

## الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك

عبد الحميد مساعدة \*

**ملخص :** هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري. وقد اشتملت ، عينة الدراسة على ما نسبته (٣١%) من المجتمع الأصلي الذي تكون من (١٤٨٤) موظف وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها ما يلي:

(١) أن هنالك انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من المجالات التالية: الراتب الشهري، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والترقيات، ظروف العمل.

(٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) لكل من متغيرات: مسمى الوظيفة، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة. على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة على كل من متغيري الجنس ومكان العمل. هذا وقد أوصت الدراسة بما يلي:

(١) إعادة النظر في مقدار الراتب الشهري للعاملين بما يضمن لهم حياة كريمة في المجتمع.

(٢) العمل على إيجاد نظام جديد خاص بالحوافز والترقيات.

(٣) تطوير وتفعيل برامج خاصة بالنمو المهني للعاملين.

\* قسم الارشاد الجامعي والوظيفي ، جامعة اليرموك ، اربد

مقدمة: فلقد نجد أنه من مقومات الحياة واستمراريتها أن يعمل الإنسان بما أوتي من طاقات وقدرات، وبما يواجهه من ظروف وأحوال، سعياً لتوفير ما يلزمه من متطلبات واحتياجات، لكي يضمن درجة مناسبة من الأمان والاستقرار، ويأتي موضوع الرضا عن العمل، واحداً من العوامل الأساسية في الحفاظ على مستوى مناسب من التطور والإنتاجية في مختلف مواقع العمل وميادينه، ولا سيما أن هذا الشعور غالباً ما يكون تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطية لبيئة العمل. ويبدو أن شاع استخدام مصطلح الرضا الوظيفي لدى الرؤساء والمرؤوسين في معظم مجالات العمل والوظائف منذ الثلاثينات من هذا القرن (بسام العمري، ١٩٩٤: ص ٢١٦٨)، إلا أنه غالباً ما تركز الاهتمام على دراسة موضوعات الرضا عن العمل، والحوافز بشكلٍ واسع في قطاعات الصناعة والتجارة (سلامة طنّاش، ١٩٩٠: ص ٢٣٠)، ويلاحظ بأن هنالك فراغ واضح لما أجري من دراسات على قطاع الموظفين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي، علماً بأن رفع سوية التعليم والنهوض بهذه المؤسسات لا يتم إلا من خلال تكاتف الموظفين الإداريين والهيئة التدريسية من أجل تحقيق مستوى مناسب من الرضا الوظيفي، يمكنهم جميعاً من العمل والتفاعل والعطاء بروح الفريق الواحد.

### مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة هذه الدراسة بمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك وجملة العوامل المؤثرة فيه، إذ أنه على الرغم من وجود بعض الدراسات الميدانية ذات العلاقة الغير مباشرة في الدوريات العربية المتخصصة في ميادين التربية أو الإدارة العامة، إلا أن هنالك فراغ واضح في المكتبة العربية لما بحث في هذا الموضوع، حيث لوحظ بأن معظم الدراسات العربية أو الأجنبية جاءت محددة لرضى العاملين في ميادين الصناعة أو التجارة.

هذا ويبدو أن ما جرى من دراسات تربوية في هذا المجال جاءت متجهة في الغالب إلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات أو إلى المديرين والمعلمين في مدارس التربية والتعليم، في حين لم يأت إلا ما ندر من الدراسات على بحث الرضا الوظيفي لدى أفراد هذه الفئة من العاملين، لذلك فإن الحاجة ملحة لبحث هذا الجانب، إذ أنه من الضروري التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين، وذلك من خلال قياس وتحليل الرضا الوظيفي عن العمل والعوامل المؤثرة.

ولعلّه من خلال نتائج هذه الدراسة وعرضها على المسؤولين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي ما يساعد على رسم وتحديد السياسات لما تتضمنه من خطط وبرامج قد تساعد على تطوير أداء هذه الفئة من العاملين، من خلال العمل على توفير مستوى مناسب من الرضا الوظيفي يشكل حافزاً أو دافعاً لمزيد من الجهد والانتماء والعطاء.

وتحاول الدراسة الإجابة على السؤالين التاليين:

١- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك عن المجالات الستة التالية (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض، الاستقرار الوظيفي، الراتب الشهري، الحوافز والترقيات، ظروف العمل)؟

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0,05)$  في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من المتغيرات التالية: (مسمى الوظيفة، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري)؟

## تعريف مصطلحات الدراسة:

الرضا عن الوظيفة: هو مجموعة المشاعر الإيجابية أو السلبية، التي يبديها العامل نحو عمله.

مجالات الرضا عن العمل: هي المجالات الستة المحددة في الدراسة وهي: (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض، الاستقرار الوظيفي، الراتب الشهري، الحوافز والترقيات، ظروف العمل).

الاستقرار الوظيفي: هو درجة الاطمئنان والراحة النفسية أو المعنوية التي تحدد من خلال شعور العامل بدوره وقيمه من خلال مهنة معينة.

الحوافز والترقيات: مجموعة الفرص التي توفرها الجامعة للموظفين الإداريين لتشجيعهم على العمل والعطاء والانتماء من خلال الزيادات السنوية أو الدعم المالي المباشر أو كتب الشكر وشهادات التقدير.

ظروف العمل: مجموعة الظروف المادية والمعنوية والبيئية المحيطة بالعامل.

العاملين في جامعة اليرموك: هم الموظفين الإداريين في الجامعة ممن يشغلون أي من الوظائف التالية: كاتب، إداري، رئيس قسم، مساعد مدير، مدير.

وحدة إدارية مستقلة: جملة الأقسام الإدارية التي تشكل في مجموعها دائرة مستقلة، تقدم الخدمات أو النشاطات أو التسهيلات للطلبة أو العاملين، وتمثل هنا كل من: عمادة شؤون الطلبة، عمادة البحث العلمي، دائرة العلاقات العامة، دائرة شؤون العاملين، دائرة القبول والتسجيل، المكتبة، الدائرة المالية، دائرة اللوازم، الدائرة الهندسية، دائرة الخدمات العامة، دائرة المشاغل والصيانة، مكتب الشؤون الإدارية والمالية، مكتب التنمية والتخطيط، المدرسة النموذجية، مركز الاستشارات وخدمة المجتمع، مركز البحث والتطوير التربوي.

الكليات العلمية: الموظفين الإداريين الذين يعملون ضمن هذه الكليات وهي: كلية العلوم، كلية الحياوي للهندسة التطبيقية.  
الكليات الأدبية: الموظفين الإداريين الذين يعملون ضمن هذه الكليات وهي: كلية الآداب، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، كلية التربية والفنون، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، كلية التربية الرياضية.

#### أداة الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة أداة قياس "استبانة" طورت خصيصاً لهذه الغاية، بالاستناد إلى ما أجري من دراسات سابقة في هذا المجال، حيث قام الباحث بتطوير أداة قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك. وقد تم التحقق من الصدق الظاهري لمقياس الرضا عن العمل لدى العاملين في جامعة اليرموك، وذلك من خلال عرضه على لجنة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والإداريين، بلغ عددهم (١٧) وكانت نتيجة التحكيم أن اتفق أكثر من (٩٠%) من المحكمين على جميع فقرات المقياس، ولقياس ثبات الأداة، فقد تم توزيعه على (٣٠) موظف من الإداريين كعينة، ثم أعيد توزيعه مرة ثانية بعد ثلاثة أسابيع، حيث تم بعد ذلك استخراج معامل الثبات حسب معادلة سبيرمان، حيث بلغ معامل الثبات (٠,٨٨).

#### مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، ممن يحملون شهادة الثانوية العامة كحد أدنى فما فوق، وممن يشغلون إحدى الوظائف التالية: كاتب، إداري، رئيس قسم، مساعد مدير، مدير، حيث بلغ عددهم (١٤٨٤) موظفاً وموظفة وقد اشتملت عينة الدراسة على (٨٠٠) موظف وموظفة، استجاب منهم (٤٦٠) بما نسبته (٥٠,٣١) من الموظفين الإداريين.

## خصائص العينة:

تكونت عينة الدراسة من (٤٦٠) عامل وعاملة أي ما نسبته (٠,٣١) من المجتمع الكلي للدراسة ويبين الجدول رقم (١) توزيع أفراد العينة وفقا للمتغيرات المستقلة.

جدول رقم (١)

توزيع أفراد العينة وفقا للمتغيرات المستقلة

المجموع	العدد والنسبة المئوية				المتغيرات المستقلة	
	مدير	مساعد مدير	رئيس قسم	إداري		كاتب
%١٠٠	%٢,٢	%٢,٦	%١١,٧	%٥٠,٤	٠,٣٣	الوظيفة
%١٠٠	إناث %٢١,١		ذكور %٧٨,٩			الجنس
%١٠٠	ماجستير %٤,٣	بكالوريوس %٤٢,٨	كليات المجتمع %٣٣	الثانوية العامة %١٩,٨		الدرجة العلمية
%١٠٠	١٠ سنوات فما فوق %٤٤,٨	١٠-٥ سنوات %٣٢,٢		أقل من (٥) سنوات %٢٣		سنوات الخدمة
%١٠٠	كليات أدبية %٨,٣	كليات علمية %٥,٢		وحدة إدارية مستقلة %٨٦,٥		مكان العمل
%١٠٠	٣٥ فما فوق %١٥,٢	٢٥٠-٣٥٠) فما فوق %٤١,٥		د/(٢٥٠-١٥٠)		الراتب الشهري

## الدراسات السابقة:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي بشكل عام، من بين الموضوعات التي لاقت اهتمام ملحوظ من قبل الباحثين والدارسين في مجالات الإدارة أو مجالات الصناعة والتجارة، إذ أن الاهتمام كان في الغالب منصبا على مستويات الإنتاج وجملة العناصر المؤثرة فيه، لذلك فإننا نجد الكثير من الدراسات والأبحاث في

هذا المجال المتجدد، إلا أنه مما يلفت الانتباه، بأن هنالك فراغاً واضحاً في التعرف إلى مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات، علماً بأن أغلبية الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع وجهت للكشف على مستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الأمر الذي يدفع الباحثين لاستكمال هذا الجانب، لأن ارتقاء المؤسسات لا يمكن أن يكون من خلال التركيز على جانب دون الاهتمام ببقية الجوانب الأخرى.

ومن أوائل الدراسات التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل، لدى أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات الأمريكية، كل من دراسة (Taylor, 1967: P. 3954, A.) ودراسة (Buxton, 1971: P. 749, A.)، ودراسة (Perry, 1977: P. 269-280)، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن السياسات الإدارية للمؤسسة وطبيعة ممارساتها الإدارية تشكل العوامل الأهم في التأثير على مستوى الرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات، في حين لم يكن لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والطبقة الاجتماعية أي أثر في تحديد مستوى الرضا عن العمل.

وقام (ناصر عبد الخالق، ١٩٨٢: ص ٧٣)، بدراسة تحليلية عن الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، هدفت إلى تحديد مستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي وإنتاجية العمل، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة خطية مباشرة، وأن التغيير في واحد من هذين الخطين المتغيرين لا يقابله بالضرورة تغير مماثل أو معاكس في المتغير الآخر.

وفي الدراسة الميدانية الشاملة التي قامت بها مؤسسة كارينجي (Carnegie foundation, 1985: P. 31-34) على أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات الأمريكية، بهدف التعرف إلى اتجاهاتهم الحالية والمستقبلية نحو عملهم، أشارت النتائج إلى أن (٤٠%) من أعضاء هيئة التدريس المشمولين بالدراسة يظهرون

حماسًا أقل لعملهم مما كانوا عليه من بداية العمل، كذلك فإن (٣٠%) يفكرون في الانتقال إلى مهنة أخرى غير مهنة التدريس الجامعي، وخلصت الدراسة إلى القول بأن أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأمريكية لديهم الاهتمام القوي بأمنهم الوظيفي وبمستوى رواتبهم.

وفي المملكة العربية السعودية أجرى (محمد ياغي، ١٩٨٩: ص ٥) دراسة ميدانية تحليلية، هدفت إلى قياس مستوى الرضا بين عدد من المديرين الذين يعملون في ثلاثة منظمات إدارية في القطاع العام السعودي بمدينة الرياض، حيث اشتملت العينة على (١٣٩) موظف توزعت مواقعهم ما بين مدير عام ومدير ورئيس قسم، أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك شعورًا عامًا بالرضا عن عملية اتخاذ القرارات الإدارية، كما أشارت إلى أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية تتأثر بمجموعة من العوامل سواء من داخلها أو خارجها، والتي بدورها تؤثر في فعالية القرارات الإدارية التي تتخذ.

وقام (سلامة طناش، ١٩٩٠: ص ٢٢٩) بدراسة ميدانية هدفت إلى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية على عينة بلغ عددها (٢٥٥) عضو هيئة تدريس، وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة في الرضا عن العمل، لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق دالة إحصائية في الرضا عن العمل لديهم تعزى لمتغيرات العمر، سنوات الخبرة، الرتبة الأكاديمية، طبيعة العمل الأكاديمي، والكلية التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس، وأن مجال ظروف العمل كان مصدرًا أساسيًا للرضا عن العمل، في حين كان كلاً من مجالي الراتب والحوافز من أقل مصادر الرضا عند أعضاء هيئة التدريس.

وفي دراسة قام بها (Glick, 1991: P. 736) عن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأمريكية، أشارت النتائج إلى أن ما مجموعه (٦٣%) من عينة الدراسة كانوا راضين عن وظائفهم، ولم تكن هناك فروقًا ذات



دلالة إحصائية بين أفراد العينة، كما وأنه لم تساهم المتغيرات الديموغرافية إلا بمقدار محدد في التباين على مقياس وصف الرضا الوظيفي.

وقام (Petty & Hatcher, 1991: P. 361-367) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى مجالات الرضا وعدم الرضا الوظيفي في الكليات التقنية وكليات المجتمع في ولاية تنسي الأمريكية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم الرضا عن الراتب الشهري، بشكل خاص وكل من عدد المحاضرات وساعات العمل والتسهيلات بشكل عام.

وأجرى (بسام العمري، ١٩٩٤: ص ٢١٧٠) دراسة هدفت إلى التعرف على اتجاهات للعاملين في الجامعة الأردنية نحو عملهم، اشتملت العينة على (٢٧٨) موظفًا، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة تعزى إلى متغير الجنس في مستوى الرضا الوظيفي في مجالات العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والأمان في العمل، وتوفير الظروف الملائمة للعمل والترقية، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الراتب تعزى إلى متغير الجنس، في حين أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة تعزى للتفاعل بين متغيري الجنس ومكان العمل لكل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي.

وأجرى (ياسر العدوان ورفعت الفاعوري، ١٩٩٥: ص ٣٢٣) دراسة هدفت إلى التعرف عن الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين في جامعة اليرموك، وقد شملت عينة الدراسة (٦٣) إداريًا، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا عن العمل للمشرفين الإداريين كان متوسطًا في جوانب الرضا عن الزملاء الإداريين المسؤولين في العمل وطبيعة العمل، بينما كان مستوى الرضا متدنيًا في جوانب الرضا عن الراتب والتقدم الوظيفي، كما وأشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لوظيفة رئيس إداري أو أكاديمي على جوانب الرضا عن العمل المتعلقة بالراتب الوظيفي وبطبيعة العمل والزملاء

والمسؤولين في العمل، بينما وجد فرق ذو دلالة إحصائية في جانب فرص الترقية والتقدم لصالح الأكاديميين.

### عرض البيانات ومناقشتها:

فيما يلي عرض للناتج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد الانتهاء من المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية، وفقاً لأسئلة الدراسة ومتغيراتها المستقلة والتابعة.

وللإجابة على السؤال الأول والذي ينص على: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك عن المجالات الستة، (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض، الاستقرار الوظيفي، الراتب الشهري، الحوافز والترقيات، ظروف العمل)؟  
فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي مرتبة ترتيباً تنازلياً، كما هو موضح في الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لمجالات مقياس الرضا الوظيفي والبعد الكلي مرتباً تنازلياً

الانحراف	المتوسط	مجالات الرضا الوظيفي
٠,٨٠	٣,٠٩	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٨٧	٣,٠٦	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
٠,٧٤	٢,٠٩٢	الاستقرار الوظيفي
٠,٨٢	٢,٨٢	ظروف العمل
٠,٨٥	٢,٤٣	الراتب الشهري
٠,٨١	٢,٠٩	الحوافز والترقيات
٠,٦٩	٢,٨٢	البعد الكلي

يتضح من الجدول رقم (٢) أن المتوسطات الحسابية الموزونة لمستويات مجالات مقياس الرضا الوظيفي تتراوح ما بين ٢,٠٩-٣,٠٩، حيث جاء مجال العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي موزون قدره ٣,٠٩ وانحراف معياري ٠,٨٠، وهذا يشير إلى درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة على هذا المجال. ويأتي مجال علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض بمتوسط حسابي موزون قدره ٣,٠٦ وانحراف معياري ٠,٨٧، وهذا يشير إلى درجة رضا قريبة من المجال الأول. في حين جأت بقية المجالات بمتوسطات حسابية موزونة، تشير إلى عدم الرضا بدرجات متفاوتة، وكان أقلها مجال الحوافز والترقيات بمتوسط حسابي موزون كان قدره ٢,٠٩ وانحراف معياري ٠,٨١ مما يعني عدم رضى العاملين في الجامعة إلى درجة ملحوظة على هذه المجالات.

### جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة اليرموك، والبعء الكلي وفقاً لمتغير مسمى الوظيفة

مسمى الوظيفة										مجالات الرضا الوظيفي
مدير		مساعد مدير		رئيس قسم		إداري		كاتب		
ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	
٠,٩٦	٢,٩٢	٠,٦٤	٣,٤١	٠,٨٣	٣,٢٥	٠,٧٢	٣,٠٢	٠,٩٠	٣,١٢	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٩٧	٢,٩٧	٠,٤٩	٣,٠٥٧	٠,٦٦	٣,١٣	٠,٨٦	٣,٠٤	٠,٩٦	٣,٠٣	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
١,١١	٢,٩٤	٠,٣٦	٣,٥٠	٠,٦٨	٣,٠٢	٠,٧١	٢,٨٤	٠,٨٠	٢,٩٦	الاستقرار الوظيفي
١,١١	٢,٩٨	٠,٣٧	٢,٦٩	٠,٧٧	٢,٦١	٠,٨٤	٢,٣٤	٠,٨٨	٢,٤٤	الراتب الشهري
١,١٤	٢,٤٥	٠,٧٠	٢,٦٩	٠,٧٢	٢,١١	٠,٧٦	١,٩٨	٠,٨٨	٠,١٨	الحوافز والترقيات
٠,٦٨	٢,٩٦	٠,٤٦	٣,٧٤	٠,٨٠	٣,٠٨	٠,٧٢	٢,٧٣	٠,٩٣	٢,٧٨	ظروف العمل
٠,٩٣	٢,٨٩	٠,٣٩	٣,٣٧	٠,٦٥	٢,٩٦	٠,٦٢	٢,٧٤	٠,٧٧	٢,٣٨	البعء الكلي

يتضح من الجدول رقم (٣) أن المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية تشير إلى درجة متفاوتة من الرضا على مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة اليرموك، حيث احتل مساعدا المديرين ومدراء الدوائر المرتبة الأولى بدرجات جيدة من مستوى الرضا عن العمل، وبالذات في المجالات الثلاثة الأولى حيث تشير الأرقام إلى متوسطات حسابية موزونة على التوالي ٣,٤١، ٣,٥٧، ٣,٥٠، تلاهم في المرتبة الثانية رؤساء الأقسام بمتوسطات حسابية قدرها ٣,٢٥، ٣,١٣، ٣,٠٢. في حين أظهر كل من هم في مسمى وظيفة كاتب وإداري ومدير درجات أقل من مستوى الرضا وخاصة في المجالات الثلاثة الأولى. ويلاحظ بأن أعلى درجات سجلت كانت لدى فئة مساعدا المديرين وعلى مجال ظروف العمل بمتوسط حسابي موزون قدره ٣,٧٤، تلاه في ذلك ولدى موظفي نفس الفئة كل من مجالي علاقة الرؤساء والمرؤوسين ومجال الاستقرار الوظيفي بمتوسطين حسابيين قدرهما ٣,٥٧ و ٣,٥٠. في حين سجلت أدنى درجات الرضا الوظيفي لدى فئة رؤساء الأقسام وعلى مجال الحوافز والترقيات بمتوسط حسابي قدره ٢,١١، تلاه في ذلك من هم في مسمى وظيفة كاتب وعلى مجالي الحوافز والترقيات والراتب الشهري بمتوسطين حسابيين قدرهما ٢,١٨ و ٤,٤٤. مما يشير إلى عدم رضى أفراد هذه الفئة بدرجة ملحوظة على هذه المجالات.

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي وفقاً لمتغير الجنس

الجنس				مجالات الرضا الوظيفي
إناث		ذكور		
الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
٠,٧٩	٣,١٥	٠,٨٠	٣,٠٧	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٩٤	٣,٠٩	٠,٨٥	٣,٠٥	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
٠,٧٨	٢,٩٤	٠,٧٤	٢,٩٢	الاستقرار الوظيفي
٠,٨٦	٢,٥٦	٠,٨٥	٢,٣٩	الراتب الشهري
٠,٨٥	٢,٢١	٠,٨٠	٢,٠٦	الحوافز والترقيات
٠,٩٣	٢,٧٩	٠,٧٨	٢,٨٣	ظروف العمل
٠,٧٢	٢,٨٦	٠,٦٨	٢,٨٠	البعد الكلي

يتضح لنا من الجدول رقم (٤) بأن درجة الرضا الوظيفي على مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة اليرموك وفقاً لمتغير الجنس، كان أعلى بقليل لدى الإناث من الذكور على مجالي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وعلاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض، حيث كان مقدار المتوسط الحسابي لديهن ٣,١٥، ٣,٠٩ في حين كان المتوسط لدى الذكور على هذين المجالين ٣,٠٧، ٣,٠٥. وهذا يشير إلى درجة رضى متوسطة لدى كلاً من الذكور والإناث على هذين المجالين، في حين أشارت الأرقام إلى نسبة رضى منخفضة لدى الذكور على مجالي الحوافز والترقيات والراتب الشهري بمتوسطين حسابيين على التوالي ٢,٠٦، ٢,٣٩، علماً بأن البعد الكلي على المجالات الستة يشير بصورة عامة إلى عدم رضا الجنسين بشكل واضح.

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي وفقاً لمتغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية								مجالات الرضا الوظيفي
ماجستير		بكالوريوس		كليات مجتمع		الثانوية العامة		
ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	
٠,٨٣	٢,٢٣	٠,٧٤	٣,٠٩	٠,٧٨	٣,١٠	٠,٨٥	٣,٢٥	العلاقة بين الرؤساء والمرووسين
١,٠٥	٢,٤١	٠,٨٢	٣,٠٧	٠,٨٩	٣,١٢	٠,٨٣	٣,١٠	علاقة المرووسين مع بعضهم البعض
٠,٨٠	٢,٢٤	٠,٧٣	٢,٩٠	٠,٧٠	٣,٠٢	٠,٧٨	٢,٩٧	الاستقرار الوظيفي
٠,٨٧	١,٦٧	٠,٨٢	٢,٣٣	٠,٨٢	٢,٦٤	٠,٨٢	٢,٤٥	الراتب الشهري
٠,٧٧	١,٦٣	٠,٧٦	١,٩٦	٠,٧٦	٢,٢٨	٠,٩٣	٢,١٤	الحوافز والترقيات
٠,٧١	٢,٢٧	٠,٨٠	٢,٨١	٠,٨٤	٢,٨٥	٠,٨٠	٢,٩٣	ظروف العمل
٠,٧٥	٢,١٤	٠,٦٥	٢,٧٨	٠,٦٦	٢,٩٠	٠,٧٢	٢,٩٠	البعد الكلي

يتضح من الجدول رقم (٥) بأن درجات الرضا الوظيفي كانت مقبولة إلى حد ما لدى كل من حملة شهادة الثانوية العامة ودبلوم كليات المجتمع ودرجة البكالوريوس، وعلى المجالات الثلاثة الأولى بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين ٣,٢٥-٣,٠. في حين انخفضت درجة الرضا بشكل ملحوظ على باقي المجالات وبالذات على مجالي الراتب الشهري والحوافز والترقيات. وتشير النتائج إلى عدم رضى العاملين من حملة درجة الماجستير بشكل واضح وعلى جميع المجالات وتتنخفض هذه الدرجة إلى حدها الأدنى على مجالي الحوافز والترقيات والراتب الشهري وتتضح بمتوسطين حسابيين قدرهما على التوالي ١,٦٣، ١,٦٧.

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي وفقاً لمتغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة						مجالات الرضا الوظيفي
(١٠) سنوات فما فوق		١٠-٥ سنوات		أقل من (٥) سنوات		
ع	م	ع	م	ع	م	
٠,٧١	٧,١٩	٠,٨٩	٣,٠٤	٠,٨١	٢,٩٦	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٦٧	٣,٢٣	١,٠٣	٢,٩١	٠,٩٢	٢,٩٦	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
٠,٧٣	٢,٩٨	٠,٧٧	٢,٩٠	٠,٧٤	٢,٨٥	الاستقرار الوظيفي
٠,٨١	٢,٥٨	٠,٨٩	٢,٤٥	٠,٨٣	٢,٣٦	الراتب الشهري
٠,٨٧	٢,١٤	٠,٧٣	١,٩٣	٠,٨٠	٢,٢٠	الحوافز والترقيات
٠,٧٣	٢,٩٠	٠,٩٠	٢,٧١	٠,٨٤	٢,٨١	ظروف العمل
٠,٦٣	٢,٩١	٠,٧٤	٢,٩٧	٠,٧٠	٢,٧٦	البعد الكلي

تشير النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (٦) إلى أن درجة الرضا على مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة اليرموك تتناسب طردياً مع متغير سنوات الخدمة، إذ أنه كلما تقدم الموظفين في سنوات الخدمة كلما ارتفعت لديهم درجة الرضا، ويظهر ذلك من خلال البعد الكلي لجميع المجالات واللفئات الموضحة لسنوات الخبرة، وعلى النحو الآتي: ٢,٧٦، ٢,٧٩، ٢,٩١. إلا أن الملفت للانتباه أن هذه الأرقام وحتى في حدها الأعلى تشير إلى درجات منخفضة وبشكل ملحوظ على مقياس الرضا الوظيفي.

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي وفقاً لمتغير مكان العمل

مكان العمل				مجالات الرضا الوظيفي
الكلية الأكاديمية		وحدات إدارية مستقلة		
ع	م	ع	م	
٠,٦٦	٣,٣٢	٠,٨٠	٣,٠٩	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٤٥	٣,٠٤	٠,٨٩	٣,١٠	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
٠,٧٤	٣,١٧	٠,٧٤	٢,٩٢	الاستقرار الوظيفي
٠,٨٢	٢,٧٤	٠,٨٣	٢,٤٣	الراتب الشهري
٠,٧٩	٢,٤٥	٠,٨١	٢,٠٦	الحوافز والترقيات
٠,٦٦	٢,٨١	٠,٨٤	٢,٨٢	ظروف العمل
٠,٥٥	٣,٠	٠,٦٩	٢,٨٢	البعد الكلي

تشير النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (٧) إلى أن درجات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات كانت أعلى منها لدى العاملين في الوحدات الإدارية المستقلة، ويظهر هذا الفارق على مجال العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بمتوسطين حسابيين قدرهما: ٣,٠٩، ٣,٣٢. وتمتد لتشمل كل من مجالات الاستقرار الوظيفي والراتب الشهري والحوافز والترقيات.



جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية الموزونة لكل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والبعد الكلي وفقاً لمتغير الراتب الشهري

الراتب الشهري بالدينار						مجالات الرضا الوظيفي
٣٥٠ فما فوق		٢٥٠-٣٥٠		١٥٠-٢٥٠		
ع	م	ع	م	ع	م	
٠,٦٨	٣,١٤	٠,٨١	٣,١٩	٠,٨٣	٢,٩٧	العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين
٠,٦٨	٣,١٤	٠,٧٨	٣,٢٣	٠,٩٦	٢,٨٧	علاقة المرؤوسين مع بعضهم البعض
٠,٧٨	٠,٨٤	٠,٧٣	٣,٠٢	٠,٧٤	٢,٨٦	الاستقرار الوظيفي
٠,٩٢	٢,٤٢	٠,٨٣	٢,٥٢	٠,٨٤	٢,٣٤	الراتب الشهري
٠,٨٥	٢,١٢	٠,٧٥	٢,٠٢	٠,٨٦	٢,١٥	الحوافز والترقيات
٠,٧٨	٢,٩٨	٠,٧١	٢,٨٨	٠,٩١	٢,٧١	ظروف العمل
٠,٦٩	٢,٨٩	٠,٦٤	٢,٨٥	٠,٧٢	٢,٧٣	البعد الكلي

يبين الجدول رقم (٨) بأن هنالك اتجاه عام لدى العاملين في جامعة اليرموك إلى عدم الرضا عن الراتب الشهري، ولدى جميع فئات العاملين، إذ أن أعلى درجة رضى سجلت على البعد الكلي ولدى فئة (٣٥٠ دينار فما فوق) كانت ٢,٨٩. في حين انخفضت درجة الرضا لدى فئة (١٥٠-٢٥٠ دينار) ليصل البعد الكلي إلى ٢,٧٣، وهذه إشارة واضحة إلى عدم رضى العاملين عن الراتب الشهري بشكل واضح. كما ويبين البعد الكلي: ٢,٧٣، ٢,٨٥، ٢,٨٩. بأن هنالك علاقة طردية بين مقدار الراتب الشهري ودرجة الرضا الوظيفي.

جدول رقم (٩)

تحليل التباين الثنائي لتأثير المتغيرات المستقلة: (مسمى الوظيفة، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري) على مجالات مقياس الرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
*٠,٠٠٤	٣,٨٦٠	٨٠١٢,٣١٦	٤	٣٢٠.٤٩,٢٦٤	مسمى الوظيفة
٠,١٨٠	١,٨٠٠	٣٧٣٥,٣٨٩	١	٣٧٣٥,٣٨٩	الجنس
٠,٠٠٠	١١,١٠٥	٢٣٠.٥٠,٥٧٤	٣	٦٩١٥١,٧٢٣	الدرجة العلمية
٠,٨٠٤	٠,٢١٨	٤٥١,٨٨٠	٢	٩٠٣,٧٥٩	سنوات الخدمة
٠,٢٩٩	١,٢٠٩	٢٢٥٠٩,٧٣١	٢	٥٠١٩,٤٦٢	مكان العمل
٠,٠٠٢	٦,١٥٦	١٢٧٧٧,٦٩٢	٢	٢٥٥٥٥,٣٨٣	الراتب الشهري
-	-	٢٠٧٥,٦١٠	٤٤٥	٩٢٣٦٤٦,٢٦٨	الخطأ
-	-	٢٣١٤,١٨٢	٤٥٩	١٠.٦٢٢.٠٩,٤٠٠	مجموع المربعات

وللإجابة على السؤال الثاني فقد تمّ استخدام تحليل التباين الثنائي للكشف عن تأثير المتغيرات المستقلة على مجالات مقياس الرضا الوظيفي.

ويتضح من الجدول رقم (٩) بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ( $\alpha = 0,05$ ) لتأثير متغير مسمى الوظيفة على درجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة ف الإحصائية ٣,٨٦، ولمعرفة مصدر هذه الفروق فقد تم استخدام اختبار نيومان كولز للمقارنات البعدية، حيث تبين بأن هنالك فروق ما بين الإداري ومساعد المدير لصالح المساعد كما أن هنالك فروقاً ما بين الكاتب ومساعد المدير لصالح المساعد أما فيما يتعلق بتأثير الجنس على درجة الرضا الوظيفي، فقد أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ٠,٢١٨. في حين يظهر الجدول فروقاً ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha = 0,05$ ) لتأثير متغير الدرجة العلمية على درجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ١١,١٠٥، ولمعرفة مصدر الفروق فقد استخدم اختبار نيومان كولز، حيث تبين بأن هنالك فروقاً ما بين حملة

درجتي الماجستير والبيكالوريوس، كما أن هنالك فروقاً ما بين حملة درجتي الدبلوم والماجستير لصالح الدبلوم وكذلك فروقاً ما بين الماجستير والثانوية العامة لصالح الثانوية العامة.

أما فيما يتعلق بتأثير متغيري سنوات الخدمة ومكان العمل على درجة الرضا الوظيفي فقد دلت النتائج على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ٠,٢١ على متغير سنوات الخدمة و ١,٢٠ على متغير مكان العمل. في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ( $\alpha = 0,05$ ) لتأثير متغير الراتب الشهري على درجة الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ٦,١٥، ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار نيومان كولز، حيث تبين بأن هنالك فروقاً ما بين ذوي الراتب الشهري (١٥٠-٢٥٠ دينار) و (٢٥٠-٣٥٠ دينار) لصالح الفئة الثانية وفروقاً ما بين (٢٥٠-٣٥٠ دينار) و (٣٥٠ دينار فما فوق) لصالح الفئة الثالثة.

وفيما يتعلق بمناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

فقد أشارت النتائج إلى أن متوسطات مجالات الرضا الوظيفي تتراوح ما بين (٢,٠٩-٣,٠٩) كما يبين الجدول رقم (٢)، حيث جاء مجال العلاقة بين الرؤساء في المرتبة الأولى، تلاه مجال علاقة المرؤوسين مع بعضهم لبعض، وحل أخيراً مجال الحوافز والترقيات من حيث مستوى الرضا الوظيفي.

وقد تفسر هذه النتيجة بان هنالك درجة من الاستيعاب والتفاعل لدى العاملين لكل من القوانين والأنظمة والتعليمات، وقد يكون من بين الأسباب التي تفسر على ضوءها رضى العاملين، ساعات العمل الطويلة التي يقضونها معاً والتي تدفعهم إلى التعايش والتفاهم بطريقة تمكنهم من التكيف والاستمرارية، وتأتي هذه النتيجة متفقة مع كل من دراسة (Buxton, 1971: P. 752) ودراسة (Perry, 1977: P. 277) ودراسة (محمد ياغي، ١٩٨٩: ص ١٧) في حين جاء كل من مجال الحوافز والترقيات في أدنى مستويات الرضا الوظيفي عند العاملين

العاملين الإداريين في الجامعة، وهذا يشير إلى وجود خلل واضح في نظام الحوافز والترقيات، مما يؤدي إلى إضعاف الدافعية للإبداع والتميز، وبالتالي الانخراط في عمل روتيني مع مرور الزمن لتراكمات سلبية لا تخدم الجامعة في تحقيق أهدافها وفلسفتها.

وتأتي هذه النتيجة مخالفة لما جاءت به دراسة (بسام العمري، ١٩٩٤: ص ٢١٨٢) التي أشارت إلى أن الرضا عن الترقية قد حل في المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى اختلاف مجتمع الدراسة الذي تمثلت بأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية والذين يخضعون لنظام يختلف عن نظام الإداريين في الترقيات. في حين جاءت هذه النتائج متفقة مع دراسة (هالة عبد القادر، ١٩٨٧: ص ٤٢)، ودراسة (سلامة طنّاش، ١٩٩٠: ص ٢٤٤)، ودراسة (Petty & Hatcher, 1991: P. 362).

أما فيما يتعلق بانخفاض مستوى الرضا عن الراتب الشهري، يعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى تكاليف المعيشة وعدم تناسب الزيادة في الراتب مع ارتفاع الأسعار، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة تحقيق متطلبات الحياة المعيشية الحالية والمستقبلية. وتأتي هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسة التي قامت بها مؤسسة (Carnegi foundation, 1985: P. 32) ودراسة (سلامة طنّاش، ١٩٩٠: ص ٢٤٤)، وأشارت نتائج الدراسة إلى فارق بسيط في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الكليات الأكاديمية مع زملائهم العاملين في وحدات إدارية مستقلة، حيث كان متوسط البعد الكلي للوحدات الإدارية المستقلة ٢,٨، في حين كان ٣,٠٠ للكليات الأكاديمية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن حجم العمل الإداري غالبًا ما يتركز في الوحدات الإدارية المستقلة، إضافة إلى أن طبيعة العمل الإداري في الكليات الأكاديمية يتيح فرص اجتماعية ونشاطية تخرج عن الروتين السائد في الوحدات الإدارية المستقلة.

أما فيما يتعلق بمناقشة نتائج السؤال الثاني: فقد تم إجراء تحليل التباين الثنائي، كما تم استخدام اختبار نيومان كولز للمقارنات البعدية، وقد دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير متغير مسمى الوظيفة على درجة الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ٢,٨٦. كما هو مبين في جدول رقم (٩).

وأشارت نتائج اختبار نيومان كولز للمقارنات البعدية، إلى وجود فروق ما بين الكاتب ومساعد المدير لصالح المساعد، ويعزو الباحث ذلك إلى جملة المكاسب المادية والمعنوية التي يحققها مساعد المدير إضافة إلى قلة المهام الموكلة للمساعدين، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الجنس على درجة الرضا الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة عبد القادر، ودراسة (Buxton, 1977: P. 749)، ودراسة (Perry, 1977: P. 275)، ودراسة (سلامة طناش، ١٩٩٠: ص ٢٤٤)، ودراسة (Glick, 1991: P. 736).

كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير متغير الدرجة العلمية على درجة الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة الإحصائي ف ١١,١٠، ويبين اختبار نيومان كولز للمقارنات البعدية أن مستوى الرضا الوظيفي يميل لصالح حملة الثانوية العامة والدبلوم على بقية الدرجات العلمية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المكاسب المادية والمعنوية لهاتين الفئتين تزيد عن نظرائهم ممن يعملون في القطاع الحكومي أو المؤسسات الخاصة. وهذا يأتي متفقا مع نتائج كل من دراسات طناش، عبد القادر، العدوان، والفاعوري، العمري.

وأشارت الدراسة إلى مستوى أعلى من الرضا الوظيفي لدى كل من المديرين ومساعدتهم عن بقية العاملين في الجامعة، ويعزى ذلك إلى جملة الامتيازات والمكتسبات التي حققوها في ظل الأنظمة والقوانين السابقة الخاصة بالترقيات والحوافز والتي مكنتهم من الوصول إلى درجات وظيفية متقدمة.

في حين انخفض مستوى الرضا لدى من هم في وظيفة كاتب أو إداري ويعزى ذلك إلى عدم الاستقرار الوظيفي وسلسلة التقلبات أو الإجراءات والتي غالبًا ما ترافق أي تغيير في المديرين أو المسؤولين، إضافة إلى قلة الفرص المتاحة للتقدم الوظيفي، خاصة وأن الوضع الإداري مشبع من ذوي الدرجات الوظيفية المتقدمة. ويمكن تلخيص نتائج الدراسة بما يأتي:

- أن هنالك انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من مجالات: الراتب الشهري، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والترقيات، ظروف العمل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ( $\alpha=0,05$ ) لكل من متغيرات، مسمى الوظيفة، الراتب الشهري، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين في الجامعة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ( $a=0,05$ ) لكل من متغيري: الجنس، ومكان العمل على مستوى الرضا الوظيفي.

## التوصيات

توصي الدراسة بما يلي:

١- العمل على إيجاد نظام جديد خاص بالحوافز والترقيات في الجامعة، بحيث يوفر الفرص لحفز العاملين وتشجيعهم على التنافس والإبداع. ولا سيما أن الروتين في العمل من المشكلات المزمّنة للعمل الإداري وأن وجود مثل هذا النظام غالبًا ما يساعد في الخروج من هذا الروتين الممل، ويساعد على إفراز كفاءات وقدرات إبداعية مميزة.

٢- أنه إذا ما أخذ بالاعتبار نظام الترقيات السابق في الجامعة والنظام الحالي الجديد، فإن ذلك يعني أن المواقع المتقدمة في إدارة الجامعة ستبقى حكرًا على فئة "محدودة" استفادت من النظام السابق، خاصة وأن العاملين في

الجامعة يخضعون لنظام الضمان الاجتماعي - أي أن التقاعد إلى سن الستين وقد يزيد- وهذا يعني الحيلولة دون وصول العناصر الشبابية المبدعة إلى مواقع الإدارة، مما يشكل إحباط ونوع من الركود والروتين الممل في الجامعة بشكل عام، لذلك لا بد من العمل على إيجاد معايير جديدة تتيح الفرص أمام الإبداعات الشبابية للوصول إلى مواقع متقدمة.

٣- يشكل موضوع الراتب الشهري مصدرًا واضحًا للقلق وعدم الرضا الوظيفي، خاصة وأنه لم يعد هنالك فارق ما بين مقدار الراتب للعاملين في الجامعة ونظرائهم ممن يعملون في الجهاز الحكومي، فضلاً عن ساعات الدوام اليومي، إضافة إلى الغلاء العام في جميع الحاجيات ومتطلبات الحياة، لذلك لا بد من إعادة النظر في مقدار الراتب الشهري للعاملين من أجل توفير حياة كريمة تمكنهم من العطاء المستمر والانتماء الفاعل.

٤- للخروج من الركود والملل للموظف الذي يعمل لسنوات، ذات العمل، وذات المهام، لا بد من دورات تدريبية للنمو المهني ولإنعاش المعلومات وتجديد القدرات وهذا لا يكلف كثيراً لأن مثل هذه الدورات قد تعقد في حرم الجامعة أو بالتعاون مع المؤسسات الموازية.

٥- إعادة النظر في عدد ساعات الدوام الرسمي للعاملين الإداريين في الجامعة (من الثامنة صباحاً وحتى الخامسة مساءً)، ولا سيما أن حجم العمل في الغالب لا يحتاج لهذا الكم من الساعات أو لتواجد جميع العاملين على مدار ساعات العمل في الدائرة، لذلك لا بد من وجود آلية يكون بها اختصاراً لعدد ساعات الدوام الرسمي لأن في ذلك وفراً تشغيلياً على الجامعة.

## المراجع :

- ١- بسام العمري، ١٩٩٤، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، دراسات، المجلد الثاني والعشرون (أ)، العدد الخامس.
- ٢- سلامة طنناش، ١٩٩٠، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، دراسات، المجلد السابع عشر (أ)، العدد الثالث.
- ٣- محمد عبد الفتاح ياغي، ١٩٨٩، قياس رضا المديرين عن عملية اتخاذ القرارات الإدارية، المجلة العربية للإدارة، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني.
- ٤- ناصف عبد الخالق، ١٩٨٢، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية (٣)، جامعة الكويت.
- ٥- هالة عبد القادر، ١٩٨٧، المناخ المؤسسي وتأثيره على الرضا الوظيفي لموظفي قطاع المراقبة الجوية، دراسة ميدانية لقطاع المراقبة الجوية في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ٦- ياسر العدوان ورفعت الفاعوري، ١٩٩٥، الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (١١)، العدد (٤).
- 7-Buxton, T. H., *Dissertation Abstracts International*, 1971; 32: 749A.
- 8-Carnegi Foundation for the Advancement of Teaching, Change, 1985; 17: No. 4, 31-34.
- 9-Glick, N.L., Job Satisfaction Among Academic Administration at Selected American Colleges and Universities. *Dissertation Abstract International*, 1991: 52(2), 736A.
- 10-Perry, J.L., *Research in Higher Education*, 1977; 7: 269-280.
- 11-Petty, G. and Hatcher, L. M., Job Satisfaction of Faculty From Technical Institutes Community Colleges, and Universities. *Journal of Studies Intechnical Cancers* 1991: 13(4), 361-367.
- 12-Taylor, F. A., *Dissertation Abstracts International*, 1967; 28: 3954 A

---

ورد البحث للمجلة في ١٩٩٧/١/٢٥ أعيد البحث بعد تعديله في ١٩٩٧/١٢/٤ أجزى البحث للنشر في ١٩٩٨/١/١٥



---

## Work Satisfaction among Administrative Employee at Yarmouk University

**Abdul-Hameed Massadeh**

---

**Abstract:** The purpose of this study is to investigate the relationship between job satisfaction among administrative employees at Yarmouk University and some demographic variables (Job's title, Sex, Level of education, Years of experience, Place of work, and Salary). The sample consisted of 460 employees (31% of the study's population).

The findings of the study revealed:

- 1- General low level of job satisfaction among the administrative employees at the university in the following variables: monthly salary, job's stability, fringe benefits, advancements, and job's conditions.
- 2- There are significant differences ( $\alpha=0.05$ ) on the level of job satisfaction among employees due to the effects of the following variables: job's title, level of education, years of experience, but the study didn't show significant differences due to the effects of sex and place of work.

The study suggests the following recommendations:

- 1- Reconsidering the amount of the monthly salary for employees to the extent that they can live a good life in the society.
- 2- finding a new system for the fringe benefits and advancements.
- 3- Developing and activating a special programs for the employees' vocational growth.