

**مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة  
الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات  
الديموغرافية**

نوره محمد البليهد\*

# مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة

## الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات

### الديموغرافية

سواء شخصية أو مهارية، واختلافهم هذا يؤثر على أدائه وعلى سلوكهم داخل المنظمة. كما أن الوظائف نفسها داخل التنظيم تختلف من حيث نوع النشاط الذي تنتمي إليه الوظيفة، ونوعها وحجمها، ومهامها.

إن من أهم الأعمال التي تقوم بها إدارة أي تنظيم هي إدارة العنصر البشري داخل التنظيم ليساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وأي منظمة تحقق أهدافها وتصل إلى مستوى عالي من النجاح فإنه يعود لحسن إدارة العنصر البشري فيها، ولكي يكون الموظفين فاعلين لابد أن يكون لديهم مستوى رضا وظيفي عالي Tella,et [1]، والرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين يصعب فهمه، وقياسه بكل موضوعية، مما أدى إلى ظهور الكثير من البحوث والدراسات تناولت الرضا الوظيفي، فبعضها اعتبر الرضا الوظيفية متغير مستقل يؤثر في سلوك الموظفين كالأداء، التغيب، دوران العمل والاتصال، وأحيانا أخرى متغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام الحوافز، واتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثون على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدى إلى تعدد نواحي الدراسة والدراسة فيه.

إن رضا الموظف عن وظيفته تؤدي إلى زيادة جودة الأداء، أما إذا لم يكن الموظف راضيا عن وظيفته أو عمله فيصبح لديه ضعف في التكيف، مثل الملل أو الإحباط. والرضا الوظيفي يتحقق عندما تتوافق توقعات الموظف مع ما يحصل عليه من العوائد المعنوية والمادية من عملة، كما يعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله وإثبات وجوده وشخصيته، إضافة إلى أن وصول

**الملخص** - هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم منهج البحث الوصفي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، وتم استخدام استمارة استبيان مكونة من جزئين الجزء الأول خاص بالمعلومات الشخصية، والجزء الثاني خاص بمقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، وتكونت عينة الدراسة من (146) موظفة إدارية. ومن نتائج الدراسة ان الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن العمل كان بشكل عام بدرجة متوسطة، وجاءت في المراتب الأعلى العبارات التي تدور حول محور العلاقات الانسانية والعلاقات الشخصية داخل الجامعة، كما اظهرت نتائج الدراسة انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمتغيرات (الفئة العمرية، ونوع الوظيفة، والمرتبة الوظيفية، والمؤهل التعليمي أو سنوات الخبرة)، وذلك قد يعود إلى اتساق بين الموظفين وكونهم يعملن في مكان واحد ونفس المناخ التنظيمي، وتطبق عليهن نفس الانظمة واللوائح. وأوصت الدراسة إلى ضرورة توفير فرص المشاركة في الدورات التدريبية التي تحسب في الترقية مثل دورات معهد الإدارة، ويمكن للجامعة عقد اتفاقية تفاهم مع معهد الإدارة لإقامة دورات لموظفات الجامعة داخل الحرم الجامعي، بناء نظام حوافز فعال للموظفات الإداريات مبني على احتياجاتهن.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، الإدارة التعليمية، جامعة الأميرة نوره، السلوك التنظيمي.

#### 1. المقدمة

يعتبر العنصر البشري في المنظمة المحور الأساسي لنقدمها وتحقيق أهدافها، والموظفون يختلفون في جوانب عديدة

## 2. مشكلة الدراسة

ان الرضا الوظيفي من القضايا المهمة في إدارة الموارد البشرية في الجامعة، ومن خلال عمل الباحثة في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، لاحظت ان الموظفين الإداريات فيها متباينات في إنتاجيتهن وأدائهن ووجود تباين في رضاهن عن الوظيفة التي يعملن بها، ولذلك لابد من دراسة الرضا الوظيفي لديهن والوقوف على أسباب الرضا أو عدمه إن وجدت، لما تمثله الجامعة من ثقل بين مؤسسات التعليم العالي في المملكة، والمرحلة التي تمر بها الجامعة تحتاج جهود جميع موظفاتها وتحسين أدائهن، عن طريق زيادة رضاهن عن العمل وبيئة العمل، من ذلك تتحدد اسئلة الدراسة بما يلي:

### أ. اسئلة الدراسة

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن؟
2. هل توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير الفئة العمرية للموظفة؟
3. هل توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير المؤهل العلمي للموظفة؟
4. هل يوجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة للموظفة؟
5. هل يوجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير المرتبة الوظيفية؟
6. هل يوجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير الوظيفة؟

### ب. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة بالتالي:

- من أهمية الرضا الوظيفي للموظفات، وعلاقته بإدارة الموارد البشرية، لتحسين الأداء والحد من الممارسات السلبية لديهم.
- من خلال نتائج الدراسة سيتم التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

الفرد لمستوى الطموح الذي حدده بنفسه، يتحقق من خلال عمله وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته النفسية والشخصية . ويؤدي أيضا إلى تطوير أدائية والإبداع في العمل، ويزيد من إنتاجه.

إن تحقيق الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وعلى استقرار موظفيها وزيادة طموحاتهم [2]، ولقد أشارت العديد من الدراسات أن الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويحقق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين، وينعكس إيجابياً على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية [3].

وللرضى الوظيفي معان مختلفة تعتمد على ما يشعر به الموظف اتجاه عمله، فبعض الموظفين يشعرون بالرضا لان العمل يوفر لهم دخل مادي ثابت، والبعض الآخر الإحساس بالأمن الوظيفي وانه لا يمكن فصله من العمل يشعره بالرضا، وقد يكون الأداء والإنجاز من أسباب الرضا لدى موظف آخر .

وقد يكون لدى الموظف رضا مرتفع عن عمله كفرد في المنظمة، ولكن رضاه قد لا يؤدي إلى زيادة في الإنتاجية، أو أن أدائه هو الذي تطمح إليه المنظمة فهو يقدم الحد الأدنى من العمل.

ويعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة بالنسبة للمملكة العربية السعودية لتنمية الموارد البشرية فيها [4]، لما توليه المملكة من اهتمام بالغ في هذا المجال.

والجامعات ومنها جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن منظمات تربوية، ومنظمات إنسانية بالدرجة الأولى، فهي تخرج للمجتمع سنويا الكثير من المواطنين ذوات الكفاءة والمهارة لسوق العمل، لذا فان الموظفين بها لابد أن يحظون بالكثير من العناية والاهتمام من قبل الإدارة لكي يساهم في تطوير وتقدم وتحقيق أهداف الجامعة.

من هنا فان الاهتمام بالموظفات ومعرفة مدى رضاهن عن العمل، وكذلك العوامل المؤثرة على هذا الرضا سوف يساهم في تحقيق الاستقرار للموظفة والتقدم للجامعة.

وظروفه، ولا يمكن رؤيتها، ولكن يمكن الاستدلال عليها عن طريق تحقيق الأهداف.

ويعرف الأغبري [9] الرضا الوظيفي بأنه يعكس مستوى الإلتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني، أما الأحمدى، [10] فقد عرفته بأنه شعور ينتج عن تفاعل خصائص الأفراد والقيم والتوقعات التي يحملونها، مع إدراكهم لعدد من العناصر المرتبطة بطبيعة العمل الذي يقومون به، وخصائص المنظمة التي يعملون فيها، والبيئة المحيطة، وأساليب الإشراف، والمكافآت والمزايا، الوظيفية وطبيعة العمل، والشعور وتقدير الآخرين، والعلاقات في العمل وبيئة العمل.

وترى الصبحي، [11] إن الرضا الوظيفي يعبر عن الأثر الذي يتركه العمل والمحيطون به على الفرد، الأمر الذي يؤدي إلى توافقه مع عمله وتقانيه فيه وبذل أقصى درجة من الإنتاج.

إن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية من المنظمة التي يعمل بها.

والرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد [9]. ويعرف ستون: " الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله وبصيح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها".

فإن الرضا الوظيفي في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى الموظف ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الموظف عن جانب معين في عمله

- يعطي إدارة جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن مؤشرا هاما عن موظفاتها الإداريات.

- يفيد الباحثين والدارسين في هذا المجال من خلال ادبيات الدراسة.

### ج. محددات الدراسة

الحدود الزمانية: اجريت الدراسة في العام الدراسي 1435/1434هـ.

الحدود المكانية: الحرم الجامعي لجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن والذي يشمل إدارة الجامعة والكليات.

الحدود الموضوعية: الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

الرضا الوظيفي:

لتعريف الرضا الوظيفي اتجاهات عديدة مما جعل الاتفاق على تعريف موحد أمرا في غاية الصعوبة، لاختلاف النظرة له التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين تعرض للرضا الوظيفي، إضافة إلى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحيانا على المشاعر والأحاسيس الشخصية وأحيانا أخرى على الموقف البيئي للعمل، وأحيانا لطبيعة العمل نفسه، لذلك تنوعت التعريفات المتعلقة بالرضا الوظيفي وتعددت حسب أهداف الدراسات والأدوات المستخدمة فيها، فلقد ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح محدد على يد Hoppock، 1935 إذ عرفه بأنه : مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله حكيم، [5].

ويرى هيربرت " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين، ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم " [6].

وبذلك يعبر الرضا الوظيفي عن درجة من شعور الموظف بإشباع حاجاته التي يرغب إشباعها من وظيفته [7]، وقد عرف لوثنان [8] الرضا الوظيفي بأنه استجابة عاطفية نحو العمل

بعمله، لكن جماعة العمل تنتظر إليه بفخر، وهذا يؤدي إلى تعديل اتجاهاته نحو العمل وبالتالي تحسين درجة رضاه عنه. كما أن توقعات الشخص حول رئيسه في العمل تحدد مستوى رضاه فمثلاً حين يتوقع شخص ما أن يكون رئيسه في العمل صارماً، سيشعر برضا أكبر حين يجده متسامحاً ومنتزناً في معاملته معه، والعكس سيقبل من مستوى رضاه حين يتوقع أن يجد رئيسه في العمل طيباً متسامحاً فيجده صارماً وحاداً في معاملته [14].

أهمية الرضا الوظيفي:

من أهم الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين في المنظمات المهنية المختلفة.
3. إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
4. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج [15].

ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن يتم إجراء البحوث والدراسات لها بين فترة وأخرى من قبل القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتنظيم الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الموظف بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل [16].

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي ناتج التفاعل بين الفرد وطبيعة العمل وبيئته، وهناك العديد من العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، ويختلف مستوى التأثير وفق شخصية وظروف الموظفين، فنجد أنه كلما كان العمل هو مركز حياة الموظف، أي أنه مهم جداً بالنسبة له من أجل

فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، فالرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين [12].

إن الرضا الوظيفي هو تعبير الموظفين تجاه أعمالهم، وهذه تعتمد على ما يشعرون به نحو العمل، وما يتطلعون إلى تحقيقه من وظائفهم النمر، [13]، ويحتاج تحقيق الرضا الوظيفي إلى مجموعة تفاعلات ليحدث، فكل موظف يحتاج لتحقيق حاجاته التي يملك دوافع نحوها، هذه الدوافع يجب أن تتحول إلى أداء لتحقيق تلك الحاجات المرغوب فيها، ليصل الموظف بعدها إلى مرحلة إشباع لكل الحاجات وبالتالي يتحقق له الرضا الوظيفي [14].

قد تكون عملية الرضا الوظيفي سبباً لبروز حاجات جديدة لدى الموظف، كما يمكن أن يقلص الأداء الجيد من دافعية الموظف، والرضا بدوره قد يقلص من الأداء لأن الشخص عندما يصل إلى الرضا قد يشعر بعدم جدوى الأداء الفعال كما في بداية العمل، لأنه تمكن من تحقيق ما يرغب فيه، وهناك جانب مهم يتعلق بنسبية عملية الرضا الوظيفي، فما هو مؤدي إلى الرضا عند شخص ما ليس بالضرورة له نفس الفعل لدى شخص آخر وهناك قوانين تحكم هذه النسبية تسهل تقويم الرضا وفهمه أفضل وهي انه كلما ازدادت رغبة الشخص في شيء، فإنه يكون أكثر رضا حين يحصل عليه وبالمقابل يتضاعف عدم رضاه حينما لا يتمكن من ذلك، وكلما تعددت حاجات الشخص واشتدت قوتها، كلما انخفض احتمال إشباعها ويحصل الشخص ذو الحاجات المحدودة حين يشبعها على قدر من الرضا تمثل ما يحصل عليه الشخص ذو الحاجات المتعددة حين يشبعها.

وتوجد علاقة قوية بين تقويم جماعة العمل، وبين رضا الشخص عن هذا العمل، ففي بعض الأحيان لا يعجب الشخص

ويرى الطويل [18] أنه في حالة عدم توافر هذه العوامل أو عدم ملامتها في الوسط الوظيفي فإنها تسبب شعوراً بالألقاع وألا رضا، ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساساً أو شعوراً بالرضا والقناعا.

مظاهر الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

مظاهر الرضا الوظيفي:

ومن أبرز مظاهر الرضا الوظيفي:

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل.
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابياً.
- الشعور بالانتماء للعمل والولاء لمجموعة العمل.
- ارتفاع الإنتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل.
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة.
- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير.
- الشعور بالواقعية والتفائل الدائم.
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.
- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة.
- تقليل ظاهرة التغيب ودوران العمل.
- زيادة الاستقرار التنظيمي.
- زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب الدلمي وعلي، [19]، العديلي، [20]، الوليدي، [21]، ماهر، [22]، سلطان، [23].

مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

- إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية، وأمن أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فهي كالتالي:
- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف.
  - الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية.
  - إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.

معيشته ومعيشة أسرته، كلما كانت درجة الرضا لهذا الموظف عن العمل أكثر من درجة رضا الموظف الذي يعتبر مركز حياته في أشياء خارج العمل، أي أن هذا العمل لا يعتبر مهماً بالنسبة له، وقد أشار النمر، [13] وعباس، [17] إلى أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل وهي كالتالي:

1. الراتب.
2. الترقية.
3. الأمن.
4. الاحترام والتقدير.
5. جماعات العمل.
6. نمط الإشراف.
7. الحرية المتاحة في العمل.
8. العلاوات والبدلات والمكافآت.

ولقد قسم الطويل، [18] العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى:

العوامل الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله، والتي في حال توافرها في موقف العمل وبشكل ملائم وإيجابي تؤدي بالضرورة إلى الشعور بالرضا والقناعا لدى العاملين، ولكن غياب أو عدم ملامتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بالتبرم ويمكن حصر العوامل الدافعة هذه في ستة هي: الإنجاز، والتقدير، والعمل نفسه أي كونه مثيراً أو مهماً أو متنوعاً أو رتيباً، ومستوى المسؤولية، والترقي، أي فرص الترقية وتغيير المكانة، واحتمالية النماء، فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا والقناعا في العمل.

العوامل الخارجية: وهذه العوامل هي التي تتعلق ببيئة العمل مثل: سياسة وأنظمة المنظمة، والإشراف والعلاقة بين الرؤساء والزملاء والرواتب وظروف العمل، والمكانة، والأمن الوظيفي، والحالة الاجتماعية.

النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

وفي دراسة حكيم، [5] والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من الجنسين بمدارس التعليم العام ومدارس الفئات الخاصة، والتعرف على مدى الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، والتعرف على مدى الفروق بين المعلمين في الرضا الوظيفي باختلاف نوعية المدارس التي يعمل بها المعلمون، واختلاف المؤهل الدراسي، واختلاف مستوى الخبرة، كان من أهم نتائجها أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين (ذكور / إناث) في مستوى الرضا الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك بأن الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحداً لدى أفراد العينة، ولم يكن هناك دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغير المؤهل، وكذلك متغير سنوات الخبرة ويمكن تفسير ذلك بأن الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحد لدى أفراد العينة.

ولقد هدفت دراسة الشيخ، شيرير: [26]، إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وأسفرت نتائج الدراسة، عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

وهدف دراسة عبد الله، [27]، معرفة السمة العامة للرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم، ومعرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين

• كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر.

• اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب.

• التمرد والمشغبة.

• سوء التكيف والإحباط والشكوى.

• الضجر والملل والشعور بالروتين.

• العلاقات السيئة مع الإدارة والزملاء.

• عدم الشعور بالإنتماء للمنظمة.

• تشويه صورة المنظمة في المجتمع الدليمي وعلي [19]، حريم، [24].

ومن العوامل المؤثرة على رضا الموظفين في القطاع العام بالمملكة العربية السعودية كما يراها النمر [13] ما يلي:

- النمو النفسي والفرص لاتخاذ القرارات.

- ضمان الوظيفة وتوفير الراتب الكافي والاستمرارية في العمل.

- التقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين.

- الطرق المتبعة في الإشراف.

- فرص التقدم الوظيفي والترقي.

- ظروف العمل وبيئته المادية (إضاءة - تكييف - أثاث).

- متطلبات العمل (ساعاته، مرونته).

- الحالة الاجتماعية (السمعة والمكانة الاجتماعية).

- أنظمة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي من قبل الإدارة.

### 3. الإطار النظري والدراسات السابقة

إن موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع الذي تم تمت دراسته والبحث فيه من الكثير من الكتاب والباحثين، ومن الدراسات والأبحاث ما يلي:

دراسة منصور، [25]، والتي هدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، أظهرت نتائجها، أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة، وأن أقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز، كما أظهرت

التنظيمي، وأوصى الباحثين إلى ضرورة تدريب الموظفين على راس العمل، لتعزيز ورفع مستوى الرضا التنظيمي لديهم، وحل مشاكلهم الشخصية، ومشاكلهم مع بعض، والاهتمام بالمبدعين بالعمل.

ولقد هدفت دراسة العاجز، نشوان [30]، إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي التي تسهم في تطوير فعالية أداء المعلمين كانت سلامة النظام والانضباط المدرسي، ومراعاة احتياجات المعلمين المهنية في الجدول المدرسي، وتوفير الأمن والأمان والحرية والديمقراطية للمعلمين، واستخدام أساليب متنوعة وحديثة في الإشراف التربوي، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين المدرسي لصالح الذكور، وطبقاً للمرحلة التعليمية الجانب التمهيدي لصالح المرحلة الإعدادية، وطبقاً للمؤهل لصالح حملة الشهادات العليا، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بالنسبة لسنوات الخدمة.

قامت الطريفي: [31] بدراسة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، في الرضا الوظيفي تبعاً للدخل والخبرة ووجود ارتباط إيجابي بين الرضا الوظيفي وكل من العمر والراتب الشهري والخبرة.

كما هدفت دراسة الأغبري [32]، إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن مستوى الرضا الوظيفي عن الراتب الشهري، والشعور بالإنجاز، والرضا عن تعاون المعلمين والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي، تمثل مصدراً كبيراً للرضا لدى أفراد العينة.

وهدف دراسة نصر الدين، [33]، إلى التعرف على مستوى

الإداريين بجامعة الخرطوم تبعاً للخبرة، والعمر، والنوع، والمؤهل الأكاديمي، والدرجة الوظيفية، ولقد خلصت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين يتسم بالسلبية بدرجة دالة إحصائية في أبعاد الراتب والحوافز المادية والنمو المهني والتقدم الوظيفي، وراضون بدرجة دالة إحصائية في أبعاد العلاقة مع العاملين والوظيفة نفسها، والأمن والاستقرار الوظيفي والإدارة المباشرة والإشراف، كما نتج عن الدراسة أن الشعور بالرضا لدى الفرد يزيد من الإنتاج، والرضا عن العمل في الأمور الأساسية بالنسبة للفرد والمجتمع، فإذا وجد شعور بالرضا لدى الفرد عن العمل وعن مرؤوسيه، ينتج بينه وبين من في العمل معه توافق نفسي واجتماعي، وهذا بدوره ينعكس أثره إيجابياً على أداء الفرد. وفي دراسة المطيري، [28]، والتي أجريت على موظفين جامعة الملك سعود، نتج عنها، أن الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود راضون عن وظائفهم وانهم غير راضين عن عنصر الحوافز والترقية وعنصر العناية الاجتماعية في الجامعة. كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين باختلاف أماكن أعمالهم في الجامعة، وإن متوسط رضا الذكور أعلى وبشكل جوهري من متوسط رضا الإناث.

كما قام المالكي، [29] بدراسة هدفت للتعرف على الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسيين بمدينة مكة المكرمة، وأشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين في الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغير الخبرة إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الخبرة الأكثر، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا تبعاً للراتب وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا تبعاً لمتغير المرحلة التعليمية.

وفي دراسة Tella.et [1] والتي كان من نتائجها انه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وعدد سنوات الخبرة في العمل، وكذلك لا توجد علاقة واضحة بين الرضا الوظيفي ومؤهلات الموظفين، وانه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام

دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى عبيدات واخرون، [35].

#### ب. أداة الدراسة

تم استخدام استمارة استبيان مكونه من جزأين الجزء الأول خاص بالمعلومات الشخصية، والجزء الثاني خاص بقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وبلغت عدد العبارات في الاستبانة (17) عبارة.

#### صدق الأداة

استخدم الصدق الظاهري، حيث تم عرض أداة الدراسة، الخاصة بالرضا الوظيفي في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة التربوية، وذلك بهدف التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة وبما يضمن وضوح فقراتها ودقتها من الناحية العلمية.

#### ثبات الأداة

لقياس مدى ثبات الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة، فلقد تم حساب معامل الفا كرونباخ لعباراتها، فكانت قيمة معامل الثبات (0.872) وهو معامل ثبات عالي وهذا يعطي مؤشراً لقبولية تطبيق مقياس مستوى الرضا.

#### المعالجات الإحصائية:

عولجت البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPP.

#### ج. عينة الدراسة

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية من الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، بلغ عددها (170) موظفة، تم فرزها ونتج (146) استمارة استبيان صالحة للتحليل الإحصائي، وبذا تكون عينة الدراسة (146) موظفة إدارية.

الرضا الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية في الإمارات العربية المتحدة من خلال تحليل الأبعاد الرئيسة والمهمة في تكوين الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارة، وكان من أهم نتائج الدراسة: ان أكبر درجة رضا لدى أفراد العينة في مجال تكافؤ الفرص كان لإكمال الدراسة وتطوير الذات، وفي مجال العلاقات والترقية والترفيح والاعتراف والتقدير والقيم الاجتماعية السائدة كان مستوى الرضا مرتفع، أما أقل درجات الرضا فكانت في بعد قبول الرئيس المباشر للأفكار الإبداعية، ويوجد علاقة فقط بين متغير الجنس ودرجة الرضا الوظيفي، بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري مكان الإقامة والحالة الاجتماعية وبين درجة الرضا الوظيفي.

#### ولقد ركزت دراسة Liacqu, & Schumacher [34]

على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي، وخلصت إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين، والخدمات التي تقدمها المنظمة للموظفين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء، أما العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا فتربط بالأجور، وسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

عند استعراض الدراسات السابقة نجد ان النتائج اختلفت من بيئة إلى أخرى، وهذا يعطي مؤشر إلى أن الرضا غير ثابت ويختلف وفق المكان والزمان وطبيعة الأشخاص وبيئات العمل، ففي بعض الدراسات وجد ان مستوى الرضا يتأثر ببعض المتغيرات الديمغرافية، بينما في البعض الاخر نجد ان نفس المتغيرات ليس لها تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، وقد استفاد الدراسة الحالي من الدراسات السابقة في بناء الاستبانة، وفي الإطار النظري وفي تحليل النتائج.

#### 4. الطريقة والإجراءات

##### أ. منهج الدراسة

استخدم الدراسة منهج الدراسة الوصفي، والذي يعتمد على

• التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة:

جدول 1

توزيع العينة ونسبها المئوية تبعاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد (ن)	النسبة المئوية
الفئة العمرية	أقل من 35	70	47.9
	من 35 - أقل من 45	58	39.7
	45 فأكثر	18	12.3
الوظيفة	إشرافيه	36	24.7
	غير إشرافيه	110	75.3
المؤهل	ثانوي فأقل	34	23.3
	بكالوريوس فأعلى	112	76.7
المرتبة الوظيفية	السادسة فأقل	92	63.0
	السابعة فأعلى	54	37.0
سنوات الخبرة	أقل من 5	54	37.0
	من 5 - أقل من 10	24	16.4
	من 10 - أقل من 15	48	32.9
	15 فأكثر	20	13.7
	الإجمالي	146	% 100

عبد الرحمن، وتحديد دور المتغيرات التالية (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمرتبة الوظيفية، والوظيفة)، في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي.

ولقياس استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان تم حساب:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} \div \text{عدد بدائل الأداة}) = (3 - 1) \div 3 = 0.66$$

وذلك للحصول على المتدرج الذي يوضح الجدول رقم (2) بهدف تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة في كل عبارة في الاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة، إن الفئة العمرية أقل من 35 سنة، كانت هي النسبة الغالبة حيث بلغت (47.9%)، وهذا يعطي مؤشراً إلى أن الموظفين الإداريات في الجامعة لا يزلن في مرحلة الشباب، والغالبية يحملن درجة البكالوريوس بنسبة (76.7%)، أما متغير سنوات الخبرة فكانت أعلى نسبه للموظفات ذوات الخبرة اقل من (5) سنوات وبلغت (37.0)، ونلاحظ ترابط هذه المتغيرات اذ تعطي مؤشر قوي لروح الشباب وإثبات الذات وتقديم تصورات إجابيه عن النفس لدى الآخرين، والتي تفسر نتائج الدراسة التي ظهرت وتكون سبباً لها.

5. النتائج

هدفت هذا الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت

جدول 2

توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في الأداة

الاستجابة	مدى المتوسطات
منخفض	1-1.66
متوسط	1.67-2.33
عالي	2.34-3

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن؟  
تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات  
المعيارية كما هو موضح في الجدول (3).

إجابة السؤال الأول:

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول ما مستوى الرضا الوظيفي لدى

### جدول 3

التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة

رقم العبارة	العبارة	منخفض تكرار درجة	متوسط تكرار درجة	عالي تكرار درجة	المتوسط المعيارية	الانحراف الترتيب
3	زميلاتك في المكتب الحالي.	2	8	136	2.92	0.32
4	رئيستك المباشرة في الوظيفة الحالية	2	18	126	2.85	0.40
5	المستفيدين من عملك.	2	32	112	2.75	0.46
2	العلاقات الإنسانية في بيئة العمل.	0	68	78	2.53	0.50
9	طبيعة العمل.	8	52	86	2.53	0.60
7	زميلاتك في المكان الذي تعملين به (خارج المكتب)	8	64	74	2.45	0.60
6	الأساليب المتبعة في الإشراف على أدائك الوظيفي.	12	64	70	2.40	0.64
1	الوظيفة الحالية.	12	68	66	2.37	0.63
8	أسلوب تفعيل لوائح وأنظمة العمل.	32	78	108	2.03	0.69
17	المساواة بين من تعمل ومن لا تعمل بالراتب.	44	58	44	2.00	0.78
10	ساعات العمل.	58	46	42	1.89	0.83
14	قيمة الراتب الممنوح لك.	44	80	22	1.85	0.66
15	توفر الخدمات المناسبة.	54	72	20	1.77	0.68
16	قصور اهتمام الإدارة بالظروف المادية للعمل.	62	66	18	1.70	0.68
11	فرص الترقية.	92	40	14	1.47	0.67
12	فرص التدريب الذي يحتسب من قبل وزارة الخدمة	98	40	8	1.38	0.59
13	مقدار البدلات الممنوحة لك.	120	14	28	1.26	0.60
	المجموع	650	868	964	2.13	5.02
	النسبة المئوية	12.3	32.9	54.8		

(4) والتي تنص على: " رئيستك المباشرة في الوظيفة الحالية" في الترتيب الثاني بمتوسط (2.85)، وفي الترتيب الثالث العبارة رقم (5)، والتي تنص على: " المستفيدين من عملك"، بمتوسط (2.75)، وفي الترتيب الرابع العبارة رقم (2) والتي تنص على " العلاقات الإنسانية في بيئة العمل"، بمتوسط حسابي (2.53)، ونجد ان جميع العبارات التي استحلت المراتب الأولى كانت تدور حول محور العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية داخل الجامعة، وهذا يتفق مع دراسة المطيري، [28]، ودراسة عبدالله، [27]، ودراسة الشيخ، وشريير، [26]، وهذا قد يعود إلى طبيعة المرأة وحسن أخلاقها وقدرتها على التواصل مع الجميع، كما ان الوازع الديني قد يكون من اهم الأسباب التي تجعل الموظفة على علاقات جيدة مع الزميلات والرئيسات والمستفيدات من

من الجدول رقم (3)، نستنتج ما يلي : تقع المتوسطات في فئة الاستجابة (عالي)، وفيما يتعلق بالنسب المئوية لدرجات استجابات أفراد العينة على هذا المحور فقد بلغت (54.8%) للاستجابة عالية، و(32.9%) للاستجابة متوسطة، و(12.3%)، للاستجابة منخفضة. وأن موافقة أفراد العينة على العبارات الواردة كانت بدرجة (متوسط)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات استجابات أفراد العينة على عبارات الرضا (2.13)، وهذا يعطينا مؤشراً أن الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره عن العمل كان بشكل عام بدرجة متوسطة، وفيما يتعلق بترتيب عبارات ما الرضا الوظيفي للموظفة، جاءت العبارة رقم (3) والتي تنص على: " زميلاتك في المكتب الحالي" في الترتيب الأول بمتوسط (2.92)، بينما جاءت العبارة رقم

ترقية أو تدريب أو بدلات، وهذا مؤشر إلى ضعف الحوافز في العمل، وإلى آلية أو سياسة تطبيق أنظمة الترقية والتدريب والحصول على البدلات المادية، وهذا يتفق مع دراسة [34] Iiacqu & Schumacher ودراسة المطيري، [28]، ودراسة منصور، [25] ولا يتفق مع نتائج دراسة نصر الدين، [33].

الإجابة على السؤال الثاني:

للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني، هل توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير الفئة العمرية للموظفة؟ تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول (4).

#### جدول 4

نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الفئة العمرية

الدلالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	مصدر التباين	الرضا
0.391	.952	24.005	1	48.01	بين المجموعات	
غير دالة		25.219	144	1765.33	داخل المجموعات	
			145	1813.34	الإجمالي	

دراسة المالكي، [30]، ودراسة نصر الدين، [34]، ويختلف عن دراسة عبد الله، [27]، والجدول رقم (4) يوضح ذلك الإجابة على السؤال الثالث: للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث، هل توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير الوظيفة؟ تم استخدام T-Test كما هو موضح في الجدول (5).

#### جدول 5

نتائج اختبار (ت) للفروق استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الوظيفة

الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	فئات المتغير	الرضا
0.173	1.894	3.82330	36.1667	36	إشراقية	
غير دالة		5.38316	36.1455	110	غير إشراقية	

لدى أفراد العينة. الإجابة على السؤال الرابع: للإجابة على سؤال الدراسة الرابع، هل توجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير المؤهل العلمي للموظفة؟ تم استخدام T-Test كما هو موضح في الجدول (6).

عملها، كما أن قدرة المرأة على العطاء ورغبتها المستمرة على أن تظهر بصورة جيدة ساهم في هذه النتيجة.

وعلى الجانب الآخر نجد العبارة رقم (13) والتي تنص على " مقدرًا البدلات الممنوحة " كانت في الترتيب الأخير (17) من عبارات مقياس الرضا بمتوسط (1.26)، وتسبقها في الترتيب رقم (16)، العبارة رقم (12) والتي تنص على " فرص التدريب الذي يحتسب من قبل وزارة الخدمة المدنية " بمتوسط (1.38)، وتأتي العبارة رقم (11) والتي تنص على " فرص الترقية " بالترتيب رقم (15) بمتوسط (1.47)، وهذا يدل على ان الموظفين لسن راضيات عن ما يقدمه لهم نظام العمل من

أشارت نتائج استجابات أفراد العينة على الاستبانة، كما أظهرته نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجاباتهم تبعاً لمتغير الفئة العمرية، الأمر الذي يشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق بين أفراد العينة حول العبارات الواردة بالاستبانة، وهذا يتفق مع

أشارت نتائج استجابات أفراد العينة على الاستبانة، كما في الجدول رقم (5) كما أظهرته نتائج اختبار T-Test، إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجاباتهم تبعاً لمتغير الوظيفة حيث بلغت قيمة ت (1.894)، وهذا يتفق مع دراسة حكيم، [5] ، وهذا قد يعود إلى البيئة السائدة التنظيمية الواحدة

جدول 6

نتائج اختبار (ت) للفروق استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير المؤهل

الدالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	فئات المتغير
0.334	0.945	4.09178	36.6471	34	الرضا ثانوية فأقل
غير دالة		5.29150	36.0000	112	بكالوريوس فأعلى

نجد في الجدول رقم (6) أن نتائج استجابات أفراد العينة على الاستبانة، انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المؤهل الدراسي لعينة البحث، يتضح هذا من نتائج اختبار ت T-Test، حيث بلغت قيمة ت (0.945) وهذا يتفق مع دراسة حكيم، [5]، ودراسة tella;et, [1]، وتختلف مع دراسة منصور، [25] ودراسة العاجز والنشوان، [30]. الإجابة على السؤال الخامس: للإجابة على سؤال الدراسة الخامس، هل يوجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير المرتبة الوظيفية؟ تم استخدام اختبار T-Test كما هو موضح في الجدول رقم (7).

جدول 7

نتائج اختبار (ت) للفروق استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير المرتبة الوظيفية

الدالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	فئات المتغير
0.651	0.207	4.97846	36.2826	92	الرضا المرتبة السادسة فأقل
غير دالة		5.17335	35.9259	54	المرتبة السابعة فأعلى

أشارت نتائج استجابات أفراد العينة على الاستبانة، كما في الجدول رقم (7)، لفروق استجابة أفراد العينة تبعا لمتغير المرتبة الوظيفية، كما أظهرته نتائج اختبار ت T-Test، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجاباتهم تبعا لمتغير الوظيفة، حيث بلغت قيمة ت (0.207)، وهذا يتفق مع دراسة حكيم، [5]، وتختلف مع دراسة عبد الله، [27]، وهذا قد يعزى لان المؤهل التعليمي ليس له تأثير على وضع الموظفة من ناحية المهام أو الوضع داخل الجامعة. الإجابة على السؤال السادس: للإجابة على سؤال الدراسة السادس، هل يوجد علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة للموظفة؟ تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول (8).

جدول 8

نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA للفروق استجابات أفراد العينة تبعا لمتغير سنوات الخبرة

الدالة	قيمة ف	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	مصدر التباين
0.841	0.278	7.227	1	21.682	الرضا بين المجموعات
غير دالة		25.966	144	1791.660	داخل المجموعات
			145	1813.342	الإجمالي

أشارت نتائج استجابات أفراد العينة على الاستبانة، كما أظهرته نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجاباتهم تبعا لمتغير سنوات الخبرة، يوضح ذلك الجدول رقم (8)، الأمر الذي يشير إلى مستوى عال من الاتساق بين أفراد العينة حول العبارات الواردة بالاستبانة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من الشيخ والشريدة، [26]، وحكيم، [5]، و tella;et, [1]، والمالكي، [29]، وتختلف مع نتائج دراسة كل من عبد الرحمن متوسط بشكل عام. والنشوان، [30] والطريفي، [31]. ملخص نتائج الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: - إن مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن متوسط بشكل عام. - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي

ومتغير الفئة العمرية.

## المراجع

### أ. المراجع العربية

[2] الدلحي، سيف صالح (1423). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. الرياض، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

[3] المشعان، عويد سلطان. (2003). العلاقة بين سلوك النمط (أ) والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين. الكويت، مجلة كلية التربية، مجلد (17)، عدد (67).

[4] القبلان، يوسف محمد. (1401). آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية. الرياض، معهد الإدارة العامة.

[5] حكيم، عبد الرحمن (2009)، الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين، <http://faculty.mu.edu.sa/download.php?fid=21148>

[6] عبد الباقي، صلاح الدين محمد، (2003) السلوك التنظيمي - مدخل تنظيمي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

[7] المشعان، عويد سلطان. (2000)، مصادر الضغوط لدى العاملين، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية والتربوية.

[9] الأغبري، عبد الصمد. (2002). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (169)، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.

[10] الأحمد، جنان عبد الرحمن. (2006)، الرضا الوظيفي، مجلة الحقوق، الكويت، العدد 03، سبتمبر.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير الوظيفة، إشرافية أو غير إشرافية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير المرتبة الوظيفية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير المؤهل التعليمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير سنوات الخبرة.

- يعزى عدم وجود دلالات إحصائية لمتغيرات الدراسة إلى الاتساق بين الموظفين وكونهم يعملون في مكان واحد ونفس المناخ التنظيمي، وتطبق عليهم نفس الأنظمة واللوائح، كما ان الوزع الديني، والحاجة للعمل من اهم الاسباب المؤثرة على رضا الموظفين.

## 6. التوصيات

في ضوء أهداف ونتائج الدراسة يوصي باحث بما يلي:

- توفير فرص المشاركة في الدورات التدريبية والتي يمكن ان تحسب في الترقية مثل دورات معهد الإدارة، ويمكن للجامعة عقد اتفاقية تفاهم مع معهد الإدارة لإقامة دورات خاصة بموظفات الجامعة داخل الحرم الجامعي لجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن.

- شرح طرق واليات الترقية على الوظائف، والشفافية في ذلك مع الموظفين.

- بناء نظام حوافز فعال للموظفات الإداريات مبني على احتياجاتهن.

- تشجيع و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في الجامعة.

- على الجامعة القيام بإعادة تدوير الموظفين وتكليف كل موظفة بمهام تناسب مؤهلاتها العلمية ومرتبته الوظيفية.

- [11] الصبحي، مها مرزوق. (14320). الرضا الوظيفي والقلق العام لدى معلمات المرحلة المتوسطة بمكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- [12] الحيدر، عبد المحسن، بن طالب، إبراهيم. (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض (دراسة ميدانية). معهد الإدارة العامة.
- [13] النمر، سعود. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، مجلة العلوم الإدارية، مجلد (5).
- [14] شوقي، طريف (1999) السلوك القيادي، وفاعلية الادارة، مكتبة غريب، مصر.
- [15] البدراني، بدر. (١٤٢٨). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- [16] البديوي، محمود، (2006). الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة. مجلة عالم السعودية، نوفمبر.
- [17] عباس، سهيلة محمد. (2006)، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان.
- [18] الطويل، هاني عبد الرحمن (2001). الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، عمان، دار وائل للنشر.
- [19] الدلمي وعلي. (2009). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- [20] العديلي، ناصر محمد (1401). الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- [21] الوليدي، علي محمد (1423). الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- [22] ماهر، احمد. (2000). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- [23] سلطان، محمد سعيد. (1997)، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان.
- [24] حريم، حسين. (2009). السلوك التنظيمي، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط3.
- [25] منصور، مجيد مصطفى (2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (12)، العدد (1).
- [26] الشيخ، جواد، شيرر، عزيزة (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (16)، العدد (1).
- [27] عبد الله، عثمان، (2008). الرضا الوظيفي لدي الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الخرطوم. السودان.
- [28] المطيري، نجاة (2007). علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود، مجلة العلوم الإدارية.
- [29] المالكي، عطية (2007). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة

- [35] عبيدات، ذوقان وآخرون (2005). *مناهج الدراسة العلمي في التربية وعلم النفس*. عمان، دار الفكر.
- ب. المراجع الاجنبية
- [1] Tella, Adeyinka C.O. Ayeni, S.O. Popoola, (2007) *Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria*. *Library Philosophy and Practice* (April), ISSN 1522-0222.
- [8] Luthans, F. (1998). *Organisational Behaviour*. 8th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill
- [34] Liacqu, J. A. & Schumacher, P., (1995). *Factors Contributing to Job Satisfaction in Higher Education*. *Education*, Vol. 116, Issue, 1.
- المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- [30] العاجز، فؤاد، ونشوان، جميل (2004). *عوامل الرضا وتطوير فاعلية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية* بغزة، دراسة مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول، كلية التربية - الجامعة الإسلامية.
- [31] الطريقي، منى عبد الرحمن (2003). *الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- [32] الأغبري، عبد الصمد قائد. (2003). *الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية*، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد (109).
- [33] نصر الدين، سمير. (1412). *الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

# LEVEL OF JOB SATISFACTION OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEES AT PRINCESS NORA BINT ABDUL RAHMAN UNIVERSITY AND ITS RELATIONSHIP WITH SOME DEMOGRAPHIC CHANGES

NORA MOHAMMAD AL BLAIHED

Assistant Professor. of Administration and Educational Planning

*Abstract\_ The aim of the study is to explore the level of job satisfaction of the Administrative Employees at Princess Nora bint Abdul Rahman University and its relationship with some demographic Changes, to achieve study objective, the research descriptive method was adopted, which depends on phenomenon examination as in reality. A questionnaire form was used, consisting of two parts, the first one concerned with personal information and the other part deals with measuring job satisfaction of the administrative employees at Princess Nora bint Abdul Rahman university, research sample consisted of (146) administrative Employees.*

*The study findings show that job satisfaction of the administrative employees at Princess Nora bint Abdul Rahman University about work was in general at average, the high ranking expressions were related to humanitarian and personal relationships within the university in addition, findings show that there are no variations of statistical significance between job satisfaction , age group variable , job kind variable, or job rank or academic qualification or years of experience. That is due to employees consistency as they work in the same place and the same organizational environment and they are subject to the same regulations and laws.*

*The study recommended the need for more provision of chances of participation in training sessions, that may be considered in promotion such as sessions of Institute of Public Administration and the university may conclude an agreement of understanding with the IPA, to hold training courses specially for the university employees within the university campus and creation of effective incentives system for the employees based on their needs.*

**KEYWORDS:** Job satisfaction, educational administration, Princess Nora University, Organizational Behavior.