

أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في منظمات الأعمال (دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والاتصالات - الاردن)

د. سامي يوسف العدوان

جامعة الشرق الاوسط

الاردن

The impact of Demographical and Organizational variables on employee's job satisfaction in business organizations . (A field study in Banks and Telecommunications Corporations in Jordan).

Dr.samiY.Al-Adwan

University of Middle East (MEU)

Jordan

sammyadwan@yahoo.com

Abstract

The aim of this study is to investigate the impact of demographical and organizational variables on job satisfaction of both banks and telecommunications corporation employees in Jordan. job satisfaction is one of the major determinants of the physical, psychological, and social wellbeing of an employee. The researcher used a survey of (200) subjects of employees working at both private banks and telecommunications corporations in Jordan. The researcher used a proper statistical techniques such as: standard deviations, mathematical mediator, simple regression, (F) test and others.

Results indicated that there is a positive relation between Demographic variables on one side and job satisfaction on the other side. This study reinforces the importance of employee's job satisfaction which is essential for successful firm in current era. Managers at Banks and Telecommunications sectors, should work on approaching higher levels of job satisfaction through authority delegation, job participation, recognition and respect, and finally through serious and generous motivation programmers.

Keywords: Demographical variables, Organizational factors, Job satisfaction.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الرضا الوظيفي في قطاعي الاتصالات والبنوك الأردنية. طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (200) موظفاً من مستوى الاداره التنفيذية في كلا القطاعين، استخدم الباحث الاساليب الاحصائية المناسبة مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار المتعدد البسيط (Regression) ومعامل التحديد (R)، واختبار (F) وغيرها. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الجنس، والمتغيرات التنظيمية، والاجتماعية، والعمر من جهة وبين الرضا الوظيفي من جهة أخرى. بمعنى أن أي تغير في هذه العوامل يؤثر سلباً أو إيجابياً على رضا العاملين في هذين القطاعين. وأوصت الدراسة بالمحافظة على تحسين ظروف العمل ودعم رضا الموظفين من خلال تطوير نظام الحوافز المادية والمعنوية، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات، ومنح المزيد من الصلاحيات لتمكين الموظفين من تنفيذ مهامهم وواجباتهم الوظيفية.

الكلمات الدالة: المتغيرات الديموغرافية، العوامل التنظيمية، الرضا الوظيفي

المقدمة

ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه مؤشر هام على فعالية التنظيم بشكل عام (Gonely, 2010, 70-80) ويؤدي إلى زيادة أداء الفرد من جانب وانتمائه وولائه للمنظمة من جانب آخر وقد أثبتت الدراسات انه إذا ازداد الرضا الوظيفي ازداد الأداء الوظيفي وقل دوران العمل، وانخفضت نسبة الغياب وتسرب الموظفين من العمل ارتفعت الروح المعنوية لديهم.

وكان الباحثون السلوكيون في مطلع القرن التاسع عشر أول من توصلوا إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وزيادة الانتاجية أمثال إلتون مايو Ilton Mayo ، وماري باركر Mary Bakker من جامعة هارفرد (1922) عباس، 2009: 60-61).

وفيما بعد تناول الكثير من الباحثين وكتاب علم الإدارة هذا الموضوع من زوايا مختلفة ساهمت إلى حد كبير في إرساء العديد من القيم والمفاهيم التي تشكل حالياً جزءاً من طرق إدارة الموارد البشرية، وفي هذه الدراسة سوف يتناول الباحث هذا الموضوع من جانب عدد من المتغيرات الهامة وطرق القياس بهدف الكشف عن العلاقة الديموغرافية والرضا الوظيفي في قطاعي خدمات الاتصالات والبنوك في الأردن ومعرفة ما إذا هناك تغيير في النتائج السابقة التي توصلت إليها الأبحاث في هذا المجال.

المحور الأول: منهج الدراسة

مشكلة الدراسة:

من القضايا الجدلية التي أثارت نقاشاً جاداً على مدى عقود من الزمن هو دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء وقد كان الاعتقاد السائد بأن الموظف الذي يكون راضياً عن عمله يكون أكثر إنتاجية ولكن الدراسات الحديثة كشفت عن وجود علاقة واضحة بين الرضا الوظيفي والأداء إلا أنها لم تحدد هذه العلاقة وطبيعتها والعوامل المختلفة التي تؤثر في اتجاهاتها السلوكية تجاه العمل الوظيفي في منظمات الاعمال، ورغم الجهود المستمرة التي تبذلها منظمات الاعمال لخلق بيئة عمل مناسبة لتحقيق الرضا لجميع العاملين، إلا أنه رغم كل هذه الجهود يظل هناك أفراداً غير راضين عن عملهم، لذلك سيحاول الباحث استطلاع تأثير عدد من المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية المرتبطة بالرضا الوظيفي في قطاعي البنوك والاتصالات في الاردن في محاوله منه لمعرفة هذه المشكلة. لذلك يطرح الباحث السؤال التالي:

ماهي العوامل الديموغرافية والتنظيمية المؤثرة في الرضا الوظيفي لموظفي قطاع البنوك والاتصالات في الاردن؟ ويتفرع عن هذا السؤال أسئلة أخرى هي:

- 1- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس والرضا الوظيفي؟
- 2- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي؟
- 3- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدة الخدمة والرضا الوظيفي؟
- 4- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي؟
- 5- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي؟
- 6- هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية على الرضا الوظيفي؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- معرفة ما إذا كان لمدة الخدمة (الاستقرار الوظيفي) تأثير في مستوى الرضا الوظيفي لموظفي قطاعي البنوك والاتصالات في الاردن .
- 2- التأكد مما إذا كان للمؤهل العلمي تأثير على الرضا الوظيفي للموظفين.
- 3- الكشف عن العلاقة بين جنس الموظف والرضا الوظيفي.
- 4- التحقق من وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي.
- 5- معرفة مدى وجود علاقة ذات أثر بين عمر الموظف والرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية إجرائها في الاردن وفي قطاعين اقتصاديين هامين بالنسبة لأصحاب المصالح وأولهما الحكومة والمستهلكين والعاملين في قطاع الاتصالات، وقطاع البنوك، حيث يعمل في هذين القطاعين أعداد كبيرة من العاملين كما تأتي أهمية هذه الدراسة في انها تبحث في تأثير بعض العوامل التي لها علاقة بتحقيق الرضا عند العاملين وهي غاية تعمل جميع الشركات على تحقيقها، لما لذلك من انعكاسات على أدائهم وزيادة جودة إنتاجيتهم، واستقرارهم في وظائفهم، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تكشف عن السياسات التنظيمية التي تطبقها كل شركة في هذين القطاعين الهامين للاحتفاظ بالكفاءات التشغيلية لمواردها البشرية.

حدود الدراسة:

- تقتصر هذه الدراسة ونتائجها على قطاعي الاتصالات والبنوك في مدينة عمان-الاردن.
- تعميم نتائج الدراسة على عينة مختارة من الموظفين التنفيذيين في القطاعين.
- تم انجاز هذه الدراسة عام 2014.

فرضيات البحث:

H0 الفرضية الرئيسية لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تأثير المتغيرات التنظيمية الاجتماعية والوظيفية والديموغرافية على مستوى الرضا الوظيفي لموظفي قطاعي الاتصالات والبنوك التجارية. وقد تم اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية من الفرضية العامة وهي:

H01-لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي لموظفي قطاعي الاتصالات والبنوك التجارية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H02-لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل الاجتماعية والرضا الوظيفي للموظفين في قطاعي الاتصالات والبنوك التجارية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H03-لا توجد علاقة دالة احصائياً بين العوامل الوظيفية والرضا الوظيفي للموظفين في قطاعي الاتصالات والبنوك التجارية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

H04- لا توجد علاقة دالة احصائياً بين العوامل الديموغرافية والرضا الوظيفي للموظفين في قطاعي الاتصالات والبنوك التجارية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0.05$).

المحور الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

الاطار النظري:

يواجه الفرد صعوبة كبيرة عندما يصبح عمله نمطياً يتكرر بشكل يومي حيث يشعر بالملل وعدم الرضا، وتتنخفض معنوياته بسبب وضعه الوظيفي وبالتالي ينعكس هذا الوضع سلباً على انتاجيته، وقد يفقد الاحساس بأهمية ذاته وقيمة عمله، مما يدفعه إلى التفكير بتغيير مجال أو مكان عمله، وتطوير مهاراته وقدراته الوظيفية لإثبات سماته الشخصية والذاتية.

دفعت هذه المشكلة العديد من الباحثين والمتخصصين في مجال العلوم الانسانية إلى البحث في كيفية معالجة ظاهرة الملل لدى الأفراد، وأهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمنظمة. وكان أول من تناول هذه الظاهرة بالدراسة هم السلوكيون في بداية القرن التاسع عشر أمثال إلتون مايو، وماري فيوليت باركر ثم أبراهام ماسلو وغيرهم، وهناك العديد من الباحثين والكتاب المعاصرين الذين درسوا طبيعة العمل الذي يزاوله الأفراد العاملين في المنظمات ومنهم (Mobley, 2009, 109-120) الذي كتب يقول أن حالة عدم الرضا تنعكس سلباً على أداء العاملين وعلى انتاجية المنظمة بصورة عامة، أما الباحثة (آمال، 2006 ، 20-26) فقد ذكرت أن العوامل المادية والمعنوية في بيئة العمل لها تأثير مباشر على انتاجية العاملين، وتضيف بأن المناخ الجيد في بيئة العمل تؤدي إلى رفع مستوى أداء الموظف ويخلق جواً من الراحة النفسية ورفع الروح المعنوية.

وحول الرضا الوظيفي وعلاقته بالرضا عن الحياة أكد (Keon, 2002, 178-179) أنه كلما زاد الرضا الوظيفي زاد تبعاً لذلك الرضا عن الحياة، ويرى كل من (Stone, 2010, 140-160) (و بدر، 2004 ، 62-63) أن الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتعامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، فيصبح إنساناً يتفاعل مع وظيفته من خلال طموحه ورغبته في النمو والتقدم، حيث يكون مدفوعاً بتحقيق أهدافه الاجتماعية والمادية والمعنوية أما (ماجد، 2014) فيؤكد أن مزاج الموظف يرتبط لدرجة كبيرة بمدى الرضا الوظيفي وأن هذا المزاج يتقلب لأنه لا يجد أحياناً مقابلاً لما ينجزه من أعمال. وأخيراً (حسين، 2010 ، 312) يعرف الرضا الوظيفي بأنه مكافأه خارجية على جهود في العمل وأنتاجية وليست صدقة أو محاباه من الإدارة. وعليه وعلى الرغم من كل الجهود التي بذلت حتى الآن إلا أن هذه الظاهرة ما زالت موجودة ولم يتم حلها حتى الآن من جانب أرباب العمل. وما زالت أيضاً الأبحاث والكتابات تركز حولها بهدف دفع أرباب العمل إلى المساهمة في حلها والتغلب عليها.

مفهوم الرضا الوظيفي:

بعد قراءة بعض الدراسات المعاصرة يستنتج ثلاثة وجهات نظر حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الفعلي نجد أن الموظف الراضي عن عمله تكون انتاجيته أعلى من الموظف غير الراضي، والرأي الآخر الذي تتبناه مجموعة من الباحثين هو أن الموظف ذو الأداء المتفوق يشعر بالرضا الوظيفي نتيجة أدائه أكثر من الموظف ذو الأداء المنخفض، في حين نجد باحثين آخرين وهم الأغلبية يتبنون رأياً ثالثاً مفاده أن الرضا الوظيفي والأداء يشكل أحدهما سبباً لوجود الآخر، وبناءً على ما سبق جاءت تعريفات الرضا الوظيفي مختلفة أحياناً عن بعضها البعض، فقد عرف (Locke , 2008) الرضا الوظيفي بأنه شعور بالسعادة ناتجاً عن رضا الفرد عن عمله، فهو عملية تتداخل وتتفاعل فيها قيم الفرد ونظراته إلى عمله وبيئة ذلك العمل، وهذا التفاعل قد يكون إيجابياً بين الفرد وعمله وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبياً وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا

عن العمل وقد يعزى ذلك إلى ضغوط نفسية بسبب عوامل عديدة منها عدم الاستجابة لتحسين راتبه والحوافز المرتبطة بها، وقد تكون ناتجة عن سوء المعاملة، أو الشعور بالملل من تكرار نمطية مهامه إلى جانب أسباب وعوامل أخرى كثيرة، ويعرّف (العديلي، 2000، 18) الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالقناعة والارتياح نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته من العمل وما يحيط به من بيئة أخرى مختلفة تؤثر على درجة الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وهناك تعريفات كثيرة للرضا الوظيفي وردت في الكتب والمراجع العملية، ولكن ما يهمنا أكثر أنه من خلال التعريفات يتوصل القارئ إلى أن هناك اتفاق بينهم على وجود أربعة عوامل عامة (متغيرات) تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي عند الفرد العامل وهي:

متغيرات مرتبطة بالخصائص الديموغرافية (Demographic Variables)

متغيرات مرتبطة بالوظيفة (Job Variables)

متغيرات مرتبطة بالتنظيم أو المنظمة (Organizational Variables)

متغيرات مرتبطة بالجوانب الاجتماعية (Social Variables)

وفي ضوء ماسبق يستطيع الباحث تعريف الرضا الوظيفي من وجهة نظره ((بأنه حالة شعورية أو ذهنية ترتبط بمجموعة من المتغيرات الخارجية التي تقع خارج أرادة الموظف، والتي ترتبط بالعوامل الديموغرافية التي تقع تحت سيطرته)).

العلاقة بين الجنس والرضا الوظيفي:

اختلف بعض الكتاب والباحثين حول العلاقة بين الجنس والرضا الوظيفي ، فمنهم من اثبت ان الاناث اكثر رضا من الرجال، ومنهم من اثبت بأنه لا توجد علاقة بين الذكور والاناث العاملين حول مستوى الرضا الوظيفي عند كل منهم. دراسة (الخليل، 2012) حول دور الجنس في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك السورية أكدت أن جنس الموظف عامل رئيس للرضا الوظيفي وتختلف درجة رضا كل منهم عن الآخر، وأكد أن الموظفين الذكور عندهم نظرة إيجابية إزاء عملهم أكثر من الإناث وأيده في هذا (صالحه، 2011) الذي أكد أن متغير جنس الموظف وعلاقته بالرضا الوظيفي فقد كانت الفروق دالة احصائياً لصالح الذكور. أما دراسة (الشهري، 2002) التي أكدت وجود فروق ذات دالة احصائياً لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

ومن ناحية أخرى أظهرت نتائج دراسة (William and Michael , 2000-59) وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين نوع الجنس والرضا الوظيفي، وتوصلت دراسة قام بها (المنصوري، 2000: 10) ان مستوى الرضا الوظيفي عند المعلمين اقل من الرضا الوظيفي عند المعلمين وبنسبة (43 %).

العلاقة بين المؤهل العلمي و الرضا الوظيفي:

يشير (الناجي ، 2009 ، 330) الى وجود علاقة دالة احصائياً لتفاعل المؤهل العلمي مع متغيرات الرضا الوظيفي عند العمل لدى مجموعة من العاملات في قطاع الاتصالات الاردني، وكدت دراسات اخرى (العمري، 2007 ، 152 ، الطوباسي ، 2012 : 152 ، والجيرة : 2012 ، 73 ، والشيخ ، 2010 ، 350) وجود تأثير ايجابي للمستوى التعليمي على الرضا الوظيفي بمعنى انه كلما ارتفع المستوى التعليمي للعاملين والعاملات زاد الميل نحو الرضا عن الذات الوظيفية، ويمكن تفسير هذه الظاهرة لدى العاملين والعاملات انه كلما زاد المؤهل العلمي تحسن ظروف العمل، أي أن المؤهل العلمي يجلب الاحترام المناسب مما يعتبر تحسناً للمعاملة الاجتماعية للموظف في مكان عمله و اصبح اكثر قدرة على تحصيل حقوقه واحتياجاته المادية والمعنوية، وبالتالي يزداد رضاه عن العمل الذي يؤديه وتزداد تبعاً لذلك انتاجيته والتزاماته تجاه المنظمة التي يعمل بها.

العلاقة بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي:

يؤكد (الطوباسي، 2007: 35-72) وجود اثراً ايجابياً لسنوات الخبرة على مستوى الرضا الوظيفي، أي ان العلاقة بين مدة الخدمة لدى العاملين والعاملات والرضا الوظيفي هي علاقة طردية اما (سليمان وآخرون، 2010 ، 30) فقد اوضح ان الموظف الذي تزيد خبرته عن خمس سنوات هم اكثر رضا عن الموظفين الذي لديهم خبرة تقل عن الخمس سنوات، وكتب (Smith and Hallin , 2012 , 210- 215) انه كلما زادت سنوات خدمة و خبرة الفرد كلما أصبح اكثر تكيفاً ومعرفة بالعمل واكثر استقراراً في وظيفته، وذهب الى ذات النتيجة (GibsonKleini , 2010 , 412). وأكدت دراسة (Anita, 2008) أن الرضا الوظيفي يرتفع عند الموظفين في البنوك الهندية الذين تزيد مدة خدمتهم عن عشر سنوات وتقل عند الموظفين الذين خدمته بين 7-9 سنوات لترتفع عند الموظفين ذوي الخبرة الاقل من 5 سنوات بمعنى أنه كلما زادت مدة خدمة الموظف زاد الرضا الوظيفي عنده. أما (صالحه،

(2001) في دراسة حول أسباب الغياب عن العمل وعلاقتها بالمتغيرات الوظيفية وجد أنه في متغير الخبرة كانت الفروق ذات دلالة إحصائية لصالح ذوي الخبرة الأقل على أساس أن ذوي الخبرة الأكثر ينظرون إلى امتيازات ورواتب تتناسب مع خبرتهم وهذا ما توصل إليه (الشهري، 2002) عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير سنوات خدمته حيث يزداد الرضا عند الموظفين ذوي الخبرة الأقل. وهكذا نجد أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وعدد سنوات الخبرة والخبرة في المنظمة.

العلاقة بين الحالة الاجتماعية و الرضا الوظيفي:

افتراض الباحث أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي، إلا أن دراسة (الشهري، 2002) تشير إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وبمقدار كبير في درجة الرضا الوظيفي تعود للحالة الاجتماعية لدى الموظفين والموظفات خاصة المتزوجين منهم في البنوك الخاصة والحكومية في المملكة العربية السعودية. وهذا ما أكدته دراسة (سليمان، 2000) زيادة الرضا الوظيفي عند العاملين المتزوجين والمتزوجين عاطفياً في شركات الاتصالات الخليوية في الأردن.

العلاقة بين العمر والرضا الوظيفي

افتترضت هذه الدراسة أيضاً أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي، ولكن وجد الباحث في بعض المراجع العلمية وجود علاقة إيجابية طردية، أي أنه كلما زاد عمر العاملين والعاملات زاد الرضا الوظيفي، ويعزى ذلك إلى ميل الموظف إلى الاستقرار في وظيفته ويصبح أكثر قبولاً وأكثر نضجاً واهتماماً بعمله، وأكثر قناعة بالموارد الوظيفية التي يحصل عليها في المنظمة التي يعمل بها، والعكس من ذلك فكلما كان عمر الموظف أقل يكون أقل رضىً عن عمله، وذلك بسبب رغبته في الحصول على المزيد من الموارد الوظيفية كحاجته إلى مكافئة وظيفية أفضل مثل الترقيات ورغبته في الحصول على رواتب وحوافز مادية ومعنوية أكثر، وحاجته إلى معاملة حسنة وغيرها، وحول هذا الجانب من المتغيرات الديموغرافية، أكدت دراسة (Anita, 2005) في دراستها حول الرضا الوظيفي لموظفي البنوك الهندية أن الموظفين الذين تراوحت أعمارهم بين 30-35 سنة كان معدل الرضا الوظيفي عندهم مرتفعاً أكثر من الذين تتراوح أعمارهم بين 27-30 سنة وأيدها بذلك دراسة (Malika, 2007) حيث يزداد الرضا الوظيفي عند الموظفين كلما تقدموا بالسن. كذلك أظهرت دراسة (العوامل، 2009، 1-15) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كل من فئة العمر والرضا الوظيفي العام في المؤسسات العامة في الأردن، أن دلالة هذه النتائج تفصح عن حقيقة ميل الفئة العمرية 40 سنة فأكثر إلى الاستقرار والرضا.

العلاقة بين الرضا ومستوى الاداء:

تؤكد المراجع العلمية التي اطلع عليها الباحث، وكما هو معروف أيضاً أن الرضا الوظيفي يرفع من المعنويات العاملين وبالتالي تزداد الإنتاجية (العززي، 2005، 1-15) ويتفق مع هذه النتيجة مع ما ذكره (جويده، 2006، 120 - 140) ومن أن هناك فروق بين الإنتاجية والاداء والفاعلية والرضا الوظيفي من ناحية أخرى، وتأخذ هذه العلاقة اتجاهاً عكسياً إن زيادة إنتاجية الموظف (بوجود الحافز المناسب) تؤدي إلى تحقيق الرضا وهكذا يمكن القول أن العلاقة تبادلية وتتفاعل بطريقة آلية ملحوظة.

الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي بشكل عام والرضا الوظيفي وعلاقتها بالمتغيرات الديموغرافية بشكل خاص في قطاعي البنوك وشركات الاتصالات والقطاعات الأخرى. ومن هذه الدراسات:

-دراسة (AlKhalil, A, 2010) بعنوان: "The Role of Gender in Job Satisfaction: An Empirical Investigation among Private Banks Employees in Damascus" والتي هدفت إلى معرفة أثر جنس الموظف على التنبؤ بالرضا الوظيفي للموظفين العاملين في قطاع البنوك التجارية في سوريا. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية من (223) موظف يعملون في البنوك التجارية السورية وأظهرت نتيجة الدراسة أن الموظفين الذكور كان عندهم رضا وظيفي أكثر من الإناث خاصة فيما يتعلق بطبيعة العمل وطرق الاتصال داخل مؤسساتهم وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بـ "فرق العمل" وزيادة الصلاحيات الخولة لهذه الفرق الخاصة بالموظفات الإناث.

-دراسة (Railmtiaz, 2010) بعنوان: "The Demographic variables and their impact on job satisfaction of Banks employees sector in Pakistan" وقد تم اختبار أربع مقاطعات باكستانية هي اذكار، ساهي، وال كاسور وباكاباتان

لأجراء الدراسة حيث وزعت (1000) أستبانته على العاملين في مكاتب شركات الاتصالات في المقاطعات الأربعة، وتوصلت الدراسة الى أن حوافز العمل لها تأثير كبير على رضا الموظفين وعلى أداءهم في هذه المقاطعات الأربعة. كما توصلت الدراسة الى أن 50% من التغيير في الرضا الوظيفي يعود الى الحوافز التي تقدمها هذه الشركات لموظفيها وأوصت الدراسة الشركات بأبلاء أهمية زائدة الى لبرامج الحوافز سواء المادية أو المعنوية.

-دراسة (Mallika, N, 2007) بعنوان: "Is The "Job satisfaction and Demographic variables - Is their any link?" وهدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية بين موظفي البنوك في ولاية Chidambam وولاية Cuddalore الهندية وقد تم اختيار عينه بين موظفي البنوك الهندية العاملين فيما وراء البحار. وقد توصلت الدراسة الى ان الرضا الوظيفي كان في المعدل المتوسط لدى هؤلاء الموظفين. في حين كانت المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة، الحالة الاجتماعية والدخل كان له تأثير كبير وواضح على معدل الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الهندية في الولايات المشار اليها.

-دراسة (Anita, S & Rinka, S, 2008) بعنوان "The "Demographic variables and its impact on job satisfaction of insurance employees sector" وهدفت الدراسة إلى محاولة معرفة أسباب هبوط الرضا الوظيفي لموظفي قطاع التأمين في الهند وعلاقة ذلك بالعوامل الديموغرافية خاصة العمر، الجنس، ومدة الخدمة. وقد توصلت الدراسة الى أن 53% من العاملين في قطاع التأمين كانوا على درجة جيدة من الرضا الوظيفي مقابل 26% غير راضين و 14.7% كانوا محايدين في أجاباتهم. كذلك فإن 74% من الموظفات الأناث كانوا راضين عن وظائفهم مقابل 44% من الموظفين الذكور. أما بالنسبة للعمر فإن الموظفين ممن تتراوح أعمارهم من 22-26 سنة كانوا راضين عن أعمالهم ومن 27-30 سنة كانت النسبة أقل رضا ثم ارتفعت عن الذين تتراوح أعمارهم من 30-35 سنة. أما بخصوص مدة الخدمة فإن الرضا الوظيفي كان مرتفعاً للموظفين الذين أمضوا ما بين 4-6 سنوات في الخدمة، ثم تناقص معدل الرضا الوظيفي عند الموظفين الذين أمضوا 7-10 سنوات في الخدمة، ثم ارتفع المعدل عند الموظفين الذين زادت مدة خدمتهم عن 10 سنوات.

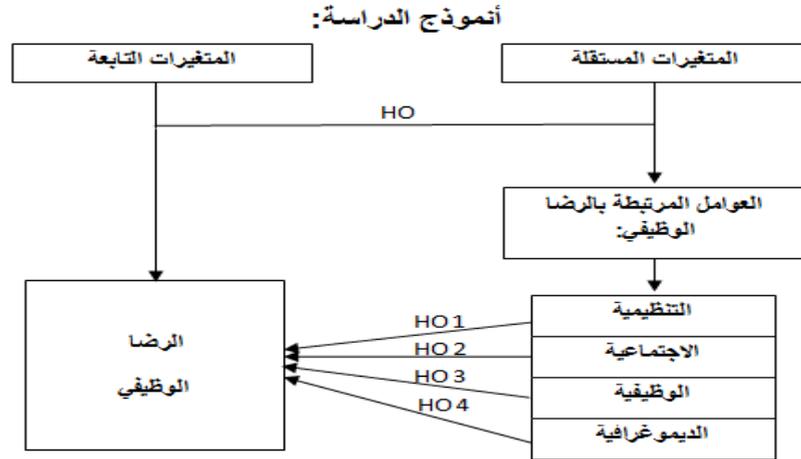
-دراسة (Mahmood, A & AlKhalil, A, 2012) بعنوان "مصادقية التأكد العملي لمسح الرضا الوظيفي في سوريا" والتي هدفت الى اختبار مصادقية التأكد العملي (factorial validity) لمسح الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع البنوك في القطر السوري وكانت عينة الدراسة مؤلفة من (364) موظف يعملون في البنوك التجارية في سوريا، وقد توصلت الدراسة الى أن الرضا الوظيفي له ثلاثة أبعاد رئيسية "Recognition" "التقدير والاحترام الوظيفي و" Work nature "طبيعة العمل و" communication " وسائل الاتصال.

-دراسة (سليمان، أ وحسين، ع ، 2010) بعنوان "الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات الخلوية في الاردن من وجهة نظر العاملين" دراسة ميدانية حيث تم أخذ عينة عشوائية بلغت (237) موظف وتضمن مقياس الرضا الوظيفي 8 عبارات وقد بينت الدراسة أن الموظفين الذين يملكون مستوى عال من الالتزام العاطفي يتمتعون عملياً بمستوى عال من الرضا الوظيفي وأكدت الدراسة أن هناك علاقة متدنية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى طموحات العاملين.

-دراسة (تامر، د، وفريد، ن، 2008) بعنوان "أثر القيادة الخدماتية المدركة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الاتصالات الاردنية" والتي هدفت على فحص تأثير أثر القيادة الخدماتية المدركة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الاتصالات الاردنية. وتم استخدام استبانة تقييم القيادة التنظيمية التي طورها الدكتور جيمس لاوب لقياس القيادة الخدماتية المدركة.

وأخيراً دراسة (Khalid, S & Ishaq, M, 2001) بعنوان "The "Job satisfaction among Banks employees in Pinjab province /Pakistan a comparative study" حيث ركزت الدراسة على 5 عناصر من الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه البنوك وهي ظروف العمل، الأجر والراتب، التقدير والاحترام، الترفية، والأستقرار الوظيفي. وقد وجدت الدراسة أن موظفي البنوك الخاصه كان عندهم رضا وظيفي أكثر من زملاءهم في البنوك العامه خاصه فيما يتعلق بالراتب والأجر، ساعات العمل، التقدير والاحترام. أما موظفي البنوك العامه فقد كان عندهم رضا وظيفي أكثر خاصه من ناحية الأستقرار الوظيفي.

ومن أهم نتائج الدراسة أولاً: أن جميع محاور مقياس الحوافز باستثناء محوري الأتصال والأدارة بالمشاركة ومستوياتها متعددة وثانياً: وجود علاقة طردية بين الحوافز والرضا الوظيفي وثالثاً: وجود فروق دالة احصائياً بين الذكور والإناث في مقياس الحوافز ولمصلحة الذكور، بينما لا توجد فروق دالة احصائياً بينهم في مقياس الرضا الوظيفي وأوصت الدراسة بإجراء دراسات ميدانية لأسباب انتشار ظاهرة عدم الرضا عند الذكور بصورة عامة.



الانموذج: من اعداد الباحث بالاستناد إلى ما كتبه (Mabley :2009) و (Stone : 2010)
الحوار الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها
منهجية الدراسة:

لغرض انجاز هذه الدراسة وتحقيق أهدافها ، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والميدانية (عبدالله ، 2008 . 117)
مجتمع الدراسة وعينتها:

قام الباحث باختيار عينة عشوائية من الموظفين في المستوى التنفيذي فقط من 9 مؤسسات كبيرة ومتوسطة الحجم، فقد اختار العينة من ثلاثة شركات تعمل في قطاع الاتصالات (زين- أمنية و أورنج) وسنه بنوك تجارية اردنية في عمان (الأهلي، التجاري، الاستثمار، العربي، بنك القاهرة عمان، وبنك الأردن). وقام الباحث بتوزيع 250 إستبانة على الموظفين التنفيذيين الذين يعملون في وظائف مختلفة واسترجع منها 223 استبانة استبعد منها 23 استبانة لتصبح العينة التي خضعت للتحليل الاحصائي (SPSS) 200 استبانة منها 106 لقطاع الاتصالات، و 94 لقطاع البنوك، ويوضح الجدول التالي هذه البيانات على النحو الآتي:

جدول (1) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والمستبعدة وصافي العينة

قطاعي الاتصالات والبنوك	عدد الاستبانات	عدد الاستبانات المرترجة	عدد الاستبانات المستبعدة	صافي العينة
زين	30	28	2	26
أمنية	30	26	4	22
أورنج	30	25	5	20
البنك الاهلي	30	27	3	24
البنك التجاري	20	18	2	16
البنك الاستثمار	20	19	1	18
البنك العربي	40	36	4	32
بنك القاهرة عمان	25	24	1	23
بنك الاردن	25	20	1	19

المجموع	250	223	23	200
---------	-----	-----	----	-----

الجدول : من إعداد الباحث

التعريفات الإجرائية:

المتغيرات الديموغرافية: كافة العوامل ذات العلاقة بعمل الموظف والتي تحقق له الرضا عن عمله.
العوامل التنظيمية: كافة العوامل والسياسات التي توفرها الإدارة لموظفيها لتحقيق الرضا عن عملهم.
الرضا الوظيفي: شعور الموظف بأنه راضي عن عمله من كافة الجوانب التي توفر له الصحة النفسية والبدنية والمعيشية والانسانية وراضي عن رؤسائه في المنظمة.

أداة الدراسة وإجراءاتها:

تم تصميم أداة الدراسة الاستبانة (كما هي موضحة في الملحق. أ) لقياس الفرضيات وتم استخدامها لجمع البيانات من الموظفين المستهدفين حيث تكونت هذه الاداة من قسمين هما:
القسم الاول: يشتمل على البيانات الشخصية للعوامل الديموغرافية وهي جهة العمل الجنس، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والعمر.

القسم الثاني : تم وضع عبارات مختلفة لقياس مدى الرضا الوظيفي ويتكون هذا المقياس من (20) فقرة تم تحديدها كإطار لهذا البحث وهي كالآتي:

أولاً: - العوامل التنظيمية: الراتب، والمكافآت، فرص الترقية، حجم العمل، ساعات العمل، مواعيد العمل، ظروف العمل، الامن الوظيفي، المشاركة في القرارات، المساواة بين الموظفين، عدالة التقويم والمزايا الوظيفية.
ثانياً:- العوامل الوظيفية: ملائمة العمل مع الميول الشخصية، ملائمة العمل مع الخبرات، العلاقة برئيس العمل، الاحساس بالإنجاز.

ثالثاً :- العوامل الاجتماعية: المنزلة الاجتماعية ، العلاقة مع الزملاء، اشباع الطموحات.

ثبات ومصدقية الأداة:

لقد جرى عرض الاستبانة على مجموعة من الزملاء الاساتذة المتخصصين بالعلوم الاجتماعية والإدارية، بهدف الحكم على (الصدق الظاهري للاستبانة) ومدى شموليتها لتغطية متغيرات الدراسة، وتم الأخذ ببعض ما ارتأوه من حيث الشكل والمضمون وبعد صياغتها النهائية تم اختيار مجموعة استطلاعية عشوائية من الموظفين في بعض البنوك وشركات الاتصال وتوزيعها عليهم من اجل التعرف على مصداقيتها وثباتها وكانت ملاحظاتهم ايجابية نحو الاستبانة بشكل عام. واستخدمت معادلة كرنباخ الفا (Cronbach Alpha) لفحص معامل الثبات والذي بلغ قيمة كرنباخ الفا (0.94) مما يدل على ثبات مرتفع لاداة القياس المستخدمة .
الاساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات ولتحقيق أهداف الدراسة- واختيار فرضياتها - تم معالجة البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية على الحاسوب الشخصي (Statistical Package For Social Science Research / Personal) (Spss Computer) لاستخراج البيانات الاحصائية الوصفية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل التباين واختبار (F) ومعامل التحديد (R)،(الاعرجي، 1995 : III)

وصف عينة الدراسة:

جدول رقم (2) توزيع نسب العينة حسب العمر والمؤهل العلمي للموظفين التنفيذيين في البنوك وشركات

الاتصالات

العمر		المؤهل العلمي	
الفئة	التكرار	النسبة المئوية %	المستوى
24-20	12	6.0	ثانوية عامة
29-25	55	27.5	دبلوم كليات
34-30	53	26.5	بكالوريوس
			التكرار
			النسبة المئوية %
			21
			72
			98
			10.5
			36.0
			49.0

39-35	50	25.0	ماجستير فما فوق	9	4.5
40-فما فوق	30	15.0	-	-	-
المجموع	200	%100	المجموع	200	%100

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن معظم أفراد العينة من الفئة العمرية الثانية (25-29) عاماً وعددهم (55) موظفاً من أصل (200) ونسبتهم (27.5 %) ويليهما الفئة العمرية الثالثة (30-34) عاماً وبنسبة (26.5%)، بينما بلغت أقل نسبة لفئة العمر (20-24) عاماً وعددهم (12) موظفاً ونسبتهم (6%) أما نسبة الموظفين الذين يحملون الشهادة الجامعية الأولى فقد كانت أعلى النسب حيث بلغت (49%) أي ما يعادل (98) موظفاً، وتراوحت مؤهلات بقية الموظفين في العينة بين الثانوية العامة والدبلوم لكليات المجتمع والدراسات العليا.

جدول رقم (3) توزيع نسب العينة حسب الخبرة الوظيفية والراتب في البنوك وشركات الاتصالات بالدينار

مدة الخبرة الوظيفية الإجمالية			الراتب الشهري		
المدة	التكرار	النسبة المئوية %	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
4-1	55	27.5	أقل من 400	1	0.5
9-5	41	20.5	449-401	50	25.0
14-10	50	25.0	499-450	94	47.0
19-15	29	14.5	549-500	40	20.0
20-فما فوق	25	12.5	550فما فوق	15	7.5
المجموع	200	%100	المجموع	200	%100

ويبين الجدول رقم (3) توزيع العينة حسب مدة الخدمة والحالة الاجتماعية إذ تبين من الجدول ان (27.5 %) من افراد العينة خبرتهم (4-1) سنوات فقط وهذا يشير الى ان غالبية أفراد العينة من الموظفين الجدد أما من تجاوزت مدة خبراتهم الوظيفية (20) عاماً فقد بلغ عددهم (25) موظفاً أو نسبته (12.5 %) ومن الملاحظ ان (94) موظفاً من كانت رواتبهم تتراوح (450 – 499) دينار أي ما نسبته (47%) من أفراد العينة. نستنتج موظفاً واحداً كان يتقاضى راتباً أقل من (400) دينار وبنسبة (0.5%) .

يوضح جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس والحالة الاجتماعية في كل من البنوك وشركات الاتصالات. إذ يبين الجدول أن (139) موظفاً من الذكور وبنسبة (69.5%) وهم أكثر من الإناث العاملات والتي تراوحت نسبتهن (30.5 %) أو ما يعادل (61) موظفة . كما بلغ عدد المتزوجين (156) موظفاً وبنسبة (77%) من إجمالي أفراد العينة والبالغ عددهم (200) موظفاً وموظفة موضع الدراسة. و(46) فرداً من غير المتزوجين. جدول رقم (4) توزيع العينة حسب الجنس والحالة الاجتماعية لأفراد العينة في قطاعي البنوك والاتصالات

الحالة الاجتماعية			الجنس		
النوع	التكرار	النسبة المئوية %	الحالة	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	139	69.5	متزوج	154	77.0
انثى	61	30.5	اعزب	46	23.0
المجموع	200	%100	المجموع	200	%100

جدول رقم (5) الاحصاءات الوصفية للعوامل الوظيفية والشخصية لأفراد العينة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اعلى قيمة
المؤهل العلمي	2.475	0.743	1	4
العمر	1.161	3.155	1	5
الخبرة الوظيفية	1.353	2.640	1	5
الراتب الشهري	3.090	0.875	1	5
الجنس	1.305	0.462	1	2

2	1	0.422	1.235	الحالة الاجتماعية
---	---	-------	-------	-------------------

عدد مفردات العينة (ن) = 200

يبين جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتوزيع التكرار للمتغيرات الوظيفية والشخصية لافراد العينة . ويشير المتوسط الحسابي للمؤهل العلمي والبالغ (2.475) على أن أكثر أفراد العينة من حملة الشهادة الجامعية الاولى كما سبق وان تم الإشارة الية في الجدول رقم (2). واما المتوسط الحسابي للعمر والبالغ (1.161) مايشير الى ان تركيز أفراد العينة في الفئة العمرية الثانية من (25 – 29) سنة. والمتوسط الحسابي للخبرة الوظيفية والبالغ (1.353) ما يشير الى تركيز افراد العينة في الفئة الاولى من (1-4) سنوات. أما المتوسط الحسابي للراتب الشهري بلغ (3.090)، أما المتوسط الحسابي للجنس والبالغ (1.305) فيظهر مدى تركيز افراد العينة من النوع الاول (الذكور) والانحراف المعياري لافراد العينة الحالة الاجتماعية (0.422) مايشير إلى تركيز أفراد العينة في الفئة الأولى (المتزوجين) وبمتوسط حسابي مقداره (1.235).

جدول رقم (6) مصفوفة معاملات الارتباط (بيرسون) للعلاقة بين العوامل الديموغرافية

المتغيرات	العمر	المؤهل العلمي	الخبرة الوظيفية	الراتب الشهري	الجنس	الحالة الاجتماعية
العمر	1.00					
المؤهل العلمي	0.009 (s=0.098)	1.00				
الخبرة الوظيفية	0.712 (s=0.000)	0.0003 (s=0.003)	1.00			
الراتب الشهري	0.570 (s=0.00)	0.396 (s=0.000)	0.600 (s=0.000)	1.00		
الجنس	0.130 (s= 0.041)	0.026 (s=0.056)	0.181 (s=0.007)	0.226 (s=0.001)	1.00	
الحالة الاجتماعية	0.279 (s=0.00)	0.031 (s=0.003)	0.236 (s=0.001)	0.155 (s=0.01)	0.370 (s=0.003)	1.00

S= Level Of significant

علاقة الارتباط:

يعد إجراء اختبار المعنوية (Level of Significance For one tailed test) لاختبار أهمية الارتباطات للعلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وللتأكد من العلاقات الإحصائية لمجتمع الدراسة بأنها علاقات حقيقية، ولزيادة الدقة في أهداف الدراسة تم اعتماد مستوى المعنوية (0.01) كما وتم توضيح العلاقة الإحصائية التي اعتمد فيها مستوى الأهمية (0.05) لتوضيح علاقات الارتباط المعنوية.

ويبين جدول (6) علاقات الارتباط التي تزيد قيمة (R) لكل منها عن (13). وثبت أنها تمثل علاقات ارتباط معتدلة ومتوسطة في جميع متغيرات الدراسة وعلى مستوى معنوية (0.001) وقد بلغ أقوى ارتباط بين المتغيرات الديموغرافية ذلك الارتباط بين الخبرة الوظيفية والعمر إذ بلغ (0.712) وتشير هذه النتائج إلى ضرورة تحليل اثر العلاقة بين المتغيرات الشخصية والوظيفية ومتغيرات الرضا الوظيفي

عرض النتائج وتحليلها:

لغرض التعرف على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة البحث فقد تم تقسيم المتغيرات التي اعتمدت لقياس الرضا الوظيفي إلى أربعة متغيرات وذلك تطبيقاً لأنموذج الاستبانة المعدة لهذا البحث واعتقاداً بأن ذلك يسهل عملية التحليل. علماً بأن العوامل الشخصية قد تم عرضها في منهجية البحث أما من حيث العوامل التنظيمية والوظيفية والاجتماعية فقد تم تحليلها وذلك بإستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية على النحو الآتي:

أولاً: متغيرات العوامل التنظيمية:

يشير الجدول (7) أن نسبة الذين عبروا عن رضاهم عن المتغير الأول (الراتب الشهري الذي أتقاضاه) بلغت (16%) وأما الذين عبروا عن عدم رضاهم بلغت النسبة (65%) ومما يؤكد ذلك المتوسط الحسابي والبالغ (2.22) وهو أقل من (3) أي بمعنى أن رضا العاملين في قطاعي البنوك والاتصالات هي دون المتوسط. وأما رضا مفردات العينة عن نظام المكافآت فكان أيضاً دون المتوسط إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.06) حيث كانت نسبة غير الراضين (72) مقابل (12.5) للراضين. ومن حيث (حجم العمل) فقد كانت نسبة الراضين عنه (57.5%) وغير الراضين (30.5%) والمتوسط الحسابي بلغ (3.43) بذلك يكون رضا العاملين عن هذا المتغير فوق المتوسط. وأما متغير (ساعات العمل اليومية) فكانت نسبة الراضين عنه شبه متساوية مع غير الراضين حيث كانت نسبة الراضين (33%) وغير الراضين (36%) مما يؤكد ذلك المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.08) وعند النظر إلى نسب متغير (مواعيد العمل) نلاحظ أن نسبة الراضين عن هذا المتغير بلغت (49%) وغير الراضين (22%) فقط. وهذا يشير إلى أثر الغاء دوام يوم السبت مقابل زيادة ساعات العمل في بقية أيام الاسبوع حيث كانت استجابة الموظفين في المتوسط الحسابي (3.46) وفيما يخص (ظروف العمل) فقد كانت نسبة الراضين عنه (34%) ونسبة غير الراضين (44.5%) وكان المتوسط الحسابي (2.74) وهذا ما يشير إلى أن الموظفين في القطاعي غير راضين عن ظروف عملهم ويعود السبب برأي الباحث إلى قلة الخدمات التي تقدم للموظفين أثناء العمل أما متغير الأمن والاستقرار الوظيفي كانت نسبة الراضين عنه (45.5%) وغير الراضين (36.5%) والمتوسط الحسابي بلغ (3.16) وهذا ما يشير إلى رضا العاملين عن هذا المتغير لأنهم لا يتعرضون إلى إنهاء الخدمات كونهم موظفين مصنفين وغير خاضعين للعقود السنوية. ومن حيث نسبة (المشاركة في اتخاذ القرار) فقد بلغت نسبة الراضين عن هذا المتغير (23.5%) ونسبة غير الراضين (61%) وهذا ما يشير إلى أن الموظفين العاملين في القطاعين نادراً ما يشاركون في اتخاذ القرارات وهذا ما أكده المتوسط الحسابي الذي بلغ (2.38) وهو دون المتوسط وبصدد (توفر العدالة والمساواة بين الموظفين) فقد بلغت نسبة الراضين (24%) وغير الراضين (55%) وهذا ما يؤكد عدم تعامل الإدارة العليا مع الموظفين بالعدالة ومما يؤكد ذلك المتوسط الحسابي الذي بلغ (2.52) وهو دون المتوسط وهذا الانخفاض الواضح في المتوسط الحسابي قد انسحب أيضاً على المتغير الآخر وهو (عدالة تقويم أداء الموظفين) حيث أنه كان أيضاً متدني إذ بلغ (2.59).

وعند ملاحظتنا (المزايا الوظيفية التي تقدمها الإدارة لموظفيها) مثل (النقل، الضمان الاجتماعي، التأمين الصحي) نجد أن نسبة الراضين عنها منخفضة جداً إذ بلغت (14.5%) ونسبة غير الراضين بلغت (72.2%) وبمتوسط حسابي (1.98) وهذا ما يؤكد أن الخدمات المقدمة للموظفين دون المستوى المطلوب، وهذه حقيقة تلمسها في معظم البنوك وشركات الاتصالات لمثل هذه الخدمات.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمتغيرات العوامل التنظيمية

السؤال	مرض جداً		مرض		محايد		غير مرض		غير مرض مطلقاً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار								
الراتب الذي يتقاضاه	2	4	14	28	19	38	33	66	32	64	2.21	1.10
بدء نظام المكافآت في دائرتي	3.0	7	9	18	15.5	31	34	68	38	76	2.06	1.10
فرص الترقية والتقدم الوظيفي التي توفرها الدائرة لي	6	12	9.5	19	14.5	29	42	84	28	56	2.23	1.13
حجم العمل الذي أقوم به ومدى ملائمته مع قدراتي الشخصية	23.5	47	34	68	12	24	23.5	47	7	14	3.43	1.27
عدد ساعات العمل اليومية	7	14	39	78	21	42	21	42	12	24	3.08	1.16
مواعيد العمل المحدد	12.5	24	36.5	73	29.5	59	29	58	7.5	15	3.46	2.30

1.41	2.74	29	58	15.5	31	21.5	43	20.5	41	13.5	27	ظروف العمل التي تهيئها دائرتي
1.29	3.16	11	22	25.5	51	18	36	27	54	18.5	37	الأمن والاستقرار الوظيفي في دائرتي
1.25	2.38	3.5	61	30.5	61	15.5	31	17.5	35	6	12	نسبة المشاركة في اتخاذ القرارات
1.31	2.52	27.5	55	27.5	55	21	42	13	26	11	22	توفر العدالة والمساواة بين الموظفين في دائرتي
1.25	2.59	23	46	29	58	22	44	17.5	35	8.5	17	عدالة تقويم أداء الموظفين في دائرتي
1.16	1.98	47	94	25.5	51	13	26	11	22	3.5	7	تعدد المزايا الوظيفية التي تقدمها دائرتي مثل (النقل ، السكن ، التأمين الصحي)

المتوسط العام للمتغيرات التنظيمية = (المتوسط العام للمتغيرات التنظيمية = (2.65)

ثانياً:- متغيرات العوامل الوظيفية.

وعند الانتقال إلى الجدول (8) والخاص بمتغيرات العوامل الوظيفية يلاحظ أن المتغير (ملاءمة طبيعة العمل مع الميول الشخصية) قد بلغت نسبة الراضين عنه (48.5%) وغير الراضين (39.5%) وبمتوسط حسابي (3.03) وهذا ما يشير إلى رضا العاملين عن هذا المتغير ونسبة غير الراضين (30.5%) وبمتوسط حسابي (3.12) وهذا ما يشير إلى أن نسبة هذا المتغير فوق المتوسط. وأما متغير العلاقة مع الرئيس المباشر في العمل فقد كانت نسبة الراضين عن هذا المتغير (62%) وغير الراضين (21.5%) وبمتوسط حسابي (3.63) وهذا ما يؤكد أن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة، وأما بشأن المتغير (الإحساس بالإنجاز والأداء الوظيفي) فقد بلغت نسبة الراضين عنه (64%) وغير الراضين (20%) وبمتوسط حسابي (3.72) وهذا ما يؤكد أن جميع العاملين لديهم إحساس عال بالإنجاز ومن حيث المتغير (تقدير الرؤساء للعاملين) فقد بلغت نسبة الراضين عنه (55.5%) وغير الراضين (27.5%) وبمتوسط حسابي (3.09) وهذا المتوسط يعد جيداً لتفسير رضا العاملين عن هذا المتغير. جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمتغيرات العوامل الوظيفية

السؤال	مرض جداً		مرض		محايد		غير مرض		غير مرض مطلقاً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
	العدد النسبي %												
ملائمة طبيعية مع ميولي الشخصية	33	16.5	65	32.5	23	11.5	32	16	8	46	23	3.030	1.442
ملائمة عملي الحالي مع خبراتي السابقة	22	11	73	36.5	44	22	29	14.5	32	16	3.120	1.258	
علاقتي مع رئيس العمل	65	32.5	59	29.5	32	16.5	24	12	19	9.5	3.635	1.304	
احساسي بالانجاز والاداء الوظيفي	74	37	55	27.5	31	15.5	21	10.5	19	9.5	3.720	1.315	
تقدير الرؤساء	42	21	69	34.5	33	16.5	32	16.5	23	11.5	3.795	1.297	

كما ويشير الجدول (10) أن أكثر الفقرات والتي تمثل عدم الرضا في البنوك هي (فرص الترقية والتقدم الوظيفي التي توفرها الإدارة) إذ احتلت المركز الأول ويوضح ذلك المتوسط الحسابي والبالغ (2.18) أما أكثر الفقرات والتي تمثل عدم الرضا في شركات الاتصالات من بين الفقرات هي (المزايا التي تقدمها الإدارة) إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.75).

وبمقارنة المتوسطات لمجموع المتغيرات العلمية لقطاعي البنوك والاتصالات تم ترتيب أكثر الفقرات والتي تساوت الآراء حولها بعدم الرضا من حيث المتوسطات الحسابية فكانت النتيجة تساوي البنوك والاتصالات في (5) فقرات كانت على النحو الآتي: الفقرة الثانية احتلت المركز الأول لكلا القطاعين، الفقرة التاسعة احتلت المركز الخامس، الفقرة العاشرة احتلت المركز السادس : الفقرة الحادية عشر احتلت المركز السابع أما الفقرة السابعة فاحتلت المركز الثامن وتباينت الآراء وبصورة متقاربة حول ما تبقى من فقرات.

أما من حيث المتغيرات الوظيفية وكذلك الاجتماعية يبين الجدول تساوي جميع أفراد العينة في كلا القطاعين كما تشير المتوسطات الحسابية حول المتغيرات الوظيفية والاجتماعية. وكانت أكثر الفقرات تأثيراً بعدم الرضا هي (إشباعي لطموحاتي الشخصية من خلال وظيفتي) إذ بلغ المتوسط الحسابي لقطاع البنوك (2.06) وقطاع الاتصالات (2.57) وهذا ما يعزز صحة الفرضية الأولى أيضاً.

جدول رقم (10) المؤشرات الإحصائية للعوامل التنظيمية والوظيفية والاجتماعية في قطاعي البنوك والاتصالات

شركة الاتصالات ن = 94		البنوك ن = 106		الفروقات العامة بين العينة ومتغيرات الدراسة	
المتوسط العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	0.9265	2.042		2.358	1.220
	0.932	1.893		2.207	1.216
	1.076	2.212		2.188	1.195
	1.196	3.553		3.330	1.329
	1.097	3.180		2.990	1.222
2.590	3.117	3.691	2.712	3.254	1.163
	1.418	2.553		2.905	1.397
	1.299	3.010		3.301	1.367
	1.317	2.351		2.405	1.255
	1.241	2.393		2.641	1.288
	1.241	2.457		2.717	1.505
	0.969	1.755		2.254	1.299
	1.375	3.021		3.037	1.387
3.435	1.216	3.117	3.320	3.122	1.403
	1.205	3.712		3.566	1.376
	.215	3.755		3.688	1.348
	1.186	3.574		3.188	1.387
	1.236	3.383	3.213	3.235	1.328
3.283	1.195	3.893		3.801	
	1.186	2.574		2.603	1.603

ولاختبار معنوية الفرضية الرئيسية الأولى فقد تم استخدام تحليل التباين المتعدد (MULTIPLE REGRESSION) وبين الجدول رقم (11) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.819) وهي قيمة أعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (1.57) وهذا ما يدل على ان العلاقة معنوية وبمستوى دلالة إحصائية (0.021) أي بدرجة ثقة (95%) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التنظيمية،

الوظيفية، والاجتماعية وبين مستوى الرضا الوظيفي لموظفي قطاعي البنوك والاتصالات. ويلاحظ من الجدول أيضا أن معامل قيمة التحديد (R) قد بلغت (76%) وهذا يشير إلى أن (0.076) من الاختلافات الموجودة في الرضا الوظيفي تقود أسبابها إلى تأثير العوامل التنظيمية والوظيفية والعوامل الاجتماعية.

جدول رقم (II) تقييم نتائج تحليل التباين واختبار الفرضية الرئيسية الأولى

مصدر التباين S.O.V	درجات الحرية D.F	مجموع المربعات S.S	متوسط المربعات MS	F المحسوبة	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	179	8.841	0.420	1.819	معنوي عند مستوى 0.021	76%
داخل المجموعات	20	41.401	0.231	-	-	-
المجموع Total	199	50242	-	-	-	-

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على انه " لا توجد تأثيرات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية والرضا الوظيفي " حيث اشتق من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية مبينة كالآتي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نصت الفرضية الفرعية الأولى على انه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس والرضا الوظيفي لموظفي البنوك والاتصالات. وتم اختبار الفرضية اعتمادا على تحليل الانحدار المتعدد حيث يبين لنا الجدول رقم (12) ان قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (2.305) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (1.57) وبالتالي فإنها تقع في منطقة رفض الفرضية وهذا ما يشير الى ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى (0.002) وبذلك ترفض الفرضية الفرعية الأولى وتقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس والرضا الوظيفي ويلاحظ من الجدول أيضاً ان قيمة معامل التحديد (R) قد بلغت (45%) وهذا يشير الى ان (0.45) من الاختلافات الموجودة في الرضا الوظيفي تعود اسبابها الى تأثير الجنس. ويمكن ان تعزى هذه النتيجة الى ان الموظفين أقل رضا من الموظفات. حيث ان الموظفين (الرجال) غالبا ما تقع على عاتقهم مسؤولية الاعالة والإنفاق على الأسرة والوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية بالإضافة الى ذلك أنهم - أي الرجال - تواقون للتقدم والارتقاء بشكل مستمر لذا يزداد انشغالهم في العمل دون النساء. ومن هنا انطلقت عينة الدراسة من الرجال الموظفون للتعبير عن شعورهم بأن الوظيفة لم تحقق طموحاتهم مما يؤدي الى الاستياء وعدم الرضا . ويؤكد ذلك ما توصلت اليه دراسة كل من (Anita & Rinka, 2008: 20) ودراسة (تامر و فريد ، 2008) ودراسة (Mottaz, 2007: 370-377) وكذلك دراسة (الزير، 2005: 30) إلا إنها تختلف مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من (بدر، 80 : 2010) وكذلك دراسة (صالحه واخرون، 2011) لم تثبت صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية هامة بين الجنس والرضا الوظيفي.

جدول رقم (12) نتائج تحليل التباين لنتيجة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

مصدر التباين S.O.V	درجات الحرية D.F	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات SS	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	20	8.881	0.434	2.305	0.002	45%
داخل المجموعات	179	33.714	0.188	-	-	-
المجموع Total	199	42.395	-	-	-	-

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على انه (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي في كلا القطاعين) يبين لنا الجدول رقم (13) الخاص بتحليل الانحدار المتعدد أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (2.75) وهي أعلى بكثير من قيمة (F) الجدولية والبالغة (1.75). وبذلك فإن مستوى الدلالة الاحصائية قد بلغت (0.000) أي أنها بدرجة ثقة (100%) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية الثانية وقبول الفرضية البديلة التي نصها " هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي لكلا القطاعين ويلاحظ من الجدول أيضاً أن قيمة معامل التحديد (R) قد بلغت (23%) وهذا يشير إلى أن إنها نسبة تحدد الاختلافات الموجودة في الرضا الوظيفي تعود أسبابها إلى تأثير المؤهل العلمي حيث أن الموظف الذي يحمل درجة علمية أكثر يتوقع من الوظيفة أن تشبع له طموحاته وميوله الشخصية وتقدم له أعلى استقرار وظيفي، إلا أن نتيجة الفرضية أنت عكسية إذ أن المؤهل العلمي يكاد لا يكون له دور فعال في تحفيز ورقي الفرد وبالتالي عدم رضائه عن العمل. وهذا ما أكدته دراسة كل من (صالحه وآخرون، 2011: ا) ودراسة (العتيبي، 1291993) وكذلك دراسة (الشهري، 2002) أما دراسة (Malika, 2007:111) لم تثبت صحة وجود علاقة بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي.

جدول رقم (13) نتائج تحليل التباين لنتيجة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

مصدر التباين S.O.V	درجات الحرية D.F	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	20	25.841	1.292	2.752	مغوي عن مستوى 0.000	23%
داخل المجموعات	179	84.034	0.469			
المجموع Total	199	109.875				

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مدة الخدمة الوظيفية، ويشير الجدول رقم (14) الخاص بتحليل الانحدار المتعدد على ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (7.976) وهي أعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (1.57). وبالتالي فإنها تقع في منطقة رفض الفرضية وهذا ما يدل على ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخبرة والوظيفة والرضا الوظيفي وبمستوى دلالة احصائية (0.000) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة القائلة (بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الخبرة الوظيفية والرضا الوظيفي) ويلاحظ من الجدول ايضا ان قيمة (R) قد بلغت (47%) وهذا يشير إلى (0.47) من الاختلافات الموجودة في الرضا الوظيفي تعود أسبابها إلى تأثير مدة الخدمة للموظفين، حيث يزداد الرضا الوظيفي بازدياد خبرات الفرد فكلما ازدادت خبرات الموظفين في العمل يزدادون ميلا للرضا الوظيفي بعكس حديثي الوظيفة في مؤسسات القطاع الخاص فالخدمة الطويلة تزيد من قناعة الموظف عن الاوضاع المختلفة التي تحيط به وتجعله أكثر قبولاً للواقع الذي يواجهه وأكثر ارتباطاً بالعمل لأهمية عنصر النضج المهني في العملية الادارية وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه كل من (Malika , 2007) وكذلك دراسة (Anita & Rinka , 2008) و (Smith and Halin , 1977 : 210) في حين دراسة كل من (العراي ، 1987 : 190 - 195) و (العجاجي، 1988: 105) أنت بخلاف ذلك إذ انها لم تثبت صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الرضا الوظيفي ومدة الخدمة.

جدول رقم (14) تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	20	171.564	8.578	7.976	مغوية عند مستوى	47%

	(0.000)				
داخل المجموعات		1.076	192.516	179	
Total المجموع			364.080	199	

4- اختبار الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على انه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وبين الرضا الوظيفي لكلا القطاعين). وعند استخدام تحليل الانحدار المتعدد يبين الجدول رقم (15) أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (2.717) وهي أعلى من قيمة (F) الجدولية والبالغة (1.57) وهذا يدل على ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين وبين مستوى الرضا الوظيفي وعند مستوى الدلالة (0.000) أي بدرجة ثقة (100%) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة القائلة (بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية للموظفين وبين الرضا الوظيفي لكلا القطاعين) ويلاحظ من الجدول أيضا أن قيمة التحديد (R) قد بلغت (48%) وهذا يشير إلى أن (0.48) من الاختلافات الموجودة في الرضا الوظيفي والتي تعود أسبابها إلى تأثير الحالة الاجتماعية (متزوجون وغير متزوجون) مما يدل على أن الفئة المتزوجة ترتفع توقعاتها من العمل حيث الأعباء الاجتماعية و الاقتصادية الملقاة على عاتقهم تجاه أهلهم بعكس غير المتزوجين الذين يشعرون بمستوى أقل من الرضا الوظيفي حيث تقل مسؤولياتهم. وهذه النتيجة توصلت إليها دراسة (سليمان وحسين ، 2010) في حين أن دراسة كل من (الشهري، 2005) ودراسة (بدر، 88 : 1983) وكذلك دراسة (Malika, 2007) لم تثبت هذه النتيجة وانت على عكسها تماماً.

جدول (15) تحليل التباين نتيجة لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	20	8.249	0.412	2.717	معنوي عن مستوى (0.000)	48%
داخل المجموعات	179	27.0171	0.152			
Total المجموع	199	35.420				

5- اختبار الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الفرعية الخامسة على انه (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر وبين الرضا الوظيفي للعاملين في قطاعي البنوك والاتصالات). و يبين الجدول رقم (16) الخاص بتحليل الانحدار المتعدد أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (4.346) وهي أعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (1.57) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.000) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تبين ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي ويلاحظ من الجدول أيضا أن قيمة التحديد (R) قد بلغت (32%) وهذا يشير إلى أن هذه النسبة من الاختلاف الموجودة في الرضا الوظيفي تعود أسبابها إلى تأثير العمر. حيث من المؤكد ازدياد الرضا الوظيفي لكبار السن نظرا لنضوجهم وازدياد قناعتهم عن العمل وما يواجههم في عملهم من أمور تنظيمية مختلفة تجعلهم أكثر اهتماما والتصاقا والتزاما بعكس زملائهم من الشباب. وهذه النتيجة تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من (Anita & Rinka, 2008).

جدول رقم (16) تحليل التباين لنتيجة لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Significant (F)	القوة التفسيرية 2 R
بين المجموعات	20	87.664	4.346	4.346	معنوي عن مستوى (0.000)	32%
داخل المجموعات	179	180.531	1.009			

				268.190	199	المجموع Total
--	--	--	--	---------	-----	---------------

النتائج والتوصيات

-النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك المبحوثة وشركات الاتصالات والخاصة بالعوامل الديموغرافية والتنظيمية والاجتماعية والوظيفية وكذلك متغيرات كل عامل من العوامل الموضحة في الاستمارة الملحق (أ) وأهمها:

* أن متوسط الرضا الوظيفي العام عن المتغيرات التنظيمية في البنوك المبحوثة بلغت (2.71) في حين بلغ المتوسط العام في شركات الاتصالات (2.59) أي أنها متساوية الى حد ما وفي نفس الوقت دون الوسط كما وبلغ المتوسط العام للمتغيرات التنظيمية لكلا القطاعين (2.56) وهذا دليل واضح على عدم رضا الموظفين في كلا القطاعين عن المتغيرات التنظيمية كالرواتب التي يتقاضونها بمتوسط حسابي (2.21) ونظام المكافآت المعتمد (2.06) وفرص الترقية والتقدم الوظيفي التي توفرها دوائهم لهم (2.23) وظروف العمل التي تهيئها دوائهم (2.74) ونسبة المشاركة في اتخاذ القرارات (2.38) وتوفر العدالة والمساواة فيما بينهم (2.52) وعدالة تقويم أداءهم (2.59) وكذلك المزايا المقدمة من ادارتهم مثل (السكن، النقل، التأمين، والضمان) والتي احتلت المركز الأول بلغ المتوسط الحسابي (1.98) وبانحراف معياري مقداره (1.16).

أما المتوسط العام للمتغيرات الوظيفية في قطاع البنوك فقد بلغت (3.32) في حين بلغت في شركات الاتصالات (3.43) وكلا المتوسطان اعلى من الوسط.

*المتوسط العام للمتغيرات الاجتماعية في قطاع البنوك بلغت (3.21) وأما المتوسط العام للرضا الوظيفي في شركات الاتصالات (3.28) وهما أيضا أعلى من الوسط.

*المتوسط العام لمجموع التغيرات الخاصة بالعوامل الوظيفية للبنوك بلغ (3.08) في حين بلغ المتوسط العام لشركات الاتصالات (3.01) وهذا يشير الى أن المتوسط للرضا الوظيفي العام لكلا القطاعين هو فوق الوسط.

*كان هناك قبولا لبعض نتائج البحث إذ تتفق نتائج مع نتائج الكثير من الدراسات ، لذا يعكس ذلك أن اختيار المشكلة كدراسة كان في محله.

*تحقق سريان أنموذج الدراسة في واقع البيئة الأردنية (عينة الدراسة).

*وجود تجانس في اجابات العينة في القطاعين.

*لم يوجد اتفاق واضح عند الكتاب والباحثين حول العلاقة بين السمات الديموغرافية والرضا الوظيفي بشكل دقيق إذ يتباين ذلك بتباين الأفراد والوظائف والبيئات التنظيمية.

*لوحظ أن هنالك مدلولات عديدة للرضا الوظيفي.

*يعد مقياس منسيوتا = | (MSQ) القصير من المقاييس المعول عليها في دراسة الرضا الوظيفي للكثير من البيئات.

*ظهر اختلاف في ترتيب تأثير السمات الديموغرافية على الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

*كان سمة (المؤهل العلمي) أكثرها تأثيرا ومما يدل على ذلك هو (R2) لها إذ بلغ (23%) مما يدل على أن معدلات الرضا تتناسب مع التحصيل الدراسي ومدة الخدمة.

*كان من الطبيعي أن أكثر المتزوجين هم أقل رضا من أقرانهم العزاب حيث أن مقدار ما يحصلون عليه من أجر (رواتب) قد لا يكفي لأسرهم " أطفالهم " حيث يتحملون أعباء اضافية لذا كانت العلاقة معنوية.

*تتفق نتيجة هذه الدراسة " فيما يخص سمة العمر " وعلاقتها بالرضا مع بعض الدراسات التي تم استعراضها أنفأ، أي أن طبيعة العلاقة تزداد مع ازدياد عمر الموظف لنضوجه واستقرار وطول مدة خدمته.

-التوصيات:

*ضرورة تحسين ظروف العمل الداخلية وبيئته ورفع مستوى رضا العاملين في قطاعي البنوك والاتصالات وفقاً للمستجدات المختلفة لما له دور أساسي في استقرار الفرد نفسياً.

*ضرورة اعادة النظر في معايير العمل وظروفه وكذلك تحسين وتعزيز الحوافز المادية والمعنوية وذلك من خلال اعادة النظر في سياسة الاجور لمواكبة التضخم والمستجدات المعيشية ومتطلباتها واحتياجاتها المتزايدة.

*ضرورة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات التي لها علاقة مباشرة مع اعمالهم.

* إجراء الدراسات التفصيلية في بيئات قطاعي البنوك وشركات الاتصالات ضمن إطار كل جهة على حده وحسب طبيعة العمل فيها.
* التأكيد على دور الجامعات واستخدام طرق علمية مختلفة كالدراسات الميدانية ومقدار التشكي والتظلم لما تساهم به من دور واضح في معرفة الأسباب الحقيقية وراء عدم الرضا وصولاً لإيجاد حلول لها.
* دعوة الجامعات ومراكز البحوث والدراسات للقيام بإجراء دراسات معمقة حول أوضاع العاملين في شركات القطاع الخاص عامة.
* وضع برامج تدريبية متخصصة سواء في الداخل أو الخارج لتأهيل الموظفين و مواكبة المستجدات في مجال عملهم.
* تعزيز وتشجيع التواصل الإنساني بين العاملين.

قائمة المراجع

1- المراجع العربية

- 1- الجبره ، زينب علي ، " الادارة العامة ودور ناظرة المدرسة الابتدائية في النمو المهني للمعلمة " مجلة التربية ، كلية التربية ، جامعة الكويت ، الكويت ، المجلد (6) العدد (2) 2012 .
- 2- الحمامي ، أمال ، " المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي " مجلة التنمية الادارية وزارة التنمية الادارية ، العدد 58 ، 2008 .
- 3- الشيخ سليمان، ومحمد سلامة، " الرضا الوظيفي لدى العاملين في دولة قطر " مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، العدد (3) ، 2010 .
- 4- الشهري، ع ، دراسة تطبيقية /رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الادارية، 2002 .
- 5- الطوباسي، عادل ، " الرضا عن العمل في شركات الاتصالات الاردنية في الاردن " رسال ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان، 2007 .
- 6- العتيبي ، ادم غازي ، " اثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الاداء الوظيفي لدى العمالة العربية الوافدة في قطاع البنوك في دولة الكويت " ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، جامعة الكويت ، الكويت ، المجلد (1) . العدد (1) ، 2008 .
- 7- العتيبي ، آدم غازي ، " الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت : دراسة استطلاعية " ، مجلة الادارة العامة ، معهد الادارة العامة العدد التاسع والستون 2006 .
- 8- العتيبي ، ادم غازي ، " علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي : دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوافدة في القطاع الخاص بدولة الكويت " الادارة العامة العدد (76) السعودية 2007 .
- 9- العجاجي ، سلمى ، " الرضا عن العمل وعلاقته بمفهوم الذات لدى عينة من موظفي وزارة الاتصالات " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود 2010 .
- 10- العرادي، نوال ، " الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات وعلاقتها بالأنماط التربوية السائدة " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية - الأردن، 2010 .
- 11- العديلي، ناصر محمد ، " دوافع العاملين في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية "، مجلة الإدارة العامة، الرياض، 2000 .
- 12- العمر، عبدالله ، " نوع المؤسسة وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية " مجلة الادارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، المجلد (39)، العدد (1) 2008 .
- 13- العمري ، خالد يوسف ، " الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية " مؤتم للبحوث والدراسات، الأردن . المجلد (7) العدد (2) 2008 .
- 14- العنزلي ، عويد مشعان ، " قياس الرضا الوظيفي عند موظفي البنك الوطني الكويتي " ، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى لدولة الكويت، 2005 .
- 15- العواملة ، عمر ، " الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية " رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية ، كلية العلوم الادارية ، 2009 .
- 16- المنصوري ، محسن محمد ، " دراسة مقارنة للمناخ التنظيمي أثره على الرضا الوظيفي لموظفي البنوك التجارية " ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد (13)، العدد (3)، 2000/10 .
- 17- الناجي ، محمد عبدالله ، " تطبيق نظرية هرتزبيرج لقياس الرضا عن العمل " مجلة الادارة ، معهد الادارة العامة ، العدد الثامن، 2011 .
- 18- بدر ، حامد ، " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت ، العدد (3)، 2010 .
- 19- تامر، وفريد، "أثر القيادة الخدمائية المدركة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الاتصالات الاردنية".مجلة دراسات للعلوم الادارية /الجامعة الاردنية، المجلد 2/32، 2008 .
- 20- جويده ، عدلي رامي ، " الرضا الوظيفي وأثره على الانتاجية " دراسة تطبيقية في الشركة العامة للألبسة الجاهزة ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2006 .
- 21- حمود ، سعد علي ، " الرضا الوظيفي والأداء " رسالة ماجستير في ادارة الاعمال مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، 1985 .
- 22- حسين ، حريم ، 2010 ، "السلوك التنظيمي " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن ، 2010 .
- 23- سليمان ، أحمد وحسين ، علي، " الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات الخلوية في الاردن من وجهة نظر العاملين " دراسة ميدانية، مجلة المنارة/جامعة اليرموك، المجلد 17 العدد 5 تاريخ النشر 2010/7/29

- 24-عباس ، علي، " أساسيات علم الإدارة" ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان الاردن،2009
25-عيسان، صالحه وآخرون ،"أسباب غياب الموظفين عن الدوام الرسمي في عمان في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية " ،المجلة الاردنية للعلوم التربوية ، مجلد 7 ، عدد 21-22 ، 2011/1 .
26- ماجد، جابر ، 2014، " الرضا الوظيفي في حياة الموظف" دراسات الغد ، كانون أول 2014 ، عمان-الاردن.

2-المراجع الأجنبية

- 1-Abdulhamid A, Al-Khalil ,The "Role of Gender in job satisfaction :An Empirical Investigation among privet Banks Employees in Damascus" European Journal of Economics, Financial and Administrative science, Issue 53 sept,2012.
2- Anita,S &Rinka, S The " Demographic variables and its impact on job satisfaction of insurance employees sector" ,India, Research Jornal of social Science and Management, Vol.2 ,No 9 ,2012 .
3- Conoley , S, Bachrach , and Bauerm S, : The School Work Environment and Teacher Caress Dissatisfaction . " Educational Administration Quarterly , VOL .25 no (1) , 1989.
4-Gibson , J , and Klein , M, "Employee Attitudes as function of age and length of service :Areonceptualization " Academy of Management Journal , VOL (13),2010:412
5-Keon , T. and Medonald , B : " job satiation and life satisfaction : empirical evaluation " Human Relation Review " VOL , 32 NO 3.
6-Locke , E,A, "What is Job Satisfaction " Oranizational Behavior and Human Performance , VOL .(4) . 2008 .
7-Khalid,S&Irshed, M The"Job satisfaction among Banks employees" European Journal of sciences ,Dec. 2010 Vol.17 ,Issue 4 ,P 70.
8- Mahmmoud, A and AL-Khalil ,A "A confirmatory factor analysis of job satisfaction survey, on sample of private banks employees in Syria" European journal of economics ,Issue 53 sept. 2012.
9-Maher, Imad , (Educational Level and Satisfaction with Pay) Personnel Psychology , VOL . 16 ;Issune (2) 2012.
10-Mallika, N The "Job satisfaction and Demographic variables...is their any link?" Prague development center (India) , journal perspectives of innovation in Economics and Business ,Vol 6, 2010:3 p.108-111..
11-Mechael , K " Background Personality , Job characteristic and satisfaction with work in national sample " Human Relation , VOL , (35) , NO (2) , 120-125,2008.
12-Miner, B John "Role of Motivation Theories, Hinted king Dom" London ,Routledgo, 2004.
13-Mobley , William H . " Employee Turnover: causes Consequences and control " Reading Mass: Addison - Wesley publishing company , Inc , 2009. P.P. 106-120 For an expanded discussion , see Mowday , Richared T , Lyman W . Porter , and Richard M . Steers , Employee Organization Linkage : the psychology of commitment absenteeism and turnover . New York : Academic Press, 2009.
14-Mottaz, Clifford, "Gender Differences in work Related Rewards and Values , and the Determinants of work satisfaction , " Human Relation , VOL, (39) No.4 , 2007.
15-Rai,I, The "Demographic variables and their impact on job satisfaction of Banks employees sector in Pakistan" Int. Journal of Asian Economic and Social Society 2(2012) November pp. 1925-1933.
16-Smith , C , and , Halin , C , " A Linear Model of Job Satisfaction " Journal of Applied Psychology , VOL , 48 , 2012.
17- Stone F,Eugene "the Moderating Effect of Work related Values on Job Scope – Job Satisfaction " Organizational Behavior and Human Performance (2010).
18- William , Michael Y , I " Sex Differences in job Satisfaction: An Examination " Personnel psychology Review, VOL,31,2000.