

الرضا الوظيفي لدى العاملين  
في مديرية شرطة العاصمة في المملكة الأردنية  
الهاشمية وعلاقته ببعض المتغيرات

إعداد

د/ إياد الشوارب

جامعة عمان العربية للدراسات العليا  
كلية الدراسات التربوية والنفسية العليا

## الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة في المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقته ببعض المتغيرات

د. إياد الشوارب\*

### مقدمة:

إن تعاظم دور الدولة في العصر الحديث، وتنوع الخدمات المقدمة، وتعدد احتياجات المواطنين الاجتماعية والاقتصادية والأمنية وغيرها عهد إلى الدولة بمسؤوليات كبيرة بحيث أصبح لزاما على الأجهزة الحكومية تقديم خدمات أفضل لتعود بالنفع على مواطنيها، ومن هنا تبرز أهمية العنصر البشري الذي يعتبر أحد مقومات نجاح هذه الأجهزة لتطوير إنتاجيتها، الأمر الذي جعله يحظى باهتمام الإداريين والباحثين النفسيين وأرباب العمل من خلال بحث جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه. وبالرغم من الجهود المبذولة والتي لا تزال تبذل لإيضاح الغموض في مسألة الرضا الوظيفي إلا أن هناك عوامل عديدة تتعدى التخطيط والتنظيم، تلعب دورا كبيرا في درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

ولتحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها جهاز الأمن العام الأردني، فلا بد من وجود كادر بشري يأخذ على عاتقه القيام بهذه المهمة، لذلك وبعد حوالي عشرات السنين على تأسيس مديرية الأمن العام، فمن الضروري الوقوف على مدى الرضا الوظيفي للعاملين به، ومعرفة اتجاهاتهم نحو وظائفهم وما يقومون به من مهام، سيما وأن الرضا الوظيفي يفضي إلى ارتفاع الروح المعنوية، وزيادة الإنتاجية لديهم، وتقديم أفضل الخدمات للجمهور من قبلهم.

وعليه فقد رأى الباحث أن يعالج موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة لشمولها في تقديم الواجبات المناطة بجهاز

\* د. إياد الشوارب: جامعة عمان العربية للدراسات العليا-كلية الدراسات التربوية والذنسية العليا

الأمن العام للوصول إلى النتائج والتوصيات التي تساعد على تعزيز العوامل المؤدية إلى الوضع الأمثل، ولاعتبارها من أقدم مديريات الشرطة في المملكة الأردنية الهاشمية حيث أنشئت مع تأسيس إمارة شرقي الأردن، ومع التطور الذي شهده الأردن في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والثقافية، مما تأثرت به مديرية شرطة العاصمة وشهدت تطورا كبيرا شمل جميع النواحي سابقة الذكر.

ويعد الرضا الوظيفي أو المهني من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعا للبحث والدراسة بين الحين والآخر عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري والباحثين النفسيين، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا، وأيضا لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته، فما لا يعد مرضيا حاليا قد يكون مرضيا في المستقبل. ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم التي لم يتم الاتفاق عليها، وذلك لارتباطه بالباحثين الذين انطلقوا من منطلقات فكرية وثقافية وقيمية معينة، وتغيير المفهوم عبر مراحل الحياة، وارتباطه مع تزايد صعوبة ظروف العمل واتخاذ القرارات في تغيير المهنة (Feldman,2005).

وقد بذلت محاولات متعددة لتحديده، ومن التحديدات المتميزة تحديد سوبر حيث يرى أن رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبة لقدراته وميوله وقيمه وخصائصه وشخصيته، كما يتوقف على موقعه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتلاءم مع نموه وخبراته. وعرف دسلر (Dessler,1982) الرضا الوظيفي بأنه درجة تحقيق الفرد للاحتياجات المهمة من الصحة والأمن والغذاء والمحبة والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة للوظيفة. كما عرفه لوك (Locke في (Testa,1999) بأنه ردود الفعل العاطفية للفرد تجاه وظيفة معينة، وأضاف بأنه حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرات الوظيفية للفرد. وقد عرف جرونبيرغ (Gruneberg,1979) الرضا الوظيفي على أنه رد الفعل العاطفي

للفرد تجاه الوظيفة، ومن الباحثين الذين لهم إضافات بارزة في رضا العاملين هرزبيرغ (Herzberg, 1962) الذي أوضح مع مجموعة من زملائه وجود مجموعتين مختلفتين من العوامل المؤثرة على رضا الفرد، بعضها يقتصر دورها على منع تعاسة الفرد وانتمائه العام للعمل وأطلق عليها عوامل الصحة البيئية، والمجموعة الثانية أطلق عليها مجموعة العوامل المحفزة.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة في أبعاد: الإشراف، وزملاء العمل، وطبيعة المهن، وفرص الترقية، والراتب. كذلك هدفت لتعرف مستوى الرضا العام لديهم، كما هدفت الدراسة إلى معرفة أثر متغيرات عدد سنوات الخدمة، والرتبة، والمؤهل العلمي، مكان السكن في درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة، وتحديدًا فإن هذه الدراسة حاولت الإجابة عن السؤالين التاليين:

- ١- ما درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة؟
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0,05)$  في درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخدمة، والرتبة، والمؤهل العلمي، مكان السكن؟

### أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من الأمور التالية:
- ١- تعرف آثار العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة.
  - ٢- تعرف الآثار الإيجابية للرضا الوظيفي على الأداء في العمل من حيث المتغيرات التالية: تحقيق وإشاعة الأمن والطمأنينة كهدف عام للجهاز، قلة المخالفات والغياب والمحاكمات، ومدى أثر ذلك على زيادة مستوى التعامل والإنتاج في العمل، وارتفاع الروح المعنوية لديهم.

٣- مساعدة المسؤولين على تعميق اهتمامهم وتوجيههم إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي، وإدخالها في البرامج الخاصة للتنمية الإدارية.

### الإطار النظري والدراسات السابقة:

كان للدراسات العديدة التي أجريت في مجال السلوك الإنساني في الإدارة أثر كبير على اهتمام الإدارة بالجانب المعنوي، وبخاصة في مجال إدارة الأفراد وإدارة شؤون الموظفين، حيث تركز اهتمام الإدارة في الماضي على إدارة الأفراد دون الاهتمام بدرجة رضاهم عن أعمالهم، بينما اهتمت الدراسات الحديثة في الإدارة بتعرف وجهات نظر الأفراد وبمدى إحساسهم بالرضا الوظيفي.

وتعد دراسة تايلور Taylor عام ١٩١١ دراسة رائدة التي اهتمت بالتعرف إلى آثار البيئة المادية الواقعية لمكان العمل على إنتاجية العامل وسلوكه، فقدم جملة الأفكار في موضوع الإدارة العلمية مفترضاً أن الوصول إلى الإنتاج المحسن يتطلب تغيير البيئة المادية (مكان العمل)، وقد أدت أفكار تايلور إلى قيام دراسات الزمن والحركة، والنظام الصارم في العمل والتركيز على أداء العمل بأقل درجة من الاتصال الشخصي بين العمال، وإلى تطبيق شديد لأنظمة دفع الأجور والحوافز، وكان هدفه وغايته وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مما يحقق الرضا، وبالتالي ينعكس ذلك على زيادة الإنتاج لدى العامل.

وتبع دراسة تايلور للإدارة العلمية نظريات العلاقات الإنسانية وتعد الدراسة التي أشرف عليها مايو Mayo في جامعة هارفارد خلال الأعوام ١٩٢٧-١٩٣٢ المعروفة بدراسة هوثورن Hawthorne بداية الحركة الإنسانية في الإدارة خلال القرن العشرين. وقد بينت هذه الدراسة أن هناك ارتباطاً بين السلوك والعواطف، وأن للجماعة أثر على سلوكيات الفرد، وأن لمعايير الجماعة أثراً كبيراً في وضع أسس مخرجات المستخدم الفرد، وأن اثر متغير (النقود) يعد ثانوياً بالنسبة لمخرجات الفرد إذا ما تمت مقارنته بأثر

معايير الجماعة وعواطفها، وإحساسها بالأمن (الطويل، ١٩٩٨). وأظهرت هذه الدراسات أن الجوانب الاجتماعية بالإضافة إلى الجوانب المادية للعمل لها تأثير على رضا الفرد عن وظيفته، وكانت هذه الدراسات هي الأساس للنظريات التي تقول إن رضا الفرد بوظيفته قد يتأثر بسلوك الجماعة التي يتفاعل معها.

أما النظريات الحالية المتعلقة برضا الفرد عن وظيفته فتقسم إلى نوعين:

أولاً: نظريات المحتوى Content Theories.

ثانياً: النظريات الإجرائية Process Theories.

تركز نظريات المحتوى بشكل عام على العوامل التي تؤثر في رضا الفرد عن وظيفته، بينما تركز النظريات الإجرائية على الطريقة التي تتفاعل فيها مكونات ومتغيرات العمل وكيفية تأثير ذلك على رضا الفرد عن وظيفته وتشمل نظريات المحتوى النظريات التالية:

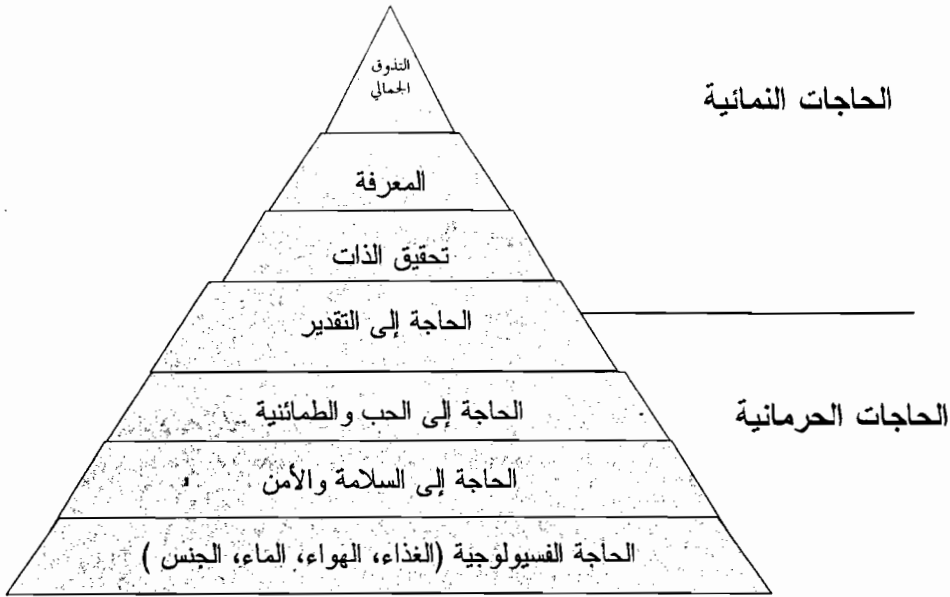
أ- نظرية ماسلو للحاجات - التسلسل الهرمي للحاجات.

ب- نظرية العاملين "الدافع، الصحة" (هيرزبيرغ).

ج- نظرية الإنجاز (دافيد مكلياند).

أ- نظرية ماسلو للحاجات:

قدم ماسلو نظريته في إشباع الحاجات مستنداً إلى أن هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد، وتعمل كمحرك، ودافع للسلوك، وأن الإنسان يتأثر بنقص الحاجات الأولية والثانوية، وفي حالة نقص إشباع هذه الحاجات نباشر سلوكه بذلك، وترتفع درجة التوتر والقلق لديه، لذا لا بد من القيام بعمل سلوكيات للبحث عن إشباع الحاجة، ويسمى هنا الحافز الذي يزداد حسب قوة الدافع الذي نشأ عن نقص الحاجة وعندما يصل الفرد إلى إشباع الدافع تنتهي عملية التوتر والقلق لدى الفرد ويعود إلى حالة التوازن. وقد قام ماسلو بترتيب الحاجات حسب الأهمية بالنسبة للفرد وأخذ هذا الترتيب شكلاً هرمياً وكان على النحو التالي:



١- الحاجات الفسيولوجية: Physiological needs تعمل على بقاء الفرد، والمحافظة على نوعه، وبالتالي فهي تمثل حد الكفاف بالنسبة للإنسان، ومن أمثلتها الحاجة إلى الطعام والشراب والهواء والمسكن والراحة والنوم والجنس.

٢- الحاجات إلى الأمان: Stay Needs بمجرد أن يشبع الفرد حاجاته الفسيولوجية بدرجة مرضية، فإنه ينتقل إلى حاجات الأمان، والتي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد والحماية من أي أخطار أو حوادث قد تحدث بحياة الفرد، ففي مجال العمل يمكن إشباع حاجات الأمان من خلال أنظمة الأمان الصناعي والسلامة المهنية، وأيضاً من خلال ظروف عمل آمن، والزيادة في الأجر، ومزايا العاملين، وأيضاً من خلال أنظمة التأمينات الاجتماعية والرعاية الصحية، وأنظمة المعاشات.

٣- الحاجات الاجتماعية: Social Needs (love Needs) عندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان، تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية

كحاجات مؤثرة على السلوك الإنساني، وتزداد أهميتها كدافع على هذا السلوك، وتتمثل الحاجات الاجتماعية في رغبة الفرد في وجوده بين آخرين من أصدقاء، ورغبة في علاقات يحيطها التعزيز والود، كما تمتد الحاجات إلى محاولة كسب الفرد لمزيد من المكانة الاجتماعية، من خلال المركز الوظيفي الذي يحصل عليه أو من خلال المركز والنفوذ داخل الجماعة التي ينتمي إليها، وتمثل جماعات العمل والأقسام والإدارات، واللجان والاجتماعات وسيلة يمكن من خلاله أن يشبع الفرد حاجاته الاجتماعية، كما أن سيادة الروح المعنوية الطيبة، وأنماط القيادة والإشراف الحسنة، وأنظمة إدارية تهتم بنظم الاقتراحات والحفلات والرحلات يمكنها جميعها أن تؤثر على إشباع الحاجات الاجتماعية.

٤- حاجات التقدير: Esteem Needs هنا يتم التركيز على حاجة الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة، وأيضاً الشعور باحترام الآخرين له، وبحاجة إلى إحساسه بالثقة في النفس، والقوة، والمقدرة، والكفاءة، ويمكن أن تلعب الجوائز، الترقيات، والألقاب البراقة دوراً مهماً في إشباع حاجات التقدير كذلك الحال فإن الشكر في حالة إنجاز عمل مهم، خاصة الشكر وخطابات الثناء يمكنها أن تكون أيضاً من الحوافز المؤدية إلى إشباع الحاجة للتقدير.

٥- حاجات تحقيق الذات: Self-Actualization Need وهنا يحاول الفرد أن يحقق ذاته من خلال تعظيم استخدام قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة في محاولة تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات التي تسره وتسعده شخصياً أما بقية الحاجات الثانوية فإنه تتحقق من خلال قدرة الفرد على التكيف وإشباع الحاجات الأولية السابقة الذكر (بني يونس، ٢٠٠٧).

### ب- نظرية العاملين "الدافع، الصحة" هيرزبيرغ:

والتي اقترح فيها مجموعتين من العوامل تحددان الرضا أو عدمه عند الأفراد العاملين ترتبط المجموعة الأولى بمحتوى العمل وأطلق عليها اسم العوامل الدافعة التي تؤدي إلى الرضا وتتكون من الانجاز، والتقدير، والعمل



نفسه، والمسؤولية، والترقية، والنمو. أما المجموعة الثانية (عوامل الصحة) Hygiene Factors فترتبط ببيئة العمل وظروفه وهذه العوامل إذا ما تم توفرها أو عدم ملاءمتها في الوسط الوظيفي فإنها تسبب شعوراً بعدم الرضا ويمكن حصر هذه العوامل في: سياسة المؤسسة وإدارتها والإشراف الفني فيها، والراتب والعلاقات الشخصية السائدة في المؤسسة، وظروف العمل، والأمن الوظيفي، وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية كالسفر والمناوبات، وهي تتشابه مع حاجات المستويات الأولية لدى ماسلو (الطويل، ١٩٩٨).

وبالرغم من أن نظرية هيرزبيرغ كانت مدعاة لظهور كثير من محاور الخلاف في أبحاث الرضا إلا أنها تعد ذات أهمية كبرى في فهم الفرد عن وظيفته، وعند تقسيم العوامل الدافعة وعوامل الصحة فإن هيرزبيرغ يشير إلى أن مسببات رضا الفرد عن وظيفته وعدم الرضا مستقلاً، وأن مثل هذه العوامل كالراتب وشروط العمل والعوامل البيئية لها تأثير بسيط في إنتاج الرضا عن العمل ولكنها شروط ضرورية لرضا الفرد عن توظيفه (Proter, 1964,299)، ويؤكد هيرزبيرغ أن غياب مثل هذه الدوافع في العمل لا تقود إلى عدم الرضا، وإنما تقود إلى الإخفاق في تحقيق الرضا، كما بين أن الرضا الوظيفي يتم تحديده من خلال مشاعر الفرد تجاه ما تتطوي عليه الوظيفة بما في ذلك التحصيل والاعتبار والمسؤولين والنمو النفسي للموظف من خلال مشاعر الفرد تجاه بيئة العمل التي تضم سياسة المنظمة الإدارية وظروف العمل، ودرجة الأمن، والاستقرار بالوظيفة والراتب ونوع الإشراف (العديلي، ١٩٨١، ١٨).

### ج- نظرية الانجاز Achievement Theory

اقترح دافيد ماكلياند (David McClelland.1967) نظرية في الدوافع عرفت بنظرية الإنجاز حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يركز على ثلاث حاجات أساسية هي:

١. الحاجة إلى الإنجاز: تشتمل على التعامل بالتحديات والسعي للإنجاز الذاتي، والأشخاص الذين يتمتعون بحاجة عالية للإنجاز لا يتهربون من تنفيذ المهام الصعبة، أما الذين يتمتعون بحاجة متدنية للإنجاز فإنهم سيحاولون نقل بعض المسؤولية للآخرين، كما أن الأشخاص الذين يملكون حاجة عالية للإنجاز يميلون إلى العمل الذي يتحدى مهاراتهم وقدراتهم وراغبون في المجازف والعمل على إنجاز مهامهم.
٢. أما الحاجة الثانية فهي الحاجة إلى الاندماج: يعبر عنها بالسعي للمحافظة على علاقات إيجابية مع الآخرين، والرغبة في بناء علاقات صداقة وتفاعل مع زملاء العمل، وهي حاجة اجتماعية والأفراد الذين يملكون حاجة عالية للاندماج يرغبون في الأعمال التي تتطلب تفاعلاً جيداً مع الآخرين، ويرغبون في التكيف مع الآخرين.
٣. أما الحاجة إلى القوة أو السيطرة: أو الإشراف على الآخرين فهي أيضاً حاجة اجتماعية ولكن ذات نوع مختلف، فالناس ذوي الحاجات العالية للقوة يملكون رغبة في القيادة والسيطرة أو التأثير على آخرين، وهؤلاء عادة يتسلمون المناصب القيادية ليضعوا الأهداف ويصنعوا القرارات، ومهما يكن من أمر فإن حدوث درجة مقبولة من تناغم حاجات الفرد شرط ضروري لتحقيق الرضا، وفي حالة عدم حدوث مثل هذا الرضا أو التلاقي فلن يتم تحقيق الرضا (سلطان، ١٩٩٣).
٤. وفي رأي ماكلياند فإن الأفراد تكون لديهم حاجة شديدة للقوة ويرون في المنظمة فرصهم للكسب والوصول للمركز أو السلطة، كما وجد أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يتحلون بكثير من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية في البحث عن حلول للمشاكل، ويرغبون في المخاطرة المحسوبة عن اتخاذ القرارات، ووضع الأهداف، مع الحرص على التشاور والتداول والحصول على المعلومات التي تكشف عن نتائج ما يقومون به من أعمال (Testa,1999).

## ج- النظريات الإجرائية:

تحاول النظريات الإجرائية المتعلقة بالدوافع توضيح تفاعل المتغيرات التي تؤثر على الحافز والرضا، وأحد افتراضات النظرية الإجرائية "أن الفرد يقوم باتخاذ القرارات المنطقية بشأن تصرفاته وحاجاته وقيمه وتوقعاته نحو عمله" (Saari & Judge, 2004).

### ١- نظرية التوقع Expectancy Theory:

إن أولى النظريات الإجرائية المقدمة هي نظرية التوقع التي تفترض "بأن دافع الفرد يعتمد على إدراكه الحسي في التصرف" (Dessler, 1982, 296). وتعد نظرية التوقعات إحدى النظريات المهمة في مجال دوافع العمل، وقام فكتور فروم Victor Vroom بوضع هذه النظرية عام ١٩٦٤، وهي تهتم بدافعية الفرد من جهة، وبدافعية المنظمة أو الإدارة من جهة أخرى، وتضمن هذه النظرية ثلاثة مفاهيم أساسية هي: التوقع، التكافؤ، النفع أو الفائدة.

فالتوقع هو الاعتقاد بأن جهد الشخص سيؤدي إلى الأداء الناجح، بمعنى آخر التوقع هو الاعتقاد الذاتي للشخص بأن اتجاهه معيناً في العمل سيتبعه نتيجة إيجابية عالية، أو تحقيق جيد للهدف (Saari&Judge,2004).

أما التكافؤ فهو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد لمكافأة، ولأن الأفراد يضعون قيماً مختلفة للحوافز مثل النفوذ، الإنجاز، ظروف العمل الجيدة- فرص التقدم، فإن التكافؤ يعرف عندما يعلن الأفراد عما يريدون من العمل.

أما النفع أو الفائدة فهي الاعتقاد بأن تحقيق أداء معين يعد أساساً للحصول على مكافأة، أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول على مكافأة معينة (الخصاونة, ١٩٨٦).

وبعد ثلاث سنوات من نشر فروم لأفكاره، قام بورتر ولولو Porter and Lowler بطرح وجهة نظر موسعه لنموذج فروم، فقد أكد على أن الجهد الذي يبذله الفرد في العمل يعتمد على القيمة التي يراها الفرد في المكافأة المتوقعة، وعلى احتمالية تحقيق المكافأة ووقوعها في حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب تفهم

أهمية الحاجة؛ حتى يمتلك الفرد القدرات والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب وان يكون لديه إدراك دقيق لإبعاد دوره كي يشكل ذلك دعماً لجهدده ولتحقيق النتائج التي يتطلع إليها (الطويل، ١٩٩٨). ودمج بورتر ولولر نظرية العدالة لرضا الفرد عن وظيفته مع نظرية التوقع، ولقد وجد بان رضا الفرد عن وظيفته تصل مع توقعاته في المعالجة الجيدة فيما يتعلق بالزملاء.

## ٢- نظرية العدالة Equity Theory:

إن نظرية العدالة هي النظرية الإجرائية الثانية للرضا، وتظهر بأن الناس يتحمسون بشدة ليحافظوا على التوازن بين ما يحققونه من إنتاج وما يحصلون عليه من مكافآت، والفكرة الرئيسية لنظرية العدالة تقول إن هناك مفهوماً متفقاً عليه لما يستحقه الفرد من مكافآت على جهوده، وهذه النظرية وضعها آدمز عام ١٩٦٣ حيث يرى أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة أو عدم العدالة وعدم المساواة والتي يدركها الفرد في وظيفته، فدرجة العدالة تعرف بأنها نسبة ملاحظات الفرد (مثل مستوى الجهد في العمل) للمخرجات (مثل الدخل أو الراتب) مقارنة بنسبة مشابهة بالنسبة للآخرين.

وتتضح أهمية نظرية العدالة في الدوافع وفي الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون بأن مكافآت المنظمة (كالراتب، والاعتراف والتقدير) موزعة بالتساوي بينهم وفقاً لجدارتهم (أي درجة استحقاق كل منهم).

إن هذه النظرية ترى بأن المستوى الذي يقدمه الموظف للعمل وما يحصل عليه من مكافأة، يعتمد على معرفة المفاهيم التالية: التكافؤ والفائدة والتوقع.

وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية وهي: التقييم والمقارنة والسلوك ويتضمن التقييم قياس العلاقات الاجتماعية، وذلك بقياس المدخلات والمكافآت فالمدخلات، تعني: جدارة الشخص، العمر، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل، بمعنى آخر المدخلات تعني العوامل التي تشعر

الموظفين بأهليتهم للحصول على مكافآت، أما المكافآت فهي العوائد التي يحصل عليها الشخص مثل الراتب والفوائد والمميزات الأخرى والاعتراف والتقدير والترقية. أما المقارنة فتتضمن مقارنة مكافآت الشخص بمقابلتها بما يعطيه للعمل. أما السلوك فهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل فإنه يستجيب بشكل سلبي، وبالتالي يقلل من جهده في العمل (Wegge, Schmidt, & Parkes, 2007).

ويبين العدوان وعبد الحليم (١٩٩٥) النظرة الحديثة المعاصرة لمفهوم الرضا الوظيفي كاستجابة لعوامل متعددة منها عوامل الشعور نحو الوظيفة، ومحتواها، وظروفها، وأنه لفهم الرضا الوظيفي لا بد من دراسة أبعاد والمقاييس الوظيفية التي تضم العمل Work والراتب Pay والترقية أو النمو Growth والفوائد وظروف العمل Work Conditions، وركزت هذه النظرية على تحديد مستويات المتغيرات التي تشترك لتؤدي للرضا الوظيفي .

فيما يخص موضوع الرضا الوظيفي بشكل عام فقد تطرقت دراسات عديدة لجوانب الرضا الوظيفي المختلفة، فقد حددت كونوي وآخرون (Conwy Williams & Green, 1967) في نموذجهم للرضا الوظيفي جوانب عديدة من أبرزها الإشراف للإدارة العليا، الأجور، أسلوب العمل، الأمن الوظيفي، بينما ركز ملر ومونج (Miller, Monge, 1986) على المشاركة من قبل المشرفين والرؤساء للعاملين في القرارات التي تتأثر بها وظائفهم ووجدوا أن هناك علاقة قوية بين جو المشاركة الذي يخلقه المشرف الإداري وبين إنجاز العاملين، بينما وجد Perry ١٩٧٧ أن لمتغيرات الجنس والخبرة، وسنوات الخدمة أثراً ذا دلالة إحصائية في تحديد مستوى الرضا عن العمل، ووجد ونكلر Wincler 1982 أن العلاقات مع الزملاء هي عنصر أساسي في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأمريكية فيما لم يكن للعمر

والرتبة الأكاديمية أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد مستوى الرضا عن العمل (العدوان وآخرون ١٩٩٥).

ومن الدراسات التي أجريت على الرضا الوظيفي في الأردن تلك التي أجرتها هالة عبد القادر (١٩٨٧) بعنوان المناخ المؤسسي وتأثيره على الرضا الوظيفي في قطاع المراقبة الجوية في الأردن، هدفت الدراسة الكشف عن مكونات المناخ المؤسسي وأثره على أداء المراقبين الجويين ورضاهم عن عملهم، كما هدفت من الناحية النظرية إلى اختبار مصداقية نظرية ذات العاملين لمعرفة مدى الفروق التي تتركها العوامل الاجتماعية والثقافية والحضارية على الاتجاهات نحو العمل، بينت الدراسة عدم رضا العاملين عن الرتب من حيث قدرته على إشباع الحاجات الأساسية وعن العلاقات مع الإدارة العليا، وعن فرص التقدم والترقية، وعن ظروف العمل المادية ومدى مناسبتها، ومن تحليل فئتي عوامل الرضا الوظيفي كما عبر عنها المراقبون تبين بأن ما نسبته ٨١,١% منهم يرون بأن أثر العوامل الدافعية يمثل لديهم حافزاً لزيادة الإنتاج، وما نسبته ٧٧,٨% يرون بأن توفر العوامل الوقائية يمثل أيضاً حافزاً لزيادة الإنتاج، وبينت الدراسة التي قام بها العوامل ١٩٩٠ بعنوان الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن أن نسبة الرضا الوظيفي في هذه المؤسسات مرتفعة وذلك للأسباب التالية:

**أولاً:** وجود حوافز للعاملين كالتأمين الصحي وبدل العمل الإضافي، ومنح القروض لغرض الإسكان بفوائد بسيطة، ووجود صناديق إيداع، ومنح رواتب الشهر الثالث والرابع عشر.

**ثانياً:** توفير المؤسسات للمرافق والظروف الملائمة للعاملين.

**ثالثاً:** العلاقة الصحيحة بين المؤهل والوظيفة المناسبة.

وفي الدراسة التي أجرتها علي (١٩٩٠) بعنوان الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن هدفت إلى تحديد درجة الرضا عن المهنة من خلال خمسة أبعاد: العمل نفسه، الراتب، الفرص المتاحة للترقية، وزملاء

العمل، والإشراف باستخدام مقياس دليل وصف المهنة (JDI). والذي أعده كل من Smith, Hail, Kendall ومقياس الرضا العام عن المهنة لسيسل ميسكل C. Miskl وأشارت نتائجها إلى أن أفراد عينة الدراسة راضون بدرجة متوسطة عن مهنتهم بشكل عام، ويتصفون بدرجة منخفضة من الرضا بالنسبة لبعدي الراتب، وفرص الترقية المتاحة، وبدرجة متوسطة من الرضا بالنسبة لأبعاد ممارسة المهنة الحالية والإشراف، وزملاء العمل، كما وجدت أنه لا يوجد هناك أثر للتفاعل بين كل من متغيرات الجنس وسنوات الخبرة الإدارية والمؤهل العلمي على درجة الرضا عن المهنة بشكل عام.

ومن الدراسات الأخرى التي اهتمت بموضوع الرضا الوظيفي دراسة العدوان وآخرون (١٩٩٥) والتي هدفت إلى تعرف الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية، حيث تكونت عينة الدراسة من (٢١٧) مديراً من الإدارة الوسطى من الوزارات والدوائر الحكومية، باستخدام مقياس دليل الوظيفي JDI لجمع عن مستوى الرضا الوظيفي بينت النتائج التالية :

**أولاً:** كان مستوى الرضا الوظيفي للمديرين في الإدارة الوسطى متوسطاً عن جميع جوانب الرضا الوظيفي : طبيعة العمل، المسؤولية، الزملاء، فرص الترقية، والراتب .

**ثانياً :** وجود علاقات دالة إحصائياً بين بعض خصائص المديرين في الإدارة الوسطى ومستوى الرضا عن العمل، وسبب مستوى الرضا العام المتوسط وعدم وجود مستوى رضا عال لدى المديرين فإن تعدد الدرجات الوظيفية في السلم الإداري في الأجهزة الحكومية يتطلب من المدير في الإدارة الوسطى فترة زمنية للوصول إلى مستوى الإدارة العليا. إضافة إلى أثر حالات التقاعد أو الاستقالات والتقل التي قد تؤثر على مستقبل المديرين الوظيفي في الإدارة الوسطى، إضافة إلى قلة الراتب.

وهدفت دراسة المساعدة (١٩٩٩) إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك بكل من متغيرات المسمى الوظيفي، الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، مكان العمل، الراتب الشهري وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة على كل من الراتب الشهري، والاستقرار الوظيفي، الحوافز، والترتيبات، وظروف العمل.

وأظهرت نتائج دراسة الغامدي (٢٠٠٦) بعنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن تبوك على عينة مؤلفة من (١٥٣) فردا وضابطا أن العاملين لديهم رضا وظيفيا عن عملهم بالسجن، وبالأخص في جانب الثقة بالنفس والتفوق والنجاح وتقبل زملاء، وكذلك عن فعالية الوسائل وإيجابياتها في تحقيق الرضا الوظيفي، بينما كانوا محايدين حول جوانب الحوافز وإجراءات العمل وطول ساعات العمل وشروط الترقى مجففة، وعدم الانتظام في الإجازات.

مما سبق عرضه من الدراسات ونتائجها نلاحظ ما يلي:

- (١) تعدد أبعاد وجوانب الرضا الوظيفي الكامنة في ظروف العمل المؤسسية ومحتواه.
- (٢) قلة دراسات الرضا الوظيفي وندرته على مستوى العاملين في مديرية الأمن العام (حسب علم الباحث)، لذا اختار الباحث الإطار النظري الذي اعتمده سميث وكندال وهالين (١٩٦٩) ولوثانر Luthans, 1989، والعدوان وعبد الحليم، ١٩٩٥، وفاطمة علي، ١٩٩٠ في دراساتهم للرضا الوظيفي والذي يشمل على خمسة جوانب هي الراتب الوظيفي، طبيعة العمل، الزملاء، فرص التقدم الوظيفي، واستخدام الباحث مؤشر دليل وصف المهنة Job-Descriptive-Index لدراسة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة العاصمة وعلاقته ببعض الخصائص .



## التعريفات الإجرائية:

**الرضا الوظيفي:** شعور يحمله الفرد نحو وظيفة أو حالة نفسية نحو العمل في الوظيفة التي يؤديها ويتكون من الجوانب التالية: الراتب، طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء، فرص التقدم الوظيفي، والمشرفين، وقد تم قياس الرضا الوظيفي في هذه الدراسة بأداة أعدت لهذا الغرض .

**مديرية شرطة العاصمة:** هي إحدى الوحدات الميدانية التابعة لمديرية الأمن العام تقوم بالمحافظة على الأمن والنظام وضبط الجريمة وملاحقتها وإنجاز الأعمال الإدارية الخاصة بالأجانب والترخيص والأمور التي تتعلق بالخدمة العامة والمجتمع المحلي في منطقة عمان الكبرى ويتبع لها مجموعة الطوارئ وأقسام والمراكز الأمنية التالية:

مركز أمن البيادر. مركز أمن صويلح. مركز أمن الشميساني. مركز أمن الرشيد. مركز أمن الحسين. مركز امن الزهران. مركز امن المهاجرين. مركز أمن الهاشمي. مركز أمن المدينة. مركز أمن ماركا. مركز أمن النصر. مركز أمن الزهور. مركز أمن مرج الحمام. مركز أمن سحاب. مركز أمن الأشرفية. مركز أمن القويسمة. مركز أمن الجويده. مركز أمن ناعور. بالإضافة إلى قسم النجدة.

**العاملون:** ضباط وضباط صف الشرطة ممن يحملون رتبة عسكرية ويرتدون الزي العسكري.

**الراتب:** هو قدر من المال يستوفيه الفرد مقابل قيامه بوظيفتيه وفقاً لرتبته في السلم الوظيفي.

## الطريقة والإجراءات:

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط صف وأفراد العاملين في مديرية شرطة العاصمة والبالغ عددهم (٢٥٤٣) ضابطا وضابط صف وفردا منهم

(٣٩٠) ضابطاً و(١٧٨٥) ضابط صف و(٣٦٨) فرداً موزعين على جميع المراكز والأقسام في مديرية شرطة العاصمة ومن هم في الخدمة الفعلية.

### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) ضابطاً وضابط صف وفرداً من مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (٢٥٤٣)، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة، وقد شملت (٥٠) ضابطاً و(٥٠) ضابط صف (٥٠) فرداً. والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة (عدد سنوات الخدمة، الرتبة، المؤهل العلمي).

### جدول رقم (١)

توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة والمؤهل العلمي، والرتبة

المجموع	شرطي		ضابط صف		ضابط		الرتبة سنوات الخدمة المؤهل
	أكثر من ١٠ سنوات	أقل من ١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات	أقل من ١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات	أقل من ١٠ سنوات	
٨٨	-	٥٠	١٨	١٥	٥	-	ثانوي وأقل
١٠	-	-	٢	٥	٣	-	دبلوم
٥٢	-	-	-	١٠	١٥	٢٧	جامعي
١٥٠	-	٥٠	٢٠	٣٠	٢٣	٢٧	المجموع

### أدوات الدراسة:

لتعرف درجة الرضا الوظيفي عند أفراد العينة استخدم مقياس دليل وصف المهنة Job- Descriptive Index JDI لكل من سميث وكندال وهلين Smith, Hail, Kendall، ومقياس الرضا العام لسيسل مكسل Cccil.C.Miskl والمكون من سبع فقرات، الفقرة عبارة عن جملة تتبع بسلم إجابة مكون من خمس فئات (اعتراض بشدة، اعتراض، محايد، موافق، موافق بشدة) والمعرب للبيئة الأردنية.

أما دليل وصف المهنة فيقيس خمسة أبعاد للرضا الوظيفي بعد العمل أو ممارسة المهنة (مكون من ١٨ فقرة)، وبعد الإشراف (مكون من ١٨ فقرة)،

وبعد الراتب (مكون من ٩ فقرات)، وبعد الترقية (مكون من ٩ فقرات)، وبعد الزملاء (مكون من ١٨ فقرة) علماً بأن هذه الأداة استخدمت سابقاً في دراسات عديدة (العدوان والفاعوري، ١٩٩٣؛ طناش، ١٩٩٠؛ علي، ١٩٩٠؛ العدوان وعبد الحليم، ١٩٩٥) وبشكل معدل عن الاستبانة التي استخدمها سميث وآخرون (١٩٩٦)، والتي تحقق لها دلالات صدق وثبات في دراسات عديدة.

### جمع البيانات ومعالجتها:

قام الباحث بتوزيع أدوات الدراسة وقام بزيارات ميدانية لأفراد عينة الدراسة، وأوضح للعاملين أهداف الدراسة وطريقة تعبئة فقرات كل مقياس مؤكداً ضرورة التزام الموضوعية في الإجابة، حيث قام كل ضابط وضابط صف وفرد (شرطي) بالإجابة عن فقرات المقياس.

### المعالجة الإحصائية:

من أجل الإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على أدوات الدراسة، وللإجابة عن السؤال الثاني وبهدف الكشف عن الفروق بين درجات أفراد العينة تبعاً لمتغيري (عدد سنوات الخبرة، ومكان السكن) استخدام الباحث اختبار "ت" (t-test) للعينات المستقلة، وبهدف الكشف عن الفروق بين درجات أفراد العينة تبعاً لمتغيري (الرتبة، والمؤهل العلمي) تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وفي حال أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تم اللجوء لاستخدام اختبار "شيفيه" (Scheffee) للمقارنات البعدية للكشف عن مصدر تلك الفروق.

### النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة؟"

للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل من "مقياس دليل وصف المهنة وأبعاده الخمسة" و"مقياس الرضا العام عن المهنة" وكانت النتائج كما يظهر في الجدول رقم (٢).

### جدول رقم (٢)

أبعاد الرضا الوظيفي مرتبه تنازلياً حسب الأهمية النسبية

المتغير التابع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحد الأدنى	الحد الأعلى
الإشراف	٠,٧٤	٠,٢٤	٠	١
زملاء العمل	٠,٧١	٠,٣٥	٠	١
طبيعة المهنة	٠,٦٦	٠,٢٥	٠	١
فرص الترقية	٠,٥١	٠,٢٧	٠	١
الراتب	٠,٣٦	٠,٢	٠	٠,٧٨
متوسط مقياس وصف المهنة	٠,٦٠	٠,١٨	٠,٠٩	٠,٨٣
مقياس الرضا العام	٣,٠١	٠,٨٩	١	٤,٥٧

تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بالرضا الوظيفي في جدول رقم (٢) والمعبر عنها بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري أن متوسط رضا أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة الكلي بلغ (٠,٦٠) وبانحراف معياري (٠,١٨)، كذلك يلاحظ أن متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الرضا العام بلغ (٣,٠١) وبانحراف معياري (٠,٨٩). وهذه النتائج تشير إلى تمتع أفراد العينة بدرجة متوسطة من الرضا الوظيفي، في ضوء إجاباتهم على مقياس وصف المهنة ومقياس الرضا العام، ولتفسير هذا المستوى المتوسط من الرضا الوظيفي، وعدم وجود مستوى رضا عال لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة فإن ذلك قد يعود إلى أثر طبيعة العمل وقلة الراتب، وعدم توفر فرص للترقية مما قد يؤثر على المستقبل الوظيفي لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة، حيث اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه نتائج دراسة العدوان

(١٩٩٥) من حيث إن المديرين في الإدارة الوسطى في مجملهم راضون بمستوى متوسط.

كما يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد مقيس وصف المهنة كانت تتراوح بين (٠,٣٦) فيما يتعلق بمستوى الرضا عن الراتب الذي حل في الترتيب الأخير، و المتوسط (٠,٧٤) فيما يتعلق بالرضا عن الإشراف الذي حقق أعلى مستوى رضا لدى العاملين في مديرية شرطة العاصمة من أفراد العينة، يليه بعد زملاء العمل بمتوسط (٠,٧١) ثم طبيعة المهنة بمتوسط (٠,٦٦) بينما احتل بعدا الرضا عن الراتب وفرص الترقية أدنى مستوى رضا بين العاملين من أفراد العينة وبمتوسط حسابي (٠,٣٦) و (٠,٥١) على التوالي.

وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة راضون بوجه عام عن جانب الإشراف، وهذه النتيجة قد تتأثر بمعاملة المدير لرؤساء الأقسام والمراكز الأمنية والرؤساء مع مرؤوسيه وهذا يزد من احترامهم لبعضهم، وهذه العوامل تعزز التفاهم فيما بينهم، وبذلك لم تظهر في هذا المجال ممارسات تذكر من شأنها أن تؤدي إلى عدم الرضا لديهم. وبالنسبة لمستوى رضا أفراد عينة الدراسة على بعد زملاء العمل الذي احتل المركز الثاني بعد الإشراف فقد يعزى هذا إلى أن معظم أفراد العينة هم من مستوى اجتماعي واقتصادي وثقافي متشابه مما يؤدي إلى وجود رضا عام عن جانب زملاء العمل، وبالنسبة لبعده طبيعة المهنة التي أشارت إلى درجة أعلى من متوسطة من الرضا وبأدنى من البعد السابق، وهذا يعود إلى التفاعل ما بين أفراد عينة الدراسة والوظيفة، وهذا التفاعل متأثر بمحتوى الوظيفة وما تحتوي عليه من مسؤوليات وإنجازات، كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة حصلوا على درجة منخفضة من الرضا على بعد فرص الترقية، ويعتقد الباحث أن فرص الترقية المتاحة غير معمول بها بجهاز الأمن العام وذلك لارتباط الترقية بمضي مدة معينة ويجب توافرها

كشروط أساسي للترفيه. كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتصفون بدرجة منخفضة من الرضا عن الراتب التي كانت اقل القيم مقارنة مع قيم المجالات الأخرى التي اشتمل عليها المقياس، مما يشير إلى شعور عام لدى أفراد عينة الدراسة بعدم الرضا على بعد الراتب .

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:** "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0,05$ ) في درجة الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية شرطة محافظة العاصمة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخدمة، والرتبة، والمؤهل العلمي، مكان السكن"؟

للإجابة عن السؤال الثاني باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة وأبعاده الخمسة، وكذلك متوسط درجاتهم على مقياس الرضا العام في ضوء متغيرات عدد سنوات الخدمة، والرتبة، والمؤهل العلمي، مكان السكن، كما تم استخدام الإحصائيات المناسبة، وفيما يلي يعرض الباحث النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني وفقاً لمتغيرات الدراسة:

#### - النتائج المتعلقة بمتغير عدد سنوات الخدمة.

بههدف اختبار دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة وأبعاده الخمسة، وكذلك متوسط درجاتهم على مقياس الرضا العام في ضوء متغير عدد سنوات الخدمة (أقل من ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات) تم استخدام اختبار "ت" (t-test) للعينات المستقلة، وكانت النتائج كما موضح في الجدول (٣).

### جدول رقم (٣)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة بأبعاده الخمسة، وعلى مقياس الرضا العام، تبعاً لمتغير

عدد سنوات الخدمة

الأبعاد	عدد سنوات الخدمة	أقل من عشر سنوات	أكثر من عشر سنوات	متوسط المجموع	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
الإشراف	٠,٧٢	٠,٧٦	٠,٧٤	٠,٦٠٥٨	٠,٤٣٧٩	
زملاء العمل	٠,٧٨	٠,٦٣	٠,٧١	٣,٧٧	٠,٠٥٠*	
طبيعة المهن	٠,٦٣	٠,٦٨	٠,٦٦	١,٣٠٧	٠,٢٥٥٩	
فرص الترقية	٠,٥٣	٠,٤٨	٠,٥١	٠,٩٥٦٧	٠,٣٢٩٩	
الراتب	٠,٤٥	٠,٢٨	٠,٣٦	٧,١٢١	٠,٠٠٨٧*	
متوسط مقياس وصف المهنة	٠,٦٢	٠,٥٧	٠,٦٠	٠,٥٠٥٠	٠,٤٧٨٧	
مقياس الرضا العام	٣,٠٧	٢,٩٤	٣,٠١	٠,٣٨٣١	٠,٥٤٧١	

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ).

تظهر النتائج في الجدول رقم (٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد عينة الدراسة على بعدي (زملاء العمل، والراتب) في مقياس وصف المهنة، حيث بلغت القيم التائية لهما (٣,٧٧) و (٧,١٢١) وعلى التوالي، وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ) حيث كانت الدلالة لصالح أفراد العينة من أصحاب سنوات الخدمة (أقل من عشر سنوات) حيث كان متوسط رضاهم على هذين البعدين أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد العينة من أصحاب سنوات الخدمة (أكثر من عشر سنوات).

في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس وصف المهنة الكلي، ومقياس الرضا العام حيث بلغت القيم التائية لهما (٠,٥٠٥٠) و (٠,٣٨٣١) وعلى التوالي، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ). كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ) بين درجات أفراد العينة على أبعاد (الإشراف، وطبيعة المهن، وفرص الترقية) في مقياس وصف المهنة، حيث تراوحت القيم التائية لهذه

الأبعاد بين (٠,٦٠٥٨) و (١,٣٠٧) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام وعلى أبعاد (الإشراف، وطبيعة المهن، وفرص الترقية) واحد بغض النظر عن عدد سنوات الخدمة لأفراد عينة الدراسة، في حين أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة من أصحاب سنوات الخدمة (أقل من عشر سنوات) على بعدي (زملاء العمل، والراتب) هو أعلى من مستوى الرضا الوظيفي لدى زملائهم من أصحاب سنوات الخدمة (أكثر من عشر سنوات).

#### - النتائج المتعلقة بمتغير الرتبة:

بهذه الاختبار دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة وأبعاده الخمسة، وكذلك متوسط درجاتهم على مقياس الرضا العام في ضوء متغير الرتبة (شرطي، ضابط صف، ضابط) تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (٤).

#### جدول رقم (٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة بأبعاده الخمسة، وعلى مقياس الرضا العام،

#### تبعاً لمتغير الرتبة

الأبعاد	الرتبة	شرطي	ضابط صف	ضابط	متوسط المجموع	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الإشراف	٠,٦١	٠,٨٢	٠,٧٨	٠,٧٤	٥,٠٨	*٠,٠٠٧	
زملاء العمل	٠,٧٤	٠,٦٨	٠,٧٠	٠,٧١	٠,٨٨٤	٠,٤٦٥	
طبيعة المهن	٠,٦٠	٠,٦٨	٠,٦٩	٠,٦٦	١,٨٨	٠,١٥٠	
فرص الترقية	٠,٥٢	٠,٤٥	٠,٥٥	٠,٥١	١,٤٦	٠,٢٣٥	
الراتب	٠,٣٥	٠,٣٥	٠,٣٧	٠,٣٦	٠,٠٩٨	٠,٩٠٠	
متوسط مقياس وصف المهنة	٠,٥٧	٠,٦٠	٠,٦٢	٠,٦٠	٠,٨٠٤	٠,٤٤٩	
مقياس الرضا العام	٢,٨٨	٣,٠٥	٣,٠٧	٣,٠١	١,٢٩٩	٠,٣١٧	

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).



تشير النتائج في الجدول رقم (٤) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد عينة الدراسة على بعد (الإشراف) في مقياس وصف المهنة، حيث بلغت "ف" المحسوبة لهذا البعد (٥,٠٨)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس وصف المهنة الكلي، ومقياس الرضا العام حيث بلغت القيم الفائية لهما (٠,٨٠٤) و (١,٢٩٩) وعلى التوالي، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ). كذلك أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين تقديرات أفراد العينة على أبعاد (زملاء العمل، وطبيعة المهن، وفرص الترقية، والراتب) على مقياس وصف المهنة، حيث تراوحت القيم الفائية لهذه الأبعاد بين (٠,٠٩٨) و (١,٨٨) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام وعلى أبعاد (زملاء العمل، وطبيعة المهن، وفرص الترقية، والراتب) واحد بغض النظر عن متغير الرتبة لأفراد عينة الدراسة، في حين يتأثر مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة على بعد (الإشراف) بمتغير الرتبة، وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير الرتبة في درجات أفراد عينة الدراسة على بعد (الإشراف)، تم إجراء مقارنات بعدية باستخدام اختبار "شيفيه" (Scheffee) كما هو موضح في الجدول رقم (٥).

## جدول رقم (٥)

نتائج المقارنات البعدية باختبار "شيفيه" (Scheffee) للكشف عن مصدر الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على بعد (الإشراف) وفقاً لمتغير الرتبة.

متغير الرتبة		شرطي	ضابط صف	ضابط
س-	٠,٦١	٠,٨٢	٠,٧٨	
شرطي	٠,٦١	-	*٠,٢١	*٠,١٧
ضابط صف	٠,٨٢	-		٠,٠٤

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0,05 \geq \alpha$ ) س- = المتوسط الحسابي

تبين نتائج المقارنات البعدية باستخدام اختبار "شيفيه" (Scheffe) في الجدول رقم (٥) أن الفروق بين درجات أفراد عينة الدراسة على بعد (الإشراف) كانت دالة إحصائية بين درجات الأفراد من ذوي رتبة (شرطي) من جهة، وبين درجات الأفراد من ذوي رتبة (ضابط صف) ورتبة (ضابط) من جهة أخرى، ولصالح درجات الأفراد من ذوي رتبة (ضابط صف) ورتبة (ضابط). وبالتالي فإن مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الصف والضباط على بعد الإشراف أعلى من مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد من رتبة (شرطي).

في حين أشارت نتائج المقارنات البعدية إلى تقارب مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الصف والضباط.

## - النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي:

بهدف اختبار دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة وأبعاده الخمسة، وكذلك متوسط درجاتهم على مقياس الرضا العام في ضوء متغير المؤهل العلمي (ثانوية واول، دبلوم، بكالوريوس) تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (٦).

### جدول رقم (٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة بأبعاده الخمسة، وعلى مقياس الرضا العام، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي	ثانوية وأقل	دبلوم	بكالوريوس	متوسط المجموع	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الإشراف	٠,٧١	٠,٨١	٠,٧٣	٠,٧٤	٢,٠٠٨	٠,١٣٨	
زملاء العمل	٠,٧٢	٠,٧٨	٠,٦٦	٠,٧١	٠,٦٩٤	٠,٥٠١	
طبيعة المهن	٠,٦٥	٠,٧٠	٠,٦٤	٠,٦٦	٠,٣٤٩	٠,٧٠٥	
فرص الترقية	٠,٥٠	٠,٥١	٠,٥٤	٠,٥١	٠,٢٣٠	٠,٧٩٤	
الراتب	٠,٣٣	٠,٣٦	٠,٤٢	٠,٣٦	١,٥٤٠	٠,٢١٨	
متوسط مقياس وصف المهنة	٠,٥٨	٠,٦٤	٠,٥٩	٠,٦٠	١,٠٥١	٠,٣٥٢	
مقياس الرضا العام	٢,٩٣	٣,١٦	٢,٩٧	٣,٠١	٢,١١٣	٠,١٢٥	

تشير النتائج في الجدول رقم (٦) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس وصف المهنة الكلي وأبعاده الخمسة، حيث تراوحت القيم الفائية للمقياس الكلي والأبعاد الخمسة بين (٠,٢٣٠) و (٢,٠٠٨) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ). وكذلك تشير النتائج في الجدول رقم (٦) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس الرضا العام، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لهذا المقياس (٢,١١٣) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي من خلال نتائج مقياس وصف المهنة الكلي وأبعاده الخمسة (الإشراف، وزملاء العمل، وطبيعة المهن، وفرص الترقية، والراتب) ومقياس الرضا العام، هو واحد بغض النظر عن متغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة.

#### - النتائج المتعلقة بمتغير مكان السكن:

يهدف اختبار دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة وأبعاده الخمسة، وكذلك متوسط درجاتهم على مقياس الرضا العام

في ضوء متغير مكان السكن (أقل من ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات) تم استخدام اختبار "ت" (t-test) للعينات المستقلة، وكانت النتائج كما موضح في الجدول رقم (٧).

### جدول رقم (٧)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس وصف المهنة بأبعاده الخمسة، وعلى مقياس الرضا العام، تبعاً لمتغير مكان السكن

الأبعاد	مكان السكن	داخل عمان الكبرى	خارج عمان الكبرى	متوسط المجموع	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
الإشراف	٠,٧٢	٠,٧٥	٠,٧٤	٠,٧٦	٠,٨٧٢	
زملاء العمل	٠,٦٩	٠,٧٤	٠,٧٢	٠,٨١٨	٠,٣٦٧	
طبيعة المهن	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٦٦	٠,٠٠٨	٠,٩٢٧	
فرص الترقية	٠,٥	٠,٥٢	٠,٥١	٠,٠٤١	٠,٨٣٨	
الراتب	٠,٣٨	٠,٣٤	٠,٣٦	٠,٨٤١	٠,٣٦١	
متوسط مقياس وصف المهنة	٠,٥٨٨	٠,٦٠٢	٠,٦٠	٠,١٧٠	٠,٦٨٠	
مقياس الرضا العام	٢,٧٨	٣,٢٣	٣,٠١	٥,٠٩٩	٠,٠٢٥*	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

تظهر النتائج في الجدول رقم (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس وصف المهنة الكلي وأبعاده الخمسة (الإشراف، وزملاء العمل، وطبيعة المهن، وفرص الترقية، والراتب) حيث تراوحت القيم الناتجة للمقياس الكلي والأبعاد الخمسة بين (٠,٠٠٨) و (٠,٨٤١)، وهذه القيم غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ).

في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين درجات أفراد العينة على مقياس الرضا العام حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة لمقياس الرضا العام (٥,٠٩٩)، وهذه القيمة دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ). حيث كانت الدلالة لصالح أفراد عينة الدراسة ممن يسكنون خارج منطقة عمان الكبرى. وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي من خلال نتائج مقياس وصف المهنة الكلي وأبعاده الخمسة (الإشراف، وزملاء العمل، وطبيعة المهنة، وفرص الترقية، والراتب)، هو واحد بغض النظر عن متغير مكان السكن لأفراد عينة الدراسة، في حين أن مستوى الرضا العام لدى أفراد عينة الدراسة ممن يسكنون خارج منطقة عمان الكبرى هو أعلى من مستوى الرضا العام لدى من يسكنون داخل منطقة عمان الكبرى.

### التوصيات:

اعتماداً على النتائج التي أشرنا إليها سابقاً يخلص الباحث إلى تقديم التوصيات التالية:

- ١- إجراء مزيد من الدراسات المقارنة لتحديد درجة رضا العاملين في جميع وحدات الأمن العام.
- ٢- إجراء دراسات مستقبلية للرضا الوظيفي لدى العاملين في وحدات الأمن العام على أبعاد أخرى للرضا مثل: العمر، الحالة الاجتماعية، الجنس، ومدى أثر هذه المتغيرات على الرضا الوظيفي لديهم.
- ٣- إجراء دراسات مستقبلية لدراسة سلوك مقارن لمستويات الرضا للمديرين ورؤساء الأقسام والمراكز الأمنية في جميع وحدات الأمن العام.
- ٤- إعادة النظر في جدول الرواتب والأجور في حدود الإمكانيات المتاحة مع زيادة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية.

## المراجع

### أولاً- المراجع العربية:

- (١) بني يونس، محمد (٢٠٠٧). سيكولوجيا الدافعية والانفعالات. عمان: دار المسيرة.
- (٢) خصاونة، سامي (١٩٨٦). أساسيات في الإدارة المدرسية. عمان: مكتبة شقير وعكشه.
- (٣) الرفاعي، نعيم (١٩٨٢). الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف، الطبعة السادسة، دمشق.
- (٤) سلطان، محمد (١٩٩٣). إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية.
- (٥) الطويل، هاني (١٩٩٨). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، سلوك الأفراد والجماعات في النظم، ط٢، عمان: دار وائل.
- (٦) عبد القادر، هالة (١٩٧٨). الرضا الوظيفي في قطاع المراقبة الجوية المدنية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- (٧) العدوان، ياسر وعبد الحليم، أحمد (١٩٩٥). الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، مجلد ١١، عدد ١.
- (٨) العديلي، ناصر (١٩٨٤). الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. الرياض: منشورات معهد الإدارة العامة.
- (٩) العديلي، ناصر (١٩٨٦). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. الرياض: منشورات معهد الإدارة العامة.
- (١٠) علي، فاطمة (١٩٩٠). الرضا الوظيفي للعاملين لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- (١١) العواملة، عمر (١٩٩٠). الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن (دراسة ميدانية). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- (١٢) غامدي، حمدان (٢٠٠٦) الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن تبوك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- (١٣) القباعي، محمد (١٩٨٠). السلوك الإداري والإنتاجية. مجلة رسالة المعلم، العدد الرابع، المجلد السادس والعشرون، عمان.
- (١٤) المساعدة، عبد الحميد (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر، عدد (١٦).

#### ثانياً-المراجع الأجنبية:

- (15) Dessler, Gray.(1982). **Organization and Management**, Reston, Va., Reston Publishing Co.
- (16) Feldman.R.(2005). **Development Across the Life Span**, third edition, Pearson Education, Inc. Upper Saddle River ,New Jersey.
- (17) Gruenberg, Michael M.(1979). **Understanding job Satisfaction** New York. John Wiley and Sons,.
- (18) Haiman Theo,. Scott, William G. and Conner, Patrick, E. (1982). **Management 4<sup>th</sup> ed**. Boton : Houghton Mifflin Co.
- (19) Hertzberg, Fredrick, Mausner, B.,and Snyder man, R. (1962). **The Motivation to work**. 2d ed. New York. Harper,
- (20) Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. **Personnel Psychology**, 59.

- (21) Porter, Lyman W., and Lawler, Edward E. (1972). "The Effects Tall vs. Flat organizational structures on Managerial Job Satisfaction" **Personnel Psychology**.
- (22) Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. **Human Resource Management**, 43.
- (23) Super, D.E.(1953). "A Theory of Vocational Development" *The American Psychologist*,.
- (24) Testa.M.R.(1999) Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service efforts: an empirical investigation. **Leadership & Organization Development**, 20.3.155.
- (25) Vaughn, W.J., & Dunn, J.D.A (1972). **model for Conducting Job satisfaction Research in On-going Organizations**. Denton, Tx: ERIC Document Reproduction Service, EO 066.
- (26) Wegge, J., Schmidt, K., Parkes, C., & van Dick, K. (2007). 'Taking a sickie': Job satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in a public organization. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 80.