مجلة جامعة بنغازي العلمية (2018) مجلد 31(1): صفحة 183-207
Scientific Journal of University of Benghazi (2018) vol. 31 (1):pp 183-207
http://sjuob.uob.edu.ly

الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي

أمينة آدم المسماري* وناصر محمد أمعيتيق* وعبدالسلام مراجع معتوق *
* قسم نظم المعلومات، كلية تقنية المعلومات، جامعة بنغازي–ليبيا

الملخص.

تناولت الدراسة المقدمة في هذه الورقة موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي وفيما إذا كان هناك فروق في الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لبعض المتغيرات العامة المستقلة مثل (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المُسمى الوظيفي). كما تم تناول بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية والاستفادة منها في بناء أداة الدراسة. وقد ناقشت الدراسة في جانبها النظري أهم المواضيع والمفاهيم ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية وإلقاء الضوء على موضوع الإدارة و الرضا الوظيفي.

تكونت العينة النهائية للدراسة من (176) موظف وموظفة موزعين على مختلف الإدارات والكليات والمراكز داخل الحرم الجامعي الرئيسي بمدينة بنغازي. وقد تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، حيث تكونت من جزأين: الجزء الأول يتضمن المتغيرات المستقلة للدراسة المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد العينة، أما الجزء الثاني فيختص بقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي، حيث يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (المتغيرات التابعة)، ويتكون من (35) عبارة مقسمة على أربع محاور، وهي: (أ) الأجور والمكافآت والحوافز، (ب) مهام العمل وواجباته، (ج) العلاقة بين الرؤساء والموظفين، و (د) التقدير واحترام الذات.

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها حساب التكرارات، المتوسط الحسابي، الوزن النسبي والانحراف المعياري، اختبار (T-test) وتحليل التباين

الأحادي (One Way ANOVA). وبعد تحليل البيانات تم التوصل إلى أن المستوى العامل للرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي متوسط، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.05 من 5.0) والانحراف المعياري (1.22)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، الخبرة، المسمى الوظيفي) عند مستوى دلالة 0.05، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.

في الختام، قدمت الدراسة العديد من التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج التي تم الحصول عليها. وحيث أن الدراسة قد تم إجراءها خلال العام 2012م، يتطلع المؤلفون إلى إعادة إجراءها في القريب العاجل ومقارنة النتائج التي سيتم الحصول عليها مع نتائج الدراسة الحالية للتمكن من تقييم مدى التغير في الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي، وبالتالي وضع التوصيات المناسبة وفقاً لذلك.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، اختبار t، اختبار تحليل التباين الأحادي، التكرارات، المتوسط الحسابي

Abstract

The study described in this paper addresses the measurement of job satisfaction level of the employees of the University of Benghazi in terms of salary, rewards and promotions, work duties and responsibilities, relationship between leadership and their subordinates, and appreciation and self-esteem. It also investigates the extent of the independent variables (gender, age, experience, qualification and job title) on job satisfaction and whether there are any significant differences in job satisfaction that attributed to these independent variables. The sample of this study included 176 employees distributed over the different faculties, departments and centres in the main campus of the University of Benghazi. The questionnaire-based approach has been used as research instrument for gathering data from the participants. Appropriate statistical methods have been used to analyse data, which include: calculating frequencies, arithmetic mean, standard deviation, T-test and one way analysis of variance (ANOVA). The results indicated that the level of employees' job satisfaction was "Moderate" with arithmetic mean and standard deviation as 3.05 and 1.22, respectively. The results have also indicated that there were no significant differences in job satisfaction regarding to age, gender,

experience, and job title at 0.05 significant level, whereas, there was a significant difference in job satisfaction regarding the qualification at 0.05 significant level. Finally, recommendations and suggestions were given in light of the results obtained. The present study was conducted in 2012, and the authors look forward to re-conducting it in the near future and comparing the results with those of the present study in order to analyze the change in the job satisfaction level for the employees of the University of Benghazi over time.

Keywords: Job Satisfaction, T-test, ANOVA, Frequencies, Arithmetic Mean.

1 . مقدمة (Introduction).

1.1 تمهيد

يُعتبر العنصر البشري أحد أهم ركائز العملية الإدارية ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها. لذلك فقد أهتم الباحثين في مجال الإدارة، السلوك التنظيمي وعلم النفس بموضوع الرضا الوظيفي كأحد العناصر المهمة في تحفيز العاملين و التزامهم نحو تحقيق أهداف المؤسسات العاملين بها (خليل حجاج، 2006م).

إن الرضا الوظيفي حالة انفعالية تتأثر بالعديد من المتغيرات مثل الأجر، محتوى وحجم العمل، نمط الإشراف على العمل، الخ، مما يجعل من الصعب التحكم فيها. لذلك من واجب المؤسسات المختلفة الاهتمام بالرضا الوظيفي وقياسه بشكل دوري لتفادي أي آثار سلبية قد تنشأ في المستقبل كالاستياء من العمل الذي قد يؤدي إلى التغيب المتكرر أو الانتقال للعمل بمنظمة أخرى (العبودي فاتح، 2008م).

2.1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

ضمن العوامل المباشرة وغير المباشرة المؤثرة على الرضا الوظيفي وتحديد مداه، ما يلي:

1. الرضا عن الوظيفة: إن الأعمال الروتينية والمتكررة تؤدي إلى الملل وعدم الإبداع، بينما الأعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد وتدفعه للتفكير والخلق والابتكار (إبراهيم أبوشمالة، 2010م).

2. الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل وبين الرضا الوظيفي للفرد (سالم الشمري، 2009م).

3. الرضا عن بيئة العمل/ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، التكييف، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل (على الشهري، 2002م).

4. الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف: إن أسلوب الإدارة في التعامل مع العاملين وخلق الأجواء الوظيفية الهادفة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات تشجعهم على تنمية روح الولاء التنظيمي والإخلاص والصدق والحرص الدائم على المنظمة (إبراهيم أبوشمالة، 2010م).

5. الرضا عن زملاء العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها أو مع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لابد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل (سالم الشمري، 2009م).

6. الرضا عن ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الرضا فهي لا تقل أهمية عن العوامل الأخرى. إن رضا العامل يتحدد من خلال الاهتمام بساعات العمل القصوى وتحديدها، لأن بها سيتحقق أقصى إنتاج دون تعب أو إرهاق في حدود وسائل الإنتاج المتاحة. ساعات العمل القصوى تمثل الحد الأقصى الذي ينبغي ألا تتخطاه ساعات العمل اليومية، إلا في حالات استثنائية مثل: أوقات الطوارئ والحروب والكوارث (العبودي فاتح، 2008م).

7. الرضا على النمو والارتقاء الوظيفي: تعتمد فاعلية الترقية كعامل من العوامل المؤثرة إيجابيا على الرضا الوظيفي إذا ما تم ربطها بإنتاجية الفرد وكفاءتهِ (إبراهيم أبوشمالة، 2010م). كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وأنه لابد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل (سالم الشمري، 2009م).

2. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الآتي:

1. ما مدى الرضا الوظيفي بجامعة بنغازي عن بيئة العمل الوظيفية.

2. التعرف على دور وتأثير متغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) على الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة.

3. التعرف على دور كل من عوامل الرضا الوظيفي التالية (الأجور والمكافآت والحوافز، مهام العمل وواجباته، العلاقة بين الرؤساء والموظفين، التقدير واحترام الذات) على الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة بنغازي.

4. الخروج بتوصيات إلى المسئولين القائمين على التنمية والإصلاح الإداري في جامعة بنغازي لأهمية تحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها حتى يكون أداءهم على أكمل وجه، و إدراج هذا الموضوع ضمن البرامج الخاصة بتطوير المؤسسة والموظفين.

3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في ارتباط موضوع الرضا الوظيفي بمدى حسن أداء المنظمة واستقرارها، وتتجسد أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تحاول تحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي عن البيئة العمل الوظيفية ومحاولة وضع الحلول المناسبة للتخفيف من الآثار السلبية.
2. تشكل هذه الدراسة نقطة بداية للباحثين والمهتمين بإجراء دراسات من هذا النوع قد تسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية بجامعة بنغازي وأثرها على الرضا الوظيفي، لكون هذه الدراسة تعتبر حديثة في هذا المجال.
3. إضافة معرفة جديدة إلى المكتبة العلمية بجامعة بنغازي حول الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي على وجه الخصوص، والتي تعاني من قلة هذا النوع من الدراسات.

4. مساعدة المسئولين على تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات المختلفة، خصوصاً جامعة بنغازي، مما سينعكس إيجابياً على رقي المجتمع.

4.أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع بسبب الشعور بأهميته ومحاولة تقديم تحليل له، ولو مبدئي, بالإضافة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات الليبية بصفة عامة وجامعة بنغازي بصفة خاصة.

5. تساؤلات الدراسة

بناء على ما سبق ذكره يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

1.5 التساؤل الرئيسي للدراسة

"**ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن بيئة العمل الوظيفية؟**". ويتفرع عن هذا التساؤل ما يلي:

- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن الأجور والمكافآت والحوافز؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن مهام العمل وواجباته؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن العلاقة بين الرؤساء والموظفين؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن التقدير واحترام الذات التي يلقونها من قبل إدارة الجامعة؟

2.5 التساؤلات الفرعية للدراسة

- هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس؟
- هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزي إلي متغير العمر؟
- هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الخبرة؟
- هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزي إلى متغير المؤهل العلمي؟
- هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزي إلى متغير المسمى الوظيفي؟

6.الدراسات السابقة

دراسة(رندة واصف، 2003م)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة الضفة الغربية بفلسطين من خلال المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، عدد الأولاد، الدخل، مكان السكن، عدد الطلبة). وقد تناولت الإجابة على السؤال الآتي: "ما درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظة الضفة الغربية، وما أثر المتغيرات الديمغرافية في ذلك؟"

تم اختيار عينة للدراسة تكونت من235 مرشداً ومرشدة، كما استخدم برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية في التحليل الإحصائي. وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية للمعدل العام للرضا الوظيفي للمرشدين والمرشدات كانت متوسطة حيث وصلت إلى 66.2%. كما أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) في درجة الرضا الوظيفي لكل من المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، عدد الأولاد، مكان السكن، عدد الطلبة). وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α=0.05) في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير مستوى الدخل.

دراسة (عبد الإله حسين العفرج، 2012م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمعلمين المختصين في مجال الحاسب الآلي في جميع المراحل الدراسية في مدارس التعليم العام (بنين) بمحافظة الإحساء من خلال المتغيرات التالية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، موقع مدرسته، مرحلتها الدراسية، طبيعة وظيفته، سبب اختياره لمهنة التعليم). وقد حاولت الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

1. هل يوجد فرق ملحوظ من الناحية الإحصائية في الرضا الوظيفي للمعلمين المختصين في مجال الحاسب الآلي بناءاً على طبيعة وظيفتهم كمعلمي مقررات أو محضري معامل؟

2. هل يوجد فرق ملحوظ من الناحية الإحصائية في الرضا الوظيفي للمعلمين المختصين في مجال الحاسب الآلي بناءاً على خبرتهم العلمية؟

3. هل يوجد فرق ملحوظ من الناحية الإحصائية في الرضا الوظيفي للمعلمين المختصين في مجال الحاسب الآلي بناءاً على مؤهلاتهم العلمية.

وتكونت عينة الدراسة من جميع مدرسي الحاسب الآلي وعددهم167 معلما ومحضرا، واستجاب منهم 109. وتم تحليل البيانات باستخدام منهج المسح الوصفي من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومرات التكرار. كما تم إجراء التحليل التباييني أحادي الاتجاه "One Way ANOVA" للإجابة على أسئلة الدراسة الثلاثة التي تم ذكرها، وحساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة مدى ارتباط فقرات كل محور بمتوسطه الحسابي.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على طبيعة وظيفتهم وخبرتهم ومؤهلاتهم العلمية. كما أظهرت أن درجة الرضا الوظيفي لأولئك المعلمين متوسطة حيث وقعت أربع مجالات أعلى من المتوسط (مجال المهام الوظيفية، مجال الدعم الإداري، مجال العلاقات العامة، مجال الأمن والسلامة)، بينما وقع مجالين بين المتوسط والمستوى الضعيف هما (مجال الموارد والتجهيزات المادية، مجال التطوير المهني)، كما وقع مجال واحد اقل من مستوى الضعيف وهو (مجال الرواتب والمكافآت والتعويضات).

دراسة (حابس سليمان العولمة، 2005م)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في المملكة الأردنية الهاشمية في الأبعاد التالية (ممارسة المهنة، الإشراف، الراتب، الفرص المتاحة للترقية، زملاء العمل)، وأثر متغيرات (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، طبيعة العمل) على درجة الرضا الوظيفي الكلي وعلى جوانب العمل الأخرى.

تكونت عينة الدراسة من 188موظفا، وقد تم اختيار العينة بطريقة العشوائية المنتظمة، كما تم معالجة البيانات إحصائياً من خلال حساب النسب المئوية والأهمية النسبية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية وتحليل التباين الأحادي "One Way ANOVA " لإيجاد الفروقات بين متوسطات الرضا عن الوظيفة وفقا لأسئلة الدراسة، حيث اعتمد مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل. كما أظهرت النتائج أنه كلما ازدادت سنوات الخبرة كلما قل الرضا الوظيفي، وأن الرضا يقل في بُعد الراتب والحوافز وفرص الترقية قياسا لبُعد ممارسة المهنة والإشراف لدي موظفي المؤسسة.

دراسة (خليل جعفر حجاج، 2006م)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في الأبعاد التالية (الإمكانات والأدوات، الراتب، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، المزايا التي تقدمها الوزارة)، كما هدفت إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفقا للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة). تكونت عينة الدراسة من 120موظفا وموظفة، وقد تم معالجة البيانات إحصائيا من خلال تحليل التباين، والتكرارات، اختبار T، اختبار سبيرمان للارتباط، اختبار سبيرمان براون واختبار ألفا كرنباخ.

وتوصلت الدراسة إلى أن متوسط الرضا الوظيفي هو 34.5% لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تكونت منها الاستبانة. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لكل من المتغيرات التالية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر)، في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

دراسة (ايناس فؤاد فلمبان، 2005م)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي وفقا للمتغيرات التالية (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية) لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات

بمدينة مكة المكرمة. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي لدى المشرفين والمشرفات والتعرف على العلاقة بينهما.

وقد تكونت عينة الدراسة من103 مشرفا تربوياً و175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي. وتوصلت الدراسة إلى أن كل من المشرفين والمشرفات يتمتعون بمستوى عالي من الرضا الوظيفي. بالإضافة إلى وجود علاقة إرتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا والالتزام الوظيفي، وكذلك جود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في درجات الرضا الوظيفي.

دراسة (على الشهري، 2002م)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل).وقد تكونت عينة الدراسة من233 مفتشا جمركيا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العامين في منطقة الرياض. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وهي ذات طبيعة طردية بين المتغيرين. إضافةً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، الراتب، المرتبات العليا، المؤهلات الدنيا). كما خلصت إلى أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، وأن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا.

7. نبذة موجزة عن جامعة بنغازي

1.7 مقدمة

تُعد جامعة بنغازي أعرق الجامعات الليبية، حيث أسست سنة 1955م باسم الجامعة الليبية داخل مدينة بنغازي بعدد طلبة لا يتجاوز 31 و 6 أعضاء هيئة تدريس. وضمن الخطة التوسعية للمرافق التعليمية والسكنية للجامعة، فقد انتقلت الجامعة إلى مقرها الحالي بالمدينة الجامعية في منطقة قاريونس عام 1973م بمساحة إجمالية 530 هكتارا، الأمر الذي مكن الجامعة من استيعاب أعداد كبيرة من الطلبة والمساهمة بفعالية كبيرة في تنمية المجتمع الليبي. وقد تجاوز عدد الطلبة الدارسين بالجامعة حاليا حاجز ال 80 ألف طالباً وطالبة،

كما بلغ عدد أعضاء هيأة التدريس ما يزيد عن ألفين، إضافة إلى خمسة آلاف موظف وموظفة يسهمون بفعالية في إنجاح العملية التعليمية بالجامعة. وقد بلغ عدد خريجي الجامعة من جميع الكليات منذ أول دفعة تخرجت للعام الجامعي 58–1969 وحتى 2006م حوالي (62,600) خريج، تم حصولهم على درجة الليسانس أو البكالوريوس في تخصصاتهم العلمية المختلفة. وتقوم الجامعة بتقديم برامج مختلفة للدراسات العليا مُنذ عام 1978م (الموقع الإلكتروني لجامعة بنغازي، 2018م).

2.7 كليات جامعة بنغازي داخل وخارج المدينة

تنقسم كليات جامعة بنغازي إلى كليات داخل مدينة بنغازي وهي: الآداب، الاقتصاد، الحقوق، العلوم، الهندسة، تقنية المعلومات، التربية، الكليات الطبيات. أما الكليات خارج بنغازي فهي: الآداب والعلوم/الكفرة، الآداب والعلوم/الأبيار، الزراعة/سلوق، التربية/المرج، الآداب والعلوم/المرج، الآداب والعلوم/الوحات، التربية/قمينس.

8. منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج المناسب لمثل هذه الدراسات، حيث يعتمد على وصف الواقع والتعبير عنه كمياً (رقمياً) والوصول إلى استنتاجات تسهم في فهمه وتطويره (عبيدات،وآخرون، 2001م).

1.8 حدود الدراسة

حددت الدراسة بعدد من المحددات الزمانية والمكانية والبشرية، وذلك على النحو التالي:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة خلال فترة الفصل الدراسي (خريف 2013/2012م)، ووزعت الاستبانة خلال الفترة من 2012/9/25م إلى2012/10/16م.
- **الحدود المكانية:** ركزت الدراسة على الكليات والإدارات داخل الحرم الجامعي الرئيسي بمدينة بنغازي.
- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة مجموعة من العاملين من مختلف التخصصات والمستويات الإدارية.

2.8 مجتمع وعينة الدراسة

1.2.8 مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة". ويتكون مجتمع هذه الدراسة من العاملين بالإدارات المختلفة داخل الحرم الجامعي الرئيسي بمدينة بنغازي من مختلف التخصصات والوظائف والجنسيات.

2.2.8 عينة الدراسة وخصائصها

تتكون عينة هذه الدراسة من عدد (176) فرد من العاملين بكليات وإدارات المدينة الجامعية ببنغازي من مختلف الوظائف والتخصصات والمستويات الإدارية، وهي العينة التي أُجريت عليها الدراسة. وقد تضمنت الدراسة بعض الخصائص المتعلقة بأفراد العينة (وهي تمثل المتغيرات المستقلة في الدراسة) وهي (العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، التخصص). ويمكن توضيح هذه الخصائص فيما يلي:

أولاً: توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر

الجدول (1): توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 25	3	%1.70
من (25 – 34) سنة	94	%53.41
من (35 – 44)سنة	52	%29.55
من (45 – 54) سنة	22	%12.5
من 55سنة وأكثر	5	%2.84
المجموع	176	%100

ثانياً: توزيع أفراد العينة وفقاً للجنس

الجدول (2): توزيع أفراد العينة وفقاً للجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	93	%53
انثى	83	%47
المجموع	176	%100

ثالثاً: توزيع أفراد العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

الجدول (3): توزيع أفراد العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة
قل من 5 سنوات	40	%22.73
من (5 – 9) سنوات	68	%38.64
من (10 – 19) سنة	33	%18.75
من (20 – 29) سنة	23	%13.07
30	12	%6.82
المجموع	**176**	**%100**

رابعاً: توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

الجدول (4): توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
بكالوريوس أو ليسانس	99	%56.25
دبلوم عالى	27	%15.34
دبلوم متوسط	42	%23.86
شهادات عليا	8	%4.55
المجموع	**176**	**%100**

خامساً: توزيع أفراد العينة وفقاً للمسمى الوظيفي

الجدول (5): توزيع أفراد العينة وفقاً للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة
موظف	143	%81.25
مشرف وحدة	4	%2.27
رئيس القسم	19	%10.80
مدير إدارة	10	%5.68
المجموع	**176**	**%100**

سادساً: توزيع أفراد العينة وفقاً لتخصص الوظيفة

الجدول (6): توزيع أفراد العينة وفقاً لتخصص الوظيفة

تخصص الوظيفة	العدد	النسبة
فنى	47	%26.70
إدارى	96	%54.55
أخرى	33	%18.75
المجموع	**176**	**%100**

3.8 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة تمهيداً لتحليلها ومعالجتها. وقدتم الاعتماد في بناء الإستبانة على الدراسات التي تم عرضها في هذه الدراسة والتي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.

4.8 مكونات الإستبانة

الجـــزء الأول: يتضـمن المتغيـرات المسـتقلة للدراسـة المتعلقـة بالمعلومـات العامـة عـن أفـراد العينـة، وهي (العمر، الجنس عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية التي ألتحق بها الموظف في مجال العمل، المؤهل العلمي، تخصص الوظيفة).

الجزء الثاني: يختص بقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي، حيث يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (المتغيرات التابعة)، ويتكون من (35) عبارة مقسمة على أربع محاور كما هو موضح بالجدول (7).

الجدول (7): توزيع العبارات على محاور الإستبانة

المحور	عدد العبارات
الأجور والمكافآت والحوافز	10
مهام العمل وواجباته	11
العلاقة بين الرؤساء والموظفين	9
التقدير واحترام الذات	5
المجموع الكلي لعبارات الإستبانة	**35**

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتبر أكثر المقاييس المستخدمة لقياس الاتجاهات. الجدول (8) يبين الاستجابات المختلفة ودرجة تقدير كل منها.

الجدول (8): الاستجابات المختلفة ودرجات تقديرها وفقاً لمقياس ليكرت

الاستجابة	معترض بشدة	معترض	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

5.8 صدق أداة الدراسة

تم إعداد الإستبانة في هذه الدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة التي تناولت موضوع قياس الرضا الوظيفي، حيث تم عرضها على عدد من المختصين الذين قاموا باعتمادها بعد إجراء بعض التعديلات وحذف وإضافة بعض العبارات بما يضمن وضوح فقرات الإستبانة ودقتها من الناحية العلمية، وإيفاءها بالغرض المُعدة من أجله.

6.8 إجراءات تطبيق الدراسة

تم توزيع عدد (225) إستبانة على عينة من الموظفين داخل الحرم الجامعي الرئيسي بمدينة بنغازي، وقد كان هناك تجاوب جيد من قبل الكثير من أفراد العينة. وقد تم الحصول على عينة تتكون من (185) إستبانة من موظفي جامعة بنغازي. وبعد فحص هذه الإستبانات والتدقيق فيها وجد أن السليمة منها والقابلة للمعالجة الإحصائية قد بلغ عدد (176) إستبانة. وقد كان الوقت المستغرق لتوزيع الإستبانة وجمعها حوالي الشهر، تم بعدها ترميز البيانات وإدخالها للحاسوب وإجراء التحليل الإحصائي المناسب واستخراج النتائج.

7.8 أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) الذي يرمز له بالرمز (SPSS). وهذه الأساليب هي:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة (للمتغيرات المستقلة).
2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل بجامعة بنغازي.
3. اختبار (T-test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحديد الفروق في الرضا الوظيفي للعاملين وفقاً للمتغيرات المستقلة.

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المرتبة
المحور الأول: الأجور والمكافآت والحوافز					
1	الأجر الذي احصل عليه يسد حاجتي	2.76	55.11	1.21	26
2	هناك سياسة محددة واضحة لوضع الحوافز والترقيات	2.67	53.41	1.23	28
3	أصبح أكثر إنتاجية حين احصل علي مكافآت وترقيات وحوافز	3.98	79.66	1.08	1
4	هناك آلية محدده لضمان تكافأ الفرص لدى الموظفين	2.52	50.45	1.22	32
5	تتيح لي وظيفتي تأمين مستقبلي	3.01	60.11	1.39	18
6	اشعر بان عملي ومهامي يتناسب مع الأجر الذي احصل عليه	2.71	54.20	1.23	27
7	اشعر بأني حصلت على ما استحقه من ترقيات في الوقت المناسب	2.41	48.30	1.22	34
8	أجْرَي مناسب مقارنة مع زملاء العمل	2.97	59.43	1.13	22
9	فرص الترقية متاحة لجميع الموظفين	2.85	57.05	1.24	25
10	تمنحني وظيفتي إمكانية الاستمرار بالعمل مستقبلا	3.33	66.59	1.19	7
المتوسط		**2.92**	**58.43**	**1.21**	–
المحور الثاني: مهام العمل وواجباته					
11	يوجد لي وصف وظيفي واضح ومكتوب للوظيفة التي أعمل بها	3.13	62.50	1.24	14
12	تتيح لي وظيفتي فرصة لتعلم أساليب جديدة لأداء مهام العمل	3.30	65.91	1.28	9
13	توجد أوقات للراحة أثناء الدوام الرسمي	3.18	63.64	1.20	11
14	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور المهني	2.93	58.52	1.26	23
15	توفر أثاث مكتبي لجميع الموظفين	2.55	50.91	1.36	30
16	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة	2.99	59.89	1.28	19
17	أُكلف بأعمال تناسب مع طبيعة عملي	3.28	65.68	1.23	10
18	عدد ساعات العمل داخل الجامعة مناسبة	3.69	73.75	0.92	3
19	يوجد تكييف داخل غرف العمل	3.33	66.59	1.35	8
20	المكان الذي أعمل فيه نظيف وصحي	3.04	60.80	1.30	17
21	توفر لك الجامعة دورات تدريبية مناسبة لمجال عملك	2.24	44.89	1.29	35
المتوسط		**3.06**	**61.19**	**1.25**	–
المحور الثالث: العلاقة بين الرؤساء والموظفين					
22	يستمع مديري للآراء التي أطرحها عليه	3.06	61.14	1.30	16
23	روح التعاون عالية بين الموظفين في الجامعة	2.98	59.66	1.13	21
24	توجد عدالة وإنصاف في تعامل المدراء مع الموظفين	2.47	49.43	1.21	33
25	يعترف مديري بالجهد الذي أقوم به	3.16	63.18	1.29	12
26	يساعد المدراء الموظفين لحل مشاكل العمل	2.99	59.89	1.28	20
27	مديري يقوم بتطوير أدائي ويزيد من خبرتي العلمية	2.64	52.73	1.32	29
28	مديري يتعامل معي بصدق وشفافية	3.13	62.50	1.27	15
29	أجد تقدير من قبل مديري في حال قيامي بعمل مميز أو إضافي	3.14	62.84	1.33	13
30	علاقتي مع زملاء العمل المباشرين تتسم بعلاقة الفريق الواحد	3.64	72.73	1.01	5
المتوسط		**3.02**	**60.45**	**1.24**	–
المحور الرابع: التقدير واحترام الذات					
31	مديري يعاملني باحترام	3.94	78.86	0.99	2
32	أشعر أني أعمل في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلي العلمي وخبرتي	3.52	70.45	1.25	6
33	تشعرني وظيفتي بأني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي	3.65	73.07	1.06	4
34	لدي الثقة بأن الجامعة تحافظ على الموظفين المتميزين في العمل	2.53	50.57	1.23	31
35	لدي الصلاحية الكافية لاتخاذ قرار في حال تطلب العمل لذلك	2.88	57.61	1.22	24
المتوسط		**3.30**	**66.11**	**1.15**	–
المتوسط الكلي لمدى رضا موظفي جامعة بنغازي عن بيئة العمل		**3.05**	**60.92**	**1.22**	–

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والسفلى) المستخدم في الإستبانة، تم حساب المدى (5 – 1 = 4) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، أي (4 ÷ 5 = 0.8)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا كما هو مبين بالجدول (9) التالي:

الجدول (9): الاستجابات المختلفة ودرجات تقديرها

طول الخلية	الدرجة
من 1.00 إلى 1.80	لا إطلاقا / غير راضي على الإطلاق
من 1.81 إلى 2.60	قليلا / غير راضي
من 2.61 إلى 3.40	أحيانا / راضي إلى حد ما
من 3.41 إلى 4.20	غالبا / راضي
من 4.21 إلى 5.00	دائما / راضي جدًا

9. تحليل وعرض النتائج

1.9 الإجابة على التساؤل الرئيسي

"ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن بيئة العمل الوظيفية؟"

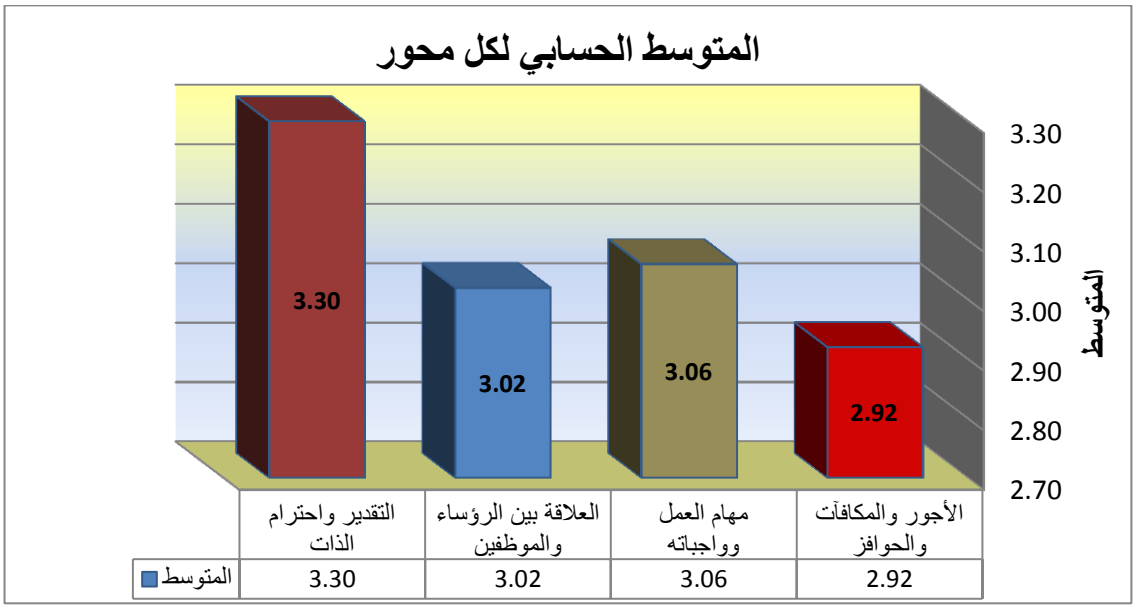
ويتفرع عن هذا التساؤل ما يلي:

- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن الأجور والمكافآت والحوافز؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن مهام العمل وواجباته؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن العلاقة بين الرؤساء والموظفين؟
- ما مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي عن التقدير واحترام الذات التي يلقونها من قبل إدارة الجامعة؟
- الجدول (10): استجابات أفراد العينة لكل العبارات

للإجابة على هذا التساؤل والتعرف على مدى رضا العاملين بجامعة بنغازي الجدول (10) والشكل (1) يوضحان عرض ملخص لهذه النتائج. ومن خلال النتائج المبينة في جدول (10)

نجد أن المتوسط الحسابي الكلي لجميع أفراد العينة يقدر بـ (3.05) والذي يقع ضمن المجال [2.61 إلى 3.40] الذي يقابل الدرجة"**راضي إلى حد ما**".

نستنتج من ذلك أن معظم أفراد العينة يتفقون على أن مستوى رضاهم عن بيئة العمل بجامعة بنغازي متوسط. كما نلاحظ أيضاً من خلال النتائج أن المتوسط الحسابي لكل محور لجميع أفراد العينة يقدر بـ (2.92) لمحور "الأجور والمكافآت والحوافز" و(3.06) لمحور "مهام العمل وواجباته" و(3.02) لمحور "العلاقة بين الرؤساء والموظفين و(3.30) لمحور "التقدير واحترام الذات"، وكلها تقع ضمن المجال [2.61 إلى 3.40] الذي يقابل الدرجة "**راضي إلى حد ما**". إلا أنه يمكن ملاحظة أن أقل قيمة للمتوسط الحسابي لهذه المحاور كانت لمحور "الأجور والمكافآت والحوافز".



الشكل (1): المتوسط الحسابي لكل محور

ومن خلال نتائج استجابات أفراد العينة لعبارات الإستبانة، نجد أن أعلى متوسط حسابي كان (3.98) للعبارة " أُصبح أكثر إنتاجية حين احصل علي مكافآت وترقيات وحوافز" والتي تقع ضمن المجال [3.41 إلى 4.20] الذي يقابل الدرجة "**راضي أو موافق**"، بينما نجد أن أقل متوسط حسابي كان (2.24) للعبارة " توفر لك

الجامعة دورات تدريبية مناسبة لمجال عمل" والتي تقع ضمن المجال [1.81 إلى 2.60] الذي يقابل الدرجة "**غير راضي أو غير موافق**".

2.9 الإجابة على التساؤلات الفرعية

التساؤل الفرعي الأول: "**هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس؟**"

للإجابة على هذا التساؤل تم إجراء اختبار (T–test)، والجدول (11) التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (11): نتائج اختبار التساؤل الفرعي الأول "متغير الجنس"

T-Test						
الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة Sig	الدلالة الإحصائية
ذكر	93	3.09	0.680	0.81	0.42	غير دال إحصائيا
انثى	83	3.00	0.697			

يتضح من الجدول (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس إذ أن قيمة (T=0.81) غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

التساؤل الفرعي الثاني: "**هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير العمر؟**"

للإجابة على هذا التساؤل تم إجراء اختبار التباين الأحادي، والجدول (12) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (12): نتائج اختبار التساؤل الفرعي الثاني "متغير العمر"

اختبار التباين الأحادي				
مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig
بين المجموعات	0. 90	0.224	0.468	0.76
داخل المجموعات	81.87	0.479		

يتضح من الجدول (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر إذ أن قيمة (Sig=0.76) غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

التساؤل الفرعي الثالث: "**هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الخبرة؟**"

للإجابة على هذا التساؤل تم إجراء اختبار التباين الأحادي، والجدول (13) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (13): نتائج اختبار التساؤل الفرعي الثالث "متغير الخبرة"

اختبار التباين الأحادي				
مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig
بين المجموعات	2.04	0.51	1.08	0.37
داخل المجموعات	80.72	0.47		

يتضح من الجدول (13) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة إذ أن قيمة (Sig=0.37) غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

التساؤل الفرعي الرابع: "**هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟**"

للإجابة على هذا التساؤل تم إجراء اختبار التباين الأحادي ، والجدول (14) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (14): نتائج اختبار التساؤل الفرعي الرابع "المؤهل العلمي"

اختبار التباين الأحادي				
مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig
بين المجموعات	4.38	1.46	3.21	0.025
داخل المجموعات	78.38	0.46		

يتضح من الجدول (14) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي إذ أن قيمة (Sig=0.025) دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

التساؤل الفرعي الخامس: "**هل يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي؟**"

للإجابة على هذا التساؤل تم إجراء اختبار التباين الأحادي ، والجدول (15) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (15): نتائج اختبار التساؤل الفرعي الخامس "المسمى الوظيفي"

اختبار التباين الأحادي				
مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig
بين المجموعات	1.560	0.390	0.821	0.513
داخل المجموعات	81.203	0.475		

يتضح من الجدول (15) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي إذ أن قيمة (Sig=0.513) غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

10. الخلاصة والتوصيات

1.10 الخلاصة

تناولت الدراسة موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي وفيما إذا كان هناك فروق في الرضا الوظيفي للموظفين تعزي لبعض المتغيرات العامة المستقلة مثل (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي). كما تم تناول بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية والاستفادة منها في بناء أداة الدراسة.

وقد تكونت العينة النهائية للدراسة من (176) موظف وموظفة موزعين على مختلف الإدارات والكليات والمراكز داخل الحرم الجامعي الرئيسي بمدينة بنغازي. وقد تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، حيث تكونت من جزأين كما يلي:

- **الجزء الأول:** يتضمن المتغيرات المستقلة للدراسة المتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد العينة، وهي (العمر، الجنس عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية التي ألتحق بها الموظف في مجال العمل، المؤهل العلمي، تخصص الوظيفة).
- **الجزء الثاني:** ويختص بقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي، حيث يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (المتغيرات التابعة)، ويتكون من (35) عبارة مقسمة على أربع محاور، هي (الأجور والمكافآت والحوافز، مهام العمل وواجباته، العلاقة بين الرؤساء والموظفين، التقدير واحترام الذات).

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها حساب التكرارات، المتوسط الحسابي، الوزن النسبي والانحراف المعياري، اختبار (T-test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). وبعد تحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن المستوى العامل للرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة بنغازي متوسط، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.05) والانحراف المعياري (1.22).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغير العمر، إذ أن قيمة (Sig) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغير الخبرة، إذ أن قيمة (Sig) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، إذ أن قيمة (Sig) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للموظفين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، إذ أن قيمة (Sig) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

2.10 التوصيات

استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فقد تم تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة الاهتمام بتطوير وتحسين نظام الحوافز والمكافآت والجوائز المادية والهدايا العينية للعاملين بالجامعة.
- على الجامعة أن تقوم بمراجعة دورية للأجر الذي يتقاضاه الموظف إذا ما كان يراعي كافة تكاليف الحياة وغلاء المعيشة، لأن الموظف سيقوم بأداء عمله بشكل جيد مادام يشعر بالرضا عن الأجر الذي يتقاضاه مقابل عمله، وهذا من شأنه أن يزيد أداء الموظف.
- إيجاد آلية محدده لضمان تكافؤ الفرص لدى الموظفين فيما يتعلق بالترقيات والحوافز.

- الاهتمام برفع مهارات العاملين وتشجيع النمو الوظيفي وتطويره من خلال إعداد الخطط والبرامج التدريبية العملية والنظرية والتي من شأنها صقل المهارات وبناء القدرات والكفاءات لدى العاملين.
- توفير بيئة العمل المناسبة والمشجعة للعاملين (الأثاث والأدوات اللازمة، الإضاءة والتهوية والتكييف، النظافة، الخ)، وعمل تطوير للاماكن المستهلكة والقديمة في مكان العمل بحيث يشعر الموظف براحة تامة في العمل.
- ضرورة توفر توصيف محدد وواضح للوظائف الإدارية داخل الجامعة وبناء الهياكل التنظيمية الملائمة لطبيعة العمل والكفيلة بتحقيق أهداف وتطلعات الجامعة.
- على الجامعة أن تُعيد تقييم سياسة توزيع المهام على الموظفين لتتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية.
- ضرورة الاهتمام بوضع برامج ترفيهية وتحفيزية والقيام بالاحتفالات والنشاطات التي من شأنها رفع روح التعاون والتقارب بين الموظفين والإدارة العليا للجامعة.
- ضرورة وجود عدالة وإنصاف في تعامل واهتمام المدراء بالموظفين ومساعدتهم على حل مشاكل العمل.
- الاهتمام بتوطيد العلاقات بين الرؤساء والموظفين من جهة وبين الموظفين أنفسهم من جهة أخرى لما لذلك من أثر كبير في رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بصفة عامة.
- ضرورة محافظة الجامعة على الموظفين المتميزين في العمل لتجنب مغادرتهم للعمل للبحث عن مكان يقدم مميزات أفضل مما يؤدي إلى خسارة الجامعة للخبرات والقدرات البشرية.
- إشراك الموظفين في اتخاذ القرار وإعطاءهم الصلاحية الكافية في حال تطلب العمل ذلك.

وفي الختام، يتطلع المؤلفون إلى إعادة إجراء هذه الدراسة في القريب العاجل ومقارنة النتائج التي سيتم الحصول عليها مع نتائج هذه الدراسة للتمكن من تقييم مدى التغير في الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة بنغازي، وبالتالي وضع التوصيات المناسبة وفقاً لذلك.

11. المراجع (References)

العبودي فاتح، (2008م)، "الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية.

إبراهيم ابوشمالة، (2010م،) "مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلديات المحافظة الوسطى"، رسالة ماجستير في إدارة مؤسسات المجتمع المدني، الجامعة الإسلامية غزة.

إيناس فؤاد نواوى فلمبان، (2007–2008م)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى.

حابس سليمان العولمة، (2004–2005م)، "الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الاردن"، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الأميرة عالية الجامعية، عمان.

خليل جعفر حجاج، (2006 م)، "الرضا الوظيفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني.

علي بن يحي الشهري، (2002م)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مكة المكرمة.

عبد الإله حسين العفرج، (2012 م)، "الرضا الوظيفي للمعلمين المختصين في الحاسب الآلي بمدارس التعليم العام (بنين) في محافظة الإحساء"، جامعة الملك فيصل، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية.

سالم عواد الشمري، (2009م)، "الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي"، ملتقى البحث العربي. موقع جامعة بنغازي–ليبيا (http://uob.edu.ly).