

## الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم (دراسة وصفية بوزارة التنمية الاجتماعية)

Job Satisfaction among workers at the Ministry of Social  
Development in Khartoum State

د. مالك يوسف مالك بخيت د. عبدالقادر محمد خير عبدالقادر

جامعة أم درمان الإسلامية – الخرطوم (السودان)

malik2082015@gmail.com

تاريخ القبول: 2023/06/20

تاريخ الإرسال: 2023/04/13

### ملخص:

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولتحقيق أهداف الدراسة أتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (500) عامل وعاملة، وتم اختيارهم بطريقة عينة الصدفة، وتم استخدام مقياس الرضا الوظيفي من إعداد أنور حمزه، وبعد جمع البيانات تم تحليلها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم استخدام الأساليب التالية: اختبار (ت) للعينة الواحدة، اختبار (ف) لتحليل التباين الأحادي، اختبار مان ويتني، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية: يتسم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم بالارتفاع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم تبعاً لمتغير العمر لصالح 20-30 سنة، ووجود فروق في الرضا الوظيفي لصالح أرملة، وكذلك وجود فروق لصالح المؤهل الثانوي. في خاتمة هذه الدراسة قدم الباحثان توصيات ومقترحات لدراسات مستقبلية.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي؛ العاملين؛ وزارة التنمية الاجتماعية؛ ولاية الخرطوم.

**Abstract:**

This study aimed at identifying the level of job satisfaction among workers at ministry of social development in Khartoum state, To achieve study's objectives, the researchers adopted the descriptive analytical method, and the research sample consisted of (500) workers(males and females), selected accidentally. Instrument for measuring job satisfaction which prepared b Anwar Hamza was administered. Collected data was analyzed via Statistical Package for Social Sciences (SPSS), whereby the following statistical tests were employed: One-sample t-test, one-way analysis of variance(ANOVA), and Mann Whitney test. The study yielded the following results: level of job satisfaction among workers at ministry of social development was high, no significant statistical difference found in job satisfaction among workers attributed to gender , however, there was significant statistical difference found in job satisfaction among workers attributed to age, favored 20-30 years old, also there was significant statistical difference found in job satisfaction among workers, for widow and for secondary qualification. At the end of this study, there were recommendations and suggestions.

**keywords:** :job satisfaction; workers; ministry of social development, Khartoum state.

**تمهيد:**

الفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا مما يزيد من كفايته الإنتاجية ويتحقق رضاه عندما تتحقق توقعاته نحو من ما يحصل عليه من العوائد المادية، وهذا بدوره يؤدي إلى إشباع حاجاته الشخصية.

هناك مجموعة من المحددات والعوامل تؤثر في الرضا الوظيفي ومن الأهمية بمكان معرفة هذه العوامل والمحددات للتأكد من رضا العاملين وبالتالي زيادة كفاءتهم.

وتعد دراسة هوبك (1953) نقطة البداية الحقيقية لبحوث الرضا الوظيفي حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل وفحص العوامل المؤثرة على الرضا مثل الإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء وتعد بحوثه أولى الدراسات المنهجية عن الرضا الوظيفي، وقد شهدت الفترة الأخيرة من القرن العشرين انتعاشاً ملحوظاً حول الدراسات في الرضا الوظيفي للتعرف على بعض المؤشرات الاجتماعية واتجاهات القوى العاملة في المجتمع نحو حياتها

الوظيفية وذلك من أجل تحسينها أو استغلال هذه المؤثرات في إلقاء الضوء على المتغيرات، وقد تعددت الأبحاث والدراسات في الرضا الوظيفي وتبين أن مستوى الرضا الوظيفي المرتفع غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمالة، ونسبة الغياب ويرفع مستويات العاملين. فيصبح الفرد مبتكراً ومحدثاً في مجال عمله، ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تحاول إلقاء الضوء على طبيعة الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم.

### مشكلة الدراسة:

يعد رضا الفرد عن مهنته الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي ونجاح الفرد في عمله يتناسب طردياً مع أداءه المميز وابتكاراته وما يوفره العمل من إشباع لحاجاته ودوافعه وتوظيف لقدراته، ولذلك من الضرورة دراسة الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. ما هو مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم؟
2. هل هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير الجنس (ذكر – أنثى)؟
3. هل هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير العمر؟
4. هل هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية – ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
5. هل هناك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي؟

### أهمية الدراسة:

#### أولاً: الأهمية النظرية:

ترجع أهمية هذه الدراسة للموضوع الذي تناوله وهو الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم، حيث يعتبر الرضا الوظيفي متغير هام في تشكيل أداء العامل ومقدار الجهد الذي يبذله ومثابرته رغم ما قد يواجهه من معوقات.

كما ترجع أيضاً أهمية هذه الدراسة إلى الفئة التي تناولها وهي فئة العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم إذ أن هذه الوزارة تقدم الخدمات المهمة المطلوبة في المجتمع سواء نمائية أو وقائية أو توعوية.

يتوقع الباحثان أن تتوصل هذه الدراسة إلى نتائج يمكن أن تفيد العاملين في اكتشاف نقاط القوة لديهم وتعزيزها ومعالجة السلبات.

### ثانياً: الأهمية التطبيقية:

قد تفيد نتائج هذه الدراسة واضعي السياسات والبرامج بوزارة التنمية الاجتماعية بوضع البرامج والسياسات التي يمكن أن ترتقي مهنيًا بالعاملين فيها وكذلك في اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب والاهتمام بالتطوير والتدريب المستمر للعاملين.

### أهداف الدراسة:

1. معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم.
2. معرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير النوع (ذكر – أنثى).
3. معرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير العمر.
4. معرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
5. معرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

### فروض الدراسة:

1. للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم مستوى مرتفع في الرضا الوظيفي.
2. توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير الجنس (ذكر – أنثى).

3. توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير العمر.
4. توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
5. توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

### حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: 2019 – 2020.

الحدود المكانية: وزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم.

### مصطلحات الدراسة

#### 1. الرضا الوظيفي:

لغة: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضي عنه، احبه وأقبل عليه وأورد حديث الدعاء "اللهم إني أعوذ برضاك من سخطك وبمكافاتك من عقوبتك" (جمال الدين، 2005).

اصطلاحاً: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل (أحمد، 2015).

التعريف الإجرائي: هو الدرجة التي يحصل عليها العامل أو الموظف عند إجابته على مقياس الرضا الوظيفي المعد للدراسة.

### وزارة التنمية الاجتماعية:

هي إحدى مؤسسات ولاية الخرطوم أنشئت كوزارة للشؤون الاجتماعية بولاية الخرطوم في العام (1995)، حيث أن مكوناتها كانت تتبع لعدد من الجهات المختلفة الوزارية والولائية، وقد جاء تأسيسها لضرورة جمع النشاطات المتقاربة لتكون منظومة متكاملة الأهداف تعمل على تأصيل ممارسات العمل الاجتماعي.

## الإطار النظري للدراسات السابقة:

### مفهوم الرضا الوظيفي:

هو أن يحب الفرد عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. وأيضاً هو مجموعة من المشاعر الإيجابية أو السلبية يعبر فيها العاملين عن أعمالهم (سعيد 2004). ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف (حسن، 2004).

ويرى الباحثان الرضا عن العمل يمثل الاتجاه النفسي للموظفين اتجاه أعمالهم، على الأخص العناصر الأساسية في العمل مثل الأجور وسياسات المؤسسة والرؤساء والزملاء وفرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات وغيرها.

### أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف والمؤسسة والمجتمع نوضحها في الآتي:

أ. أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل والرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بأن حاجاته المادية من أكل وشرب ومسكن وغير المادية من تقدير واحترام وأمان، مشبعة بشكل كافي تزيد لديه الرغبة في أداء الأعمال بطريقة مميزة.

ب. أهمية الرضا للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة، وذلك بارتفاع مستوى الفاعلية وارتفاع الإنتاجية فالرضا هنا يخلق الرغبة للعاملين في الإنجاز وتحسين الأداء وتخفيض التكاليف وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة كلما يشعر العامل بأن وظيفته أشبعته حاجاته يزيد تعلقه بها.

ج. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع وذلك في ارتفاع معدلات الإنتاج وارتفاع معدلات النمو والتطور (محمد، 2005).

## عناصر الرضا الوظيفي (عوامل الرضا الوظيفي):

اختلف الباحثون في تحديد عناصر الرضا الوظيفي ومن بين الذين ساهموا في ضبط هذه العناصر نجد أحمد عباس الذي يحددها في العناصر التالية: الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة - الرضا عن مجموعة العمل - الرضا عن النواحي الاجتماعية.

أما منتصر حمزة حكيم فيحددها كما يلي:

أ. التسهيلات بالنسبة للمنشآت والمعدات.

ب. الخدمات الوظيفية.

ج. سياسة التوظيف والترقية والمساعدات الأخرى (عباس، 1978).

أما العديلي (2005) فيقدم ترتيبا مغايرا شكلا ومضمونا:

أ. الرضا عن محتوى الوظيفة وتشمل إنجاز العمل والاعتراف والتقدير، العمل نفسه مستويات الوظيفة.

ب. الرضا عن بيئة العمل وتشمل أنظمة وإجراءات والإشراف والطرق المتبعة، وظروف العمل وبيئته المادية الراتب، الحالة الاجتماعية، ضمانات العمل وعلاقات العمل.

## الدراسات السابقة:

### 1) دراسة عيسى (2003):

موضوع الدراسة: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية الأكاديمية، ودراسة العلاقة بين كل من المتغيرات موضع الدراسة وهي (النوع، العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، نوع المدرسة)، اشتملت عينة الدراسة على (150) معلماً ومعلمة في المدارس الثانوية الحكومية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية من مدارس ولاية الخرطوم للتعليم الحكومي، وتوصلت للنتائج الآتية: يسم الرضا الوظيفي بالارتفاع، والمعلمات أكثر رضا من المعلمين في بعدي الرواتب والحوافز المالية وفرص النمو والترقي، عدم وجود فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية.

**2) دراسة إدريس (2009):**

بعنوان: الرضا الوظيفي للعاملين بالدرجات القيادية بالمؤسسات الحكومية بمدينة ود مدني وعلاقته بالأداء الوظيفي وبعض المتغيرات.

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالدرجات القيادية في المؤسسات الحكومية بمدينة ود مدني وذلك لمعرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين بناء على مغيرات (النوع، المؤهل العلمي)، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: مستوى الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين بالدرجات القيادية منخفض بدرجة دالة إحصائياً، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بالدرجات القيادية تعزى للنوع لصالح الذكور، المستوى التعليمي يميل لصالح الثانوي، عدم وجود فروق تبعاً لمتغير العمر.

**3) دراسة عثمان (2009):**

بعنوان: الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسين العاملين في مجال الايدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي للمرشدين النفسين العاملين في مجال الايدز وعلاقته ببعض المتغيرات (الاحتياجات الوظيفية، النوع، العمر، المؤهل العلمي، الدرجة) تكونت عينة الدراسة من (76) مرشداً نفسياً استخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد أنور شلول (1999) ومقياس الاحتياجات الوظيفية، اتبعت المنهج الوصفي الارتباطي وتوصلت إلى النتائج التالية: يتسم الرضا الوظيفي للمرشدين النفسين العاملين في مجال الايدز بالانخفاض في بعدي العلاقة بالإدارة والحوافز والدرجة الكلية. بينما يتسم بعد قبول الوظيفة وبعد العلاقات بين الزملاء بالحياد، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع، المؤهل العلمي.

**4) دراسة العوالم (1992):**

بعنوان: الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات العامة في الأردن.

هدفت الدراسة لقياس متوسط الرضا الوظيفي في متغيرات النوع والحالة الاجتماعية المؤهل العلمي، العمر، استخدم استبانة الرضا الوظيفي، نتائج الدراسة: مستوى الرضا الوظيفي العام للعاملين يعد متدنياً في مجال فرص التقدم الوظيفي والترقية الراتب، عدم وجود

علاقة بين متوسط الرضا الوظيفي العام والحالة الاجتماعية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع لصالح الإناث، وعدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.

### منهج وإجراءات الدراسة:

#### منهج الدراسة:

المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة المهمة على سير العقل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة (عطية، 2002).

اتبع الباحثان في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يرتبط بتوضيح الحوادث والأشياء عادة ولا يتوقف بتوضيح أو وصف الواقع على تقرير حقائقه الحاضرة كما هي بل يتناولها بالتحليل والتفسير بغرض اجترار الاستنتاجات المفيدة لتصحيح هذا الواقع أو تحديثه أو استكمالها أو استحداث معرفة جديدة به، لان الغرض من جمع البيانات تحديد الدرجة التي ترتبط بها المتغيرات الكمية بعضها ببعض (أبو عام، 2004).

#### مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع جميع الأفراد (الأشياء أو العناصر) الذين لهم خصائص واحده يمكن ملاحظتها (أبو عام، 2007). ويتمثل مجتمع الدراسة الحالي في العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم والبالغ عددهم (1169) منهم (776) داخل الهيئة و(393) خارج الهيئة بدرجاتهم الوظيفية المختلفة، الملحق رقم (1) يوضح عدد العاملين، والجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة.

#### عينة الدراسة:

يقصد بعينة الدراسة مجموعة من الأفراد مشتقة من المجتمع الأصلي ويفترض فيها أن تمثل المجتمع الأصل تمثيلاً صادقاً (حقيقياً) ويقصد بتمثيل العينة للمجتمع تمثيلاً صادقاً أن تمثل العينة المتغيرات موضوع الدراسة بنفس مستوياتها التي توجد بها في المجتمع (أبو عام، 2004)

#### طريقة اختيار عينة الدراسة:

بعد تحديد مجتمع الدراسة قام الباحثان بتصوير المقاييس التي اعتمد عليها بحيث تغطي كل عينة الدراسة وبعد الذهاب لميدان التطبيق (وزارة التنمية الاجتماعية) ولعدم

وجود العاملين بصورة يوميةً عمد الباحثان لإختيار عينة الدراسة الحالي عن طريق عينة الصدفة وهي التي يكون انتقاء العينة فيها نتيجة الصدفة (إبراهيم والجوهري، 2002) أي حسب العاملين المدومين في العمل وذلك حسب موجّهات وزارة الصحة للإحترازاات الصحية لجائحة كورونا واستمرت فترة التطبيق (15) يوم، حتى تكون كل إستمارة مكتملة البيانات المطلوبة وبلغ حجم العينة (500) بواقع (204) من الذكور وعدد (296) من الإناث مع مراعاة متغيرات الدراسة (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) وذلك بنسبة (42.7%) من المجتمع الأصلي ووجد الباحثان تعاوناً ممتازاً من قبل العاملين بالوزارة، والجدول التالي يوضح وصفاً للعينة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1) توصيف العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	التدرج	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكور	204	40.8
	اناث	296	59.2
	المجموع	500	%100
العمر	20 – 30	164	32.8
	31 – 40	217	43.4
	41 – 50	89	17.8
	51 فأكثر	30	6
	المجموع	500	%100
الحالة الاجتماعية	عازب	231	46.2
	متزوج	204	40.8
	مطلق	40	8
	ارمل	25	5
	المجموع	500	%100
المؤهل العلمي	أساس	93	18.6
	ثانوي	154	30.8
	جامعي	162	32.4
	فوق الجامعي	91	18.2
	المجموع	500	%100

## أدوات الدراسة:

1. مقياس الرضا الوظيفي.
2. استمارة البيانات الأولية (العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) وهي من تصميم الباحثان.

### أولاً: مقياس الرضا الوظيفي:

لقياس الرضا الوظيفي وقع اختيار الباحثان على المقياس الذي أعده الباحث شلول (1999) والذي يتألف في صورته الاصلية من (60) بند، حيث تم تعيين كل (10) بنود منه لقياس عامل من عوامل الرضا الستة وهي (العمل نفسه، الاشراف والإدارة، العلاقة مع الزملاء، الراتب والحوافز، الاستقرار الوظيفي، النمو والتقدم المهني).

وقد عرض شلول هذا المقياس على محكمين للتأكد من ثبات المقياس واستخدم عينة عشوائية طبقية مكونة من (60) فرداً وقد بلغت قيمة الاتساق الداخلي (0.97) كما بلغ معامل الارتباط بين مقياس الرضا الوظيفي وعوامله باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

### 1) الصدق الظاهري للمقياس:

أورد الحاج (2004) أن الصدق الظاهري هو أن تأتي محتويات المقياس كما تظهر للفاحص مطابقة للخاصية التي يقسها ويعد ذلك من احد الصفات العالية للمقياس.

ويرى الباحثان أن استخدام الصدق الظاهري في البحث يساعد على التعرف على سلامة العبارة من حيث الصياغة اللغوية والتعرف على مدى ملاءمتها وللتأكد من الصدق الظاهري للمقياس قام الباحثان بعرضه على محكمين مختصين في مجال علم النفس.

الذين وافقوا على معظم عبارات المقياس وأشاروا ب (حذف بعض العبارات، تجنب العبارات المنفية، تعديل بعض العبارات) والجدول التالي يوضح العبارات المحذوفة:

جدول رقم (2) يوضح العبارات التي تم حذفها

الرقم	العبارة
58	فرصة المشاركة في ندوات أو مؤتمرات محلية وخارجية ذات علاقة بالعمل
59	الفرص المتاحة للحصول على مزايا مادية ومعنوية واجتماعية
60	فرص العضوية في هيئات عليا محلية ودولية في مجال العمل

جدول رقم (3) يوضح العبارات التي تعديليها

الرقم	قبل التعديل	بعد التعديل
1	مدى أهمية العمل الذي أقوم به وقيمه	درجة أهمية العمل الذي أقوم به وقيمه
2	مدى وضوح مسؤوليات الوظيفة	مستوى وضوح مسؤوليات الوظيفة
3	مدى ملاءمة الوظيفة لمؤهلاتي وقدراتي وخبراتي	درجة ملاءمة الوظيفة لمؤهلاتي وقدراتي وخبراتي
4	مدى إشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي	درجة إشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي
5	الفرص المتاحة لاكتساب معارف ومهارات جديدة	توجد فرص متاحة لاكتساب معارف ومهارات جديدة
6	الفرص المتاحة للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	توجد فرص متاحة للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
7	توجد فرص للابتكار والإبداع في العمل	توجد فرص للابتكار والإبداع في العمل
8	مدى الاستقلالية والرقابة الذاتية في العمل	درجة الاستقلالية والرقابة الذاتية في العمل
9	الفرص المتاحة لتطبيق آرائ وأفكار خاصة في العمل	توجد فرص لتطبيق آرائ وأفكار خاصة في العمل
10	مدى الإثارة والتنوع في العمل	تنوفر الإثارة والتنوع في العمل
13	روح التسامح بين العاملين	تنوفر روح التسامح بين العاملين
14	الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين العاملين	تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين العاملين
16	الصدق واللفظ في التعامل بين العاملين	توجد مصداقية ولطف في التعامل بين العاملين
18	مدى مشاركة العاملين بعضهم بعضا في حل مشكلاتهم الشخصية كبيرة	مستوى مشاركة العاملين بعضهم بعضا في حل مشكلاتهم الشخصية كبيرة
19	الفرص المتاحة لإقامة الصداقات بين العاملين	توجد فرص متاحة لإقامة الصداقات بين العاملين
36	مدى حرص الإدارة على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء	تحرص الإدارة على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء
37	مدى اهتمام الإدارة بسماع شكاوي العاملين وتظلماتهم وإنصافهم	مستوى اهتمام الإدارة بسماع شكاوي العاملين وتظلماتهم وإنصافهم
38	مدى الموضوعية وبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة الموظف	توجد موضوعية وبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة الموظف
41	قدرة الرئيس المباشرة على الإشراف والمتابعة	لرئيس قدرة مباشرة على الإشراف والمتابعة
42	العدالة والمساواة في معاملة الموظفين	توجد عدالة ومساواة في معاملة الموظفين
43	مدى وضوح التعليمات الصادرة عن الإدارة	مستوى وضوح التعليمات الصادرة عن الإدارة
44	مدى اهتمام الإدارة بالعاملين	تحتم الإدارة بالعاملين
45	مدى اهتمام الرئيس المباشر بالآراء والمقترحات المتعلقة بالعمل	يهتم الرئيس المباشر بالآراء والمقترحات المتعلقة بالعمل
46	مدى تقبل الرئيس المباشر للنقد البناء	درجة تقبل الرئيس المباشر للنقد البناء

### طريقة تصحيح مقياس الرضا الوظيفي:

يجيب المفحوص على كل عبارة بتحديد درجة الرضا عما تصفه العبارة وفقاً لمقياس متدرج والذي يتكون من ثلاثة درجات (راضي، راضي إلى حد ما، غير راضي) وتترجم

هذه الإجابات رقمياً (3، 2، 1)، وهذا يعني أن الرقم (1) يمثل ادني مستوى من مستويات الرضا الوظيفي والرقم (3) يمثل أعلى مستوى من مستويات الرضا الوظيفي.

### الخصائص السيكمترية لمقياس الرضا الوظيفي:

معرفة الخصائص القياسية لل فقرات بمجتمع الدراسة الحالي قام الباحثان بتطبيق المقياس بصورته المعدلة بتوجيهات المحكمين والمكونة من (45) عبارة على عينة استطلاعية حجمها (30) مفحوص تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة بواسطة الحاسب الآلي (برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SSPS النسخة 16)، من مجتمع الدراسة وبعد تصحيح الاستجابات قام الباحث برصد الدرجات وإدخالها في الحاسب الآلي ومن ثم تم الآتي:

#### أ. صدق المقياس

ويقصد بصدق المقياس أن تقيس فقرات المقياس ما وضعت لقياسه (أبو دقة وصافي، 2013) وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق المقياس بطريقتين:

#### 1 صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية (يونس، 2008) وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس والجدول أدناه يوضح معاملات الارتباط.

جدول رقم (4) يوضح معامل الارتباط

الارتباط	البند								
0.351	41	0.547	31	*0.032	21	0.308	11	0.325	1
0.423	42	0.489	32	0.377	22	0.337	12	*0.015	2
0.637	43	0.634	33	*0.102	23	0.405	13	0.418	3
*0.035	44	0.501	34	0.355	24	0.330	14	*0.362-	4
0.621	45	0.482	35	0.512	25	0.521	15	0.411	5
		0.377	36	0.552	26	0.427	16	0.386	6
		*-0.236	37	0.362	27	0.331	17	0.601	7
		0.338	38	0.417	28	0.309	18	0.462	8
		0.318	39	0.399	29	0.314	19	0.435	9
		0.334	40	0.385	30	0.367	20	0.361	10

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) وأن جميع الفقرات موجبة الإشارة وتمتع بصدق اتساق داخلي جيد جداً مع الدرجة الكلية للمقياس. عدا الفقرات الضعيفة والتي سوف يقوم الباحثان بحذفها والمشار إليها بعلامة (\*) وذلك عند تطبيقه بمجتمع الدراسة الحالي فبينت نتائج هذا الإجراء تشبع (39) فقرة فقط أي أن هناك (6) عبارات لم تشبع وقد قرر الباحثان حذف هذه العبارات من المقياس وهي العبارة رقم (2، 4، 21، 23، 37، 44)، وبهذا الإجراء يتبقى بهذا المقياس (39) فقرة تمثل صورته النهائية وبذلك يعتبر المقياس صادق لما وضع لقياسه.

### ب/ ثبات المقياس

يقصد بثبات المقياس أن يعطي المقياس نفس النتيجة في حال تم إعادة تطبيق المقياس أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى أن ثبات المقياس يعني الاستقرار في نتائج المقياس وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة (أبو دقة وصافي، 2013)، وقد تحقق الباحثان من ثبات مقياس الرضا الوظيفي من خلال: معامل ألفا كرونباخ ومعامل سيرمان براون: استخدام الباحثان طريقة ألفا كرونباخ ومعامل سيرمان براون والصدق الذاتي لقياس ثبات المقياس وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (5) يوضح معامل ألفا كرونباخ ومعامل سيرمان براون والصدق الذاتي

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل سيرمان براون	الصدق الذاتي
الوظيفية نفسها	6	0.654	0.697	0.808
العلاقة مع الزملاء	7	0.621	0.710	0.788
الرواتب والحوافز المادية	6	0.684	0.725	0.827
الأمن والاستقرار الوظيفي	7	0.611	0.678	0.781
المباشرة والإشراف	7	0.697	0.765	0.834
فرص النمو والترقي	6	0.711	0.762	0.843
الدرجة الكلية	39	0.663	0.723	0.814

يتضح من الجدول أعلاه أن الثبات الكلي للمقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ (0.663)، والثبات بمعامل سييرمان براون كان (0.723) والصدق الذاتي (0.814) هذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات يطمئن الباحثان إلى تطبيقه على العينة النهائية للدراسة وهذا يعني أن هذه الأداة لو أعيد تطبيقها على أفراد الدراسة أنفسهم أكثر من مرة لكانت النتائج مطابقة تقريباً ويطلق على نتائجها بأنها ثابتة , وبذلك أصبح المقياس يتكون من (39) عبارة وتنحصر الدرجة الكلية للمقياس بين (39- 117) درجة.

### الأساليب الإحصائية:

1. اختبار (ت) للعينة الواحدة.
2. اختبار مان ويتني.
3. معامل ارتباط بيرسون.
4. معامل سييرمان براون.
5. معامل ألفا كرونباخ.
6. اختبار (ف) لتحليل التباين الأحادي.
7. النسبة المئوية والتكرارات.

### عرض ومناقشة نتيجة الفرض الأول:

الذي نصه: للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم مستوى مرتفع في الرضا الوظيفي، وللتحقق من صحة الفرض استخدام الباحثان اختبار(ت) للعينة الواحدة فأظهر النتائج التالية:

جدول رقم(6) يوضح اختبار (ت) للعينة الواحدة

الأبعاد	العدد	المتوسط المحكي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الاستنتاج
العمل نفسه	500	9	14.0900	3.07780	36.980	499	0.000	تنسم بالارتفاع
العلاقة بين العاملين	500	10.5	12.1160	3.7253	9.528	499	0.000	تنسم بالارتفاع
الراتب والمكافآت	500	9	14.2380	2.80876	41.700	499	0.000	تنسم بالارتفاع
الشعور بالاستقرار الوظيفي	500	10.5	17.960	3.09929	53.822	499	0.000	تنسم بالارتفاع
الإدارة المباشرة	500	10.5	17.7400	3.08925	52.405	499	0.000	تنسم بالارتفاع
فرص النمو	500	9	13.7240	2.99429	35.278	499	0.000	تنسم بالارتفاع
الدرجة الكلية	500	58.5	89.8680	7.87392	89.080	499	0.000	تنسم بالارتفاع

من الجدول نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية للرضا الوظيفي بلغت (89.080) عند مستوى دلالة (0.000) فهي دالة إحصائياً مما يشير إلى تحقق الفرض، إذا النتيجة: يتسم الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بالارتفاع.

وهذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة عيسي (2003) التي توصلت لارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم، واتفقت كذلك مع نتيجة دراسة العوالم (1992) التي أظهرت أن الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات العامة في الأردن بالارتفاع. واختلفت مع نتيجة دراسة إدريس (2009) التي توصلت إلى أن الرضا الوظيفي للعاملين يتسم بالانخفاض، كما اختلفت كذلك مع نتيجة دراسة عثمان (2009) التي أهدت انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين النفسين بولاية الخرطوم.

وجاءت النتيجة كما أشار دانيال المذكور في عادل (2005) أن العمل مع وسط يتسم بالصدقة والتعاون يمثل مصدراً للرضا الوظيفي، ومعظم الأفراد يفضلون العمل الذي يسمح لهم بالتفاعل مع الآخرين والتعاون مع الزملاء أثناء فترة العمل وهذه هي طبيعة العمل في وزارة التنمية الاجتماعية والتي تتمثل في وضع وإنفاذ السياسات العامة في مجال النشاط النسوي والرعاية الاجتماعية للأمومة والطفولة والعجزة والمعاقين والأيتام والمشردين ومشروعات تأهيل المرأة الريفية وتطوير قدراتها ورعاية الأسر الفقيرة وأسر الشهداء وتشجيع الأعمال الخيرية واستقطاب الهبات بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة.

ويفسر الباحثان ذلك أن العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية يتسموا بثقافة العمل التي تقوم على القيم الراسخة في إطار من الانضباط وعمل الفريق الذي يتمثل في التقيد بلوائح العمل، وكذلك الاعتراف بالأداء المميز للعاملين والشفافية في المعاملة والثقة وتقليب المصلحة العامة على ما سواها من قبل قياداتهم من شأنه أن يرفع من مستوى درجة الرضا لديهم، أيضاً من العوامل التي تجعل الرضا الوظيفي مرتفع للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية التساوي في الأجور حسب الدرجة الوظيفية والجهد المبذول في نفس الدرجة الوظيفية وكذلك عدم تمييز موظف على آخر في نفس الدرجة وهذا من شأنه أن يشعره بالرضا والتميز في الأداء.

## عرض ومناقشة نتيجة الفرض الثاني:

الذي نصه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، وللتحقق من صحة الفرض استخدام الباحثان اختبار مان ويتني فأظهر النتائج التالية:

جدول رقم (7) يوضح نتيجة اختبار مان ويتني لفروق حسب الجنس

المتغير	النوع	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة اختبار مان وتني	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الرضا الوظيفي	ذكر	204	237.52	48453.500	2.754	0.395	لا توجد
	أنثى	296	259.45	76796.500			

نلاحظ أن متوسط الرتب للذكور بلغ (237.52) وللإناث (259.45) وقيمة مان ويتني (2.754) ومستوى الدلالة (0.395) فهي غير دلالة إحصائية مما يشير إلى عدم تحقق الفرض، إذا النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

وهذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة عثمان (2009) التي توصلت لعدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع.

اختلفت مع نتيجة دراسة عيسي (2003) ونتيجة دراسة إدريس (2009) ونتيجة دراسة العوالم (1992) التي أظهرت وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأن هناك ميول عالية لعمل الإناث في مجال الرعاية الاجتماعية وربما ينسجم ذلك مع طبيعة المرأة في عملية الرعاية والعناية، وتشجع في هذا المجال رسالتها وتستخدم سمات شخصيتها الانفعالية في التوجيه والإرشاد والتربية، والمرأة في المجتمع السوداني أصبحت أكثر فاعلية مما كانت عليه في السابق وهذا ما أدى إلى تعزيز ثققتها بنفسها واكتسبت مفاهيم إيجابية تجاهها فأصبحت أكثر قدرة على تحمل المسؤولية واتخاذ قراراتها ومن الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الإناث في عينة البحث مرتفعة حيث بلغت (296) مما يدل على وجودها بقوة في ميدان العمل الاجتماعي لإكسابها ثققتها في

نفسها وخاصة في المجالات التي تجد فيها الانثى نفسها مثل مجالات الرعاية التي تكاد تكون مطابقة لفظتها السليمة، وأغلب العاملين في مجالات الرعاية المختلفة في السودان نجد فيها للأنثى النصيب الأكبر وهذا ما دعا إلى عدم فروق في درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

### عرض ومناقشة نتيجة الفرض الثالث:

الذي نصه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير العمر وللتحقق من صحة الفرض استخدام الباحثان اختبار تحليل التباين الاحادي(ف) فأظهر النتائج التالية:

جدول رقم (8) يوضح اختبار (ف) للفروق حسب متغير العمر.

الاستنتاج	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد فروق لصالح 20-30 سنة	0.028	2.511	154.262	3	462.787	بين المجموعات
			61.441	496	30474.501	داخل المجموعات
				499	30937.288	المجموع

العمر	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري
20 – 30	164	91.1220	8.07236
31 – 40	217	88.9263	7.99966
41 – 50	89	90.0449	7.18728
51 فأكثر	30	89.300	7.87392
المجموع	500	89.8680	7.87392

نلاحظ من الجدول أن قيمة(ف) بلغت (2.511) عند مستوى دلالة (0.028) فهي دالة إحصائية مما يشير إلى تحقق الفرض، إذا النتيجة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير العمر لصالح 20 – 30 سنة.

ونجد أن هذه النتيجة اختلفت مع نتيجة دراسة إدريس (2009) ونتيجة دراسة العواملة

(1992) التي أظهرت عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة من خلال ما أشار إليه الزغبي (2007) أنه في سن الرشد المشكلات تدور حول أهمية الانتاج والنجاح في العمل الذي به من حيث الكم والكيف حيث أن التطور السليم يتمثل في التوصل إلى حياة مهنية ناجحة ومنتجة، مع التأكيد على أهمية استغلال الذات والتوافق والرضا عن المهنة التي تشبع له رغباته وتمكنه من التمتع بعلاقات جيدة مع الآخرين ويكون في هذه المرحلة الفرد بين حالتين أما أن ينجح في تنمية ثقته في نفسه أو يهزم تحت تأثير اليأس والفشل، ومن الواضح في عينة الدراسة تمتعهم بالثقة وقدرتهم على التكيف على الظروف التي تواجههم في عملهم مما يجعلهم أكثر رضا وانسجام وتعاون، وبالنظر للجدول أعلاه نجد أن هناك فروق لصالح الفئة 20-30 ويمكن أن تفسر هذه النتيجة أن فئة العاملين 20-30 مرحلة الشباب والتي تتميز بالنشاط والحيوية والإقبال على العمل بصورة أكبر من الفئات الأخرى وهذا ما يجعلهم أكثر رضا وتعاون وتميز في الأداء.

#### عرض ومناقشة نتيجة الفرض الرابع:

الذي نصه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وللتحقق من صحة الفرض استخدام الباحثان اختبار تحليل التباين الاحادي(ف) فأظهر النتائج التالية:

جدول رقم(9) يوضح اختبار (ف) للفروق حسب متغير الحالة الاجتماعية

الاستنتاج	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
توجد فروق لصالح أمثلة	0.002	5.111	309.207	3	927.621	بين المجموعات
			60.503	496	30009.667	داخل المجموعات
				499	30737.288	المجموع

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	الحالة الاجتماعية
8.28904	91.0216	231	عازب
7.28383	89	204	متزوج
8.11579	86.6750	40	مطلق
6.01387	91.4000	25	ارملة
7.87392	89.8680	500	المجموع

نلاحظ من الجدول أن قيمة (ف) بلغت (5.111) عند مستوى دلالة (0.002) فهي دالة إحصائياً مما يشير إلى تحقق الفرض. النتيجة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح أرملة.

نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة عيسي (2003) التي توصلت لوجود فروق في الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية تبعاً للحالة الاجتماعية لصالح أرملة.

ويعزو الباحثان وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لمنسوبي وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح أرملة، إلا أن الموظف يجد في الوظيفة الملاذ لحوائجه فهو يتجه للعمل من أجل توفير مصدر دخل ثابت يوفي بمتطلبات الحياة المختلفة، ولا سيما في إيجاد وظيفة في مكان اجتماعي وإنساني تتمثل في وزارة الرعاية الاجتماعية وهي الراعي لهذه الشريحة فتجد من خلالها السند والدعم، وتجدر الإشارة بأن الأرملة في الحالة الاجتماعية هي الحالة الأوسع للعمل خصيصاً في وزارة التنمية الاجتماعية وتشجيعها على العمل وشحن امكانياتها وقدراتها لإنجاز مهامها على أكمل وجه، مما يشكل لها منفذ لتنفيذ عن ما بداخلها والعمل على سد رمقها.

ونستج من هذه النتيجة أن منسوبي وزارة التنمية الاجتماعية الذين حالتهم الاجتماعية أرملة هم أكثر رضا وظيفي من غيرهم من الحالات الاجتماعية وذلك لان الرضا الوظيفي مرتبط بالتقبل والرغبة الحقيقية في الشئ وهو ذلك العامل الذي تتميز به الارامل عن غيرهم، إضافة إلى أن الأرملة ينبع رضاها من وظيفتها الحالية من تقديمها لخدمات لشرائح مجتمعية ضعيفة ونظرتها بأن لها دور في تخفيف أعباء المعيشة لديهم، فهي

تسعى من خلال برامج الوزارة للشرائح المستهدفة من أيتام وفقراء ومتعافين وذوي الإعاقة للاستفادة من خلال تقديمها لهذه الخدمة لذوي الحاجة أو حتى من لديها معرفة بهم والعمل على كونها حلقة وصل بينها وبين مؤسستها وطالب الخدمة، وتلقيها للمدح والشكر والثناء مما يجعلها تحمد الله وتشكره على نعمة هذه الوظيفة.

### عرض ومناقشة نتيجة الفرض الخامس:

الذي نصه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي وللتحقق من صحة الفرض استخدام الباحثان اختبار تحليل التباين الاحادي(ف) فأظهر النتائج التالية:

جدول رقم (10) يوضح اختبار (ف) للفروق حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	الاستنتاج
بين المجموعات	546.915	3	182.305	2.975	0.031	توجد فروق
داخل المجموعات	30390.373	496	61.271			لصالح
المجموع	30937.288	499				ثانوي

المستوى التعليمي	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري
أساس	93	89.1075	6.91637
ثانوي	154	91.4286	9.07907
جامعي	162	89.2963	7.73384
فوق الجامعي	91	89.0220	6.45321
المجموع	500	89.8680	7.87392

نلاحظ من الجدول أن قيمة(ف) بلغت (2.975) عند مستوى دلالة (0.031) فهي دالة إحصائية مما يشير إلى تحقق الفرض، إذا النتيجة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ثانوي.

نجد ان هذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة إدريس (2009) التي توصلت لوجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح ثانوي.

واختلفت مع نتيجة دراسة عثمان (2009) التي أظهرت عدم وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

يعزي الباحثان رضا أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي الثانوي إلى أنهم لا يتمتعون بمستوى تعليم عالي إلا أنهم يقومون بأعباء وظيفية مثلهم مثل ذوي المؤهل الجامعي وفوق الجامعي باعتبار أنهم عاملين أو موظفين لهم واجبات وأعباء توكل اليهم الشيء الذي اوجد الفروق والتباين في رضاهم الوظيفي، أو ربما أن المؤسسات الحكومية لا تعمل حساباً للمؤهل العلمي في التفاضل بين العاملين ومقدراتهم العلمية وأن العاملين الذين يتمتعون بمستوى تعليمي فوق الجامعي قد يشعرون أن طبيعة عملهم لا تناسب مقدراتهم الأكاديمية. أما بالنسبة لنظام الرواتب نجد أنه لا يناسب ذوي المؤهل العلمي العالي مقارنة بالمؤهل الثانوي، حيث يجب أن يكون الفرق كبير بينهم في مقدار الراتب ويجب أن يكون الفرق في نظام الراتب المتبع حسب المؤهلات الأكاديمية والقدرات العلمية، لا على الاقدمية الشيء الذي يمنع التطور للكوادر غير المؤهلة أكاديمياً.

أما بالنسبة للتقييم السنوي فنجد أن النظام المتبع لا يضع اعتباراً لذوي المؤهلات العلمية الجامعية وما فوق الجامعية، بل يتساوى تقييمهم مع أصحاب المؤهل الثانوي، بل يتم حسب الخبرة والأقدمية في العمل لا على الخبرات العلمية والحديثة في تطور العلم والمعرفة والتجديد الشيء الذي قلل من رضا أصحاب المؤهلات العلمية العالية، أما أصحاب المؤهل الثانوي فنجدهم راضين عن تقييم الإدارة لهم بحكم خبرتهم الطويلة في العمل.

#### التوصيات: من خلال النتائج السابقة نوصي بالآتية:

1. العمل على تسخين الرواتب والحوافز من أجل إشباع حاجات العاملين مما يضمن لهم حياة كريمة في المجتمع، وان تواكب الحوافز المتغيرات الاقتصادية مما يؤدي لرفع مستوى الرضا الوظيفي.
2. العمل على الاهتمام بالحوافز الفردية المعنوية لتشجيع روح المنافسة بين العاملين التي ستعكس إيجاباً على ادائهم وذلك بوضع معايير لقياس مستوى الأداء.

3. العمل على تحسين بيئة العمل أكثر مما هو عليه حتى يستطيع العامل أو الموظف يؤدي عمله بالصورة المريدة.
4. العمل على اتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات وفي حل مشاكل إدارتهم مع وضع آرائهم ومقترحاتهم في عين الاعتبار من أجل تطوير الأداء.
5. العمل على أن تكون طبيعة العمل ملائمة لمؤهلات العامل أو الموظف حتى يتمكن من أداء واجباته بالصورة المطلوبة، وعلى أن يكون حجم العمل ملائماً لقدرات وطاقات العامل أو الموظف يتمكن من أداء عمله بإتقان.
6. ضرورة تأهيل وتدريب العاملين لأن ذلك يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.
7. ضرورة توفير بيئة مناسبة لتنشيط عملية التفكير الابتكاري حتى يسهم العاملين في حل المشكلات وتنفيذ الخطط بصورة إيجابية ترضي المؤسسة والعامل نفسه.

### المقترحات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يقترح الباحثان إجراء دراسات في الرضا الوظيفي وربطها بمتغيرات أخرى.

1. الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية والخاصة.
2. الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية وعلاقته بسمات الشخصية.
3. أثر القيادات الإدارية على رضا الموظفين وتوافقهم مع المهنة.

### قائمة المراجع:

1. ابراهيم، علي عبدالرازق والجوهري عبدالهادي احمد (2002): المدخل الى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية .
2. أبو دقة، سناء وصافي سمير (2013): تطبيقات في البحث التربوي والنفسي، دار العز للنشر والتوزيع، فلسطين.
3. ابو علام، رجاء محمود (2004). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط4، دار النشر للجامعات، مصر.
4. ابو علام، رجاء محمود (2007). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط6، دار النشر للجامعات، مصر.

5. أحمد، منال (2015). الرضا الوظيفي للعاملين، دار الانجلو المصرية، القاهرة.
6. إدريس، أسماء هاشم عبدالله (2009). الرضا الوظيفي للعاملين بالدرجات القيادية بالمؤسسات الحكومية بمدينة ود مدني وعلاقته بالأداء الوظيفي وبعض المتغيرات، رسالة دكتوراه، ح النيلين.
7. بن منظور، جمال الدين محمد (2005): لسان العرب، المجلد العاشر، دار صادر، بيروت.
8. الحاج، الفاتح (2004): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
9. حسن، عادل (2005م): الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر.
10. حسين، حريم (2004)، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، (د ط) دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
11. الزغبي، محمود (2007). الصحة النفسية، دار الكتب الجامعي، القاهرة.
12. سعيد، محمد (2004): السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
13. شلول، أنور حمزة عبدالمحمود (1999): الرضا الوظيفي لدى القيادات الادارية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم.
14. عباس، أحمد (1978)، التطور التنظيمي، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، برامج القادة الإداريين، برامج الإدارة العليا، القاهرة.
15. عثمان، خالدة محمد الحسن (2009). الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسين العاملين في مجال الايدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم.
16. العديلي، ناصر محمد (2005)، السلوك التنظيمي - منظور كلي مقارنة، معهد الإدارة العامة الرياض.
17. عطية، حمدي (2002). مناهج البحث العلمي، دار الميسرة للتوزيع والنشر، عمان.
18. العوالم، عمر عبد الحافظ (1992). الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات العامة في الأردن مجلة الآداب، العدد (5) ص135-155.
19. عيسي، رانية محمد (2003). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة ام درمان الإسلامية.
20. محمد، سالي (2005). الصحة النفسية، دار الجامعات للنشر والتوزيع، القاهرة.
21. يونس، رحيم (2008): مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان.