

أثر التعويضات على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين

في الجامعات الأردنية

دراسة حالة : جامعة اليرموك

إعداد: احمد عبد الكريم حتاملة

إشراف: أ.د. عماد الدين الحسين

بحث مقدم لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة البحر الأحمر

2012م

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى لعاملين في جامعة اليرموك عن نظام التعويضات المقدم لهم ومحاولة الخروج بعض التوصيات اللازمة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة اليرموك.

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي عن طريق أسلوب دراسة الحالة وكذلك تم استخدام المنهج الحسي عن طريق اختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث لاختبار فرضيات الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى نتائج تفيد أن مجال الرضا عن نظام الحوافز المعنوية جاء بالمرتبة الأولى بين المجالات الثلاث التي شكلت موضوع الدراسة بمستوى متوسط واحتل مجال الرضا عن نظام الحوافز المادية المرتبة الثانية بين المجالات الثلاث التي شكلت موضوع الدراسة وبمستوى متوسط بينما احتل مجال الرضا عن نظام الرواتب والأجور المرتبة الأخيرة بين المجالات الثلاث التي شكلت موضوع الدراسة بمستوى متدنٍ.

كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن هناك إجماعاً لعدم الرضا عن نظام الرواتب والأجور في الجامعة كذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية وكانت لصالح الإناث تعزى إلى متغيراً لجنس ولصالح فئة بكالوريوس، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي ولصالح فئة أخرى، تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية ولصالح فئة 25 سنة فأقل، تعزى إلى متغير العمر ولصالح فئة أكثر من 10 وحتى 15 سنة، تعزى إلى سنوات الخدمة ولصالح فئة مدير دائرة تعزى إلى المسمى الوظيفي ولصالح فئة 450-600 دينار تعزى إلى الراتب.

وختمت الدراسة بتوصيات من أهمها:

مراجعة أسس وسياسات الرواتب والأجور في جامعة اليرموك مع التركيز على الحوافز المادية
والمعنوية المقدمة لهم وعمل دراسات مسحية لتلمس أوضاع جميع العاملين في الجامعة وربطها
بالتضخم الحاصل في المملكة الأردنية الهاشمية وإجراء مزيد من الدراسات حول هذا الموضوع.

Abstract

This study aimed the impact at the level of compensation satisfaction in Jordanian universities in terms of Yarmouk University as a Case study:

The study adopted the descriptive analytical approach .moreover, a questionnaire was constructed to measure the employees ' level of satisfaction at Yarmouk University. The questionnaire comprised 1600 items. It was distributed among 160 employees (10 % of the total employees at Yarmouk University), but only 128 forms were received (80 % of the total number).

The researcher arrived at the following findings:

The level of employees ' satisfaction regarding abstract incentives occupied the highest level, with a means of 3.4. Physical incentives occupied the second level. Salary and wages incentives occupied the third level.

The study also concludes that there were satisfaction significant differences in the case of woman associated with the gander variable statistical differences were also found in the case of the B.A degree associated with the educational variable, moreover, statistical difference were also found in the case of another category associated with the social condition variable .the same applied to those working for 25 years and below associated with the age variable. more statistical difference were found in the case of those who served between 10-15 years at the university associated with the number of years of work. furthermore, statistical difference were found in the case of heads of units associated with the job status variable.

Finally, statistical difference were found in the case of that category of employees that received between JD 450-600 monthly associated with the salary and wages variable.

The study recommended that

The policy of salaries and wages should be reviewed with special emphasis on physical and abstract incentives. A survey should be conducted to touch upon the exact circumstances of all university employees taking into consideration the high level of inflation the Jordan witnesses these days Other studies be conducted on the same topic.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	ب
الإهداء	ج
كلمة شكر وعرفان	د
ملخص الدراسة بالعربي	هـ
المستخلص باللغة الانجليزية	و
قائمة المحتويات	ح
فهرس الجداول	ي
فهرس الأشكال	ل
فهرس الأشكال	م
المقدمة	1
مشكلة الدراسة وأسئلتها	3
أهمية الدراسة	3
أهداف الدراسة	4
منهجية الدراسة	5
فرضيات الدراسة	5
حدود الدراسة	6

الموضوع	رقم الصفحة
مصطلحات الدراسة	6
الدراسات السابقة	7
هيكلية الدراسة	9
الفصل الأول : نظام التعويضات	11
المبحث الأول: الرواتب والأجور	14
المبحث الثاني الحوافز	25
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	37
المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي	38
المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	44
المبحث الثالث: قياس الرضا الوظيفي	50
الفصل الثالث: - الجامعات الأردنية	56
المبحث الأول: جامعة اليرموك	59
المبحث الثاني: جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية	66
المبحث الثالث: جامعة جرش الأهلية	71
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	75
المبحث الأول: المنهجية والإجراءات	76
المبحث الثاني: تحليل البيانات الشخصية	79
المبحث الثالث: تحليل البيانات الأساسية	83
الخاتمة	110
النتائج	111
التوصيات	113
المراجع العربية	116
المراجع الأجنبية	120
مواقع انترنت	120
الرسائل الجامعية	120

نتائج الدراسة: -

النتائج المتعلقة بمجالات الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن مجال الرضا عن نظام الحوافز المعنوية حصل على أعلى درجة وبالمرتبة الأولى إذ بلغ المتوسط الحسابي له (3.41) وبدرجة متوسطة وهو أعلى من متوسط درجة الرضا لمجمل المجالات.

2. أظهرت الدراسة أن مجال الرضا عن نظام الحوافز المادية جاء بالمرتبة الثانية بين المجالات الثلاث بمستوى متوسط (3.05).

3. حل مجال الرضا عن نظام الرواتب والأجور بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متدنٍ إذ بلغ المتوسط الحسابي له (2.7).

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. أظهرت الدراسة أن هناك إجماعاً لعدم الرضا عن نظام الرواتب والأجور في الجامعة.
2. أظهرت الدراسة أن هناك إجماعاً لعدم الرضا عن نظام الحوافز المادية في الجامعة.
3. أظهرت الدراسة أن هناك إجماعاً لعدم الرضا عن نظام الحوافز المعنوية في الجامعة.
4. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير الجنس كانت لصالح الإناث.
5. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير العمر كانت لصالح فئة 25 سنة فأقل.

6. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك

عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي كانت لصالح البكالوريوس.

7. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك

عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية كانت لصالح أخرى.

8. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك

عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير سنوات الخدمة كانت لصالح فئة أكثر من 10 وحتى

15 سنة.

9. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك

عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي كانت لصالح مدير دائرة.

10. أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لموظفي جامعة اليرموك

عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) تعزى إلى متغير الراتب كانت لصالح فئة أكثر من 450 وحتى 600

دينار.

التوصيات

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية والميدانية حول موضوع أثر التعويضات على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في

الجامعات الأردنية يعرض الباحث أهم التوصيات بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة وهي: -

التوصيات الخاصة بمجالات نظام الرواتب والأجور

1. يوصي الباحث بمراجعة أسس وسياسات الرواتب والأجور في جامعة اليرموك بما يتلاءم مع البيئة

الاقتصادية والاجتماعية للحد من انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والاهتمام بالفقرات التي حصلت

على رتب متدنية وفقا لنتائج البحث مثل:

أ- **سلم الرواتب المعمول فيه** وربطه بغلاء المعيشة بإدخال تعديلات بالزيادة على نسب

الزيادات السنوية المتدنية على الراتب الأساسي.

ب- **المؤهل العلمي** بضرورة تناسب وتناغم الراتب مع المؤهل العلمي بعيدا عن المحسوبية

والواسطة.

ج- **طبيعة العمل والرفاهية** وذلك من خلال زيادة الرواتب والأجور ليتناسب الراتب مع متطلبات

المعيشة ليحقق نوعا من الرفاهية المطلوبة لتحقيق الرضا المطلوب

التوصيات الخاصة بمجالات نظام الحوافز المادية:

1. يوصي بالاهتمام بالحوافز المادية المقدمة للعاملين في جامعة اليرموك وخاصة التي حصلت على

رتب متدنية وفقا لنتائج البحث مثل:

أ- **العلاوة العائلية الزوجة والأبناء** بضرورة رفع العلاوة المقدمة لتتناسب مع غلاء المعيشة وانخفاض

القوة الشرائية بسبب التضخم ليتحقق الرضا الوظيفي عن العلاوة الاجتماعية الزوجة والأولاد.

ب- **نسبة مساهمة الجامعة في صندوق الادخار** من خلال زيادة هذه النسبة اكبر من 10% .

التوصيات الخاصة بمجالات نظام الحوافز المعنوية :

1. يوصي بالتركيز على الحوافز المعنوية المقدمة للعاملين في جامعة اليرموك وخاصة التي حصلت

على مستوى متوسط وفقا للنتائج التي خلصت إليها نتائج هذه الدراسة مثل:

أ- الأجهزة والمعدات المستخدمة في الجامعة : بضرورة تحسين هذه الأجهزة المصروفة للأفراد العاملين لأنها تساعد الموظف على تحقيق رضا داخلي عن عمله.

ب- الشعور بالاستقرار الوظيفي :وذلك من خلال التأكيد على حسن نوايا إدارة الجامعة نحو الأفراد العاملين متمثلاً بتحقيق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص بين الموظفين لأنها أساس الاستقرار الوظيفي في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة .

ج- إبداء المقترحات والآراء بضرورة إعطاء الموظف الإداري فرصة إبداء الآراء والمقترحات خصوصاً عند تطبيق القرارات الإدارية لان ذلك مؤشر على الاعتراف بقدراتهم في وضع الأهداف والخطط مما تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

د- المشاركة في الدورات التدريبية بضرورة توفير فرص التدريب بهدف تطوير المسار المهني والوظيفي لجميع العاملين وإكسابهم مهارات جديدة على أن يتم ذلك بنزاهة وحيادية وان لا يقتصر ذلك على بعض الأفراد دون غيرهم.

التوصيات المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- أ- يوصي الباحث بتعديل نظام الرواتب والاجور في جامعة اليرموك لتحقيق الرضا الوظيفي.
- ب- يوصي الباحث بتعديل نظام الحوافز المادية في جامعة اليرموك لتحقيق الرضا الوظيفي.
- ج- يوصي الباحث بتعديل نظام الحوافز المعنوية في جامعة اليرموك لتحقيق الرضا الوظيفي.
- د- الجنس :ضرورة تحقيق الرضا الوظيفي لجميع العاملين من الذكور والإناث لغايات عدم التمييز بين الجنسين مما يولد حالة من الرضا الوظيفي.

هـ- العمر :الاهتمام بأنظمة التعويضات وتعديلها لتتناسب مع جميع الفئات العمرية.

- و- **المؤهل العلمي:** التركيز على رضا جميع العاملين وخصوصا حملة المؤهلات الجامعية وذلك بتناسب وتناسب الرواتب والأجور مع ما يحمل كل عامل في الجامعة من مؤهل علمي وكذلك احتساب المؤهلات العلمية التي يحصل عليها العامل أثناء خدمته في العمل بدون وضع أية عراقيل
- ز- **الحالة الاجتماعية:** بزيادة العلاوة العائلية الزوجة والأبناء وتعديلها بما يتناسب مع ارتفاع تكاليف المعيشة الحاصل بسبب التضخم .
- ح- **سنوات الخدمة:** العمل على زيادة التعويضات المقدمة للعاملين مع تقدمهم في العمر .
- ط- **المسمى الوظيفي :** العمل على تقليل الفروقات بين رواتب الموظفين الإداريين وبين المسميات الوظيفية الأخرى مثل رئيس قسم أو مدير دائرة وعدم الازدواجية في التعامل بين هذه الفئات من العاملين لتحقيق العدالة الوظيفية وانعكاسها بشكل ايجابي على رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الأردنية.
- ي- **الراتب:** العمل على تناسب الرواتب والأجور وربطها بالتضخم الحاصل لتتناسب مع متطلبات الحياة لتحقيق مستوى مقبول من الرضا الوظيفي في بعض الحاجات الأساسية من مسكن وتعليم ورفاهية.
- ك- **مواصلة البحوث والدراسات** في مجال أنظمة التعويضات والرضا الوظيفي والعلاقة بينهم وخصوصا بعد تعديل سلم الرواتب والأجور المقترح الذي لاقى موافقة مجلس التعليم العالي ولم يتم اعتماده من مجلس الوزراء على أن تغطي المزيد من الجامعات الأردنية.