

العلاقة بين زيادة الرواتب والاجور والرضا الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب

م.م سيف الدين عماد احمد*

م. علاء حسين علوان*

المخلص :

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في علم الإدارة ذلك لأنه يعدُّ حالة انفعالية متعلقة بالعنصر البشري يصعب فهمها و قياسها بموضوعية، وقد تناول هذا الموضوع المئات من البحوث والدراسات، فقد أجريت سنة ١٩٧٦ أكثر من ٣٣٥٠ دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية فقط تناولت الرضا الوظيفي، فمنهم من أعدَّ الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء، التغيب، دوران العمل والاتصال، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات.

وحاولنا في هذا البحث دراسة العلاقة بين الاجور المدفوعة للموظفين في الهيئة العامة للضرائب ورضاهم الوظيفي عن تلك الاجور باستعمال الطرق الرياضية الاحصائية، وتكون البحث من الاطار النظري والذي تناول في الفصل الاول مفهوم الراتب وانواعه والفصل الثاني مفهوم الرضا الوظيفي ونظرياته واثره على الانتاجية، اما الاطار العملي فتم استعمال اسلوب العينات على موظفي الهيئة العامة للضرائب وتحليل النتائج احصائيا. وتوصل البحث الى عدم وجود رضا وظيفي لدى موظفي الهيئة العامة للضرائب عن الرواتب التي يحصلون عليها وهي لا تكفي لهم ليعيشوا برفاهية ولتحقيق متطلباتهم المختلفة الامر الذي قد يجعل البعض منهم يلجأ الى استعمال اساليب ملتوية مستغلا وظيفته للحصول على مبالغ اضافية ليغطي احتياجاته المادية.

Abstract:

Job satisfaction is one of the important topics in the science of management because it is an emotional state related to the human element, difficult to understand and measured objectively, has addressed this subject hundreds of researches has studied this subject.

In 1976, more than 3,350 studies were conducted in the United States on job satisfaction, some considered job satisfaction as an independent variable affecting the behavior of workers such as performance, absenteeism, labour turnover and communication, and sometimes as a dependent variable affected by wages and salaries, the system of grants and bonuses, the structure of authority and the decision-making system.

In this study we tried to study the relationship between the wages paid to employees in the General Authority for taxes and their satisfaction with these wages using statistical mathematical methods. The study consisted of the theoretical framework which dealt with the first chapter of the concept of salary and its types. The second chapter is the concept of job satisfaction and its impact on productivity. The sampling method was used on the staff of the General Authority for Taxes and the analysis of the results statistically.

The study found that there is no job satisfaction among the employees of the General Authority for taxes on the salaries they receive, which is not enough for them to live in luxury and to meet their various requirements, which may make some resort to the use of overelaborate ways, taking advantage of his job to get additional amounts to cover their needs.

المقدمة:

إنَّ مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يتغير من منظمة الى اخرى الأمر الذي قد يسبب في ترك الموظفين المهرة للعمل والبحث عن مكان عمل أفضل ، ولذلك تسعى تلك المنظمات للاحتفاظ بالعاملين لديها إلى توفير مستوى جيد من الرضا للعاملين بها، عليه فإن هذا البحث يسعى إلى اختبار علاقة الرضا الوظيفي بالراتب الممنوح (الأجر) للموظف في الهيئة العامة للضرائب، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، حيث استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة لتحليلها والحصول على النتائج. وخلاصة النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والأجر هو عدم وجود رضا وظيفي لدى موظفي الهيئة العامة للضرائب مقارنة بالأجور الممنوحة أي : أنَّ الأجور التي يستلمها هؤلاء الموظفين غير مقنعة لهم مقارنة بما يقدموه من عمل.

منهجية البحث**أولاً: مشكلة البحث:**

يعدُّ العنصر البشري من أهم عوامل الانتاج في اي منظمة الا ان بعض ادارات المنظمات لا تعطي هذا العنصر الاهمية المطلوبة في كثير من الجوانب المهمة له كالرواتب (الأجور) الامر الذي يؤدي الى انخفاض الرضا الوظيفي للموظفين العاملين والذي ينعكس سلبا على عمل وانتاج تلك المنظمات.

ثانياً: اهمية البحث:

تتبع اهمية البحث من ان الرواتب المدفوعة للعاملين من الامور المهمة التي تنعكس على الرضا الوظيفي للموظف واثّر هذا الرضا على العملية الانتاجية في المنظمات بمختلف انواعها. ولذلك لا بد من وجود نظام رواتب يلبي طموحات الافراد العاملين وتطويره كحسب المستجدات الحاصلة من فترة لآخرى لاهمية النظام المذكور اقتصادياً واجتماعياً على الافراد العاملين والمجتمع ككل.

ثالثاً: هدف البحث:

يهدف هذا البحث الى دراسة الأثر المترتب من وجود نظام رواتب سليم على ارتفاع او انخفاض الرضا الوظيفي للموظف وبالتالي على فاعلية وكفاءة عمل ذلك الموظف والتي تنعكس على المنظمات ككل.

رابعاً: فرضية البحث:

ستعتمد فرضية بحثنا هذا انه كلما كانت رواتب العاملين تلبي طموحاتهم وكافية لعيشهم بعز ورضا كلما كان الرضا الوظيفي للموظف عاليا وكانت انتاجيته عالية والعكس صحيح ايضاً.

خامساً: الغرض من البحث:

ان الغرض من بحثنا هو معرفة العلاقة بين الرواتب الممنوحة لموظفي الهيئة العامة للضرائب ورضاهم الوظيفي عن تلك الرواتب التي تم تعديلها لتلبي احتياجات وطموحات الموظف العراقي.

سادساً: الأبعاد المكانية والزمانية: الهيئة العامة للضرائب عام ٢٠١٧.

سابعاً: منهجية البحث: تكونت منهجية البحث من:

- ١- الاطار المفاهيمي: والذي سيبين فيه مفهوم الراتب والاجر وانواعه وطرق احتسابه في المحور الاول، اما المحور الثاني فيوضح فيه الرضا الوظيفي ونظرياته.
- ٢- الاطار العملي: سيتم دراسة العلاقة بين الرواتب والرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للضرائب دراسة تحليلية احصائية وفق بيانات العينة المأخوذة.

ثامناً: الدراسات السابقة

- ١- دراسة (ابراهيم، ٢٠٠٣) للباحث (احمد عثمان ابراهيم) بعنوان نظم الحوافز واثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين. ويهدف هذا البحث الى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين وتوصل البحث الى ان الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالاغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة.
- ٢- دراسة (نصر الدين ١٩٩٢) للباحث (سمير عبدالله نصر الدين) بعنوان الرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس في السعودية، وقد استهدفت الدراسة اكتشاف اتجاهات اعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة لحالة الرضا او عدم الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الرضا العام لاعضاء هيئة التدريس يعتبر متوسطاً من حيث ظروف العمل المادي.

(المحور المفاهيمي)

المحور الاول: الأجور والرواتب:

اولاً: نبذه عن الهيئة العامة للضرائب (تاريخ نشوؤها)

يمكن القول ان مؤسسة الضريبة العراقية واحدة من اقدم المؤسسات الضريبية في العالم العربي، وربما في كل المنطقة، فقد شرع العراق اول قانون لضريبة الدخل غداة تأسيس الحكومة الوطنية عام ١٩٢٠ اذ صدر قانون ضريبة الدخل رقم (٥٢) في عام ١٩٢٧. وقد استحدثت الهيئة العامة للضرائب بتاريخ ١٩٨٢/٧/٢٧ استناداً الى قانون وزارة المالية المرقم (٩٢) لسنة ١٩٨١ وبقيت الهيئة احدى تشكيلات وزارة المالية التي كانت تطبق قانون ضريبة الدخل مع مديرية الواردات العامة والتي كانت تطبق قانون ضريبة العقار وسميت الهيئة العامة للضرائب حيث حلت محل مديرتي ضريبة الدخل والواردات العامة. وقام الباحثان بتوزيع الاستمارات على عينة البحث في الهيئة العامة للضرائب فرع البياع.

ثانياً: مفهوم الاجر والراتب:

الاجر هو المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد لقاء عملهم في منظمات الدولة وهناك مصطلحين اساسيين تستخدمهما الدول هما مصطلح الاجور (وهو المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بأعمال الانتاج المباشر ويسمون العمال) ومصطلح الرواتب (وهو عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بالأعمال المكتبية ويسمون الموظفين)، كما ان الاجر هو مبلغ يدفع مقابل خدمة وحدة عمل لكل وحدة زمنية وهو في نظرية التجارة مجرد مقابل عمل يكون عادة غير ظاهر، ويطلق عليه ايضاً ثمن العمل. الاجور تشمل ايضاً المرتبات واشكال اخرى من دخل العمال مثل الدخل القومي ودفعات الحوافز والاشتراكات في الضمان الاجتماعي.^١

وفي اللغة فان الاجر هو الثواب والمكافأة، والاجر بالمفهوم الاقتصادي هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب شخص آخر.^٢ ترى نبيه ان الراتب يختلف عن الاجر حيث ان الاجر يدفع عادة مقابل العمل الذي يتطلب مهارة يدوية على اساس الاجرة في الساعة او على اساس الانتاج كما يختلف عن العمولة التي تدفع الى اساس حجم المبيعات او الارباح.^٣

تعد الأجور أداة من الأدوات الفعالة المؤثرة على أداء الفرد، هذا ما جعل البعض يسمي الاقتصاد المعاصر باقتصاد الأجور، لما بلغته من أهمية كعنصر تنمية، يساهم في تكوين طبقة عاملة فعالة ومنتجة، وكعامل استقرار اجتماعي يحفز الطاقات البشرية على تطوير وتحسين المنتج وترقيته، ليصبح بذلك رخاء اقتصادي تعتمد عليه الدولة في تحريك النشاط الاقتصادي لها.

و يشير كمال ان الاجرة هي العوض الذي يعطى مقابل منفعة للعيان او منفعة الادمي و يجوز ان يكون النقد عينا كما يجوز ثمن للمبيعات، و يشترط ان يكون الثمن معلوما و المنفعة معلومة القدر.^٤ كما ان دخل العاملين يتألف من عدة اجزاء و اهم هذه الاجزاء هو الاجر و المكافاة فضلاً عن التحفيز، و تعد الأجور و المكافآت المصدر الرئيسي لزيادة الاجور الحقيقية و الدافع الرئيس للمصلحة المادية.^٥

أ. **الأجر والراتب:** ان الاجر والراتب مصطلحين يتداولان بكثرة وهناك من لا يميز بينهما و سنوضح الفرق بين كل منهما منة خلال ما يلي:

تعريف الاجر: هو مبلغ مالي يتلقاه شخص يدعى العامل وهو الذي يحدد مبلغ الأجر وذلك لعدة اعتبارات منها خبرته وشهادته لذلك العمل الذي سيقدمه.

ب. **تعريف الراتب:** هو مبلغ مالي يتلقاه شخص يدعى الموظف وهذا الراتب محدد في جدول منصوص عليه في القانون، حيث نجد أن الموظف هو عبارة عن الشخص الذي يملك وظيفة عمومية في المنظمات التابعة للدولة (منظمات ذات ميزانية مالية تابعة للدولة) ويتمثل هذا الموظف العمومي في (الوزراء التابعين للدولة. المديرين والرؤساء التابعين للدولة) ودخل الموظف هو دخل ثابت لا يتغير.

والاجارة في اللغة هي اسم للأجرة وهي الكراء و بدل العمل وهي مصدر أجره يأجره أجراً و إجارة، و معنى اجره اعطاه الشيء بأجرة.^٦

ومن التعاريف كذلك التي نجدها و التي من خلالها يمكن إعطاء مفهوم آخر و أشمل للأجور ما يلي: هو نصيب العامل في الدخل القومي، بما يضمن مستوى في الحياة اللائقة طبقاً للمستوى الاقتصادي والحضاري لبلد ما، ويتفاوت هذا الأجر بقدر ما يساهم به العامل في تكوين هذا الدخل القومي.^٧

وعرف احمد الاجر بانه العوض الذي يدفعه المستأجر للمؤجر في مقابلة المنفعة التي يأخذها منه.^٨

ثالثاً: أهمية الأجور:

تظهر أهمية الاجر من خلال الاحصائيات الرسمية التي احتلت فيها الاجور السبب الرئيسي في المنازعات العمالية مما يدعو الى اتباع سياسة رشيدة للأجور تولد علاقة طيبة بين العمال والادارة لغرض نجاح الادارة في عملها في ادارة الافراد لكون الاجر يعد حافزاً لتشجيع الافراد على زيادة الانتاج و اظهار كفاءتهم.^٩

وتشكل الأجور نسبة معتبرة من مجموع التكاليف التي تتحملها المنظمة، فقد تصل أحيانا إلى ٥٠% من التكلفة الكلية، لذا فإن المنظمة تسعى جاهدة لمراقبة مستويات الأجور ومقارنتها مع ما يدفع في المنظمات الأخرى، المنافسة أو المماثلة لها. وتلعب الأجور أو بالأحرى معدلات الأجور دوراً مهماً في توزيع الموارد البشرية، وفي استغلالها بأحسن شكل ممكن، فيمكن لنظام الأجور أن يجذب الأفراد إلى أعمال معينة إذا كانت الأجور فيها مرتفعة نسبياً عن الأجور التي تتقاضاها الأفراد للقيام بأعمال معينة^{١١} وبذلك فهي وسيلة للمنظمة للابقاء على أفضل الكفاءات العاملة مع جذب الكفاءات المناسبة للعمل بها.

و تجدر الإشارة الى انه عند انخفاض مستويات الاجور يزداد المنتجون من نسب التصدير للخارج بسبب زيادة قدرتهم على التصدير، وان مثل هذه الحالة لا يمكن تحقيقها مالم يكن سعر الصرف ثابتاً، اما اذا كان سعر الصرف متقلباً فانما سوف يحدث في الاقتصاد هو العكس و ذلك لان سعر الصرف مرتبط الى حد ما بمتوسط كلفة الاجور.^{١١}

رابعاً: خصائص النظام السليم للأجور:

هناك عدة خصائص يجب ان يتمتع بها نظام الأجور حتى يوصف بكونه نظاماً سليماً هي:^{١٢}

- ١- العدالة: أي ان يكون الأجر عادلاً في مكافأة المؤهلات و الخبرة الضرورية.
- ٢- الوضوح: أي بإمكان أي فرد عامل معرفة الاسس و القواعد التي على اساسها يتم تحديد الاجر.
- ٣- الشفافية: وذلك بان يكون نظام الاجور مكشوف للجميع بحيث لا يتسم بالسرية.
- ٤- الاستقرار والثبات: أي استقرار نظام الاجور بحيث لا يتغير الا بوجود اسباب موضوعية تستدعي التغيير وذلك تجنباً للنزاع الذي قد يحدث من تخفيف الاجور.
- ٥- الارتباط بالأداء الفعلي للفرد: أي الشخص الذي يتقاضى اجرا دون النظر الى ادائه يعرض الجهة او المؤسسة التي يعمل بها للخسارة.

خامساً: طرق دفع الأجور:

تختلف طرق دفع الأجور من نظام إلى آخر و من دولة إلى أخرى، كما تختلف باختلاف الصناعات أو النشاطات في الدولة الواحدة وهي:^{١٣}

- ١- الأجر على أساس الزمن: وتعد هذه الطريقة من اهم واقدم الطرق في دفع الاجور واكثرها استخداماً حيث يتم دفع الاجور بناء على أساس الفترة الزمنية التي يقضيها الافراد في العمل بغض النظر عن الانتاج، كالساعة او اليوم او الاسبوع او الشهر او السنة.
- ٢- الاجر على اساس الانتاج: وفي هذه الطريقة يتم الدفع على اساس الانتاج المتحقق في العملية الانتاجية، مما يجعل هذه الطريقة قابلة للتطبيق في المنشآت التي يكون فيها الانتاج ملموساً حيث يحدد سعر الوحدة المنتجة تمهيداً لحساب الاجر وذلك بضرب عدد الوحدات المنتجة بسعر الوحدة الواحدة مباشرة، ونميز هنا بين حالتين للدفع هما:

أ- حالة الانتاج الفردي: حيث يكون بالإمكان تحديد عدد الوحدات التي ينتجها الفرد الواحد ويكون الاجر عبارة عن حاصل ضرب عدد الوحدات المنتجة بسعر الوحدة الواحدة من الانتاج.

ب- **حالة الانتاج الجماعي:** تستخدم هذه الحالة عندما لا يكون بالامكان تحديد عدد الوحدات التي ينتجها الفرد الواحد بشكل دقيق، وبالتالي يحسب الاجر هنا بضرب عدد الوحدات التي تنتجها مجموعة من الافراد بسعر الوحدة الواحدة ثم يقسم الناتج على عدد الافراد.

٣- **نظام الاجور التشجيعية:** يختلف نظام الاجور التشجيعية عن الطريقتين السابقتين في انه يهدف الى تشجيع الافراد لتحسين أدائهم في العمل لزيادة انتاجهم، وذلك بالاعتماد على عدة طرق، وتشمل الاجور التشجيعية على بعض خصائص نظام الدفع على اساس الزمن، وبعض خصائص نظام الدفع على اساس الانتاج.

٤- **الاجور بالمنفعة:** وذلك كما لو اتفق الطرفان على ان يكون الاجر مقابل العمل منفعة يؤديها صاحب العمل للعامل كتأمين الطريق للعامل في سفره الى بلده او يكون منفعة مقابل منفعة كركوب سيارة انسان مقابل اركابه سيارته او سكن بيت انسان مقابل اسكانه بيته او خدمة شخص مقابل سكن بيته و غير ذلك من المنافع.

ولابد من التطرق الى ان هناك مجموعة من الاعتبارات التي تنطوي عليها الاجور وكالاتي:^{١٤}

أ- **الاعتبارات الاقتصادية:** أن الأجر كالعملة المعدنية له وجهان، الأول يمثل التكلفة بالنسبة لصاحب العمل، أما الوجه الآخر فيمثل الدخل بالنسبة للعامل.

ب- **الاعتبارات الاجتماعية:** ينظر كل فرد منا إلى الأجر الذي يتحصل عليه باعتباره رمزا للمركز الأدبي الذي يحتله كل منا فضلاً عن كونه وسيلة لشراء احتياجاتنا.

ج- **الاعتبارات النفسية:** تعتبر الاجور وسيلة لإشباع الحاجات النفسية، حيث أن الحاجات هي الحافز للأفراد فإنه إلى المدى الذي تستطيع فيه الأجور إشباع الحاجات تصبح وسيلة في تحفيز الأفراد العاملين.

د- **الاعتبارات السياسية:** ينطوي تحديد الاجور على مسائل متصلة بالقوة والنفوذ والتي تمثل الاعتبارات السياسية، فالنقابات تستخدم نفوذها في الوقت الذي تجري مفاوضاتها عند التعاقد مع الإدارة ليست فقط بالنسبة لمستويات الأجور المتفق عليها ولكن أيضا فيما يتعلق ببند العقد الأخرى المؤثرة على الاجور.

هـ- **الاعتبارات الأخلاقية:** تتفق أغلب الناس في الرأي على أن الاجور يجب أن تكون عادلة، وليس هناك معايير عامة مقبولة للعدالة، ومن هنا ظهرت الاختلافات حول تحديد العوامل التي يدفع أصحاب العمل الاجور مقابلها.

ولابد من الذكر ان الباحثان وجدا ان رواتب موظفي الهيئة العامة للضرائب قد زادت بعد العام ٢٠٠٣ والعام ٢٠٠٨ الى نسبة كبيرة مقارنة بالسنوات التي سبقت العام ٢٠٠٣ فبعد ان كان راتب الموظف ٥٠٠٠ دينار اصبح يصل الى اكثر من ١٥٠٠٠٠٠٠ دينار ٣٣٠٠% وهذه زيادة كبيرة جدا من المفترض انها تلبى احتياجات الموظف المتنوعة والعيش بكرامة بعيدا عن الاساليب الملتوية المستخدمة مع المراجعين قبل العام ٢٠٠٣ بهدف الابتزاز والمساومة.

سادساً: الرضا الوظيفي:

يعرف بانه شعور الفرد بالسعادة والارتياح في اثناء تأديته لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والانتاج^{١٥}، بينما يعرفه محمد التويجري بأنه:

موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله^{١٦}، ويعرفه منصور المعمر بأنه: الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية^{١٧}.

أ: بعض النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

١- نظرية هرزبرج Harzberg: ومن النظريات المفسرة للرضا الوظيفي أيضاً نظرية هرزبرج Harzberg والتي تسمى بنظرية العاملين وهي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل حيث رأي "هرزبرج" أن هناك مجموعتين من العوامل إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعدها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل^{١٨}.

٢- نظرية عدالة العائد (Vroom) فروم: يرى فروم أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الموظف بين ما يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه عن العمل، على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه^{١٩}.
قام آدمز (١٩٦٣) بالبحث في نظرية عدالة العائد، وقد اعتبر أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمنظمة التي يعمل فيها، حيث يقدم الموظف جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات، والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة^{٢٠}.

ب: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهم هذه العوامل ما يأتي:^{٢١}
١- الأجور والرواتب، يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل.

٢- يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل. إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية هرزبرج فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

٣- إن اناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم ادائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك. ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية

والتطويرية لرفع قدرات وامكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

٤- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي إذ إن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الافراد ذوي الحاجات العليا.

٥- نمط القيادة توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي الى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والمنظمة لدى الافراد العاملين، حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الاوتوقراطية، إذ إن هذا الاسلوب في القيادة يؤدي الى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

٦- الظروف المادية للعمل تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فان الظروف البيئية الجيدة تؤدي الى رضا الافراد عن بيئة العمل

٧- عدالة العائد أوضح آدمز في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهارته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه.. الخ) مع معدل عوائد الافراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم وان نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

سابعاً: علاقة الرضا على العمل:

اختلفت وجهات النظر في تفسير العلاقة بين الرضا والأداء، وفيما يلي بعض العوامل التي تعطي دلالة في مجملها على مستوى الأداء:^{٢٢}

١- الرضا الوظيفي والإنتاجية: لقد دلت نتائج الكثير من الدراسات على أنه ليس هناك علاقة مباشرة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، أي أنه ليس من الضروري أن يرتفع الأداء أو تتحسن الإنتاجية بزيادة رضا العامل في المنظمة مما يفسر صحة هذه النتائج على أن الرضا الوظيفي ظاهرة سلوكية، بينما الأداء ظاهرة مادية لها مقاييس غير سلوكية.

٢- الرضا الوظيفي والغياب: الغياب عدم حضور العامل للعمل والمشاركة في الإنتاج طبقاً لبرنامج العمل، وتشير بعض الدراسات إلى أن الرضا عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل، أي كلما زادت درجة رضا العاملين كلما قلت نسبة الغياب، وزاد معدل الحضور، لذلك نجد أن هناك علاقة سلبية وثابتة بين الرضا الوظيفي والغياب، فمن المنطقي ملاحظة أن العاملين الذين لا يشعرون بالرضا أكثر احتمالاً للغياب عن العمل، مما يؤدي إلى مشكلات متعددة للإدارة، وزيادة تكاليف المنظمة.

٣- الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل: يرتبط الرضا عكسياً مع دوران العمل، ولكن معامل الارتباط هنا أقوى مما في حالة الغياب، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة مع المنظمة، وهي من المحددات الأساسية على القرار الفعلي لتترك العمل الحالي. وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل، هو مستوى أداء العامل.

وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثان ان انتاجية موظفي الهيئة العامة للضرائب ترتبط بالمتغيرات والظروف المحيطة بالعاملين واتجاهاتهم وميولهم، فضلاً عن ارتباطها بالحالة الاقتصادية للدولة بشكل عام والتشريعات المرتبطة بهم، مع تأثرها بالمشاكل الاجتماعية كالمحسوبية وضعف التعاون بين الموظفين ومحدودية التدريب، ولا بد من ذكر ان عدم

وجود نظام حوافز له تأثير كبير على انتاجية الموظف الضريبي، فضلا عن ان عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمل الهيئة سيقول من انتاجية موظفيها. مما سبق ومن خلال اطلاع الباحثان على الادبيات العلمية وجد الباحثان رأيين: الرأي الاول يرى وجود علاقة بين الرضا والانتاجية كلما زاد الرضا زادت الانتاجية. اما الرأي الثاني فيرى أن للرضا علاقة بانماط غير مباشرة للأداء مثل التعاون بين الافراد والمحافظة على موارد المنظمة وتقوية العلاقات بين الافراد العاملين الامر الذي لا يجعل الرضا يؤثر على الاداء والانتاجية لانها محكومة بالرقابة والاشراف. ويتضح ان هناك علاقة بين الرضا وانتاجية الفرد العامل سواء كان الرضا يؤثر في الانتاجية او لا يؤثر، وهذا يدل على وجود علاقة بين الرضا والانتاجية تتأثر بعدة عوامل (الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والادارية.. الخ) وسيأتي بحثنا في معرفة مدى العلاقة بين الرواتب و الاجور المستلمة من قبل موظفي الهيئة العامة للضرائب ومدى رضاهم الوظيفي الذي سينعكس على انتاجيتهم ونزاهتهم، وهل هناك رضا وظيفي جيد لدى موظفي الهيئة بعد زيادة رواتبهم اسوة بموظفي الوزارات الاخرى في العام ٢٠٠٨.

المحور العلمي (الجانب التطبيقي)

المحور الثاني: علاقة زيادة الرواتب على رضا موظفي الهيئة العامة للضرائب:

تهدف الرواتب إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ، إذ تعمل على رفع معنويات العاملين وتلبية رغباتهم وبالتالي الى زيادة رضاهم الوظيفي. إذ تقوم الرواتب بدور فاعل حساس في دفع طاقات الأفراد، وتحريك قدراتهم، وخلق الدافع لديهم لتنمية مهاراتهم، وما يترتب عليه بصورة عامة من الموازنة بين متطلبات العمل وتلبية حاجات الأفراد في آن واحد، مما يؤدي إلى استمرار المنظمات، وتنفيذ الأعمال فيها بكفاءة وفاعلية.

ان الهدف من البحث هو هل هناك علاقة بين الرواتب المدفوعة الى موظفي الهيئة العامة للضرائب والتي ارتفعت بنسبة كبيرة جدا قد تصل الى ٣٠٠٠% مقارنة بالرواتب التي يتقاضاها الموظفين قبل العام ٢٠٠٣ والرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للضرائب والذي ينعكس على انتاجيتهم وانضباطهم بالدوام ومدى تقبلهم للأوامر الصادرة من اداراتهم العليا او الوسطى وعدم مخالفتها مع حسن تعاملهم مع المكلفين بدفع الضريبة عند مراجعتهم لتسديد ما بذمتهم من مبالغ ضريبية.

ومن اجل تحقيق هذا الهدف سنقوم بتحليل البيانات وعرض النتائج بعد اجراء الاختبارات الاحصائية على فرضية البحث وكما مبين ادناه:

اولاً: تم استخدام عدد من الادوات الاحصائية لغرض تحليل البيانات التي تم جمعها باستمارة الاستبيان (مرفق رقم ١) من اجل التوصل الى النتائج وتحقيق اهداف البحث حيث تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss.ver.20 لاجراء تحليل الانحدار البسيط والانحراف المعياري والوسط الحسابي ومعامل الاختلاف حيث تم توزيع (٣٠) استمارة وتم استعادتها جميعاً، كذلك تم اخضاع استمارة الاستبيان الى عدد من الاساتذة الذين ابدوا ملاحظاتهم القيمة وتم الاخذ بها منهم:

١. أ.م. د. طيب عثمان عبد الرزاق/ اقتصاد دولي/ جامعة النهرين.
٢. أ.م. د. طالب عبد صالح/ فكر اقتصادي/ جامعة النهرين.
٣. أ.م. د. كنعان عبد اللطيف/ احصاء/ جامعة النهرين.

١. التحليل الوصفي لإجابات المبحوثين:

أ- تحليل اجابات الاجور:

الجدول ادناه (جدول رقم ١) يبين اجابات المبحوثين لكل من (الرواتب والحوافز والشكر والعقوبات) حيث بلغ الوسط الحسابي للرواتب (٢,٣٣) وبانحراف معياري (٠,٣٦) ومعامل اختلاف (١٥,٦) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا بسبب ان الراتب الحالي غير كافٍ قياساً بالواجبات المكلف بها الموظفين كحسب رأي المبحوثين.

جدول رقم ١

السؤال	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
١	٧	١١	٦	٤	-	٢,٢٥	١,٠٠٤	٤٤,٦
٢	٦	١٣	٨	١	-	٢,١٤	٠,٨٠٣	٣٧,٥
٣	٤	١١	٩	٤	-	٢,٤٦	٠,٩٢٢	٣٧,٤
٤	٦	٩	٧	٦	-	٢,٤٦	١,٠٧٠	٤٣,٤
٥	٣	١٢	١٣	-	-	٢,٣٥	٠,٦٧٨	٢٨,٨
الرواتب x١								
١	٣	١٢	١٠	٣	-	٢,٤٦	٠,٨٣٨	٣٤,٠
٢	٨	٧	١٠	٣	-	٢,٢٨	١,٠١٣	٤٤,٤
٣	٥	١١	١١	١	-	٢,٢٨	٠,٨٠٩	٣٥,٤
٤	٣	٨	١٤	٣	-	٢,٦٠	٠,٨٣١	٣١,٩
٥	٥	٩	١١	٣	-	٢,٤٢	٠,٩٢٠	٣٨,٠
الحوافز x٢								
١	٥	١٥	٧	١	-	٢,١٤	٠,٧٥٥	٣٥,٢
٢	١٠	١٠	٧	١	-	١,٩٦	٠,٨٨١	٤٤,٩
٣	٤	١٣	٩	٢	-	٢,٣٢	٠,٨١٨	٣٥,٢
٤	٦	١٥	٦	١	-	٢,٠٧	٠,٧٦٦	٣٧,٠
٥	٨	١٣	٧	-	-	١,٩٦	٠,٧٤٤	٣٧,٩
الشكر والعقوبات x٣								
الاجور x								
						٢,٢٨	٠,٢٧٧	١٢,١

اما متغير الحوافز فقد بلغ الوسط الحسابي للحوافز (٢,٤١) وبانحراف معياري (٠,٤٠) ومعامل اختلاف (١٦,٨) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على ضعف الحوافز المقدمة للموظفين فضلاً عن ضعف نظام العلاوات والترفيه قياساً بسنوات الخدمة وقلة المكافأة الممنوحة للموظفين وبالتالي أدى الى ضعف الدافعية للعمل وعدم الرضا.

وبالنسبة للشكر والعقوبات فقد بلغ الوسط الحسابي للشكر والعقوبات (٢,٠٩) وبانحراف معياري (٠,٣٩) ومعامل اختلاف (١٩) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على عدم رضا المبحوثين على ضوابط الشكر والتقدير وضوابط العقوبات وعدم وجود نظام جيد للاستفادة من مواهب الموظفين.

وبشكل عام ومن خلال ملاحظة الجدول اعلاه نلاحظ عدم وجود رضا وظيفي لدى الموظفين المبحوثين حيث بلغ الوسط الحسابي للمتغيرات اعلاه (٢,٢٨) وبانحراف معياري (٠,٢٧) ومعامل اختلاف (١٢,١) وهذا ما تم التوصل اليه من اجوبة المبحوثين. ب- تحليل اجابات الرضا الوظيفي:

الجدول ادناه (جدول رقم ٢) يبين اجابات المبحوثين عن متغيرات الرضا الوظيفي وهي (المهارات والمؤهلات وموارد العمل والصلاحيات وبيئة العمل).

بالنسبة لمتغير المهارات والمؤهلات فقد بلغ الوسط الحسابي (٢,٤٧) وبانحراف معياري (٠,٤٧) ومعامل اختلاف (١٩,١) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على عدم وجود فرص كافية لتطوير المهارات والمؤهلات وعدم تشجيع الموظفين في مجال عملهم بالإضافة الى وجود عدم رضا عن الاستقطاعات من الراتب والتالي عدم رضا عن الوضع الحالي.

كذلك بلغ الوسط الحسابي لموارد العمل والصلاحيات (٢,٣٢) بانحراف معياري (٠,٤٢) ومعامل اختلاف (١٨,٤) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على عدم تخويل الصلاحيات الكافية لأداء الواجبات وانعكاس ذلك على السلسلة الادارية الطويلة للحصول على تخويل معين بالإضافة الى عدم توفير الموارد المادية والمالية والمعلوماتية الكافية لاداء الاعمال بشكل صحيح وهو ما ولد عدم رضا لدى المبحوثين.

اما متغير بيئة العمل فقد بلغ الوسط الحسابي (٢,٢٨) بانحراف معياري (٠,٣٤) ومعامل اختلاف (١٤,٩) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على عدم رضا حول بيئة العمل من حيث الادارة والموارد والعلاقات الوظيفية مع الزملاء رؤساء العمل.

جدول رقم ٢

السؤال	لا اتفق بشدة	لا اتفق	متساو	اتفق	اتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
١	٤	١	١٢	١١	-	٣,٠٧	١,٠١٥	٣٣,٠
٢	٣	٧	١٦	٢	-	٢,٦٠	٠,٧٨٥	٣٠,١
٣	٧	٧	١٣	١	-	٢,٢٨	٠,٨٩٦	٣٩,٢
٤	٦	١٤	٥	٣	-	٢,١٧	٠,٩٠٤	٤١,٦
٥	٧	١٠	٩	٢	-	٢,٢١	٠,٩١٧	٤١,٤
مهارات ومؤهلات y ^١								
١	٣	٥	١٥	٥	-	٢,٧٨	٠,٨٧٥	٣١,٤
٢	٣	١١	١٢	٢	-	٢,٤٦	٠,٧٩٢	٣٢,١
٣	٤	١١	١٠	٣	-	٢,٤٢	٠,٨٧٨	٣٦,٢
٤	٨	٩	٧	٤	-	٢,٢٥	١,٠٤٠	٤٦,٢
٥	١٢	١٢	٤	-	-	١,٧١	٠,٧١٢	٤١,٦
موارد العمل والصلاحيات y ^٢								
١	٣	٧	١٣	٥	-	٢,٧١	٠,٨٩٦	٣٣,٠
٢	٣	١٢	١٠	٣	-	٢,٤٦	٠,٨٣٨	٣٤,٠
٣	١١	٦	٩	٢	-	٢,٠٧	١,٠١٥	٤٩,٠
٤	٧	٩	٩	٣	-	٢,٢٨	٠,٩٧٥	٤٢,٧
٥	٥	١٦	٧	-	-	٢,٠٧	٠,٦٦٢	٣١,٩
بيئة العمل y ^٣								
١	٣	١٦	٧	-	-	٢,٠٧	٠,٦٦٢	٣١,٩
٢	٣	١٢	١٠	٣	-	٢,٤٦	٠,٨٣٨	٣٤,٠
٣	١١	٦	٩	٢	-	٢,٠٧	١,٠١٥	٤٩,٠
٤	٧	٩	٩	٣	-	٢,٢٨	٠,٩٧٥	٤٢,٧
٥	٥	١٦	٧	-	-	٢,٠٧	٠,٦٦٢	٣١,٩
الرضا الوظيفي y								
١	٣	١٦	٧	-	-	٢,٠٧	٠,٦٦٢	٣١,٩
٢	٣	١٢	١٠	٣	-	٢,٤٦	٠,٨٣٨	٣٤,٠
٣	١١	٦	٩	٢	-	٢,٠٧	١,٠١٥	٤٩,٠
٤	٧	٩	٩	٣	-	٢,٢٨	٠,٩٧٥	٤٢,٧
٥	٥	١٦	٧	-	-	٢,٠٧	٠,٦٦٢	٣١,٩

من خلال ملاحظة الجدول اعلاه نلاحظ ان الوسط الحسابي للمتغيرات آنفة الذكر قد بلغ (٢,٣٧) بانحراف معياري (٠,٢٩) ومعامل اختلاف (١٢,٣) وهو اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يدل على عدم رضا المبحوثين. ثانياً: تحليل العلاقة بين زيادة الاجور والرضا الوظيفي:

١. من أجل اختبار فرضية البحث تم اجراء الاختبارات الاحصائية حيث تم الوصول الى النتائج الموضحة في الجدول ادناه (جدول رقم ٣) والذي يبين علاقة الراتب في متغير الرضا الوظيفي.

جدول رقم ٣

المتغير	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β (الأثر)	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
المهارات والمؤهلات	٠,٠٣٦	٠,٢٤٧	٠,٩٩١	٠,٩٨٢	٠,٣٣١	غير معنوية
موارد العمل والصلاحيات	٠,٠٣١	٠,٢٠٨	٠,٩١٩	٠,٨٤٥	٠,٣٣٦	غير معنوية
بيئة العمل	٠,٠٠٠	٠,٠٠٥	٠,٠٢٨	٠,٠٠١	٠,٩٧٨	غير معنوية
الرضا الوظيفي	٠,٠٣٦	٠,١٥٣	٠,٩٩١	٠,٩٨١	٠,٣٣١	غير معنوية

حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠,٠٣٦) وهذا يعني ان ٤% من التغيرات التي تحصل على المتغير المستقل (الراتب) تؤثر بنسبة ٤% على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، كما بلغت قيمة f المحسوبة (٠,٩٨) وبلغت قيمة t المحسوبة (٠,٩٩) عند مستوى المعنوية البالغ (٠,٣٣) وهو اكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير، وبلغت قيمة معامل الانحدار (الأثر) (٠,١٥) وهذا يدل انه بتغير وحدة واحدة من الرواتب سوف يؤدي الى تغير الرضا الوظيفي بمقدار (٠,١٥) وذلك بسبب اهمال المؤهلات العلمية في تحديد الواجبات المكلف بها الموظف كذلك هناك عدم رضا عن الاستقطاعات مثل (تقاعد، ضريبة، صناديق دعم،... الخ) وعدم كفاية الراتب الحالي قياساً بالواجبات المكلف بها حسب رأي المبحوثين.

٢. الجدول أدناه (جدول رقم ٤) يبين علاقة الحوافز في متغير الرضا الوظيفي.

جدول رقم ٤

المتغير	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β (الأثر)	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
المهارات والمؤهلات	٠,٠٢٢	٠,١٧٢	٠,٧٦٧	٠,٥٨٨	٠,٤٥٠	غير معنوية
موارد العمل والصلاحيات	٠,٠١٣	-٠,١١٩	-٠,٥٧٨	٠,٣٣٤	٠,٥٦٨	غير معنوية
بيئة العمل	٠,٠٤٠	٠,١٦٨	١,٠٤٢	١,٠٨٦	٠,٣٠٧	غير معنوية
الرضا الوظيفي	٠,٠١٠	٠,٠٧٤	٠,٥٢٤	٠,٢٧٥	٠,٦٠٤	غير معنوية

نلاحظ ان الجدول اعلاه ان قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (٠,٠١) وهذا يعني ان ١% من التغيرات التي تحصل في المتغير المستقل (الحوافز) تؤثر بنسبة ١% على المتغير التابع

(الرضا الوظيفي) كما بلغت قيمة f المحسوبة (٠,٢٧) وبلغت قيمة t المحسوبة (٠,٥٢) عند مستوى المعنوية البالغ (٠,٦٠) وهو اكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير وبلغت قيمة معامل الانحدار (الاثـر) (٠,٠٧) وهذا يدل على انه بتغير وحدة واحدة من الحوافز سوف يؤدي الى تغير الرضا الوظيفي بمقدار (٠,٠٧) وذلك بسبب قلة المكافأة والحوافز التي يحصل عليها الموظف كحسب رأي المبحوثين.

٣. الجدول ادناه (جدول رقم ٥) يبين علاقة الشكر والعقوبات في متغير الرضا الوظيفي

جدول رقم ٥

المتغير	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β (الاثـر)	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
المهارات والمؤهلات	٠,٠٠٠	-٠,٠٠٦	-٠,٠٢٦	٠,٠٠١	٠,٩٨٠	غير معنوية
موارد العمل والصلاحيات	٠,١٢٢	-٠,٣٧٧	-١,٩٠٤	٣,٦٢٥	٠,٠٦٨	غير معنوية
بيئة العمل	٠,٠٠٤	-٠,٠٥٥	-٠,٣٢٨	٠,١٠٨	٠,٧٤٥	غير معنوية
الرضا الوظيفي	٠,٠٣٩	-٠,١٤٦	-١,٠٣٠	١,٠٦٠	٠,٣١٣	غير معنوية

نلاحظ من الجدول اعلاه ان قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (٠,٠٣) وهذا يدل ان ٤% من التغيرات التي تحصل على المتغير المستقل (الشكر و العقوبات) تؤثر بنسبة ٤% على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، كما بلغت قيمة f المحسوبة (١,٠٦) وبلغت قيمة t المحسوبة (١,٠٣) عند مستوى المعنوية البالغ (٠,٣١) وهو اكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير وبلغت قيمة معامل الانحدار (الاثـر) (-٠,١٤) وهذا يدل على ان بتغير وحدة واحدة من الشكر والعقوبات سوف يؤدي الى تغير الرضا الوظيفي بمقدار (-٠,١٤) وذلك بسبب عدم عدالة ضوابط الشكر والتقدير حسب رأي المبحوثين.

٤. الجدول أدناه (جدول رقم ٦) يبين علاقة الأجور في متغير الرضا الوظيفي

جدول رقم ٦

المتغير	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β (الآثر)	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
المهارات والمؤهلات	٠,٠٢٤	٠,٢٦٣	٠,٧٩٦	٠,٦٣٣	٠,٤٣٣	غير معنوية
موارد العمل والصلاحيات	٠,٠٢١	-٠,٢٢٤	-٠,٧٤٥	٠,٥٥٦	٠,٤٦٣	غير معنوية
بيئة العمل	٠,٠٠٥	٠,٠٨٦	٠,٣٥٦	٠,١٢٧	٠,٧٢٤	غير معنوية
الرضا الوظيفي	٠,٠٠٢	٠,٠٤١	٠,٢٠٠	٠,٠٤٠	٠,٨٤٣	غير معنوية

نلاحظ من الجدول اعلاه ان قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (٠,٠٠٢) وهذا يعني ان ٠,٠٢% من التغيرات التي تحصل على المتغير المستقل (الاجور) تؤثر بنسبة ٠,٠٢% على المتغير التابع (الرضا الوظيفي) كما بلغت قيمة f المحسوبة (٠,٠٤) وبلغت قيمة t المحسوبة (٠,٢٠) عند مستوى المعنوية البالغ (٠,٨٤) وهو أكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على عدم معنوية المتغير وبلغت قيمة معامل الانحدار (الآثر) (٠,٠٤) وهذا يدل على انه بتغير وحدة واحدة من الاجور سوف يؤدي الى تغير الرضا الوظيفي بمقدار (٠,٠٤) وذلك بسبب عدم كفاية الاجور (الراتب) قياساً بالواجبات المكلف بها الموظف وعدم الفعالية بنظام الاجور حسب رأي المبحوثين.

واخيراً الجدول رقم (٧) يبين احصائية المبحوثين والنسب المئوية لكل من المركز الوظيفي والجنس والعمر والمؤهل العلمي والراتب ومدة الخدمة والتفكير بالتقاعد وترك العمل وكفاية الراتب.

جدول رقم (٧)

الفقرة	البيان	العدد	النسبة
١.	المركز الوظيفي	٢٩	٩٧%
	موظف	١	١%
٢.	الجنس	١٢	٤٠%
	ذكر	١٨	٦٠%
٣.	العمر	٣	١٠%
	اقل من ٢٥	٧	٢٣%
	٢٦-٢٩	٦	٢٠%
	٣٠-٣٩	٥	١٧%
	٤٠-٤٩	٩	٣٠%
٤.	المؤهل العلمي	٩	٣٠%
	ثانوي فما دون	١٤	٤٧%
	بكالوريوس	٦	٢٠%
	دبلوم	١	٣%
٥.	الراتب	٧	٢٤%
	٥٠٠ فأقل	٤	١٣%
	٥٠٠ الى ٧٠٠	٩	٣٠%
	٧٠٠-١٠٠٠	٦	٢٠%
	١٠٠٠-١٣٠٠		

١٣٠٠ فما فوق	٤	%١٣
مدة الخدمة		
أقل من سنتين	٦	%٢٠
٢ - ٥ سنة	٤	%١٣
٥ - ١٠ سنة	٧	%٢٤
١٠ - ١٥ سنة	٤	%١٣
١٥ - ٢٠ سنة	٥	%١٧
أكثر من ٢٠ سنة	٤	%١٣
التفكير في التقاعد		
حالياً	١٠	%٣٣
مستقبلاً	١٥	%٥٠
لا أفكر بالتقاعد	٥	%١٧
التفكير في ترك العمل		
لا أفكر في ترك العمل	٤	%١٣
أفكر من أجل التقاعد	١١	%٣٧
الانتقال الى وظيفة اخرى	٨	%٢٧
الانتقال الى قطاع خاص	٧	%٢٣
كفاية الراتب		
يكفي	٣	%١٠
لا يكفي	٢٧	%٩٠

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

- ١- من خلال الاطلاع على الادبيات العلمية التي تخص موضوع البحث توصل الباحثان الى ان الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً مباشراً بمستوى الاجور.
- ٢- على ادارة المنظمات الاهتمام بشكل مستمر بموضوع الرواتب والاجور لما لها من تأثير مباشر على الرضا الوظيفي حيث يتغير الرضا الوظيفي بتغير الظروف البيئية وتغير الدخل الحقيقي بمرور الزمن.
- ٣- الاهتمام بتطوير المنظمات بشكل مستمر من حيث ادخال التكنولوجيا الحديثة والاساليب الادارية الحديثة لما لها من مساس مباشر بالعنصر البشري ومدى رضاه عن الوظيفة التي يقوم بها.
- ٤- توخي العدالة في وضع وتحديد نظام الاجور بما يكفل التوزيع العادل للاجور كلاً كحسب الظروف المحيطة بالوظيفة من حيث المخاطر والمسؤوليات.
- ٥- بعد القيام بتحليل البيانات توصل الباحثان الى ضعف الحوافز ونظام العلاوات والترفيه قياساً بسنوات الخدمة.
- ٦- كما توصل الباحثان الى عدم وجود رضا وظيفي لدى الموظفين المبحوثين فيما يخص ضوابط الشكر والتقدير وضوابط العقوبات.
- ٧- كذلك عند اجراء تحليل البيانات تبين عدم وجود فرص كافية لتطوير المهارات والمؤهلات وعدم تشجيع الموظفين في مجال عملهم.
- ٨- تم التوصل الى ان التغييرات التي تحصل على المتغير المستقل (الراتب) تؤثر على المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وبالتالي انعكاس ذلك على الموظفين حيث كلما كان التغيير سلبي ولد حالة عدم الرضا.

ثانياً: التوصيات:

- ١- اعادة النظر بكافة الزيادات التي تمت على الرواتب والاجور خلال السنوات السابقة لوضع حد للفجوة بين زيادة الرواتب وعدم رضا العاملين.
- ٢- لابد من متابعة التغييرات والتطورات في بيئة الاعمال من قبل المنظمات واجراء البحوث بشكل مستمر لوضع انظمة اجور تتلائم مع هذه التغييرات.

- ٣- الاهتمام بالعنصر البشري بشكل يتلائم مع التطورات التكنولوجية والادارية بما يضمن دخل ملائم يضمن حياة كريمة للموظفين.
- ٤- تركيز الادارات على ظروف وبيئة العمل لضمان رضا العاملين الى جانب الاهتمام بالاجور.
- ٥- اخذ سنوات الخدمة بالحسبان في عملية تحديد نظام الحوافز والعلاوات والترفيه بما يضمن عدالة توزيعها.
- ٦- يُعدّ المورد البشري من اهم الموارد في اي منظمة عليه يجب الاهتمام بهذا المورد بما يحقق رضاه.
- ٧- التركيز على تطوير الجوانب الادارية والمهارات الوظيفية حسب متطلبات كل وظيفة من خلال اشتراك الموظفين في الدورات الادارية لتطوير قدراتهم في هذا المجال.
- ٨- ان التغييرات التي تتم في الرواتب لابد ان تكون ضمن الواقع المعاشي للموظفين لضمان حصولهم على مستوى معيشي جيد.

استمارة استبيان

- ١- الوضع الوظيفي ☐ مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐ أخرى ☐
- ٢- الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى ☐
- ٣- العمر ☐ ٢٥ فما دون ☐ ٢٦-٢٩ ☐ ٣٠-٣٩ ☐ ٤٠-٤٩ ☐ ٥٠-٥٩ ☐ أكثر من ٦٠ ☐
- ٤- المؤهل العلمي ☐ ثانوي فما دون ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ أخرى ☐
- ٥- الراتب الشهري ☐ ٥٠٠ فأقل ☐ ٥٠٠-٧٠٠ ☐ ٧٠٠-١٠٠٠٠٠٠ ☐ ١٠٠٠٠٠٠-١٣٠٠٠٠٠ ☐ ١٣٠٠٠٠٠ فما فوق ☐
- ٦- العنوان الوظيفي ☐
- ٧- مدة الخدمة في جهة العمل الحالية ☐ أقل من سنتين ☐ ٢-٥ سنة ☐ ٥-١٠ سنة ☐ ١٠-١٥ سنة ☐ ١٥-٢٠ سنة ☐ أكثر من ٢٠ ☐
- ٨- هل تفكر في التقاعد مبكراً ☐ لا افكر في التقاعد مبكراً ☐ حالياً ☐ مستقبلاً ☐
- ٩- هل تفكر في ترك العمل ☐ لا افكر في ترك العمل ☐ افكر من اجل التقاعد ☐ الانتقال الى وظيفة أخرى ☐
- ١٠- هل يكفي راتبك الشهري لعيشك برفاهية ☐ لا يكفي ☐ يكفي ☐

ت	الاسئلة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
١.	تعتبر راتبك الحالي كافياً قياساً بالواجبات المكلف بها					
٢.	انت مقتنع بنظام الاجور					
٣.	طريقة دفع الرواتب مناسبة ام لا					
٤.	ان راتب الموظف يؤثر على رضاه الوظيفي					
٥.	اثر زيادة الرواتب على رضاك الوظيفي					
٦.	هناك حوافز تحصل عليها من خلال قيامك بعملك					
٧.	نظام العلاوات والترقيات مناسب مع سنوات الخدمة					
٨.	تعتقد ان الدخل الذي تحصل عليه مناسب مع ما تقوم به من واجبات					
٩.	هناك مكافآت مجزية تحصل عليها في عملك					
١٠.	ان راض على المكافآت الممنوحة لك					
١١.	تعتبر ضوابط الشكر والتقدير عادلة					
١٢.	تعتبر نظام العقوبات مناسباً مع سلوكيات العمل					
١٣.	اثر المكافآت على رضاك الوظيفي					
١٤.	المكافآت عادلة في عملك					
١٥.	يتم الاستفادة من مواهبك بشكل جيد					
١٦.	يتم منحك فرصة حقيقية لتحسين مهارتك في جهة عملك					
١٧.	تتلقى التشجيع المتواصل للوصول الى افضل اسلوب في العمل					
١٨.	هناك رضا عن الاستقطاعات (تقاعد، ضريبة، صناديق الدعم، الخ)					
١٩.	الواجبات المكلف بها تناسب مؤهلاتك العلمية					
٢٠.	توفر وظيفتك الحالية فرص كافية لتطوير مؤهلاتك العلمية والعملية					
٢١.	تتوفر الموارد الكافية للقيام بعملك (افراد، مواد، موال)					
٢٢.	لديك الصلاحيات الكافية لتأدية واجباتك بشكل حيح					
٢٣.	لديك معلومات كافية للقيام بالعمل بشكل جيد					
٢٤.	هناك حماية كافية توفرها وظيفتك الحالية (ضمان، شروط صحية، السلامة والامان)					
٢٥.	بيئة العمل مهنية وعملية في مكان عملك					
٢٦.	بيئة العمل مناسبة لك					
٢٧.	علاقاتك مع زملائك ورؤساءك جيدة					
٢٨.	الموارد المادية (تجهيزات مكتبية وغيرها) كافية لاداء العمل بكفاءة					
٢٩.	انت راضي عن الادارة في مكان عملك					
٣٠.	تحب عملك					

المصادر

المصادر العربية:

- ١- د. محمود علي عطوان، معجم العلوم المالية والمحاسبية والمصرفية، ٢٠١٣، دار اسامة للنشر والتوزيع عمان- الاردن الطبعة الاولى.
 - ٢- يوسف كمال، "التقييس/ ربط المعاملات و الاجور بالأسعار في الاسلام"، دار السلام للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، ٢٠٠٩.
 - ٣- صلاح الشتواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة الشباب الجامعي، الإسكندرية، مصر، ١٩٩٩.
 - ٤- د. عدنان رؤوف، الاجور و الانتاجية، ١٩٧٤، verlag die wirtschaft, berlin.
 - ٥- د. خضر عباس المهر، الاجر و الاستخدام و التوازن الاقتصادي، عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٨٨.
 - ٦- د محمد سعيد محمد الرملاوي. سياسة الاجارة والارباح والفوائد في الفقه الاسلامي. دراسة تطبيقية معاصرة. دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الاولى، ٢٠١٢.
 - ٧- أنظمة الاجور واثرها على اداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية (دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري)، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال، جامعة تشوئين، كلية الاقتصاد، ٢٠٠٣-٢٠٠٤.
 - ٨- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠٤): الرضا الوظيفي في المنظمات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية.
 - ٩- محمد ابراهيم التويجري (١٩٨٨). المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات "دراسة ميدانية مقارنة"، المجلة العربية للإدارة مج ١٢، ع ٣ التربية - جامعة الملك سعود.
 - ١٠- منصور محمد المعمر (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا، مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين سامي، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية ٢٠١٠، المجلد العدد ٢
- http://www.alazhar.edu.ps/arabic/Deanships/Higher_Edu/Higher_Education.htm
- ١١- جواد محمد الشيخ خليل، عزيزة عبد الله شيرير (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.
 - ١٢- النجار، نبيل ١٩٩٣، الإدارة أصولها واتجاهها □ المعاصرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، مصر.
 - ١٣- المنصوري، محسن، ١٩٧٠، الرضا عن العمل عند معلمي ومعلمات مدينة بغداد بالمرحلة الابتدائية، مطبعة النعمان، بغداد.

- ١٤- كامل، مصطفى، البكري، سونيا، ١٩٩٠، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الادارة، مج ٢٣، ع ١٤، يوليو ٧٨-٩١.
- ١٥- وفاء احمد محمد، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الادارة العامة)، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد التاسع عشر.

المصادر الاجنبية

- 1- Tharrington, Donnie Everetle, 1993- perceived principal leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction. (leadership behavior) DATA, 53 / 07.
- 2-Nabih Ghattas, A Dictionary of Economics, business & Finance, Librairie du Liban, 2012.
- 3-Faruqi & Dr. Tayseer Abdel Jaber, Dictionary of Modern Economics, 2008, Librairie du Liban Publishers.
- 4-pamadadesa and toddidson, work without wages, Russia's nonpayment crisis, the mit press, Cambridge, Massachusetts, London, England, 2000.
- 5-Nabih Ghattas, A Dictionary of Economics, business & Finance, Librairie du Liban, 2012.
- 6- ¹TahsinTajl Al-⁶Tahsin Tajl Al-Faruqi & Dr. Tayseer Abdel Jaber, Dictionary of Modern Economics, 2008, Librairie du Liban Publishers.

مصادر الانترنت

<http://www.tomohna.net/vb/showthread.php?t=12276>

الهوامش :

- 1-TahsinTajl Al-Faruqi& Dr. Tayseer Abdel Jaber, Dictionary of Modern Economics, 2008, Librairie du Liban Publishers, p.571

٢-د. محمود علي عطوان، معجم العلوم المالية والمحاسبية والمصرفية، ٢٠١٣، دار اسامة للنشر والتوزيع عمان- الاردن الطبعة الاولى، ص ٤٠

- 3-NabihGhattas, A Dictionary of Economics, business & Finance, Librairie du Liban, 2012, p.483

٤-يوسف كمال، "التقييس / ربط المعاملات و الاجور بالأسعار في الاسلام"، دار السلام للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، ٢٠٠٩، ص ١٠٠

- ٥- د. عدنان رؤوف، الاجور و الانتاجية، ١٩٧٤، verlag die wirtschaft, berlin، ص ١٧
- ٦- د. نزيه حماد "كيفية تحديد الاجور"، دار القلم، دمشق، سوريا، الطبعة الاولى، ٢٠١٠، ص ١١
- ٧- محمد حماد الشطا، "النظرية العامة للأجور والمرتبات"، دار النشر العربية، القاهرة، مصر، طبعة ١٩٨٢، ص ١٤
- ٨- احمد حسن، " نظرية الاجور في الفقه الاسلامي " دار اقرأ، دمشق، سوريا، الطبعة الاولى، ٢٠٠٢، ص ٢٧.
- 9-Pamadadesa and toddidson, work without wages, Russia's nonpayment crisis, the mit press, Cambridge, Massachusetts, London, England, 2000, p5
- ١٠- صلاح الشتواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة الشباب الجامعي، الإسكندرية، مصر، ١٩٩٩، ص ٣٦٧
- ١١- د. خضر عباس المهر، الاجر و الاستخدام و التوازن الاقتصادي، عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٨٨، ص ٦٣
- ١٢- د. محمد سعيد محمد الرملاوي. سياسة الاجارة والارباح والفوائد في الفقه الاسلامي. دراسة تطبيقية معاصرة. دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الاولى، ٢٠١٢، ص ٧٥
- ١٣- أنظمة الاجور واثرها على اداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية (دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري)، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال، جامعة تشؤين، كلية الاقتصاد، ٢٠٠٣-٢٠٠٤، ص ١٧
- 14- <http://www.tomohna.net/vb/showthread.php?t=12276>
- ١٥- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠٤):- الرضا الوظيفي في المنظمات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية، ص ٣٢١
- ١٦- محمد ابراهيم التويجري (١٩٨٨). المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات "دراسة ميدانية مقارنة"، المجلة العربية للإدارة مج ١٢، ع ٣، ص ٤٨
- ١٧- منصور محمد المعمر (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التربية – جامعة الملك سعود، ص ١٩
- ١٨- جواد محمد الشيخ خليل، عزيزة عبدالله شيرير (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول، ص ٦٨٥
- 19- Tharrington, Donnie Everetle, 1993- perceived principal leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction. (leadership behavior) DATA, 53 / 07. P. 2198.

- ٢٠- النجار، نبيل ١٩٩٣، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، مصر، ص ١٥
- ٢١- وفاء احمد محمد، اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الادارة العامة)، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد التاسع عشر، ص ١٠
- ٢٢- سامي علي أبو الروس، شفا سالم السقا، مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة - فلسطين سامي، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية ٢٠١٠، المجلد ١٢، العدد ٢ ص ٨
- http://www.alazhar.edu.ps/arabic/Deanships/Higher_Edu/Higher_Education.htm