



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



جامعة الجزيرة للعلوم والتقنية

العلاقة بين الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين

" دراسة حالة جامعة الجزيرة "

أحمد مهدي عبد القادر و ليلى مهدي حسن حسين صالح

جامعة أبو ظبي

جامعة الجزيرة – كلية الاقتصاد والتنمية الريفية

المستخلص:

تناولت الدراسة الرضا الوظيفي ودوره في رفع كفاءة أداء العاملين بجامعة الجزيرة إحدى جامعات القطاع العام. هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين ، بدراسة أثر بيئة العمل وكذلك أثر المشاركة في اتخاذ القرار على رضا العاملين. تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع إستبانة لجمع المعلومات ثم تحليلها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). من نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين البيئة التي يعمل فيها العامل وبين نسبة رضائه عن عمله ، كما أن هناك علاقة ايجابية بين الأجور والحوافز التي يتقاضاها العامل وبين مستوى رضائه عن عمله ، أظهرت الدراسة أيضا أن معدل الرضا الوظيفي للعاملين يزيد ويرتفع كلما أشركهم الرؤساء في وضع السياسات والخطط واتخاذ القرارات. أوصت الدراسة بضرورة تهيئة البيئة العامة للعمل حتى تصبح دافعا لدى العاملين لأداء وظيفتهم بصورة مثلى والعمل على زيادة الأجور والحوافز لدى العاملين حتى يتسنى لهم تحقيق طموحاتهم ويدفعهم للإقدام على أعمالهم فيرتفع معدل أدائهم الوظيفي.

ABSTRACT:

This Study examined the role of job satisfaction in improving the efficiency of employees' performance in the University of Gezira; a public sector university. It also aimed to explain the relationship between job satisfaction and the efficiency of employees' performance through studying the impact of work environment and participation in decision taking on the employees' satisfaction. The study adopted the descriptive analytical method; whereas a questionnaire was used for data collection, and then analyzed through using Statistical Packages for Social Sciences Program (SPSS). The study results revealed the existence of a positive relationship between the work environment and the employees' job satisfaction. Moreover, the existence of a significant positive relationship between employees' wages and incentives and their level of satisfaction. Also, the study indicated that the rate of job satisfaction for employees' increases and rises whenever their bosses allow them to participate in the formulation of policies, plans and decision-taking. The study recommended the need to create a conducive environment for work to motivate the employees to do their job optimally; as well as increasing wages and incentives for the employees so that they can achieve their ambitions; thus, increasing the rate of their job performance.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي ، كفاءة الأداء ، جامعة الجزيرة.

المقدمة :

جاءت فكرة هذه الدراسة بدافع معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بجامعة الجزيرة بمختلف تخصصاتهم ودرجاتهم الوظيفية ومستوياتهم الإدارية والتعرف على العوامل التي تؤدي إلى تحقيقه، حيث أن هذه الظاهرة

منتشرة كثيراً في كل مؤسسات القطاع العام خصوصاً لدى العاملين فئة (موظفين وعمال) ، ولا شك أن دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين تعتبر عملية تقويم تغطي جوانب متعددة للعمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتكتشف لها الإيجابيات والسلبيات التي يمكن على ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة.

وتم التركيز على دراسة ظاهرة عدم الرضا الوظيفي في جامعة الجزيرة باعتبار الجامعة من ضمن مؤسسات القطاع العام ذات الوزن الكبير والثقل الوظيفي المقدر ولما لها من دور متعاظم وفعال يظهر أثره وينعكس إيجاباً ويُسهم في إحداث نوع من التطور والتنمية داخل وخارج الولاية ، هذا الدور لا يتأتى كاملاً إلا أن يتحقق قدرًا من الرضا لدى العاملين في هذه المؤسسة، فكلما كان الفرد راضٍ عن وظيفته أدى ذلك إلى رفع كفاءة أدائه في عمله، فيُقبل على وظيفته أو مهنته بهمة ونشاط ويكون سعيداً بها، أما عدم الشعور بالرضا عند العامل فقد ينتج عنه سوء تكيف، ويكون العامل غير متوازن إنفعالياً ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط ، فالمؤسسة لها أهدافها والعامل له أهدافه فلا بد من توافق الاثنين معا لتحقيق المصلحة المتبادلة بينهما وحتى يستطيع العامل أداء دوره بصورة مثلى لا بد أن توفر له المؤسسة المعينات اللازمة لذلك بتهيئة البيئة المناسبة وحفزها معنوياً ومادياً والاهتمام برفع قدراته عن طريق التدريب وإشراكه في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المستقبلية، إذا تم ذلك كان من الممكن تحقيق الأهداف التي يسعى لها الطرفان.

مشكلة الدراسة:

تعتبر قلة الأجور والرواتب وضعف الحوافز والمكافآت من أهم أسباب عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام مقارنة بالجهد المبذول منهم كما أن تدني البيئة المحيطة بالعاملين بمختلف مستلزماتها وضعف التدريب وعدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات تعد أيضاً من العوامل المسببة لعدم رضا العاملين ، كل ذلك أدى إلى وجود شكوى دائمة ومتكررة من العاملين في حقل القطاع العام أكثر مما في القطاع الخاص تم التعرف على ذلك من خلال عدة مقابلات مع عدد من العاملين مما انعكس سلباً على كفاءة أدائهم وأصابتهم بالإحباط وعدم القدرة على العطاء بصورة مثلى. تحاول الدراسة الإجابة على هذه الأسئلة:

- (1) ماهي العلاقة بين بيئة العمل ورضا العاملين ؟
- (2) هل زيادة الأجور والحوافز وتهيئة البيئة ورفع القدرات والتدريب له دور في تحقيق الرضا الوظيفي ؟
- (3) هل إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرار له دور في تحقيق قدر من هذا الرضا؟
- (4) دراسة العلاقة بين التدريب و رضا العاملين؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تدرس الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين بجامعة الجزيرة التي تعتبر من ضمن المؤسسات التعليمية البارزة والفعالة وذات ثقل وظيفي كبير جداً لانتشار كلياتها داخل الولاية، لذا كان لا بد من تهيئة المناخ المناسب للعاملين في حقلها. وهذه الدراسة قد تكون الأولى لتسليط الضوء على جزء مقدر من مشكلات العاملين بالجامعة واقتراح الحلول المناسبة والممكنة حتى يُمكن لإدارة الجامعة الأخذ بها ووضعها حيز التنفيذ.

أهداف الدراسة:

الغرض من الدراسة هو دراسة أسباب عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة الجزيرة ودور ذلك في كفاءة أدائهم حيث يتناول الآتي:

1. دراسة العلاقة بين بيئة العمل ورضا العاملين .
2. دراسة العلاقة بين الأجور والحوافز ورضا العاملين .
3. دراسة العلاقة بين التدريب و رضا العاملين .

4. دراسة العلاقة بين إشراك العاملين في اتخاذ القرار ووضع الخطط و رضاهم .

فرضيات الدراسة:

1. عدم وجود البيئة المناسبة للعمل يؤثر سلباً على أداء العاملين .
2. ضعف الأجور والحوافز (مادية ومعنوية) سبب تدنى الأداء .
3. قلة الجرعات التدريبية تؤدي إلى ضعف الأداء .
4. عدم المشاركة في اتخاذ القرار ووضع الخطط يؤدي إلى تدنى الروح المعنوية.

منهجية الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، مجتمع الدراسة هم العاملون بجامعة الجزيرة للفئات (موظفين وعمال) الذين من خلالهم يتم جمع المعلومات والحصول على قدر من الحقائق المتعلقة بالحالة. عينة البحث تؤخذ من مجتمع الدراسة بالجامعة وهي تتكون من الموظفين والعمال.

مصادر المعلومات مصادر أولية تتمثل في الاستبيان ، ومصادر ثانوية تتمثل في المراجع والرسائل الجامعية والدوريات والإصدارات الرسمية والمواقع الالكترونية.

أدوات البحث (طرق جمع المعلومات) تمثلت في تصميم استبيان يوزع لجمع المعلومات ثم تحليلها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور العديد من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أجريت سنة (1976م) أكثر من (3350) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية فقط تناولت الرضا الوظيفي، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي متغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء، التعب، دوران العمل والاتصال، وأحياناً أخرى متغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي.

كما يلقي موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً متزايداً من قبل الكتاب والباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي والإدارة، باعتبار أن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في أي منظمة، ولذلك سعت المنشآت بكافة أنواعها وخاصة الخدمية منها إلى أن يكون الفرد راضياً عن عمله.

مفهوم الرضا الوظيفي في أدبيات الإدارة:

تشير معظم أدبيات الإدارة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلى أنه إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي نتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام.

الرضا الوظيفي اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة (أبو شيخة ، 1998م) وهو موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله (التو يجري ، 1988م).

وهو يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر وسياسات المنظمة، الرؤساء، الزملاء والمرؤوسين وفرص النمو والترقي وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر (ماهر ، 2003م).

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

فيما يلي عرض مختصر لأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

أولاً: نظرية فروم (Vroom):فسر فروم الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (المرجع السابق) .

ثانياً: نظرية كاي كيبلر (Kay Kepkr): الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالاكتمال و الانجاز النابع من العمل. هذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتى الإجازات. إنما ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته ومن الناحية النظرية يمكن لأي وظيفة أن تحقق قدراً من الرضا فالمشرف الذي يؤدي دوره بنجاح كقائد لفريق العمل يقود سيارته في نهاية اليوم بعد العمل و هو شاعر بالرضا، و الفني الذي ينجح في اكتشاف الآلة التي تسببت في تعطيل الإنتاج و إصلاحها يشعر بالفخر لما أنجزه.

ثالثاً: نظرية الإدارة العلمية: من أهم روادها تاييلور وفايولوفبير ، حيث اهتمت بالحوافز المادية بإعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا للعمل ، فحاولت تفسير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل حتى يؤدي عمله باتقان وبسرعة قصوى ، إلا أنها لم تستطع تحقيق الرضا المطلوب حيث أهملت الجوانب الانسانية للعامل.

مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يعني قيام الفرد بالانشطة والمهام التي يتكون منها عمله كما ونوعاً، ويعتبر عنصر من عناصر الانتاجية.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي:

لقد كانت العلاقة بين الأداء والرضا محورا للعديد من الدراسات التجريبية التي تمت في أعقاب دراسات الهاوثورن. فقد اتجهت اهتمامات عديد من الباحثين إلى محاولة اختبار هذا الفرض الذي ذاع وانتشر في الأربعينيات، وأوائل الخمسينيات وذلك من خلال دراسات تجريبية تقيس كلا من المتغيرين لدى عينات مختلفة من العاملين في الصناعة في الولايات المتحدة. وقد قام الباحثان " برايفيلد وكروكيت (Brayfield & Crockett, 1955) " باستعراض وتقييم نتائج الدراسات التجريبية التي أجريت على العلاقة بين الأداء والرضا حتى 1955 إفرنجي، ووصلا إلى استنتاج كان مغايراً للمفاهيم التي كان كتاب العلاقات الإنسانية منهمكين في نشرها وتأكيداها في ذلك الوقت. فلم يجد برايفيلد وكروكيت ما يؤيد وجود هذه العلاقة. (الشكشوكي 2003م) .

من جهة أخرى تعددت واختلفت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، وفيما يلي عرض لبعض هذه الآراء:

1. الأداء الوظيفي يتبع الرضا الوظيفي: كلما كان مستوى الرضا مرتفع لدى الفرد ، كلما ارتفع مستوى الأداء الوظيفي بعلاقة طردية. إذن فهي علاقة بين متغيرين الأول مستقل وهو الرضا الوظيفي والثاني متغير تابع ويمثل الأداء الوظيفي.
2. الرضا الوظيفي يتبع الأداء الوظيفي: كلما ارتفع مستوى الأداء كلما شعر الفرد برضا عن العمل. إذاً فهي علاقة بين متغيرين الأول مستقل ويمثل الأداء والثاني تابع ويمثل الرضا الوظيفي.
3. المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء: المناخ التنظيمي يعكس الانطباع لدى العاملين ، فكما كانت صورة المنظمة ايجابية في نظر العاملين أدى ذلك لرفع روحهم المعنوية وهذا ينعكس ايجاباً على أدائهم.(الغريبي ، 2016م).

الدراسات السابقة :

دراسة : عبدالحميد محمد العباسي ، (2002م) :

أوضحت الدراسة أن هناك علاقة طردية ومعنوية بين الرضا الوظيفي الكلي والولاء الكلي ونظام الاتصال، في حين كانت العلاقة عكسية بينها جميعا وبين الرغبة في ترك العمل، كما أظهرت الدراسة أن للخصائص الشخصية والوظيفية فروقا معنوية على الرضا الوظيفي ما عدا الحالة الاجتماعية والنموذج الهيكلي المقترح يفسر العلاقة بينها بدرجة عالية، ويمكن الاعتماد عليه في التفسير.

دراسة : سعاد بنت عبدالله السلوم ،(2002م):

توصلت الدراسة إلى أن كمية العمل الذي تقوم به المشرفة الإدارية يعد من عوامل ضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات، كما يعد غموض الدور الذي تتعرض له المشرفة الإدارية أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية، كما يعتبر التطور والنمو المهني في مجال الإشراف التربوي أحد عوامل ضغوط العمل.

دراسة : انتصار محمد طه سلامه، (2004م) :

لإيجاد العلاقة بين مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية" وتوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي، كما أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر ببعض المتغيرات وهي المؤهل العلمي والخبرة والمركز الوظيفي. كذلك دراسة إبراهيم ، و المشعان ، 2004م وتوصلا إلى أنه توجد فروق معنوية بين الجنسين في ضغوط العمل، لصالح الإناث.

دراسة : محمد خليل عيسى الشوامرة،(2007م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير الجنس وهي دالة إحصائية. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي ، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

دراسة : Kaur Kumar (2008) :

هدفت الدراسة إلى مقارنة ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمعلمين في المدارس الحكومية وغير الحكومية في إقليم البنجاب، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) معلم ومعلمة، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقا في ضغوط العمل لدى المعلمين في كل من المدارس الحكومية وغير الحكومية وكانت الفروق لصالح معلمي المدارس غير الحكومية. ودراسة (1988 Young) عن أن أكثر المتغيرات تأثيرا في رضا المعلمين هي: (القيادة الديمقراطية، الرواتب ، الإمكانيات المتوفرة للترقية ، توافر مكافآت الإنجاز، اعتراف المدير بقيمة المعلم . و دراسة دي فرانك وستروب (Stroup DeFrank RS, 1989 CA) هدفت إلى تقييم العلاقة المتبادلة بين كل من العوامل الشخصية وضغط العمل والرضا الوظيفي والأعراض المرضية. وأظهرت النتائج أن المعلمات قد أشرن في إجاباتهن إلى مصادر إضافية للضغط، وكانت الكثير منها بيئية أو سياسية. دراسة (كونوي وزميلاتها، 1992م) تشكل نموذجا للرضا الوظيفي يتضمن سبعة عشر جانبا لقياس الرضا الوظيفي من أبرزها: الترقية، فرص التدريب، الاستقلالية، مجموعة العمل، الإشراف، الإدارة العليا، الأجور، الأمن الوظيفي، أسلوب تنظيم العمل، الالتزام التنظيمي كما أورد ذلك (العمرى، 1992م). دراسة (سارة سميث وزميلاتها ، 1986م) وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمس جوانب رئيسية تحدد الرضا الوظيفي وهي: طبيعة العمل، الراتب، الإشراف، التقدم الوظيفي، وزملاء العمل.

خلاصة الدراسات: يتضح من هذه الدراسات التي أجريت أن هنالك نوعين من العلاقات (طردية وعكسية) أي ايجابية وسلبية بين تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين والعوامل الأخرى، حيث نجد أن هناك علاقة طردية بين زيادة الأجور والرواتب ونسبة الحوافز والمكافآت وتحقيق الرضا الوظيفي، كما توجد علاقة عكسية بين تدني مستوى البيئة المحيطة وما يشملها من (زملاء عمل، ونظام الإشراف والقيادة ، وظروف البيئة من تهوية وإضاءة وغيرها) فكلما تحسن الوضع البيئي المحيط بهم كلما أدى ذلك إلى تحقق قدر من درجة الرضا لهم، أيضا نجد أن إتاحة فرص التدريب ورفع القدرات يتناسب طرديا مع تحقق معدل رضائهم، كذلك من العوامل التي تؤدي إلى رفع روحهم المعنوية هو الأخذ بأرائهم فيما يتعلق بالاعمال التي تليهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات بشأنها مما يسهم إيجابا في رفع كفاءتهم وأدائهم الوظيفي.

استفاد الباحثين من تلك الدراسات في:

- أ. تحديد متغيرات الدراسة .
- ب. تحديد أبعاد مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة .

نبذة عن جامعة الجزيرة :

أنشئت جامعة الجزيرة بموجب نص القرار الصادر من رئاسة الجمهورية في 9 نوفمبر 1975م في مدينة ود مدني حاضرة ولاية الجزيرة التي تمتاز بكثافة سكانية عالية ونشاط اقتصادي كبير ،كذلك بصناعات متعددة كالشاحنات والسيارات والتراكترات. إضافة إلى وجود مصنع للإطراف الصناعية يعتبر سادس أضخم مصنع أطراف صناعية بالعالم. إضافة إلي صناعة السكر والجلود وغيرها من الصناعات الغذائية المختلفة لهذا فقد عنيت المناهج الدراسية بالجامعة بدراسة البيئة الريفية وإنسان الريف بوجه خاص إسهاما منها في قيام نهضة زراعية وصناعية متميزة.وقد أكدت الجامعة ببرامجها وأبحاثها علي إدراكها لكل هذا فقامت بتدريب الكوادر المهنية المؤهلة لاستثمار إمكانات الريف السوداني وإعداد الكوادر المساعدة من الفنيين والمرشدين مع إتاحة الفرصة للعاملين في الريف لمزج خبراتهم بالعلم تحسیناً لأدائهم مع التنسيق بين احتياجات الإنسان والحيوان والأرض. وتعمل الجامعة في كل ما من شأنه أن يقوم بترقية وتنمية الزراعة وتجري البحوث لتوظيف التكنولوجيا لخدمة التنمية الصناعية وتنتهج أسلوب التعليم المشترك لكافة أفراد المجتمع في كافة أنواع المعرفة.

على مدى الثلاثين عاماً الماضية من عمرها تطورت الجامعة تطوراً واضحاً، فأرتفع عدد كلياتها إلي أحدى وعشرين كلية انتشرت في كل محليات ولاية الجزيرة مع إضافة كلية المجتمع وزاد عدد المعاهد البحثية إلي تسعة في مختلف التخصصات العلمية والإنسانية و أنشئت المراكز البحثية المتخصصة وعمت فروع كليات المجتمع وكل محليات الولاية.

التوزيع الجغرافي للجامعة:

تنتشر جامعة الجزيرة حالياً في ثلاثة عشر مجمعاً منها ثلاثة مجمعات بمدينة واد مدني وعشرة مجمعات خارج مدينة واد مدني. مجمعات مدينة واد مدني هي المدينة الجامعية بالنشيشبية ومجمع الرازي ومجمع حنتوب . المجمع الثاني بمدينة واد مدني هو مجمع الرازي والذي يقع في الجزء الجنوبي من مدينة واد مدني ويضم كليات الطب والصيدلة والعلوم الطبية التطبيقية وعلوم المختبرات الطبية وطب الأسنان والعلوم الرياضية والحاسوب ومعهد إدارة المياه والري والمعهد القومي للسرطان والمعهد القومي لبحوث وتصنيع الحبوب الزيتية بالإضافة لمركز تطوير التعليم الجامعي ومطبعة جامعة الجزيرة ودار جامعة الجزيرة الاستشارية. أما مجمع حنتوب فيضم كلية التربية – حنتوب و معهد إسلام المعرفة (إمام).

توجد مجمعات جامعة الجزيرة خارج مدينة واد مدني في كل محليات ولاية الجزيرة ففي محلية شرق الجزيرة توجد كلية الدراسات التجارية الهلالية، وفي محلية الكاملين يوجد مجمع كلية العلوم التربوية. وفي محلية الحصاصيصا يوجد مجمع كلية التربية – الحصاصيصا. وفي محلية المناقل يوجد مجمع كلية الإنتاج الحيواني. وفي محلية جنوب الجزيرة يوجد مجمع كلية العلوم الصحية والبيئية – الحوش . وفي محلية أم القرى توجد كلية الدراسات التنموية – الحدبية . وبالإضافة

لمجمعات مدينة واد مدني يوجد مجمع فداسي والذي يضم كلية علوم الاتصال ومركز الشيخ محمد علي مجذوب للقرآن الكريم وعلومه.

زادت أعداد طلاب جامعة الجزيرة حتى وصلت خلال العام 2017م عدد (18615) طالباً على مستوى البكالوريوس و(3349) طالباً على مستوى الدبلوم الوسيط (التقني) و (9371) طالباً في برامج الدراسات العليا وتزامن مع هذا تطوير البنية التحتية للكليات والمعاهد وتجهيز القاعات الدراسية والمختبرات العلمية بأحدث الأجهزة لمواكبة التطورات العلمية المتسارعة، و زيادة كبيرة في عدد أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم والأطر المساعدة والعاملين بفئاتهم المختلفة، ودعمت الجامعة تطورها بإنشاء العديد من الإدارات المتخصصة مثل إدارة البيئة وذلك لتهيئة البيئة الجامعية بالصورة المثلى لتمكين الجامعة من أداء رسالتها وإدارة المعلوماتية بهدف توفير وسائل المعلومات للأساتذة والطلاب والعاملين بالجامعة وذلك من أجل استغلال ثقافة المعلومات في العملية التعليمية، وإدارة التعريب والتأليف والنشر لنشر ثقافة التعريب في الجامعة وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على تعريب المناهج والترجمة، حيث بدأ التعريب في جميع كلياتها في العام الدراسي 1990-1991م ابتداءً من الدفعة الثالثة عشر وشاركت الجامعة في إصدار العديد من المعاجم للتغلب على مشكلة المصطلح العلمي.

وقد كان عدد الكليات عند بداية الدراسة في العام 1978م لا يتعدى الخمسة كليات وذلك حتى عام 1989م ثم بدأ هذا العدد يرتفع منذ عام 1990م حتى وصل أربع عشرة كلية وستة معاهد وثمانية مراكز في عام 1997م. وحسب إحصائيات عام 2003م فقد ارتفع عدد الكليات إلى تسع عشرة كلية بجانب ثلاث عمادات هي الشؤون العلمية والدراسات العليا والبحث العلمي وشئون الطلاب بالإضافة إلى مكتبة الجامعة كوحدة أكاديمية متخصصة، كما ارتفع عدد المعاهد إلى ثمانية ووصل عدد المراكز إلى أحد عشر مركزاً (دليل الجامعة لعام 2003م).

فلسفة الجامعة وأهدافها:

تحددت أهداف الجامعة بموجب قرار إنشائها في عام 1975م في مجموعة من الاهداف نذكر منها الآتي:

1. دراسة بيئة المجتمع وخاصة الواقع الريفي والتعريف بخصائصه وقضاياها والعوامل المؤثرة على أنماط الحياة فيه لإجراء البحوث حولها في المجالات الطبية والصحية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتاريخية.
2. تدريس علوم التقانة ومهاراتها وإجراء البحوث العلمية النظرية والتطبيقية لخدمة قضايا التنمية في المجالات كافة.
3. استخدام نظم التعليم المستمر لأفراد المجتمع والتعليم عن بعد مع مؤسسات تعليمية داخلية وخارجية وذلك في شتي أنواع العلوم والمعارف.
4. التأكيد على هوية الأمة وتأصيلها من خلال المناهج التي تقررها الجامعة وتطبيقها والعمل على خدمة الوطن وتنمية موارده والنهوض به فكرياً وعلمياً واقتصادياً وثقافياً.

وكما جاء في سفر "جامعة الجزيرة" ربع قرن من العطاء والتميز" فإن هذه الفلسفة التعليمية تركز على المنهج الشمولي التكاملي للعلوم والذي يعرف بمبدأ "وحدة العلوم" أي أن العلوم والفنون والمعارف كلها مهما اختلفت موضوعاتها ومضامينها هي في حقيقتها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً مع بعضها ومتداخلة إلى الحد الذي يجعل منها وحدة متماسكة متكاملة. وقد أصبح واضحاً للقاتمين على أمر الجامعة في تلك الفترة أن هذا المنهج هو الاتجاه الفلسفي الأمثل الذي يمكن من خلاله تحقيق أهداف الجامعة وفي مقدمتها المساهمة في الارتقاء بالمستوي الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع سواء كان ريفياً أم حضرياً وهو التوجه الأساسي الذي قامت عليه الجامعة كمؤسسة تتوجه بكل ما فيها وما عندها نحو المجتمع (عبد الله، 2012م).

الهيكل الإداري للجامعة:

كان الهيكل الإداري عند بداية الجامعة يتكون من الآتي:

هيئة الجامعة برئاسة راعي الجامعة وهو رئيس الجمهورية وعضوية

أ. رئيس مجلس الجامعة .

ب. مدير الجامعة .

ت. أمين عام الجامعة .

ث. عميد الطلاب .

ج. عمداء الكليات القائمة آنذاك وعددهم خمسة .

1- مجلس الجامعة وعدد أعضائه ثمانية وعشرون عضواً، ومجلس الجامعة وهو القائد والموجه للجامعة ويقوم بوضع السياسات والخطط الرامية إلى تطوير الجامعة وتجويد أداؤها علمياً وتربوياً ومالياً ووضع خطط التنمية ومقترحات الميزانية السنوية ودراسة إنشاء الكليات والمعاهد والمراكز واعتمادها.

2- لجنة دعم الجامعة برئاسة حاكم الإقليم الأوسط آنذاك وعدد أعضائها أربعة عشر عضواً .

3- لجنة الشؤون التنفيذية والتي كانت تسمى اللجنة المالية والإدارية بموجب قانون 1975م ويرأسها رئيس المجلس ونياية مدير الجامعة وتعتبر ركناً أساسياً من أركان الهيكل.

تضمن الهيكل الإداري للجامعة عدداً من الأجهزة المساعدة ذات الطبيعة الخاصة وقد تم تحديد اختصاصاتها وصلاحياتها بموجب نظم الأساس التي وضعت لها ، وقد كان الهدف المعني لهذه الأجهزة هو دعم العملية الإدارية والقيام بمهام محددة ومتخصصة .

الهيكل الوظيفي للجامعة:

تتبع أهمية الهيكل الوظيفي من كونه الوسيلة الفعالة التي تساعد على تحقيق الأهداف وذلك بتنظيم المهام والاختصاصات والسلطات والصلاحيات رأسياً وأفقياً حتى تنتزل إلى أرض الواقع . من هنا كان لابد من التفريق ما بين الهيكل التنظيمي والهيكل الوظيفي إذ أن الأول يعمل على بناء تنظيم الإدارات والأقسام مع تحديد المهام والاختصاصات لكل إدارة أو قسم على حدة بشكل عام بينما يعمل الثاني على توزيع المهام والأنشطة بتفاصيل أدق على الوظائف بالإدارات والأقسام من حيث عناوين ومسميات الوظائف عددها ودرجاتها ومستوياتها وذلك حسب الحاجة الفعلية بقصد تحقيق الأهداف الموضوعية وفق التخصص وتقسيم الأعمال مع مراعاة الابتعاد عن الازدواجية وتفادي الترهل الوظيفي مع ضرورة إعطاء المستويات الوظيفية الأوزان الحقيقية وفق حجم العمل والنشاطات والواجبات والمسئوليات المنوطة بها.

لكل ما تقدم فإن الهيكل الوظيفي يعتبر ترجمة حقيقية للهيكل التنظيمي حيث يحدد المستويات الوظيفية التي تقوم بالأعباء والاختصاصات الواردة في الهيكل التنظيمي.

إن الهيكل الوظيفي ذو أهمية خاصة لأنه يحدد حجم ومحتوى الوظائف وعددها كما يحدد حجم الميزانية بالفصل الأول والمشملة على المرتبات والعلاوات ومزايا الخدمة الأخرى.

الهيكل الأكاديمي:

يقوم الهيكل الأكاديمي على الأجهزة والوحدات الأكاديمية الآتية:

1. مجلس الأساتذة وهو الجهة التي تعني بمتابعة ومراجعة ومراقبة النظم الأكاديمية وتكوين اللجان الخاصة لمتابعة العملية الأكاديمية ووضع اللوائح الأكاديمية ومنح الأجازات العلمية والقيام بإجراءات المحاسبة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب من خلال اللجان المكونة من داخله لهذه الأغراض.

2. مجلس العمداء الذي يعتبر الهيئة الاستشارية لمدير الجامعة في كل ما يخص العمل الإداري والأكاديمي داخل الجامعة.
 3. كليات الجامعة ومراكزها.
 4. معاهد الجامعة.
 5. مكتبة الجامعة.
 6. العمدات المتخصصة وهي عمادة الشؤون العلمية والتي كانت تشمل الدراسات العليا وعمادة شؤون الطلاب كانت لها هياكل مختلفة وذلك بسبب اختلاف طبيعة المهام الموكلة لها.
- منهجية الدراسة :**

يتناول هذا الجزء وصف المنهجية التي تم إتباعها في هذا البحث و كيفية اختيار عينة الدراسة وجمع المعلومات عنها ، وخصائصها وطبيعة الاستبيان ، علماً بأن هذا البحث يهدف إلى معرفة دور الرضا الوظيفي في كفاءة أداء العاملين (فئة الموظفين والعمال) بجامعة الجزيرة محل الدراسة ، وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة هم العاملون بجامعة الجزيرة للفئات (موظفين وعمال) الذين من خلالهم يتم جمع المعلومات والحصول على قدر من الحقائق المتعلقة بالحالة ، أما عينة البحث أخذت من مجتمع الدراسة بالجامعة وهي تتكون من الموظفين والعمال ، كما يتناول هذا الجزء المصادر التي تمت الاستعانة بها لأخذ المعلومات وكانت مصادر أولية تمثلت في الاستبيان، ومصادر ثانوية تمثلت في المراجع والرسائل الجامعية والإصدارات الرسمية والمواقع الالكترونية ، وأخيراً الطريقة التي تم بها جمع المعلومات والتي تمثلت في تصميم استبيان تم توزيعه على حجم العينة للحصول على قدر من المعلومات.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من فئتين ، الفئة الأولى فئة الموظفين من حملة الشهادات الثانوية والجامعية وعددهم (800) موظف بمسميات مختلفة ، أما الفئة الثانية فهي فئة العمال وهم في الغالب أميين أو ذوى شهادات دون الثانوي وعددهم (1350) عامل بمسميات متباينة فكان إجمالي العاملين دون فئة الأساتذة حتى نهاية العام 2011 هو (2150).

كيفية اختيار العينة: تم تحديد حجم العينة وفقاً لصيغة مبسطة اقترحها Yamane (1967) كالآتي:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

N: حجم المجتمع

n: حجم العينة

d: مستوى الدقة

$$n = \frac{2150}{1 + 2150 * 0.06^2} \quad \text{بتطبيق المعادلة أعلاه وعند } (d=0.06)$$

بلغ حجم العينة (245) موظف وعامل.

خصائص عينة الدراسة وطبيعة الاستبيان: تستخدم هذه الدراسة أسلوب العينة العشوائية لاختيار عينة الموظفين والعمال الذين يعملون داخل الجامعة في إدارتها المختلفة وبمسمياتهم المتباينة ودرجاتهم المتفاوتة ، وقد تمت صياغة الاستبيان وعرضه على المشرفين و بعد إجراء التعديلات داخله تمت صياغته بصورة نهائية لتتلاءم مع عينة الدراسة المختارة من الفئتين (موظفين وعمال) وأحتوى على جزأين من الأسئلة:

الجزء الأول: يحتوي على أسئلة تتعلق ببعض البيانات الشخصية للمبحوثين للتعرف على أي ارتباطات إحصائية بين البيانات الشخصية والإجابة الواردة من المبحوثين.

الجزء الثاني: يتعلق بأسئلة الدراسة وفق المشكلة والأهداف والفروض التي قامت عليها الدراسة.

توزيع الاستبيان: تم توزيع الاستبيان على عدد (245) موظف وعامل منهم (138) موظف و(55) عامل وذلك بالتركيز على المجمعات الثلاثة الكبيرة للجامعة وهي مجمع النشيشية ومجمع الإعدادية ومجمع حنتوب ، تم التركيز على فئة الموظفين باعتبار أنهم أكثر فهما لمتطلبات البحث العلمي واستيعابا للأسئلة الواردة في الاستبيان وأكثر شجاعة للإدلاء بأرائهم عدا القليل جدا منهم لم تكن أجوبتهم حقيقية وواضحة وبالتالي لم يتم إرجاعها أو التردد في ذلك. العدد الكلي من الاستبانات التي أدخلت بياناتها للتحليل كان (193) إستبانة فكانت نسبة الاستجابة (78%) .

المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية لجمع المعلومات في الكتب العلمية ، المجلات والدوريات، الرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، ثم الأوراق العلمية والدراسات و مواقع الشبكة العنكبوتية المختلفة.

تحليل البيانات :

هذا الجزء سنتناول الطريقة التي تم بها تحليل البيانات بعد جمعها عبر الإستبانة التي وزعت على عدد (245) موظف و عامل وذلك عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) مراعيين في ذلك معطيات واقع فئة العمال خاصة وبذل الجهد للشرح والتوضيح لما جاء في الإستبانة وفي بعض الأحيان ملئها ذاتيا لعدم الوقوع في الأخطاء التي حدثت بالفعل من عدد قليل منهم أدت لتلف بعض الاستبانات أو عدم استردادها ، بعد ذلك تم استخدام جداول التوزيع التكرارية والنسبية إضافة لاختبار العلاقات بواسطة اختبار (X2) مربع كاي لتوضيح نتائج التحليل التي تم الوصول إليها .

الطريقة التي تم بها تحليل البيانات: تم تحليل البيانات الأساسية لهذه الدراسة بعد الحصول عليها وجمعها عن طريق قائمة الاستبانات التي وزعت على عينة من (245) من موظف وعامل إلا أن نسبة الموظفين الذين تم توزيع الاستبانات عليهم كان أكبر من فئة العمال لوجود نوع من الخوف والتردد من جانب فئة العمال أكثر مما في الموظفين إضافة إلى جهلهم بمفردات البحث العلمي ولأن محل الدراسة هو الجامعة (الجهة المخدمة لهم) لم تكن الإجابات واضحة وحقيقية مما أدى إلى فقد عدد من الاستبانات. فهناك عدد (52) استبيان لم تسترد وما جاء منها كان تالفا.

من ثم تم تحويل البيانات التي جمعت بواسطة الاستبانات والتي بلغ عددها (193) استبيان إلى رموز رقمية ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج يمكن من خلالها التحقق من صحة الفرضيات المختلفة.

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة التي تم فحصها

البيان	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
بيئة العمل مناسبة	17.6%	51.3%	5.2%	20.7%	5.2%
ضرورة تطور التكنولوجيا	13.5%	42.0%	8.8%	29.0%	6.7%
علاقة العامل بالإدارة مرضية	43.0%	42.5%	5.2%	7.3%	2.1%
علاقة العاملين ببعضهم مرضية	71.5%	23.8%	1.6%	2.1%	1.0%
العاملون راضين عن البيئة المحيطة	25.9%	42.0%	4.7%	22.3%	5.2%
تطور بيئة العمل دافع للإنجاز	45.1%	36.3%	1.0%	13.5%	4.7%
الأجر يتناسب مع الوظيفة	10.4%	32.6%	5.2%	35.8%	16.1%
الحوافز دافع لإنجاز العمل	35.2%	33.2%	4.7%	13.5%	13.5%
زيادة الحوافز تؤدي إلى ارتفاع معدل الانجاز	45.1%	29.5%	5.7%	12.4%	7.8%
العاملون راضون عن الأجر والحوافز	16.1%	25.4%	5.7%	31.6%	21.2%
ارتفاع التدريب ينجز العمل بصورة مثلى	66.8%	21.2%	3.1%	6.2%	2.6%
التدريب يتناسب مع انجاز العمل	30.1%	32.1%	6.7%	20.2%	10.9%

زيادة التدريب ترفع معدل رضا العاملين	68.4%	23.8%	4.1%	2.1%	1.6%
العاملون لديهم رغبة في القيام بعملهم	72.5%	24.4%	1.6%	1.0%	1.6%
يعملون من منطلق معتقداتهم الدينية	78.2%	17.6%	2.1%	0.5%	1.6%
الانضباط يؤدي للارتياح في العمل	78.2%	18.1%	1.6%	1.0%	0.5%
العاملون يتقبلون التوجيهات للمصلحة العامة	70.5%	24.9%	2.6%	1.0%	1.0%
رغبة العاملين في الاستمرار في عملهم	54.4%	31.1%	6.2%	4.7%	3.6%
العاملون لا يتسببون رغم عدم رضاهم	59.6%	32.6%	1.6%	4.7%	1.6%
إشراك الرئيس العاملين في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المستقبلية	73.6%	22.8%	2.1%	1.0%	0.5%
أخذ رأي العاملين في مصلحة عامة	61.7%	33.7%	3.6%	0.5%	0.5%
إشراكهم برفع معدل رضاهم عن عملهم	62.2%	29.5%	5.7%	1.0%	1.6%

المصدر: اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2017م

الجدول رقم (1) يبين إجابات الباحثين عن متغيرات الدراسة ، حيث يلاحظ في أول سؤال حول هل بيئة العمل مناسبة نجد أن النسبة الأكبر من العاملين موافقين على أن بيئة العمل مناسبة بصورة عامة (51.3%). وذلك عندما نقارنها بمؤسسات القطاع العام الأخرى حيث نجد أن بيئة العمل في هذه المؤسسات متدنية من جميع النواحي والأبعاد بالرغم من أن هناك كثير من الهنات ومواقع الضعف وهذا غير غريب إذ أنه لا توجد مؤسسة تستطيع أن تلبى جميع حاجات العاملين في حقلها حتى في مؤسسات القطاع الخاص ، فهذه النسبة إن دلت إنما تدل على تمتع العاملين بقدر من الوعي والتفهم للوضع العام سواء في مؤسسات العمل أو في إطار الدولة بإكمالها. كما نلاحظ أن النسبة الأكبر من العاملين موافقين على ضرورة تطور التكنولوجيا والمعدات (55.5%) وذلك لمواكبة دول العالم الأخرى والتعرف على خبرات أكثر يمكن الاستفادة منها في تجويد أدائهم الوظيفي والمهني.

نجد أن النسبة الأكبر من العاملين موافقين على أن علاقتهم بالإدارة المباشرة مرضية (85.5%) حيث يتضح ذلك جليا في حسن المعاملة التي يجدها معظم العاملين من رؤسائهم وتقديرهم لكل ما يحيط بهم من ظروف ، هذا قد يدل على أن هناك درجة من المثل والقيم الفاضلة يستمتع بها الرؤساء ويعبر عن الأخلاق الفاضلة التي جاء بها ديننا الحنيف. أيضا النسبة الأكبر من العاملين علاقتهم ممتازة مع زملائهم (95.3%) مما ينعكس إيجابا على أدائهم مثلا في حالة غياب أحد العاملين نجد أن زميله يحل مكانه ويؤدي عمله إذا كان مريضا أو بسبب أي ظروف أخرى مما يدفع بعجلة العمل وعدم توقفه.

رضا عن البيئة المحيطة بلغ (67.9%) مقارنة بالظروف المحيطة في بعض المؤسسات الأخرى فالجامعة رغم وجود الظروف المختلفة التي تحيط بها إلا أن العاملون في حقلها يلاحظون ذلك الجهد والسعي من قبل إدارتها لتحقيق وضع يلائم العاملين ويساعدهم على أداء عملهم بصورة مثلى.

النسبة الأكبر من العاملين موافقين على أن تطور بيئة العمل تدفعه لانجاز عمله (81.4%) فالإنسان بطبعه يميل إلى الراحة والسهولة في أداء ما عليه وحتى وجود من أداء هذا الدور فيحتاج إلى كل معينات العمل من بيئة مناسبة (إضاءة - تكييف - تكنولوجيا ومعدات - خدمات) .

أن النسبة الأكبر من العاملين لا يوافقون على أن الأجر الذي يتقاضونه مناسب مع وظيفتهم (51.9%) فالجهد الذي يبذلونه أكبر مما يتقاضونه من أجور إضافة إلى أن الظروف الاقتصادية بصورة عامة هي التي تحكم ذلك فنجد أن كثير من العاملين لا يعتمدون على الراتب الشهري فقط ويسعون إلى إيجاد مصادر دخل أخرى إضافة إلى نسبة الحوافز التي يتقاضونها

والنتيجة المنطقية أن العاملين موافقين على أن الحوافز والمكافآت تدفعهم إلى إنجاز أعمالهم (68.4%) وهذه نتيجة متوقعة وطبيعية فالحافز أيا كان معنوي أو مادي فهو يدفع العامل لانجاز عمله كما يسهم في حرصه على الالتزام والانضباط وهذه ما أثبتته كل الدراسات التي لها علاقة بهذا الموضوع وهي دراسة نصر الدين 1992 ، دراسة الموسوي 1995 ، دراسة الرويلي، دراسة إبراهيم 2003، دراسة الديحاني، ودراسة فريدريك تايلور 1911.

النسبة الأكبر من العاملين غير راضين عن الأجر والحوافز التي يتقاضونها (52.8%) فالظروف الاقتصادية بصورة عامة أصبحت ضاغطة على العاملين ذوى الدخل المحدود لذا نجد أنه مهما ارتفعت معدلات الأجور والحوافز فهي غير كافية لسد حاجاتهم المتنوعة والمتجددة يوم بعد يوم.

موافقة العاملين على أن ارتفاع معدل تدريبهم يدفعهم للعمل بصورة مثلى تدل على أن العاملين على استعداد لتقبل أي جرعات تدريبية يستطيعون من خلالها انجاز عملهم بفعالية أكبر مما يزيد من خبراتهم التراكمية المهنية. كما نجد أن العاملين موافقين على أن تدريبهم متناسب مع عملهم الذي ينجزونه (62.2%) تدل النتيجة على أن العاملين أصبحت لديهم خبرة يستطيعون من خلالها إنجاز ما عليهم من أعمال ومهام وظيفية إضافة إلى العلاقات الجيدة بين زملاء العمل. العاملين الذين لديهم رغبة في القيام بعملهم بلغ (96.9%) ذلك لكثير من الأسباب حيث نجد أن هناك ندرة في فرص العمل فنجد العامل في أشد الحرص على أداء عمله للحصول على راتبه ، كذلك العامل النفسي والمادي لهما دور أساسي في ذلك كما أن الاعتمادية قد تكون دافع أيضا لحرص العامل ورغبته في العمل.

النسبة الأكبر من العاملين موافقون على أنهم ينجزون عملهم من منطلق معتقداتهم الدينية (95.8%) فالإسلام قد تحدّث كثيرا عن العمل وأهمية مبدأ الإخلاص والتفاني والصدق وأكد ذلك قول الرسول (صلى الله عليه وسلم) قائلاً : "من عمل منكم عملا فليتقنه " رغم أن العاملين غير راضون عن الأجر الذي يتقاضونه ويرونه غير مناسب مع أدائهم إلا أن نسبة كبيرة منهم يتمسكون بمبادئهم وقيمهم التي جاء بها ديننا الحنيف.

العاملون يشعرون بارتياحهم في العمل كلما كانوا منضبطين (96.3%) فالانضباط قيمة من قيم الدين الإسلامي التي نشأوا عليها ، أيضا حرصهم على وظيفتهم يعتبر دافع قوي لانضباطهم في العمل ، ففرص العمل قليلة ومحدودة فالعامل يسعى بكل جد واجتهاد للمحافظة على وظيفته حتى لا يفقدها .

يتقبل العاملين توجيهات رؤسائهم من أجل المصلحة العامة حيث بلغت النسبة (95.4%) فهناك علاقة في أغلب الأحيان بين العامل ورئيسه يسودها الود والاحترام المتبادل مما يدفع العامل بتقبل توجيهات رئيسه إضافة إلى أن ديننا الحنيف يلزم بطاعة أولى الأمر. لا يتسبب العاملين رغم عدم رضائهم عن الوظيفة وعائدها (92.2%) لأسباب قد يكون منها الشعور بالمسؤولية (من أخذ الأجر حاسبه الله بالعمل).

سعادة العاملين تتم عندما يشركهم الرئيس في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المستقبلية (96.4%) يعتبر ذلك بمثابة دافع لهم مما ينعكس إيجابا على أدائهم وارتفاع معدل رضاهم.

اختبار فرضيات الدراسة:

جدول رقم (2): اختبار كاي تربيع (مربع كاي) للعلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض متغيرات الدراسة

المتغير	قيمة (X ²)	درجة الحرية	المعنوية
بيئة العمل	50.782	9	0.000
الأجور والحوافز	24.981	12	0.042

0.000	12	71.850	التدريب والتأهيل
0.000	9	26.642	المشاركة في اتخاذ القرار

المصدر: اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2017م

نتيجة الاختبار: من الجدول رقم (2) نجد أن جميع المتغيرات لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع المتغير التابع (الرضا الوظيفي) كما تعتبر معنوية اختبار (X^2) أقل من (0.05). وكما ورد في أدبيات الدراسة فقد اظهرت نتائج التحليل الرضا الوظيفي متغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات، وهي بدورها تؤثر على أداء العاملين.

الخاتمة :

إن الرضا الوظيفي أو المهني يعد من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتنظيم الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل، وما يرضى عنه فرد لا يرضى عنه آخر، فالعلة تكمن في عدم أو ضعف مرجعيات تلك القيم التي جاء بها ديننا الحنيف وعدم تشرب مجتمعات المسلمين والأخذ بها واستحضارها في كل مناحي حياتنا المختلفة.

النتائج :

من واقع التحليل للمعلومات والبيانات الواردة في البحث كانت أهم نتائج الدراسة التي تم الوصول إليها في الآتي:

1. توجد علاقة طردية بين البيئة التي يعمل فيها العامل وبين نسبة رضائه عن عمله أي كلما تحسن الوضع البيئي للعمل أدى إلى ارتفاع معدل رضا العامل عن عمله مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائه. وهذا يتفق مع نظرية هرزبرج حيث ترى أن هناك مجموعتان من العوامل التي تؤثر على رضا العاملين إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العاملين من ضمنها ظروف البيئة المحيطة بالعمل إذا كانت غير متناسبة مع مهنة العامل ، أيضاً نرى أن ذلك يتفق مع ما أثبتته الدراسة التي قام بها (العيدروس، 1989) فقد توصلت الدراسة إلى أن هناك عوامل محددة للرضا الوظيفي منها ظروف العمل المحيطة بالعامل.

2. هناك علاقة طردية بين الأجر والحوافز التي يتقاضاها العامل وبين مستوى رضائه عن عمله. ونجد ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة (إبراهيم ، 2003م) والتي كانت بعنوان نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي بجامعة النيلين كلية التجارة ، حيث توصلت الدراسة إلى أن الأغلبية من العاملين غير راضيين عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة لوجود سلبيات كثيرة في النظام من ضمنها (عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء العاملين ، عدم تطبيق الحوافز بالعدل ووجود عوامل شخصية في التطبيق). هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسة (الديحاني ، 2007م) والتي كانت بعنوان الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي وتأثير الصفات الشخصية والتي من ضمنها الراتب الشهري على الرضا الوظيفي فكانت النتيجة أن هنالك علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات . تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما أسفرت عنه دراسة (كونوى وزميلاتها) والتي تتضمن سبعة عشر جانباً لقياس الرضا الوظيفي منها الأجر، ومع دراسة (فريدريك تايلور، 1911م) والتي ركز فيها على أهمية الحوافز المادية حيث افترض أن الموظفين كسالى ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب والحوافز المالية فقط لكن انتقدت الدراسة بتركيزها على جانب واحد.

3. توجد علاقة طردية بين الجرعات التدريبية التي يتلقاها العامل وبين كفاءة أدائه في عمله فكلما زادت معدلات التدريب والتأهيل له كلما أدى ذلك إلى تحسن وكفاءة أدائه . تتفق هذه النتيجة مع ما أسفرته دراسة (كونوى وزميلاتها) والتي تتضمن سبعة عشر جانبا لقياس الرضا الوظيفي منها فرص التدريب.
4. أظهرت الدراسة أن معدل الرضا الوظيفي للعاملين يزيد ويرتفع كلما أشركهم الرؤساء في وضع السياسات والخطط واتخاذ القرارات.

التوصيات:

1. العمل على زيادة الأجور والرواتب لتتوافق مع متطلبات الحياة المتجددة يوم بعد يوم كما يجب إعادة النظر في نظام الحوافز والمكافآت وفقا لقيم العدل والمساواة في توزيعها على العاملين بإتاحة الفرصة لكل العاملين للحصول عليها حتى يتسنى لهم تحقيق طموحاتهم ورفع مستواهم المعيشي مما يدفعهم للإقدام على أعمالهم وتجويد أدائهم فيتحقق لهم قدرا من الرضا عن وظيفتهم التي يشغلونها.
2. ضرورة تهيئة البيئة العامة للعمل بما يشمل ذلك من إضاءة وتكييف ومعدات وتكنولوجيا وكافة الخدمات من ترحيل وغيره حتى تصبح دافعا لدى العاملين لأداء وظيفتهم بطريقة مثلى.
3. العمل على تكثيف الدورات التدريبية لتنمية قدرات العاملين ورفع مهاراتهم حتى تمكنهم من التغلب على الصعوبات التي قد يواجهونها في أدائهم للمهام التي أوكلت لهم مما ينعكس إيجابا عليهم وإقدامهم نحو العمل بفعالية أكثر.
4. كما ينبغي الاهتمام بأخذ آراء العاملين وإشراكهم في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المستقبلية تفعيلا لقيمة الشورى بين الرئيس والمرؤوسين وذلك في المناحي التي تلي الطرفين معا مما يشعرهم بقيمة ما يحملونه من أفكار وآراء فتتحسن اتجاهاتهم نحو وظائفهم فيؤدي ذلك إلى رفع معدل رضائهم عنها وينعكس إيجابا على مستوى أدائهم.
5. ضرورة إجراء البحوث الأكاديمية العميقة والمكثمة لمزيد من التأصيل الإسلامي لمفهوم الرضا الوظيفي وتناول دراسته من عدة أبعاد ومؤثرات أخرى مثل الولاء التنظيمي والوصف الوظيفي وضغوط العمل وغيرها وذلك لمزيد من الكفاءة والفعالية للعملية الإدارية في القطاعين العام والخاص.

المراجع :

1. القران الكريم .
2. السنة النبوية .
3. ماهر، (2003م)، السلوك التنظيمي ، جامعة الإسكندرية .
4. حريم، حسن، (1997م). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
5. كاي كيبيلر، (2003م)، تحقيق الرضا الوظيفي ، القاهرة: الفاروق للنشر والتوزيع.
6. الغريبي ، هديل هشام(2016م). الرضا الوظيفي وقياس الأداء ، الكويت ، مكتبة الفلاح.
7. ألمعيلي،(2006م) ،الرضا الوظيفي لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية.المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل،العلوم الإنسانية والإدارية،المجلد السابع،العدد الأول ، 1427 هـ (2006م).
8. الشيخ خليل،جواد محمد، و شرير، عزيزة عبد الله، (2008م).الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين. مجلة الجامعة،المجلد السادس عشر 1429 / 2008 م الدراسات الإنسانية العدد الأول.
9. العمري، خالد. (1992م). "مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية"، مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد 7 ،جامعة اليرموك، مؤتة، الأردن 13 -18.

10. الشغروود، حمد بن محمد، الرضا الوظيفي لدى المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى وعلاقته ببعض العوامل، مجلة جامعة بابل - العلوم الإنسانية ، المجلد 17، العدد2، رسالة ماجستير .
11. المشعان، عويد (1999م) الرضا الوظيفي لدى المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين في القطاعين الحكومي والخاص المجلد التاسع ، رسالة ماجستير .
12. فلمبان، إيناس(1429)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم - بمدينة مكة، رسالة ماجستير .
13. أبو شيخة، نادر احمد(2006م)، الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية- أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير .
14. التويجري، حمد إبراهيم،(1988م) ، المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين - جامعة أم القرى - رسالة ماجستير .
15. الشوامرة، محمد خليل عيسى،(2007م)، مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا. رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة.
16. الشهري، عبد الله بن محمد عامر،(2004م)، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز ، رسالة ماجستير .
17. السلوم، سعاد بنت عبد الله بن عبد الرحمن،(2002م)، عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات .جامعة الملك عبد العزيز ، كلية التربية رسالة ماجستير .
18. العباسي، عبدالحميد محمد، (2002م)، الرضا الوظيفي لندسابط الأمن الكويتي، جامعة الكويت ، رسالة ماجستير .
19. نصر الدين، سمير عبدالله،(1992م)، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.
20. إبراهيم ، احمد عثمان،(2003م)، نظم الحوافز وأثرها علي الرضا الوظيفي:دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين.رسالة ماجستير،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.
21. سلامه، انتصار محمد طه ، (2004م) ، مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية.
22. حكيم، عبد الحميد بن عبد المجيد،(2009م) ، الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين "دراسة مقارنة" رسالة دكتوراه في أصول التربية، جامعة ام القرى .
23. الأفتندي، إسماعيل محمد،(2008م)، عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم رسالة، جامعة القدس المفتوحة.
24. الأمين عبد الله ، لجنة المحور الإداري والأكاديمي . دراسة شاملة لجامعة الجزيرة
25. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية
26. هيثم الفقهاء ، غادة العبدلات، (2010م) ، أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهرية ، موقع موسوعة الإسلام والتنمية.
27. الشكشوكي، فهيمة الهادي ، (2003م) ، اثر الرضا الوظيفي على انتاجية الأفراد في العمل .
28. <http://www.google.Gezira University>
29. <http://www.almoslim.net/node>
30. <http://al-sadaka-taarof.forumactif.com>
31. <http://www.alseraj.net/maktaba/kotob/akhlagh/jammealsadat>

32. Yamane, Taro,(1967), Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
33. Liacqu, Joseph A. and Schumacher, Phyllis, (1995)- Factors Contributing to JobSatisfaction in Higher Education. Education, Vol. 116, Issue, 1, Fall, p11.
34. DeFrank RS, Stroup CA..., (1989): Teacherstress and helath; examination of a model.
35. Herzberg, F., Mausner, B., &Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work (2nded.). New York: John Wiley & Sons.
36. Smith, P. C., Kendall, L. M., &Hulin, C. L. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.