

# استخدام مقياس ليكرت المئوي للمقارنة بين الجامعات الخاصة في مدينة حلب بناءً على الرضا الوظيفي

عنود بعاج

مدرس، قسم الهندسة المعلوماتية، كلية الهندسة، جامعة قرطبة الخاصة.

## الملخص

تم في هذا البحث تقييم الرضا الوظيفي في الجامعات الخاصة في مدينة حلب والبالغ عددها أربع جامعات خاصة، بعد ذلك تم تصنيف الجامعات الأربع وفق كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي في الدراسة وهي خمسة أبعاد أساسية: الرواتب والحوافز والزيادات السنوية، تقييم الأداء، العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل، بيئة العمل، الاستقرار الوظيفي.

أجريت الدراسة على 111 موظف في الجامعات الخاصة الأربع حيث تم توزيع استبانة الرضا الوظيفي ومن ثم تفريغ النتائج في برنامج SPSS وإجراء التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لوصف الرضا الوظيفي ومن ثم تطبيق خوارزمية جديدة تحول مقياس ليكرت الخماسي التقليدي إلى شكل يعطي نسبة مئوية بين 0 و 100 لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي وأخيراً تم تصنيف الجامعات اعتماداً على هذه النسبة وفق كل بعد على حدة.  
الكلمات المفتاحية: مقياس ليكرت، الرضا الوظيفي، الجامعات الخاصة.

ورد البحث للمجلة بتاريخ 2024/8/29

قبل للنشر بتاريخ 2024/11/11

## **Using a Seminal Likert Scale to Compare the Private Universities in Aleppo City Based on Job Satisfaction**

**Anoud Baaj**

Teacher. Dept of Information Engineering. Faculty of Engineering, Cordoba Private University.

### **Abstract**

In this research, job satisfaction was evaluated in the four private universities in Aleppo city. After that, the four universities were classified according to each dimension of job satisfaction in this study, which are five basic dimensions: salaries and incentives and annual increases, performance evaluation, the relationship with the direct supervisor and coworkers, the work environment, job stability.

The study was conducted on 111 employees at the four private universities, where a job satisfaction questionnaire was distributed and the result were transcribed into the SPSS program, a descriptive analysis of the personal data was conducted, and a five-point Likert scale was also used to describe job satisfaction, then we applied a new algorithm that converts the traditional five-point Likert scale into a form that gives a percentage between 0 and 100 for each dimension of job satisfaction, finally we ranked the four private universities based on this percentage according to each dimension separately.

**Keywords:** Likert scale, job satisfaction, private universities.

Received 29/8/2024

Accepted 11/11/2024

## 1. مقدمة:

يشكل الموظفون العاملون في الجامعات الخاصة الدعامة الأساسية والفعالة لها، إذ من دونهم لا يمكن للجامعات الخاصة أن تحقق أهدافها ومهامها الإدارية والفنية والخدمية.

يعتبر الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الخاصة من المؤشرات الهامة لنجاحهم في أداء مهامهم وواجباتهم.

ورغم وضوح مفهوم الرضا الوظيفي من الناحية النظرية إلا أن ارتباطه بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للجامعة يجعله موضوعاً متغيراً لا يمكن الوصول إلى نتائج عنه إلا من خلال إجراء دراسة تطبيقية لتقييم مدى الرضا الوظيفي ضمن الجامعة الخاصة ولإجراء مقارنة بين الجامعات الخاصة وتصنيفها وفق عدة أبعاد تتعلق بالرضا لدى الموظفين.

## 2. مشكلة البحث:

تعتمد الجامعات الخاصة في نجاحها وتحقيق أهدافها على العاملين المؤهلين والتميزين والقادرين على مواكبة جميع التغيرات والتطورات الحاصلة، وقد تبين للباحث من خلال عمله في إحدى الجامعات الخاصة وجود تباين في آراء العاملين بما يتعلق برضاهم الوظيفي مما دفعه إلى إجراء دراسة لتقييم الرضا الوظيفي لديهم ولدى العاملين في الجامعات الخاصة الثلاثة الأخرى في مدينة حلب لتصنيف الجامعات الخاصة وفق خمسة أبعاد أساسية.

## 3. أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في تقييم الرضا لدى الموظفين في الجامعات الخاصة في مدينة حلب وفق 5 أبعاد أساسية والعمل على عرض النتائج وفق نسبة مئوية لكل بعد بحيث يمكننا الاعتماد على هذه النسب المئوية لتصنيف الجامعات الخاصة وفق الأبعاد الأساسية للرضا الوظيفي، مما يساعد متخذي القرار في الجامعات الخاصة الأربع في التعرف على مدى رضا الموظفين لديهم والعمل على رفع تصنيف الجامعة مقارنة مع الجامعات الخاصة الأخرى.

#### 4. أهداف البحث:

- تقييم الرضا الوظيفي في الجامعات الخاصة في مدينة حلب وفق خمسة أبعاد أساسية.
- تطبيق خوارزمية جديدة تعمل على تحويل مقياس ليكرت الخماسي إلى شكل يعطي نسبة مئوية لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي الأساسية.
- استخدام النسب المئوية في تصنيف الجامعات الخاصة في مدينة حلب وفق الأبعاد الأساسية الخمس.

#### 5. الدراسات السابقة:

- في عام 2023 قدم الباحثان محمد طاهر عنان وعبد الله شلاش بحث في المؤتمر الدولي الثاني للرياضيات في جامعة البعث بعنوان **خوارزمية جديدة لمقارنة المشاكل والأخطاء في القطاع العام والخاص باستخدام مقياس ليكرت**.
- هدف البحث إلى مقارنة وتحليل المشاكل والأخطاء في المنشآت الصناعية الحكومية والخاصة بمحافظة حلب، واقتراح خوارزمية جديدة لمقارنة المشاكل والأخطاء في القطاعين العام والخاص باستخدام مقياس ليكرت، وبالتالي اقتراح أسلوب العمل المناسب لتلافي هذه المشاكل والأخطاء.
- في عام 20234 قدم الباحثين عائشة الحسين، محمد طاهر عنان، فاطمة شلاف بحث بعنوان **تقييم أثر واستدامة المشاريع الصغيرة باستخدام مقياس ليكرت وفق مبدأ حساب الدرجة النهائية لكل محور**.
- هدف البحث إلى دراسة مفهوم المشاريع الصغيرة وتقييم الآثار الإيجابية والسلبية من الجوانب المالية والاجتماعية والبيئية، حيث تم إجراء الدراسة على مجموعة من المشاريع الصغيرة في مدينة حمص وتم تطبيق خوارزمية حديثة تعتمد على مبدأ حساب الدرجة النهائية لكل محور من المحاور الأربعة (البيئي، المالي، الاجتماعي، الاستدامة) والمحور ذو الدرجة الأكبر يدل على الأثر الإيجابي الأكبر للمشاريع على الأفراد.

## 6. الدراسة النظرية للبحث

### 6.1. مفهوم الرضا الوظيفي:

يشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه، حيث أن تقبل الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه، ويؤثر بدرجة كبيرة على الكثير من الظواهر في المؤسسة مثل الأداء، معدل الغياب، الشكاوي والحوارات أثناء العمل.

لذا نجد الكثير من المؤسسات تُجري دراسات دورية حول رضا الأفراد العاملين عن عملهم لكي تكون أكثر معرفة وإدراكاً لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب الكثير من المشاكل الناجمة عن عدم الرضا.

عرّف العالم Hoppeck الرضا الوظيفي أنه مجموعة من الظروف النفسية والاجتماعية والمادية التي تدفع المرء لأن يقول: إنني راض عن عملي [1].

كما عرف محمد عباس سهيلة الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة إذ أن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به [2].

نلاحظ من التعريفين السابقين أن الرضا الوظيفي يعبر عن عدة عوامل نفسية ومهنية نابعة من الفرد تجاه بعض القيم الهامة لهم مثل الرواتب وتقييم الأداء وبيئة العمل مما يجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته.

### 6.2. أهمية تقييم الرضا الوظيفي:

تقييم الرضا الوظيفي هو منهجية تستخدم لمعرفة ظروف العمل لفرد ما وخصائص وظيفته وبيئته عمله، إذ أن الموظفين الراضين عن عملهم هم أكثر كفاءة وإنتاجية من أقرانهم غير الراضين عن عملهم.

وتبرز أهمية تقييم الرضا الوظيفي في عدة جوانب:

- معرفة الحالة النفسية والمعنوية للموظفين وفهم المشاكل التي يعانون منها.
- تشجيع التواصل المفتوح مع الإدارة وزملاء العمل.

- تحديد العوامل السلبية التي تؤثر على إنتاجية الأفراد ومن ثم مستويات الأداء بشكل عام للعمل على التخلص من هذه العوامل.
- معرفة المهارات اللازمة لرفع الأداء والتي تزيد من مستوى الرضا لدى العاملين.
- تطوير خدمات المؤسسة من خلال تحفيز العاملين نحو الأداء المتميز والذي يرضي تطلعات ورغبات العملاء.
- معرفة الأسباب التي قد تدفع الموظفين لترك العمل، مما يشجع الإدارة على اتخاذ القرارات الحاسمة بما يتماشى مع رغبات الموظفين الحقيقية والمنطقية.

### 6.3. أبعاد الرضا الوظيفي:

يرى كلا من (jalal and putri)(zalina, et.al) أن أبعاد الرضا الوظيفي تتعلق بالجوانب التي تهيبئ مناخ عمل مناسب لأداء الأفراد وتشجيعهم على العطاء والابتكار، سواء كانت الأبعاد المادية لبيئة العمل من حيث ترتيب المكان واتساعه والإضاءة والتكييف والتجهيزات المكتبية المساعدة على أداء العمل بالإضافة إلى الاختصاصات الوظيفية الممنوحة للعاملين والتي تتيح لهم درجة من الحرية في العمل والابتكار والتغلب على مشكلات العمل [3] [4].

فيما يلي نعرف أبعاد الرضا الوظيفي الأساسية وهي:

- **الرضا عن الرواتب والحوافز والزيادات السنوية:** وهي من أهم أبعاد الرضا الوظيفي إذ يعبر الموظفون عن مدى تناسب الأجر الذي يتقاضونه مع الجهد المبذول ومع ظروف العمل، كما يعبر الموظفون عن مدى رضاهم عن الزيادات السنوية والحوافز مقارنة مع زملائهم في المؤسسات الأخرى، حيث أن الحوافز بشقيها المادي والمعنوي تهدف إلى رفع مستوى الأداء البشري و مستويات الروح المعنوية لدى العاملين.
- **الرضا عن تقييم الأداء:** حيث يقصد بتقييم الأداء دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بالعمل المطلوب، وأيضاً للحكم

- على إمكانية التقدم والتطور لدى الفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى، ويتم قياس الرضا عن تقييم أداء العمل لمعرفة ما إذا كان تقييم أداء الموظف يعكس حقيقة أدائه في العمل، ومعرفة إذا كان يتم توضيح نقاط الضعف لدى الموظف والتعاون معه لتطوير إمكانياته.
- **الرضا عن العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل:** تواصل الرئيس المباشر مع العاملين بكفاءة عالية يرفع من كفاءة العامل وفعاليته وتحقيق ذاته، كما أن الرضا في هذا البعد يؤدي إلى تنمية روح التعاون بين الموظفين وزيادة التفاهم والتقارب بينهم وبين الإدارة.
  - **الرضا عن بيئة العمل:** إن توافر التجهيزات الكافية والخدمات المقدمة من مواصلات وتأمين صحي وغيرها من الخدمات إضافة إلى عدد ساعات الدوام المناسبة ووجود أوقات للراحة أثناء الدوام تعتبر من الميزات الهامة التي تسهم في رفع رضا الموظفين عن العمل في المؤسسة.
  - **الاستقرار الوظيفي:** يعرف الاستقرار الوظيفي بأنه مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفية دون أسباب منطقية والأمن من إجراءات إدارية تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحسين الأداء لدى العاملين.
- إذا توفر للعامل الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي وأدرك أن الإدارة تحافظ على الموظفين المميزين فإن المؤسسة تضمن المحافظة على الموظفين وعدم تركهم لعملهم.

#### 6.4. مقياس ليكرت:

يعد مقياس ليكرت أحد أفضل أنواع المقاييس في استبانات الرضا والتقييم واستطلاع الرأي لما يقدمه من تصنيفات للمستجيبين، إذ يستخدم لقياس المواقف والقيم والآراء لمجموعة من الأفراد في ظل ظروف معينة.

يعتمد المقياس على القياس الرتبي للاتجاهات حيث يقدم للفرد قائمة تشتمل على عبارات أو فقرات ويُطلب منه إبداء موافقته أو عدم موافقته بدرجات متفاوتة تعكس شدة اتجاهه.

هناك عدة أنواع لمقياس ليكرت أهمها مقياس ليكرت الثلاثي (يحتوي على ثلاثة خيارات مثل موافق - محايد - غير موافق)، مقياس ليكرت الرباعي (يتضمن أربعة خيارات متطرفة دون اختيار محايد) ومقياس ليكرت الخماسي (يتضمن خيار محايد لتحديد ما إذا كان المستجيبون لا يرغبون في الإجابة من الاختيارات المتطرفة).

حديثاً تم التوصل إلى خوارزمية مطورة تهدف إلى تحويل مقياس ليكرت التقليدي إلى شكل يعطي نسبة مئوية لكل محور من محاور الاستبانة مما يوفر رؤية واضحة حول تقييم كل محور بشكل أفضل وأدق [5] [6].

#### 6.5. خطوات الخوارزمية:

- حساب متوسط الإجابات لكل سؤال وفق العلاقة التالية:

$$\bar{x}_j = \frac{\sum_{i=1}^k i * m_i}{N}$$

حيث أن:

K تمثل درجة المقياس (الثلاثي k = 3 والخماسي k = 5).

m<sub>i</sub> تمثل عدد الإجابات من الدرجة i.

N تمثل عدد أفراد العينة.

j تمثل رقم السؤال.

- حساب متوسط الانحراف عن المتوسط الافتراضي للمقياس mu حيث أن:

mu = 2 في حال كان k = 3 ، mu = 3 في حال كان k = 5

- حساب متوسط الانحرافات:

$$m d \bar{x} = \frac{\sum_j d \bar{x}_j}{n} ; \quad d \bar{x}_j = \bar{x}_j - mu$$

حيث أن n عدد أسئلة المقياس للمحور.

- حساب مجال الانحرافات:



$$[a_2, a_1] \quad ; \quad a_1 = 2n, \quad a_2 = -2n$$

- حساب النسبة:

$$mark = 50 + md\bar{x} * \frac{50}{a_1} \quad \text{if} \quad md\bar{x} < 0$$

$$mark = 50 - md\bar{x} * \frac{50}{a_2} \quad \text{if} \quad md\bar{x} > 0$$

### 7. الدراسة التطبيقية:

أجريت الدراسة على الموظفين العاملين في الجامعات الخاصة في مدينة حلب والبالغ عددها أربع جامعات خاصة وهي: جامعة قرطبة الخاصة، جامعة إيبلا الخاصة، جامعة الاتحاد الخاصة وجامعة الشهباء الخاصة.

بناءً على هدف البحث تم بناء الاستبانة والتي تضمنت البيانات الشخصية للموظف (الجامعة، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوقت الذي يستغرقه الموظف للوصول من مكان السكن إلى الجامعة) إضافة إلى 25 بند موزعة على المحاور الأساسية الخمس للرضا الوظيفي (الراتب والحوافز والزيادات السنوية، تقييم الأداء، العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل، بيئة العمل، الاستقرار الوظيفي)، وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم استرجاعها والقابلة للتحليل 111 استبانة.

#### 7.1. اختبار صدق وثبات المقياس المستخدم في الدراسة:

من العناصر الأساسية للاستبيان اختبار قبل تطبيقه عملياً ويتم ذلك باستخدام مقياسي الثبات والصدق لعبارات الاستبيان.

يقصد بالثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه على نفس العينة.

لإجراء اختبار الثبات تم استخدام أحد معاملات الثبات وهو معامل Cronbach's Alpha، حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0 - 1) ولكي يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في الاختبار عن 0.6.

يقصد بالصدق أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وهو رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول التالي يبين قيم معاملي الثبات والصدق للمحاور الخمس للرضا الوظيفي بالإضافة إلى قيم المعاملين لجميع محاور الدراسة (كل أسئلة الاستبانة).

الجدول (1) معاملي الثبات ومعامل الصدق للمحاور الأساسية

معامل الصدق	Cronbach's Alpha	المحور
0.863	0.744	الرواتب والحوافز والزيادات السنوية
0.921	0.848	تقييم الأداء
0.908	0.825	العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل
0.917	0.841	بيئة العمل
0.934	0.873	الاستقرار الوظيفي
<b>0.951</b>	<b>0.904</b>	جميع محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

تشير النتائج في الجدول إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور الخمس أكبر من 0.60 كما أن قيمة المعامل لجميع محاور الدراسة 0.904 أي أن جميع المقاييس المستخدمة تتسم بالثبات الداخلي للعبارات، والاستبيان صالح لقياس ما أُعد من أجله.

## 7.2. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية:

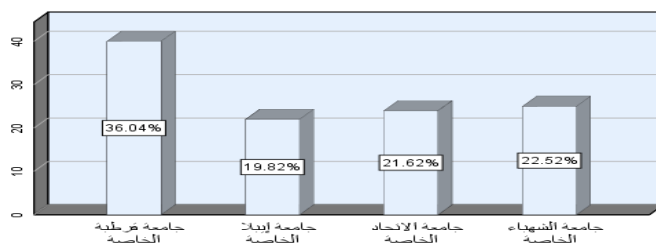
الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات

النسبة المئوية	التكرار	الجامعة
36.04	40	جامعة قرطبة الخاصة
19.82	22	جامعة ابيلا الخاصة
21.62	24	جامعة الاتحاد الخاصة
22.52	25	جامعة الشهباء الخاصة
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
36.94	41	ذكر
63.06	70	أنثى
النسبة المئوية	التكرار	العمر
3.60	4	دون 25 سنة

34.23	38	من 25 إلى 35 سنة
39.64	44	من 35 إلى 45 سنة
22.52	25	فوق 46 سنة
<b>النسبة المئوية</b>	<b>التكرار</b>	<b>الحالة الاجتماعية</b>
50.45	56	متزوج
35.14	39	أعزب
14.41	16	غير ذلك
<b>النسبة المئوية</b>	<b>التكرار</b>	<b>عدد الأبناء</b>
42.34	47	لا يوجد
33.33	37	من 1 إلى 3
16.22	18	من 4 إلى 6
8.11	9	أكثر من 6
<b>النسبة المئوية</b>	<b>التكرار</b>	<b>المؤهل العلمي</b>
18.92	21	تعليم أساسي
20.72	23	تعليم ثانوي
20.72	23	معهد
35.14	39	تعليم جامعي
4.50	5	دراسات عليا
<b>النسبة المئوية</b>	<b>التكرار</b>	<b>عدد سنوات الخبرة</b>
29.73	33	أقل من 5 سنوات
25.23	28	من 5 إلى 10 سنوات
20.72	23	من 11 إلى 16 سنة
24.32	27	أكثر من 16 سنة
<b>النسبة المئوية</b>	<b>التكرار</b>	<b>وقت الوصول إلى الجامعة</b>
9.01	10	أقل من 15 دقيقة
35.14	39	من 15 إلى 30 دقيقة
39.64	44	من 30 إلى 45 دقيقة
16.22	18	أكثر من 45 دقيقة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

- توزيع عينة الدراسة تبعاً للجامعة: (من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)

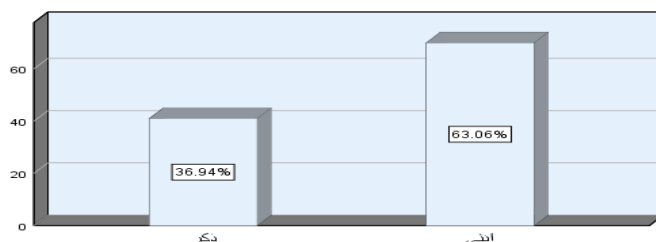


الشكل البياني (1)

الشكل البياني (1) توزيع عينة الدراسة تبعاً للجامعة

بلغت نسبة جامعة قرظبة الخاصة من العدد الكلي لأفراد العينة 36.04% في حين بلغت نسبة جامعة إيبلا الخاصة 19.82% وجامعة الاتحاد الخاصة 21.62% وجامعة الشهداء الخاصة 22.52%.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً للجنس: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)

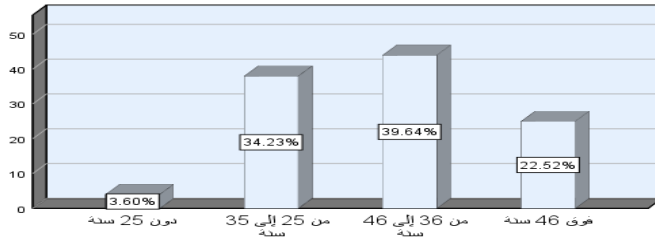


الشكل البياني (2)

الشكل البياني (2) توزيع عينة الدراسة تبعاً للجنس

بلغت نسبة الذكور من العينة 36.94% في حين بلغت نسبة الإناث 63.06%.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً للعمر: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)



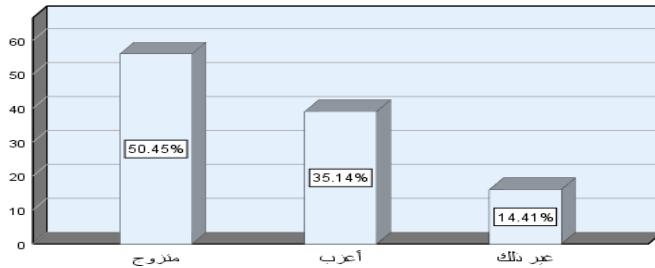
الشكل البياني (3)

## الشكل البياني (3) توزيع عينة الدراسة تبعاً للعمر

بلغت نسبة أفراد العينة الذين كانت أعمارهم دون 25 سنة 3.6% من العينة، ونسبة 34.23% أعمارهم من 25 إلى 35 سنة، كما أن نسبة 39.64% أعمارهم من 35 إلى 45 سنة بينما بلغت نسبة الذين أعمارهم أكثر من 46 سنة 22.52%.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً للحالة الاجتماعية: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج

(Excel)

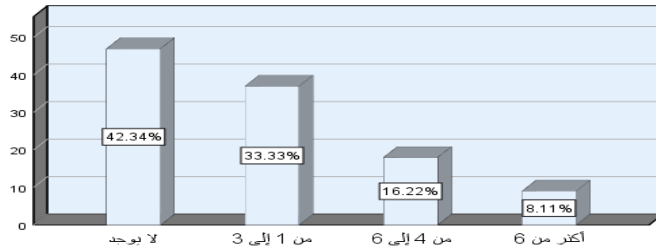


الشكل البياني (4)

## الشكل البياني (4) توزيع عينة الدراسة تبعاً للحالة الاجتماعية

بلغت نسبة المتزوجين 50.45% بينما بلغت نسبة العازبين 35.14% ونسبة غير ذلك والتي اشتملت على الخاطبين والمطلقين والأرامل كانت 14.41%.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد الأبناء: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)

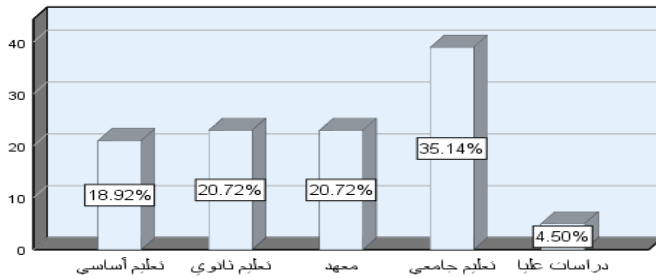


الشكل البياني (5)

الشكل البياني (5) توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد الأبناء

توزع أفراد العينة وفق عدد الأبناء كما يلي: نسبة 42.35% من أفراد العينة لا يوجد لديهم أبناء، نسبة الذين لديهم من 1 إلى 3 أولاد 33.33%، نسبة الذين لديهم من 4 إلى 6 أولاد 16.22% في حين كانت نسبة الذين لديهم أكثر من 6 أولاد 8.11%.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)



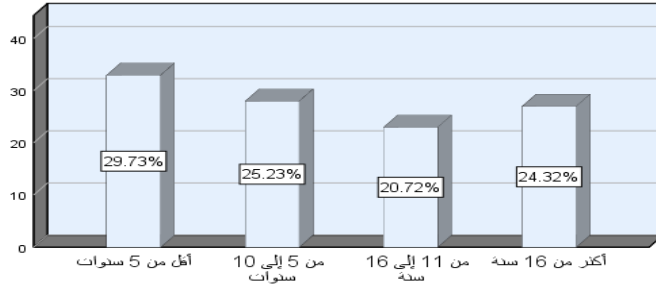
الشكل البياني (6)

الشكل البياني (6) توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي

توزع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي كما يلي: نسبة 18.92% للتعليم الأساسي، 20.72% للتعليم الثانوي، 20.72% للمعاهد، 35.14% للتعليم الجامعي في حين كانت نسبة 4.5% للدراسات العليا.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات الخبرة: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)

(Excel)

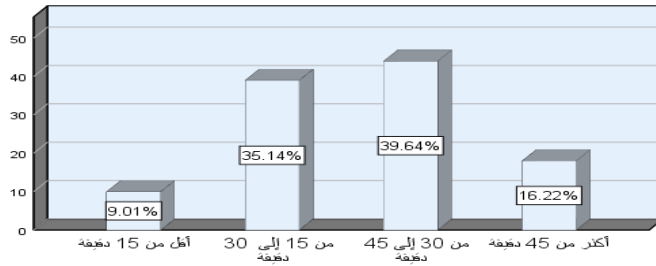


الشكل البياني (7)

## الشكل البياني (7) توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات الخبرة

توزع أفراد العينة وفق عدد سنوات الخبرة كما يلي: نسبة 29.73% أقل من 5 سنوات خبرة، 25.23% من 5 إلى 10 سنوات خبرة، 20.72% من 11 إلى 16 سنة خبرة، 24.32% أكثر من 16 سنة خبرة.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً لوقت الوصول إلى الجامعة: (إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel)



الشكل البياني (8)

## الشكل البياني (8) توزيع عينة الدراسة تبعاً لوقت الوصول إلى الجامعة

توزع أفراد العينة وفق الوقت اللازم للوصول إلى الجامعة كما يلي: نسبة 9.01% أقل من 15 دقيقة، 35.14% من 15 إلى 30 دقيقة، 39.64% من 30 إلى 45 دقيقة، 16.22% أكثر من 45 دقيقة.

## 7.3 تحليل المحاور الأساسية للرضا الوظيفي باستخدام مقياس ليكرت:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للمحاور الأساسية الخمسة ثم تم تطبيق الخوارزمية الحديثة وذلك بحساب متوسط الإجابات لكل سؤال ثم إيجاد متوسط

الانحرافات عن المتوسط الافتراضي  $\mu = 3$  وباستخدام متوسط الانحرافات ومجال

الانحرافات تم حساب النسبة المئوية لكل محور فكانت النتائج كما يلي:

الجدول (3) نتائج الخوارزمية الحديثة لبيانات جامعة قرطبة الخاصة

النسبة المئوية	المجالات	متوسط الانحراف عن المتوسط الافتراضي	المحور
50.95	[-10 , 10]	0.19	الرواتب والحوافز والزيادات السنوية
54.75	[-6 , 6]	0.57	تقييم الأداء
53.04	[-14 , 14]	0.85	العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل
52.36	[-14 , 14]	0.66	بيئة العمل
54.25	[-6 , 6]	0.51	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

الجدول (4) نتائج الخوارزمية الحديثة لبيانات جامعة إيبلا الخاصة

النسبة المئوية	المجالات	متوسط الانحراف عن المتوسط الافتراضي	المحور
53.1	[-10 , 10]	0.62	الرواتب والحوافز والزيادات السنوية
54	[-6 , 6]	0.48	تقييم الأداء
53.39	[-14 , 14]	0.95	العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل
52.68	[-14 , 14]	0.75	بيئة العمل
54.42	[-6 , 6]	0.53	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

الجدول (5) نتائج الخوارزمية الحديثة لبيانات جامعة الاتحاد الخاصة

النسبة المئوية	المجالات	متوسط الانحراف عن المتوسط الافتراضي	المحور
53.15	[-10 , 10]	0.63	الرواتب والحوافز والزيادات السنوية
55.42	[-6 , 6]	0.65	تقييم الأداء
52.18	[-14 , 14]	0.61	العلاقة مع الرئيس



			المباشر وزملاء العمل
50.43	[-14 , 14]	0.12	بيئة العمل
51.5	[-6 , 6]	0.18	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

الجدول (6) نتائج الخوارزمية الحديثة لبيانات جامعة الشهباء الخاصة

النسبة المئوية	المجالات	متوسط الانحراف عن المتوسط الافتراضي	المحور
52.85	[-10 , 10]	0.57	الرواتب والحوافز والزيادات السنوية
53.25	[-6 , 6]	0.39	تقييم الأداء
52.04	[-14 , 14]	0.57	العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء العمل
49.43	[-14 , 14]	- 0.16	بيئة العمل
52.42	[-6 , 6]	0.29	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Excel

## 8. النتائج:

- تفوقت جامعة الاتحاد الخاصة على الجامعات الثلاث الأخرى في مدينة حلب بالنسبة المئوية للرضا الوظيفي في محور الرواتب والحوافز والزيادات السنوية والتي بلغت 53.15% تلتها جامعة ايبلا الخاصة بنسبة 53.01% ومن ثم جامعة الشهباء الخاصة بنسبة 52.85% وأخيراً جامعة قرطبة الخاصة بنسبة 50.95%.
- تفوقت جامعة الاتحاد الخاصة على الجامعات الثلاث الأخرى في مدينة حلب بالنسبة المئوية للرضا الوظيفي في محور تقييم الأداء والتي بلغت 54.42% تلتها جامعة قرطبة الخاصة بنسبة 54.75% ومن ثم جامعة ايبلا الخاصة بنسبة 54% وأخيراً جامعة الشهباء الخاصة بنسبة 53.25%.
- تفوقت جامعة ايبلا الخاصة على الجامعات الثلاث الأخرى في مدينة حلب بالنسبة المئوية للرضا الوظيفي في محور العلاقة مع الرئيس المباشر وزملاء

العمل والتي بلغت 53.39% تلتها جامعة قرطبة الخاصة بنسبة 53.04% ومن ثم جامعة الاتحاد الخاصة بنسبة 52.18% وأخيراً جامعة الشهباء الخاصة بنسبة 52.04%.

- تفوقت جامعة ايبلا الخاصة على الجامعات الثلاث الأخرى في مدينة حلب بالنسبة المئوية للرضا الوظيفي في محور بيئة العمل والتي بلغت 52.68% تلتها جامعة قرطبة الخاصة بنسبة 52.36% ومن ثم جامعة الاتحاد الخاصة بنسبة 50.43% وأخيراً جامعة الشهباء الخاصة بنسبة 49.43%.
- تفوقت جامعة ايبلا الخاصة على الجامعات الثلاث الأخرى في مدينة حلب بالنسبة المئوية للرضا الوظيفي في محور الاستقرار الوظيفي والتي بلغت 54.42% تلتها جامعة قرطبة الخاصة بنسبة 54.25% ومن ثم جامعة الشهباء الخاصة بنسبة 52.42% وأخيراً جامعة الاتحاد الخاصة بنسبة 51.5%.

#### 9. التوصيات:

- يجب أن تحرص الإدارة في الجامعات الخاصة في مدينة حلب على الاستماع لآراء ومقترحات الموظفين للرفع من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- يجب على الإدارة في الجامعات الخاصة في مدينة حلب الاهتمام بالعوامل المؤثرة على رضا الموظفين واتخاذ القرارات اللازمة لرفع تصنيف الجامعة وفقاً للرضا الوظيفي مقارنة مع الجامعات الخاصة الأخرى ضمن الإمكانيات المتاحة.

#### المراجع الأجنبية والعربية:

- 1- Hoppeck, R. (1935). **Job Satisfaction**. New York: Harper and Brothers Publisher.
- 2- سهيلة محمد عباس, إدارة الموارد البشرية, مدخل استراتيجي, عمان: دار وائل للنشر والتوزيع, 2003.
- 3- Zaina Ibrahim, Azman Ismail, Nur Asilah Kithuru Mohamed, Nur Safina Mohd Raduan. 2015. **Association of Managers' Political Interests towards Employees' Feelings of Distributive Justice**

- and Job Satisfaction in Performance Appraisal System.** Social and Behavioral Sciences, V. 224, 15 June: 523 - 530.
- 4- Jalal Hanaysha, Putri Rozita Tahir. 2015. **Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Job Satisfaction.** Social and Behavioral Sciences, V. 219, 31 May: 272 – 282.
- 5- عنان، محمد طاهر، الشلاش، عبد الله، 2023، **خوارزمية جديدة لمقارنة المشاكل والأخطاء في القطاع العام والخاص باستخدام مقياس ليكارت (المؤتمر الدولي الثاني للرياضيات، 25 - 26/10/2023).**
- 6- الحسين، عائشة، عنان، محمد طاهر، شلاف، فاطمة، 2024، **تقييم أثر واستدامة المشاريع الصغيرة باستخدام مقياس ليكارت وفق مبدأ حساب الدرجة النهائية لكل محور، مجلة بحوث جامعة حلب، العدد 176.**