

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان

د أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي⁽¹⁾
د. جوخة بنت محمد الصوافية⁽²⁾
د. أوسيم محمد عباد عطاء⁽³⁾

(1) أستاذ مساعد بجامعة الشرقية

(3) أستاذ مساعد بجامعة عدن

ملخص الدراسة:

الترتيب (نمط القيادة، الاتصال والتواصل، بيئة وثقافة العمل، الحوافز) ودلت الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس في محاور (نمط القيادة والحوافز والاتصال والتواصل) ولصالح الإناث، بينما لا توجد فروق في محور بيئة وثقافة العمل. وتوصي الدراسة بضرورة إصدار اللوائح والأنظمة الخاصة بنظام الموارد البشرية حتى تكون طريقة التحفيز والتكريم واضحة لكل موظف. الكلمات المفتاحية/ الرضا الوظيفي - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، وأثر متغير الجنس في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، استخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة للدراسة، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين والبالغ عددها (670)، موظفاً وموظفة بنسبة (13%) من مجتمع الدراسة. وبعد جمع البيانات والمعلومات تم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان كانت على

Abstract:

The study aimed to identify the factors affecting job satisfaction for workers in government apparatus units in the Sultanate of Oman, and the effect of the gender variable on the factors affecting job satisfaction. The researchers used the descriptive survey method, and the questionnaire was a tool for the study, and it was applied to a simple random sample of (670) male and female employees (13%) of the study population, After collecting

the data and information, it was statistically processed using the (spss) program. The study reached several results, the most important of which are the following:

The factors affecting the job satisfaction of the employees of the government apparatus units in the Sultanate of Oman were in order (leadership style, communication and communication, work environment and culture, incentives). (Leadership style,

incentives, communication and communication) in favor of females, while there are no differences in the work environment and culture axis

The study recommends the necessity of issuing the bylaws and regulations for

the human resources system so that the method of motivation and honor is clear for each employee

Keywords / job satisfaction - factors affecting job satisfaction

مقدمة

تعد الإدارة بمختلف عملياتها الحكومية عنصراً مؤثراً في مختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية في المجتمع، سواءً أكانت هذه الإدارة حكومية أو خاصة؛ إذ أنها تعتبر الأداة المسؤولة عن عجلة التطور والتقدم في المجتمع، وهي الأساس الأول للتطوير داخل المؤسسة.

إذ تعد الإدارة بأنواعها وعناصرها المختلفة إحدى الركائز الأساسية في عملية الإنتاج في المؤسسات، والتي تُعزى إلى عمليات تطوير وتحسين شؤون الموظفين من خلال تزويدهم بالشروط والقدرات المادية والمعنوية وتحسين الرضا الوظيفي لجميع العاملين. فالشخص الراضي عن وظيفته أو مهنته يتقبلها بقوة وفاعلية مما يؤدي به إلى السعادة وكثرة الإنتاجية، أما عندما يكون غير راضٍ عن مهنته فيؤدي ذلك إلى عدم القدرة على التكيف ولا يستطيع خلق التوازن الانفعالي في حياته مما يؤدي به إلى كثرة مله وضجره كما أن حالته تسوء ويسودها الإحباط والتوتر، وهذا ما أكدته دراسة (الشيخ) بأن الرضا الوظيفي بين الموظفين يؤدي إلى عمق الارتباط بينهم حيث يتسمون بالكفاية والدافعية والإنجاز، بسبب ما يشعرون به، فالراحة النفسية والاطمئنان عندهم أكثر من العوائد المالية للوظيفة التي عليها (الشيخ، 1997، 265).

إن تنامي دور الدولة في العصر الحديث، وتعدد الخدمات المقدمة، وتعدد احتياجات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، أوكلت إلى الدولة مسؤوليات جسيمة، بحيث أصبح من المحتم على الجهات الحكومية تقديم خدمات أفضل بما يعود بالنفع على الدولة والمواطنين. ومن هنا تأتي أهمية العنصر البشري الذي يعد من أهم مقومات نجاح هذه الإدارات في تطوير إنتاجيتها مما جعلها تحظى باهتمام الحكومة والباحثين. دخلت سلطنة عمان مراحل كبيرة من التقدم في مختلف المجالات وفق الخطط الخمسية. أولت الدولة اهتماماً خاصاً بالتنمية البشرية وتوفير عنصر بشري من ذوي الخبرة والكفاءة المؤهلة من أجل تحقيق تطلعات الشعب في عملية إنشاء حكومة حديثة لها القدرة في عملية إدارة وتنمية اقتصاد الدولة من خلال تطوير المهام الوظيفية للقطاعين العام والخاص والعمل على تعزيز الشراكة الفاعلة، وتعزيز عملية التعاون بينهم للمساهمة في جهود الاستثمار وتطوير البنى التحتية وخلق وظائف عمل لأبناء المجتمع لتمكينهم الإيجابي في التنمية والاستمرار لبناء الوطن، حيث لعب العنصر البشري دوراً في هذه الإنجازات، فهو المشارك في تنفيذ التنمية (الجريد، 2007)، وهو الأهم فيهما لن يتحقق بناء الإنسان العماني دون أن تتاح له فرصة إشباع حاجاته وبدون الرضا الذي يطمح إلى تحقيقه.

الرضا الوظيفي للموظفين يمثل أحد الأعمدة ذات الأثر الإيجابي لتحفيز الأفراد في عملية بذل جهود عظيمة وتحفيزهم نحو التطوير والتحسين في عملية أداء المؤسسة وهذا ما يؤدي لتطوير العمل فيها، (Macneil, 1993 : 3758)، لذلك فإن محور هذا البحث يتمحور حول مفهوم مجموعة العوامل المساهمة في تحسين الرضا الوظيفي للموظفين في وحدات الجهاز الحكومي في سلطنة عمان. ومن هنا جاء هذا البحث للتعرف على أهم العوامل المؤثرة في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الأجهزة الحكومية بالدولة.

مشكلة الدراسة

يعد الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً في كفاءة أي مؤسسة وفي إنتاجيتها، ومن أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين وإنجاز مهامهم ومسئولياتهم المطلوبة منهم، ومن خلال احتكاك وعمل الباحثين ببعض موظفي وحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، لاحظ الباحثون أن هناك تفاوتاً بين الموظفين في مستوى رضاهم عن عملهم وهذا ما أكدته دراسة (القاسمية و العمرية، 2018) من أن مستوى الرضا الوظيفي لموظفي جامعة صحار جاء متوسطاً وليس عالياً ولذا رأى الباحثون البحث عن العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي في سلطنة عمان. وعليه يمكن أن تصاغ المشكلة في الأسئلة الآتية:

- س1- ما العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي بسلطنة عمان؟
- س2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي بسلطنة عمان تعزى لمتغير الجنس؟

أهمية الدراسة :

- 1- إثراء المكتبات بموضوع مهم وحيوي عن العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في وحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان.
- 2- تعريف مسؤولي وحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان بمجموعة عوامل التأثير في مستوى الرضا الوظيفي لعاملهم، من أجل العمل على تهيئة بيئة العمل المناسبة لزيادة مستوى رضاهم الوظيفي.

أهداف الدراسة:

- التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي بسلطنة عمان.
- التعرف على الفروق في العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي بسلطنة عمان التي تعزى لمتغير الجنس.

حدود البحث:

تتضمن حدود البحث ما يلي:

- الحدود الموضوعية: العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي في محاور (القيادة، الحوافز، بيئة العمل وثقافته، الاتصال والتواصل).
- الحدود الزمنية: 2021م- 2022م.
- الحدود المكانية: م وحدات الجهاز الإداري بسلطنة عمان.
- الحدود البشرية: موظفي وحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان.

منهجية الدراسة:

اتبع الباحثون المنهج الوصفي المسحي بالتعرف والتحليل للعوامل المؤثرة في مستوى رضا الموظفين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان.

مصطلحات الدراسة:

- الرضا الوظيفي:

حالة من المستويات الإيجابية التي تساعد على تحقيق الرضا والسعادة لدى الموظفين لحصولهم على مجموعة من المساعدات والدعم المعنوي والمادي في بيئة العمل المنظمة بإحكام، والتي تعمل على رفع المهارات، والمستويات في نوعية الأداء بالشكل الذي يعود بالفائدة المرجوة لتحقيق المصالح والأهداف الخاصة بالمنظمة التي يعملون فيها (الرخيص، 2017).

ويعرف الباحثون الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه :

المدى الذي يقبل به الموظفون أو يرفضون مهنتهم وأدائهم نتيجة للإجراءات المتاحة التي تتبعها الإدارات المسؤولة في سلطنة عمان والمتعلقة بطبيعة عملهم بناءً على السياسة الموضوعية التي تتبعها الإدارة العليا في سير عملها.

ويعرف الباحثون العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إجرائياً بأنها:

هي أنواع من المؤثرات المختلفة سلباً أو إيجاباً والتي قد تقبل أو ترفض من الموظفين في سلطنة عمان، لطبيعة العمل الذي يقومون به نتيجة للإجراءات التي تتبعها الإدارات المسؤولة عن العمل المنوط بهم.

الاطار النظري:

مفهوم الرضا الوظيفي:

نتيجة لاختلاف البيئة والمعتقدات والعادات والتقاليد والقيم والأعراف؛ تعددت واختلفت مفاهيم الرضا الوظيفي، فكثير من الباحثين عرفوا الرضا الوظيفي بتعريفات ومفاهيم عدة (قريرة والقبض، 2021)، ومن جهة أخرى ينظر الباحثين للرضا الوظيفي من عدة زوايا فمنهم من ينظر للرضا

الوظيفي بوصفه اتجاهاً، ومنهم من ينظر له بوصفه اشباعاً، ومنهم من ينظر له بوصفه شعوراً بالسعادة (الزبير، 2011).

ويعرف الرضا لغاً:

بأنه ضد السخط، وفعله رضي، تقول رضيت عليك، ورضيت بك، ورضيت عنك، (ابن منظور، 1994، مادة رضي).

والرضا الوظيفي اصطلاحاً: هو نزوع وجداني نحو العمل، فإيجابية الاتجاه مرادف للرضا عن العمل، على حين تمثل سلبية الاتجاه عدم الرضا عن العمل (رسمي، 2004، ص124).

وهو مصطلح تعبيرى معقد يعبر عن ما يحس ويشعر به الفرد لاقتناعه بطريقة العمل والأسلوب المستخدم في بيئة العمل؛ نتيجة للسعادة الغامرة التي يشعر بها للممارسة المميزة في العمل الذي يحبه، ووفقاً لعدة عوامل تؤثر في مستوى رضاه (محمد، 2010).

كما عرف بأنه خلاصة من المشاعر الإيجابية التي يحسها الموظف تجاه وظيفته وعمله الذي يمارسه، كما أنه يشمل الشعور الداخلي الذي يبعث في الفرد الشعور بالراحة ورغبته بالعمل الذي يمارسه، ويتضمن أيضاً مجموعة من الأعمال الوظيفية التي تتولد عند الموظفين والشعور بالرضا والسعادة عما يتم ممارسته من قبل الإدارات العليا داخل المؤسسة أو المنظمة الواحدة، وما يحصل عليه من الإنجاز، والتقدير والحوافز (الزبير، 2011، ص31).

أهمية الرضا الوظيفي:

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي في التالي: (الدليمي، 2009، الزيدان، 2014):

1. التقليل من الضغوط المتراكمة على الفرد نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة.
2. أظهر أهمية الرضا الوظيفي العلاقة الوثيقة بين الإنتاج والعمل، كلما كان الرضا والقناعة بالعمل موجودة كلما أدى ذلك إلى زيادة الكفاية الإنتاجية.
3. ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تعطي انخفاض في نسبة غياب الموظفين في المؤسسة.
4. أن العاملين الذين يشعرون برضا كبير في عملهم يتعرضون بنسبة قليلة جدا للحوادث الذي تنتج عن العمل.

وأشارت السلوم بأن دراسة الرضا الوظيفي تعطي مؤشراً وأهمية كبرى بالنسبة للقيادة العليا حيث تتم أثناء دراسته التعرف على الأحاسيس والمشاعر التي يتسم بها الأفراد والتعرف على اتجاهاتهم المختلفة في طبيعة العمل الممارسة داخل المؤسسات، كما يتم معرفة الجوانب التي يسودها بعض القصور والعمل على تلافيها، ويتم أيضاً معرفة مشكلات الموظفين التي تعنيهم ويهتمون بها من أجل العمل على اقتراح حلول مناسبة تدفع المؤسسة نحو الارتقاء وزيادة الإنتاج (السلوم، 2011).

أبعاد الرضا الوظيفي:

يوجد هناك بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي وتنقسم هذه الأبعاد إلى عدة أقسام هي: (البلادي، 2011).

أولاً: أبعاد الرضا الوظيفي (الشمول):

- 1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويرتبط بالجوانب الذاتية للعامل، كاحترام، والتقدير، والإحساس بالإنجاز، والتمكن من العمل، والتعبير عن الشخصية.
- 2- الرضا الوظيفي الخارجي: ويرتبط بالجوانب المادية للعامل والبيئة المحيطة به، كالقادة والزملاء، وطبيعة العمل ونمطه.
- 3- الرضا الكلي العام: ويمثل هذا البعد الإحساس بالرضا الوظيفي بشكل تام نحو الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

ليس الرضا الوظيفي مفهوماً متعدد الأبعاد فحسب، بل أن هناك - كما يتضح من خلال الأدب التربوي المتصل بالرضا الوظيفي- عوامل كثيرة تؤثر فيه، وقد اختلفت مسمياتها، وذكر بعض الباحثين على أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي، وذكر آخرون على أنها محددات الرضا الوظيفي (الزيبر، 2011، ص31).

و تتأثر عملية الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل التي تنتج من الفرد نفسه أو الوظيفة أو البيئة المنظمة المحيطة بالفرد، وهناك العديد من الآراء المحددة للعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي من قبل مجموعة الكتاب والباحثين (عبد الباقي 2001).

وتصنف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى مجموعات أهمها (الهدود، 1994):

- 1- عوامل مرتبطة بالمهنة: كالمكانة الاجتماعية، والدعم الاجتماعي لها، وشعور الفرد بالإنجاز فيها، ومدى استثمار الفرد لقدراته.
- 2- عوامل مرتبطة بالوظيفة: كالراتب، والنمو المهني، والشعور بالأمن والاستقرار، وديمقراطية العمل، والعلاقات مع الآخرين.
- 3- عوامل تنظيمية: مثل حجم العمل ومسؤولياته وظروفه، وثقافة وأوضاع الإدارة العليا، وثقافة وأوضاع الموظفين، وتأثيرات الهيكل التنظيمي للإدارة.
- 4- عوامل شخصية: كالرضا النفسي، والعمر، ودرجة الاستقرار في الحياة العائلية والاجتماعية، والنوع، والمؤهل الدراسي، والخبرة.

ويمكن أن نستعرض بإيجاز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي التي تناولتها الدراسة الحالية على

النحو الآتي:

أولاً: النمط القيادي:

يعتبر نوعاً من السلوكيات التي تمارس من قبل المديرين على المرؤوسين في بيئة العمل ليكون ذلك مؤثراً في نفسياتهم وبالتالي يؤثر في تحقيق الأهداف الموضوعية، وقد صنف علماء الإدارة القيادة من حيث أسلوب ممارستها إلى ثلاثة أنماط رئيسية وهي: (بو خمخم، 2011، 235).

1- الأنماط القيادية بناء على مصادر السلطة: وتنقسم إلى أ- النمط التقليدي ب- النمط الملمح ج- النمط العقلاني.

2- الأنماط القيادية بناء على نوع السلوك القيادي المتبع: وتنقسم إلى: أ- النمط الديمقراطي ب- النمط الحر (المنطلق) ج- النمط الأوتوقراطي (الاستبدادي).

ويؤثر نمط القيادة في الرضا الوظيفي في أنه إذا كان القائد - مثلاً - يتبع النمط الديمقراطي وهذا يؤدي إلى تنمية المشاركة الإيجابية والمنظمة تجاه العمل من قبل العمال، حيث يشعرون أنهم محور اهتمام القائد، والعكس صحيح في ظل القيادة الأوتوقراطية، حيث يؤدي هذا النمط في القيادة إلى تبلور مشاعر الاستياء والاستياء وقلة الرضا (عبيدات، 2004، ص176).

ثانياً: الحوافز:

هي الفرص والوسائل التي يحصل عليها الفرد عن طريق الجهد، العمل المتبع والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجاته التي يحس ويشعر بها والتي تحتاج إلى إشباع (شاويش، 1996، ص159).

وقد صنف (اللوزي) الحوافز إلى تصنيفين هما: (اللوزي، 1995، ص76).

- التصنيف الأول: الحوافز من حيث طبيعتها أو قيمتها: وهي: أ- حوافز مادية ب- حوافز معنوية.

2- التصنيف الثاني: الحوافز من حيث الأثر: وهي: أ- حوافز إيجابية ب- حوافز سلبية.

وتوجد علاقة ارتباطية قوية وطردية بين الحوافز والرضا الوظيفي، فكلما وجد نظام فعال للحوافز، كلما زاد الرضا الوظيفي من قبل العاملين وهذا ما أكدته نتائج دراسة (عباس، ويونس، 2010).

ثالثاً: الاتصال:

ويقصد به بأنه تلك العملية التي من خلالها يستطيع العمال داخل المؤسسة إيصال أفكارهم وآرائهم وطلباتهم إلى الرئيس وذلك ما يعرف بالاتصال الصاعد، أو هو مجموعة الأوامر التي يملئها الرئيس على المرؤوسين، وكذا تبادل الأفكار والمعلومات ما بين العمال والمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال والمحافظة على استمرارية المؤسسة وتحقيق أهدافها (الحاجة ونسيمة، 2019).

وتؤثر الاتصالات في الرضا الوظيفي للعاملين من خلال كفاءتها وأدواتها وأشكالها المتعددة، عملية خلق التعاون بين الأفراد المنظمة وفهمهم الأهداف التي وضعتها المنظمة وتسعى لتحقيقها فإن ذلك يكمن في توفر مجموعة المعلومات والبيانات والأساليب المخصصة لإيصالها للأفراد بطريقة دقيقة وفي الوقت المناسب. تتمثل الأسباب الرئيسية لعدم استجابة الأفراد ومقاومتهم للتغيير في عدم معرفتهم بأهداف وأبعاد هذا التغيير نتيجة القصور في عملية الاتصال. (نسييم، 2011، ص149).

رابعاً: بيئة العمل:

ويقصد بها مجموعة من المناطق التي يمارس عليها العمل وتتوفر فيها مجموعة من الأشياء الأساسية فيها(المساحة والحجم، النظافة، الاضاءة، عملية التهوية، وتوفر التبريد، مستوى قدرة الآليات على تنفيذ العمل، وتوفر وسائل الترفيه وقت قضاء الموظف وقته بعد الدوام (الشيخ، 2009). وتؤثر بيئة العمل في الرضا الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل للأفراد العاملين بحيث تجعلهم يشعرون بانتماء نحو مؤسساتهم ومنظمتهم، ويقدمون كل ما لديهم لها، فتحسين ظروف العمل المادية وتنظيمها من شأنه أن يرفع مستوى الأفراد وزيادة إنتاجيتهم وايضاً أن تسهم في تطوير المؤسسة، فبيئة العمل الإيجابية ووضوح وفهم السياسات والقواعد والمسؤوليات تساعد الأفراد على تقبل العمل والشعور بالرضا الوظيفي (الشمرمان، وجعافرة، 2014).

دراسات سابقة:

- 1- دراسة الزيدوي والزعول (2007): هدفت الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة في محافظة عمّان في الاردن، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي مستخدمة اداة الاستبانة، واطهرت نتائج الدراسة: أن معظم استجابات عينة الدراسة كانت ذات المستوى المتوسط حول رضاهم الوظيفي مما يدل على أن هناك الكثير من التحديات التي تواجه الموظفين في عملهم، وتحول بينهم وبين تحقيق الأهداف المرجوة في العمل، كما اثبتت الدراسة بأن العلاقات في بيئة العمل هي من بين الأسباب التي تؤثر على رضاهم الوظيفي، في حين بينت الدراسة بأن القائد المثالي هو من يصنع نوعية العلاقات داخل المؤسسة وهو من يستطيع نشر الرضا الوظيفي بين جميع العاملين.
- 2- دراسة الشيخ خليل وشريير (2008): هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة التي تربط رضا الموظفين الوظيفي والمتغيرات (الديموغرافية) بين العاملين (كالجنس، الشهادة العلمية، خبرة العمل، المراحل الدراسية). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات والبيانات، توصلت الدراسة إلى أن توجد فروق بين حاملي الدبلومة المتوسطة ومرحلة التعليم الأساسية، كما أنها أوضحت بأنه لا يوجد فروق في الرضا الوظيفي عن الموضوع، وفيما يتعلق بالاكفاء الذاتي للمهنة، كانت معظم الفروق لصالح الإناث وحاملي الدبلوم المتوسط ومرحلة التعليم الأساسية، وفيما يتعلق

بطبيعة العمل وشروطه ، والعلاقة معه. وأظهرت النتائج أن الفروق أيضاً كانت لصالح الإناث وحاملي الدبلوم المتوسط ومرحلة التعليم الأساسية ، بينما لم تؤثر سنوات الخبرة على الرضا الوظيفي.

3- دراسة تشن ون تاسي (Chen- Wen Tasi 2009) هدفت الدراسة التعرف على نوع القيادة والنمط المستخدم فيها والرضا الوظيفي في الجانب السياحي والخدمات المرتبطة به ، خصوصاً في إدارة الفنادق ، والعلاقة بين نمط القيادة الإدارية والرضا الوظيفي في السياحة الفندقية العالمية. وبلغت عينة الدراسة 300 موظف بما نسبته 73% من المجتمع الأصلي ، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات وفق المنهج الوصفي المسحي ، وكان من أبرز نتائجها ان الرضا الوظيفي للعاملين يتحقق عندما يكون نوعية القائد الذي يرأس المؤسسة يتسم بالمرونة والتفاهم ويركز في تعامله على نوعية العلاقة التي تجذبه مع موظفيه ، كما أن رضاهم يتحقق بوجود المساواة وتحقيق العدل من قبل قائد المؤسسة وعدم ظلمه لهم.

4- دراسة الزبير (2011) هدفت الدراسة التعرف على مستوى رضا المشرفين الوظيفي ، ومعرفة العلاقة التي تربطه بمستوى الأداء في المدارس الثانوية بمحافظة عدن ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي ، معتمدة على استبانة طبقت على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (110) مشرفاً ومشرفة ، وكانت لبرز نتائج الدراسة:

- ان مستوى رضا المشرفين الوظيفي في المدارس الثانوية في جمهورية اليمن في محافظة عدن كان متوسطاً بشكل عام.

- وجود علاقة ارتباطية طردية بين الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين ومستوى أدائهم.

5- دراسة تيمان وآخرون (2019) هدفت التعرف على الدور الذي تؤديه العناصر المادية في رضا العاملين الوظيفي في هيئة البحوث الزراعية السودانية ، استخدموا المنهج الوصفي المسحي ودراسة الحالة ، والاستبانة أداة لجمع البيانات ، وتم التطبيق على عينة قوامها 129 موظفاً ، ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها أن الفئتين يتسمون برضا وظيفي كبير عند ممارسة وظيفتهم إلا أنهم غير راضين عن عدم مطابقة مؤهلهم الدراسي لنوع الوظيفة التي يعملون بها ، كما وجدت الدراسة أن العينة المستجابة غير راضية عن البيئة التشغيلية في عملهم كما أن الأجور قليلة مقارنة بالإعمال التي يعملونها وعدم وجود حوافز مادية ولا معنوية.

6- دراسة منذر (2020) هدفت التعرف على الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي ، واستخدمت أداة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات إذ وزعت على عينة قوامها (63) موظفاً بمصالح الأرشيف بالجامعات ، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: عدم وجود رضا وظيفي للعينة المستجيبة بمصالح أرشيف الجامعات عن مستوى الأجور ، ونوع العلاوات ، والأسس المتبعة للترقية ، كما بينت الدراسات عدم ملائمة بيئة العمل للعمل المنفذ ، وحسب استجاباتهم بينوا حجم العمل الذي يمارسونه ، وأنهم ملتزمون

بساعات العمل المقررة عليهم، كما بينت عينة الدراسة أن العلاقة الموجودة بين الإدارة والعاملين هي علاقة طيبة يملأها الأخلاق والتوافق والاحترام، كما أن العلاقة داخل المنظمة بين العاملين تتصف بروح الإخاء والمعاملة الطيبة بينهم.

7- دراسة **قرييرة والفيوض (2021)** هدفت التعرف على العوامل المؤثرة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها، وعلى العوامل ذات التأثير عليه، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وكانت الاستبانة أداة للدراسة إذ طبقت على عينة مكونة من (457) عضواً من الهيئة التدريسية، وكانت أبرز النتائج المتوصل لها: وجود رضا وظيفي تام لهيئة تدريسي جامعة سبها، كما كشفت الدراسة بعض الفروقات ذات الدلالة الإحصائية في الرضا الوظيفي لمتغيرات الشهادة العلمية، في حين لم تكشف الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لسنوات العمل، ونوع الكلية.

التعليق على الدراسات السابقة:

استعرض الباحثون (7) دراسات سابقة، كانت بمثابة الانطلاقة الفكرية والمنهجية للدراسة الحالية، مما يؤدي إلى اتفاق قائم بين الدراسة الحالية وتلك الدراسات السابقة، كما أن اختلاف مكان وبيئة الدراسات ومنهجياتها يؤكد وجود جوانب اختلاف قائمة بين تلك الدراسات والدراسة الحالية، ويمكن مناقشة ذلك من خلال بيان أوجه الاتفاق والاختلاف وفقاً للمحاور الآتية:

1- من حيث الأهداف:

جاءت الدراسة بهدف معرفة العوامل المؤثرة في مستوى رضا العاملين الوظيفي بوحدات الجهاز الحكومي، وبذلك اتفقت جزئياً مع دراسة إدريس وتيمان (2019)، ودراسة منذر (2020)، ودراسة قرييرة والفيوض (2021)، بينما اختلفت مع دراسة الزيودي و الزغلول (2007)، ودراسة الشيخ وشريير (2008)، ودراسة تشن ون تاس (2009)، ودراسة الزبير (2011).

2- من حيث المنهج:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي وبذلك اتفقت دراسة الزيودي و الزغلول (2007)، ودراسة تشن ون تاس (2009)، ودراسة إدريس وتيمان (2019)، ودراسة منذر (2020)، ودراسة قرييرة والفيوض (2021)، بينما اختلفت مع دراسة الشيخ وشريير (2008)، ودراسة الزبير (2011).

3- من حيث عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين وبذلك اتفقت مع معظم الدراسات السابقة ما عدا دراسة قرييرة و الفيوض (2021).

4- من حيث أداة الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة أداة الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وبذلك اتفقت مع كل الدراسات السابقة.

5- من حيث بيئة الدراسة:

طبقت الدراسة الحالية في سلطنة عمان، وبذلك تختلف مع كل الدراسات السابقة التي طبقت في بيئات مختلفة.

مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- تكمن أهمية الدراسات السابقة بالنسبة للدراسات الحالية في:
- اختيار عنوان الدراسة وتدقيقه وضبطه.
- بلورة مشكلة الدراسة وصياغة أسئلتها وأهدافها.
- إثراء الجانب النظري للدراسة.
- التعرف إلى المصادر والمراجع التي تم الرجوع إليها.
- اختيار منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها.
- تصميم أداة الدراسة وتحديد محاورها.
- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

نظراً لطبيعة هذه الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، الذي يقوم على وصف الظاهرة، وجمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الأجهزة الحكومية الخاضعين للقانون الخاص بنظام الموظفين فيها ولأحتها التنفيذية البالغ عددهم (5008)، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة منهم بلغت (670) موظفاً وموظفة وبنسبة مئوية بلغت (13%) من مجتمع الدراسة الكلي
جدول رقم (1) يوضح ذلك:

النسبة المئوية	عدد أفراد العينة	مجتمع الدراسة	موظفي الاجهزة الحكومية في سلطنة عمان
13%	670	5008	

أداة الدراسة:

الأداة الرئيسية التي استخدمها الباحثون واعتمدا عليها هي الاستبانة؛ لمعرفة العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان استخدم الباحثون في الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي وهو عبارة عن مقياس خماسي يحتوي على خمس خيارات رئيسة هي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، حيث تم ترميز النتائج بالجدول الآتي وفق المقياس.

جدول (2) يبين وضع الدرجات بالمقياس

المستوى	المتوسط المرجح
لا أوافق بشدة	من 1 الى 1.79
لا أوافق	من 1.80 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
أوافق	من 3.40 الى 4.19
أوافق بشدة	من 4.20 إلى 5

صدق الأداة:

تم بناء الأداة بعد الرجوع إلى الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بالعوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي، وقبل البدء في تطبيق أداة الدراسة قام الباحثون بعرضها على (8) من المحكمين المشهود لهم بالخبرة العلمية من مختلف الجامعات العربية، فتكونت الاستبانة في صورتها الأولية من أربعة محاور رئيسة هي: (الأول: نمط القيادة واحتوى على 15 عبارة، والثاني: الحوافز واحتوى أيضا على 10 عبارات، والثالث: التأهيل والتدريب واحتوى على 13 عبارة، والرابع: المناخ التنظيمي واحتوى أيضا على 9 عبارات). وبعد التحكيم تم إجراء التعديلات المطلوبة، فتبقت عدد فقرات الاستبانة (30) عبارة بواقع (10) عبارات في المحور الأول و(8) عبارات في المحور الثاني و(9) عبارات في المحور الثالث و(3) عبارات في المحور الرابع.

ثبات الأداة:

قام الباحثون باختبار ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ من أجل استخراج معامل الثبات، حيث تم تطبيق الأداة على عينة بلغت (36) موظفا وموظفة من مختلف المؤسسات الحكومية في السلطنة.

جدول (3) يوضح معامل الثبات باستخدام ألفا كرونباخ:

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	نمط القيادة	10	0.80
2	الحوافز	8	0.75
3	بيئة وثقافة العمل	9	0.77
4	الاتصال والتواصل	3	0.72
	الأداة ككل	30	0.74

- مناقشة نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول:

ما العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان؟ للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحثون باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمحاور هذا السؤال في أداة الدراسة، وتحديد الدرجة الكلية لكل محور، وتحديد مجمل الأداة ككل، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور والأداة ككل:

م	المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	نمط القيادة	3.98	0.647	1
2	الحوافز	3.10	0.618	4
3	بيئة وثقافة العمل	3.60	0.604	3
4	الاتصال والتواصل	3.64	0.578	2
الأداة ككل		3.56	0.621	

يتضح من الجدول رقم (4) أن درجات متوسط الثلاث محاور وقعت في مستوى الموافقة المتوسطة، فجاءت بمتوسط حسابي (3.56) فجاءت بالترتيب على النحو الآتي: حصل على المرتبة الأولى محور: نمط القيادة بمتوسط حسابي (3.98) وثانياً جاء محور الاتصال والتواصل بمتوسط حسابي (3.64) وثالثاً جاء محور بيئة وثقافة العمل بمستوى حسابي (3.60)، وأخيراً جاء محور الحوافز بمتوسط حسابي (3.10) وهنا نستنتج أن درجات المحاور السابقة تبرهن على أن هناك مجموعة من العوامل سواء كانت المختصة بالحوافز أو بيئة العمل أو نمط القيادة أو الاتصال والتواصل تؤثر بدرجات متباينة في الرضا الوظيفي للعاملين، مما يدل على قوة وجود هذه العوامل.

وفيما يلي عرض النتائج التفصيلية للعوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي في محاورها الاربعة:
أولاً: محور نمط القيادة:

جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات لمحور نمط القيادة:

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	محتوى العبارة	رقم
6	0.657	4	يشجعني مسؤولي المباشر على العمل على مشاريع ومبادرات ذات تحديات تساعد على تطوير قدراتي.	1
2	0.567	4.13	يستمتع مسؤولي المباشر إلى مقترحاتي الوظيفية.	2
9	0.564	3.76	يفوضني مسؤولي المباشر لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	3
5	0.453	4.1	يحفزني مسؤولي المباشر على العمل من خلال التشديد على أهمية الأعمال التي اقوم بها.	4
4	0.767	4.02	يقدر مسؤولي المباشر الأعمال المبتكرة في مجال وظيفتي	5
5	0.367	4.1	يتصف مسؤولي المباشر بالعدل في تطبيق الأنظمة والسياسات	6
3	0.664	4.12	تربطني علاقة وثيقة بمسؤولي المباشر.	7
8	0.334	3.78	يتم اعطائي الحرية على تقديم التغذية الراجعة لمسؤولي المباشر فيما يتعلق بعملتي في الديوان.	8
7	0.543	3.99	يشجعني أسلوب التعامل مع مسؤولي المباشر البقاء في وظيفتي.	9
1	0.345	4.41	يراعي مسؤولي المباشر الجوانب الانسانية في العمل.	10
7	0.465	3.98	المحور ككل	

من خلال الجدول (5) نجد أن قيمة الوسط الحسابي لنمط القيادة بلغت: (3.98)، وبذلك تدرج اجابات الموظفين ضمن المستوى الدرجة المرتفع، مما يدل على رضا موظفي المؤسسات الحكومية على ما تضمنه محتوى عبارات هذا المحور، ويحتوي هذا المحور على عشر عبارات حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه، وبحسب النتائج التالية:

1. قيمة الوسط الحسابي للعبارات من (1- 9) تقع بين (3.76 و 4.13)، وبذلك تتدرج اجابات الموظفين ضمن المستوى ذات الدرجة المتوسطة.
 2. بلغ الوسط الحسابي للعبارة العاشرة (4.41)، فإن إجابات الموظفين حول هذا العبارة تتدرج تحت المستوى ذات الدرجة العالية، مما يدل على ان أغلب أفراد عينة الدراسة يشعرون بالرضا التام حول مراعاة مسؤولي المؤسسات الحكومية للجوانب الانسانية في العمل.
- ثانياً: محور الاتصال والتواصل:

جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات لمحور الاتصال والتواصل

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات
1	توجد قنوات فعالة للتواصل مع الموظفين في مختلف الوحدات	3.52	0.567	3
3	تعتبر الاتصالات الداخلية بالديوان جيدة (الفعاليات الداخلية)	3.79	0.456	1
5	تعتبر الاتصالات الداخلية في الوزارات الحكومية مناسبة	3.73	0.498	2
المجموع				
		3.64	0.520	

بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور (3.64)، وبذلك تتدرج اجابات الموظفين ضمن المستوى الدرجة المتوسطة مما يدل على رضا موظفي المؤسسات الحكومية على ما تضمنه محتوى عبارات هذا المحور، ويحتوي هذا المحور على ثلاثة عبارات حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه، وبحسب النتائج التالية :

- قيمة الوسط الحسابي للعبارات (1- 3) تقع بين (3.52 و 3.79)، وبذلك تتدرج اجابات الموظفين ضمن المستوى المتوسط، مما يدل على وجود قنوات فعالة للتواصل مع الموظفين في مختلف وحدات المؤسسات الحكومية وأن الاتصالات الداخلية فيما يخص الفعاليات وأخبار المؤسسات الحكومية جيدة.

ثالثاً: محور بيئة وثقافة العمل:

جدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات لمحور بيئة وثقافة العمل:

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هناك درجة من التداخل والازدواجية في الأعمال المنفذة بمختلف دوائر الخدمة الحكومية	3.62	0.703	4
2	تناسب مؤهلات وتخصصات العاملين بالمؤسسات الحكومية مع طبيعة عملهم.	3.05	0.704	8
3	هناك مستوى عالي من التواصل والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	3.34	0.567	7
4	يوجد احترام وتقدير متبادل بين الزملاء في مكان العمل	4.26	0.453	1
5	يوجد دليل استرشادي للعمل محدث بجميع وحدات المؤسسات الحكومية	2.89	0.675	
6	لدي صلاحيات تمكني من تحمل المسؤولية بشكل فعال	3.46	0.567	5
7	يتم النظر في اهتماماتي واهدائي المهنية عند اتخاذ قرارات إسناد الأعمال والمبادرات	3.35	0.478	6
8	يتحمل الأشخاص في فريقتي المسؤولية عن نتائج عملهم	3.86	0.563	3
9	جودة مكان العمل (إضاءة جيدة، التهوية، النظافة، مياه شرب).	3.93	0.668	2
	المجموع	3.62	0.467	4

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.60)، وبذلك تدرج إجابات الموظفين ضمن المستوى (أوافق)، مما يدل على رضا موظفي الديوان على ما تضمنه محتوى عبارات هذا المحور، ويحتوي هذا المحور على تسع عبارات حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه، وبحسب النتائج الآتية:

1. من الملاحظ بأن إجابات الموظفين على العبارات (1،6،8،9) تدرج ضمن المستوى الدرجة المتوسطة، مما يدل على وجود تداخل وازدواجية في الأعمال المنفذة بمختلف دوائر المؤسسات الحكومية، وان لدى موظفي المؤسسات الحكومية صلاحيات تمكّنهم من تحمل المسؤولية بشكل فعال، ويتحمل الأشخاص المسؤولية عن نتائج عملهم، كما ان المؤسسات الحكومية توفر لمتسببها المكان الجيد والمناسب الذي يساعدهم على أداء عملهم بجد وكفاءة.

2. إجابات الموظفين حول العبارات (2، 3، 5، 7) تدرج تحت المستوى المتوسط، مما يدل على أن الكثير من أفراد عينة الدراسة لديهم تحفظ حول العبارات المتعلقة بتناسب مؤهلات وتخصصات العاملين بالديوان مع طبيعة عملهم، ومستويات التواصل والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين، وكذلك وجود دليل استرشادي للعمل محدث بجميع وحدات المؤسسات الحكومية، والنظر في اهتمامات وأهداف الموظفين المهنية عند اتخاذ قرارات إسناد الأعمال والمبادرات.
3. بلغ الوسط الحسابي للعبارة الرابعة (4.26)، ولذا فإن إجابات الموظفين حول هذا العبارة تدرج تحت المستوى (أوافق بشدة)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بالرضا التام حول الاحترام والتقدير المتبادل بين الزملاء في مكان العمل.
- رابعاً: محور الحوافز:

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتوفر نظام تقاعدي عادل لجميع الموظفين.	3.63	0.564	1
2	توجد آلية محددة لضمان تكافؤ الفرص التحفيزية للموظفين.	2.90	0.456	6
3	توجد خطة واضحة بالمسار الوظيفي	2.76	0.567	5
4	يتم تقديري بشكل يحفزني على متابعة جهودي المبذولة.	3.30	0.345	2
5	تعتبر عملية تقييم الأداء في المؤسسات الحكومية واضحة وذات أهمية	3.03	0.456	4
6	يوجد نظام عادل للترقية الوظيفية داخل المؤسسات الحكومية	2.76	0.367	7
7	يتم ترقية الموظف طبقاً للمؤهل الدراسي والكفاءة الوظيفية.	2.28	0.356	8
8	تشجعني الحوافز الوظيفية على الابتكار في مجال وظيفتي.	3.21	0.456	3
المجموع		3.34	0.487	

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور بلغت (3.34)، وبذلك تدرج إجابات الموظفين ضمن المستوى المتوسط، مما يتوجب الوقوف على هذه النتيجة كونها قد تشير إلى

تحفظ الموظفين في إبداء رأيهم حول ما تضمنه محتوى عبارات هذا المحور، وتميل كذلك إلى عدم الموافقة، ويحتوي هذا البند على ثمان عبارات حسب ما هو موضح في الجدول أعلاه، وبحسب النتائج التالية:

1. بلغ الوسط الحسابي للعبارة الأولى (3.63)، لذا فإن اجابات الموظفين حول هذا المحور تدرج تحت المستوى الجيد، مما يدل على ان أغلب أفراد عينة الدراسة يشعرون بالرضا حول عدالة النظام التقاعدي المعمول به في الخدمة الحكومية.

2. من الملاحظ بأن قيمة الوسط الحسابي للعبارات من (2- 8) تقع بين (2.71 و 3.30)، وبذلك تدرج اجابات الموظفين ضمن المستوى (محايد). مما يدل على ان الكثير من الموظفين لديهم تحفظ حول العبارات المتعلقة بتكافؤ الفرص التحفيزية ونوعيتها وكذلك فيما يتعلق بوضوح المسار الوظيفي وعملية تقييم الأداء وعدالة نظام الترقي.

النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في العوامل المؤثرة في مستوى الرضا

الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان تعزى للجنس؟

وللإجابة على هذا السؤال استخدم الباحثون (اختبار t- لعينتين مستقلتين لمتغير الجنس للعينة.

جدول رقم (9) يوضح اختبار (T-test) لاختبار الفروق بين المتوسطات لمتغير الجنس لأفراد العينة.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
نمط القيادة	أنثى	131	3.53	0.328	102	2.069	0.041
	ذكر	539	3.66	0.295			
الحوافز	أنثى	131	2.35	0.390	102	2.307	0.023
	ذكر	539	3.55	0.372			
بيئة وثقافة العمل	أنثى	131	2.58	0.284	102	1.730	0.087
	ذكر	539	2.67	0.291			
الاتصال والتواصل	أنثى	131	3.54	0.345	102	2.33	0.049
	ذكر	539	3.67	0.467			

يتضح من الجدول رقم (9) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة للعوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس، في مجالات نمط القيادة، والحوافز، والاتصال والتواصل، حيث جاء مستوى الدلالة في هذه المجالات بالترتيب على التوالي (0.0410، 0.0490، 0.230) وجميعها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية في هذه المجالات ولصالح الذكور، ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن أكثر القادة في وحدات الجهاز الحكومي من الذكور، ولأنهم أكثر من الإناث فان تأثيرهم أكبر في الحوافز والاتصال والتواصل.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة للعوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لمتغير الجنس، في مجال البيئة وثقافة العمل، حيث جاء مستوى في هذا المجال (0.870) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في هذه المجال، ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى جميع الموظفين يعيشون في مناخ تنظيمي واحد في وحدات عملهم.

نتائج الدراسة:

- من خلال تحليل البيانات ودراسة إجابات الموظفين على عبارات الاستبانة الموضحة في الجداول السابقة، فان نتائج الدراسة بشكل عام بينت بأن موظفي المؤسسات الحكومية يشعرون برضا وظيفي عالي نسبياً، إلا أن هناك بعض المحاور والتي تُعد جوهرية بالنسبة للموظفين والمتعلقة بأمور التحفيز والحوافز وكذلك وضوح عمليات تقييم الأداء الوظيفي وأهميتها بالنسبة للموظف، بالإضافة إلى وجود مسار وظيفي واضح يستطيع من خلاله الموظف استطلاع مراحل تدرجه الوظيفي خلال فترة عمله المؤسسات الحكومية ومدى عدالة نظام الترقية في المؤسسات الحكومية، جميع نتائج هذه المحاور اندرجت اجاباتها (بالمحايدة)، وهذا مؤشر يدل على تحفظ الموظفين في إبداء رأيهم، والتحفظ غالباً ما يميل إلى النتيجة السلبية، وهذا يعطينا مؤشر إلى ضرورة إعادة النظر من قبل الإدارة العليا في الأمور المتعلقة بهذه الجوانب.
- وأثبتت الدراسة بأن ترتيب عوامل الرضا الوظيفي على التوالي (نمط القيادة، الاتصال والتواصل، بيئة وثقافة العمل، الحوافز) بما يشير إلى أن مستوى الحوافز يحتاج إلى بحث وتقصي، كما أثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في محاور نمط القيادة، الحوافز، الاتصال والتواصل ولصالح الذكور، بينما لا توجد فروق ف محور بيئة وثقافة العمل

التوصيات:

- إصدار تعميم حكومي من قبل معالي الوزير الموقر، أو إصدار توجيهات سنوية من قبل معاليه لكافة وحدات المؤسسات الحكومية بشأن بعض الأمور الحكومية التوعوية (مثل ضرورة المحافظة على التواصل، الحفاظ على مقتنيات المؤسسة العمل المتقن لأجل المكافأة السنوية، متابعة نظام العمل وتقييم الأدوار بكل وضوح)
- تأهيل الصف الثاني عن طريق الدورات التدريبية والبعثات الدراسية داخل وخارج السلطنة.
- إن موضوع التفويض من المواضيع المهمة وبالتالي يُقترح تشكيل فريق عمل تركز مهمته على إيجاد آلية واضحة للاسترشاد.
- إن من الأهمية وجود مسار وظيفي بالمؤسسات الحكومية يمثل خارطة طريق وظيفية لكل موظف، والتي من خلالها يعرف الموظف ما هي الوظائف التي سوف يتقلدها وما هي متطلبات شغل تلك الوظائف، فمن الضروري صياغة استراتيجية واضحة للمسار الوظيفي لكافة الوظائف.
- عقد اجتماع ربع سنوي بين رؤساء الوحدات ومدراء العموم، على أن تكون أجندة الاجتماعات تتمثل في المشاكل التي تعتري العمل على مستوى الوحدات، ومقترحات يتم مناقشتها لتطوير العمل وأي مستجدات أخرى تطرأ على العمل، ويتم رفع المحضر إلى معالي السيد الوزير الموقر لاعتماد ما جاء فيه من توصيات.

المقترحات:

- دراسة لعوامل أخرى مؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي في وحدات الجهاز الحكومي في سلطنة عمان.
- دراسة تضع استراتيجية أو رؤية أو تصور لتنمية مستوى الرضا الوظيفي للوحدات الحكومية بسلطنة عمان.

المراجع:

- الشيخ، سوسن، سالم (1997). دراسة النموذج الإسلامي للرضا الوظيفي، نموذج مقترح، المجلة العربية بكلية التربية فرع جامعة الأزهر، ع (13).
- القاسمية، عايدة و العمرية، مريم (2018) التنمية المهنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة اسيوط، مج 34، ع (6)، ص 447-517.
- الزبير، جلال عبدة الزبير (2011) الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين وعلاقته بأدائهم في مدارس التعليم الثانوي بمحافظة عدن. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التربية، جامعة عدن، الجمهورية اليمنية.
- تيمان، ادريس وآخرون (2019). دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للفنيين في هيئة البحوث الزراعية في السودان، المنصة العالمية في التجارة والاقتصاد.
- البلادي، صالح (2011). الرضا الوظيفي لمديرات المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم(رسالة ماجستير غير منشورة).كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الدليمي، ناصر (2009). مبادئ الإدارة المدرسية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والنشر للطباعة: الاردن.
- الزيدان، خالد بن زيدان (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- عبد الباقي، صلاح محمد (2001).إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية: الاسكندرية، مصر.
- الهدهود، دلال عبد الواحد (1994). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى نظار وناظرات مدارس التعليم العام، بدولة الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع (26)، مصر.
- الشاويش، مصطفى نجيب (1996) إدارة الموارد البشرية وادارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع: عمان، الاردن.
- بو خمخ، عبد الفتاح (2011). تسيير الموارد البشرية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى: عين مليلة، الجزائر.
- عبيدات، سهيل احمد (2004).الأنماط الإدارية وفق نظرية الشبكة الإدارية وعلاقتها بفعالية إدارة الوقت، عالم الكتب الحديثة: الاردن.

- الجريد ، عارف بن ماطل (2007). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيف لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف للعلوم الامنية.
- الشيخ، خليل، وشريير، عزيزة (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الانسانية بفلسطين، مج 6، ع(1).
- منذر، أبوشهاب (2020). برنامج تدريبي لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في محافظة أربد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج 28، ع (3)، ص360-385.
- عباس، جرجيس عمير و يونس مثنى وعد الله (2010). الحوافز وأثرها في الرضا الوظيف دراسة استطلاعية لعينة من الاطباء في مستشفيات الموصل، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مج 32، ع(97)، ص225-234.
- اللوزي، موسى (1995). اتجاهات الأفراد العاملين في المؤسسات الأردنية نحو حوافز العمل، مجلة العلوم الإنسانية في الجامعة الأردنية، مج 22، ع(6)
- الزيودي، محمد و الزغلول، عماد (2007). الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيه بالمدارس الحكومية والخاصة ف محافظة العاصمة بالأردن، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة البحرين، مج 9، ع(1)، ص159-177.
- ابن منظور، جمال الدين (1994). لسان العرب، دار. الصفاء: بيروت.
- رسمي، محمد حسن (2004). السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء: الاسكندرية، مصر.
- الحاجة، بن داني ونسيمة، بلييوض (2019). أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيف لدى العمال، دراسة ميدانية بالإذاعة الجمهورية بمستغانم. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر.
- نسيم، بو قال (2011). أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين- دراسة حالة)رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- الشرمان، منيرة و جعافرة، صفا (2014). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤنه وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، مجلة المنارة للبحوث، مج 20، ع(1)، ص411-444.

- الشيشي، هاشم سعيد (2009). دور الاستاذ الجامعي في تحقيق الجودة في مخرجات التعليم الجامعي، المؤتمر العلمي السنوي الرابع، الاعتماد الاكاديمي لمؤسسا وبرامج التعليم النوعي في مصر والعالم العربي، 11-12 ابريل، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، مصر.
- محمد، مها أحمد (2010). مصلح الرضا الوظيفي: دراسة في المفاهيم والدلالات والاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 16، ع (34).
- قريرة، عبد المنعم صالح و الفيض، أثبية صالح (2021). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية لجامعة سبها، مج 20، ع (1).
- الرخص، مها محمد (2017). أبعاد ومكونات الرضا الوظيف لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي " دراسة تحليلية توصيفية". المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث "
- Chen, We,T. (2009). Leadership style and Employees Job satisfaction i:
international tourist hotel.
- Manceil Anqus, Joseph, (1993), Principal Instructional Management and its .