

مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية-فلسطين (دراسة ميدانية)

* سمير الجميل

وزارة التربية والتعليم العالي، مديرية التربية والتعليم، الخليل، فلسطين.

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لعدة متغيرات هي: الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية التي يعمل بها الموظف، وكذلك التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى المديرين حسب كل مجال من مجالات الرضا وهي: الرضا عن الإدارة، والرضا عن الأنظمة والقوانين، والرضا عن ظروف وطبيعة العمل، والرضا عن الراتب والحوافز، والرضا عن العلاقة مع الزملاء، والرضا عن الأمن الوظيفي، والرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، والرضا عن الوضع الصحي. وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لهذا النوع من الدراسات، تكون مجتمع الدراسة من (1059) موظفاً وموظفة يعملون في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفقاً لمصادر الوزارة للعام (2005)م، وتم اختيار عينة عشوائية عنقودية عدد أفرادها (245) موظفاً وموظفة وما نسبته (23%) من المجتمع الأصلي موزعين على ثلاث مديريات هي: مديرية نابلس لتمثل منطقة الشمال، ومديرية رام الله لتمثل منطقة الوسط، ومديرية الخليل لتمثل منطقة الجنوب ولغايات جمع المعلومات استخدم الباحث استبانة مكونة (77) فقرة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي العام في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية كان دون المتوسط حيث بلغت متوسط استجاباتهم (2.98) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك عن جميع مجالات الرضا في الدراسة بشكل عام، كذلك وإن أعلى درجات رضاهم مرتبة ترتيبياً تنازلياً: العلاقة مع الزملاء، الإدارة، المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، الأنظمة والقوانين، ظروف وطبيعة العمل، الأمن الوظيفي، الوضع الصحي، والراتب والحوافز. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية وفق متغيرات الوظيفة، والمديرية

(مكان العمل)، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم العالي وذوي العلاقة برفع درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم، بإيجاد نظام عادل للعلاوات والترقيات والحوافز، ضرورة إعادة النظر في سن قوانين عادلة تعمل على توفير الأمن الوظيفي، العمل على تطوير قطاع الموظفين الإداريين، وذلك من خلال إشراكهم في دورات تدريبية متخصصة وفقاً لاحتياجاتهم، العمل على إعادة بناء نظام التأمين الصحي للموظف أسوة ببرامج التأمين المتبعة في الدول المتقدمة. ضرورة تحديث الأنظمة والتعليمات بشكل دوري لتلائم احتياجات الموظفين ومتطلبات العصر.

Abstract :

The study aimed at recognizing the level of the job satisfaction in the directorates of education in The West Bank according to following variables: the gender, job, academic qualification, years of experience, and the directorate that the employee works in. Also, the study aimed at recognizing the levels of job satisfaction of the employees according to each each one of the domains satisfaction: the satisfaction with the administration, the satisfaction with the systems and laws, the satisfaction about circumstances and the work nature, the satisfaction about the salary and the incentives, the satisfaction about the relation with the colleagues, the satisfaction with the job security, the satisfaction with the social position, and the satisfaction about the health state.

This study has followed the analytic descriptive method which suits this kind of studies. The population of the study is (1059) employees who works in the Ministry of Education and Higher Education directorates in The West Bank according to the Ministry sources for the year 2005. The sample was chosen randomly and it consisted of (245) individuals with a percentages of (23%) from the original population, distributed among three directorates: Nablus directorate representing the north region, Ramallah directorate representing the middle region, Hebron directorate representing the south region. To achieve purposes of the study, the researcher used a questionnaire consisting of (77) items.

The results of the study revealed that the general job satisfaction level in the directorates of educations in The West Bank was below the average (2.98), according to Likert Scale which consists of five parts, and that is about all the satisfaction domains in the study in general. It also showed that their satisfaction highest degree was as the following according to the descending order: the relation with the colleagues came first, the administration, the social status and the social position, the systems and the laws, circumstances and the

work nature, the job security, the health state, the salary and the incentives came last .

The study results showed that motivation to work in the directorates of education in The West Bank was in general over the average, where the average reached (3.86) according to Likert Scale which consists of five parts, and that the respect of the employee and their appreciation of themselves is the most important motive of the work.

The results showed no significant differences at the indication level ($\alpha = 0.05$) in the level of the job satisfaction among the employees of the directorates of education in The West Bank according to gender, academic qualification, and the years of experience variables, while the results pointed to the presence of differences at the indication level ($\alpha = 0.05$) in the level of the job satisfaction in the directorates of education in The West Bank according to job, and the directorate that the employee works at (place of work) variables.

The study came up with many recommendations, they are as the follows:

The Ministry of Education and Higher Education should take great interest in the degree of job satisfaction for the administrative staff by applying fair systems to promotions and motivations. Also they should re-study the laws concerning the job security. Also they should develop the administrative staff through specialized training courses according to their needs, applying a good health insurance like that which applied in the developed countries. Regulations and instructions should be modernized to suit the needs of the current situations and employees.

في المجتمع تقديم خدمات لفئة ذات أهمية، وهي فئة الطلبة والمعلمين، الطلبة الذين يمثلون ثلثي المجتمع الفلسطيني والمعلمون الذين ينشئون الأجيال. وقد اختار الباحث هذا الموضوع نظراً لشعوره بأهمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، وما يولده الشعور بالرضا عن العمل من رفع لمعنويات الموظف، وزيادة دافعيته وحبه للعمل، حيث إنَّ الباحث يعمل رئيساً لقسم الشؤون الإدارية في مديرية التربية والتعليم في محافظة الخليل، وحيث أن العديد من الدراسات السابقة في مجال الرضا الوظيفي أوصت بإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال فقد

المقدمة:

إن تقدم الأمم وتطورها يتم من خلال مؤسساتها وبخاصة التعليمية منها (الجامعات، المعاهد والمدارس) فهي مركز انطلاق المفكرين، والمبدعين، وأصحاب العقول، والمصلحين والعلماء والأدباء، والفنانين، ورجال السياسة، وصانعة القادة والرجال، صناع المجد لأمتهم.

ولما كانت هذه الدراسة تبحث في مستوى الرضا الوظيفي لدى المديرين في مكاتب مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، فإنَّ ذلك يعطيها أهمية خاصة حيث إنَّ مجتمع الدراسة المقصود يعتبر ذا أهمية في المجتمع؛ لأنه يقع على عاتق هذه الطبقة

ويرى الدعيس (2003) أن الرضا الوظيفي يؤثر في درجة فاعلية المؤسسة الجامعية، مما يستلزم على الإدارة توفير العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي والحد من العوامل التي تؤدي إلى انخفاضه أو انعدامه عند العاملين.

وقد أشار هزايمة (1991) الوارد في (قوا سمة، 1992) إلى أن الشعور بالرضا لدى الفرد يزيد في الإنتاج، فالرضا عن العمل من الأمور الأساسية بالنسبة للفرد والمجتمع، فإذا وجد الشعور بالرضا لدى الفرد عن العمل وعن مرؤوسيه، ينتج بينه وبين من يعمل معه توافق نفسي واجتماعي، وهذا يعكس إيجابياً على أداء الفرد، ولهذا اهتم كثير من العلماء والباحثين بدراسة رضا العاملين عن المهنة.

لقد بينت وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية (2005) أن من بين الأهداف الخاصة للتدريب، تحسين قدرات المتدربين، مما يساعد في رفع الروح المعنوية لهؤلاء المتدربين وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي، وعليه فإن التدريب والتنمية المستمرة للعاملين يعتبر من الحوافز المهمة في زيادة رضا العاملين وبالتالي زيادة الإنتاج.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تكمن مشكلة الدراسة في ضعف الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية؟ وينبثق عن هذا السؤال، سؤال فرعي هو:
- هل توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات الدراسة المستقلة: (الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي) (الوظيفة) والمديرية)؟

ارتأى الباحث إجراء هذه الدراسة.

لقد بدأ استخدام اصطلاح الموارد البشرية في مجال الإدارة في سنة (1950م)، وقد تبنت الإدارة العامة بعض الفلسفات الجديدة لعلماء السلوكيات أمثال: ما كليان (Macclellan)، وماكريجور (Macgregor)، وبليك (Blake)، وموتون (Mouton)، وهيرزبرغ (Herzberg)، وأرجيريس (Ar-gyris)، والذين كانوا قد ركزوا مجهوداتهم جانب الأفراد بالمنظمات. (أبو علفه، 2005).

تحتل الإدارة مكانة مهمة في المجتمعات الحديثة تزداد قيمتها بازدياد ميادين النشاطات البشرية وتنوعها؛ إذ أنها تعد وظيفة إنسانية يعتمد نجاحها على روح التعاون والمشاركة، وعلى قدرة الإداري في توظيف القدرات وجمع الطاقات؛ وذلك باستخدام القوى البشرية وحملها على استخراج أفضل ما فيها من طاقات خلاقة ومبدعة، وليس في استخدام الثروات فحسب بل بشكل يضمن أكبر قدر من الإنتاج بأقل كلفة وجهد. (سليمان، 1978).

إن رضا الموظف عن عمله يُعتبر مؤشراً على مدى توافقه مع واقعه (الخضري وسلامة، 1982؛ والناجي والمحبوب، 1993؛ وأحمد، 1991)، فالأشخاص الأقل رضا عن وظائفهم يعتبرون عادة أقل تكييفاً مما هو معتاد (Bass, & Barrett, 1981). ولما كان الرضا عن الوظيفة يشير إلى تطابق بين ما يسعى الفرد لتحقيقه من وظيفته وبين درجة إشباعه لما يسعى له (Lawler, 1983) سيلاقي، (1991)، فإن رضا العامل عن وظيفته يُعد دليلاً على توافقه مع بيئة عمله، وقد يكون لهذا التوافق تأثيره في الحد من تقاعسه عن عمله أو تركه له، كما أن حالات الرضا من بين العوامل المطلوبة لفهم قضايا تنظيمية عديدة كالإلزام والتسرب أو ترك العمل. (مودي، 1982؛ Whaley & Hegstrom، 1982؛ Muddy، Porter، Steers، 1992).

فرضيات الدراسة

وللإجابة عن سؤال الدراسة الفرعي صاغ الباحث الفرضية التالية:

- لا توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى المديرين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، تعزى لمتغيرات الدراسة المستقلة: (الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي (الوظيفة) والمديرية)؟.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى:

1. ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية؟.
2. ما هي الفروق بين بعض المتغيرات الوظيفية والديموغرافية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية؟.

أهمية الدراسة

يمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة بما يأتي:

1. نتائج هذه الدراسة قد تفيد المسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية في معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.
2. قد تساعد نتائج هذه الدراسة في تطوير الإدارات التعليمية في الضفة الغربية من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملين .
3. من المأمول أن تُطلع المسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية على حجم الضرر الناتج عن تجاهل تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم على إنجازهم.

حدود الدراسة

تحدد حدود هذه الدراسة بما يأتي:

1. تقتصر الدراسة على موظفي مديرية تربية الخليل، ومديرية تربية رام الله، ومديرية تربية نابلس، بحيث تمثل مديرية الخليل منطقة الجنوب، ومديرية رام الله منطقة الوسط، ومديرية نابلس منطقة الشمال.
2. تحدد نتائج الدراسة بالمجالات التي تم تناولها في الدراسة، وهي مجال الرضا عن الإدارة، والأنظمة والقوانين والتعليمات، الراتب والحوافز، العلاقة مع الزملاء، الأمن الوظيفي، الاستقرار في العمل، المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، ظروف وطبيعة العمل، والوضع الصحي للموظف.
3. تحدد نتائج الدراسة في الخصائص العلمية لأداة الدراسة المستخدمة من حيث صدقها وثباتها وطريقة تطبيقها، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي المستخدم في تفسير نتائجها.
4. تحدد نتائج الدراسة بالفترة الزمنية التي أجريت فيها وهي في الفترة من شهر كانون أول / 2005 وحتى نهاية آذار / 2006.

المصطلحات الإجرائية

سوف يقوم الباحث بتعريف المصطلحات الواردة في الدراسة وفقاً للتعريفات الواردة في المراجع العربية والأجنبية، وسيتم تعريف بعض المصطلحات وفقاً لخبرات الباحث الذاتية، وفيما يلي تعريف لبعض مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: دالة لسعادة الإنسان واستقراره، وما يحققه له هذا العمل من إشباع لحاجاته، وهي حاجات تتباين نوعاً وكماً من إنسان لآخر. (عبد الخالق، 1982)، وأما التعريف الإجرائي له فهو الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم على أسئلة الدراسة.

مجال الرضا: المجالات التي ستحددها الدراسة

وجامعة الخليل حسب مجالات مختلفة. وهدفت الدراسة أيضاً إلى قياس درجة الرضا الوظيفي، لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل وفقاً لعدة متغيرات هي: الجامعة التي يعمل بها الموظف، والجنس، والخبرة العملية، والراتب، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي. وقد شملت الدراسة (40) موظفاً وموظفة في جامعة الخليل و(99) موظفاً وموظفة في جامعة القدس المفتوحة. وقد استخدم الباحث استبانته تم تطويرها من خلال الأدب التربوي، والدراسات السابقة، واشتملت على (78) فقرة موزعة على المجالات، هي مجال الرضا عن الإدارة، ومجال الرضا عن الأنظمة والقوانين والتعليمات، ومجال الرضا عن ظروف وطبيعة العمل، ومجال الرضا عن الراتب والحوافز، ومجال الرضا عن العلاقة بين الزملاء، ومجال الرضا عن الأمن الوظيفي والاستقرار في العمل، ومجال الرضا عن المركز الاجتماعي، والمكانة الاجتماعية، ومجال الرضا عن الحالة الصحية، والأسرية، والاجتماعية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي العام في جامعة القدس المفتوحة كانت متوسطة عن جميع مجالات الرضا في الدراسة، وقد حاز مجال المركز الاجتماعي، والمكانة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء أعلى درجات الرضا، وحاز مجال الراتب والحوافز على أقل درجات الرضا. وأوضحت النتائج أن موظفي منطقة الخليل التعليمية، يتمتعون بدرجة رضا وظيفي أعلى من بقية زملائهم في باقي مناطق، ومراكز جامعة القدس المفتوحة في فلسطين. كما أشارت النتائج إلى أن درجة الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة أعلى منها في جامعة الخليل. في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لا تختلف باختلاف الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، ومتغير الجامعة. بينما

لقياس مدى رضا الموظف عنها، وهي مجال الرضا عن كل من الإدارة، الأنظمة والقوانين، التعليمات، ظروف وطبيعة العمل، الراتب والحوافز، العلاقة مع الزملاء، الأمن الوظيفي، الاستقرار في العمل، المركز الاجتماعي، والمكانة الاجتماعية، والحالة الصحية والأسرية والاجتماعية.

الأمن الوظيفي: الحالة التي يشعر بها الإنسان بحيث يكون مطمئناً على وضعه في العمل، من حيث الاستمرارية فيه، والامتيازات الممنوحة له، ومركزه الاجتماعي، ويعرف الأمن الوظيفي بالنسبة للمؤسسة بأنه قدرة المؤسسة على توفير الحاجات الأساسية للموظفين وضمان الحد الأدنى من تلك الاحتياجات. (جامعة القدس المفتوحة (أ)، 1997).

المركز الاجتماعي: يطلق عليه المكانة الاجتماعية وتعني ترتيب وضع الإنسان في البناء الاجتماعي، وتعتمد على معايير ترتبط بالوظيفة والدخل، والمستوى التعليمي والعائلي. (جامعة القدس المفتوحة (أ)، 1997).

الروح المعنوية: الإحساس بالسعادة والاكتفاء، وتجلى هذه الروح المعنوية من خلال مشاعر السعادة، الاكتفاء والسرور في المؤسسة مقابل غياب مشاعر الإزعاج أو الضجر وعدم الرضا. (الخطيب، ورفيقاه، 1996).

مديرية التربية: مؤسسة حكومية خدماتية غير ربحية، مسؤولة عن إدارة التعليم وتحسينه، وتطويره في المحافظة الموجودة بها، ويعمل بها عدد من الموظفين الإداريين ورؤساء الأقسام، يرأسهم مدير التربية والتعليم في المحافظة.

الدراسات السابقة

–دراسة أبو ساكور (1999) بعنوان (مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة، وجامعة الخليل). هدفت الدراسة إلى التعرف على درجات الرضا لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة،

الوظيفي والتشاؤم وبين التفاؤل والتشاؤم، وبين التفاؤل والاضطرابات النفسية الجسمية.

– دراسة عريقات (2003) بعنوان (العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظة القدس من وجهة نظر العاملين فيها)، هدفت التعرف إلى العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظة القدس من وجهة نظر العاملين فيها. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات وعلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية والخاصة والتابعة لبلدية القدس في محافظة القدس للعام الدراسي (2002)، والبالغ عددهم (1901) مديراً ومديرة و(1842) معلماً ومعلمة. أما عينة الدراسة بلغ عددها (342) عضواً، منهم (31) مديراً ومديرة و(311) معلماً ومعلمة. وقد طورت الباحثة استبانته لوصف المناخ التنظيمي، وشملت (60) فقرة موزعة على سبعة مجالات هي: شؤون العمل الإداري وسياسته، العلاقات الإيجابية داخل التنظيم المدرسي، شؤون الطلبة وحاجاتهم التربوية، شؤون المعلمين ونموهم المهني، علاقة المدير مع المسؤولين، البناء المدرسي وتجهيزاته. أما الاستبانة الثانية فهي لقياس الرضا الوظيفي فشملت (57) فقرة موزعة على ثمانية مجالات هي: طبيعة العمل، العلاقة مع الإدارة، الراتب، الحوافز، الإشراف، المكانة الاجتماعية، والنمو المهني. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة المناخ التنظيمي السائد في مدارس القدس الثانوية متوسطة إلى (3) درجات حسب مقياس ليكرت، من وجهة نظر العاملين فيها. ودلت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المديرين والمعلمين لدرجة المناخ التنظيمي السائد في مدارسهم تعزى إلى متغير الجهة المشرفة على المدرسة مع وجود فروق ذات

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية باختلاف المسمى الوظيفي، لصالح موظفي جامعة القدس المفتوحة، من مديري الدوائر أكثر رضا عن عملهم من غيرهم. وتبين وجود علاقة سلبية غير دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي، وكل من الخبرة العملية والعمر، وعلاقة إيجابية غير دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي، والراتب في كلتا الجامعتين.

– دراسة المشعان (2002) بعنوان (العلاقة بين الرضا الوظيفي، وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت). هدفت الدراسة إلى معرفة فيما إذا كانت هناك فروق في الرضا الوظيفي والاضطرابات النفسية الجسمية بين المتقائلين والمتشاؤمين من موظفي وموظفات القطاع الحكومي بدولة الكويت. تكونت عينة الدراسة من (718) من الموظفين والموظفات في القطاع الحكومي بواقع (350) من الذكور و(368) من الإناث، وقد استخدم الباحث المقاييس التالية: مقياس الرضا الوظيفي إعداد كوبر وزملائه (Cooper, Sloan, Williams, 1988)، تعريب عويد المشعان (1998)، مقياس الاضطرابات النفسية الجسمية، إعداد فون سيرسن (Vonserssen) باللغة الألمانية، وقام يورش وفينس جيرلاد (Ulrich & Ritzerlad) تعريب آدم العتيبي (1997)، مقياس القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم، تأليف عبد الخالق (1996)، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث، حيث إن الذكور أكثر رضا وظيفياً وأكثر تفاؤلاً من الإناث، في حين أن الإناث أكثر تشاؤماً واضطراباً نفسياً جسمىاً من الذكور. كذلك أن هناك ارتباطاً موجباً دالاً إحصائياً بين الرضا الوظيفي والتفاؤل، في حين توجد ارتباطات سالبة ودالة إحصائياً بين الرضا

اللازمة ثلاثة شهور.

صاغت الباحثة فرضيات دراستها في ضوء مدخل العلاقات الإنسانية، أولهما: «تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية». وثانيهما «أن استخدام مدخل العلاقات الإنسانية في المؤسسات الإماراتية يؤدي إلى شعور العاملين في مجال العلاقات العامة بالرضا عن العمل». كما استخدمت الباحثة في الدراسة أساليب إحصائية متعددة بالاعتماد على برنامج (SPSS). وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1) إن اتجاهات العاملين في العلاقات العامة بصورة عامة إيجابية نحو وظيفة العلاقات العامة، وأنهم يدركن تماماً احتياجاتها ومتطلباتها الوظيفية.
- 2) هناك إدراك أيضاً لوجود أوضاع سلبية لوظيفتهن تسيء إليها، وتؤدي إلى تدني الرضا الوظيفي عند المبحوثات، وأحد الأسباب المؤدية لذلك اتجاهات الإدارة العليا نحو الوظيفة.
- 3) إن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل تفوق أهميتها العوامل المادية، مثل: ارتفاع الأجور والحوافز المادية والظروف المادية الطبيعية.
- 4) أكدت الدراسة وجود علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المؤسسة وبين شعور المبحوثات بالرضا عن العمل، فقد تبين أن الرضا عن العمل يرتبط ببعض العوامل الاجتماعية التي تمثل دستوراً للعلاقات الإنسانية، وهذه العوامل هي شعور الممارسات بالأمن والاستقرار في العمل والعلاقات الاجتماعية الطيبة مع الزملاء والرؤساء، ومشاركتهن في اتخاذ القرارات.

– دراسة علاونه، وندى (2005) بعنوان (مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية).

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى إلى متغير: الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية. ودلت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية متوسطة إلى (3) درجات حسب مقياس ليكرت، من وجهة نظرهم ونظر مديريهم. وتوجد علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية الحديثة في محافظة القدس والرضا الوظيفي لدى معلميها من وجهة نظر العاملين فيها.

– دراسة الخاجة (2003) بعنوان (الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في بعض المؤسسات الإماراتية / دراسة ميدانية). هدفت الدراسة إلى ما يلي:

- 1) الكشف عن أوضاع المرأة في مجالات العلاقات العامة.
- 2) التعرف على أسباب الرضا وعدم الرضا عن العمل، والمعوقات التي تواجهها وتؤثر بالتالي على درجة رضائها عنه.
- 3) التعرف على اتجاهات العاملين في مجال العلاقات العامة نحو العلاقات العامة وارتباط ذلك باتجاهات الإدارة العليا نحو الوظيفة.
- 4) بيان الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل المادية، وتأثير استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المؤسسات الإماراتية وارتباط ذلك على تحقيق الارتياح والشعور بالرضا عن العمل بين العاملين في العلاقات العامة.

بلغ عدد العاملين في العلاقات العامة (130) امرأة، موزعات على المؤسسات المختلفة في دولة الإمارات العربية. استعانت الباحثة بصحيفة الاستقصاء؛ لجمع بيانات الدراسة بعد إجراء اختبارات الصدق والثبات لها، حيث استغرقت عملية جمع البيانات

الدراسات الأجنبية:

– دراسة لونغ (Long, 1990) بعنوان (الرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس المتوسطة نسبة إلى بعض العوامل الدافعة والوقائية المنتخبة في مدينة كونكتكت) وكان الغرض من هذه الدراسة:

أ- تقويم الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة.

ب- تحديد أي المتغيرات لها ارتباط بالعمل (كالمعمل في الوظيفة الحالية، فرص الترقية الأجر الحالي، الإشراف، زملاء العمل) له دلالة معنوية لرضا المديرين الوظيفي.

ج- اختبار المتغيرات المنتخبة بها نسبة إلى نظرية (هيرزبرغ) ذات العاملين الدافعة والوقائية. وقد استخدمت الدراسة الطريقة المسحية، وتألقت العينة من (85) مدير مدرسة متوسطة استجاب عن المقياس (76) مديراً أي بنسبة (89.4%)، وقد توصلت الدراسة إلى أن هؤلاء المديرين راضون عن عملهم وأن هناك ارتباطاً مهماً بين المتغيرين المستقلين: طبيعة العمل، والراتب من جهة، والرضا الوظيفي لهؤلاء المديرين من جهة أخرى. والمقارنة مع نظرية (هيرزبرغ) التي نصت على أن العوامل الوقائية لا تسهم في الرضا الوظيفي بل تمنع الاستياء من الوظيفة. كما نصت النظرية على أن الأجر الحالي سوف لن يساهم في الرضا الوظيفي. فاكشفت الدراسة أن متغير الأجر والراتب المنتخبة به كان له تأثير كبير على الرضا الوظيفي عند مديري المدارس المتوسطة.

– دراسة براون (Brown, 1993) بعنوان (الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في بعض المدارس بعد عش سنوات)، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من المشرفين في المدارس ومقارنة المستوى الحالي للرضا

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، وبيان أثر كل من متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، ومستوى الدخل الأسري، والتخصص، ومكان السكن) في رضاهم الوظيفي.

وتكوّن مجتمع الدراسة من (83) مرشداً تربوياً في محافظتي جنين وقلقيلية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2003 – 2004 م، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات تضمنت (52) فقرة توزعت في ستة مجالات تضمنت (رضا المشرف عن النمو المهني، وظروف العمل، والعلاقات مع الزملاء، ونظام الحوافز والأجور والترقيات، والنمط القيادي للإدارة، والأنظمة والتعليمات)، وتم التحقق من صدق الأداة وثباتها، ثم وزعت على جميع أفراد المجتمع استرجع منها (65) استبانة استثنى منها (4) استبانات لعدم صلاحيتها، فاعتبرت المتبقية منها وهي (61) استبانة عينة للدراسة، وتحليل التباين وتعدد القياسات المتكررة، واختبار سيداك، واختبار (t) وتحليل التباين الأحادي. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان أبرزها أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية أعلى من المتوسط العام حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.37)، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، والتخصص، ومكان السكن.

الوظيفي في الدرجات الدنيا أكثر منها في الدرجات العليا.

– دراسة ماديرا (Madera, 1996) بعنوان (العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي، أو عدم الرضا بين معلمي المدارس الثانوية في نيروبي)، هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمختلف العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي، أو عدم الرضا بين معلمي المدارس الثانوية في نيروبي، كما تم بحث العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية للمعلمين، والرضا الوظيفي واستقصائها، وقد شارك في هذه الدراسة (191) معلماً، وطبقت عليهم استبانة من (28) نقطة تم تطويرها من قبل (هيلر، 1992). وقد أظهرت النتائج أن نسبة عالية (60.2%) من المعلمين كانوا غير راضين عن وظائفهم، وأظهرت نتائج تحليل (ANOVA) عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر وسنوات التعليم.

– دراسة ماكولا (Macula, 1996) بعنوان (مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية العامة في ولاية نيوجرسي)، هدفت الدراسة إلى تقدير مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية العامة في ولاية نيوجرسي، وتحليل علاقته مع مجموعة من المتغيرات الديمغرافية، وقد أظهرت نتائج التحليلات الإحصائية الإضافية لهذه الدراسة عن وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي العام، والجنس، والمرحلة التي تقوم بتدريسها، وعدد السنوات في المدرسة الحالية، واحتمالية الانفكاك خلال ثلاث سنوات، والمنافع الشاملة، والضمانات التقاعدية، كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة قوية أو ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي العام، والعمر، والمعتقد، وعدد سنوات التدريس، والمؤهل العلمي، والراتب، والدورات التي حصل عليها بعد

الوظيفي بالمستوى الذي كان سائداً عام 1982. وقد أظهرت الدراسة نتائج كان أهمها: أن العينة قد عبرت عن عدم رضاها عن سياسات (النظام التعليمي، وعن فرص التطور والرقي للمشرف)، كما بينت الدراسة أثر كل من الجنس، الشهادة، الخبرة السابقة، والرغبة في البقاء مع الوظيفة لخمس سنوات قادمة على مستوى الرضا الوظيفي، كذلك هناك رضا واقتناع بفرص الترقية والفرص المتاحة لتوجيه آخرين في العمل، ومستوى الإشراف والأمان الوظيفي.

– دراسة جانغ (Jang, 1995) بعنوان (العوامل والمحفزات المؤثرة على الرضا وعدم الرضا الوظيفي)، هدفت الدراسة إلى تعريف المحفزات والعوامل الصعبة وتحليلها، والبحث عن علاقات بين المحفزات والرضا، وعدم الرضا الوظيفي مع متغيرات ديمغرافية محددة، وأظهرت نتائجها أن الجنس له علاقة دالة إحصائية مع الرضا الوظيفي، حيث أظهرت الدراسة أن المعلمات أعلى من المعلمين في درجة الرضا الوظيفي، وأن الجنس له علاقة دالة إحصائية مع الرضا الوظيفي، كما أظهرت الدراسة أن المعلمات أعلى من المعلمين في درجة الرضا الوظيفي الكلي، ولأغلب المحفزات، ومعظم العوامل الصعبة، وتبين من النتائج تلك، أن المعلمين الذين بدأوا بالعمل بشيء قليل من عدم الرضا كانوا أكثر رضا بعد مرور (16 – 20) سنة من الخدمة وأقل رضا بعد (26) سنة من الخدمة، ولم يكن للدرجة التي خدم بها، وحجم المدرسة، أو موقعها أية علاقة بالرضا الوظيفي العام، وقد كان للدرجة علاقة مع بعض المحفزات، والعوامل الصحية بما في ذلك التحصيل والمسؤولية، والأمن الوظيفي، والسياسة، والإدارة، والراتب، والحوافز، والإشراف، وظروف العمل، وهذه العوامل ساهمت بشكل عام في الرضا

لدى الإداريين بشكل خاص. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على بعض القضايا التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للإداريين من وجهة نظر من يؤثرون ويتأثرون أكثر من غيرهم بالعملية الإدارية.

وصف منهج الدراسة

أجريت هذه الدراسة ما بين كانون أول من عام (2005) وشباط من عام (2006) واستخدم الباحثان في إنجازها المنهج الوصفي باعتباره المنهج الذي يقوم بوصف الظاهرة ودراستها وجمع البيانات والمعلومات الدقيقة، ولملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي في الضفة الغربية، والذين هم على رأس عملهم حتى تاريخ (31/12/2005)، وقد تم استثناء ثلاثة أشخاص من كل مديرية، وهم مدير التربية ونائبية باعتبارهم يمثلون الإدارة العليا في كل مديرية حيث بلغ عدد الموظفين الإداريين (1059) موظفاً وموظفةً موزعين على (13) مديرية، وكما يوضح ذلك الجدولين (2،1). (وزارة التربية والتعليم العالي، 2005).

وتخرج، وعدد ساعات التدريس اليومية، وحجم الصف.

تعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاستعراض السابق للدراسات السابقة العربية والأجنبية توصل الباحث إلى أن موضوع الرضا الوظيفي قد حظي باهتمام الباحثين، حيث تناولت دراسات عديدة الرضا الوظيفي وعلاقته بمتغيرات ديموغرافية عدة لدى فئات كثيرة على مستوى الطلبة والمعلمين والمشرفين والعاملين في مجالات حياتية مختلفة. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في التعرف إلى مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها وكذلك في بناء بنود الاستبانة ومجالاتها وفقراتها، كما استفادا من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسة. ومن جانب آخر أفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة وكذلك في مجال منهجية البحث وأسلوبه، فقد أسهمت تلك الدراسات في إثراء هذه الدراسة بالخبرات الواردة فيها. ولعل أهم ما يميز هذه الدراسة أنها عنيت بمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، حيث لم يتم تناوله بهذه الصورة في الدراسات السابقة - على حد علم الباحث - إضافة إلى تفردا في بحث علاقة الرضا الوظيفي

جدول (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المناطق التعليمية والجنس والوظيفة

المجموع	الوظيفة					الجنس		المديرية	
	رئيس قسم	مشرف تربوي	موظف إداري	فنيين	آذنة	إناث	نكور		
105	15	39	39	0	12	105	26	79	جنوب الخليل
117	15	49	33	5	15	117	31	86	الخليل
78	15	29	25	0	9	78	22	56	بيت لحم
56	15	20	13	0	8	56	24	32	القدس

65	15	21	20	2	7	65	20	45	ضواحي القدس
29	12	11	3	0	3	29	12	17	أريحا
95	15	37	32	2	9	95	27	68	رام الله
72	15	26	22	0	9	72	23	49	قلقيلية
73	15	26	22	2	8	73	17	56	سلفيت
79	15	27	27	3	7	79	28	51	طولكرم
77	15	30	20	3	9	77	16	61	قباطية
84	15	32	26	3	8	84	24	60	جنين
129	15	55	42	4	13	129	42	87	نابلس
1059	192	402	324	24	117	1059	312	747	المجموع

المصدر: (وزارة التربية والتعليم العالي، 2005)، «مقابلة شخصية»، مدير عام الشؤون الإدارية، 1/2/2005.

جدول (2): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المناطق التعليمية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

المديرية	سنوات الخبرة					المؤهل العلمي				
	المجموع	أقل من 5	من 5-10	من 11-15	16 سنة فأكثر	المجموع	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	ثانوي فما دون
جنوب الخليل	105	11	44	25	25	105	17	54	22	12
الخليل	117	16	40	30	31	117	15	60	25	17
بيت لحم	78	6	24	32	16	78	18	32	19	9
القدس	56	9	16	3	28	56	15	24	8	9
ضواحي القدس	65	12	22	17	14	65	13	35	10	7
أريحا	29	7	15	2	5	29	2	19	5	3
رام الله	95	16	33	9	37	95	18	52	16	9
قلقيلية	72	13	34	8	17	72	14	35	14	9
سلفيت	73	12	33	15	13	73	18	41	7	7
طولكرم	79	11	32	10	26	79	13	43	13	10
قباطية	77	12	42	8	15	77	16	44	8	9
جنين	84	14	35	11	24	84	12	54	9	9
نابلس	129	7	52	28	42	129	29	66	21	13
المجموع	1059	146	422	198	293	1059	200	559	177	123

المصدر: (وزارة التربية والتعليم العالي، 2005)، «مقابلة شخصية»، مدير عام الشؤون الإدارية، 1/2/2005.

عينة الدراسة

التربية والتعليم في نابلس، بحيث تمثل مديرية نابلس منطقة الشمال، ومديرية رام الله منطقة الوسط، ومديرية الخليل تمثل منطقة الجنوب، وبلغ عدد أفراد العينة (341) موظف وموظفة، أي: ما نسبته (32%) من حجم المجتمع الكلي وهي عينة ممثلة إحصائياً.

قام الباحث بتقسيم الضفة الغربية إلى ثلاثة مناطق جغرافية تمثل (الشمال، والوسط، والجنوب)، بعد ذلك قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية عنقودية (عمدية) تكونت من الإداريين في ثلاث مديريات هي (مديرية التربية والتعليم في الخليل، مديرية التربية والتعليم في رام الله، ومديرية

جدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	العدد	القيم الناقصة
1	الجنس	77	3
2	الوظيفة	79	1
3	المؤهل العلمي	79	1
4	سنوات الخبرة	79	1
5	المديرية التي يعمل بها الموظف	241	4

المصدر: إعداد الباحث، 2006.

أداة الدراسة

وهي: (الجنس، الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المديرية التي يعمل بها الموظف).
القسم الثاني: ويقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم، ويتكون من ثمانية محاور رئيسية و (77) فقرة تناولت فرضيات البحث والإجابة عن أسئلة الدراسة وقد كانت إجابة هذه الفقرات (أوافق بشدة، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وقد تم تقسيم هذا الاستبيان كما في الجدول (4).

قام الباحث باستخدام استبانة (أبو ساكور، 1999) لقياس مستوى الرضا الوظيفي مع إجراء بعض التعديلات وحذف بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى، حيث تعرف الباحث من خلال هذه الاستبانة على مجالات الرضا الوظيفي، وقام بإعادة صياغة بعض الفقرات وإضافة فقرات جديدة، وقد تكونت الاستبانة بمجملها من قسمين:

القسم الأول: ويحتوي هذا الجزء على البيانات الأولية عن الموظف الذي يقوم بتعبئة الاستبانة

جدول (4): محاور الدراسة الرئيسية

الرقم	المحور	عدد الفقرات
قياس مستوى الرضا الوظيفي ويتكون من المحاور التالية:		
1	الرضا عن الإدارة.	23
2	الرضا عن الأنظمة والقوانين.	8
3	الرضا عن ظروف وطبيعة العمل.	9

4	الرضا عن الراتب والحوافز.	13
5	الرضا عن العلاقة مع الزملاء.	9
6	الرضا عن الأمن الوظيفي والاستقرار في العمل.	6
7	الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية	5
8	الرضا عن الحالة الصحية	4
المجموع		77

المصدر: إعداد الباحث، 2006.

(وبفارق أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني. وبعد ذلك تم فحص الاتساق الداخلي والثبات لفقرات الاستبيان بحساب معامل كرونباخ ألفا Alpha Cronbach))، وطريقة التجزئة النصفية، حيث بلغت درجة الرضا الوظيفي بشكل عام حسب كرونباخ ألفا (0.96) و(0.84) حسب التجزئة النصفية، وبالتالي أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق في وضعها النهائي، ولتتم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

إجراءات الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وتحديد العينة، قام الباحث بمراجعة المسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، حيث تمت الموافقة على إجراء مثل هذه الدراسة، والسماح بتوزيع الاستبانة على موظفي مديريات التربية والتعليم. بعدها قام الباحث بتوزيع الاستبانة على موظفي مديريات التربية والتعليم في كل من مديرية الخليل، و مديرية رام الله، ومديرية نابلس، وتم توزيع (341) استبانة.

المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها للحاسب وقد تم إدخالها للحاسب وذلك بإعطائها أرقاما معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة

صدق الأداة

يعبر صدق الأداة عن مدى صلاحية الأداة المستخدمة لقياس ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحثان بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين والمختصين في الميدان التربوي والإداري، وذوي الخبرة في جامعة القدس، وجامعة الخليل، وجامعة القدس المفتوحة، وجامعة بوليتكنك فلسطين وعدد من ذوي الخبرة في مديريات التربية والتعليم، حيث بلغ عدد المحكمين (18) محكماً من حملة شهادات الدكتوراه والماجستير في الإدارة والتربية، وقد تم تعديل فقرات الاستبانة وفق الملاحظات والتعديلات المقترحة، وأعيد صياغة الاستبانة بشكلها النهائي وفقاً لذلك، وقد كان الغرض من ذلك الحكم على درجة مناسبة الفقرات، ووضوحها وانتمائها للمجال، وسلامة الصياغة اللغوية، وبناءً على آراء ومقترحات المحكمين تم تعديل صياغة بعض الفقرات لغوياً، وحذف بعض الفقرات، وإضافة فقرات أخرى ليصبح عدد فقرات الاستبانة (77) فقرة بدلاً من (102) فقرة.

ثبات الأداة

للتحقق من ثبات أداة القياس، قام الباحث بتوزيع الاستبانة وتطبيقها على عينة تجريبية مكونة من (40) موظفاً وموظفة (من خارج عينة الدراسة)، بطريقة الاختبار، وإعادة الاختبار (Test-Retest)

الباحث للنتائج التالية:
 أولاً: تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
 «ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية؟».
 ومن أجل تفسير النتائج، ونظراً لأن مقياس الاستجابة خماسي، فقد اعتمدت النسب المئوية الآتية في تفسير النتائج:
 - 80% فأعلى، وتشير إلى مستوى رضا عال جداً.
 - 79.9%-70، وتشير إلى مستوى رضا عال.
 - 69.9%-60، وتشير إلى مستوى رضا متوسط.
 - 59.9%-50، وتشير إلى مستوى رضا منخفض.
 - أقل من 50%، وتشير إلى مستوى رضا منخفض جداً.

أوافق بشدة خمس درجات، والإجابة أوافق أربع درجات، والإجابة غير متأكد ثلاث درجات، والإجابة لا أوافق درجتين، والإجابة لا أوافق بشدة درجة واحدة. وذلك في جميع فقرات الدراسة وبذلك أصبح الاستبيان يقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية بالاتجاه الموجب. وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ومعادلة الثبات كرونباخ الفا وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

والتوصيات

في ضوء معالجة بيانات الدراسة إحصائياً توصل

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للرضا الوظيفي حسب مجالات الدراسة.

مجال الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى الرضا
الرضا عن العلاقة مع الزملاء.	3.38	0.65	67.6	متوسط
الرضا عن الإدارة	3.29	0.79	65.8	متوسط
الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية	3.16	0.82	63.2	متوسط
الرضا عن الأنظمة والقوانين	3.02	0.75	60.04	متوسط
الرضا عن ظروف وطبيعة العمل	3.01	0.84	60.02	متوسط
الرضا عن الأمن الوظيفي	2.92	0.38	58.4	منخفض
الرضا عن الوضع الصحي	2.82	0.96	56.4	منخفض
الرضا عن الراتب والحوافز	2.17	0.77	43.4	منخفض جداً
مستوى الرضا بشكل عام	2.98	0.58	59.6	منخفض

المصدر: إعداد الباحث، 2006.

بلغت (56.4%)، أخيراً تلاها في المقام الثامن الرضا عن الراتب والحوافز بنسبة مئوية بلغت (43.4%). وتعزى هذه النتائج إلى انخفاض الدوافع لدى الإداريين، وإلى ضعف الحوافز المقدمة من الوزارة إلى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم، حيث تلعب الحوافز دوراً كبيراً في زيادة الإنتاجية، ورفع درجة الرضا الوظيفي، والروح المعنوية لدى الأفراد. (العديلي، 1993).

وبناءً على تلك النتيجة يوصي الباحث بضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم العالي وذوي العلاقة برفع درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم، بإيجاد نظام عادل للعلاوات والترقيات والحوافز، وكذلك ضرورة إعادة النظر في سن قوانين عادلة تعمل على توفير الأمن الوظيفي، والعمل على تطوير قطاع الموظفين الإداريين، وذلك من خلال إشراكهم في دورات تدريبية متخصصة وفقاً لاحتياجاتهم.

ثانياً: تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية هامة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية تعزى إلى متغيرات الدراسة المستقلة: (الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية)؟».

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج اختبار «ت»، ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، ويبين ذلك الجدولين (7.6).

يتضح من الجدول (5) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية منخفض، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات أفراد العينة الدراسية (59.6%)، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة براون (Brown، 1993)، والتي بينت عدم رضا المشرفين التربويين عن بعض السياسات التعليمية، كما اتفقت النتيجة مع دراسة ماديرا (Madera، 1996)، والتي بينت أن نسبة عالية من المعلمين غير راضين عن وظائفهم. في حين اختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة عريقات (2003)، والتي أظهرت أن درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية متوسطة. واختلفت النتائج مع دراسة الخاجة (2003)، التي أظهرت أن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل تفوق في أهميتها العوامل المادية مثل ارتفاع الأجور والحوافز المادية والظروف المادية الطبيعية، واختلفت مع دراسة علاونة، وندى (2005) التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية أعلى من المتوسط العام، واختلفت النتائج مع دراسة لونغ (Longe، 1990)، التي بينت أن المديرين راضون عن عملهم. ولقد كانت أبرز هذه المظاهر هي العلاقة مع الزملاء بنسبة مئوية بلغت (67.6%) تلاها في المقام الثاني الرضا عن الإدارة بنسبة مئوية بلغت (65.8%)، تلاها في المقام الثالث الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية بنسبة مئوية بلغت (63.2%)، تلاها في المقام الرابع الرضا عن الأنظمة والقوانين بنسبة مئوية بلغت (60.04%)، تلاها في المقام الخامس الرضا عن ظروف وطبيعة العمل بنسبة مئوية بلغت (60.02%)، تلاها في المقام السادس الرضا عن الأمن الوظيفي بنسبة مئوية بلغت (58.4%)، تلاها في المقام السابع الرضا عن الوضع الصحي بنسبة مئوية

جدول (6): نتائج اختبار «ت» لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة الإحصائية
مستوى الرضا بشكل عام	ذكر	173	3.02	0.60	172	1.60	0.12
	أنثى	69	2.88	0.55	68		

• دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية تعزى إلى الجنس، حيث كانت الدلالة الإحصائية ($0.05 <$) وهي غير دالة إحصائياً، حيث بلغت متوسط استجابات الذكور على المستوى الكلي (3.02) مقابل (2.88) لدى الإناث. وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة أبو ساكور (1999)، واختلفت مع دراسة المشعان (2002)، ودراسة عريقات (2003)، ودراسة علاونة وندى (2005)، كما اختلفت مع دراسة براون (Brown, 1993)، ودراسة جانج (Jang, 1995)، ودراسة ماكولا (Macula, 1996)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأنظمة والتعليمات المعمول بها في وزارة التربية والتعليم العالي لا تميز بين الذكور والإناث، وحجم العمل واحد لكلا الجنسين، كما أن نظام الرواتب لا يميز أيضاً ما بين الذكور والإناث. وأظهرت النتائج أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية حسب سنوات الخبرة، حيث كانت الدلالة الإحصائية $0.05 <$ وهي غير دالة إحصائياً. وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة ماديرا (Madera, 1996)، في حين اختلفت مع دراسة ماكولا (Macula, 1996)، ودراسة أبو ساكور (1999)، ودراسة عريقات (2003)، ودراسة علاونة وندى (2005)، وتعزى

للفرد من تحقيق لميوله وقدراته، وسماته الشخصية، ويتوقف ذلك على موقعه العملي، وعلى الدور الذي يلعبه في عمله ضمن خبراته. (Super, 1953). كما أظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية حسب المؤهل العلمي، حيث كانت الدلالة الإحصائية $0.05 <$ وهي غير دالة إحصائياً، وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة عريقات (2003)، ودراسة ماكولا (Macula, 1996)، وتعزى هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة، (Herbert, 1980) وبالتالي فلا علاقة بما يحمل الشخص من مؤهل علمي. وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية حسب سنوات الخبرة، حيث كانت الدلالة الإحصائية $0.05 >$ وهي دالة إحصائياً. وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة أبو ساكور (1999)، ودراسة عريقات (2003). وتعزى تلك النتائج بما توفره الوظيفة

هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة، (Herbert, 1980) وبالتالي فلا علاقة لسنوات الخبرة برضا الموظف عن عمله. وأظهرت النتائج أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية حسب المديرية، حيث كانت الدلالة الإحصائية (>0.05) وهي دالة إحصائية، وقد اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة أبو ساكور (1999) وتعزى وزارة واحدة.

هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة، (Herbert, 1980) وبالتالي فلا علاقة لسنوات الخبرة برضا الموظف عن عمله. وأظهرت النتائج أيضاً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية حسب المديرية، حيث كانت الدلالة الإحصائية (>0.05) وهي دالة إحصائية، وقد اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة أبو ساكور (1999) وتعزى وزارة واحدة.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ونتائج اختبار «ف»، ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية تبعاً لمتغيرات الوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمديرية.

المجالات	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية	
المجالات الإدارية	مستوى إداري	34	2.96	0.63	بين المجموعات	3.54	4	0.88	2.70	0.03	
	موظف إداري	117	2.99	0.59	داخل المجموعات	78.33	239	0.33			
	مشرّف تربوي	66	2.94	0.53							
	فنانين	17	2.82	0.44	المجموع	81.87	243				
	أذنة	10	3.52	0.66							
	المجموع	244	2.98	0.58							
المجالات العلمية	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية	
	المجالات العلمية	مستوى إداري	24	3.12	0.69	بين المجموعات	1.73	3	0.58	1.78	0.15
		موظف إداري	49	3.05	0.57	داخل المجموعات	77.59	240	0.32		
		مؤهل إداري	134	2.96	0.51						
		مؤهل إداري	37	2.82	0.68	المجموع	79.32	243			
		مؤهل إداري	244	2.81	0.95						
المجموع		244	2.81	0.95							

المجالات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
مستوى الرضا بشكل عام	أقل من 5 سنوات	38	3.11	0.56	بين المجموعات	1.40	3	0.47	1.38	0.25
	5 - 10 سنوات	103	2.97	0.56						
	11 - 15 سنة	39	3.03	0.57	داخل المجموعات	81.25	240	0.34		
	16 سنة فأكثر	64	2.88	0.64						
المجموع		244	2.98	0.58	المجموع	82.65	243			

المجالات	المديرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات الحرة	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
مستوى الرضا بشكل عام	الخليل	98	2.98	0.60	بين المجموعات	3.03	2	1.51	4.57	0.01
	رام الله	81	2.84	0.48						
	نابلس	62	3.14	0.65	داخل المجموعات	78.70	238	0.33		
	المجموع	241	2.98	0.58						

× دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

5. ضرورة تحديث الأنظمة والتعليمات بشكل دوري

لتلائم احتياجات الموظفين ومتطلبات العصر.

6. العمل السريع على إعادة النظر في الأنظمة

الداخلية لوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية

بما يتناسب والواقع الفلسطيني الحالي بالشكل

الذي يوفر أدنى درجة من الأمن والرضا الوظيفي

للموظفين.

7. إجراء دراسات دورية عن حاجات الموظفين

ومشاكلهم، وتوفير المستلزمات الضرورية لهم.

8. إجراء دراسة أخرى في معرفة أسباب الفروق

في متغير الوظيفة ومكان العمل في مستوى الرضا

الوظيفي للعاملين في مديريات التربية والتعليم.

توصيات الدراسة

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحث

بما يلي:

1. ضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم العالي

وذوي العلاقة برفع درجة الرضا الوظيفي لدى

الإداريين في مديريات التربية والتعليم، بإيجاد نظام

عادل للعلاوات والترقيات والحوافز.

2. ضرورة إعادة النظر في سن قوانين عادلة تعمل

على توفير الأمن الوظيفي.

3. العمل على تطوير قطاع الموظفين الإداريين، وذلك

من خلال إشراكهم في دورات تدريبية متخصصة

وفقاً لاحتياجاتهم.

4. العمل على إعادة بناء نظام التأمين الصحي

للموظف أسوة ببرامج التأمين المتبعة في الدول

المتقدمة.

المصادر والمراجع

- أولاً: المراجع العربية
- أبو ساكور، ت.ع. (1999): الرضا الوظيفي لموظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل في فلسطين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- أبو علفه، ع. أ. (2005): اتجاهات معاصرة لإدارة الموارد البشرية (النظرية والتطبيق). الطبعة الأولى. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- أحمد، ش. (1991): الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بكل من تأهيلهم وخبرتهم التدريسية، مجلة كلية التربية، العدد (8). ص ص 279 – 325.
- جامعة القدس المفتوحة. أ. (1997): إدارة القوى البشرية، مطبعة النصر التجارية، نابلس، فلسطين.
- الخاجة، م. (2003): الرضا الوظيفي لدى العاملات في العلاقات العامة في بعض المؤسسات الإماراتية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (19)، عدد (2). ص ص 173 – 101.
- الخطيب، ر، والخطيب، أ، والفرح، و. (1996): الإدارة والإشراف التربوي، مطبعة الفرزدق، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الخضري، ا. س، وسلامة، م. أ. (1982): الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر، دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (30). ص ص 119 – 75.
- الأدعيس، م. (2003): أنماط السلوك الإداري بجامعة صنعاء، (رسالة ماجستير غير منشورة)، صنعاء، اليمن.
- العديلي، ن. م. (1993): إدارة السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى. مرام للطباعة الإلكترونية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- سليمان، ع. ع. (1978): استراتيجية الإدارة في التعليم، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
- سيلاقي، أ. د. (1991): السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- عبد الخالق، ن. (1982): الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العامل، المجلة العربية للإدارة (1) 6، ص 73.
- عبد الخالق، د. أ. م.، والنيال، د. م. أ. (1992): الدافعية للإنجاز وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية لدى عينة من تلاميذ المدارس الابتدائية وتلميذاتها بدولة قطر / دراسة عملية مقارنة، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد (2)، ص ص 203 – 167.
- العتيبي، ص. ج. (2005): تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط 1. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عريقات. (2003): العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظة القدس من وجهة نظر العاملين فيها، (رسالة ماجستير غير منشورة)، القدس، فلسطين.
- عسكر، ع. (1983): الدافعية في مجال العمل، الطبعة الأولى. دار السلاسل، الكويت.
- علاونة، م، وندى، ي. (2005): مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، العدد الخامس، ص 56.
- قواسمة، م. ي. م. (1992): درجة رضا المعلمين عن الممارسات الفنية لمديري المدارس الثانوية الأكاديمية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الأولى، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- Brown, M.B. (1993): School psychologists job satisfaction (PhD. Virginia polytechnic Institute & state university. 1992). Dissertation Abstract International. 54(3), 865-A.
- Herbert. G. (1980): Personal Human Resource Management. Illinois: Richard Irwin, Inc. P.146.
- Jang, N. (1995): Self perceived effect of motivators and hygiene factors on job satisfaction .Dissertation of Elementary teachers in chungman International. Vol(56), No,(3), P (779 – A).
- Lawler. E. E. (1983). Job Satisfaction. Absenteeism. and Turnover in Stew. B. M. Psychological Foundations of Organizational Behavior. 2 nd Ed. Glenview. Illinois: Scott. Foresman and Company. PP 80-96.
- Long- Ashton. (1990): Connecticut middle school principals. job satisfaction with Respect to selected motivators and Hygiene's. Doctoral Dissertation. the University Connecticut. (DAL) 50. (11).
- Macula. (1996) : An Assessment of job satisfaction of elementary public school teachers I New Jersey and Analysis of its relationship to demographic variables . Dissertation Abstracts International. Vol (57). No. (3). P (953 – A).
- المشعان، د. ع . س. (2002): العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (18)، عدد (1)، ص ص 1-41.
- موبلي، و . ه. (1982): تسرب الموظفين : أسبابه ، نتائجه ، السيطرة عليه، ترجمة محمد نجيب المقطوش، إدارة البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الناجي، م. ع، والمحبوب، ع. إ . (1993): متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، المجلد (8)، العدد (29). ص ص 139 – 179.
- وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 2005، موقع على الانترنت // <http://www.Moe.gov.sa/training/seysat> (17/9/1426 هـ).
- وزارة التربية والتعليم العالي، 2005، «مقابلة شخصية»، مدير عام الشؤون الإدارية، 2005، 1/2/2005.
- ياسين، ف . ع . م . (1990) : الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ثانياً: المراجع الأجنبية
- Bass. B. M. & G. V. Barrett. (1981). People. Work and Organizations: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology. 2 nd Ed. Boston. Mass: Allen & Bacon. Inc.

- Madera. (1996): A study of some of the factors Associated with job satisfactions , Dissatisfaction Among Teachers in Nairobi , Kenya. Dissertation Abstracts International. Vol.(34), No (2), P.(475 – A).

- Super. D. (1953): A theory of vocational development. The American Psychologist. 111(7), PP. 185 –190.

- Whaley. K. W. & T. G. Hegstrom. (1992). Perceptions of School Principal Communication Effectiveness and Teacher Satisfaction on Job. Journal of Research and Development in Education. Vol. 25. No. 4. PP.224-231.