,01		
	الكُلِّي	1306,86	187			
الرضا العام	بين المجموعات	9,12	3	3,04	0,313	0,816
	داخل المجموعات	1778,49	184	9,71		
	الكُلِّي	1787,61	187			

يتضح من الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ في الرضا بشكل عام وفي كل بُعد من أبعاد الرضا على حدة باختلاف طبيعة العمل.

مناقشة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي الكلي للموظفين عن مهنتهم في إطار الأبعاد الخمسة (ممارسة المهنة، الإشراف، الراتب، الفرص المتاحة للترقية، وزملاء العمل)، وأثر مُتغيّرات سنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، على درجة الرضا الوظيفي الكلي والرضا عن جوانب العمل الأخرى.

وحتى تبلغ الدراسة هدفها فقد حدّدت ثلاثة أسئلة تمّت الإجابة عنها من خلال تحليل النتائج الواردة في الفصل السابق، وقد دلّت نتائج الدراسة الحالية إلى أنّه ليس لمُتغيّر سنوات الخدمة أي أثر على مستوى الرضا الوظيفي ضمن الأبعاد الخمسة المذكورة سابقاً، إلا في مجال ممارسة المهنة حيث أبدى الموظفون ذوي الخبرة الأكثر من 6 سنوات أكثر رضا من أفراد العينة الأقلّ خدمة من 5 سنوات، وهذا يختلف مع دراسة بيرري حيث أشار إلى مُتغيّر الجنس وسنوات الخبرة والتثبّت في الخدمة أثر ذو دلالة في تحديد مستوى الرضا عن العمل في مجال واحد على الأقلّ في المجالات التي قاستها أداة الدراسة.

واتفقت مع دراسة الفضلي عام 1997 والتي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وبين مُتغيّرات الشخصية ومدة الخدمة ومستوى التعليم. كما أنّفتت مع دراسة الشوارب عام 1996 والتي توصلت نتائجها إلى عدم وجود الرضا الوظيفي في بُعد سنوات الخدمة، بحيث أشارت إلى أنه كلما ازدادت سنوات الخدمة لدى أفراد العينة كلما قلّ الرضا الوظيفي لديه تجاه وظيفته.

أما عن درجة الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة التدريب المهني عن مهنتهم في الأردن، أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد مستوى رضا عالي في بُعد الراتب، وبُعد فرص الترقية قياساً لبُعد ممارسة المهنة والإشراف وهذا يُعزى إلى قلة الرواتب والحوافز ونظام المكافآت التي يتقاضاها الموظفون وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة ونكلر عام 1982 حيث أشارت نتائج دراسته إلى أن الراتب هو العنصر الوحيد الذي يساهم بشكل أساسي في عدم الرضا لدى هيئة التدريس.

كما اتفقت مع دراسة العدوان 1995 حيث أشارت إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي للمديرين في الإدارة الوسطى في جميع جوانب الرضا الوظيفي من حيث طبيعة العمل، والمسؤولية والراتب، وفرص الترقية. كما اتفقت مع دراسة الشوارب 1996 ودراسة عجيل 1999 والتي توصلت إلى أن المرضين والمرضات غير راضين عن رواتبهم المدفوعة. كما اتفقت مع دراسة رشيد 1996 ودراسة ونكلر 1982 ودراسة بييري، أما المؤهل العلمي وعلاقته بأبعاد الرضا الوظيفي والرضا العام فقد دلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية للمؤهل العلمي في تقدير مستوى الرضا الوظيفي وهذا يتفق مع دراسة ونكلر عام 1982 والتي أشارت إلى أن الرتبة الأكاديمية ليس لها دلالة احصائية في تحديد مستوى الرضا عن العمل، كما اتفقت مع دراسة الفضلي عام 1997 والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة على مستوى متوسطات الرضا وبين مستوى التعليم، واتفقت كذلك مع دراسة الشوارب 1996 حيث أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة حول مُتغيّر المؤهل العلمي بحالة الرضا الوظيفي لدى شرطة العاصمة، كما اختلفت الدراسة مع دراسة رشيد 1996 والتي أظهرت أنه كلما ازداد المؤهل العلمي كلما قلّ الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة؛ ولعلّ هذا يعود إلى قلة الرواتب والحوافز وغيرها الممنوحة إلى كادر جامعة القاهرة قياسا لكادر مستشفى الجامعة، هذا يقلل من درجة الرضا الوظيفي قياسا بزملائهم.

أما عن السؤال الأخير والذي يشير إلى علاقة أبعاد الرضا الوظيفي حسب مُتغيّر طبيعة العمل، فقد توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا بشكل عام على كل أبعاد الرضا باختلاف طبيعة العمل. وهذه النتائج اتفقت مع دراسة الفضلي عام 1997 والتي اتفقت مع نتائج الدراسة حول هذا البعد.

كذلك اتفقت مع دراسة رشيد 1996 والتي أشارت نتائج دراسته إلى أن أكثر العناصر التي عبّر الموظفون عن رضاهم عنها وخاصة عنصر طبيعة العمل. كما اختلفت مع دراسة الشوارب عام 1996، ودراسة العدوان عام 1995 والتي أشارت نتائجهما إلى مستوى متوسط للرضا الوظيفي للمديرين وشرطة العاصمة في جوانب طبيعة العمل، والزملاء، وفرص الترقية.

ومن خلال هذه النتائج تبين لنا بأن معظم أفراد العينة يتصفون بدرجة منخفضة من الرضا بالنسبة للراتب وفرص الترقية, قياسا لُبعد ممارسة المهنة والإشراف؛ وهذا يعود إلى تدني مستوى الرواتب في مؤسسة التدريب المهني, وهذا يؤدي بالتالي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي قياسا لمستوى الرواتب في الوظيفي. واعتمادا على النتائج التي أشرنا إليها سابقا, لذا يخلص الباحث إلى تقديم التوصيات التالية وهي:

1. إجراء مزيد من الدراسات المقارنة لتحديد درجة الرضا الوظيفي في جميع القطاع العام.

2. إجراء دراسات مُستقبلية للرضا الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة التدريب المهني على أبعاد أخرى مثل العمر, الحالة الإجتماعية, الجنس, وقياس مدى أثر هذه المتغيرات على الرضا الوظيفي لديهم.

3. إعادة النظر في جدول الرواتب والأجور في حدود الامكانيات المتاحة مع زيادة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية.

انتهت

* المراجع العربية *

1. رشيد، أحمد، درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى الطلبة في جامعة القاهرة، 2001.
2. الشوارب، إياد، الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة الأردنية، بحث غير منشور، أكاديمية الشرطة الملكية، عمان، 1996.
3. طناش، سلامة، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات، المجلد السابع عشر، العدد 3، الجامعة الأردنية، 1999.
4. عجيل، محسن، الرضا الوظيفي لمهنة التمريض في مستشفى البشير الحكومي وعلاقته بالرواتب والحوافز المدفوعة من قبل إدارة المستشفيات، اطروحة دكتوراة- غير منشورة، الجامعة الأردنية، 1998.
5. الفضلي، فضل صياح، علاقة الرضا الوظيفي بالعائد المالي للوظيفة ومستقبلها المهني، مجلة جامعة الكويت، الإدارة العامة، 1997.
6. القدومي، عبد الناصر، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية - دراسة مقارنة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السادس، العدد الأول، غزة، 1998.
7. ياسر العدوان، أحمد عبد الحليم، الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، مجلد 11 عدد 1، 1995.

* المراجع الأجنبية *

- Denton, TX: **ERIC Document Reproduction Service**,1972, Eo, 066-181-186.
- Dessler, Gary, **Organization and Management**, Reston va., Reston Publishing Co. 1982.
- Hulin, M., **Community/ Junior College Quarterly**, 1983; 7: 303-317, Pearson, D. and Seiler, R., Higher Education, 1983, 12: 35-47.
- Locke, E.A. and Associates, **The Review of Higher Education**, 1983; 343-365, Hutton, J. and Jobe, M, Community/ Junior College Quarerly, 1985; 9:317-324.
- Ramsey, J.K, Faculty **Perceptions of institution all Quality and Vitality" Florida Association of Communiy Colleges**, 1982; ERIC, No ED 229084.
- Taylor, F.A. **Dissertation abstracts International**, 1967, 28: 2954A.
- Vaughn, William, J., and Dunn, J.D.A., **Model for Conducting Job Satisfaction Research in on-going Organizatins, 1972, Eo. 066, 181-186.**
- Willie, R. and Stecklein, J., **Research in Higher Education**, 1982, 16: 81-83.
- Winkler L.D., **Dissertation Abstracts International**, Carnegi Foundation for the advancement of Teaching, change ,1982,43: 692A.

