

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة للرضا الوظيفي
دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة

إعداد الباحثان

د. عصام حيدر

المدرس في المعهد العالي للتنمية الإدارية- جامعة دمشق

د. فداء ناصر

المدرس في كلية الاقتصاد- جامعة دمشق

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة للرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس), ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة تكونت من (28) فقرة وذلك لجمع البيانات, كما تم اختيار عينة عشوائية طبقية من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين بالجامعات الحكومية والخاصة بلغت 150 مفردة, ووزعت عليها استمارات الاستبيان وتم استرجاع 120 استبانة , وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

لا توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بـ (نظرتهم نحو الراتب والمكافآت, رضاهم عن العلاقة بالزملاء, رضاهم عن العلاقة بالإدارة, شعورهم بالتمكين الوظيفي). في حين توجد فروق جوهرية بينهم فيما يتعلق بـ (رضاهم عن العلاقة بالطلاب, شعورهم بالأمان الوظيفي. شعورهم بالمكانة الاجتماعية), كما أظهرت الدراسة وجود اختلاف في ترتيب العوامل المسببة للرضا الوظيفي باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية – جامعة خاصة).

ABSTRACT

This study aims to explore the attitudes of university professors to the factors determinants of satisfaction (salary, functional security, empowerment, relationship, social value) .

To achieve the objectives of this study, the researchers constructed a questionnaire consisting of (28) questions in order to collect primary data from the study sample which consisted of (150) university professors at government and private universities.

The researcher distributed (150) questionnaires, and the return was (120) Questionnaires were valid for statistical analysis.

The most important results were as follows:

- There are no significant differences between the members of the academic staff who work in the private or government universities in Syria concerning (salary and remunerations, relationships with colleagues, relationship with management, and empowerment)
- There are significant differences between them concerning (relationship with students, job security, and the social value)
- This study had proved also that the priorities of the academic staff about factors causative of satisfaction vary relating to the university sector (government or private)

1- المقدمة :

يسعى الإنسان بشكل عام إلى البحث عن إشباع حاجاته ورغباته المختلفة, وقد يجد في العمل مصدراً جيداً لإشباع هذه الحاجات, الأمر الذي يدفعه إلى انتقاء أكثر الأعمال تطابقاً مع رغباته وحاجاته, وهذا يحتم على أصحاب الأعمال محاولة التقريب بين ما يتطلع إليه المرء الراغب بالعمل وبين ما قد يوفره له صاحب العمل, الأمر الذي يعني ضرورة فهم دوافع الأفراد للعمل والعوامل التي تضمن استمرارهم فيه, باعتبار أن زيادة معدل دوران العمالة له سلبيات جمة.

ومؤخراً في سورية وقبل فترة ليست بالطويلة, أفرزت مشاركة القطاع الخاص في مجال تقديم الخدمات التعليمية من تعليم وتدريب وصولاً إلى المشاركة في مجال التعليم العالي فرصاً أوسع أمام أعضاء الهيئة التدريسية للاختيار بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة, كما فتح المجال أوسع أمام هذه المؤسسات للتسابق على استقطاب هذه الكفاءات للعمل لديها من خلال التميز في توفير ما يمكن أن يشبع حاجات هذه الفئة من العاملين ويحقق رضاهم, الأمر الذي نتج عنه حدوث نجاحات لدى بعض هذه المؤسسات وإخفاقات لدى بعضها الآخر فيما يتعلق بقدرتها على استقطاب والاحتفاظ بالعدد الكافي وبالنوعية المناسبة كنتيجة لتعدد الخيارات المتوفرة أمام هذه الفئة من العاملين, وبالتالي يمكن القول أن الدراسة الحالية تحاول إجراء مقارنة بين أعضاء هيئة التدريس حول نظرتهم لمسببات الرضا الوظيفي التي توفرها المؤسسات التعليمية التي يعملون لديها سواء أكانت حكومية أم خاصة.

2- مشكلة البحث:

قام الباحثان بإجراء دراسة استكشافية على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة اعتمدوا من خلالها على المقابلات المباشرة بهدف حصر المسببات التي يرون بأنها مصدراً هاماً لرضاهم الوظيفي, وقد تم التوصل إلى وجود العديد من العوامل المسببة للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية كان من أهمها العوامل التالية:

(الراتب - الأمان الوظيفي - تمكين العاملين - علاقات العمل (مع الإدارة, الزملاء, الطلاب) - المكانة الاجتماعية). وبناء على ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1/2- هل يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بمسببات الرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) .

2/2- هل تختلف أهمية هذه العوامل (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية - جامعة خاصة).

3- فرضيات البحث:

1/3- الفرضية الأولى :

لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بمسببات الرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) .

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

1/1/3- لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بالراتب كمسبب للرضا الوظيفي.

2/1/3- لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بالشعور بالأمان الوظيفي كمسبب للرضا الوظيفي.

3/1/3- لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بدرجة تمكين أعضاء هيئة التدريس كمسبب للرضا الوظيفي.

4/1/3- لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية و الخاصة فيما يتعلق بطبيعة علاقات العمل كمسبب للرضا الوظيفي.

5/1/3- لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بالمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس كمسبب للرضا الوظيفي.

2/3- الفرضية الثانية:

تختلف أهمية هذه العوامل (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية – جامعة خاصة).

4- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الوصول إلى ما يلي:

1/4- إجراء دراسة لأهم العوامل المسببة للرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية العاملين لدى الجامعات الحكومية والخاصة.

2/4- التعرف على الوزن النسبي للعوامل المسببة للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين لدى الجامعات الحكومية والخاصة.

3/4- إجراء مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بالعوامل المسببة للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها.

5- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من الناحية النظرية من كونه يتناول موضوعاً على درجة من الأهمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية من جهة, وأعضاء الهيئة التدريسية الراغبين في العمل لديها, كما يساهم في تكوين إطار نظري لموضوع الرضا الوظيفي وإضافة علمية من خلال إجراء المقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة, أما من الناحية العملية فيمكن استخدام نتائج هذا البحث في التعرف على أهم العوامل الجاذبة لأعضاء الهيئة التدريسية للعمل لدى الجامعات الحكومية أو الخاصة وبالتالي التركيز عليها, وبما ينعكس على تخفيض النفقات الخاصة بزيادة معدل دوران العمل.

6- منهج البحث:

1/6- يتمثل منهج البحث فيما يلي :

تم الاعتماد في انجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال:

1/1/6- تكوين الإطار النظري للبحث, عن طريق الإطلاع على المراجع والدوريات العربية والأجنبية والتقارير والبحوث والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

2/1/6- القيام بدراسة ميدانية تهدف إلى توفير البيانات اللازمة للتأكد من صحة الفروض وذلك عن طريق:

أ- المقابلات الشخصية مع أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة.

ب- الاستقصاء الذي وُزع على أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة.

3/1/6- تصميم استمارة الاستقصاء:

تم تصميم استمارة الاستقصاء من قبل الباحثين بالاعتماد على الكتب والمراجع والدوريات المتصلة بموضوع البحث, والدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الرضا الوظيفي واتجاهات العاملين نحو العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة.

وقد اشتملت الاستمارة على قسمين: القسم الأول ويصف المتغيرات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة. أما القسم الثاني فيتكون من مجموعة من العبارات التي تقيس اتجاهات العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية) نحو مسببات الرضا لدى الجامعات الحكومية أو الخاصة.

هذا وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس البنود والذي تراوحت درجاته بين الخمس درجات والتي تقابل الخيار "موافق جداً" والدرجة الواحدة والمقابلة للخيار "غير موافق أبداً".

وتم التأكد من صدق وثبات المقياس من خلال عرضه على مجموعة من الخبراء وبناءً عليه تم تعديل بعض البنود، كما تم إخضاع المقياس (الاستبيان) لتحليل "ألفا كرونباخ" والذي يقيس ثبات المقياس وصدق الاتساق الداخلي للبنود، بحيث تم حذف بعض البنود التي لا تتسق وبقيت البنود ونقل من معامل ألفا، وقد أخذت البنود المحذوفة الأرقام التالية: (8, 13). وفيما يلي عرض لمعاملات الفا المقابلة للمقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية.

جدول رقم (1) معاملات ألفا كرونباخ لمقاييس المتغيرات

المتغير	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الرضا عن الراتب	5	88.6%
علاقات العمل:		
العلاقة مع الزملاء	4	81.9%
العلاقة مع الإدارة	3	86.7%
العلاقة مع الطلاب	4	83%
الأمان الوظيفي	3	92.1%
التمكين	5	75.7%
المكانة الاجتماعية	4	85%

2/6- مجتمع وعينة الدراسة:

قام الباحثان بتطبيق البحث على أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات السورية الحكومية والخاصة الموجودة في دمشق وريف درعا، ويعود سبب اختيار للمجال الجغرافي في دمشق وريف درعا كمجال للتطبيق نظراً لوجود عدد لا بأس به من الجامعات الخاصة في ريف درعا إلى جانب جامعة دمشق، بحيث شملت الدراسة إلى جانب جامعة دمشق كل من (الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، الجامعة العربية الدولية الخاصة، الجامعة السورية الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، جامعة اليرموك الخاصة).

وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من أعضاء الهيئة التدريسية العاملين بالجامعات الحكومية والخاصة بلغت 150 مفردة، ووزعت عليها استمارات الاستبيان وتم استرجاع 120 استبانة صالحة للتحليل الإحصائية وهي نسبة كافية من الناحية الإحصائية للوصول إلى نتائج مقبولة إحصائياً.

7- متغيرات الدراسة :

- الراتب.
- الأمان الوظيفي.
- تمكين العاملين.
- علاقات العمل (مع الإدارة، الزملاء، الطلاب).
- المكانة الاجتماعية.

8- أسلوب تحليل البيانات:

اعتمد الباحثان على الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج SPSS للتأكد من صحة فروض الدراسة، حيث تم استخدام:

- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات المقاييس المستخدمة.

- الجداول المتقاطعة والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار "T-test" لقياس الفروق بين عينتين مستقلتين.

9- الدراسات السابقة:

1/9- دراسة منصور 2010: (1) بعنوان درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين .

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها 138 عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، وشملت عناصر الرضا التي تم السؤال عنها ما يلي: ظروف العمل، طبيعة العمل، أنظمة الحوافز والترقيات، العلاقة مع الزملاء، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة، وأن أقل مجالات الرضا كان في مجال الترقيات والحوافز، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

2/9- دراسة العكش والحسين 2008: (2) بعنوان الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية.

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة مدى توفر الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن. ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استبانة لقياس وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تجاه الرضا الوظيفي من خلال العناصر التالية:

- المكافآت المالية.
- الإجراءات الإدارية والبحث العلمي.
- المناخ الأكاديمي.
- الخدمات الاجتماعية.
- وسائل التدريس.
- تقييم الأداء.

وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل بيانات العينة، والإحصاء الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصل البحث إلى عدم وجود فروق في نظرة أعضاء هيئة التدريس تجاه تلك العناصر، باستثناء عنصرَي المناخ الأكاديمي وتقييم الأداء، حيث تبين رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة أكثر من الجامعات الحكومية. وقد أوصت الدراسة بضرورة اتخاذ طرق وإجراءات موضوعية ومقبولة في عملية التقييم والتركيز على عملية التقييم فقط.

3/9- دراسة حويحي 2008: (3) بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي بقطاع غزة.

وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 184 موظف، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل وكل من ظروف العمل، الأمان الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز، العدالة. كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة

1 - مجيد مصطفى منصور، " درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 12، العدد 1، 2010.

2 - فوزي عبد الله العكش وأحمد مصطفى الحسين، " الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية"، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، الأردن: جامعة آل البيت، المجلد 14، العدد 1، 2008.

3 - مروان أحمد حويحي، " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة: كلية التجارة، 2008.

إحصائية بين أفراد العينة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزى لمتغيرات شخصية تمثلت في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية. وبينت الدراسة أيضاً أن مستوى الأمان الوظيفي منخفض، وأن ظروف العمل جيدة نسبياً، وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرض، أما الرواتب والحوافز فهي غير مجزية، وهذه العوامل لعبت دوراً هاماً في التفكير بالانتقال إلى منظمات أخرى للعمل فيها.

4/9- دراسة الطيب 2008: (4) بعنوان أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي : دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية.

تناولت هذه الدراسة تفصي أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وتم التركيز على دراسة العناصر التالية: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل.

كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه الأفراد نحو العلاقة بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي تعود إلى المتغيرات التالية: (الجنس، مكان العمل، العمر، الخبرة، المستوى الوظيفي).

5/9- دراسة أبو شيخة 2007: (5) بعنوان الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لإبراهيم مازلو كما يراها العاملون في شركات الأدوية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دوافع العاملين في شركات الأدوية الأردنية، وإلى الوقوف على ترتيب الحاجات الإنسانية وفق أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة، وإلى معرفة إن كانت هناك فروق جوهرية بين اتجاهات أفراد العينة نحو دوافعهم في بيئة العمل تعزى لأي من المتغيرات الشخصية أو الوظيفية، أجريت الدراسة على عينية عشوائية قوامها (120) موظفاً وموظفة موزعين في منطقة أمانة عمان الكبرى على خمس شركات أدوية أردنية يزيد عدد العاملين في كل منها عن (250) موظفاً وموظفة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دوافع العاملين وكل من المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والجنس، والوظيفة، والفئة العمرية، ومدة الخدمة في الشركة، وإجمالي الراتب أو الاجر. وأخيراً طرحت الدراسة مجموعة من التوصيات من شأنها أن تساعد الإدارة العليا في شركات الأدوية الأردنية في سعيها لتحسين إنتاجية العاملين.

6/9- دراسة Ssesanga & Garrett 2005: (6) بعنوان الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف العوامل التي تساهم في تحقيق رضا أو استياء أعضاء الهيئة التدريسية في عملهم في مجال التعليم العالي في البلدان النامية، حيث تمت الدراسة على عينة تقدر بـ 182 من أعضاء هيئة التدريس مختارة من جامعتين في أوغندا، تم تحليل النتائج في ضوء نظرية هيرزبيرغ في تقسيم العوامل التي قد تكون سبباً في رضا الفرد أو عدم رضاه عوامل داخلية وخارجية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم العوامل المسببة للرضا تتمثل في: سلوك زملاء العمل، والمظاهر الداخلية والظاهرية لعملية التعليم، وفي

4 - إيهاب محمود الطيب، " أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي : دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة : كلية التجارة، 2008.

5 - نادر أحمد أبو شيخة، " الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لإبراهيم مازلو كما يراها العاملون في شركات الأدوية الأردنية "، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، الأردن : جامعة آل البيت، المجلد 13، العدد 2، 2007.

6 - Karim Ssesanga & Roger .M Garrett, " Job Satisfaction of University Academics: Perspectives from Uganda", Higher Education, Spring, 2005.

الجانب المقابل توصلت الدراسة إلى مجموعة من العوامل المسببة لاستياء أعضاء هيئة التدريس اتسمت بمعظمها بكونها عوامل خارجية (بيئية) وتمثلت بـ : المكافآت , التحكم (الهيمنة), البحث, الترقية, وبيئة العمل.

7/9- دراسة المرنخ 2004: (7) بعنوان تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين, وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى بحث مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم , فيما يتعلق ببعض عناصر العمل المادية وبعض الحوافز التي توفرها منشآت الأعمال للعاملين مثل التقدير والاحترام من قبل الرؤساء, ومدى وضوح العمل, ودرجة اهتمام الإدارة بالمؤوسين ومستوى التعاون بين المؤوسين, بالإضافة إلى مدى شعور العاملين بالأمان الوظيفي , ومستوى الرواتب السائدة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود فروق جوهرية بين العاملين فيما يتعلق بتقييمهم لبعض عناصر بيئة العمل تعزى لعامل الجنس ونوع العمل الذي يمارسه العاملون. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض الحوافز المعنوية و الحوافز المادية المقدمة ومستوى الرضا الوظيفي ومستوى أدائهم لأعمالهم. وهذه العناصر بالترتيب حسب قوة العلاقة: الرضا عن الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, الشعور بالتقدير والاحترام, العدالة والمساواة في معاملة العاملين, درجة الرضا عن العلاقة بزملاء العمل, درجة التعاون بين العاملين

8/9- دراسة أبو رمضان 2004: (8) بعنوان قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة نحو عملهم وذلك من خلال تحليل وقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات من خلال المتغيرات التالية: (ظروف العمل, الأمان الوظيفي, العلاقة بين الرؤساء و المؤوسين, الراتب والحوافز).

أظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج كان أهمها:

وجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي السائد لدى أفراد العينة , وأن أكثر عناصر الرضا أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين هي : الشعور بالأمان الوظيفي والأمان الوظيفي, يليها الراتب الشهري, وأن أقلها أهمية في تحقيق الرضا هو ظروف العمل.

9/9- دراسة Chiu and Anne Marie Francesco 2003 : (9) بعنوان الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي كعوامل وسيطة في العلاقة بين الخصائص الفردية والنية لترك العمل:

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف المحددات الفردية للنية لترك العمل لدى المدراء الصينيين حيث اشتملت العينة على 279 مديراً تم اختيارهم من ثلاث مدن في جنوب الصين.

كان من أهم نتائج هذه الدراسة وجود ارتباط سلبي بين النظرة الايجابية نحو العمل والنية لترك العمل, وأن الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي تتوسط العلاقة بين النظرة الايجابية والنية لترك العمل, كما وجدت الدراسة أن السبب الرئيس لترك العمل يتمثل في حالة الاحباط التي تصيب الأفراد نتيجة عدم قدرتهم على مواجهة المهام اليومية, وأن الأفراد ذوي النظرة الايجابية يميلون لمواجهة هذا النوع من الاحباط أو الفشل بشكل أسلس (أسهل), فهم معتادين على النظر إلى الجانب المشرق في أعمالهم. ومن ناحية أخرى تبين انه وعلى الرغم من

7 - مرفت خضر المرنخ, " تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين, وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية-غزة : كلية التجارة, 2004.

8 - نجوى نعيم أبو رمضان, " قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية-غزة : كلية التجارة, 2004.

9 - Randy K. Chiu and Anne Marie Francesco, " Dispositional traits and turnover intention :Examining the mediating role of job satisfaction and affective", **International Journal of Manpower**, Vol. 24 No. 3, 2003.

الظروف غير المناسبة فإن اصحاب النظرة الايجابية يمكنهم ان يجمعوا طاقتهم بشكل سريع ويستردوا نظرتهم الايجابية في مواجهة تحديات المستقبل.
كما أظهرت النتائج أن تقييم الفرد الايجابي للعمل والنتائج المرتبطة به لها دور فعال في تخفيض الاتجاه نحو ترك العمل.

10/9- دراسة المساعدة 1998: (10) بعنوان الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات (المسمى الوظيفي, الجنس, الدرجة العلمية, سنوات الخبرة, مكان العمل, الراتب الشهري).
وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك انخفاض عام في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من الراتب الشهري, والأمان الوظيفي, والحوافز والترقيات, وظروف العمل, وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الأفراد نحو الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: المسمى الوظيفي, الدرجة العلمية, سنوات الخبرة, في حين دلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات الجنس ومكان العمل.

11/9- دراسة Abouserie 1996: (11) بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهته والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وآثار المستويات العالية منه على أعضاء الهيئة التدريسية, وتوضيح أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في مواجهة هذه الضغوط, بالإضافة إلى قياس قوة العلاقة بين مستويات الضغوط والرضا الوظيفي. وتمت الدراسة على عينة قوامها 414 مفردة (305 من الذكور و 109 من الإناث) العاملين كأعضاء هيئة تدريسية, وقد أشارت النتائج إلى أن أهم مسببات الضغوط في حياتهم يعود إلى مجال العمل كعضو هيئة تدريسية, في حين تم اعتبار أن إدارة البحث العلمي تشكل أهم مسببات الضغوط في العمل, ولم يكن هنالك فرق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بمستويات الضغوط, في حين وجدت الدراسة أن الفروق تمثلت بين المستويات العلمية الموجودة حيث تبين أن فئة المدرسين هم الأكثر شعوراً بضغط العمل. أما بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي فقد تبين ان هذه العلاقة سلبية تشير إلى العلاقة السلبية بين المتغيرين.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لبعض المتغيرات مثل (الشعور بالأمان الوظيفي, طبيعة علاقات العمل, مستوى الراتب) حيث تم تناولها في الدراسات السابقة جميعها أو بشكل مفرد, وتختلف معها في متغيرات أخرى هي (تمكين العاملين, المكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو الهيئة التدريسية), كما تختلف مع الدراسات السابقة من ناحية البيئة - سورية- التي طبقت فيها الدراسة الحالية.

10 - عبد الحميد المساعدة, " الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك", مؤتمراً للبحوث والدراسات, المجلد الثالث عشر, العدد السادس, 1998.

11 - Reda Abouserie, " Stress, Coping Strategies and Job Satisfaction in University Academic Staff", Educational Psychology, Volume 16, Issue 1, 1996.

10- الاطار النظري للدراسة:

1/10- مقدمة:

في إطار التمهيد للدراسة الميدانية فإن هذا الجزء يهدف إلى تقديم بعض المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة وتعريفها وتوضيح علاقاتها ودرجة أهميتها في الإدارة، مع الإشارة إلى عناصرها.

2/10- دوافع العمل:

نتساءل لماذا يقدم البعض على العمل بهمة ونشاط في حين يقدم البعض الآخر على نفس العمل برغبة أقل؟ لماذا نفضل مكاناً للعمل دون غيره؟ ما الذي يدفعنا إلى الاستغراق بعمل ما دون غيره؟

يمكن الإجابة على ذلك من خلال توضيح مفهوم الدافع أو كما يسميه البعض الحافز على العمل، هذا وقد أدت شدة الاهتمام بهذا المصطلح إلى كثرة ووفرة ما كتب عنه وإلى تعدد مسمياته والتي وإن اختلفت في ظاهرها إلا أنها تتفق في مضمونها وفي كونها جميعها مسؤولة عن تحريك الفرد ودفعه نحو سلوك معين، ومن أمثلة هذه المسميات: الحوافز، الدوافع، البواعث، المثيرات...⁽¹²⁾.

يعرف البعض الدافع (الحافز) بأنه دافع داخلي أو حافز خارجي للقيام بعمل ما⁽¹³⁾. ويشير البعض الآخر إلى الدافع على أنه القوة التي تؤثر في سلوك الإنسان فتحرّكه لكي يؤدي العمل⁽¹⁴⁾.

في حين يعرفه كل من (De Cenzo & Robbins 1996)⁽¹⁵⁾ بأنه يمثل رغبة الفرد بالقيام بعمل ما، بحيث يتوقف هذا العمل على إشباع رغبة ما لدى الفرد.

وتبرز أهمية الدوافع لكونها لا تقتصر في تأثيرها على المنظمة أو العاملين وإنما تخص الاثنين معاً، فهي قد تمثل تكلفة للمنظمة من خلال ارتباطها بالحوافز المقدمة أو التحسينات المطلوبة في بيئة العمل – والتي يجب ترشيدها- وفي نفس الوقت تمثل مصدراً هاماً لإشباع حاجات العاملين المادية فضلاً عن كونها صيغة من صيغ تقدير المنظمة لجهود الفرد⁽¹⁶⁾، فالأفراد لديهم رغبات مختلفة والمنظمات لها أهداف معينة وبالتالي تحاول المنظمات تحقيق هذه الأهداف من خلال توفير حوافز متنوعة (مثل: المال والمراكز والسلطة) تقابل رغبات العاملين وتحاول إشباعها⁽¹⁷⁾.

3/10- العوامل التي تحكم الرغبة بالعمل (مسببات الرضا):

يتعلق مفهوم الرغبة بعمل ما بمقدار الاتجاه الايجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو هذا العمل، والذي يتوقف عادة على ما يحقق هذا العمل من اشباع لحاجات شاغله، أي يرتبط بمقدار ما يحقق العمل للفرد من رضا نحو ما يقوم به. وبالتالي يمكن القول أن الشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل اتجاهات ايجابية نحوه، بينما الشخص غير الراضي عن عمله يحمل اتجاهات سلبية⁽¹⁸⁾. وهذا ما أكده (John B. Cullen) حيث أعتبر أن معنى العمل وقيمه يشتملان على مفهومين هما: قيمة العمل في حياة الفرد عند مقارنته مع أنشطة حياتية أخرى، وأهمية العمل في تحقيق الفرد لأهدافه⁽¹⁹⁾.

¹² - سامية فتحي عفيفي و كاميليا يوسف الجنائني، الاتجاهات الحديثة في السلوك الإداري، القاهرة: حورس للطباعة والنشر، 2002، ص 89.

¹³ - Suzan J. Linz, "Motivation and Reward: A case Study of Russian Worker", **Problems of Post-Communism**, March/ April, Vol.50 No.2, 2003, p 46.

¹⁴ - سامية فتحي عفيفي و كاميليا يوسف الجنائني، مرجع سبق ذكره، ص 94.

¹⁵ - David A. De Cenzo & Stephen P. Robbins, **Human Resource Management**, (fifth Edition, USA: John Wiley & Sons, Inc. 1996), p 296.

¹⁶ - أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، الناشر: المؤلف، 2004، ص 349.

¹⁷ - Ryohei Matsumura, et al, "An Analysis of an Incentive Problem Considering Non-Monetary Utility", **Kybernetes**, Vol.32 No.4, 2003, p 511.

¹⁸ - ماجدة العطية، سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 102.

¹⁹ - John B. Cullen, **Multinational Management: A Strategic Approach**, (Second Edition, USA: South-Western Thomson Learning, 2002), pp 505-506.

أما عن مسببات الرضا الوظيفي والتي تحرك السلوك الايجابي للفرد تجاه العمل فيمكن عرض أهمها بالتالي وبما يخدم الدراسة الحالية:

- مستوى الرواتب.
- الشعور بالأمان الوظيفي.
- درجة تمكين العاملين.
- طبيعة علاقات العمل (مع الإدارة, الزملاء, الطلاب).
- المكانة الاجتماعية التي يشعر بها الفرد نتيجة شغله لوظيفة ما.

1/3/10- مستوى الرواتب (التعويضات):

من الطبيعي أن يمثل مستوى الراتب والمكافآت التي يحصل عليها الفرد لقاء قبوله القيام بعمل ما دافعاً قوياً لرغبة الفرد بقبول العمل وقد يكون محدداً أساسياً للاستمرار فيه, وترجع أهمية التعويضات للفرد لانعكاسه على عدة ظواهر تتمثل بالآتي: (20)

- المركز الاجتماعي للفرد.
- مستوى الحياة المادية للفرد.
- الشعور بالأمن الاقتصادي.

ويجدر الانتباه إلى أن التعويضات التي يتقاضاها الفرد يجب أن تتسم بالموضوعية والعدالة عند احتسابها وتوزيعها, لأن خروجها عن هذا المفهوم سيتسبب باستياء الفرد وعدم رضاه, في حين أن شعور العاملين بالعدالة سوف يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد توقعاً للحصول على نتائج أكثر إيجابية, وبالتالي فإن زيادة السلوك الإيجابي للعاملين في المنظمة يعتمد على إحساسهم بهذه العدالة (21).

2/3/10- الشعور بالأمان الوظيفي:

يمثل الأمان الوظيفي مجموعة الضمانات والمنافع التي يتطلبها العاملون مثل الأمان من فقدان الوظيفة دون أسباب مشروعة, الأمان من إجراءات إدارية تعسفية, الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية, وبالتالي تحسين الأداء وزيادة الولاء (22).

وفي المقابل يعتبر الشعور بعدم الأمان الوظيفي من المشاعر النفسية السيئة, وهو يعبر عن شعور الفرد العامل بأنه قد يفقد عمله, وعادة ما يرافق الشعور بعدم الأمان الوظيفي شعور الفرد بالقلق والتوتر, والذي ينعكس على أدائه وإنتاجيته وبالمحصلة سيكون له تأثير سلبي على المنظمة, حيث تشير الدراسات أنه كلما زاد الشعور بعدم الأمان الوظيفي, كلما تأثر جهود الفرد بالانخفاض وبالتالي تأثر مستوى أداءه بالانخفاض أيضاً (23).

وبالتالي من المهم جداً للحفاظ على اتجاه ايجابي نحو العمل محاولة المنظمات تأمين نوع من ضمانات الأمان الوظيفي للعاملين لديها.

20 - كامل بربر, إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي, ط 1, بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر, 1997, ص 147.

21 - عبد الحكيم أحمد نجم, "العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتزاز في العمل دراسة تطبيقية", المجلة المصرية للدراسات التجارية, كلية التجارة, جامعة المنصورة, المجلد: 25, العدد: 2, 2001, ص: 322.

22 - كامل المغربي, السلوك التنظيمي - مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم, ط 2, عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع, 1995, ص 304.

23 - عابدة سيد خطاب, الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة والاندماج و مشاركة المخاطر, القاهرة: المكتبات الكبرى, 1999, ص 176.

3/3/10- درجة تمكين العاملين:

تعددت التعريفات التي وضحت مفهوم التمكين إلا أنه وبشكل عام أظهرت أدبيات التمكين أن هنالك اتجاهان عامان للتمكين في بيئة العمل: الاتجاه الاتصالي والاتجاه التحفيزي (24).

ويقصد بالاتجاه الاتصالي في أدبيات التمكين العملية التي تتم من أعلى إلى أسفل. ويعتقد أن التمكين يتم عندما تشارك المستويات العليا في الهيكل التنظيمي المستويات الدنيا في السلطة، وبالتالي يتضمن التمكين ممارسات كإثراء الوظيفة، فرق الإدارة الذاتية، واستقلالية فرق العمل.

أما الاتجاه التحفيزي فيركز على اتجاه العاملين نحو التمكين، التي تظهر في الكفاية، الثقة في القدرة على أداء المهام، الشعور بالقدرة على التأثير في العمل، حرية الاختيار في كيفية أداء المهام، الشعور بمعنى للعمل.

وتضيف عطية (25) بأن شعور الأفراد بأنهم مكنين في العمل إنما يرتبط بمدى ادراكهم لمستوى مشاركتهم في صنع القرار وبأنهم يملكون الحرية والقدرة الكافيتين للقيام بأعمالهم المختلفة.

ويحقق تمكين العاملين فوائد عديدة بالنسبة للمنظمة: حيث يعمل على تنمية طريقة تفكير المديرين، وتطوير قدراتهم الإبداعية، وإتاحة وقت أكبر أمامهم للتركيز في الشؤون الاستراتيجية ووضع الرؤى وصياغة الرسالة والغايات بعيدة المدى ورسم الخطط طويلة الأجل. وبالنسبة للإدارات والأقسام (الفرق): تصبح الإدارة أكثر حماساً ونجاحاً وتتمكن من تحسين استخدام وتوظيف الموارد والأفراد، وتستفيد من مجالات قوة كل فرد. وبالنسبة للعاملين: تتعدد الفوائد المترتبة على تمكين العاملين ومن بينها زيادة التزامهم وتعهدهم بمسؤوليات جديدة، وإمدادهم بما ينمي قدراتهم ومهاراتهم. حيث يسهم التمكين في إطلاق عنان الأفراد لتفعيل معرفتهم وقدراتهم الابتكارية وبمنحهم الطاقة والمقدرة على العمل باستمرار (26).

وفي مجال الاتجاهات الايجابية المتولدة عن التمكين وجد Potochny بأن مدخل تمكين العاملين يعد أحد المداخل الحاكمة ليس فقط لتحسين جودة الخدمة، وتحقيق رضا العملاء، وإنما يساهم بشكل ملموس في زيادة الإنتاجية، والرضا الوظيفي لدى العاملين، والالتزام التنظيمي، والفعالية التنظيمية (27).

4/3/10- علاقات العمل مع (الإدارة، الزملاء، المرؤوسين):

يمكن تقسيم علاقات العمل مع الآخرين إلى ثلاثة أنواع: مع الإدارة (الرؤساء) والزملاء، ومع المرؤوسين، حيث تعرف علاقة الفرد برئيسه بأنها جودة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين والتي يتوقف استمرارها على النظر إليها بأنها عملية تبادل عادلة، ويضيف كل من Maslyn & Uhl-Bien بأن علاقة الفرد الجيدة برئيسه تؤدي إلى زيادة مستويات الرضا الوظيفي والأداء والفعالية التنظيمية (28).

أما عن علاقة الفرد بزملائه فهي تعبر عن الاحساس بوجود تضامن ظاهري ومعنوي بين العاملين لانجاز المهمات بشكل صحيح ويعتمد هذا البعد على الأخذ بمبدأ النصح والإرشاد (29). ومن

24 - سعد بن مرزوق العتيبي، " جوهر تمكين العاملين: إطار مفاهيمي"، الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة، الخبر 17-18 أبريل، 2005، ص 6.

25 - عطية حسين فندي، " تمكين العاملين : مدخل للتحسين والتطوير المستمر"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 9.

26 - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " تمكين العاملين في المصالح الحكومية ومنظمات القطاع الخاص: دراسة تطبيقية علي المنظمات العاملة بمحافظة دمياط"، المجلة العلمية التجارة والتمويل، جامعة طنطا: كلية التجارة، الملحق الثاني، العدد الأول، 2001، ص 3.

27 - Donk Potochny, "Employee Empowerment key to efficient Customer Services", Nations Restaurant News, Vol.32 No.32, August, 1998, pp.1-23.

28 - John, M. Maslyn & Mary Uhe-Bien, Leader, " Member Exchange and its Dimensions: Effects of Self-Effort and Other's Effort Relationship Quality", Journal of Applied Psychology, Vol. 86, No. 4, 2001, PP. 697-702.

29 - خالد وهيب الراوي، " الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، م 14، ع 2، ص 108.

الطبيعي أن تلعب طبيعة العلاقات السائدة بين زملاء العمل دوراً ملحوظاً في مدى تعلق الفرد بالعمل الذي يشغله خاصة إذا كانت مبنية على أساس من الاحترام و الود والتعاون والثقة المتبادلة⁽³⁰⁾.

وبقدر ما توفر المنظمة هذه العلاقات ضمن إطارها الايجابي بقدر ما ينعكس ذلك على الفرد العامل من ناحية شعوره بالأهمية وإقباله الايجابي على العمل.

5/3/10- المكانة الاجتماعية:

ويتعلق هذا الجانب بحاجة الفرد إلى الشعور باعتراف الآخرين به. ويمكن أن تتمثل حاجات التقدير والاحترام في: الدافع إلى الحصول على تقدير الآخرين وثقتهم، والدافع إلى المشاركة في وضع وتطوير نظم وأساليب العمل، والدافع إلى الحصول على مكانة مناسبة بين الآخرين⁽³¹⁾.

ويرى عويضة⁽³²⁾ بأن شعور الكثير من العاملين بالرضا الوظيفي يتناسب طردياً مع مدى ما يتيح العمل من خصائص تهم العامل، فإلى جانب أن الافراد يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة، فإن شعورهم باتجاهات ايجابية نحو العمل إنما يتعلّق بدرجة كبيرة بمقدار قدرة الوظيفة على إشباع حاجات الفرد من حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، والمستوى الإداري للوظيفة.

ويضيف العكش⁽³³⁾ بأن عوامل الرضا عن المهنة تنحصر في الإشباع الذي تحققه مهنة التعليم لعدد من الحاجات الأساسية، مثل التقدير، والمكانة الاجتماعية، والحرية، والاستقلال، وتقديم الخدمة للآخرين.

في حين وجد Kenepp⁽³⁴⁾ في دراسته حول محددات الرضا الوظيفي بأن الرضا الوظيفي هو محصلة لعدة عوامل متعددة، وأن خلفيات الأشخاص وخصائصهم الشخصية لها تأثير قليل جداً على محددات الرضا الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لخريجي الكليات يتأثر بإتقان العمل، والمكانة الاجتماعية للعمل، أكثر من المكافآت المادية، كالراتب والامتيازات.

من العرض السابق يمكن القول أن هنالك تنوع من حيث العوامل المسببة للرضا الوظيفي والتي تساهم في بقاء الفرد في العمل وبذل المزيد من الجهد أو تفضيله مكاناً على آخر، وهذه العوامل تختلف في تقييمها من فرد إلى آخر، وبالتالي تختلف في قدرتها على التأثير باختلافها من جهة وتقييم الأفراد لها من جهة ثانية، وفي السطور الآتية سيحاول الباحثان اكتشاف أهم هذه العوامل او المحفزات المؤثرة في رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن العمل في جامعة ما، بالإضافة إلى محاولة الوصول إلى أكثر هذه العوامل تقييماً من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، من خلال إجراء مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة .

30 - إيهاب الطيب، مرجع سبق ذكره، ص 51.

31 - نادر أبو شيخة، مرجع سبق ذكره، ص 218.

32 - إيهاب عويضة، " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة : كلية التجارة، 2004، ص 25.

33 - فوزي العكش، مرجع سبق ذكره، ص 14.

34 - المرجع السابق نفسه، ص 17.

11- الدراسة الميدانية:

1/11- تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات :

يعرض الباحثان فيما يلي نتائج الدراسة الميدانية, بحيث تم بدايةً توضيح خصائص عينة الدراسة والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (2)

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

النسبة %	العدد	البيان
57.5	69	الرتبة: - مدرس .
25	30	- استاذ مساعد.
17.5	21	- أستاذ.
89.2	107	الجنس (النوع) : - ذكر.
10.8	13	- أنثى.
6,7	8	الخبرة : - أقل من سنة.
25,8	31	- من سنة حتى خمسة.
25	30	- من 6 إلى 10
3,3	4	- من 11 إلى 15
39,2	47	- أكثر من 15
65	78	مصدر الشهادة : - أجنبية
19.2	23	- عربية.
15.8	19	- محلية.
62.5	75	جهة العمل: - حكومي.
37.5	45	- خاص.
84.2	101	التفرغ: - كلي.
15.8	19	- جزئي.
%100	120	مجموع العينة

يوضح الجدول السابق ما يلي:

- نسبة أعضاء هيئة التدريس برتبة مدرس هم الأكثر حيث كانت نسبتهم 57.5 % تليهم رتبة إستاذ مساعد فأستاذ.
- عدد الذكور يفوق عدد الإناث.
- النسبة الأكبر من عينة الدراسة لديها خبرة تزيد على 15 سنة فما فوق .
- بالنسبة لمصدر الشهادة يبين الجدول أن معظم مفردات العينة حاصلون على شهادات أجنبية.

- تظهر العينة أن نسبة العاملين المستجيبين في القطاع الحكومي أكبر من العاملين في القطاع الخاص .
- أن نسبة المتفرغين كليا أكبر بكثير من نسبة المتفرغين جزئياً.

اختبار الفرضيات:

1- اختبار الفرضية الأولى :

لا يوجد اختلاف جوهري بين الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بمسببات الرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) .

قام الباحثان باستخدام اختبار T-Test لاختبار الفرضية الأولى وفرضياتها الفرعية التي تعبر عن وجود أو عدم وجود اختلاف جوهري بين عينتين مستقلتين تبعاً لمتغير مكان العمل (جامعة حكومية او خاصة) وكانت النتائج على الشكل التالي:

1- بالنسبة للرضا عن الراتب:

الجدول رقم (3)

اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الراتب تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الراتب Equal variances assumed	2.446	.121	-1.880	118	.063	-.32622	.17353	-.61392	-.03853
الراتب Equal variances not assumed			-1.929	100.336	.057	-.32622	.16911	-.60698	-.04546

يتبين من الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بنظرتهم نحو الراتب حيث كانت قيمة $t = 1.88$ عند مستوى المعنوية $0.05 < 0.63$ وهي غير معنوية , وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى, بالرغم من أن متوسط رضا العاملين في القطاع الحكومي 2.96 أقل نسبياً من متوسط رضا العاملين في القطاع الخاص 3.28 كما هو موضح في الجدول رقم (4), ويمكن تفسير عدم وجود فروق جوهرية بين اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية بالنسبة للراتب والمكافآت بين القطاع الحكومي والخاص, نظراً لوجود تعويض التفرغ الأول والاضافي الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس في القطاع الحكومي والذي يساهم في رفع مستوى أجورهم بالإضافة للفرصة المتاحة أمامهم من وجود يوم يمكنهم من العمل خارج إطار الجامعة وبعض الكليات تتيح لهم تعويضات إضافية كنتيجة لبرنامج التعليم المفتوح.

الجدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الرضا عن الراتب تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	2.9627	.95391	.11015
الراتب خاص	45	3.2889	.86082	.12832

2- بالنسبة للرضا عن العلاقة بالزملاء:

الجدول رقم (5)

اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العلاقة مع الزملاء تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								90% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	.578	.449	-1.176-	118	.242	-.14333-	.12185	-.34534-	.05867
العلاقة مع الزملاء									
Equal variances not assumed			-1.177-	92.932	.242	-.14333-	.12178	-.34567-	.05900

يتبين من الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالزملاء حيث كانت قيمة $t = 1.17$ عند مستوى المعنوية $0.05 < 0.24$ وهي غير معنوية وقد يعود سبب عدم وجود فروق إلى اعتماد الجامعات الخاصة بشكل شبه كامل على أعضاء الهيئة التدريسية التابعيين للجامعات الحكومية سواء بعقود كاملة أو جزئية وبالتالي الزملاء هم أنفسهم في القطاعين الحكومي والخاص، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية، هذا ويدل متوسط الاجابات إلى وجود رضا جيد عن العلاقة مع الزملاء سواء في القطاع الحكومي 3.97 أو في القطاع الخاص 4.11 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الرضا عن العلاقة مع الزملاء تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	3.9733	.64668	.07467
العلاقة مع الزملاء				
خاص	45	4.1167	.64535	.09620

3- بالنسبة للرضا عن العلاقة بالإدارة:

الجدول رقم (7)

اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العلاقة مع الإدارة تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								90% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	18.065	.000	1.277	118	.204	.20593	.16131	-.06150-	.47335
العلاقة مع الإدارة									
Equal variances not assumed			1.175	70.812	.244	.20593	.17532	-.08627-	.49812

يظهر الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالإدارة حيث كانت قيمة $t = 1.17$ عند مستوى المعنوية $0.05 < 0.24$ وهي غير معنوية , وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة, ويمكن تفسير عدم وجود فروق دالة إحصائية باعتبار أن معظم القائمين على إدارة الجامعات الخاصة هم في الأصل كانوا يعملون في القطاع الحكومي وهم معروفين من قبل معظم أعضاء الهيئة التدريسية .

هذا ويدل متوسط الاجابات إلى وجود رضا جيد عن العلاقة مع الإدارة سواء في القطاع الحكومي 3.83 أو في القطاع الخاص 3.62 وهو أفضل نسبياً في القطاع الحكومي قد يكون السبب عائداً لطبيعة العلاقة طويلة الأمد في القطاع الحكومي.

الجدول رقم (8)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الرضا عن العلاقة مع الإدارة تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	3.8356	.73189	.08451
العلاقة مع الإدارة خاص	45	3.6296	1.03040	.15360

4- بالنسبة للرضا عن العلاقة مع الطلاب:

الجدول رقم (9) اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العلاقة مع الطلاب تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
العلاقة مع الطلاب Equal variances assumed	.211	.647	3.601	118	.000	.41889	.11633	.22602	.61176
Equal variances not assumed			3.543	88.094	.001	.41889	.11823	.22235	.61543

نستنتج من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالطلاب حيث كانت قيمة $t = 3.54$ وهي معنوية عند مستوى المعنوية $0.05 > 0.001$, وبالتالي نقبل الفرضية البديلة الفرعية الرابعة, هذا ويدل متوسط الاجابات إلى وجود رضا جيد عن العلاقة مع الطلاب سواء في القطاع الحكومي 3.88 أو في القطاع الخاص 3.46 ولكنها أفضل في القطاع الحكومي, وقد يعود السبب في ذلك لطبيعة الطلاب أنفسهم بحيث يمكن اعتبارهم أكثر التزاماً ورغبة في التعلم يضاف لذلك مقدار الاحترام الذي يبديه لمدرسيهم.

الجدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الرضا عن العلاقة مع الطلاب تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العلاقة مع الطلاب حكومي	75	3.8800	.60174	.06948
خاص	45	3.4611	.64172	.09566

5- بالنسبة للشعور بالأمان الوظيفي:

الجدول رقم (11) اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الأمان الوظيفي تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								90% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الأمان الوظيفي Equal variances assumed	.189	.664	7.940	118	.000	1.36741	.17221	1.08190	1.65291
Equal variances not assumed			7.963	93.614	.000	1.36741	.17172	1.08212	1.65269

يتبين من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالأمان الوظيفي حيث بلغت قيمة $t = 7.94$ وهي معنوية عند مستوى المعنوية $0.05 > 0.000$, وبالتالي نقبل الفرضية البديلة الفرعية الخامسة, هذا ويدل متوسط الاجابات إلى وجود شعور أفضل بالأمان الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في القطاع الحكومي 3.80 بالمقارنة مع القطاع الخاص 2.43 كما يظهرها الجدول رقم (12) وقد يعود السبب في ذلك لطبيعة العقود نفسها حيث تمتاز بأنها طويلة الأجل في القطاع الحكومي على عكسها في القطاع الخاص حيث أغلب العقود سنوية يمكن أن تنتهي في بعض الأحيان لاعتبارات قد تكون شخصية خارج إطار إدارة الكليات (الملاك ومجلس الأمناء).

الجدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الشعور بالأمان الوظيفي تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	3.8044	.91713	.10590
الأمان الوظيفي خاص	45	2.4370	.90683	.13518

6- بالنسبة للشعور بالتمكين الوظيفي:

الجدول رقم (13) اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو التمكين تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								90% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
التمكين الوظيفي Equal variances assumed	.619	.433	-.537	118	.593	-.06489	.12092	-.26536	.13558
Equal variances not assumed			-.518	82.961	.606	-.06489	.12518	-.27311	.14334

يظهر الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالتمكين الوظيفي حيث كانت قيمة $t = 0.518$ وهي غير معنوية عند مستوى المعنوية $0.05 < 0.606$, وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية السادسة,

ويمكن تفسير كنتيجة للتمائل في التشريعات والقوانين الناظمة للعمل الإداري في الجامعات والتابعة لوزارة التعليم العالي بالإضافة إلى تماثل القائمين على إدارة الكليات في الخلفية الإدارية. هذا ويدل متوسط الاجابات إلى وجود رضا فوق المتوسط عن التمكين سواء في القطاع الحكومي 3.45 أو في القطاع الخاص 3.51 حيث تقاربت قيمة المتوسطات كما هو مبين في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الشعور بالتمكين تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	3.4507	.60636	.07002
تمكين الموظفين خاص	45	3.5156	.69608	.10377

7- بالنسبة للشعور بالمكانة الاجتماعية:

الجدول رقم (15) اختبار T-Test لقياس الفروق بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الشعور بالمكانة الاجتماعية تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
المكانة الاجتماعية	8.568	.004	3.953	118	.000	.52667	.13323	.30580	.74754
المكانة الاجتماعية			3.621	69.806	.001	.52667	.14545	.28421	.76913

نستنتج من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالمكانة الاجتماعية حيث كانت قيمة $t=3.6218$ وهي معنوية عند مستوى المعنوية $0.001 > 0.05$, وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية البديلة السابعة، هذا ويدل متوسط الاجابات إلى ان مستوى الشعور بالمكانة الاجتماعية لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في القطاع الحكومي أفضل بالمقارنة مع القطاع الخاص، حيث كانت المتوسطات على التوالي 3.91 و 3.38 كما هو مبين في الجدول رقم (16)، وقد يعود السبب إلى طول فترة العقد في القطاع الحكومي – عقد طويل الأجل - والذي يتيح لعضو الهيئة التدريسية تحقيق العديد من الأهداف الشخصية مثل الشعور بالإنجاز أو الشعور بالتقدير من الآخرين أو حتى الوصول إلى مناصب حكومية عالية يتيحها وجوده في القطاع الحكومي (الجامعات الحكومية) يضاف إلى ذلك نظرة المجتمع إلى العمل في الجامعات الحكومية باعتبار أن تجربة القطاع الخاص لا تزال حديثة نسبياً في سورية.

الجدول رقم (16)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الشعور بالمكانة الاجتماعية تبعاً لمكان العمل (حكومي- خاص)

جهة العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
حكومي	75	3.9100	.59791	.06904
المكانة الاجتماعية خاص	45	3.3833	.85878	.12802

2- اختبار الفرضية الثانية:

يختلف ترتيب العوامل المسببة للرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية – جامعة خاصة).

الجدول رقم (17) ترتيب العوامل المسببة للرضا الوظيفي تبعاً لمكان العمل (جامعات حكومية أو خاصة)

خاص		حكومي		العوامل المسببة للرضا
الترتيب	المتوسط	الترتيب	المتوسط	
4	3.2889	5	2.9627	الرضا عن الراتب
5	2.4370	3	3.8044	الشعور بالأمان الوظيفي
2	3.5156	4	3.4507	درجة التمكين
1	3.7311	2	3.8933	علاقات العمل بين الأطراف المختلفة
3	3.3833	1	3.9100	المكانة الاجتماعية

نستنتج من الجدول السابق أن أكثر العوامل التي يشعر أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية بالرضا تجاهها هي المكانة الاجتماعية والتي يمكن اعتبارها من أكثر مسببات الرضا لديهم كما تظهرها نتائج الدراسة الميدانية حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.91 وهي الأعلى مقارنة مع العوامل الأخرى. يليها في الترتيب علاقات العمل, ومن ثم الشعور بالأمان الوظيفي الذي يأتي في المرتبة الثالثة وهو عامل شبه مسلم به باعتبار طبيعة العقد طويل الأجل الذي يميز العمل في القطاع الحكومي, أما درجة التمكين السائدة فقد حلت في المرتبة الرابعة والتي تعبر عن رضا فوق المتوسط عنها, أما الراتب فقد أتت في المرتبة الأخيرة كمسبب للرضا الوظيفي باعتبار أن شريحة أعضاء الهيئة التدريسية عموماً يتاح لهم العمل بأعلى الرواتب في سوق العمل السورية وبالتالي قد لا يشكل الراتب الأولوية الأولى كمسبب للرضا عن العمل بالنسبة لهم مقارنة بالعوامل أنفة الذكر.

أما بالنسبة للجامعات الخاصة فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية كما هو موضح في الجدول السابق أن علاقات العمل احتلت المرتبة الأولى بالنسبة للعوامل الأخرى المسببة للرضا يليها درجة التمكين السائدة والتي يمكن تفسيرها بأن القطاع الخاص يتيح هذه العوامل بشكل أفضل من العوامل الأخرى بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية, يليها في الترتيب المكانة الاجتماعية ومن ثم الراتب ومن ثم يأتي الأمان الوظيفي في الترتيب الأخير, وهذا الترتيب منطقي باعتبار أن القطاع الخاص لا يشجع إلى حد كبير الشعور بالمكانة الاجتماعية والأمان الوظيفي مقارنة بالقطاع الحكومي أما بالنسبة للأجر فكما رأينا سابقاً لا يشكل الأولوية الأولى كمسبب للرضا عن العمل بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية مقارنة بالعوامل الأخرى.

وبالتالي نقبل الفرضية الثانية التي تنص على وجود اختلاف في ترتيب العوامل المسببة للرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية – جامعة خاصة).

2/11- نتائج الدراسة الميدانية:

خلصت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

1/2/11- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي ترى بأنه لا توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بنظرتهم نحو الراتب والمكافآت.

2/2/11- تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه لا توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالزملاء.

3/2/11- وجدت الدراسة أنه لا توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالإدارة وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

4/2/11- توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق برضاهم عن العلاقة بالطلاب, وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية البديلة الرابعة, حيث أظهرت النتائج أن علاقة أعضاء الهيئة التدريسية مع الطلاب في الجامعات الحكومية أفضل منها في الجامعات الخاصة.

5/2/11- توجد فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالأمان الوظيفي, وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية البديلة الخامسة, بحيث أظهرت مقارنة المتوسطات شعور أفضل بالأمان الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في القطاع الحكومي بالمقارنة مع القطاع الخاص.

6/2/11- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالتمكين الوظيفي, وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية السادسة.

7/2/11- تم رفض الفرضية الفرعية الخامسة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق جوهرية بين أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بشعورهم بالمكانة الاجتماعية, حيث أظهرت النتائج أن العمل لدى القطاع الحكومي يتيح لأعضاء الهيئة التدريسية شعوراً أفضل بالمكانة الاجتماعية بالمقارنة مع القطاع الخاص.

8/2/11- نقبل الفرضية الثانية التي تنص على وجود اختلاف في ترتيب العوامل المسببة للرضا الوظيفي (الراتب, الشعور بالأمان الوظيفي, درجة التمكين السائدة, علاقات العمل بين الأطراف المختلفة, والمكانة الاجتماعية التي يشعر بها عضو هيئة التدريس) باختلاف مكان العمل (جامعة حكومية – جامعة خاصة).

3/11- التوصيات:

يوصي الباحثان بناء على نتائج الدراسة الميدانية بما يلي:

1/3/11- تحسين معايير انتقاء وقبول الطلاب بالنسبة للجامعات الخاصة بما يساهم بالحصول على نوعية جيدة من الطلاب تتمتع بعلاقات ايجابية مع الوسط الجامعي, بالإضافة إلى التركيز على تمثين وتحسين العلاقة المتبادلة بين الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال زيادة وعي الطلاب بأهمية هذه العلاقة المبنية على الاحترام والالتزام, والاستفادة من تجارب الجامعات الحكومية في هذا المجال.

2/3/11- تعزيز الشعور بالأمان الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية وخاصة أولئك العاملين في القطاع الخاص, ويمكن ذلك من خلال الاعتماد على العقود طويلة الأجل بالإضافة إلى اعتماد معايير واضحة وموضوعية في قبول أعضاء الهيئة التدريسية للعمل لدى القطاع الخاص, كما يمكن للجامعات

الخاصة تشكيل أو بناء كادرها الخاص من أعضاء الهيئة التدريسية إما عن طريق العقود الطويلة التي ذكرناها أو من خلال إيفاد مجموعة من الباحثين للحصول على درجة الدكتوراه ومن ثم العمل لصالح هذه الجامعات.

3/3/11- التسويق الجيد للجامعات الخاصة والعمل على رفع قيمتها في المجتمع وسوق العمل, من خلال زيادة دعم وزارة التعليم لها من جهة, ومساهمة القائمين على إدارة هذه الجامعات جدياً في الارتقاء بها وكسب ثقة المجتمع من خلال المخرجات التي تقدمها لهذا المجتمع من جهة ثانية , وبالتالي انعكاس ذلك على أعضاء الهيئة التدريسية العاملين فيها...

4/3/11- زيادة تمكين أعضاء الهيئة التدريسية وخاصة العاملين في القطاع الحكومي من خلال إعطائهم مزيداً من المرونة والحرية في انجاز ما يتعلق بعملهم في الجامعة بالإضافة إلى توفير كل المستلزمات التي يحتاجونها للقيام بعملهم بكفاءة وفعالية.

5/3/11- الاستفادة من تجربة كل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص في مجال التعليم العالي ومزايا كل منهما في تعزيز درجة الرضا العام لدى أعضاء الهيئة التدريسية من خلال التركيز على نقاط القوة والتقليل من أثر نقاط الضعف لديهما.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. أبو رمضان, نجوى نعيم, " قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية - غزة : كلية التجارة, 2004.
2. أبو شيخة, نادر أحمد, " الدوافع وفقاً لنظرية سلم الحاجات لإبراهيم مازلو كما يراها العاملون في شركات الأدوية الأردنية", مجلة المنارة للبحوث والدراسات, الأردن : جامعة آل البيت, المجلد 13, العدد 2, 2007.
3. الطيب, إيهاب محمود, " أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي : دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية - غزة : كلية التجارة, 2008.
4. الراوي, خالد وهيب, " الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية", مجلة جامعة الملك عبد العزيز, الاقتصاد والإدارة, م 14, ع 2, 2000.
5. العتيبي, سعد بن مرزوق, " جوهر تمكين العاملين: إطار مفاهيمي", الملتقى السنوي العاشر لإدارة الجودة الشاملة, الخبر 17-18 أبريل, 2005.
6. العطية, ماجدة, سلوك المنظمة – سلوك الفرد والجماعة, ط1, عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع, 2003.
7. العكش, فوزي عبد الله و الحسين, أحمد مصطفى, " الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية", مجلة المنارة للبحوث والدراسات, الأردن : جامعة آل البيت, المجلد 14, العدد 1, 2008.
8. المرئخ, مرفت خضر, " تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين, وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية - غزة : كلية التجارة, 2004.
9. المغربي, عبد الحميد عبد الفتاح, " تمكين العاملين في المصالح الحكومية ومنظمات القطاع الخاص: دراسة تطبيقية علي المنظمات العاملة بمحافظة دمياط", المجلة العلمية للتجارة والتمويل, جامعة طنطا: كلية التجارة, الملحق الثاني, العدد الأول, 2001.
10. المغربي, كامل, السلوك التنظيمي - مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم, ط 2, عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع, 1995.
11. المساعدة, عبد الحميد, " الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك", مؤتم للبحوث والدراسات, المجلد الثالث عشر, العدد السادس, 1998.
12. بربر, كامل, إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي, ط 1, بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر, 1997.
13. حويحي, مروان أحمد, " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل : حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية - غزة : كلية التجارة, 2008.
14. خطاب, عايدة سيد, الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة والاندماج و مشاركة المخاطر, القاهرة : المكتبات الكبرى, 1999.
15. عفيفي, سامية فتحي و الجنائني, كاميليا يوسف, الاتجاهات الحديثة في السلوك الإداري, القاهرة: حورس للطباعة والنشر, 2002.
16. عويضة, إيهاب, " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية", رسالة ماجستير غير منشورة, الجامعة الاسلامية - غزة : كلية التجارة, 2004.
17. فندي, عطية حسين, " تمكين العاملين : مدخل للتحسين والتطوير المستمر", المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, 2003.

18. مصطفى, أحمد سيد, إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية لرأس المال الفكري, الناشر : المؤلف, 2004.
19. منصور, مجيد مصطفى, " درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين", مجلة جامعة الأزهر بغزة, سلسلة العلوم الانسانية , المجلد 12, العدد 1 , 2010.
20. نجم, عبد الحكيم أحمد , "العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب في العمل دراسة تطبيقية", المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد: 25، العدد: 2، 2001.

المراجع الأجنبية:

1. Abouserie. Reda , " Stress, Coping Strategies and Job Satisfaction in University Academic Staff" , **Educational Psychology**, Volume 16, Issue 1, 1996 .
2. Chiu, Randy K. and Francesco, Anne Marie," Dispositional traits and turnover intention :Examining the mediating role of job satisfaction and affective", **International Journal of Manpower** ,Vol. 24 No. 3, 2003.
3. Cullen, John B., **Multinational Management: A Strategic Approach**, (Second Edition, USA: South-Western Thomson Learning, 2002).
4. De Cenzo, David A. & Robbins, Stephen P., **Human Resource Management**,(fifth Edition, USA: John Wiley& Sons, Inc. 1996).
5. Linz, Suzan J., " Motivation and Reward: A case Study of Russian Worker", **Problems of Post-Communism**, March/ April, Vol.50 No.2, 2003.
6. Maslyn, John, M. & Uhe-Bien, Mary," Member Exchange and its Dimensions: Effects of Self-Effort and Other's Effort Relationship Quality", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 86, No. 4, 2001.
7. Matsumura, Ryohei, et al, "An Analysis of an Incentive Problem Considering Non-Monetary Utility", **Kybernetes**, Vol.32 No.4, 2003.
8. Potochny, Donk, "Employee Empowerment key to efficient Customer Services", **Nations Restaurant News**, Vol.32 No.32, August,1998.
9. Sesanga, Karim & Garrett, Roger .M," Job Satisfaction of University Academics: Perspectives from Uganda", **Higher Education**, Spring, 2005.

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة وبعد ..

زميلتي/ زميلي العزيز, يقوم الباحثان بإجراء دراسة ميدانية، بغرض التعرف على أهم دوافع العمل التي تهتم أعضاء الهيئة التدريسية العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة.

فندرجو التكرم من سيادتكم بالإجابة بدقة على الأسئلة الواردة في هذا الاستقصاء، حتى تكون نتائج هذا البحث دقيقة وسليمة.

علماً بأن البيانات التي سوف تدلون بها ستكون موضع سرّية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين حسن تعاونكم واهتمامكم .

الباحثان

القسم الأول: نرجو من سيادتكم وضع إشارة (√) أو كتابة الإجابة المناسبة.

1. الجنس: ذكر أنثى .
2. الرتبة الأكاديمية (رجاء ذكرها).....
3. عدد سنوات الخبرة بعد الحصول على درجة الدكتوراه (رجاء ذكرها).....
4. الدولة التي حصلت منها على شهادة الدكتوراه (رجاء ذكرها).....
5. الجامعة التي تعمل بها: حكومية خاصة .
6. نوع التفرغ: كلي جزئي .

القسم الثاني: نرجو من سيادتكم وضع إشارة (√) أمام العبارة التي تتناسب مع رأيكم.

الرقم	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
1	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع متطلبات المعيشة.					
2	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع أهمية العمل الذي أقوم به.					
3	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه والدرجة العلمية التي أحملها.					
4	الراتب مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة.					
5	الراتب الذي أتقاضاه يشجع على القيام بالعمل بشكل أفضل.					
6	أشعر بالمودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل.					
7	العلاقة مع الزملاء في القسم ممتازة.					
8	تتدخل إدارة الكلية دائماً في حل المشاكل بين الزملاء .					
9	تسود النزاعات بشكل واضح على العلاقات بين الزملاء.					
10	علاقتي بزملائي تؤثر سلباً على عملي في الكلية.					
11	أشعر بالمودة والتعاون المتبادل بيني وبين إدارة الكلية.					
12	تتدخل إدارة الكلية في عملي بشكل غير مرض.					
13	تغلب على علاقتي بإدارة الكلية العلاقة الرسمية .					
14	أفضل لو كانت الكلية تدار من قبل أشخاص آخرين .					
15	يتميز الطلاب في الكلية بقدر كبير من الاحترام.					
16	علاقتي بطلابي مرضية بشكل عام.					
17	أكثر ما يتعبني في هذا العمل نوعية الطلاب الموجودين.					
18	أجد صعوبة في التعامل مع الطلاب الموجودين في الكلية.					
19	عملي الحالي يشعرني بالأمان الوظيفي.					
20	أشعر أن وجودي في الكلية مؤقت .					
21	لا توجد معايير واضحة لاستمرار عملي في الكلية.					
22	أشعر بثقة عالية من الإدارة بكل ما يتعلق بعملي في الكلية.					
23	يتاح لي القيام بما أراه مناسباً في عملي دون املاءات الإدارة.					
24	آرائي تأخذها الإدارة دائماً بعين الاعتبار.					
25	يتسم العمل الذي أقوم به بالوضوح التام.					
26	توفر إدارة الكلية كل ما أحتاجه لأداء مهامي بكفاءة.					
27	اسم الجامعة التي اعمل فيها يشعرني بالفخر.					
28	تغيرت نظرة الآخرين تجاهي منذ عملت في هذه الجامعة.					
29	أشعر بالأهمية نتيجة عملي في هذه الكلية.					
30	أفضل العمل في جامعة حكومية لأنها أكثر قبولاً من الناحية الاجتماعية.					