

العدد الثامن عشر - 05 / مايو 2017

الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات

* د. رمضان سعد كريم، ** د. عبيد أنور رضوان.

(أعضاء هيئة التدريس - كلية الآداب - جامعة بنغازي - ليبيا)



العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في ضوء متغيرات الحالة الاجتماعية، ونوع السكن، والتخصص، والخبرة المهنية. وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (245) معلماً ومعلمة خلال العام الدراسي (2015 - 2016). وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة، واستخدمت الوسائل الإحصائية المناسبة في التحليل الإحصائي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة يزيد عن المتوسط في كافة أبعاد الرضا التي شملتها الدراسة باستثناء بعدى (الرواتب والمكافآت، وبيئة العمل المادية)، كما أتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغيري (الحالة الاجتماعية، والتخصص) بينما وجدت فروق دالة إحصائية في ذلك المستوى تعزى لمتغير نوع السكن ولصالح ذوى المساكن المؤجرة، فضلاً عن ذلك وجدت علاقة ارتباطيه عكسية (سالبة) بين الرضا الوظيفي لعينة الدراسة وخبرتهم المهنية.

Abstract

The study aimed to Determine the level of the occupational satisfaction to the teachers of secondary education schools in Benghazi in the light of variables the social situation, and the type of housing, specialization, and professional experience. The study was conducted on proportional stratified simple random sample of (245) teachers during the school year (2015 - 2016). And it developed a tool to collect study data, and used appropriate statistical methods in statistical analysis. And it developed a tool to collect study data, and used appropriate statistical methods in statistical analysis. The study results indicated that the level of the occupational satisfaction to study sample higher than the average for all of satisfaction dimensions surveyed except after me (salaries and bonuses, and an environment of physical work), In addition, there were no statistically significant differences in the level of the occupational satisfaction of the study sample Attributable to variables (the social situation, and specialization), while there were statistically significant differences at that level Attributable to the variable type of housing and in favor of those with rental housing, as well as that found a correlation relationship(negative) between the occupational satisfaction of the study sample and the professional experience.

ترجع البدايات المبكرة لدراسة موضوع الرضا الوظيفي إلى حقبة الثلاثينات من القرن الماضي، وجاء ذلك الاهتمام ضمن المساعي الرامية لفهم ديناميات الجماعة، والروح المعنوية، ودافعية الأفراد في النظم، حيث رافق ذلك الزخم الاهتمام بدراسة السلوك التنظيمي والعلاقات الإنسانية في المنظمات.

ويعكس الرضا الوظيفي مشاعر الارتياح النفسي في الوظيفة، ويوصف بأنه أحد مكونات الرضا عن جودة الحياة في صورتها الأكثر شمولاً، فضلاً عن ذلك يجسد الرضا الوظيفي المشاعر الايجابية نحو المهنة، تلك المشاعر المتغيرة والمؤثرة بشكل مباشر وغير مباشر في العديد من المتغيرات التنظيمية كالأداء، والولاء التنظيمي، والإستغراقية في أداء الأدوار المهنية، ومستويات التكيف والتناغم والاندماج مع جماعات العمل والتطبيع مع المنظمة.

وتتوقف مستويات الرضا الوظيفي على توقعات وتصورات الفرد المتصلة باستجابة المنظمة واهتمامها بتحقيق تطلعاته وإشباع حاجاته المتغيرة ودائمة التغيير، ودورها في ترسيخ قيم العدالة التنظيمية في صورها الثلاث (الإجرائية، والتعاملية، والتوزيعية) وإشراكها للعاملين في صنع القرارات التنظيمية واتخاذها.

وفي حالة المنظمات التربوية توجد احتمالات ضعيفة جداً لتأكيد فرضية أداء المعلمين لأدوارهم التربوية في الوقت الذي يشعرون فيه بالإحباط والتذمر، وعدم الرضا الوظيفي.

لذلك كان من الضروري على قيادات النظم التربوية أن تعمل على إشباع حاجات المعلمين والعاملين في القطاع التربوي، وأن تزيل العوامل التي تسبب في انتشار مشاعر عدم الرضا الوظيفي، وتنتشر في الوقت ذاته مضامين العوامل الدافعة للإنجاز والتي تحقق الرضا الوظيفي، وأن تجعلها حاضرة وشاخصة وبيئة في مناخات المؤسسات وإدارات النظم التربوية على اختلاف مستوياتها التعليمية والإدارية.

- مشكلة الدراسة:

شهدت مدينة بنغازي حركة نزوح واسعة للعديد من العائلات بسبب تردى الوضع الأمني وشكل ذلك تحدى غير مسبوق للسلطات التعليمية المحلية في المدينة من حيث الزيادة الملحوظة في كثافة المتعلمين في الفصول الدراسية واستمرارية العمل لفترتين في اليوم الواحد، ونقل بعض المعلمين من مدارسهم إلى حيث الحاجة لهم في مدارس أخرى، على الرغم من وجود معلمين غير مكلفين بأي واجبات تربوية فيما يعرف (بمعلم احتياط) وهذا بحد ذاته قد يمثل مصدر إحباط للعديد من المعلمين الممارسين، وقد يسهم في خفض مستويات الإحساس بالعدالة التنظيمية المدرسية لديهم.

فضلاً عن ذلك نتج عن ظاهرة النزوح الضغط على الخدمات التربوية المدرسية وصعوبات في التكيف مع البيئة التربوية الجديدة، وتغيرات في الأنماط السلوكية للمتعلمين، وتوقف العديد من النشاطات والفعاليات التربوية التي من شأنها أن تطور قدرات المتعلمين والمعلمين، والصعوبات التي تواجهها المدارس في فرض إجراءات الضبط الرسمي المدرسي، والتحول البنوي في العلاقات المدرسية الداخلية والخارجية، فالأوضاع الأمنية المجتمعية أقلت بظلالها على مجمل العمليات التربوية والعلاقات البيئية السائدة في المدارس، وأسهمت في انحسار وتراجع معالم السلطة التربوية على

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

المستوى الإجرائي، فضلاً عن ذلك يواجه المعلمون كغيرهم من العاملين في القطاعات الأخرى مشكلات تأخر صرف الرواتب الذي تزامن مع ارتفاع تكاليف المعيشة، وخاصة فيما يتعلق بأسعار السلع والخدمات الأساسية، وإيجار العقارات السكنية نتيجة النزوح الجماعي.

ويبدو أن السلطات المحلية لم تكن قادرة علي التعاطي الفاعل مع هذه المشكلات المعقدة التي تجاوزت قدرتها علي التصرف، نظراً لاتساعها وتنوعها. ويتحمل المعلم العبء الأكبر من هذه المشكلات بصورتها المزدوجة من حيث كونه مواطن يعاني من الآثار الناتجة عن التراجع في إشباع الحاجات الفسيولوجية، وحاجات الأمن والأمان، وبوصفه معلماً يتعاطى مع الضغوط الناتجة عن هذه التحديات في المدارس، الأمر الذي يسوغ طرح جملة من التساؤلات ويثير العديد من الشكوك عن مستويات الرضا الوظيفي للمعلمين، وفي مستويات إشباعهم لحاجاتهم الإنسانية.

يتأثر أداء المعلمين لوظائفهم إلي حد كبير بدور هذه الوظائف في إشباع حاجاتهم الفسيولوجية والأمنية والاجتماعية والنفسية، حيث أكدت العديد من الدراسات أن الكفاءة المهنية للمعلم ونوعية وفاعلية الأدوار التربوية التي يقوم بها تتوقف على درجة إشباعه لحاجاته المتغيرة ودائمة التغيير، ذلك الإشباع الذي يعزز العلاقات الاجتماعية في المدارس، ويضع حداً لمعدل دوران العمل، ويعمل على خفض معدلات الغياب والتأخير، والتراخي المهني، والاستخدام غير الفعال للإجازات المرضية (زايد: 2008). ذلك لأن دافعية المعلم للأداء والإنجاز التربوي تنمو بشكل دراماتيكي مع إحساسه بدعم المجتمع وتأييده لمهنته، وتقديره لمكانته، وعبر انتقاله في إشباع حاجاته إلي مستويات متقدمة في هرم ماسلو (1943)، Maslow ومع توافر بيئة مادية مناسبة، ومناخات عمل داعمة، وبمنحه هامش من الحرية والاستقلالية في مزاولة الواجبات والأنشطة التربوية (كريم والطبولي: 2011) حيث أشارت العديد من الدراسات إلي وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء المهني (العرجان وذيب: 2013). فالرضا الوظيفي يدفع الفرد إلي بذل مزيد من الجهود في عمله ويجعله يعيش معاني الاستغراقية والتوحد المهني، بفضل دور الوظيفة في إشباع حاجاته، فالكفاءة والفاعلية المهنية للفرد تتوقف إلي حد كبير على شعوره بالتقدم والإنجاز المهني، وأهمية الوظيفة في إشباع حاجاته وفقاً لتصوراته وتوقعاته الذاتية (أبوحمدة والسعود: 2013).

وبناء على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة ضمن التساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، نوع السكن، التخصص؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي وخبرتهم المهنية؟

- أهمية الدراسة:

يعد الرضا الوظيفي بأبعاده المتنوعة أحد أهم المتغيرات الحاسمة في تحديد حجم الأداء ونوعية الجهود المقدمة من العاملين، لذلك تعمل المنظمات كافة على قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين لديها، بهدف اتخاذ الإجراءات اللازمة والقرارات المناسبة لتحسينه وتطوير مستواه، وإجراء تغييرات بدرجات متفاوتة في المتغيرات الأخرى المتصلة به.

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

يتوقف رضا الفرد عن عمله على جملة من العوامل الشخصية والتنظيمية الداخلية والخارجية التي توصف بأنها متغيرة ودائمة التغيير، ولذلك جرى اختبار وفحص مشاعر الرضا الوظيفي للعاملين تبعاً للتغيرات الحاصلة في هذه العوامل، حيث ينظر إلى الرضا الوظيفي للعاملين كأحد أهم المتغيرات التي يتم دراستها واختبارها أثناء تطبيق وتحديد مستويات برامج الجودة الشاملة في المؤسسات العامة والخاصة، والخدمية والإنتاجية على حد سواء.

ويمكن تحديد الأهمية النظرية والإجرائية لهذه الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي، وقد توفر المنصات النظرية لإجراء العديد من الدراسات الأخرى التي تهدف إلى قياس الرضا الوظيفي للعاملين وقيادات المؤسسات التربوية في مرحلتي التعليم العام والعالى.
- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم إضافات نظرية لأبعاد وأدوات قياس الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع التربوي على المستوى المحلي.
- قد تعمل هذه الدراسة على نشر الوعي بين قيادات النظم التربوية بأهمية اختبار وإعادة اختبار مستويات الرضا الوظيفي للعاملين في إدارة النظم التربوية ومؤسساتها واتخاذ ما يلزم من قرارات لتطويره والرفع من مستوياته، نظراً لدوره في إثارة دوافع العاملين باتجاه تقديم الجهود الإضافية والإقبال على ممارسة العديد من النشاطات التطوعية ذات العلاقة بفاعلية إدارة النظم التربوية ومؤسساتها.
- يتوقع أن تكشف هذه الدراسة عن التحديات التي يواجهها المعلمون في البيئة الصفية والمدرسية، ويضيف ذلك طابع المشروعية للقرارات التربوية التي قد تتخذ في هذا السياق.
- قد تشكل هذه الدراسة بداية لمرحلة تحول ومراجعة للعديد من القرارات والإجراءات التي اتخذت في قطاع التربية والتعليم وخاصة فيما يتعلق بإجراءات نقل المعلمين من مدارسهم، وكثافة الفصول الدراسية، وتوزيع الحصص الدراسية، والأوضاع المهنية لمعلمي الاحتياط، وإعادة الهيكلة لقطاع التربية والتعليم.
- قد تكون هذه الدراسة بداية تحول نوعي في عملية إشباع الحاجات الإنسانية للمعلمين والعاملين في قطاع التربية والتعليم والارتقاء بعمليات إشباعها إلى درجات متقدمة باتجاه تحقيق وتأكيد الذات المهنية.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي.
- الكشف عن دلالة الفروق في مستويات الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي والتي يمكن أن تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، ونوع السكن (مستأجر أم خاص) والتخصص.

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

- تحديد ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي وخبرتهم المهنية.

- مفهوم الرضا الوظيفي:

تنوعت المفاهيم المستخدمة في التعبير عن المشاعر النفسية التي يحملها الفرد تجاه وظيفته من بينها الرضا الوظيفي، والروح المعنوية، والاتجاه نحو العمل وتستخدم في بعض الأدبيات للدلالة على الشيء ذاته، غير إن هذا الاستخدام والتوظيف يفتقد للدقة والتحديد، فالروح المعنوية تتصل بالمشاعر الجماعية تجاه العمل أكثر من ارتباطها بمشاعر الفرد ذاته، كما أن الاتجاهات نحو العمل تعمل كمتغير وسيط بين متطلبات العمل والجهود الفردية المبذولة، لذلك قد تقدم مؤشرات يمكن الاعتماد عليها للتنبؤ بسلوك الأفراد في النظم (شلول: 1999).

وفي هذا السياق المقارن يرى كريم (1999) أن الفرد يمتلك اتجاهات عديدة نحو وظيفته، وقد يكون راضياً عن جانب معين وغير راضٍ إطلاقاً عن جانب أو جوانب أخرى، كما أن الاتجاهات سابقة لممارسة الوظيفة، وتتكون وتتشكل قبل مزاولة الأدوار المهنية، وتظل بحاجة إلى مزيد من التحليل والتفسير والترجمة. لذلك يعد الرضا الوظيفي مفهوم أكثر شمولية وتنوع، ويتضمن اتجاهات مهنية عديدة تتجاوز الاتجاه نحو العمل، فضلاً عن ذلك يمثل الرضا الوظيفي حالة فردية تتعلق بمشاعر الفرد ذاته تجاه وظيفته في مكوناتها وأبعادها الأكثر اتساعاً، بينما تمثل الروح المعنوية رد فعل الجماعة تجاه مواقف العمل، فالرضا الوظيفي قد يسهم بشكل فعال في تشكيل الروح المعنوية للأفراد في مواقع العمل، من خلال توحيد اتجاهات الجماعة، وتنسيق جهودها لتحقيق أهدافها المشتركة، حيث يشير العنزي (1985) إلى اختلاف مفهوم الروح المعنوية عن مفهوم الرضا الوظيفي، فقد يظهر الأفراد كرها شديداً لعملهم، ومع ذلك تكون روحهم المعنوية عالية لأنهم يعملون في تعاون مع زملائهم لتحقيق الأهداف المشتركة، في ظل مناخات تنظيمية إنسانية وعلاقات حميمة بين الأعضاء، كما قد يظهر الأفراد مشاعر ايجابية تجاه عملهم وروحهم المعنوية منخفضة وذلك لعدم الاتفاق على الأهداف الجماعية، وشيوع مظاهر الصراع والتفكك في العلاقات بين أعضاء الجماعة (كريم: 1999).

ويربط عاشور (1983) بين الرضا الوظيفي وعملية إشباع الحاجات الإنسانية للأفراد العاملين في النظم، حيث ينظر إلى الرضا الوظيفي بوصفه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله الذي يزاوله، وتتوقف طبيعة هذه المشاعر على مستويات الإشباع للحاجات الإنسانية وفق التصورات الفردية، فكلما تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره تجاه عمله ايجابية، أي كلما كان راضياً عن عمله، وكلما تصور الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته أو كلما تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو عمله سلبية، أي كلما كان غير راضٍ عن عمله (عاشور: 1983). وضمن هذا التوجه يرى الحوامدة والكساسبة (2000) أن الرضا الوظيفي يعكس تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم له، ويعبر ذلك عن درجة الانسجام والتوافق بين الجهود المبذولة والالتزام بمتطلبات الدور الوظيفي والتوقعات الفردية المرتبطة بإمكانية واحتمالية الحصول على المزايا والمكافآت وإشباع الحاجة إلى الأمن والاستقرار الوظيفي، وإشباع الحاجات الاجتماعية، والحاجة إلى تحقيق وتأكيد الذات المهنية، كما أن الرضا الوظيفي ليس حالة ثابتة، بل متغيرة بتغير ظروف العمل ومناخاته التنظيمية وبتغير أهداف المنظمة وسياساتها، وبناء على التطور الحاصل في الأوضاع الوظيفية للفرد، وخصائصه الذاتية.

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

وفي هذا السياق يعرف لوك (1976) Loucke الرضا الوظيفي على أنه "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناتجة عن عمل الفرد وخبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي من إدراك الفرد بأن عمله يوفر له أشياء يعتبرها مهمة" (حريم: 1997: 105).

ويعرفه هوى ومسكل (1978) Hoy and Miskel, بأنه "الحالة الوجدانية السارة المترتبة على تقويم الفرد لوظيفته باعتبارها محققه لقيمه وميسرة لها" (المغيدي: 1996: 61).

ويعرفه شلول (1999) بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح الذي يستمده الفرد من وظيفته، وجماعة العمل (الرؤساء، والزملاء، والمرؤوسين) وما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار، ومن الإدارة المباشرة، وفرص النمو المهني والتقدم الوظيفي" (شلول: 1999: 16).

ويعرفه كريم (2000) بأنه "مفهوم يصف الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح متفاعلاً ومندمجاً مع الوظيفة التي يشغلها من خلال طموحه ورغبته في التقدم، وتحقيق شخصيته المتميزة، وإشباع حاجاته المتنوعة، مما يجعله يندفع بحماس وجديه لتحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها" (كريم: 2000: 167).

ويعرفه الحوامده والفهداوي (2002) بأنه "شعور ايجابي وقناعة وظيفية، واستجابة نفسية وعاطفية، ذات أبعاد ايجابية صادرة عن الموظف تجاه جوانب عديدة عن مهامه وصلاحياته ومسؤولياته، وعن مدى رضاه عن أدائه، وعن فرص ترقينه، وما يمكن أن يحصل عليه من أجر، وعلاقته مع رؤسائه وأقرانه ممن يتعامل معهم في المنظمة بسبب توافق ظروف العمل مع طموحاته" (الحوامده والفهداوي: 2002: 170).

وتعرفه جودة والياقي (2003) بأنه "موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه، ويكون نتيجة لإدراكه لعمله، ويكون تجاه الراتب، والترقية والرئيس، والزملاء، ومحيط العمل، والأسلوب السائد في المعاملة، وفي إجراءات العمل اليومي" (جودة والياقي: 2003: 39).

ويعرفه الأغبري (2003) على أنه "مستوى الاتزان في المشاعر الايجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والزملاء، وفرص الترقى الوظيفي، والنمو المهني" (الأغبري: 2003: 172).

ويعرفه فليو وعبد المجيد (2005) بأنه "مشاعر الفرد تجاه وظيفته، والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة" (فليو وعبد المجيد: 2005: 259).

ويعرفه حسين (2007) بأنه "موقف الفرد تجاه عمله أو وظيفته، وهو حالة من المشاعر الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو لأنماطها، فحينما يتواءم العمل مع احتياجات وقيم الأفراد يتيح ذلك الإحساس بالرضا الوظيفي" (حسين: 2007: 418).

ويعرفه ديربي (2011) بأنه "يمثل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، وعلى الأخص بالنسبة للعناصر الأساسية في العمل مثل الأجر، وسياسات

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

المنظمة، والرؤساء، والزملاء، والمرؤوسين، وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر" (ديري: 2011: 45).

ويعرفه طشطوش وآخرون (2013) بأنه "الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، والراحة النفسية في العمل بسبب إشباع الحاجات والرغبات، مما ينعكس بشكل ايجابي في الانتماء والولاء للوظيفة وللمؤسسة التي يعمل فيها الفرد" (طشطوش وآخرون: 2013: 1730 – 1731).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، وبذلك كلما كان هناك تقارب بين الإدراكيين بمعنى بين واقع الوظيفة وبين ما يتوقعه الفرد منها، كلما ارتفع الرضا" (بركة: 2015: 316).

ويلاحظ من التعريفات السابقة ما يلي:

- إن الرضا الوظيفي يمثل شعور ايجابي واستجابة نفسية وعاطفية ووجدانية تعكس الإحساس بالقبول والسعادة والارتياح المهني.
- يتضمن الرضا الوظيفي تفاعل ثلاثي الأبعاد على درجة عالية من التعقيد ويشمل القيم، والإدراك، والأهمية، أي أن الرضا الوظيفي يتحقق عندما يدرك الفرد أن الوظيفة تحقق له منافع ومزايا وتشبع له حاجات لها قيمة كبيرة وعلى درجة عالية من الأهمية بالنسبة له.
- يمثل الرضا الوظيفي ظاهرة سلوكية ومشاعر عاطفية وجدانية متغيرة بتغير الأوضاع التنظيمية، والظروف والمتغيرات الشخصية للفرد، لذلك كان من الضروري على المنظمة العمل على قياس مستويات الرضا الوظيفي للعاملين لديها بصفة دورية.
- يشمل الرضا الوظيفي جملة من الأبعاد والمتغيرات المعقدة والمتشابكة، فقد يكون الفرد راضياً عن بعض جوانب الوظيفة وغير راض عن بعضها الآخر.
- يعكس الرضا الوظيفي تفوق النواتج عن المدخلات الفردية في مواقف العمل، أي أن ما يحصل عليه الفرد من إشباع لحاجاته الإنسانية يتوافق أو يزيد عن تصوراتته بشأن إشباعها.
- **أبعاد الرضا الوظيفي:**

توجد العديد من المؤشرات، وأنماط السلوك والممارسات التي تكشف عن مستوى رضا الفرد عن وظيفته، وُطورت العديد من الأدوات والمقاييس التي يمكن من خلالها تحديد ذلك المستوى في صورته الكلية وفي كل جانب من جوانبه التي تتأثر بجملة من المتغيرات الشخصية والتنظيمية (كريم: 2000). حيث يمتلك الفرد اتجاهات متنوعة نحو وظيفته، فقد يكون راضياً عن بعد أو جانب معين من أبعاد الوظيفة وجوانبها، وغير راض إطلائاً عن بقية أبعادها وجوانبها الأخرى (كريم: 1999، بركة: 2015). إذ ينظر عاشور (1983) إلي الرضا الوظيفي في صورته العامة أو الكلية بوصفه محصلة للرضا عن جملة من العوامل الفرعية المتشابكة والمعقدة ودائمة التغيير والتي تشكل وترسم ملامحه العامة وتشمل هذه العوامل (الرضا عن الأجر، ومحتوى العمل، وفرص الترقى، والعلاقة مع الرؤساء في العمل، ونظام الإشراف، وجماعة العمل، وساعات العمل، وظروف العمل). وفي هذا السياق عمل كريم (1999) على قياس الرضا الوظيفي من خلال قياس وتحديد مستوى الرضا عن (الزملاء، والاستقرار في العمل، والعمل ذاته، وبيئة العمل، وفرص النمو والإنجاز، والراتب والمكافآت، والعلاقة

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

مع المسؤولين، والرضا عن الخدمات والنشاطات الجامعية). ويتضمن استبيان جامعة منيسوتا للرضا الوظيفي Minnesota Satisfaction Questionnaire أبعاد استخدام القدرات، والانجاز، ومستوى النشاط، والتقدم الوظيفي، والسلطة، وسياسات المؤسسة وممارساتها، والتعويضات، وزملاء العمل، والإبداع، والاستقلالية، والقيم الأخلاقية، والتقدير، والمسؤولية، والأمن الوظيفي، والخدمات الاجتماعية، والمركز الاجتماعي، والإشراف والعلاقات الإنسانية، والإشراف الفني، والتنوع، وظروف العمل (كريم: 1999).

وعمل السعود (2001) على تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية من خلال معرفة مستوى رضا عينة الدراسة عن أبعاد (العلاقة مع الزملاء، وظروف العمل، والراتب، والحوافز، والترقية).

وفي السياق نفسه ترى عثمانة (2004) أن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية يعكس اتجاهاتهم نحو (سياسات التعليم الجامعي واهدافه، والقوانين والأنظمة والتعليمات، والقيادة واتخاذ القرارات، والحرية الأكاديمية، والمناخ التنظيمي السائد في الجامعات). وحدد زايد (2008) مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان من خلال معرفة مستوى رضا عينة الدراسة عن (طبيعة المهنة التربوية، والنواحي الإدارية والإشراف التربوي، والنواحي الاجتماعية، والعائد المالي). وسعت الدولية (2013) إلى قياس الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت من خلال تحديد مستوى رضا عينة الدراسة عن أبعاد (بيئة المدرسة، والراتب، والترقية، والعلاقة مع الزملاء). وطور العرجان وذيب (2013) أداة لقياس الرضا الوظيفي لمعلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان تتضمن أبعاد الرضا عن (طبيعة العمل، والإشراف، والحوافز المادية، وزملاء العمل، والإدارة المدرسية، وأولياء أمور الطلبة، والطلبة، والنمو المهني).

ويشير عامر والمصرى (2014) إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بجميع المتغيرات ذات الصلة بالوظيفة أو المهنة والتي تشمل (الراتب، وساعات العمل، والترقيات، والحوافز، والعلاقة بالرؤساء وزملاء العمل، وطبيعة العمل وبيئته التنظيمية).

ويلاحظ مما تقدم تنوع وتعدد الأبعاد الفرعية المشكلة للرضا الوظيفي في صورته الكلية وذلك بتنوع النشاط التنظيمي وطبيعة الوظيفة، فقد يكون الفرد راضياً عن بعد أو أكثر من أبعاد الوظيفة ومكوناتها وغير راضٍ عن بقية الأبعاد والمكونات، لذلك فإن أي محاولة تُبدل لوصف وتحديد مستوى الرضا الوظيفي يجب أن لا تقف عند تحديد مستوياته العامة، بل يجب فحص وتحليل تفاصيل الرضا الوظيفي ومكوناته. بهدف معالجة الأبعاد وتحسين العوامل التي أسهمت في خفض المستوى الكلي للرضا الوظيفي عن التوقعات والمستويات المرغوبة، بحيث يشكل ذلك مسوغاً لاتخاذ حزمة من الإجراءات والقرارات اللازمة لصيانة تلك الأبعاد والتي وصفت من قبل العاملين بأنها الأقل انخفاضاً من بين جملة الأبعاد المشكلة والمكونة للرضا الوظيفي في ملامحه العامة.

- نظريات الرضا الوظيفي:

ظهرت خلال النصف الثاني من القرن العشرين أغلب نظريات الدافعية التي حاولت تفسير العلاقة المعقدة بين الأداء والرضا الوظيفي والدافعية، وشرحت نماذج الدافعية تأثير جاذبية المكافأة، والعدالة، وإشباع الحاجات الإنسانية، كمتغيرات تؤدي دور الوسيط وتتوسط العلاقة القائمة بين الجهود

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

المبذولة والأداء والالتزام بمتطلبات الدور الوظيفي، وتحدد في الوقت نفسه مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات من خلال إشباع حاجاتهم وفق تصوراتهم وتوقعاتهم الذاتية، وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى النظريات التالية:

- نظرية هرمية الحاجات لماسلو: Maslow's Hierarchy of Needs

تعد من أكثر نظريات الدافعية شهرة، بالنظر إلى دورها وإسهاماتها في تفسير السلوك الإنساني ضمن محاولات الفرد المستمرة لإشباع حاجاته المرتبة تصاعدياً في صورة سلم بحسب أولوية الإشباع بالنسبة له، فالحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر في السلوك وتحفزه على الظهور، ووضع ماسلو (1943) هذه الحاجات ضمن الترتيب الهرمي التالي:

- **الحاجات البيولوجية:** وتمثل الحاجات الفسيولوجية الأساسية الضرورية لضمان بقاء النوع البشري واستمراره في الحياة كالحاجة إلى الطعام، والماء، والجنس، والنوم، والهواء وتسيطر الحاجات الفسيولوجية على بقية الحاجات إن لم تكن غير مشبعة وتشبع هذه الحاجات من خلال الأجر الذي يحصل عليه الفرد نظير ما يبذله من جهود.

- **حاجات الأمن والأمان:** وتتضمن حماية الفرد من المخاطر الجسدية، والصحية، والاقتصادية، والحماية من التهديد واستمرارية الفرد في العمل لضمان استمرارية الأجر والدعم المادي.

- **الحاجات الاجتماعية:** وتتصل بحاجة الفرد إلى المحبة، والتفاعل والتواصل والعيش مع الآخرين، والانتماء، والصدقة، والعضوية والانتساب إلى جماعة يتقاسم معها الأهداف والقيم والمعتقدات والمصير المشترك.

- **حاجات التقدير والاحترام:** وتتعلق بحاجة الفرد إلى الشعور بالأهمية والتقدير من قبل الآخرين، ويتحقق ذلك في بيئات العمل من خلال التميز في الأداء، والقدرة على المنافسة والتصرف، والاستقلالية، والتفرد، والكفاءة، وامتلاك المهارات اللازمة لتولى المواقع القيادية العليا في المنظمة.

- **حاجات تحقيق الذات:** وتتضمن حاجة الفرد وقدرته على الانجاز، والقيام بمتطلبات دوره المهني بكل كفاءة وفاعلية، وحاجته إلى صلاحيات واسعة واستقلالية مناسبة أثناء تأديته لواجباته الوظيفية، وتعد هذه الحاجة أرقى الحاجات الإنسانية وأسماها (المغربي: 1995).

وفي تطور لاحق أضاف ماسلو الحاجات الإدراكية والجمالية إلى سلم الحاجات الإنسانية، وأشار إلى أن هرمية الحاجات تتأثر بظروف الفرد، والبيئة المحيطة، والمتغيرات الثقافية السائدة (زيارة: 2006).

وقدمت نظرية هيكلية الحاجات الإنسانية إضافات غنية لفهم دوافع الأفراد في النظم، ووفرت الأطر المعرفية اللازمة لظهور العديد من نظريات القيادة في إطار التبادل وعقد الصفقات، وفي هذا السياق يؤكد عامر والمصري (2014) على أن تطبيق نظرية الحاجات الإنسانية في مجالات الرضا الوظيفي بدأ عندما أدرك الباحثون أن العمل يمكن أن يكون مصدراً للإثارة والجاذبية والمتعة، واحتمالية أن يكون مكافأة في حد ذاته، فضلاً عن دوره في إشباع الحاجات الإنسانية.

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

- نظرية الدافعية ذات العاملين: Tow Factor Theory

وضع فريدريك هيرزبرج (1959), Herzberg, نظريته في الدافعية وطرح نموذجاً جديداً لحاجات الفرد التي تقود إلى شعوره بالرضا الوظيفي، ويقوم هذا النموذج على متصل للأثر بين الرضا وعدم الرضا عن العمل، حيث يظهر ذلك الأثر بفعل مجموعتين من العوامل عُرفت **بالمجموعة الأولى بالعوامل الوقائية أو عوامل الصحة أو الصيانة**، حيث يمنع توافرها بشكل مناسب الشعور بعدم الرضا، ولكنها لا تكون دافعة للشعور بالرضا كسياسات المنظمة، والإشراف الفني، وظروف العمل، والعلاقات مع الآخرين، والشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، وعدالة الرواتب، والمكافآت والعلاوات.

وتُعرف المجموعة الثانية بالعوامل الدافعة نحو الرضا، حيث يسهم توافرها بشكل مناسب في تحقيق الرضا الوظيفي، أما غيابها فلا يسبب شيئاً من حالات عدم الرضا كالانجاز، والاعتراف بالفرد من قبل الآخرين، وطبيعة العمل نفسه، والمسؤولية، والترقي، والتقدم الوظيفي (زيارة: 2006).

ويلاحظ أن العوامل الوقائية يمكن النظر إليها بوصفها تمثل الحاجات الإنسانية الدنيا، خارجية الإشباع في هرمية ماسلو للحاجات (الحاجات البيولوجية، وحاجات الأمن والأمان، والحاجات الاجتماعية) بينما تشبه العوامل الدافعة الحاجات الإنسانية العليا، داخلية الإشباع في تلك الهرمية (الحاجة إلى التقدير والاعتراف، والحاجة إلى تحقيق الذات).

وتفسر هذه النظرية كيف أن العاملين في النظم عندما يتحدثون عن العوامل التي حققت لهم الرضا الوظيفي، فإنهم يقصدون بذلك العوامل التي أطلقت عليها النظرية بالعوامل الدافعة، وعندما يتحدثون عن المتغيرات التي جعلتهم يشعرون بعدم الرضا فإنهم يعنون بذلك عوامل الصحة أو عوامل الصيانة أو العوامل الوقائية .

لذلك فإن الرضا وعدم الرضا الوظيفي من وجهة نظر هيرزبرج مصطلحان غير متناقضان، بل هما مفهومين مختلفان لوجود عوامل مختلفة أسهمت في ظهور كل منهما، حيث يعد العمل مصدراً للرضا الوظيفي، بينما ينتج عدم الرضا الوظيفي من البيئة التي ينجز فيها هذا العمل (عامر والمصرى:2014).

- نظرية العدالة: Justice Theory

تفترض نظرية العدالة التي وضعها آدمز (1963), Adams, أن رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة مقارنة بزملائه من العوامل الدافعة لسلوكه، وتقوم هذه النظرية على أربعة أبعاد متمثلة في الشخص الذي يشعر بغياب العدالة، ومجموعة المقارنة للتأكد من وجود العدالة أو انعدامها، والمدخلات التي تنعكس في خصائص الفرد وما يقدمه للمنظمة، والمقابل أو المردود الذي يحصل عليه الفرد كالأجر، والترقية، والمسؤولية (الطجم والسواط: 2010).

وتشرح هذه النظرية الإدراكات المختلفة التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي للفرد في مواقف معينة بموجب إجراء سلسلة من المقارنات بين الجهود التي يبذلها في عمله وما يحصل عليه من مكافآت نظير تلك الجهود، حيث يقارن ذلك بجهود الآخرين وما يحصلون عليه والذين هم في المستوى نفسه والظروف نفسها، فإذا كانت نتيجة المقارنة متكافئة ومتساوية تكون النتيجة شعور الفرد بالرضا الوظيفي، أما إذا كانت مدخلات الفرد تزيد عن المخرجات التي يحصل عليها، أو أنها تساوى أو تزيد

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

عن مدخلات الآخرين، وتقل في الوقت نفسه عن المخرجات التي يحصلون عليها فإن نتيجة المقارنة شعور الفرد بعدم الرضا الوظيفي (عامر والمصرى: 2014).

إن الفكرة الأساسية لنظرية العدالة قائمة على مقارنة مدخلات الفرد ومخرجاته بمدخلات فرد آخر ومخرجاته، ذلك الفرد الذي يمارس الدور نفسه ويعمل في ظروف عمل متطابقة (بركة: 2015).

ويلاحظ أن الفرد يعقد مقارنات متعددة، ويتوقف شعوره بالرضا الوظيفي، واتجاهاته نحو العمل، بناء على نتائج تلك المقارنات، إذ يقارن الفرد بين مدخلاته والتي تشمل (قدراته، ومؤهلاته العلمية، ومهاراته، وخبرته المهنية، ودافعيته، وإخلاصه في العمل، ومستوى ابتكاراته، وانجازاته الوظيفية) وغيرها من الخصائص والصفات والنشاطات الفردية، وبين ما يحصل عليه من المنظمة أي المردود الناتج عن بذل الجهود والالتزام بمتطلبات الدور الوظيفي، كما يعقد مقارنة أخرى بين مدخلاته ومخرجاته مقارنة بمدخلات الآخرين وما يحصلون عليه والذين يمارسون الأدوار نفسها وفي الظروف ذاتها، ويتحقق الرضا الوظيفي والإحساس بالعدالة التنظيمية في حالة تساوى مدخلات الفرد مع عوائده الفردية من ناحية ومع مدخلات الآخرين ومخرجاتهم من ناحية أخرى، حيث يؤدي الاختلال وفقدان التوازن بين طرفي المعادلة الفردية والجماعية إلى شعور الفرد بالقلق والتوتر وعدم الرضا الوظيفي (الطبولي وآخرون: 2015).

- نظرية التوقع للدافعية: Expectancy Theory of Motivation

تعد نظرية التوقع التي وضعها فروم (1964)، Vroom، والنسخ المعدلة والمطورة لها من أكثر نظريات الدافعية شهرة وقبولاً، وتقوم على فرضية مفادها إن الأفراد يختارون السلوك بناء على توقعاتهم عن النتائج، أي أن الجهد المبذول لإنجاز مهمة ما يتوقف على قيمة المكافآت الممكنة، واحتمالية نجاح الجهد المبذول، حيث تتوقف دافعية الفرد على ما يتوقعه من مكافآت نظير ما يبذله من جهود (العرفي ومهدي: 1996). وفي هذا السياق يوجد نوعان من التوقع:

- النوع الأول: يقوم على قناعة الفرد بأن القيام بسلوك معين يحقق نتيجة معينة.

- النوع الثاني: يقوم على حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك (محمد: 2013). وتستند توقعات الفرد إلى إدراكه للترابطات القائمة بين علاقة الجهد بالأداء، وعلاقة الأداء بالحوافز، وعلاقة الحوافز بالأهداف الشخصية، وتفترض نظرية التوقع أن ممارسة الفرد لسلوك معين يسبقها عمليات تفكير معمقة تتضمن درجة اعتقاد الفرد بأن ما سيبذله من جهود سوف يسهم في تحقيق الأداء المطلوب، فإذا اعتقد الفرد بأن الجهد الذي سوف يبذله سيؤدي إلى تحقيق الأداء المطلوب فإنه سيكون أكثر استعداداً لبذل هذا الجهد، وعلى العكس من ذلك سوف يحجم الفرد عن بذل ذلك الجهد إذا اعتقد بأنه لن يحقق الأداء المطلوب، ويوجد اعتقاد آخر يقوم على درجة توقع الفرد بأن الأداء الذي يتحقق من جراء بذل الجهود سوف يدعم إيجابياً من قبل المنظمة، ويحصل الفرد على الحوافز نتيجة لذلك، حيث تزداد دافعيته للقيام بالسلوك إذا اعتقد أن الأداء سيقود إلى الحصول على الحوافز، أما إذا اعتقد أن معايير تقييم الأداء غير معيارية وغير عادلة ويمكن الحصول على الحوافز بغض النظر عن الأداء فإن دافعيته للقيام بالسلوك سوف تكون منخفضة للغاية، ويتعلق الاعتقاد الثالث بقيمة وجاذبية الحوافز المشروطة بالأداء بحيث تكون لها قيمة عالية وتتفق مع حاجات الفرد التي يسعى ويرغب في إشباعها، فكلما زادت مستويات التوافق بين الحوافز المتوقعة وحاجات الفرد، ارتفعت دافعيته للقيام بالسلوك (مسلم وآخرون: 2013).

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

وتظهر نظرية التوقع في الدافعية وتشرح علاقات مركبة وعلى درجة عالية من التعقيد في صورة ثلاثية الأبعاد تتضمن الدافعية، والأداء، وجاذبية الحوافز، فالدافعية تتوقف على قدرة الفرد على ممارسة متطلبات الدور الوظيفي، وهي بذلك تتوقف على ما يمتلكه من خصائص وقدرات ومهارات تمكنه من ممارسة الدور والقيام بالنشاطات اللازمة وبذل الجهود المطلوبة، وهذا بدوره يتوقف على توقعاته بخصوص عدالة معايير التقييم وجاذبية الحوافز واحتمالية إشباعها لحاجاته الأكثر إلحاحاً.

- الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين في إدارة النظم التربوية ومؤسساتها، بهدف تحديد مستوياته والكشف عن علاقته بالعديد من المتغيرات الشخصية والتنظيمية، تمهيداً لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين مناخات النظم ضمن المساعي الرامية لتطوير معدلات الأداء، وتحقيق أبعاد القيمة والقيمة المضافة في الممارسات التربوية لتعزيز القدرة التنافسية والرفع من مستوى فاعلية النظم التربوية.

وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى دراسة **السرطان (1998)** التي هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من (952) معلماً ومعلمة، اختيرت منه عينة عشوائية طبقية غير نسبية قوامها (265) معلماً ومعلمة، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة خضعت لاختبار الصدق الظاهري كما تم التأكد من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ. ولتحليل بيانات الدراسة استخدمت بعض الوسائل الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار.

وكشفت النتائج عن شعور عينة الدراسة بدرجة عالية من الرضا عن الإدارة المباشرة، والعلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية، وتقدير المجتمع لعمل المعلم، وبدرجة متوسطة من الرضا عن الأشراف التربوي، وطبيعة العمل، وبدرجة منخفضة من الرضا عن الحوافز والرواتب، ووجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات المواصلات، والمؤهل العلمي، ونوع الصفوف الدراسية، والبناء المدرسي وعدد المعلمين والرضا الوظيفي لعينة الدراسة.

وهدف دراسة **الشريدة وعبد الرحيم (2000)** إلى معرفة أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة أربد وبيان علاقته بالرضا الوظيفي لمعلمي تلك المدارس في ضوء متغيري النوع والخبرة في التدريس، وتألف مجتمع الدراسة من (5815) معلماً ومعلمة، سحبت منه عينة عشوائية بسيطة شملت (775) معلماً ومعلمة، واستخدم مقياس جوردن Gordon لوصف السلوك القيادي، كما استخدم مقياس مينيسوتا Minnesota Satisfaction Questionnaire لقياس الرضا الوظيفي، وتم التأكد من صدق أداتا الدراسة وثباتها، كما تم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين.

وأظهرت نتائج الدراسة شيوع ثمانية أنماط للسلوك القيادي، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى للأساليب القيادية التربوية الشائعة في المدارس، كما اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الأساسية في محافظة أربد تعزى لمتغير النوع ولصالح المعلمات، ووفقاً لمتغير الخبرة ولصالح المعلمين ذوي الخبرة الطويلة.

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

وعملت دراسة سلامة (2003) على وصف الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية الأردنية العامة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين، وتكون مجتمع الدراسة من (6577) معلماً ومعلمة، اختيرت منه عينة عشوائية طبقية تألفت من (658) معلماً ومعلمة، وطورت أدوات لجمع بيانات الدراسة خضعت لاختبار الصدق الظاهري، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار، واستخدم المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون لتحليل بيانات الدراسة التي أظهرت أن الأدوار الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن تمارس بدرجة جيد جداً، وأن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي تلك المدارس كان مرتفعاً، ويزيد ولائهم التنظيمي عن المتوسط المتوقع، ووجدت علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لعينة الدراسة.

وسعت دراسة الأغبري (2003) إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية بلغ حجمها (95) مديراً، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة تم التحقق من صدقها الظاهري، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وتمت معالجة البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لمديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وخاصة فيما يتعلق بالرضا عن الراتب الشهري، وفرص الإنجاز، والعلاقة مع المعلمين، والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة الشراري (2003) إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة القريات السعودية في ضوء متغيرات النوع، والخبرة، والعبء التدريسي. وتكون مجتمع الدراسة من (378) معلماً ومعلمة، سحبت منه عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (150) معلماً ومعلمة، وصممت أداة لجمع بيانات الدراسة جرى التأكد من صدقها وثباتها، وتمت معالجة البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي، وتحليل التباين.

وأظهرت نتائج الدراسة إن مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة يزيد عن المتوسط في أبعاد علاقة المعلم بالإدارة المدرسية، والإشراف التربوي، والمهنة التربوية، وتقدير المجتمع، وعلاقة المعلم بالمعلمين، في حين انخفض مستوى رضا عينة الدراسة عن الأبعاد المتصلة بالمقررات الدراسية، والحوافز والرواتب، والأنظمة والقوانين المعمول بها، والمبني المدرسي، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغيري النوع والخبرة في أغلب الأبعاد المشكلة للرضا الوظيفي.

وأجرى زايد (2008) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان في ضوء متغيرات النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية. وتكون مجتمع الدراسة (917) معلماً ومعلمة اختيرت منه عينة عشوائية بسيطة شملت (131) معلماً ومعلمة، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة تم التحقق من صدقها وثباتها، وتحليل بيانات الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي، وتحليل التباين الأحادي.

وكشفت نتائج الدراسة عن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، وشكل العائد المادي للوظيفة أهم مصادر عدم الرضا الوظيفي، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الخبرة ولصالح ذوي الخبرة القصيرة، وتبعاً للمؤهل العلمي ولصالح حملة البكالوريوس، ووفقاً للحالة الاجتماعية ولصالح غير المتزوجين، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغير النوع.

وهدفت دراسة أبوحمدة والسعود (2013) إلى تحديد مستوي التراخي التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية، وتوضيح علاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلمين في هذه المدارس، وتكون مجتمع الدراسة من (1253) مديراً ومديرة، و (13214) معلماً ومعلمة، خلال العام الدراسي 2010 - 2011 سحبت منه عينة طبقية عشوائية، شملت (285) مديراً ومديرة، و (2936) معلماً ومعلمة، ولجمع بيانات الدراسة طُورت أداة لقياس التراخي التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية، وأخري لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وقد تم التأكد من صدقها وثباتها، واستخدمت بعض الوسائل الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون.

وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى التراخي التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية من وجهة نظر المعلمين، بينما وصف الرضا الوظيفي لدى معلمي تلك المدارس بأنه في المستوى المتوسط، ووجدت علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى التراخي التنظيمي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن ومستوى الرضا الوظيفي للمعلمين.

وأجرى العرجان وذيب (2013) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان، حيث تكون مجتمع الدراسة من (785) معلماً ومعلمة، خلال العام الدراسي 2009 - 2010، سحبت منه عينة عشوائية بسيطة تألفت من (620) معلماً ومعلمة، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة خضعت لاختبار الصدق الظاهري، كما تم التأكد من ثباتها، وتحليل البيانات استخدمت بعض الوسائل الإحصائية شملت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، وتحليل التباين المتعدد.

وأشارت النتائج إلي أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان كان في المستوى المتوسط باستثناء (الرضا عن الحوافز المادية والنمو المهني) الذي جاء بمستوى منخفض.

وعملت دراسة الدولية (2013) على اختبار دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت والتي يمكن أن تعزى لمتغيرات النوع، والتخصص، والخبرة. وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تألفت من (200) معلماً ومعلمة، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة، خضعت لاختبار الصدق الظاهري، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ. وتحليل بيانات الدراسة استخدمت بعض الوسائل الإحصائية كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي، وتحليل التباين الأحادي.

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت تعزى لمتغير النوع ولصالح المعلمات، كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغيري التخصص والخبرة.

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

وأجرت الهابط (2013) دراسة مقارنة لتحديد درجة الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمنطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية، حيث سحبت عينة عشوائية طبقية غير نسبية تكونت من (28) معلمة تعمل في (11) روضة حكومية، و (20) معلمة تعمل في (4)روضات خاصة، واستخدم المقياس الذي أعده لستر (Paula Lester, 1984) لقياس الرضا الوظيفي لعينة الدراسة، وذلك بعد إجراء بعض التعديلات على فقراته، والتأكد من ثباته، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام بعض الوسائل الإحصائية. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة، وذلك بالرغم من اختلاف عينة الدراسة في ترتيبها للأبعاد المشكلة لمصادر الرضا الوظيفي.

وعملت دراسة حسن والجلامدة (2013) على تحديد العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (225) معلمة من معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة، واستخدم مقياس ماسلاس (Maslash, 1991) لقياس الاحتراق النفسي، ومقياس ستمبن ولوب (Stmben and loeb, 2002) لقياس الرضا الوظيفي، وخضعت أداتا الدراسة لاختبار الصدق الظاهري، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ. واستخدمت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، والاختبار التائي، وتحليل التباين الأحادي لتحليل بيانات الدراسة.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات التعليم العام، ومعلمات التربية الخاصة في مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لصالح معلمات التعليم العام، ووجدت علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لعينة الدراسة.

وهدف دراسة الطعاني والسويعي (2013) إلى تحديد علاقة التمكين الإداري بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، واستخدم المسح الشامل لمجتمع الدراسة، والذي تكون من (350) مديراً ومديرة خلال العام الدراسي 2009 - 2010، وطورت أداة لقياس التمكين الإداري، وأداة أخرى لقياس الرضا الوظيفي، تم التحقق من صدقها وثباتها. واستخدمت بعض الوسائل الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة شملت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي، ومعامل ارتباط بيرسون.

وكشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى التمكين الإداري لمديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام، بينما كان مستوى الرضا الوظيفي لديهم في المستوى المتوسط، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمكين الإداري ومستوى الرضا الوظيفي لمجتمع الدراسة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث، في حين لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمكين الإداري والرضا الوظيفي تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة، كما إتضح وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري والرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الدمام.

أما دراسة الوئلي وعلاء الدين (2013) فقد هدفت إلى فحص العلاقات القائمة بين متغيرات الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية والممارسات التعليمية لمعلمي المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية بمنطقة عمان الثانية، حيث سحبت عينة عشوائية بسيطة قوامها (240) من معلمي اللغة العربية. ولجمع بيانات الدراسة استخدمت النسخة المعدلة من مقياس الرضا عن الحياة (Satisfaction (SWLS

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

Diener, Emmons, والذي وضعه دينر وامونس وليرنس وليرسن وجريفن و With Life Scale Teacher Self – Efficacy لمقياس الكفاءة الذاتية للمعلم Larsen, and Griffin, (1985) Scale (TSES) والذي وضعه باندورا Bandura, (1990) كما تم تطوير أداة لقياس الممارسات التعليمية للمعلمين بالإفادة من نظريات التعلم السلوكية والمعرفية والإنسانية، وخضعت أدوات الدراسة لإختبارات الصدق والثبات، واستخدمت في تحليل البيانات المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين المتعدد.

وأوضحت نتائج الدراسة أن تصورات الكفاءة الذاتية للمعلمين أسهمت في تفسير (53%) من التباين في الرضا الوظيفي، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية تعزى لمتغير النوع ولصالح المعلمات، وتبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح مجموعة الدراسات العليا، بينما اتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والممارسات التعليمية تعزى لمتغير الخبرة التعليمية.

وبخصوص الدراسات التي اهتمت بقياس الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم العالي، يمكن الإشارة إلى دراسة شديفات (1999) التي هدفت إلى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في ضوء متغيرات النوع الاجتماعي، والتخصص، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة. وتكون مجتمع الدراسة من (565) عضو هيئة تدريس، سحبت منه عينة عشوائية بسيطة شملت (137) عضو هيئة تدريس، وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة خضعت لاختبار الصدق والثبات، وتم تحليل البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

وأوضحت نتائج الدراسة أن مجال الحوافز المادية والمعنوية أقل مصادر الرضا عن العمل لدى عضو هيئة التدريس في جامعة اليرموك، في حين شكلت بيئة العمل مصدراً أساسياً لرضاهم عن العمل، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والتخصص، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك تعزى لمتغيري الرتبة الأكاديمية وسنوات الخبرة.

وهدف دراسة كريم (1999) إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس وتوضيح علاقته بولائهم التنظيمي في ضوء متغيرات العمر، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، ومدة الخدمة، والتخصص، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس الليبيين خلال العام الجامعي 1997 – 1998، اختيرت منه عينة طبقية عشوائية نسبية بلغ حجمها (139) عضو هيئة تدريس. طورت أداة لقياس الرضا الوظيفي لعينة الدراسة، كما استخدمت الأداة التي طورها بورتر وآخرون (Porter et al, 1974) لقياس ولانهم التنظيمي، وتم التأكد من صدق أدوات الدراسة وثباتها، واستخدمت بعض الوسائل الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي، وتحليل التباين الأحادي، ومعامل ارتباط بيرسون.

وأشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لعينة الدراسة يزيد عن المتوسط، كما أتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذا المستوى تعزى لمتغيرات العمر، والمؤهل العلمي، والدرجة العلمية، ومدة الخدمة، والتخصص، ووجدت علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس وولائهم التنظيمي.

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

أما دراسة الراوي (2000) فقد هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية في ضوء متغيرات المؤهل العلمي، والعمر، والمسمى الوظيفي، والنوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية، ومكان العمل. وضم مجتمع الدراسة (137) موظفاً وموظفة. وطورت أداة لجمع بيانات الدراسة تم التأكد من صدقها وثباتها، كما تم استخدام بعض الوسائل الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة شملت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، وتحليل التباين، واختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية.

وأشارت النتائج إلى أن أعلى درجات الرضا الوظيفي لمجتمع الدراسة كانت عن العلاقة مع الرؤساء، والمسؤولية، والمزايا، والأمان الوظيفي، بينما كانت أدنى مستويات الرضا الوظيفي عن الراتب، والعلاقات الإنسانية، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والنوع، والعمر، بينما وجدت فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة الزرقاء الأهلية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة السعود (2001) إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية في ضوء متغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، ونوع الكلية. وتكون مجتمع الدراسة من (612) عضو هيئة تدريس سحبت منه عينة عشوائية طبقية نسبية بلغ حجمها (105) عضو هيئة تدريس. وطورت أداة لقياس الرضا الوظيفي لعينة الدراسة بالإفادة من الدراسات السابقة وخضعت لإختبار الصدق الظاهري كما تم التأكد من ثباتها. وتحليل بيانات الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، وإختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن أعضاء الهيئات التدريسية يشعرون بالرضا عن العلاقة مع الزملاء، والإدارة الأكاديمية، وظروف العمل، في حين إنخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم في أبعاد الراتب والحوافز والترقية، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغير النوع ولصالح الذكور، وحسب متغير العمر ولصالح الأكبر سناً، ووفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية ولصالح من يحملون الدرجات العلمية الأعلى، وحسب متغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة الطويلة، وبناءً على متغير الكلية ولصالح أعضاء الهيئات التدريسية في الكليات الإنسانية، كما إتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

- مناقشة الدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال عرض ومراجعة الدراسات السابقة أنها اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي للمعلمين في مراحل التعليم المختلفة، وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات في بيئات تربوية متنوعة.

وأستخدم الاستبيان كوسيلة لجمع بيانات تلك الدراسات التي تم تحليلها باستخدام أساليب الإحصاء الاستنتاجي. وفي الصورة العامة أظهرت نتائج تلك الدراسات أن الرضا الوظيفي يعد متغير على درجة عالية من التعقيد لارتباطه بجملة من المتغيرات الشخصية والتنظيمية، لذلك فإنه يتغير بالتغيرات الحاصلة في بيئة العمل وبتغير الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المجتمع

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

ضمن البيئة الأوسع لعمل المعلمين وأعضاء هيئة التدريس الجامعي والعاملين الآخرين في القطاع التربوي.

ووفرت هذه المراجعة للدراسات السابقة المداخل المناسبة لفهم وتفسير ظاهرة الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في ضوء نتائج الدراسات السابقة ونظريات الدافعية التي تم عرضها.

فضلاً عن دور تلك المراجعة في فهم المؤشرات التي هي على صلة بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي للعاملين في النظم كافة بهدف تطوير أداة لجمع بيانات الدراسة تشمل المؤشرات النظرية المستقاة من بيئات العمل التربوية العربية والمحلية.

- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

يمكن توضيح منهجية الدراسة وإجراءاتها وذلك على النحو التالي:

- منهجية الدراسة:

اتباع المنهج الوصفي التحليلي بهدف معرفة مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي، والكشف عن دلالة الفروق الإحصائية في ذلك المستوى والتي يمكن أن تعزى لاختلاف الحالة الاجتماعية، ونوع السكن، والتخصص، فضلاً عن تحديد طبيعة العلاقة بين الرضا المهني لعينة الدراسة وخبرتهم المهنية التربوية.

- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي، والبالغ عددهم (5059) معلماً ومعلمة، حسب الإحصائية الصادرة عن وحدة معدلات الأداء بمكتب التعليم الثانوي التابع لقطاع التربية والتعليم بنغازي.

- عينة الدراسة:

اختيرت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (245) ويشكل هذا العدد (5%) من مجتمع الدراسة تقريباً.

- أداة الدراسة:

طورت أداة لجمع بيانات الدراسة بالإفادة من الأدب النظري والدراسات السابقة، وخاصة دراسة كريم (1999) عن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس وعلاقته بولائهم التنظيمي في ضوء بعض المتغيرات، ودراسة زايد (2008) عن الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، ودراسة الدولية (2013) عن الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات، ودراسة العرجان وذيب (2013) عن الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان في ضوء بعض

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

المتغيرات، وغيرها من الدراسات التي عملت على فحص ظاهرة الرضا الوظيفي في ضوء الأبعاد المشكلة له، حيث طورت أداة تكونت من (64) فقرة توزعت على أبعاد الرضا عن العمل نفسه، والرضا عن الرواتب والمكافآت، والرضا عن العلاقة مع الزملاء، والرضا عن العلاقة مع مدير المدرسة والمسؤولين التربويين الآخرين.

- صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة، ولضمان أنها تقيس ما أعدت لقياسه، عرضت على مجموعة من المحكمين والمختصين في مجالات التربية، والإدارة التربوية ومناهج البحث التربوي، وفي ضوء ملاحظات المحكمين أجريت التعديلات المناسبة والتي كانت في جلها ملاحظات شكلية انصبت على إعادة صياغة بعض الفقرات من الناحية اللغوية.

- ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمت معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة المعامل (0.85) وهو معامل ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، فضلاً عن ذلك استخدمت طريقة التجزئة النصفية لأداة القياس حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.80) وهو معامل ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

- عرض نتائج الدراسة وتوصياتها:

أولاً: عرض نتائج الدراسة:

يمكن عرض نتائج الدراسة وتحقيق أهدافها، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة عن كل بعد من أبعاد أداة قياس الرضا الوظيفي والمتوسط الفرضي لهذه الأبعاد، وقيمة (t) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطات، وذلك كما هو موضح بالجدول (1).

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة والمتوسطات النظرية لأبعاد أداة القياس والقيم التائية لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات.

أبعاد الرضا الوظيفي	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	قيمة (t)
الراتب والمكافآت	245	21.85	8.81	30	244	0.00	*-14.47
بيئة العمل المادية	245	24.79	6.31	24	244	0.52	1.96

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

*4.35	0.00	244	30	6.99	31.94	245	فرص التقدم والنمو المهني
*11.88	0.00	244	30	6.58	34.99	245	العلاقة مع الزملاء
*29.13	0.00	244	33	6.36	44.83	245	العمل نفسه
*10.65	0.00	244	45	10.67	52.26	245	العلاقة مع الرؤساء
*9.35	0.00	244	192	31.25	210.66	245	المستوى العام للرضا الوظيفي

* قيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha 0.01$

يلاحظ من الجدول (1) أن المتوسط الحسابي لدرجات عينة الدراسة على أداة قياس الرضا قد بلغ (210.66) بانحراف معياري قدره (31.25) بينما بلغ المتوسط الفرضي لأداة القياس (192) وباختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (9.35) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.01$.

يؤكد ذلك على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة في صورته الكلية عن المستويات المتوقعة، إذ يشعر معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي بالرضا عن وظائفهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة السرحان (1998) التي كشفت عن شعور معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية الأردنية بدرجة عالية من الرضا عن الإدارة المباشرة، والعلاقة مع الزملاء، والمكانة الاجتماعية، وتقدير المجتمع لعمل المعلم، وبدرجة منخفضة من الرضا عن الحوافز والرواتب، ودراسة شديفات (1999) التي أوضحت أن مجال الحوافز المادية والمعنوية كان من أقل مصادر الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، ودراسة كريم (1999) التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة قاريونس يزيد عن المتوسط، ودراسة السعود (2001) التي أكدت على أن أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية يشعرون بالرضا الوظيفي عن العلاقة مع الزملاء، بينما انخفضت مستويات الرضا الوظيفي لديهم عن أبعاد الرواتب والحوافز، ودراسة الأغبري (2003) التي أظهرت ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لمديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، ودراسة الشراري (2003) التي بينت أن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة القريات السعودية يزيد عن المتوسط، ودراسة سلامة (2003) التي أوضحت أن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن كان مرتفعاً، ودراسة زايد (2008) التي كشفت انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان عن العائد المادي، ودراسة أبوحمدة والسعود (2013) التي أكدت الشعور المتوسط بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الأردنية، ودراسة الهابط (2013) التي أظهرت ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمنطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية وذلك بالرغم من اختلاف عينة الدراسة في ترتيبها للأبعاد المشكلة لمصادر الرضا الوظيفي،

وبالرغم من ارتفاع المستوى العام لشعور عينة الدراسة بالرضا الوظيفي، فإن ذلك الشعور لا يشمل كافة الأبعاد المشكلة له والتي تم فحصها واختبارها، حيث انخفض مستوى الرضا عن الراتب والمكافآت، فالمرجات والعوائد التي يحصل عليها معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في صورة رواتب ومكافآت وعلوات سنوية تقل عن مدخلاتهم، كما وصفت تلك المرجات بأنها ضعيفة

العدد الثامن عشر – 05/ مايو 2017

ولا تمكنهم من الاستجابة المناسبة لتكاليف المعيشة بالنظر إلى ارتفاع المستوى العام لأسعار السلع والخدمات، وهذا التفسير يحظى بالدعم في نظرية العدالة لأدمز (1963)، Adams، ونظرية التوقع لفروم (1964)، Vroom. فضلاً عن ذلك جاء رضا عينة الدراسة عن بيئة العمل المادية في المستوى المتوسط ويشمل ذلك الرضا المتوسط عن جاهزية الفصول الدراسية وكثافتها، والإمكانيات اللازمة لأداء العمل، وظروف التهوية، والتدفئة، والإضاءة، والتكييف والنظافة، والأمن الوظيفي حيث وصف الشعور بالرضا عن هذه العوامل بأنه ضمن المستويات المتوسطة.

إن بعدي الرواتب والمكافآت، وبيئة العمل المادية هما من عوامل الصحة أو الوقاية التي يعد توافرها بشكل مناسب ضرورياً لتجنب الشعور بعدم الرضا، غير أن ذلك التوافر والتواجد لا يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي وفقاً لتناولات هيرزبرج (1959)، Herzberg في نظرية في الدافعية ذات العاملين.

وفي المقابل يلاحظ شعور عينة الدراسة بالرضا عن فرص التقدم والنمو المهني، وظهر ذلك في صورة توافر المناخ المدرسي الداعم لقدراتهم وأفكارهم الإبداعية، وشعورهم بالاستقلالية في أداء أدوارهم التربوية، وحرية التجريب والاختيار والمفاضلة بين طرائق التدريس والوسائل المناسبة لإنجاز الواجبات التربوية بعيداً عن القيود البيروقراطية، فضلاً عن ذلك يشعر معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي بالرضا عن طبيعة العمل التربوي نفسه الذي يرون بأنه يتوافق مع تخصصاتهم وطموحاتهم الشخصية حيث يشعرون بالفخر والاعتزاز بالمهنة التربوية نظراً لأهميتها بالنسبة لهم وللمجتمع كافة. وبخصوص العلاقة مع الزملاء يلاحظ رضا عينة الدراسة عن طبيعة تلك العلاقات الحميمة التي تجعلهم يعملون كفريق واحد تسوده مشاعر الصداقة، والترابط، ووحدة الهدف والمعتقدات والقيم التربوية المشتركة، وديمومة الاتصال والتواصل في ظل مناخ مدرسي إنساني داعم يحظى فيه جميع المتعلمين بالرعاية والاهتمام حسب وصفهم، وفيما يتصل بالرضا عن العلاقة مع الرؤساء يلاحظ وجود قيادات تربوية مدرسية تعترف وتشيد بجهود المعلمين، وتهتم بإشباع حاجاتهم قدر الإمكان، وتعمل بمبدأ العدالة في توزيع الأعباء والواجبات التربوية، وتشركهم في صناعة القرارات المدرسية بعيداً عن استخدام السلطة الفوقية المباشرة المكبلة للعقول والممارسات.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، ونوع السكن، والتخصص؟

- **الحالة الاجتماعية:** لتحديد دلالة الفروق الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة والتي يمكن أن تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية استخدم الاختبار التائي (t. test) وذلك كما هو موضح بالجدول (2).

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

جدول (2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات عينة الدراسة وقيمة (t) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطين.

الحالة الاجتماعية	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	قيمة (t)
أعزب	102	211.75	31.29	243	0.31	0.55
متزوج	143	209.51	31.13			

يتضح من الجدول (2) أن القيمة التائية قد بلغت (0.55) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ويعكس ذلك شعور عينة الدراسة بالرضا الوظيفي بغض النظر عن أوضاعهم الاجتماعية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السعود (2001) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وربما يعزى ذلك إلى طبيعة النظم والإجراءات الرسمية التربوية التي تتعامل مع الجميع على قدم المساواة بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية سواء تعلق ذلك بالواجبات والأنشطة التربوية، أو العوائد والمخرجات الناتجة عن بذل الجهود، ذلك لأن علاوة الأسرة والتي تضاف لمرتبات المتزوجين هي على درجة عالية من البساطة والتواضع بحيث لم تحدث فرق جوهري في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي.

- نوع السكن: للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة والتي يمكن أن تعزى لمتغير نوع السكن استخدم الاختبار التائي (t. test) وذلك كما هو موضح بالجدول (3).

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات عينة الدراسة وقيمة (t) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطين.

نوع السكن	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	قيمة (t)
خاص	200	210.39	29.21	243	0.006	*0.051
مؤجر	45	210.66	39.14			

* قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يلاحظ من الجدول (3) أن القيمة التائية قد بلغت (0.051) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

العدد الثامن عشر - 05 / مايو 2017

ويتضح من هذه النتيجة أن عينة الدراسة المؤجرين أكثر رضا عن وظائفهم من أصحاب السكن الخاص، وربما يرجع ذلك إلى التعاطف والتأييد والدعم الذي يحصلون عليه من المنظمات الرسمية وغير الرسمية ومن قبل شرائح المجتمع كافة، نظراً لطبيعة المجتمع وقيمه الاجتماعية التي تقدر قيم المحبة، والتسامح، والتراحم والتعاطف، والشعور بمعاناة الآخرين، وطبيعة الثقافة المجتمعية السائدة التي تنبذ الأنانية والفردية وتعزز الشعور الجمعي وبفضل الترابط الأسرى والقبلي، الأمر الذي انعكس على مستويات الرضا الوظيفي للمعلمين الذين يعيشون في مساكن بالإيجار الشهري، باعتبار أن الرضا الوظيفي أحد مكونات الرضا عن الحياة في صورتها الكلية، فالظروف التي يتعايش في ظلها معلمي مدارس التعليم الثانوي، الذين يقيمون في مساكن مؤجرة، والذين هم في الغالب من النازحين من مناطق إقامتهم الأصلية ألفت بظلالها على مستويات الرضا الوظيفي لديهم، حيث يمكن النظر إلى الثقافة التنظيمية وتقدير المجتمع المحلي لدور المعلم كمتغيرات توسطت العلاقة بين العيش في سكن بالإيجار والرضا الوظيفي للمعلمين الذين هم جزء من الظاهرة.

- **التخصص:** لاختبار دلالة الفروق الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي والتي يمكن أن تعزى لمتغير التخصص استُخدم الاختبار التائي (t. test) وذلك كما هو مبين بالجدول (4).

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات عينة الدراسة وقيمة (t) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين

التخصص	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	قيمة (t)
علوم إنسانية	126	214.49	31.20	243	0.79	2.09
علوم تطبيقية	119	206.15	30.65			

يتضح من الجدول (4) أن القيمة التائية قد بلغت (2.09) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وتظهر هذه النتيجة شعور عينة الدراسة بالرضا الوظيفي بغض النظر عن تخصصاتهم المهنية فالفرق الإحصائية ليست ذات دلالة بين استجابات معلمي العلوم الإنسانية ومعلمي العلوم التطبيقية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شديفات (1999) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك تعزى لمتغير التخصص، ودراسة كريم (1999) التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس تعزى لمتغير التخصص، ودراسة الدولية (2013) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت تعزى لمتغير التخصص.

وقد يعزى ذلك إلى وجود الفرص العادلة والمتكافئة في التقدم والنمو المهني، وشيوع المناخات المدرسية الداعمة للمشاركة، ومبادئ الزمالة المهنية والتي تعزز العلاقات البنينة، وإلى عدالة الإجراءات والتعاملات السائدة في المدارس الثانوية.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي وخبرتهم المهنية؟

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

للإجابة عن هذا السؤال استُخدم معامل ارتباط بيرسون، وذلك كما هو موضح بالجدول (5).

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات عينة الدراسة وقيمة معامل ارتباط بيرسون.

عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون
245	210.66	31.25	*-0.074

* قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين الجدول (5) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت (-0.074) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وتظهر هذه النتيجة وجود علاقة ارتباطيه عكسية (سالبة) بين الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي وخبرتهم المهنية، ويمكن تفسير ذلك ضمن التوقعات والطموحات المرتفعة للمعلمين ذوى الخبرة التربوية الطويلة، والذين يتوقعون إشباع حاجاتهم الإنسانية (البيولوجية، والأمن والأمان، والاجتماعية، واحترام وتقدير الذات، وتأكيد الذات) بصورة أكبر من مستويات الإشباع السائدة في المدارس في الوقت الراهن، وبمستويات تفوق توقعات وتصورات المعلمين الآخرين ذوى الخبرة التربوية المحدودة، وخاصة فيما يتعلق بالحاجة إلى التأمين في حالات العجز والشيخوخة والتقاعد وغيرها من الحاجات الدنيا خارجية الإشباع، وهذا التفسير يحظى بالدعم والتأييد في نظرية هرمية الحاجات لابراهام ماسلو (1943) Maslow، ونظرية التوقع لفروم (1964) Vroom.

ثانياً: ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة وذلك على النحو التالي:

- إن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي يزيد عن المتوسط الفرضي في كافة أبعاد الرضا الوظيفي التي شملتها أداة الدراسة باستثناء بعد (الراتب والمكافآت الذي جاء بمستوى منخفض، وبعد بيئة العمل المادية) الذي كان في المستوى المتوسط.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة تعزى لمتغيري (الحالة الاجتماعية، والتخصص) بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في ذلك المستوى تعزى لمتغير نوع السكن، ولصالح ذوى (المساكن المؤجرة).

- وجدت علاقة ارتباطيه عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لعينة الدراسة وخبرتهم المهنية.

وفي ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- توسيع مجالات الدراسة والبحث لتشمل دراسة الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي وأعضاء هيئة التدريس الجامعي في المؤسسات التربوية العامة والخاصة والعاملين في قطاع التربية والتعليم.

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

- اختبار وفحص الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع التربوي، وتحديد علاقته بالأداء التربوي، والمناخ المدرسي، والولاء التنظيمي، والعدالة التنظيمية، وأساليب القيادة التربوية.
- إعادة النظر في القوانين والتشريعات المنظمة لمرتبات العاملين في قطاع التربية والتعليم بحيث تواكب الارتفاع الراهن في مستوى المعيشة، وتوفير نظم حمايتهم في حالات العجز والتقاعد.
- تحسين بيئة العمل المادية في المدارس ويشمل ذلك كافة الإجراءات المتعلقة بالنظافة، والتهوية، والتبريد، والتدفئة، والتكييف، والإضاءة، وتجهيز الفصول والمعامل الدراسية، والمظهر العام للمدرسة.
- تبني مدخل الجودة الشاملة في مدارس التعليم الثانوي وتحسين الأنصبة والمؤشرات التربوية.

- المصادر:

- أبو حمدة، عائشة والسعود، راتب (2013) التراخي التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلمين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 1 (1) 393 - 432.
- الأغبري، عبد الصمد قائد محمد (2003) الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية - المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 29 (109) 169 - 197.
- بركة، باكيناز عزت (2015) السلوك التنظيمي: المدخل الحديث في إدارة السلوك الإنساني في منظمات الأعمال. (ط2) القاهرة: شركة ناس للطباعة.
- جودة، إيمان واليافي، رندة (2003) العلاقة بين البيروقراطية وضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي: دراسة حالة. مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية، 15 (1) 25 - 71.
- حريم، حسين (1997) السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. (ط1) عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- حسن، نجوى حسن على والجلامدة، فوزية عبدالله (2013) العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية: دراسة مقارنة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 2 (33)، 12 - 46.
- حسين، سلامه عبدالعظيم (2007) ثورة إعادة الهندسة: مدخل جديد لمنظومة التعليم. (ط1) الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- الحوامدة، نضال صالح والكساسبة، محمد مفضي (2000) أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة: دراسة ميدانية. مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 15 (6) 141 - 196.
- الحوامدة، نضال صالح والفيهداوي، فهمي خليفة (2002) أثر فضيلة التقوي في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين. مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 17 (2) 165 - 200.
- الدولية، أمل بدر ناصر (2013) الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، (1) 274 - 297.
- ديري، زاهر محمد (2011) السلوك التنظيمي. (ط1) عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

- الراوي، خالد وهيب (2000) الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، 14 (2) 95 - 122.
- زايد، كاشف نايف (2008) الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 9 (4) 161 - 182.
- زيارة، فريد فهمي (2006) المبادئ والأصول للإدارة والأعمال. (ط5) أربد: مطبعة الشعب.
- السرحان، محمد صالح غثيان (1998) الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم، جامعة آل البيت.
- السعود، راتب (2001) الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية. مجلة أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 17 (3) 615 - 642.
- سلامة، رتيبة محمد حسن (2003) الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- شديفات، يحي محمد (1999) الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. مجلة اتحاد الجامعات العربية، (35) 29 - 59.
- الشراري، عبدالعزيز مدين فروان (2003) الرضا الوظيفي لدي معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية بمحافظة القريات في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- الشريدة، هيام نجيب وعبد الرحيم، زهير محمد على (2000) أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة أربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين. مجلة اتحاد الجامعات العربية، (37) 61 - 84.
- شلول، أنور حمزة المحمود (1999) الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والأهلية، والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم: دراسة مقارنة. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخرطوم.
- الطبولي، محمد عبد الحميد وكريم، رمضان سعد والعبار، ابتسام على حمزة (2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. مجلة نقد وتنوير، (2) 65 - 100.
- الطجم، عبدالله بن عبدالغني والسواط، طلق بن عوض الله (2010) السلوك التنظيمي: المفاهيم، النظرية، التطبيقات. (ط4) جدة: دار حافظ للنشر والتوزيع.
- طشطوش، رامي وجروان، على ومهيدات، محمد وبنى عطا، زايد (2013) ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية، 27 (8) 1727 - 1762.
- الطعاني، حسن أحمد والسويحي، عمر سلطان (2013) التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية. مجلة دراسات: العلوم التربوية، 40 (1)، 305 - 327.

العدد الثامن عشر - 05/ مايو 2017

- عاشور، أحمد صقر (1983) إدارة القوي العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. (ط1) بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- عامر، طارق عبدالرؤوف والمصري، إيهاب عيسى (2014) الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. (ط1) القاهرة: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- عثمانة، نوال عبدالله محمد (2004) تقدير درجة الرضا الوظيفي كما يتصورها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة اليرموك.
- العرجان، جعفر فارس وذيب، ميرفت عاهد (2013) الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 25 (1) 151 - 177.
- العرفي، عبدالله بالقاسم ومهدي، عباس عبد (1996) مدخل إلى الإدارة التربوية. (ط2) بنغازي: منشورات جامعة قاريونس.
- فليح، فارق عبده وعبدالمجيد، السيد محمد (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ط1) عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- كريم، رمضان سعد (1999) الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة قاريونس وعلاقته بولائهم التنظيمي في ضوء بعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة قاريونس.
- كريم، رمضان سعد (2000) الرضا الوظيفي: مفهومه وطرق قياسه. مجلة كلية الآداب والتربية، (21) 165 - 170.
- كريم، رمضان سعد والطبولي، محمد عبد الحميد (2011) تشخيص واقع التربية النوعية للمتعلمين: وجهة نظر بديلة باستخدام منحنى تحليل النظم. مجلة جامعة بنغازي العلمية، 24 (1،2) 74 - 103.
- محمد، رضوان (2013) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن. مجلة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية، 27 (5) 981 - 1010.
- مسلم، على عبدالهادي وحسن، راوية وسلطان، محمد سعيد (2013) السلوك الإنساني في المنظمات. (ط1) الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- المغربي، كامل محمد (1995) السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. (ط2) عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- المغيدي، الحسن محمد (1996) أثر الأساليب القيادية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين بمحافظة الإحساء التعليمية: من منظور النظرية الموقفية لهيرسي وبلانجارد ونظرية الدوافع لهيرزبرج. مجلة مركز البحوث التربوية، 5 (9) 57 - 93.
- الهابط، عبير فوزي يوسف (2013) الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة: دراسة مقارنة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 3 (43) 122 - 148.
- الوائلي، سعاد عبدالكريم وعلاء الدين، جهاد محمود (2013) الكفاءة الذاتية المدركة والممارسات التعليمية الكفوة كمتنبئات بالرضا الوظيفي للمعلمين. مجلة دراسات: العلوم التربوية، 40 (2) 1688 - 1708.