

الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد

أبان عثمان عبد الرزاق*

المقدمة

يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في حقل إدارة الأعمال عامة والسلوك التنظيمي ونظرية المنظمة بخاصة، وذلك لما له علاقة مهمة بالإنجاز والإنتاجية والدافعية والقيادة. فالرضا الوظيفي يعكس حياة العمل (QWL) وهو بذلك مؤشر على فاعلية التنظيم.

انقسم هذا البحث إلى عدة محاور، تناول المحور الأول مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي، أما المحور الثاني فقد تناول منهجية الدراسة حيث استعرض مشكلة وأهمية وأهداف وفرضيات وحدود ومجتمع وعينة الدراسة، أما لمحور الثالث فقد خصص لتحليل نتائج الدراسة، وجاء المحور الرابع والأخير ليصل إلى جملة من الاستنتاجات، أهمها، أن مستوى الرضا الوظيفي بين التدريسيين كان أعلى في المعهد الإداري وتلاه بالمرتبة الثانية المعهد الطبي وحصل المعهد التكنولوجي على المرتبة الثالثة، أما الرضا الوظيفي بين الفنيين فكان المرتبة الأولى من نصيب المعهد الإداري والمعهد الطبي جاء بالمرتبة الثانية ثم احتل المعهد التكنولوجي المرتبة الثالثة، وبخصوص الرضا الوظيفي بين الإداريين قد احتل المعهد التكنولوجي المرتبة الأولى واحتل المعهد الإداري المرتبة الثانية وأخيرا المعهد الطبي احتل المرتبة الثالثة.

وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها، التوصية بتحسين ظروف العمل المادية في المعاهد الثلاثة المبحوثة لاسيما المعهد التكنولوجي، وإعادة النظر في نظام الحوافز على أن يتضمن الدقة والسرعة في منح الحافز وبما ينسجم والجهد المبذول وخاصة للإداريين، وكذلك اعتماد مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال اعتماد الأسلوب الديمقراطي المخطط في صناعة واتخاذ القرارات.

المحور الأول / الجانب النظري

مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي

أولا - مفهوم الرضا الوظيفي: . Concept of Satisfaction Job يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي اهتم بها الباحثون، كونه من العوامل الأساسية للمناخ التنظيمي وعلاقته بالإنجاز والإنتاجية والدافعية والقيادة، وغيرها من المتغيرات التنظيمية، فالرضا الوظيفي مؤشر على فعالية التنظيم.

ومن التعاريف التي وضحت مفهوم الرضا الوظيفي هو تعريف (Luthans) حيث عرفه بأنه " حالة الشعور لدى الفرد العامل بالسعادة نحو الوظيفة " .

(Luthans , 1989P 543)

*السيد أبان عثمان عبدالرزاق / تدريسي في المعهد الفني في الدور

كما وعرفه (العنزي) بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي تتكون لدى الفرد تجاه وظيفته والتي تمثل بالنتيجة المحصلة الكلية نحو الأوضاع المختلفة للعمل (العنزي، ١٩٨٥، ص ٢٢) .

أما مفهوم (Comell) للرضا الوظيفي هو أن الرضا يجب أن يتولد من شعور الفرد واستجابته للموقف الكلي للعمل بمعنى جميع الجوانب المحيطة بالعمل والتمثلة بـ(العوامل الشخصية والتنظيمية والاجتماعية) (ألكاظمي وآخرون، ١٩٨٦ ، ص ٨) وقد بين كل من (Griffin & Gregory) العوامل التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي من عدمه ، بالآتي :-

٠١ العوامل الذاتية .

٠٢ العوامل التنظيمية .

٠٣ العوامل البيئية .

فالعوامل الأولى :-

تخص مهارات وقدرات العاملين ومستوى وقوة تأثير دوافع العمل فيهم .

أما العوامل الثانية:-

فهي تخص التنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات وظيفية كالرضا عن العلاقة بين الرؤساء والزملاء، والرضا عن ظروف العمل وعن الوظيفة في ما تحققه من اشباعات لشاغلها والرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل .

في حين أن العوامل البيئية ترتبط بالبيئة ومدى تقديره لدوره وماهية القيم التي تسود في هذا المجتمع .(Griffin & Gregory, 1986:p. 212) مما تقدم يمكن تعريف مفهوم الرضا الوظيفي بأنه:

مفهوم سلوكي متعدد الأبعاد يعكس درجة السعادة والحالة العاطفية الإيجابية و أو السلبية للفرد تجاه أو حالة أو موضوع معين كتعبير عن الشعور المتولد لديه ويتأثر ب:-

١- درجة إشباعه لحاجاته المتعددة والمتباينة.

٢- شخصية الفرد (العوامل الذاتية سواء أكانت موروثية أم مكتسبة) .

٣- البيئة (بعواملها و متغيراتها ودرجة التعقيد والتغير والغموض فيها

٤ - أنه يختلف من فرد لآخر باختلاف الزمان والمكان والحال تبعاً للخصائص والمؤثرات البيئية والمواقف المتباينة.

ثانيا - أهمية الرضا الوظيفي:- Important of satisfaction job

لاشك أن الرضا إذا ما تحقق في منظمة ما ستكون له انعكاساته الإيجابية الحيوية التي من شأنها أن تعزز قدرات المنظمة على الاستمرار والتفاعل مع بيئتها الداخلية وبيئتها الخارجية ومما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة . وأهمية الرضا الوظيفي يمكن أن تكون بجانب الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي، وما يحققه من أهداف على طبيعة كل من الجانبين . فعلى الصعيد الاقتصادي يمكن أن يحقق الرضا الوظيفي الأهداف الآتية:-

(منصور، ١٩٨٧ ص ٣٧ - Cuming, 1968 P. 281

١ - تخفيض تكاليف حوادث وإصابات العمل.

٢ - تخفيض تكاليف دوران العمل.

٣ - تخفيض تكاليف الغيابات.

أما على الصعيد الاجتماعي:- فيحقق الرضا الوظيفي الأهداف الآتية:-

(الشماع، ١٩٩١: ص ٢٥٦) (صالح والديباغ، ١٩٩٣، ص ٧٩ و ص ١٠٢)

- ١ - الحد من الخسارة الاجتماعية خارج المنظمة عند اضطراب علاقات الأفراد العاملين • مع عوائلهم وأصدقائهم نتيجة عدم رضاهم عن وظائفهم، كونها لا تتفق وقدراتهم وإحساسهم بالإحباط وبالتالي فان صورة المنظمة في مجتمعها سيعقد بها التشويه ونفقد إشرافها •
- ٢ - زيادة الولاء التنظيمي •
- ٣ - تحسين علاقة المنظمة مع النقابات المعنية • حيث سيحد الرضا الوظيفي من حالات التظلم ومن تدخل النقابات لقلّة مشاكل العمل •
- ٤ - يؤدي إلى الاستقرار التنظيمي • حيث ممارسة الرقابة الذاتية للعاملين على أنفسهم ستقلص نطاق الإشراف الذي يمارسه الرؤساء وبالتالي انصرافهم لممارسة مهمات أخرى •
- ٥ - إثارة وتحفيز السلوك الإبداعي لدى العاملين •

المحور الثاني / منهجية الدراسة

Methodology of study

أولاً:- مشكلة الدراسة:

إن مشكلة الدراسة تتحدد في الإجابة على الأسئلة التالية:

- ١- ما مدى توافر الرضا الوظيفي ضمن أهداف ومسؤوليات وتوجهات إدارة المعاهد المبحوثة •
- ٢- هل هناك فروق بين الرضا الوظيفي في كل من المعاهد المبحوثة تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة •
- ٣- يتباين الرضا الوظيفي من حيث صفاته في المعاهد المبحوثة (عينة الدراسة) تبعاً لمتغيرات الدراسة •

ثانياً:- أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية الدراسة في الاعتبارات الآتية:-

- ١ - الخلفية الوصفية عن واقع عمل المعاهد، والتي ستحقق الكثير من المعلومات التي يمكن وظيفها في عملية التخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات لتحسين نوعية حياة العمل.
- ٢ - استطلاع آراء عينة من التدريسيين والفنيين للخروج باستنتاجات وتوصيات يمكن أن تسهم وبشكل فعال في تطوير عمل المعاهد المبحوثة وتحقيق أهدافها على المدى القريب والبعيد •

- ٣- يمكن لنتائج الدراسة وتوصياتها أن تسهم في إفادة إدارة المعاهد بعامه وعينة الدراسة خاصة بصدد الرضا الوظيفي كركيزة أساسية في تحسين نوعية حياة العمل .
- ٤ - قد توصل نتائج هذه الدراسة إلى القيام ببحوث ودراسات أخرى في هذا المجال من جهة، وتفيد في تقريب الفكر بشكل أو بآخر نحو المجالات التطبيقية من جهة أخرى.

ثالثاً:- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى جملة من الأهداف، أهمها:

- ١- تعريف المعاهد عينة الدراسة بالرضا الوظيفي، أبعاده، وبما يضمن تحسين وتطوير نوعية حياة العمل (Q W L).
- ٢- تعزيز البحث إطار نظري وتعميق بعض المفاهيم المهمة مثل (الرضا، الرضا الوظيفي) حتى يكون من السهل على إدارة المعاهد والباحثين في هذا المجال الإطلاع على ما معروض من أفكار بشأن الرضا الوظيفي .
- ٣- بيان الفروق في المعاهد عينة الدراسة من حيث الرضا الوظيفي تبعاً للمتغيرات المعتمدة في هذه الدراسة .
- ٤- تحفيز وتشجيع المعاهد عامة وعينة الدراسة خاصة على تبني مفهوم الرضا الوظيفي كفلسفة وتطبيق للوصول إلى الدرجة الأولى لتحسين نوعية حياة العمل وبالتالي تعزيز وتأسيس فلسفة التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمة .
- ٥- العمل على اقتراح التوصيات التي من شأنها مساعدة إدارة المعاهد في معالجة المشكلات المتعلقة بالرضا الوظيفي .

رابعاً:- فرضيات الدراسة:-

١ - الفرضية الأولى:-

هناك تباين في مواقف عينة البحث تجاه الرضا الوظيفي وفقاً لتباين المتغيرات الشخصية للعينة (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، التحصيل العلمي ، سنوات الخدمة ، الراتب الشهري، السن ، نوع السكن)

٢ - الفرضية الثانية:-

يتباين مواقف عينة البحث تجاه الصفات الايجابية والسلبية للرضا الوظيفي تبعاً للموقع الوظيفي (تدريسي ، فني ، إداري) .

٣ - الفرضية الثالثة:-

هناك تباين بين المعاهد المبحوثة تجاه الصفات الايجابية والسلبية للرضا الوظيفي.

خامساً :- حدود الدراسة :

يتم توضيح ذلك في ضوء الحدود الزمانية والمكانية والبحثية وعلى النحو الآتي:

- ١ - الحدود الزمانية:- أن الحدود الزمانية لهذه الدراسة تتوقف عند المدة الزمنية التي أجريت فيها من شباط / ٢٠٠٢ لغاية حزيران / ٢٠٠٢ .

- ٢ - الحدود المكانية:- تتحدد الدراسة مكانيا بالمواقع التي توجد فيها المعاهد المبحوثة وهي جميعا تقع ضمن حدود أمانة بغداد .
- ٣ - الحدود البحثية: تركز الحدود البحثية للدراسة على تناول الرضا الوظيفي (كمتغير رئيسي) بما تضمنه من متغيرات فرعية معبر عنها بأسئلة استمارة الاستبيان .

سادسا:- مجتمع وعينة الدراسة:

يتطلب تحقيق أهداف الدراسة التعرف على المجتمع الأصلي، إذ يقول (Broq) في هذا الصدد:

(لا يمكن أن تستخدم أية وسيلة من وسائل اختيار العينات مهما أوتيت من دقة ما لم يوصف المجتمع الذي تؤخذ منه العينة وصفا دقيقا، لان لكل مجتمع صفاته الخاصة (Broq, 1981, P.170))

واستنادا إلى ما تقدم قام البحث بمسح المجتمع الأصلي للدراسة وظهر انه يتكون من (٣٠) معهد موزعة على حسب الجدول رقم (١) الآتي:

جدول رقم (١)

(مجتمع الدراسة) موزعة على حسب المهن

المهنة / المعهد	التكنولوجي / بغداد	الإداري / الرصافة	الطبي الفني / بغداد	المجموع
تدريسي	١٢٦	١٥١	١١٦	٣٩٣
فني	١٩٤	٧٧	١٥٥	٤٢٦
إداري	٧١	٣٢	٤١	١٤٤
المجموع	٣٩١	١٤٤	٣١٢	٩٦٣

* إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المعاهد الثلاثة.

كما يتكون مجتمع الدراسة من جميع (التدريسيين، الفنيين، والإداريين) في المعاهد المبحوثة. ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة، لجأ البحث إلى اختيار عينة منه وتضمينها صفاته ويؤكد (Bobbie)، (إن الصفات العديدة التي يحتويها مجتمع ما لا بد من أن تتضمن في العينة التي يتم اختيارها من ذلك المجتمع وان لكل صفة من هذه الصفات تمثل طبقة، وبهذا فإن العينة العشوائية الطبقيّة تعد وسيلة يمكن استخدامها في هذا النوع من المجتمعات) (Bobbie, 1986, P.106) لذا فقد استخدم البحث العينة العشوائية الطبقيّة من خلال اختيار (٣) معاهد وفيما يأتي وصف لعينة الدراسة:-

١ - وصف عينة التدريسيين:-

بلغ عدد المعاهد عينة الدراسة (٣) معاهد وبلغ عدد التدريسيين مجتمع الدراسة في المعهد الطبي الفني (١١٦) تدريسي، وفي المعهد التكنولوجي (١٢٦) تدريسي، وفي معهد الإدارة الرصافة (١٥١) تدريسي .

وبالنظر لكبر حجم المجتمع الأصلي للدراسة، ولعدم إمكان التعامل معه بالكامل لان ذلك أمر مكلف اقتصادياً (من حيث الجهد والوقت والمال)، فقد قام البحث باختيار ما نسبته (١٠ %) في المعاهد الثلاث، فقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة في المعهد الطبي (١٢) استثماراً، وفي المعهد التكنولوجي (١٣) استثماراً، أما في معهد الإدارة فقد كانت الاستثمارات الموزعة (١٦) استثماراً وقد تم استردادها جميعاً وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي وتمثل (١٠ %) من أصل المجتمع الكلي في المعاهد الثلاث .

٢ - وصف عينة الفنيين:

يتألف مجتمع الدراسة لهذه العينة من (١٥٥) فني في المعهد الطبي الفني، وقد تم اختيار (١٦) فني، وفي المعهد التكنولوجي (١٩٤) تم توزيع (٢٠) استثماراً، أما في المعهد الإداري فقد بلغ مجتمع الدراسة (٧٧) فنياً تم توزيع (٨) استثماراً وبذلك شكلت الاستثمارات الموزعة ما نسبته (١٠ %) من أصل المجتمع الكلي في المعاهد عينة الدراسة . والجدول رقم (٢) يوضح مجتمع وعينة الدراسة ونسبها المئوية في المعاهد المبحوثة .

جدول رقم (٢) مجتمع وعينة الدراسة ونسبها المئوية في المعاهد المبحوثة

المهنة المعاهد	الطبي الفني			التكنولوجي			الإداري		
	مجتمع	عينة	%	مجتمع	عينة	%	مجتمع	عينة	%
تدريسي	١١٦	١٢	١٠	١٢٦	١٣	١٠	١٥١	١٦	١٠
فني	١٥٥	١٦	١٠	١٩٤	٢٠	١٠	٧٧	٨	١٠
إداري	٤١	٤	١٠	٧١	٧	١٠	٣٢	٤	١٠
المجموع	٣١٢	٣٢		٣٩١	٤٠		٢٦٠	٢٨	

*إعداد الباحث

أما الجدول رقم (٣) الآتي يوضح عينة الدراسة .

جدول رقم (٣)
عينة الدراسة

المعهد / المهنة	تدريسي	فني	إداري	المجموع
الطبي الفني/بغداد	١٢	١٦	٤	٣٢

٤٠	٧	٢٠	١٣	التكنولوجي / بغداد
٢٢	٤	٨	١٦	الإدارة / الرصافة
١٠٠	١٥	٤٤	٤١	المجموع

* إعداد الباحث بناء على بيانات الجدول رقم (٢)

٣- وصف عينة الإداريين:

استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية من خلال اختيار (٤) إداري من اصل (٤١) إداري في المعهد الطبي الفني أما في المعهد التكنولوجي فقد تم اختيار (٧) إداري من اصل (٧١) إداري، أما في معهد الإدارة فقد تم اختيار (٤) إداري من اصل (٣٢) إداري، ويشكلون (١٠%) من اصل المجتمع الكلي في المعاهد الثلاث.

المحور الثالث / تحليل النتائج

Analysis of results

١ - الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية:-

ستتم في هذه الفقرة مناقشة التباين (الاختلاف) في مستوى الرضا الوظيفي عند كل من التدريسيين والفنيين والإداريين في المعاهد الثلاثة المبحوثة باختلاف المتغيرات الشخصية المتكونة من (الجنس، الحالة الاجتماعية، التحصيل العلمي، سنوات الخدمة، الراتب الشهري، السن، نوع السكن) وبيين الجدول رقم (٤) الوسط المرجح لإجابات أفراد العينة .

أ - الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية عند التدريسيين:-

يشير الجدول (٤) إلى أن الرضا الوظيفي من حيث صفاته كان ايجابيا عند التدريسيين في المعاهد الثلاثة المبحوثة وكان الوسط المرجح (٣، ١٥، ٣، ٥١، ٣، ٤٤، ٣) في كل من معهد التكنولوجيا والإداري والطبي على التوالي . حيث سجل المعهد الطبي أعلى مستوى من الرضا ويليه المعهد الإداري ومن ثم المعهد التكنولوجي . أما أثر الحالة الاجتماعية على مستوى الرضا عند التدريسيين في المعاهد الثلاثة فقد كان ايجابيا أيضا وسجل المعهد الطبي أعلى مستوى حيث بلغ الوسط المرجح (٣، ٦٢) ويليه المعهد الإداري بوسط مرجح (٣، ٤٨) ومن ثم المعهد التكنولوجي بوسط مرجح (٣، ١٨).

ولقياس مدى تأثير (متغير التحصيل العلمي) عند التدريسيين على مستوى الرضا، فقد كان التأثير ايجابيا من خلال درجات الوسط المرجح . حيث بلغت (٣، ٧٢) عند تدريسي المعهد الإداري وتحتل المرتبة الأولى و (٣، ٤٥) عند تدريسي المعهد الطبي و (٣، ١٥) عند تدريسي المعهد التكنولوجي وتساوى مستوى الرضا عند التدريسيين في كل من المعهد الإداري والطبي بتأثير متغير (سنوات الخدمة) حيث بلغ الوسط المرجح (٣، ٥٣)، (٣، ٥٤) في كلا المعهدين وعلى التوالي وكان الرضا سلبي عند تدريسي المعهد

التكنولوجي بتأثير نفس المتغير حيث بلغ الوسط المرجح (٨٣,٢) في حين تماثل مستوى الرضا عند التدريسيين في المعهد التكنولوجي والمعهد الطبي تقريبا بتأثير متغير (الراتب الشهري) حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٨), (٣,١٠), (٣) في كلا المعهدين وعلى التوالي وارتفع مستوى الرضا في المعهد الإداري بتأثير المتغير ذاته حتى بلغ الوسط المرجح (٣,٤٤).

وكان الرضا ايجابيا عند التدريسيين في المعاهد الثلاثة بتأثير متغير (السن) حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٢٢), (٣,٥٣), (٣,٦٣) عند التدريسيين في المعهد (التكنولوجي - الإداري - الطبي) على التوالي.

تأسيسا على ما سبق يتضح أن للمتغيرات الشخصية تأثير على مستوى الرضا الوظيفي عند التدريسيين في المعاهد الثلاثة وبدرجات متفاوتة حيث نجد أن متغير (السن) عند التدريسيين في المعهد التكنولوجي كانت اكبر تأثير من السمات الأخرى حيث بلغ الوسط المرجح لها (٣,٢٢) وكذلك عند التدريسيين في المعهد الطبي حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٦٣) وهذا دليل على أن التدريسي الذي قضى فترة طويلة في الوظيفة يشعر بالرضا بمستوى أعلى من التدريسي الذي قضى فترة أقصر، في حين كان تأثير متغير (التحصيل العلمي) عند التدريسيين في المعهد الإداري هو الأعلى من بين السمات الشخصية حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٧٢).

ب - الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية عند الفنيين :-

كان تأثير متغير الجنس تأثير إيجابي على مستوى الرضا عند الفنيين في كل من المعهد الإداري والمعهد الطبي حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٦٤), (٣,٢١) على التوالي وكان الرضا سلبي عند الفنيين في المعهد التكنولوجي حيث سجل الوسط المرجح درجة (٢,٨٨). وبلغ الرضا أعلى مستوى إيجابي له عند الفنيين في المعهد الإداري بتأثير متغير (الحالة الاجتماعية) حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٨٧) ويليه مستوى الرضا عند الفنيين في المعهد الطبي حيث بلغ الوسط المرجح (٣,١٩) في حين كان مستوى الرضا عند الفنيين في المعهد التكنولوجي سلبي حيث بلغ الوسط المرجح (٢,٩٩)، وكان الفنيين في كل من المعهد التكنولوجي والطبي في نفس الدرجة من الرضا بتأثير المستوى العلمي حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٢٩), (٣,٢٧) وبلغ (٣,٤٧) عند الفنيين في المعهد الإداري، وكان تأثير متغير (سنوات الخدمة) لكل الفنيين في المعهد الإداري أعلى من تأثيرها عند الفنيين في كل من المعهد التكنولوجي والمعهد الطبي حيث بلغ الوسط المرجح (٣,٦٣), (٣,١٦) على التوالي.

جدول رقم (٤) الرضا الوظيفي والسمات الشخصية

المعهد	الفئة (عنوان الوظيفة)	الجنس	الحالة الاجتماعية	التحصيل العلمي	سنوات الخدمة	الراتب الشهري	السن	نوع السكن	المعدل للشرائح
تكنولوجي	تدريسي	3.15	3.18	3.15	2.83	3.08	3.22	3.21	3.11
	فني	2.88	2.99	3.29	3.16	3.22	3.17	3.03	3.10
	إداري	3.98	4.02	3.99	3.94	3.99	3.83	3.99	3.96

3.51	3.37	3.53	3.44	3.53	3.72	3.48	3.51	تدريسي	إداري
3.66	3.64	3.75	3.64	3.63	3.47	3.87	3.64	فني	
3.30	3.24	3.25	3.33	3.47	3.3	3.3	3.33	إداري	
3.46	3.49	3.63	3.1	3.54	3.45	3.62	3.44	تدريسي	طبي
3.13	3.15	2.87	3	3.27	3.27	3.19	3.21	فني	
3.1	2.9	2.94	2.94	3.1	3.28	3.27	3.27	إداري	

• إعداد الباحث في ضوء النتائج الإحصائية .

وكذلك الحال عند إدخال متغير (الراتب الشهري) وتأثيره على مستوى الرضا حيث بلغ الوسط المرجح (٣ ، ٢٢ ، ٣ ، ٦٤) في حين كان لمتغير (السن) تأثير يختلف عند الفنيين حين كان تأثيره أكبر عند الفنيين في المعهد الإداري ومن ثم المعهد التكنولوجي وأخيرا المعهد الطبي حيث كان الوسط المرجح (٣ ، ٧٥ ، ٣ ، ١٧ ، ٣ ، ٨٧ ، ٢) على التوالي هذا يشير إلى أن الرضا كان ايجابيا عند الفنيين في المعهد الإداري والتكنولوجي وسلبيا عند الفنيين في المعهد الطبي .

من هذا يتضح أن مستوى الرضا يتباين بتباين المتغيرات الشخصية عند الفنيين في المعاهد الثلاثة وبمستويات مختلفة حيث نجد أن متغير التحصيل العلمي هو المتغير الأعلى تأثير عند الفنيين في المعهد التكنولوجي ومتغير الحالة الاجتماعية هو المتغير الأكبر تأثيرا عند الفنيين في المعهد الإداري وتساوى تأثير كل من متغيري التحصيل العلمي وسنوات الخدمة في مستوى الرضا عند الفنيين في المعهد الطبي .

ج- الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية عند الإداريين :-

أن متغير الجنس هو المتغير الأكبر تأثيرا عند الإداريين في المعهد التكنولوجي حيث كان الوسط المرجح (٣ ، ٩٨) وأقل تأثيرا عند الإداريين في المعهد الإداري حيث كان الوسط المرجح (٣ ، ٣٣) وأخيرا لدى الإداريين في المعهد الطبي حيث كان الوسط المرجح (٣ ، ٢٧) .

وهو ذات الترتيب عند الإداريين في المعاهد الثلاثة عند إدخال متغير الحالة الاجتماعية حيث بلغ الوسط المرجح (٣ ، ٢٠ ، ٤ ، ٣٠ ، ٣ ، ٢٧) على التوالي وكذلك الحال عند متغير التحصيل العلمي حيث كان تأثيره عند الإداريين في المعاهد الثلاثة يأخذ نفس الترتيب لكل من متغير الجنس والحالة الاجتماعية وبلغ الوسط المرجح (٣ ، ٩٩ ، ٣ ، ٣١) على التوالي أيضا .

وكان الوسط المرجح لتأثير سنوات الخدمة على الرضا عند الإداريين في المعهد التكنولوجي هو (٣ ، ٩٤) و (٣ ، ٤٧) عند الإداريين في المعهد الإداري و (٣ ، ١) عند الإداريين في المعهد الطبي .

وكان الرضا ايجابيا عند الإداريين في المعهد التكنولوجي والمعهد الإداري بتأثير متغير الراتب الشهري حيث بلغ الوسط المرجح (٣ ، ٩٩ ، ٣ ، ٣٣) في كلا المعهدين على التوالي ، وكان سلبيا عند الإداريين في المعهد التكنولوجي حيث كان الوسط المرجح (٢ ، ٩٤) .

والشيء ذاته عند تأثير متغير (السن) حيث كان الرضا إيجابيا عند الإداريين في المعهد التكنولوجي والإداري وسلبيا عند الإداريين في المعهد الطبي حيث كان الوسط المرجح (٨٣، ٣، ٢٥، ٣، ٢٥، ٣، ٩٤، ٢) على التوالي .

نستنتج من ذلك أن للمتغيرات الشخصية أثر على رضا الإداريين في المعاهد المبحوثة وبدرجات مختلفة . حيث كان تأثير متغير (الحالة الاجتماعية) هو الأكبر من بين المتغيرات الشخصية على الرضا لدى الإداريين في المعهد التكنولوجي حيث كان الوسط المرجح (٤٤، ٠٢) وكان لمتغير (سنوات الخدمة) أكبر الأثر في رضا الإداريين في المعهد الإداري حيث بلغ الوسط المرجح (٣٠، ٤٧) وقد تساوى أثر كل من متغير الجنس والحالة الاجتماعية والتحصيل العلمي على رضا الإداريين في المعهد الطبي حيث بلغ الوسط المرجح (٣٠، ٢٧، ٣٠، ٢٧، ٣٠، ٢٨) على التوالي .

تأسيسا على ما سبق نستنتج أن للمتغيرات الشخصية اثر على مستوى الرضا عند كل من التدريسيين الفنيين والإداريين في المعاهد الثلاثة المبحوثة وبمستويات مختلفة وهذا ما يدعم صحة الفرضية الأولى.

٢- الرضا الوظيفي وعنوان الوظيفة :-

لقد قسمت عينة البحث من حيث عنوان الوظيفة إلى (تدريسيين وفنيين وإداريين) في المعاهد الثلاثة عينة البحث، وسيتم دراسة مستوى الرضا الوظيفي عند كل عنوان من العناوين الوظيفية أعلاه ، والجدول رقم (٥) يوضح درجة الوسط المرجح لإجابات أفراد العينة .

أ - الرضا الوظيفي للتدريسيين :-

كان الرضا الوظيفي لجميع التدريسيين في المعاهد الثلاثة رضا إيجابي حيث سجل الوسط المرجح أعلى درجة له عند رضا تدريسي المعهد الإداري حيث كان (٣، ١٥) ويليه الرضا الوظيفي لدى تدريسي المعهد الطبي حيث كان الوسط المرجح (٣٠، ٤٦) وأخيرا الرضا لدى تدريسي المعهد التكنولوجي حيث بلغ الوسط المرجح (٣٠، ١١) .

جدول رقم (٥) الرضا الوظيفي وعنوان الوظيفة *

المعدل العام	الوسط المرجح	عنوان الوظيفة	المعهد
3.36	3.11	تدريسي	تكنولوجي
	3.51	تدريسي	اداري
	3.46	تدريسي	طبي
3.29	3.10	فني	تكنولوجي
	3.66	فني	اداري
	3.13	فني	طبي
3.45	3.96	اداري	تكنولوجي

	3.30	اداري	اداري
	3.1	اداري	طبي

* إعداد الباحث في ضوء النتائج الإحصائية .

في حين بلغ الوسط المرجح لجميع التدريسيين في المعاهد الثلاثة (٣٦ ، ٣) وهذا دليل على رضا التدريسيين .

ب - الرضا الوظيفي للفنيين :-

تراوح هذا الوسط المرجح رضا الفنيين في المعاهد الثلاثة بين (٦٦ ، ٣ ، ١٠ ، ٣) وكان الفنيين العاملين في المعهد الإداري أعلى مستوى من الرضا واقل مستوى من الرضا عند الفنيين العاملين في المعهد التكنولوجي ورضا الفنيين العاملين في المعهد الطبي كان بين هذا وذاك حين بلغ الوسط المرجح لرضاهم (١٣ ، ٣) وكمعدل عام كان الرضا لجميع الفنيين إيجابيا حيث سجل الوسط المرجح درجة (٣ ، ٢٩) .

ج - الرضا الوظيفي للإداريين :-

لقد كان الإداريين العاملين في المعهد التكنولوجي أكثر رضا من الإداريين العاملين في المعهد الإداري ، وهذه الأخيرة أعلى رضا من رضا الإداريين العاملين في المعهد الطبي حيث كان الوسط المرجح (٩٦ ، ٣ ، ٣٠ ، ٣ ، ١٠ ، ٣) على التوالي وكمعدل عام كان رضا الإداريين في جميع المعاهد رضا إيجابيا حيث بلغ الوسط المرجح (٣ ، ٤٥) .

تأسيسا على ما سبق نستنتج أن :-

الرضا كان إيجابيا عند كل من التدريسيين والفنيين والإداريين في المعاهد الثلاثة وأن مستوى رضا الإداريين أعلى من رضا التدريسيين ورضا التدريسيين أعلى من رضا الفنيين حيث سجل الوسط المرجح الدرجات التالية (٤٥ ، ٣ ، ٣٦ ، ٣ ، ٢٩ ، ٣) لكل من الإداريين والتدريسيين والفنيين وعلى التوالي. وهذا يدعم صحة الفرضية الثانية .

٣- الرضا الوظيفي في المعاهد :-

بعد دراسة مستوى الرضا الوظيفي بتأثير المتغيرات الشخصية ونوع الوظيفة (الفرضية الأولى) ومستوى الرضا الوظيفي وعنوان الوظيفة (الفرضية الثانية) والجدول رقم (٦) يشير الى درجات الوسط المرجح للرضا في كل معهد من المعاهد. حيث أن مستوى الرضا في المعهد الإداري قد احتل المرتبة الأولى حيث بلغ الوسط المرجح (٣، ٤٩)، وجاء في المرتبة الثانية المعهد التكنولوجي حيث كان الوسط المرجح (٣، ٣٩)، واحتل المعهد الطبي المرتبة الثالثة والأخيرة من بين المعاهد حيث سجل الوسط المرجح درجة (٣، ٢٣) . وهذا ما يدعم صحة الفرضية الثالثة تباين مستوى الرضا الوظيفي بين المعاهد عينة البحث .

جدول رقم (٦) *

الرضا الوظيفي في المعاهد عينة البحث

المرتبة	نمط الرضا	درجة الرضا	المعهد
الثانية	إيجابي نسبيًا	3.39	تكنولوجي
الأولى	إيجابي نسبيًا	3.49	إداري
الثالثة	إيجابي نسبيًا	3.23	طبي

* إعداد الباحث في ضوء بيانات الجدولين ٤ ، ٥ .

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات أولا / الاستنتاجات

١- بين التدريسيين :-

أحتل المعهد الإداري المرتبة الأولى بوسط مرجح (3.51) بينما حصل المعهد الطبي على وسط مرجح (3.46) وجاء في المرتبة الثانية وحصل المعهد التكنولوجي على وسط مرجح (3.11) وجاء في المرتبة الثالثة .

٢- بين الفنيين :-

أحتل المعهد الإداري المرتبة الأولى إذ حصل على وسط مرجح (3.66) في حين حصل المعهد الطبي على وسط مرجح (3.13) وجاء في المرتبة الثانية بينما حصل المعهد التكنولوجي على المرتبة الثالثة بوسط مرجح (3.10) .

٣- بين الإداريين :-

أحتل المعهد التكنولوجي المرتبة الأولى بوسط مرجح (3.96) في حين جاء المعهد الإداري بالمرتبة الثانية بوسط مرجح (3.30) أما المرتبة الثالثة فكانت من نصيب المعهد الطبي إذ حصل على وسط مرجح (3.10) .
أ- أن نمط الرضا الوظيفي العام احتل المرتبة الأولى في المعهد الإداري إذ حصل على وسط مرجح (3.49) ، وكانت المرتبة الثانية من نصيب المعهد التكنولوجي إذ حصل على وسط مرجح (3.39) ، في حين كان الوسط المرجح لنمط الرضا العام (3.23) وجاء في المرتبة الثالثة .
أن نمط الرضا الوظيفي بين الإداريين جاء في المرتبة الأولى إذ حصل على وسط مرجح (3.45) في حين جاء التدريسيون في المرتبة الثانية بوسط مرجح (3.36) أما الفنيين فقد احتلوا المرتبة الثالثة بوسط مرجح (3.29) .

ثانياً :- التوصيات :-

أ - التوصيات العامة :-

- ١- يوصي الباحث بتحسين ظروف العمل وبيئته المادية (تكييف ، إضاءة ، نظافة) في المعاهد الثلاثة المبحوثة وبخاصة المعهد التكنولوجي .
- ٢- تنظيم ساعات العمل باستخدام ساعات العمل المرنة والمتضمنة ساعات التنفيذ الفعلي مما يؤدي الى تقليل دوران العمل .

- ٣- إعادة النظر بنظام الحوافز على أن يتضمن الدقة والسرعة في منح الحافز وبما ينسجم والجهد المبذول وخاصة للإداريين .
 - ٤- تحسين العلاقة بين الأفراد العاملين وذلك من خلال تقليل نطاق الإشراف .
 - ٥- اعتماد مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وذلك من خلال اعتماد الأسلوب الديمقراطي المخطط في صناعة واتخاذ القرارات .
 - ٦- تطبيق مبدأ الموظف المناسب في المكان المناسب من خلال إعادة عملية تحليل وتوصيف الوظائف والأعمال في المعاهد المبحوثة .
 - ٧- تنظيم أساليب العمل بما يؤدي الى تقليل الروتين الجامد وخاصة في عمليات صرف الحوافز والساعات الاضافية .
 - ٨- اعتماد مبدأ تخويل وتفويض الصلاحيات على أساس التوازن مع المسؤوليات الملقاة على عائق عينة الدراسة بعامة والفنيين بخاصة .
 - ٩- توفير أجواء عمل إيجابية من خلال تشجيع وتوفير فرص التجديد والابتكار .
 - ١٠- تهيئة فرص للترقية الى وظائف أعلى وبما يتناسب مع التخصص والمهارة وليس باعتماد الترقية بالأقدمية فحسب .
 - ١١- تحسين ولاء الموظف للمعهد باعتبار أن الرضا عن العمل والوظيفة هو حلقة متكاملة تشكل بمجملها الرضا الوظيفي العام .
- ب - التوصيات المستقبلية :-**
- ١- يوصي الباحث بإعداد دراسة مستقبلية للمعاهد الثلاثة عن الرضا الوظيفي وذلك لمعرفة مدى التقدم في مجال الرضا الوظيفي مستقبلا .
 - ٢- يوصي الباحث بإعداد دراسة تأخذ بنظر الاعتبار التوسع في عينة الدراسة .
 - ٣- ربط المعاهد بعامة وعينة الدراسة بخاصة بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) لضمان التقدم والإنجاز وتقليل حالات الهدر في الوقت لإنجاز البحوث والدراسات وبما يتضمن الاطلاع على افضل الحلول للمشاكل التي تعترض مجال العمل في المعاهد العالمية.

المصادر :-

- ١- الشماع ، خليل محمد حسن ، مبادئ الإدارة بالتركيز على إدارة الأعمال ، ط ٢ ، مطبعة الخلود ، بغداد / ١٩٩١ .
- ٢- صالح ، احمد علي ، الدباغ ، عصام عبد الوهاب ، إدارة الأفراد ، مطبعة الخلود ، بغداد / ١٩٩٣ .
- ٣- الكاظمي ، سامي وآخرون ، الرضا عن العمل لدى المديرين ، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري ، مطبوع بالرونيو، بغداد / ١٩٨٦ .
- ٤- العنزلي ، سعد علي حمود ، الرضا الوظيفي والأداء ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ١٩٨٥ .
- ٥- منصور ، احمد حمود ، بعض العوامل المؤثرة على دوران العامل ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد / ١٩٨٣ .

- 6-Cuming ' Macuri Ce w., " The theory and Practice of Personal Management, Helmann Ltd., London, 1968.
- 7-Griffin, Ricky Moorthead Gregory, Organizational Behavior Houton Mifflin Company, Boston, 1986.
- 8 - Luthans F."Organizational Behavior"" 5 Th ed., M c Grow – Hill New York, 1989
- 9- Babbic, Earl, The practices of social Research, 4th edition, 1986 .
- 10- Borq, W .R, Applying Educational, Research Appractical Guide for Teachers, Newyork, 1981

ملحق

بسم الله الرحمن الرحيم
(استبيان)

الأستاذ الفاضل المحترم

تحية طيبة :-

هذه الاستمارة التي بين يديك معدة لأغراض البحث العلمي وليست لأي غرض آخر ، راجين تعاونكم في الإجابة الصريحة والدقيقة على الفقرات الواردة فيها بوضع علامة () صح في الحقل المناسب الذي يعبر عن رأيك ، خدمة للمسيرة العلمية في قطرنا العزيز .

شاكرين تعاونكم مع التقدير

الباحث

درجة الاتفاق					أولا : الفقرات المطلوب الإجابة عنها	
لا اتفق مطلقا	لا اتفق	أتفق إلى حد ما	اتفق	اتفق تماما		
					العمل المكلف به عمل مشوق وممتع جدا	
					اعتدت على إنجاز عملي دون أي رغبة فيه	٢
					عملي الحالي متعب وشاق لكنني مسرور به حقا	٣

٤	سعادتي خلال وقت عملي أكثر منها خلال وقت فراغي
٥	عندما أنجز مهمات وظيفتي أشعر بالرضى
٦	المستقبل الوظيفي الذي أطمح لتحقيقه يتلاءم مع طبيعة ومتطلبات وظيفتي
٧	نوع وظيفتي وطبيعتها يتلاءم مع قدراتي الشخصية
٨	أشعر بولائي حقاً لهذا المعهد
٩	عملي في هذا المعهد يشعرنى بالثقة والفخر
١٠	المعهد الذي أعمل فيه معهد ناجح
١١	سمعة المعهد ومستقبله تهمني كثيراً
١٢	لدى الوقت الكافي لإنجاز عملي بنجاح ثم معرفة نتائجه أول بأول
١٣	مساهمتي بوضع الحلول للمشاكل التي تعترض عملي عالية
١٤	درجة المكافأة المادية التي تمنح لي عند إجادتي لعملي عالية
١٥	التقدير المعنوي الذي أحصل عليه عند إجادتي لعملي عالي
١٦	الوظيفة الحالية توفر لي فرصاً للتجديد والابتكار
١٧	الوظيفة الحالية توفر لي فرصاً تتفق مع تخصصي
١٨	تتيح لي الوظيفة للترقية إلى الوظائف الأعلى حسب استحقاقي بشكل موضوعي
١٩	العمل اليومي الذي أمارسه يساعدنني في اكتساب الخبرة والتقدم الوظيفي
٢٠	يتبع المعهد الأسلوب الديمقراطي في اتخاذ قراراته وإصداره أوامره للموظفين
٢١	يهتم المعهد بشؤون الموظفين ويتفهم رغباتهم ويسعى لتحقيقها قدر المستطاع
٢٢	تتوفر صفات القدوة الحسنة في سلوك رئيسي المباشر
٢٣	يمنح الرئيس المباشر الثقة للآخرين من خلال تخويل الصلاحيات لهم
٢٤	مجموع المكافآت (الراتب + المخصصات) التي تتلقاها من المعهد موازية للجهود التي تبذلها في المعهد
٢٥	مجموع المكافآت (الراتب + المخصصات) التي تتلقاها من المعهد الطبي متطلبات المعيشة العادية
٢٦	درجة تفاهمك مع الرئيس المباشر عالية
٢٧	علاقة الصداقة والإخاء بينك وبين الأفراد جماعة العمل التي تنتمي إليها عالية
٢٨	ساعات العمل وأوقاته المعمول بها في المعهد مناسبة
٢٩	ظروف العمل وبيئته المادية (تكييف ، إضاءة ، نظافة ، تنظيم) مناسبة
٣٠	توفر لي الوظيفة مكانة مناسبة في المجتمع وتمنحني تقدير واحترام الغير
٣١	تكتسب عائلتي السمعة والفخر من الوظيفة التي أؤديها
٣٢	تتوفر وسائل النقل للذهاب والإياب من وإلى المعهد وبتكلفة معقولة

ثانياً : - معلومات تكميلية :-

- ١- مكان العمل : المعهد ----- القسم ----- الوحدة -----
- ٢- الجنس : ذكر () أنثى ()
- ٣- الحالة الاجتماعية : متزوج () غير متزوج () أرمل () مطلق ()
- ٤- التحصيل الدراسي : -
- ٥- عدد سني الخدمة :-
- ٦- العنوان الوظيفي الحالي : -
- ٧- الراتب الشهري الإجمالي (الراتب + المخصصات) :-
- ٨- السن :- أقل من ٢٠ سنة () من ٢٠ - ٢٩ () من ٣٠ - ٣٩ ()
() من ٤٠ _____ ٤٩ ()
- أكثر من ٥٠ سنة ()
- ٩- نوع السكن : سكن خاص () ساكن في دور الدولة () مستأجر ()
الدار () أخرى ()

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.