



جامعة نزوى

كلية العلوم والآداب

قسم التربية والدراسات الإنسانية

الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم
بمحافظة ظفار

**Job Satisfaction Among the Administrators of the General
Directorate of Education in the Governorate of Dhofar.**

رسالة ماجستير مقدمة من:

أحمد بن سعيد بن سالم ميلكان المشيخي

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية

إشراف:

د. عبدالعزيز المعاينة

أ.د. عبدالمجيد بنجلالي

د. عبدالعزيز أحمد داؤود

2012/2011

استمارة توقيع لجنة المناقشة بإجازة الرسالة

اسم الطالب: أحمد بن سعيد بن سالم ميلكان المشيخي.


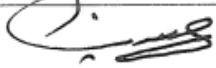
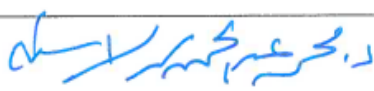
التخصص: الإدارة التعليمية.

العام الجامعي: 2012/2011.

عنوان الرسالة : الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية
العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

- تاريخ المناقشة : 30 ابريل 2012م.

توقيع لجنة المناقشة

اسم المناقش	التوقيع
د. محمد محمد العاصي	
د. حسين سعيد الحارثي	
د. محمد عبد الحميد محمد عبدالرحمن	

الإهداء

إلى من لهم الفضل في تربيّتي وتعليمي: والدي العزيزين...
إلى إخوتي وأخواتي ...
إلى زوجتي وأولادي....
إلى جمع الأصدقاء والزملاء...
إلى كل من علمني حرفاً...

أهدي إليهم هذا العمل الذي أرجو أن يحقق أهدافه التي يسعى لتحقيقها.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد بن عبدالله و على آله وصحبه أجمعين.

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى أستاذي ومشرفي الدكتور عبدالعزيز المعايطه على ما بذله من جهد ووقت في تقديم التوجيهات والنصح الذي كان ثمرته نجاح هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور عبدالعزيز أحمد داؤود و أ. د عبد المجيد بنجلالي لما قدماه لي من دعم وإرشاد.

وكذلك أتقدم بالشكر و التقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة.

ولا يفوتني أن أشكر الأستاذ الفاضل سعيد بن سالم الحارثي مدير عام المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار لما قدمه لي من دعم وإسناد ، وكذلك الأستاذ حامد بن علي المشيخي الذي أشرف على التدقيق للرسالة.

والشكر موصول لكل من أعانني على إنجاز هذا العمل ، والله اسأل أن يجعل هذا العمل المتواضع في ميزان حسناتنا فإن أصبنا فمن الله وإن أخطانا فمن أنفسنا.

"ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا"

الباحث

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	لجنة المناقشة
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	الملخص باللغة العربية
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها
2	مقدمة
5	مشكلة الدراسة
6	أسئلة الدراسة
6	فروض الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
10	تعريف عام عن محافظة ظفار

14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
15	أولاً: الإطار النظري
16	الحوافز وأهميتها في الإدارة التعليمية
17	مفهوم الرضا الوظيفي
18	تطور الاهتمام بالرضا الوظيفي
19	نظريات الرضا الوظيفي
22	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
24	عناصر الرضا الوظيفي
25	الرضا عن العمل وعوامله الفرعية
26	كيفية حدوث الرضا الوظيفي
26	مظاهر وسلوكيات الشعور بالرضا الوظيفي
27	طرق قياس الرضا الوظيفي
28	الحوافز والدوافع
30	ثانياً: الدراسات السابقة : الدراسات العربية
37	الدراسات الأجنبية
41	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
42	مجتمع الدراسة
42	عينة الدراسة
42	منهج الدراسة
43	أداة الدراسة

44	صدق أداة الدراسة
44	ثبات أداة الدراسة
45	السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة
45	متغيرات الدراسة
46	اجراءات الدراسة
46	المعالجة الإحصائية
47	الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة
48	عرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
53	عرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
57	الفصل الخامس: مناقشة النتائج
58	مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
62	مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
65	الاستنتاجات
66	التوصيات
68	المراجع باللغة العربية
74	المراجع الإلكترونية
75	المراجع باللغة الأجنبية
77	الملاحق
99	الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة.	43
2	التكرارات والنسب المئوية للمؤهل العلمي بعد دمج الفئات.	43
3	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا .	44
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	48
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الراتب والحوافز مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	49
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستقرار الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	50
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العلاقات الإنسانية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	51
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ظروف وبيئة العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	52
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الترقيات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	53
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.	54
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير العمر.	54
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.	55
13	المقارنات البعدية بطريقة شفية لأثر المسمى الوظيفي على الراتب والحوافز.	55
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير الخبرة.	56
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	56

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.	1
10	خارطة سلطنة عمان وتقسيم المحافظات ومنها محافظة ظفار.	2
19	التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو	3
25	عامل الرضا العام وعامل الرضا الفرعي	4

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
79	استبانة الدراسة بصورتها الأولية	1
84	أسماء المحكمين لأداة الدراسة	2
86	استبانة الدراسة بصورتها النهائية	3
91	خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من مديرية التربية والتعليم بمحافظة ظفار.	4
93	خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من جامعة نزوى لمن يهيمه الأمر.	5
95	خطاب صادر من وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان إلى مديريات التربية والتعليم بظفار، والداخلية ، والمديرية العامة للشؤون الإدارية بالوزارة لتسهيل مهمة باحث.	6
98	خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية.	7

ملخص الدراسة

الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار

إعداد : أحمد بن سعيد بن سالم ميلكان المشيخي

2012/2011م

إشراف : د.عبدالعزيز المعايطة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

وحاولت الدراسة تحقيق هدفها بالإجابة عن السؤالين التاليين:

_ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار؟

_ هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار باختلاف متغيرات (الخبرة، النوع الاجتماعي، المسمى الوظيفي، العمر، المؤهل العلمي)؟

تكون مجتمع الدراسة من جميع إداريي المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار للعام الدراسي 2012/2011م والبالغ عددهم (450) إدارياً، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من المجتمع، حيث بلغ عددهم (216) موظفاً وموظفة. وبعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة تم توزيعها على أفراد العينة واسترجع منها عدد (199) استبانة. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد طور الباحث استبانة تكونت من (37) فقرة، اشتملت على خمسة مجالات رئيسية وهي: (الراتب والحوافز، الإستقرار الوظيفي، العلاقات الإنسانية، ظروف وبيئة العمل، الترقيات).

تم استخدام الإحصاء الوصفي في تحليل نتائج الدراسة، واستخرج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وبكل مجال، كما استخدم اختبار (t. test)، وتحليل التباين الأحادي.

وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- أظهرت النتائج المتعلقة بمجالات الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار أن مستوى الرضا الكلي كان بدرجة متوسطة ، حيث بلغت المتوسطات الحسابية الكلية (2.81).
 - إن مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار في مجال العلاقات الإنسانية قد حصل على المرتبة الأولى ، بينما جاء مجال الرضا عن ظروف وبيئة العمل في المرتبة الثانية ، في حين جاء مجال الرضا عن الاستقرار الوظيفي في المرتبة الثالثة ، كما جاء مجال الرضا عن الراتب والحوافز في المرتبة الرابعة، بينما جاء مجال الرضا عن الترقيات في المرتبة الخامسة والأخيرة .
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات تعزى للمتغيرات في جميع المجالات وفي الرضا ككل باستثناء مجال الراتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح الإناث، كما وأنه لا توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، باستثناء مجال الراتب والحوافز ، وجاءت الفروق لصالح خبير اعضاء.
- وفي ضوء النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:
- إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات.
 - إجراء تقييم شامل لنظام الحوافز والمكافآت بوزارة التربية والتعليم.
 - صرف الترقيات للموظفين في الفترة المحددة لهم وعدم تأخيرها.
 - إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة

مشكلة الدراسة

أسئلة الدراسة

فروض الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

تعريف عام عن محافظة ظفار

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة:

يسير العالم بخطى متطورة علمياً وتكنولوجياً في مختلف المجالات ، ويقود هذا التطور المجتمعات إلى حركة واسعة بداخله لاتكاد تتوقف عجلتها ، الأمر الذي يفرض على هذه المجتمعات التعامل بشتى السبل الحديثة والتقنية في مواجهة هذه التغيرات ، والتطورات المستجدة في الساحة العالمية ، حتى تكون قادرة على مواكبتها بما يتماشى مع مصالحها.

وتعد الموارد البشرية لأي منظمة حكومية أو خاصة، هي عصب تلك المنظمة الذي بدونه لا يكون هناك وجود لها ، وذلك لأن هذه المواد بفئاتها المختلفة الإدارية ، والفنية ، والعلمية ، والمهنية ، حينما تعمل وفقاً لأساليب وسياسات وخطط معينة لتحقيق أهداف محددة ، فإنما تشكل البناء التنظيمي لها. (المدلج، 2003).

وإدارة الموارد البشرية يجب أن تمثل الاهتمام الأكبر من جانب الإدارة المعاصرة ، لأن العنصر البشري هو الأساس الأقوى والأهم في إنجاح الإدارة ، وأن نتعرف على البناء التنظيمي لأي منظمة ، كيفية عملها ومميزاتها الإجتماعية تبقى نقطة تثير التساؤل وتعلق بالسبب الذي يجعل الأشخاص يفضلون البقاء في هذه المنظمة ، حيث أن نجاح أي منظمة يرتبط بنجاح عمالها الذين يشكلون المحور الأساسي في ذلك النجاح ، مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ، وما يتبع هذا التكيف من اشباع للحاجات ، وابرار للقدرات ، والطموحات الشخصية للموظفين وفق هذا المؤشر البسيط ذا الأهمية الكبيرة فإنه حريّ بالإدارة في أي تنظيم الإهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي الذي أصبح ضرورة حتمية عند القيادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المؤسسة بين فترة وأخرى ، ليظل موضوعاً للبحث ، وذلك لأسباب متعددة ، منها التطور الدائم في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي ، وزيادة درجة المنافسة ، وتأثير ذلك على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وفي سلوكهم في مراحل حياتهم وفقاً للتغيرات في بيئة الأعمال من فترة لأخرى (غواش، 2008).

ويشير الحوسني (1992) إلى خطاب صاحب الجلالة السلطان قابوس عن تحقيق أهمية العدالة الوظيفية حيث قال "أن العدل أبو الوظيفة وحارسها ، فتمسكوا به ، وعاملوا الجميع بمقتضاه ، فلن يكون في مجتمعنا مكان لمنحرف ، أو متقاعس عن أداء واجبه ، أو معطل لأدائه، كما يكون لكل مجتهد نصيب في المكافأة والتقدير والعرفان بالجميل، وأخيراً نود أن نشير إلى أنه قد يتحجب البعض

الى مسؤوليهم بأعمال خاصة لا تمت إلى الدولة بأية فائدة ، وهؤلاء ينبغي أن يكافئوا بمكافأة خاصة وليس على حساب الدولة كترقيات أو تساهلات بأوقات العمل المطلوب منهم ، وعلى المسؤول أن يعتبر مصلحة الدولة فوق مصلحة كل مصلحة، وأن ينتقي الأصلح فالأصلح ، لا الأقرب من الاقارب ، إذ يجب أن لا تدخل القرابة النسبية في حساب أي مسؤول فكل الافراد العمانيين هم أخوة وأبناء ، ونحن لا نحب أن نسمع أن هناك توظيفا أو تقريبا أو تمييزا على أسس غير الكفاءة".

وللتربية عبر العصور دور هام وأساسي في بناء الحضارة الإنسانية وتطورها، لأن هدفها بناء الإنسان الذي هو ركيزة المجتمع ، وقد تعاضمت أهمية التربية في العصر الحالي لما يتسم به هذا العصر من تقدم علمي متسارع ، وثورة تقنية واسعة، الأمر الذي دعا المؤسسة التربوية إلى إيجاد صيغ متطورة قادرة على مواكبة المستجدات العلمية والتقنية ، وتوظيفها لخدمة أهداف التنمية الشاملة للمجتمع ، وتعد الإدارة السبب الرئيسي للتقدم والتطور في مجالات الحياة كافة ، بصفتها إدارة فعالة وهامه لتحقيق وبلوغ المرامي، وقد واكبت الإنسان منذ الميلاد وتجلت آثارها واضحة للعيان في مختلف مناحي الحياة ، إذ كان الإنسان البدائي يدير شؤونه ، وكذلك أسرته، مستعينا بالإدارة بهدف تأمين أفضل إدارة لتنظيم شؤون أفرادها ، ثم أضحت الإدارة في العصر الحالي أساسا لأية تنمية ، أو تقدم ، أو تطور بالنسبة للشعوب والدول في جميع أنحاء العالم (الأغبري، 1997م).

والعملية التربوية هي عملية شاملة الجوانب أبرزها عمليات التعلم والتعليم، وتوجيه نشاطاتها ، وما يرتبط بهما من مناهج ، وفعاليات ، وعلاقات نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية والتربوية والاقتصادية التي انفق عليها المجتمع والدولة لتكون الأساس الذي تربي به الأجيال ، وتعد لتولي مسؤوليات الحياة المختلفة في قطاعات العمل والإنتاج. ومن هنا فإن الإدارة "هي ذلك النشاط الذي يعتمد على التفكير والعمل الذهني المرتبط بالشخصية الإدارية ، وبالجوانب، والاتجاهات السلوكية المؤثرة ، والمتعلقة بتحفيز الجهود الجماعية نحو تحقيق هدف مشترك باستخدام الموارد المتاحة وفقا لأسس ومفاهيم علمية ، ووسيلتها في ذلك إصدار القرارات الخاصة بتحديد الهدف، ورسم السياسات ، ووضع الخطط والبرامج ، وأشكال التنظيم اللازمة لتحقيق الأهداف المرسومة (الحاج، 1990).

وتحتل الإدارة بمختلف عملياتها مركزا مؤثرا في جميع المؤسسات في المجتمع، سواء أكانت هذه الإدارة صناعية ، أو تجارية ، أو تربوية أو تعليمية، إذا أنها المسؤولة عن إدارة دفة التطور والتقدم ودفعه لتحقيق الأهداف من خلال التحسينات الضرورية في التنظيم الإداري ، أو في سلوك العاملين، أو في الوسائل والأساليب الإدارية، أو في كل النواحي مجتمعة ، مما يؤثر سلباً أو إيجاباً ، لذا يمكن القول أن الإدارة الفعالة هي الأساس الضروري لتكوين قاعدة ملائمة للتطوير والتقدم. وتعد الإدارة التعليمية عصب العملية التعليمية والتي يعود لها عمليات تطوير ، وتحسين العملية التعليمية

في المؤسسات التعليمية ، من خلال توفير الظروف والإمكانات المادية والمعنوية وتحسين الرضا الوظيفي لجميع العاملين بالعملية التعليمية (الحارثي،2010).

ويعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي استحوذت اهتمام الباحثين والدارسين في مجال الإدارة الصناعية ، والتجارية ، وعلم النفس التنظيمي؛ لما لهذا الموضوع من أثر فعال على إنتاجية العمل وتطوره، والرضا الوظيفي عبارة عن شعور يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة ، والمحيطه ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد في المنظمة، لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم. ويعد اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين من التحولات الأساسية في مجال إدارة الأفراد ، بحيث أعطى موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً خاصاً باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك من علاقة إيجابية في حفز العاملين ، ودفعهم لمزيد من الأداء والإنجاز في العمل (أبو رمضان،2004م).

والإداريون في مديريات التربية والتعليم جزء مهم من الإدارة التربوية ، فهم يقومون بتنفيذ الأهداف المرجوة من التعليم. وهم يشكلون حجر الأساس في هذه المديريات ، ويلعبون دوراً حاسماً في تسيير العملية التربوية في الميدان التربوي ، إذ أنهم يقومون بعمل التسهيلات اللازمة لمدراء المدارس والمعلمين ؛ من أجل أن يقوم هؤلاء المديرين والمعلمين بواجبهم على أكمل وجه وأحسن صورة (أبو العسل،1993).

وإستلهاما من وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان للفكر السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد بأهمية العناية بالإنسان العماني ، وتعليمه وتدريبه ، من أجل أن يكون مواطناً صالحاً لخدمة وطنه، فقد عملت وزارة التربية والتعليم على ترجمة هذا الفكر السامي منذ ان صدر المرسوم السلطاني رقم 2008/37م لتحديد إختصاصات وزارة التربية والتعليم واعتماد هيكلها التنظيمي، وإلى القرار الوزاري رقم 2008/79م باعتماد التقسيمات الإدارية لوزارة التربية والتعليم وتحديد إختصاصاتها، فقد تم إنشاء دائرة خاصة برعاية الموظفين تحت مسمى دائرة رعاية الموظفين ، والتي من أهم أهدافها تعزيز الرضا الوظيفي لدى جميع منتسبي الوزارة، وتقديم كافة التسهيلات والبرامج الترفييه والخدمات، وإيجاد بيئة إجتماعيه وثقافيه تفاعلية تلبي الطموحات المستقبلية.

ومن هنا أتت هذه الدراسة تماشياً مع توجه السلطنة في مسيرة المستجدات العالمية المتسارعة في تنمية الموارد البشرية، ورفع كفاءة العاملين بالقطاع العام لتحقيق وتعزيز الجودة الشاملة لهم ، عن طريق تحقيق أكبر قدر من الرضا الوظيفي للموظفين ، حيث استهدفت هذه الدراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة ظفار والعوامل المؤثرة فيه.

مشكلة الدراسة :

يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع ذات الأهمية في مجال التربية والتعليم ، سواء أكان في الميدان التربوي (مدارس ، معلمين وغيرهم) ، أو الإداريين العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم ، لما للحقل التربوي من متطلبات وضغوطات عمل أكثر من الحالات الأخرى نسبيا.

ومن خلال اطلاع الباحث على بعض الأدبيات النظرية والرسائل العلمية التي تؤكد على أهمية الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، في تطوير الأداء الوظيفي لدى الإداريين بصفة خاصة ،ولدى المؤسسة بصفة عامة وتأثير ذلك على نمو وتطور المؤسسة لمواكبة المستجدات المستقبلية. وكذلك إطلاع الباحث على دراسة حليس العريمي (1998م) ، التي تؤكد وجود رضا وظيفي عام عند مديري المدارس على جميع الأبعاد الفردية المكونة بمقياس الرضا الوظيفي ما عدا بعدي الترقية في العمل والمكافأة المادية. ودراسة بيت علي سليمان (2006) والتي أكدت على غياب الرضا الوظيفي لدى عدد من المعلمين للعوامل الصحية . كذلك دراسة ناصر الناعبي (2010م) والتي كان من توصياتها إعادة النظر في سلم الرواتب ، والترقيات للموظفين وزيادتها.

ولكون الباحث يعمل كإداري بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، فقد أجرى دراسة إستطلاعية عن الرضا الوظيفي بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار بتاريخ 2010/10/1م لعدد من الموظفين بطريقة عشوائية للتعرف على أهمية المشكلة ، وكان من نتائج تلك الدراسة غياب الرضا الوظيفي لدى الموظفين ، الأمر الذي حفز على إجراء هذه الدراسة ، وكذلك لأهمية تحقيق الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية التي يعمل بها وأهمية دراسته ، وكيفية التعرف على مفاهيمه ، ونظرياته، ومستوياته ، وكيفية الحصول على نتائج علمية تساعد القائمين على الإدارة في تلافي النتائج السلبية لعدم وجود الرضا الوظيفي ، وتحقيق أكبر قدر من الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بالمديرية ، ومن هنا انبثقت مشكلة الدراسة ، والتي يمكن صياغتها بالسؤال التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم في محافظة ظفار؟

أسئلة الدراسة :

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار؟
2. هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار باختلاف متغيرات : النوع الإجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي؟

فروض الدراسة :

تم صياغة فروض الدراسة كالآتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05=a$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، تعزى للمتغيرات التالية (النوع الإجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05=a$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، تعزى الى الرضا عن المتغيرات التالية (الراتب والحوافز، الإستقرار الوظيفي، العلاقات الانسانية، ظروف وبيئة العمل، الترقيات).

أهداف الدراسة :

سعت هذه الدراسة لتحقيق ما يأتي:

1. إلقاء الضوء على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار باختلاف متغيرات (النوع الإجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي).
3. التوصل إلى نتائج علمية، والخروج بإستنتاجات وتوصيات تساعد على تحقيق أكبر قدر من الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، ويستفيد منها المسؤولين والقائمون على الإدارة في إتخاذ القرارات المناسبة.

أهمية الدراسة :

ستلقي هذه الدراسة الضوء على الجوانب الآتية:

أولاً: من الناحية العملية :

تهدف هذه الدراسة أن يستخلص مقومات الرضا الوظيفي ، حتى يتم تطبيقها على أرض الواقع ، لتحقيق الرضا الوظيفي للإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

ثانياً: من الناحية العلمية :

تعتبر هذه الدراسة من الموضوعات التي تحتاجها السلطنة بشكل عام للإرتقاء بالرضا الوظيفي ، وإمكانية تحقيقه بوزارة التربية والتعليم بشكل خاص.

حيث أن معظم الدراسات السابقة في السلطنة بشكل عام و بوزارة التربية والتعليم بشكل خاص في هذا المجال ركزت على الرضا الوظيفي لدى الهيئات التدريسية، بينما ستركز هذه الدراسة على الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بديوان عام المديرية ، ومكاتب الإشراف التربوي التابعة لها، وتستثني الهيئات التدريسية العاملة بالمدارس والوظائف المرتبطة بها ، وجميع العاملين بالمدارس، كما تهدف الدراسة إلى زيادة نسبة الوعي بأهمية مساهمة الرضا الوظيفي للإداريين والعاملين في تحقيق النجاح داخل المؤسسات.

ثالثاً: من الناحية الاجتماعية والنفسية والمهنية :

يبحث هذا الموضوع الرضا الوظيفي للإداريين ويسهم في إعطاء تصور واضح في تحقيق الجوانب النفسية والمهنية والاجتماعية لدى الإداريين ودراسة مشكلاتهم ووضع الحلول لها ، بما يعزز ويزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.
الحدود البشرية : تشمل الدراسة كافة الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، سواء مدراء دوائر، أو نوابهم ، ورؤساء الأقسام ، والموظفين ، ومكاتب الإشراف التربوي بثمريت ورخيوت التابعة للمديرية ، بجميع الأقسام التابعة للدوائر ومنها: مكتب التنسيق للمدير العام، قسم الموارد البشرية ، التخطيط، الحسابات والموازنة، والشؤون الإدارية، المخازن، المشاريع، العلاقات والإعلام التربوي، التوعية، الإحصاء والمؤشرات، تقنيات التعليم، التدريب، الاختبارات، الأنشطة، والخبراء ، والباحثين وأعضاء الدراسة والمتابعة ، مشرفي الأمن، خدمات الإسكان، الحافلات.

الحدود الزمانية : تم تطبيق هذه الدراسة في العام الدراسي 2011/2012م.

الحدود الموضوعية : تقتصر الدراسة على دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار بالنظر إلى المتغيرات الآتية: الراتب والحوافز ، الإستقرار الوظيفي ، العلاقات الانسانية ، ظروف وبيئة العمل ، الترقيات .

مصطلحات الدراسة:

اختلفت التعريفات حول الرضا الوظيفي كثيرا فهناك من يعرفه بأنه شعور الفرد الذي يبديه تجاه عمله لما يتيح له من عائد مادي ، وفرص للتقدم ، وما يحيط به من ظروف كالعلاقات مع الآخرين والإدارة والإشراف ، وما يحظى به من تقدير ومكانة في المجتمع. (أحمد،1991م).

وقد عرف عودة (1992) الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي الذي يتكون عند الفرد ، والنتيجة عن قناعته بأنه يمارس عملا نافعا ، ويحقق من خلال طموحاته الوظيفية ويشبع رغباته ، ويشغل قدراته العلمية والعملية ، ويوظف خبراته مع عمله، وينسجم مع زملائه في العمل.

وعرفه عباس (2003) أنه مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة .

ويعرفه خالد بيت علي سليمان (2006) أنه عبارة عن شعور داخلي إيجابي يشير إلى درجة إشباع حاجات الفرد، وذلك من خلال عوامل متعددة منها ما هو خارجي "كبيئة العمل" ، ومنها ما هو داخلي "كمحتوى العمل" ، وهذه العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

وتعرفه الدراسة الحالية بأنه إشباع الإدارة لرغبات الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم ، وفي جميع العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، لزيادة دافعيتهم نحو إنجاز الأعمال المنوطة بهم بالشكل المطلوب وبما يحقق أهدافها .

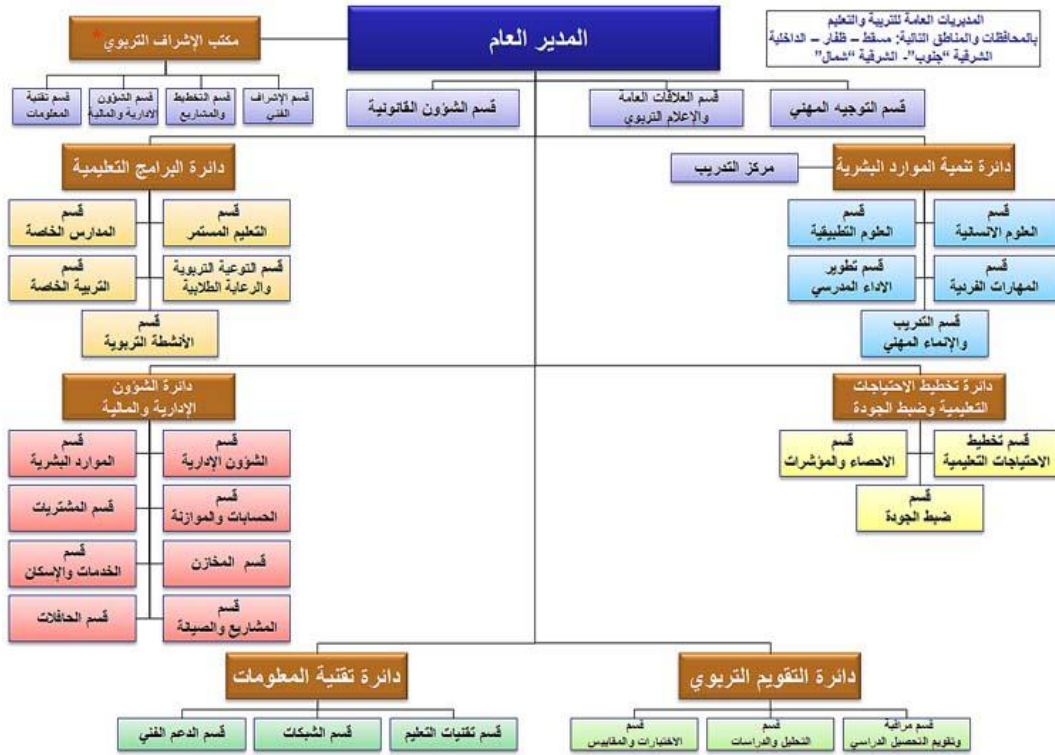
الاستقرار الوظيفي : هي درجة الاطمئنان والراحة النفسية، أو المعنوية التي تحدد من خلال شعور العامل بدوره وقيمته من خلال مهنة معينة.

ظروف العمل : مجموعة الظروف المادية والمعنوية والبيئية المحيطة بالعامل.

الترقيات : مجموعة الفرص التي توفرها المؤسسة للموظفين والعاملين لتشجيعهم على العمل ، والثناء ، والانتماء من خلال الزيادات السنوية أو الدعم المالي أو المعنوي.

المديرية العامة للتربية والتعليم : يرأسها مدير عام يتبع مباشرة لمعالي وزيرة التربية والتعليم ، وتحتوي المديرية على عدة دوائر يرأسها مدراء دوائر وهم تابعون للمدير العام مباشرة ويتبعهم رؤساء أقسام ويتبعهم الكتبه ومايعادلهم من العاملين بالمديرية.

الإداريون العاملون بالمديرية العامة للتربية والتعليم : هم الموظفون العاملون بديوان عام مديريات التربية والتعليم ، والذين يتبعون للمدير العام وهم مدراء دوائر ونوابهم ، رؤساء أقسام ، الخبراء وأعضاء الدراسة والمتابعة والباحثين والمنسقين والمراسلين.



* محافظة مسقط : (2) مكتب إشراف السبب - قريات / محافظة ظفار : (2) مكتب إشراف تربوي - رخيوت / منطقة الداخلية (1) مكتب إشراف مسقط / منطقة الشرقية "جنوب" : (1) مكتب إشراف جعلان / منطقة الشرقية "شمال" : (1) مكتب إشراف العضيبي

الشكل (1) الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار. (moe.gov.om/Arabic/index.php)

ويوضح الشكل أعلاه الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار بكافة الدوائر، ومكاتب الإشراف ، والأقسام .

تعريف عام عن محافظة ظفار:

وحيث أن هذه الدراسة طبقت فيها فستعرض الدراسة تعريف عام عن محافظة ظفار وأهم المعلومات عنها من خلال الآتي:

محافظة ظفار: تشكل الجزء الجنوبي من سلطنة عمان، وهي أرض اللبان والبخور في الجزيرة العربية منذ القدم، وتكتسب محافظة ظفار أهمية تاريخية في التاريخ العماني، حيث أشتهرت قديماً بتصدير اللبان لحضارات العالم القديم، كالحضارة الفرعونية والآشورية والفارسية والرومانية والاقريقية وتعتبر بوابة عمان الضخمة على المحيط الهندي وحلقة الوصل بينها وبين ساحل شرقي أفريقيا. ومعبر القوافل في جنوب شبه الجزيرة العربية وقد ذكرت ظفار في العديد من الروايات وكذلك ذكرت في حديث روي عن السيدة أم المؤمنين عائشة بنت أبي بكر رضي الله عنهما.

الموقع: تقع محافظة ظفار في الجزء الجنوبي من سلطنة عمان وتتصل من الشرق بالمنطقة الوسطى من البلاد ومن الجنوب الغربي ب الجمهورية اليمنية أما من الجنوب فتطل على بحر العرب ومن الشمال على صحراء الربع الخالي المحايدة للحدود السعودية ويسمى نجد ظفار وهي بادية ظفار.



الشكل (2) يبين خارطة سلطنة عمان وتقسيم المحافظات ومنها محافظة ظفار.
-(<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B8%D9%81%D8%A7%D8%B1>)

التاريخ

تشتهر ظفار بإنتاج اللبان الذي تنمو أشجاره بغزاره في وادي عدونب وسدح وهانون والذي مهدت تجارته لترسيخ علاقة المنطقة بحضارات العالم القديم قبل حوالي 8 آلاف سنة، حيث تم تصديره إلى بلاد ما بين النهرين والهند ومصر واليونان وفارس وروما القديمة من ميناء سمهرم وعبر طرق القوافل البرية. كما يوجد فيها العديد من الآثار التاريخية والاكتشافات الأثرية الهامة كالبليد ومدينة شصر وسمهرم والأحقاف، ويعود تاريخ أغلب هذه الاكتشافات للألف الثالث قبل الميلاد ، من التسميات القديمة لظفار (بونت، اوبار، عفار، اوفير ،بلاد الشحر، ريدان) وتمثل جزءا كبيرا من بلاد الاحقاف المذكورة في القرآن الكريم في قصة قوم عاد وهود. كما تم ذكرها في النقوش الفرعونية في معبد أبوصير البحري ورسم لوحة جدارية لرحلة اسطول الملكة حتشبسوت الفرعونية إلى ظفار. وكانت تسمى أيضا بالبلاد السعيدة تاريخيا. وتعتبر تاريخيا المصدر الرئيسي لشجرة اللبان، أسلم أهل ظفار طوعا في عهد النبي محمد صلى الله عليه وسلم في عام الوفود. وقد قدم وفد ظفار بزعامة عبد الله بن الأبيض.

التضاريس

تنقسم ظفار إلى ثلاث نطاقات مناخية محلية النطاق الأول هو السهل الساحلي لظفار حيث تبلغ مساحته 260 كم مربع ،و هو سهل ساحلي خصب ذو مياه جوفية عذبة عالية الجودة، يمتد من منطقة ريسوت غرب مدينة صلالة إلى الاطراف الغربية لمدينة طاقة، وهذا الإقليم ذو أربعة فصول في السنة مع اعتدال في معدلات درجة الحرارة السنوية. والنطاق الثاني هو نطاق جبال ظفار وتحديدًا المنطقة المتأثرة بالرياح الموسمية، تتكون جبال ظفار الأولى من جهة الشرق هي كتلة جبل سمحان والتي تحتضن ولايتي سدح ومرباط، والكتلة الثانية هي كتلة جبل القرا حيث يطل على ولايتي طاقة وصلالة والكتلة الثالثة هي كتلة جبل القمر والتي تحتضن ولايتي رخيوت وضلكوت . وبالنسبة إلى موقع وشكل جبال ظفار فإنها متصلة ممتدة من الشرق إلى الغرب في مواجهة بحر العرب ، حيث يتجاور الجبل مع البحر في مناطق جبل القمر ويفصل بينهما سهل صلالة في كتلة الوسط ويعود الجبل ليجاور البحر مرة أخرى في أقصى شرق كتلة جبل سمحان، متوسط ارتفاع سلسلة جبال ظفار هو 1000 متر عن سطح البحر، ويصل ارتفاع أعلى قمة في جبل سمحان إلى 2000 متر ويصل الارتفاع في جبل القرا إلى 1000 متر وفي جبل القمر إلى 1700 متر في أقصى ارتفاع. مناخ جبال ظفار شبه موسمي معتدل الحرارة، تتأثر خلال الفترة من 6/21 إلى 9/21 بالرياح الموسمية

الجنوبية القادمة من بحر العرب فتغطي السحب سماء ظفار فيتساقط الرذاذ الخفيف لمدة ثلاثة أشهر على جبال ظفار وسهول ظفار الساحلية فتكتسي الأرض بساطا جميلا من الخضرة وهو ما يسمى لدى أهل ظفار بموسم الخريف. والنطاق الثالث هو نطاق البادية وهو نطاق صحراوي جاف قليل المطر ويتداخل مع صحراء الربع الخالي في أقصى الشمال الغربي لظفار وتوجد أربع ولايات في بادية ظفار وهي ولاية ثمريت ، وولاية مقشن ، ولاية شليم وجزر الحلانيات ، وولاية المزينة.

المساحة : وتبلغ مساحتها 99,300 كم²، وهي بذلك تشكل ثلث مساحة سلطنة عمان.

المناخ : ويتميز مناخ محافظة ظفار بشكل عام بالاعتدال طيلة أيام السنة إلا أنها تتأثر بالرياح الموسمية الغربية القادمة من المحيط الهندي حيث تستقبل جبالها الأمطار الموسمية المصحوبة بالسحب الكثيفة والضباب طوال أشهر الخريف التي تمتد من يونيو وحتى سبتمبر من كل عام وتصل درجة الحرارة إلى أدنى مستوياتها في فصل الشتاء عند 15 درجة مئوية.

التقسيم الإداري : تتكون محافظة ظفار حسب التصنيف الإداري العماني الحالي من 10 ولايات، هي: صلالة - ثمريت - طاقة - مرباط - رخيوت - ضلكوت - سدح - شليم وجزر الحلانيات - مقشن - المزينة.

سكان ظفار : سكان ظفار عرب من نسل قحطان وعدنان، وبالنسبة لعدد سكان ظفار وحسب نتائج التعداد السكاني للعمانيين 2010م بلغ عددهم 355000 نسمة عدد المواطنين منهم حوالي 75% أو 80%، والباقي عمالة وافدة . ويتوزع سكان ظفار على ثلاث أقاليم وهم : سكان المدن (الحضر) و سكان الريف وسكان البادية (بادية ظفار) ويتسم أهل ظفار جميعهم بالعادات والتقاليد العربية المعروفة بالكرم والاخلاق والمحافظة على الموروث العربي الإسلامي كما هو معروف لدى سكان دول الخليج العربي ، وهم كذلك محافظين جدا من حيث عاداتهم وتقاليدهم.

السياحة : الطقس موسمي وهي أشهر مكان بالخليج العربي حيث يقصدها السياح من دول الخليج في شهر يوليو الشديد الحرارة بينما ظفار تعيش أحلى أوقاتها وتكسوها الخضرة ويلف الضباب الأبيض هضابها كما يهطل الرذاذ الخفيف ليلطف الجو، ولذلك يقام مهرجان صلاله السياحي خلال هذه الفترة ويمتد لمدة ثلاثة أشهر من الأمطار والغيوم والضباب المستمر بلا انقطاع . بالإضافة إلى العيون والأودية والمزارات الدينية والحدائق والمنتزهات

الطبيعية والمواقع التاريخية الأثرية. كذلك يمكن لزائر المحافظة أن يتمتع ناظره المياه من العيون والأودية التي تزخر بها محافظة ظفار مثل: (عين رزات ، ووادي دربات ، وعين جرزيز ، وعين صحنوت ، وعين حمران)، التي تعد من أهم عوامل الجذب السياحي بها طوال العام وذلك لتوفر المياه وأشجار الظل ، تعتبر آية من الروعة والجمال تسر الناظرين وتبهج الزائرين. كما تشتهر بوجود القبور والأضرحة والمزارات الدينية مثل قبر النبي أيوب وقبر النبي عمران. ومحافظة ظفار شهيرة أيضا بفنونها التقليدية المتميزة مثل الهبوت والبرعة والشرح والربوبة وغيرها من التي الفنون التي تعكس الحضارة والمخزون الثقافي الذي تحويه. وتشكل هذه الفنون جزءا من العمق التاريخي والثقافي للإنسان. وتنوع التضاريس بها قد أكسبها مقومات سياحية بالغة الأهمية، فهناك الجبال التي تكسوها الخضرة والسهول الساحلية الخصبة والشواطئ الخلابة التي تمتد حتى 500 كم، إضافة إلى الكهوف التي تشكل استراحات طبيعية مثل كهف (المارنيف) وكهف (طيق) المكتشف حديثا والذي يعد من أكبر الكهوف في العالم . ويضم الشريط الجبلي لمحافظة ظفار العديد من الجبال الشاهقة الخضراء سلسلة جبال ظفار.

النشاط الزراعي في ظفار : السواحل الجنوبية لظفار مناطق خصبة تكثر فيها عيون المياه وتنزل عليها أمطار موسمية منتظمة في فصل الصيف (الخريف)، لذلك وجدت الزراعة على نطاق واسع في هذه المناطق، ومن أهم الزراعات زراعة نخيل جوز الهند أو كما تعرف محليا (النارجيل) والفواكه الاستوائية مثل الموز والفافاي، إضافة إلى الرمان ، وقصب السكر والبطيخ (الجوح) والشمام. وكانت البلاد قديما تزرع القمح والشعير والقطن والبطاطا الحلوة (الفندل) والذرة الرفيعة (الذرة) والذرة الشامية (المهيندو) كما أن بعض الروايات تشير إلى زراعة الأرز قديما، أما شجرة اللبان Frankincense فهي تنمو طبيعيا في العديد من أنحاء المحافظة. وتعتبر شجرة اللبان الشعار الرسمي للمحافظة.

(<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B8%D9%81%D8%A7%D8%B1>)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

الحوافز وأهميتها في الإدارة التعليمية

مفهوم الرضا الوظيفي

تطور الاهتمام بالرضا الوظيفي

نظريات الرضا الوظيفي

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

عناصر الرضا الوظيفي

الرضا عن العمل وعوامله الفرعية

كيفية حدوث الرضا الوظيفي

مظاهر وسلوكيات الرضا الوظيفي

طرق قياس الرضا الوظيفي

الحوافز والدوافع

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسات الاجنبية

التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة من حيث مفهوم الرضا الوظيفي، ونظريات الرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة فيه ، وعناصر الرضا الوظيفي، وطرق قياسه ، ثم الحوافز والدوافع وأهميتها في الإدارة التعليمية. كما يتناول الدراسات السابقة التي تمكن الباحث من الحصول عليها وذات الصلة الوثيقة بموضوع الدراسة.

أولاً: الإطار النظري:

لا يمكن لأي مؤسسة أن تزرع الرضا الوظيفي بشكل مباشر في نفوس العاملين، ولكنه من خلال الجهود التي تبذلها المؤسسة والتي تعمل على إكساب الرضا الوظيفي لدى العاملين ومن خلال الحوافز والترقيات والتدريب ، والتي تعتبر من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي ، وبالتالي تعود على المؤسسة بالنجاح في مختلف مجالاتها وتحقق الرضا الوظيفي للعاملين بها.

ويشير الزعبي (2011م،ص18) إلى أهمية الرضا الوظيفي "يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي تكتسب اهتمام ودراسة الباحثين في كافة المجالات المعاصرة ، لما له من أهمية في تعزيز ورفع الروح المعنوية للعنصر البشري ، وتحفيزه على الإنتاجية في العمل بما يرضي المنظمة، حيث تسعى هذه الدراسات إلى دراسة طبيعة الإنسان العامل وسلوكه، لمعرفة متطلباته وكيفية إشباعها بما يحقق أهداف المنظمة التي يعمل بها، والرضا الوظيفي لديه قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة. ومن هذا المنطق اهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات أهمية لها".

وحيث أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم ، والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ، ومستوى حماسهم للعمل ، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات مع ضرورة الاهتمام به ، لذا فإن دراسة الرضا الوظيفي يعد التجسيد الواقعي للاستفادة من الموارد البشرية العاملة بالمنظمة ، فالسلوك الإنساني تحدده عوامل ثلاثة ، سبب منشأ السلوك ، وهدف يسعى الفرد إلى بلوغه ، وهو يسلك سلوكا معينا ، وأخيرا قوة دفع توجه

السلوك بعد أن تثيره وتواصله وتسهم في توجيهه لتحقيق الهدف ، وما الحافز إلا وسيلة إشباع أو الأداة التي يتم بموجبها الإشباع . فالسلوك يتأثر نتيجة لحالة من القلق والتوتر ، فلا يهدأ حتى يبلغ غايته ، وبذلك ينتهي السلوك بإرضاء الفرد حاجته فيتحقق ما يعانيه من ألم وتوتر وكأن السلوك وسيلة لإزالة هذا التوتر أو خفضه ، أو أنه وسيلة يستعيد بها الفرد توازنه الذي اختل من جراء نشاط الدفاع (زويلف،2003م).

وكذلك يعتبر العنصر البشري الدعامية الرئيسية لنجاح المنظمات ، وتحقيقها أهدافها ، لذلك لا بد من زيادة الاهتمام به ، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه ، فقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها ، وقد تترتب على ذلك إهمال العنصر البشري ، وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث الإنخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية ، ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة ، وذلك عن طريق سبب واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين (عبد الباقي، 2003م).

كما يضيف العريمي (1998، ص8) "وقد أصبح من المسلم به العلاقة الوثيقة بين الرضا الوظيفي بعوامله الداخلية والخارجية والإنتاجية ، حيث التناسب الطردي بين ارتفاع معدل الرضا الوظيفي وارتفاع معدل الإنتاجية، وهذا ما أثبتته مجموعة من الدراسات القديمة والحديثة. آخرها دراسة هممل (Hwmmel) في عام 1985م. ويعتبر الرضا الوظيفي مسألة مهمة بالنسبة للأفراد وبالذات في مجال العمل أو الوظيفة فرضا المعلم عن وظيفته يعد الأساس والمهم لتحقيق توافقه النفسي ، والفسولوجي ، والاجتماعي، لكون الرضا يرتبط بالنجاح في مجال العمل والذي يعتبر الموضوع المهم الذي يقوم على ضوئه تقييم المجتمع وأفراده ، بجانب كونه مؤشر لنجاح المعلم في مختلف جوانب حياته ، وهذا بدوره ينعكس على سلوكه الخارجي من خلال اتجاهاته الكامنة ، وعلى قوة المشاعر ودرجة تراكمها ، وإذا زادت قوة الاستياء من العمل يزيد احتمال ظهور الاستياء على سلوك المعلم بطبيعة الحال كالانتقال من مدرسه إلى مدرسه أخرى والهروب من العمل والغياب".

ويمكن القول أن الأمر نفسه ينطبق على كافة العاملين في جميع القطاعات المختلفة ، ومنهم الإداريين العاملين بمديريات التربية والتعليم ، حيث يعاني الكثير من الإداريين من عدم وجود رضا وظيفي ، وشعور بعدم الانتماء للمنظمة ، الأمر الذي يؤدي إلى مشاكل داخل المنظمة أو المديرية كالغياب ، أو الهروب ، أو التقاعس ، والتباطؤ في أداء المهام المطلوبة في الوقت المحدد، وكل هذا يعزى لعدة أسباب منها على سبيل المثال لا الحصر، العلاقة السلبية بين العاملين والرؤساء ، قلة الحوافز ، والرواتب. فالتركيز على العنصر البشري ، وتنميته ، وتأهيله ، يعد من أولويات المنظمة حيث أن

تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين يعود بالمنفعة على المنظمة بشكل خاص ، ويزيد من قدرتها التنافسية والإنتاجية.

الحوافز وأهميتها في الإدارة التعليمية:

تتضمن الحوافز السلبية بنوعها المادي والمعنوي على الآتي : الخصم من الأجر ، أو المرتب ، أو الحرمان من الترقية المادية و الأدبية ، والحرمان من الامتيازات المتاحة ، واللوم ولفنت النظر ، والتقديرات الضعيفة في التقارير الفنية والسرية . أما أهم أساليب الحوافز الإيجابية المعروفة بنوعها المادي والمعنوي فهي : المكافآت المادية ، الحوافز المادية والأولية في الامتيازات المتاحة في الترقيات الأدبية والمادية ، وتكريم المتميزين ، وشهادات التقدير وهكذا نجد أن للحوافز دورا رئيسيا هاما في الإدارة التعليمية (البدرى، 2005).

ويمكن القول أن الحوافز تلعب دورا مهما في العملية الإدارية للموظف وبشكل خاص داخل المنظمة التربوية ، ويخضع عمله وأدائه لعدة عوامل تؤثر تأثيرا مباشرا على جهده ، وأدائه ، وفي مقدمة هذه العوامل : العامل المادي والإجتماعي للموظف ، وظروف العمل وحوافزه.

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم التي لم يتم الاتفاق على تعريفها من قبل الباحثين والمهتمين في هذا المجال، كما أنه من الصعب إيجاد تعريف شامل للرضا الوظيفي، ما قد يعزى إلى كثرة الدراسات حوله وتعدد النظريات المفسرة له بحيث يصعب الاتفاق على تعريف موحد له.

وعرفه سلامة (1999) إلى أنه الدرجة التي تتسم بها تلبية احتياجات العمل والانجاز الذي يحققه العاملون.

كما ترى الحوامده (2000) أن الرضا الوظيفي هو تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم له، ويعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد عن عمله من جهة ، وما يحصل عليه من جوائز ومكافآت من جهة أخرى.

وقد عرفه عبد الباقي (2001) بأن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين.

ويشير حسن (2001) أنه "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته، وعادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمه على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضيا بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل: العمل ذاته ، والأجور ، والترقيات ، وظروف وشروط العمل ، وسياسات المنظمة".

ويرى عاشور(2007) أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد من الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفه، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد أنه يحصل عليه من عمله، وأنه كلما كان اعتقاد الفرد ايجابيا كانت مشاعره ايجابية ودرجة رضاه عاليه.

كما يعرفه عزيزة ، شرير ، و خليل، جواد (2008) بأنه مجموعة من العوامل النفسية ، والاجتماعية ، والمهنية، والمادية، التي يترتب عليها الحالة الانفعالية الساره التي تحقق الإشباع للعامل وتجعله راضيا عن مهنته".

ويعرفه حويحي (2008) أنه عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الايجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي أثر في هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان ، وولائه ، وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها، وقد دلت كثير من الدراسات على وجود علاقة جدلية بين الرضا عن العمل ومستوى تطور المنظمة وتقدمها.

ويضيف أبو شمالة (2010) على أنه عبارة عن مجموعة من المشاعر والأحاسيس والعوامل التي يحس بها الموظف ، وهي تدل على إشباع حاجاته وطموحاته من خلال وظيفته.

ومما سبق من تعريفات للرضا الوظيفي يمكن القول أن الرضا عن العمل مفهوم متعدد الأبعاد في اتجاهات الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها ، وقد تكون هذه الاتجاهات سلبية أو ايجابية.

تطور الاهتمام بالرضا الوظيفي:

تزايد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين منذ بداية القرن الحالي في الدول المتقدمة ، لعل مرد ذلك الاهتمام إلى محاولات الإدارة المستمرة منذ الثورة الصناعية (1750 — 1825 م) ، ولضمان ولاء العاملين وتأييدهم لأهداف المنظمات التي عملوا بها ، إلا أن هذا الولاء يأتي مكشوفاً في تحقيقه لعوامل عديدة ، من بينها التزايد المستمر في حجم التنظيمات، وتحول الملكية في اتجاه الشركات متعددة الجنسيه ، وزيادة استخدام التقنية ، وحدة المنافسة المتزايدة ، بالإضافة إلى زيادة قوة النقابات ، و الأجهزة العماليه ، وتأثيرها الواضح على القرارات الإدارية . الأمر الذي أضعف من سلطة الإدارة ، وقدرتها على السيطرة على القوى العاملة، وجعلها تواجه مشكلة أساسية تتمثل في كيفية ضمان التعاون الإيجابي والولاء من جانب العاملين لتحقيق أهداف التنظيم ، وبناء أو إيجاد الشرعية لسلطتها بما يمكنها من أداء مهامها. وقد كانت العوامل السابقة مجتمعة سببا في زيادة الاهتمام بدراسة الرضا عن العمل كأحد الأسباب أو الأدوات الإدارية التي تحقق ولاء العاملين وتعاونهم مع الإدارة . وأصبح موضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تعرضت للدراسة العلمية والعملية من جانب علماء الإدارة ، وعلم النفس ، وعلم الاجتماع (الغامدي، 2006 م)

وتعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات عن محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية (Scientific Management Theory)، أن أصحاب هذه النظريات هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة ، وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل. ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه ، وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة ، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل ، وقد قام فردريك تايلور بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة ، والافتراض الرئيسي للدوافع حسب هذه النظرية هو أن الأفراد العاملين مستعدون

للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى (فلمبان ، 2008 م).

كذلك ظهرت حركة العلاقات الانسانية ما بين 1927 - 1945 على يد التون مايو (Mayo) وزملائه ، حيث ركز الباحثين على دراسة العلاقات الإنسانية بين جماعات العمل المختلفة لمعرفة مدى تفاعلها مع بعضها وأثر ذلك على الإنتاجية والرضا الوظيفي، كما ركزت على أن ما يحتاج إليه رفع الإنتاجية في أية مؤسسة ليس بالضرورة أن يتم وفق الأساس التي اعتمدها النظرية العلمية في الإدارة ، بل يمكن أن يتم بشكل أفضل من خلال الاهتمام بالعاملين ، وحاجاتهم ، ومشاعرهم ، والاهتمام بتنظيماتهم الرسمية . وقد تطورت مدرسة العلاقات الإنسانية فيما بعد الأربعينيات على يد ماكجريجور وليكتر وارجيرس. وتعد الدراسة التي قام بها هويوك في عام 1933 لقياس الرضا عن العمل للعاملين في نيوهوب بولاية بنسلفانيا الأمريكية مستخدما أسلوب الاستقصار، من أول الدراسات المنهجية المنشورة عن الرضا الوظيفي ، غير أن هذه الدراسة تمت على العمال الأمريكيين خلال الثلاثينيات من القرن العشرين (العريمي، 1998 م).

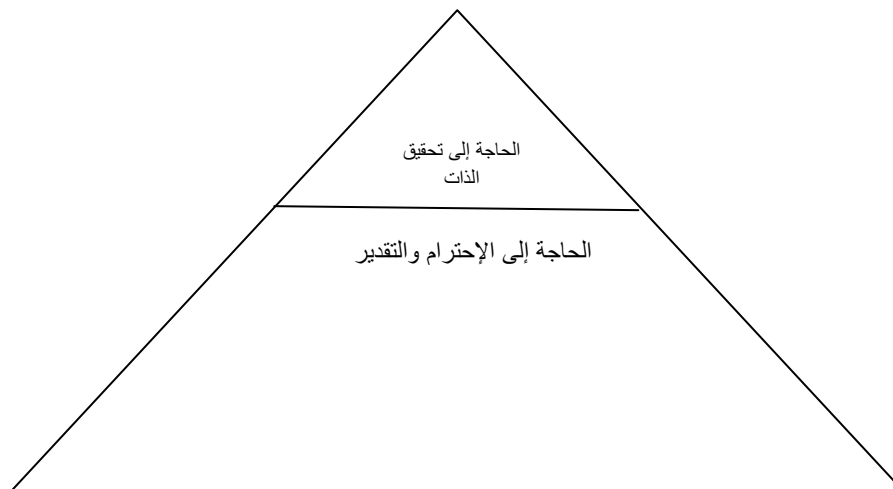
نظريات الرضا الوظيفي: Job satisfaction Theories:

نظرا لكثرة الاهتمام وتعدد الدراسات حول الرضا الوظيفي من قبل علماء الإدارة ، والباحثين ، والاهتمام بالعلاقات الإنسانية مما أدى إلى بروز العديد من النظريات التي تفسر الرضا الوظيفي لدى العاملين . وهنا سيتطرق الباحث إلى أهمها وهي :

نظرية الحاجه لماسلو، ونظرية الدرفير، ونظرية العاملین لهيرزبرج ، ونظرية العدالة، ونظرية التوقع لفروم، ونظرية الإنجاز لماكلياند ، ونظرية جماعة المرجعية ، ونظرية بورتر ولوليز.

نظرية ماسلو للحاجات Maslows Theory for needs

تعتبر نظرية ماسلو للحاجات من إحدى النظريات المهمة والمفسره للرضا الوظيفي ، وهي من أكثر النظريات شيوعا ، تركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية حسب ترتيبها في سلم هرمي مقسم إلى خمس فئات هي: الحاجات الفسيولوجية أو الوظيفية: وهي الحاجات الأساسية التي تساعد في بقاء الفرد واستمراره كالحاجة إلى الجوع ، والعطش ، والمأوى ، والجنس ، أي بقاء النوع وغيرها من الحاجات (عباس سهيلة، وعلي، 1999م).



الحاجة إلى الحب والانتماء

الحاجة إلى الأمن

الحاجة الفسيولوجية (الأساسية)

هرم ماسلو في تدرج الحاجات

عباس، سهيلة محمد، وعلي، علي حسين (1999). إدارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل للنشر.

ويمثل الشكل (3) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو للحاجات حيث جاء في أعلى التسلسل الهرمي الحاجة إلى تحقيق الذات.

نظرية الدر فير Alderfer (الوجود والارتباط والنمو) :

حاول الدر فير إعادة العمل بهرم ماسلو للحاجات ، لربطه بدرجه أكبر مع البحوث الميدانية، وأطلق على هرم ماسلو المعدل نظرية الوجود والارتباط والنمو. وتختلف هذه النظرية عن نظرية ماسلو في أنها تشير إلى أنه قد تظهر أكثر من حاجة في نفس الوقت، إذا لم يتم إشباع حاجات عليا، تزداد الرغبة بإشباع حاجات في مستوى أدنى (العطية ، 2003م).

نظرية العاملين لهيرزبرج (Hertzberg 1959):

هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج وهي ترتبط بالأساس بتطبيق نظرية (ماسلو) للحاجات في مواقع العمل، حيث يحدد هيرزبرج أن هناك مجموعتين من العوامل:

الأولى : عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه: وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

الثانية : عوامل محيطه بالوظائف أو العمل: وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم ، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسه ، أو الإدارة ، أو الإشراف ، أو نمط قياده، وطبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه ، وبينه وبين رؤسائه ، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (أحمد، 1991 م).

نظرية العدالة (آدمز، 1963):

تقدم هذه النظرية التي وضعها آدمز Adams على العدالة والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، حيث يعتقد أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة ، أو عدم العدالة والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته ، وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون أن مكافآت المنظمة كالراتب ، والتقدير ، موزعه بإنصاف بينهم وفقا لجدارتهم (السالم ، 1997م).

وتعتمد نظرية العدالة على فكرتي المدخلات والعوائد بالنسبة للفرد، حيث أن المدخلات تعني: جدارة الشخص مثل العمر، ومستوى التعليم، والمهارة، وكبر السن، ومقدار الجهد المبذول في العمل. أما العوائد فهي الجزاءات أو المكافآت التي يحصل عليها الشخص مثل: الراتب والامتيازات الأخرى ، والاعتراف ، والتقدير ، والترقية. ولكي يتم تحديد ما إذا كان توزيع مكافآت المنظمة عادلاً فإن الموظف يقارن نسبة ما يحصل عليه. (Prati, DOglas&Ferris,2008).

نظرية التوقع ل فروم 1964 Vroom:

ويكمن جوهر نظرية التوقع في أنها سلطت الضوء على أهمية فهم الأهداف الفردية للعاملين ، وارتباط الأداء بالمكافأة ، وارتباط المكافأة مع إشباع رغبات وطموحات الأفراد العاملين وأهدافهم. هذا يستوجب تفريد المكافأة بحيث تتنوع ، وتتفاوت للتجاوب مع حاجات العاملين. كما أن هذه النظرية أشارت إلى أهمية وعي العامل لما هو متوقع منه، وأن يكون قادراً على تقييم أدائه وتقدير ما يترتب عليه من نتائج. (Crabb,2009).

نظرية الإنجاز لماكيلاند Mecllelland 1967:

يرى ماكيلاند Mecllelland صاحب هذه النظرية أن الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في جميع الظروف هي ثلاث حاجات بخلاف نظرية ماسلو الهرمية، وهذه الحاجات هي:

الحاجة إلى الإنجاز: ويميل الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للإنجاز لأن يكونوا طموحين ولديهم رغبة شديدة لتحقيق النجاح، ويحبون التحدي، ويضعون لأنفسهم أهدافاً طموحة وكبيره من الممكن تحقيقها، كما أنهم يرغبون بتلقي تغذية راجعة حول مستوى إنجازهم.

الحاجة للقوة: ويميل الأفراد الذين لديهم حاجة للقوة إلى الرغبة في التأثير على الآخرين وممارسة النفوذ والرقابة عليهم والتأثير على سلوكهم لخدمة أهداف المنظمة، كما يسعون للوصول إلى مراكز قيادية.

حاجة الانتماء : ويميل الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للانتماء إلى الرغبة الشديدة بالعمل ، والتواجد مع الغير، والتفاعل الاجتماعي، ومساعدة الآخرين، والاهتمام بمساعدة الآخرين على التقدم، ويشعر بالبهجة والسرور عندما يكون محبوبا من قبل الآخرين (حريم، 2009).

نظرية الجماعة المرجعية: Rrference Group Theory

وهي التي يؤمن أصحابها بأهمية الدور الذي تلعبه الجماعات المرجعية في توجيه اتجاهات الأفراد ومواقفهم ، وأن هذه الجماعات تؤثر في قيم ومعتقدات وأهداف وتوقعات الأفراد سواء أكان الفرد عضوا في هذه الجماعة أم لا.(الطيب، 1997 م).

نظرية بورتر ولولير 1968 porter & lawler

وتقوم نظرية بورتر ولولير على أساس استمرار أداء العاملين وفعالية ، الدوافع لديهم تعتمد إلى حد كبير على مدى رضاهم وقناعتهم ، ومدى إدراكهم الايجابي بين المكافأة التي حصلوا عليه وبين ما يدركون أنهم يستحقوا أن يحصلوا عليه كنتيجة لعملهم. (Maund,2001).

كما يضيف (Armstrong,2001) أن مصادر دافعية الناس للعمل هي أحد عاملين ، إما أن يكون العمل نفسه أو العوائد التي تعود عليه من العمل ، فأداء الفرد يعتمد على القيمة التي يراها في المكافآت المتوقعة، وعلى احتمال تحقيق المكافآت والحصول عليها في حالة بذل الجهد، وهذا يتطلب بالطبع تفهم أهمية الحاجة لأن يمتلك الفرد القدرات، والخصال الضرورية للقيام بالجهد المطلوب ، وأن يكون لديه إدراك دقيق لأبعاد دوره كي يشكل ذلك دعما لجهده ، ولتحقيق النتائج التي يتطلع إليها.

وهناك أيضا نظريات: (Y) (X):

وهناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، ومن أهم النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وحازت قبولا واسع الانتشار النظريات الآتية :-

نظرية X ونظرية Y لـ"دوجلاس مكريجور"، وتقوم نظرية X على الافتراضات التالية:

أن الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك.

أن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية وقليلي الطموح، ويهتمون بالأمن الى حد كبير (نشوان ، 2006).

أما نظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية :

أن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، أن هذا المناخ يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

أن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث وتحمل المسؤولية، وليس قبولها فقط، أن معظم الناس مبدعون في العمل، ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستثمرة جزئياً (fried lander,2009).

ومن خلال ماتم سرده من النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي وخصائصها فإنه يتبين أنه كلما تم توفير البيئة المحيطة وظروف العمل المناسبين، زاد ذلك من تحفيز الفرد نحو تحسين الإنتاج كما وكيفاً.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تطور مفهوم الرضا الوظيفي من النظرة المبسطة لدى الموظف كشعور عام يحمله تجاه وظيفته إلى نظرة مركبة تتطرق من أن الرضا الوظيفي متعدد الجوانب، وله مصادر متعددة وتؤثر به عوامل كثيرة ، فأصبح بذلك أن الرضا الوظيفي له أبعاد وأوجه عديدة ، فقد يكون هناك مستويات مختلفة للرضا لكل جانب من جوانب الوظيفة ، كما تختلف اتجاهات الرضا الوظيفي سلبيًا وإيجابيًا، قوة وثباتًا. (العمرى، 1992 م).

ويرى بدر (1983) أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هي:

عوامل مرتبطة بالوظيفة : وتشمل الراتب ، والمكافآت ، والأمن الوظيفي ، والترقيات.

عوامل مرتبطة بتصميم وطبيعة الوظيفة : وتشمل النظرة الاجتماعية لتخطيط الرقابه.

عوامل تنظيمية : وتشمل العمر ، والحالة الاجتماعية ، والمؤهل العلمي.

عوامل بيئية : وتشمل نوع البيئة التي ينتمي إليها الفرد ، ونوع ثقافة البلد التي يعيش فيها.

ويشير النمر (1993) إلى أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وهي كالاتي : الراتب، والترقية ، والأمن ، والاحترام والتقدير ، وجماعات العمل ، ونمط الإشراف ، والحرية المتاحة في العمل ، والعلاوات والمكافآت.

ويصنف كل من بني سلامه ، والجعيني (2000) عوامل الرضا الوظيفي بصوره أكثر دقة وشمولية إلى: العوامل المتعلقة بشخصية الفرد : وهي تضم الحالة الصحية للموظف ، والحالة النفسية أو المزاجية ، والسمات الشخصية ، الميول ، والرغبات ، والدوافع ، والقدرات ، والطموح.

العوامل المرتبطة بزملاء العمل: العلاقات الاجتماعية الودية.

العوامل المرتبطة بالإدارة : إجراءات الإدارة وأساليبها لتوجيه كفاءات الأفراد وطاقاتهم.

العوامل المرتبطة بالعمل وظروفه : تنوع المهام ، استغلال القدرات والمهارات ، الإضاءة ، الضوضاء ، النظافة ، الحرارة ، الرطوبة ، التهوية ، الرعاية الصحية ، ساعات العمل.

العوامل المرتبطة بالمشرفين: أساليب المتابعة والإشراف.

العوامل المرتبطة بالمكافآت: الأجور والترقيات والعلاوات.

كما يضيف الدليمي ، وعلي (2009) محددات الرضا عن العمل إلى:

عوامل ذاتية : وهي تتعلق بالأفراد أنفسهم وتشمل العمر، والجنس، والحالة التعليمية ، ومدة الخدمة والخبرة، والعمل السابق ، ومستوى الدافعية الى العمل.

عوامل تنظيمية: وتتمثل الرضا عن محتوى العمل ، وأساليب وإجراءات العمل ، والعلاقات بالرؤساء والزملاء ، وظروف وشروط العمل.

عوامل بيئية: وهي ترتبط ببيئة العمل ومنها : الانتماء الاجتماعي ، والانتماء الثقافي ، والانتماء الديمغرافي إلى الريف أو المدينة ، وتقدير المجتمع ونظرة للعمل.

عناصر الرضا الوظيفي:

ويشير الشبلي ، و النصور (2009م) إلى عناصر الرضا الوظيفي في كتابهم بعنوان إدارة المنشآت المعاصرة وأنها تنقسم الى ستة أقسام وهي :

الرضا عن الوظيفة وتتضمن : إتاحة الفرصة لإبراز مهارات وقدرات الابتكار، وإتاحة الفرص للمبادلة والابتكار، وتوفير نظام للإشراف العام وليس للإشراف المباشر مما يزيد من خبرات العاملين ، وإتاحة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة.

الرضا عن الأجر ويتضمن : تناسب الأجر مع العمل ، وتناسب الأجر مع تكلفة المعيشة ، اتباع سياسة المكافآت الحافزة والمتكررة ، وتفضيل الحوافز الجماعية عن الحوافز الفردية.

الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي ويتضمن: نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف ، وتوافر التأهيل المناسب.

الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف ويتضمن: إظهار روح الصداقة في العمل ، والعدالة في معاملة المرؤوسين.

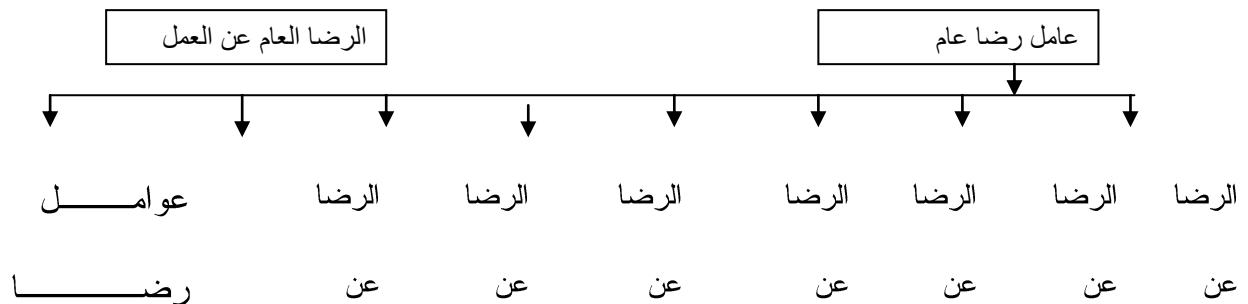
الرضا عن مجموعة العمل ويتضمن: الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة ، والنزعة الاجتماعية لدى أعضاء المجموعة.

الرضا عن النواحي الاجتماعية ويتضمن: بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها، توفير الرعاية الصحية ووسائل الانتقال المناسبة للعاملين.

كما اشار دوتكا (Dutka, 2008) " إن محددات الرضا الوظيفي هي: الأجر، والشعور بالضمان والأمن ، ومظهر العمل ، ومركزه الاجتماعي، وظروف العمل ، والأقدمية في العمل ، ودرجة قرب العامل من المنتج النهائي ، وزملاء العمل، والمشرفين " .

الرضا عن العمل وعوامله الفرعية:

ويتطرق فليه ، وعبد المجيد(2005م) الى عوامل الرضا عن العمل" يمكننا أن نعتبر الرضا عن العمل كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلفة المشاعر التي تكونت لدى الفرد/العامل تجاه عمله. وبهذا نستطيع أن نشير إلى درجة الرضا التي يشعر بها تجاه عمله بصفة عامة ، ودرجة الرضا العامة تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله. ويمكننا تصوير العلاقة بين ما يمكن أن نسميه عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية ويوضح ذلك الشكل التالي:



ظروف	ساعات	جماعة	الإشراف	فرص	محتوى	الأجر	فرعية
العمل	العمل	العمل	العمل	التقني	العمل		

شكل (4) عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية

فليه، فاروق عبده وعبد المجيد السيد (2005م). السلوك" التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية" ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص 260-261.

يتضح من الشكل السابق أن الرضا العام عن العمل الذي يمثل عامل عام هو محصلة لرضا الفرد عن أجره ، ومحتوى عمله، وفرصته في الترقى، ورئيسه ، والجماعة التي يعمل معها، وساعات عمله ، وظروف هذا العمل . ويلاحظ هنا أن الرضا عن العمل يمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع له ، بقدر ما تزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد بالتالي إرتباطه بها (فليه، وعبدالمجيد،2005).

كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا الى أهداف معينة ، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه ، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي نتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسئولة عن حدوثه ، سنجد أن تلك العوامل تنظم نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

الحاجات : لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى اشباعها ، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الاشباع إتاحة.

الدافعية : تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

الأداء : تتحول الدافعية الى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله ، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة إلى إشباع حاجات الفرد.

الإشباع : يؤدي الأداء الفعال الى إشباع حاجات الفرد.

الرضا : إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله ، يجعله راضيا عن العمل ، باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته (فرج ، 2002م).

مظاهر وسلوكيات الشعور بالرضا الوظيفي:

• سلوكيات الشعور بالرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي دور كبير في زيادة الانتاجية لدى الفرد ورضاه عن المنظمة التي ينتمي إليها ومن أهم مظاهر الرضا الوظيفي تذكرها قاضي (2007م):

الشعور بالرضا الوظيفي يطلق العنان للحماس وظهور القدرات الإبداعية والإبتكار.

الشعور بالرضا والسعادة يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من العملاء والزملاء والإدارة.

الشعور بالرضا يعطى أكثر تركيزا في أداء العمل فيقلل من الخطأ.

الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة وتحدي أكبر.

الشعور القوي بالرضا يمكن الفرد من بناء علاقات أفضل مع الرؤساء والزملاء والعملاء.

الرضا الوظيفي يسعد الإدارة ، فحين يسعد الفرد يسعد الرؤساء في العمل.

• سلوكيات عدم الرضا الوظيفي:

تعني هذه السلوكيات عدم مقدرة الفرد على الإنسجام في المنظمة التي يعمل بها وظروفه المعنوية والمادية، بحيث أصبح ينتهج سلوكاً يدل على عدم الرضا عن عمله ، ومن أبرز هذه المظاهر يذكرها وهي: قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف ، كثرة الأخطاء والحوادث الفنية ، اللامبالاة والشعور بالتكاسل ، التمرد والمشغبة ، إساءة استخدام الآلات والأدوات ، كثرة الغياب والتمارض بدون عذر (الخيري ، 2008 م).

طرق قياس الرضا الوظيفي:

أن قياس الرضا الوظيفي يهم كلا من علماء النفس والمديرين ، فكثيرا من القرارات الإدارية تفحص وتدرس حسب مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي ، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفا جوهريا لبحوث العلوم السلوكية ، أما المديرين فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي لأنهم يعتبرونه مؤشرا للكفاءة التنظيمية، وأكثر الطرق استعمالا لقياس الرضا الوظيفي بطريقة غير مباشرة هي

الملاحظة، والمقابلة ، وقائمة الاستقصاء ، ونظراً لأن طريقتي المقابلة والملاحظة تستنزفان وقتاً كبيراً ، فإن الاستبانة هي أكثر الطرق استعمالاً لتقييم الرضا الوظيفي.(Cherrington,1989).

ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضمينة لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق من بينها ما يأتي: الاستبانة ذات المقاييس المقننة : وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل ، وهناك نوعيات عديدة منها مقياس (JDI) Job Description ، وهذا المقياس يتعامل مع خمسة مفاهيم للعمل هي العمل نفسه ، الأجر، فرص الترقية ، الإشراف ، والزملاء. وهناك نوع آخر شائع الاستخدام وهو مقياس مينيسوتا (MSQ) Minnesota ، وفي هذا المقياس يعبر الفرد عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر ، وفرص الترقية ، وهناك مقاييس أخرى تركز على عنصر معين من عناصر الرضا عن العمل مثل : مستوى الأجر، والزيادات في الأجر، والمزايا الإضافية ، وإدارة نظم الأجور(المرسي ، وادريس 2005).

ويذكر الحربي (2003) طرق قياس الرضا الوظيفي ومنها:

طريقة تحليل الظواهر: وهي تعني تحليل الظواهر المعبره عن درجة رضا الموظف ومشاعره تجاه وظيفته وعمله من خلال تحليل الآثار السلوكيه له ، كمعدلات الغياب ، والتمرض ، وترك العمل ، وكثرة الشكوى ، وعدد حوادث العمل ، ومستوى الإنتاج ونوعيته.

بيانات مسح الاتجاهات : يرتبط الرضا الوظيفي للعاملين بالتغيب ، ومعدل الدوران ، اللذين يرتبطان ببعض برامج الموارد البشرية ، ويعد ضمن تحليل ظواهر العمل المتعلقة بتبيان المشاعر التي يحملها الموظف تجاه عمله ، وتحليل مثل هذه المؤشرات يمكنه الحكم إلى حد ما على درجة رضا العاملين (ماهر،2005).

طريقة المقابلات الشخصية : وقد استخدم هوبوك هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي، وهي تعتمد على المقابلة الشخصية للموظف، ومن خلال توجيه أسئلة مباشرة موجهة إليه تمكنه من قياس درجة الرضا الوظيفي لديه (الحيدر ، وبن طالب ،2005).

طريقة الملاحظة : تعتمد هذه الطريقة على الملاحظه المباشرة لسلوك الموظفين أثناء العمل، فمن خلالها يمكنه ملاحظة مواقف ومشاعر ودوافع الموظفين بصوره واقعية تعبر عن درجة الرضا الوظيفي لديهم ، ورغم مرونة هذه الطريقة في جمع المعلومات ، إلا انه يعاب عليها تأثرها بشيء من

ذاتية الملاحظ . وقد استخدم كل من روثليرجر و دكسون Roethlisber & Dixon هذه الطريقة في قياسهم للرضا الوظيفي عام 1939م (الصماني ،2000).

الحوافز والدوافع:

مفهوم الحوافز والدوافع:

للحوافز دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ، لما لها من إستتارة دوافع العاملين نحو الإنتاج والحصول على هذه الحوافز .

ويشير الفريجات ، وآخرون (2009) إلى تحديد مفهوم الحوافز على "أنها مجموعة من المؤثرات التي يجري استخدامها في إثارة الدافعية للفرد حيث أنها مؤثرات خارجية من شأنها أن تحرك السلوك الذاتي بإتجاه اشباع حاجات معينه يرغب في الحصول عليها " .

أنواع الحوافز :

كما يضيف الفريجات وآخرون (2009) أنه يمكن للمدير أن يستخدم عدة أنواع للحوافز لتحفيز المرؤسين بغية تحقيق الأداء الأفضل ومن أهم هذه الحوافز :

التحدي في العمل أو الوظيفة ، المنافسة ، الخوف ، المركز الوظيفي أوالمكانة ، المكافأة المالية ، تحقيق المستوى القيادي في المنظمه.

مفهوم الدافعية :

لقد حاول انتسون atinson التمييز بين مفهوم الدافع والدافعية على أساس أن (الدافع): هو عبارة عن استعداد الفرد لبذل الجهود والسعي في سبيل تحقيق وإشباع هدف معين. أما في حالة دخول هذا الإستعداد أو الميل إلى حيز التحقيق الفعلي أو الصريح فإن ذلك يعني الدافعية بإعتبارها عملية نشطة ، وعلى الرغم من محاولة البعض التمييز بين المفهومين فإنه لا يوجد حتى الآن مايبيرر مسألة الفصل بينهما. ويستخدم مفهوم الدافع كمرادف لمفهوم الدافعية وإن كانت الدافعية هي المفهوم الأكثر عمومية (خليفة ، 2000م).

أهمية الدافعية:

وعليه يتضح للباحث أهمية الدافعية في تفسير نموذج السلوك الإنساني بصفة عامة من خلال الجوانب التالية كما يذكرها (جلده ،2008 م):

الدافعية تحرك السلوك : أي أن دوافع الفرد المختلفة تمثل القوى لسلوكه وهي أيضا الموجه لهذا السلوك.

الدافعية تحدد شدة السلوك : فدوافع الفرد تتحدد على أساسها شدة السلوك وفاعليته.

الدوافع توجه السلوك : تستمد الدافعية أهمية كبيرة من دورها في توجيه سلوك الفرد.

تأكيد ودعم السلوك : من الملاحظ في الحياة أن هناك أنواعاً معينة من السلوك يتكرر حدوثها من الفرد في فترات زمنية مختلفة حين يواجه الظروف ومواقف متشابهة، فقد يعمد إلى السلوك نفسه اذا واجهته المواقف نفسها أو المشابهة لها.

تخاذل السلوك : يساعد مفهوم الدافعية في تفسير السلوك الضعيف والمتخاذل والذي يحدث نتيجة انخفاض قوة الدافع لدى الفرد وتنشيطه يؤدي إلى دفع السلوك وشدته وفعاليته.

ثانيا : الدراسات السابقة

الدراسات العربية :

دراسة خليفات ، والملاحمة (2009م) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، تكونت عينة الدراسة من (559) عضو هيئة تدريس، وطور الباحثان أداة لقياس الرضا الوظيفي مكونه من (25) فقرة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة.

- وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس ، والعمر ، ومدة الخدمة في الجامعة ، والكلية .

وكان من أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة وضع نظام مكافآت وحوافز لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ، بحيث لا يتم اللجوء الى البحث عن الفرص البديلة.

دراسة درادكة ، ومعايعه (2009م) :

وقد هدفت الدراسة إلى معرف مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في محافظة إربد، وهل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في محافظة إربد تبعاً لإختلاف (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل سنوات ، الخبرة ، والعمر)؟ ، وقد تكونت عينة الدراسة من (2600) معلم ومعلمه ، وقد طور الباحثان مقياس خاص بالرضا الوظيفي اعتماد على مقياس منسوتا، وتكون المقياس من (60) فقره موزعه على خمسة مجالات هي: العلاقة مع المشرف بيئة العمل ، العلاقة مع المدير، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقة مع الزملاء.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر في مجال علاقة المعلم مع المدير، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات في مجال العلاقة مع الزملاء وفقا للمؤهل العلمي ، ولصالح حاملي مؤهل البكالوريوس ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الرضا الوظيفي بمجالاته الخمسه تعزى للخبرة .

وفي ضوء نتائج دراسه وصى الباحثان بالتالي: تحسين وضع المعلم المادي ، وزيادة دخله ، ورفع مكانته الاجتماعية والاقتصادية ، وتوفير الأمن المستقبلي للمعلم ، وتحسين سلم رواتب التقاعد ، وضرورة إيجاد حوافز تنافسية تشجيعية بين المعلمين ، وربط ذلك مع فرص الترقية.

دراسة خليل ، وشرير (2008 م) :

وقد هدفت الدراسة إلى معرفه العلاقة بين الرضا الوظيفي ، وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين (الجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة، المرحلة التدريسية) ، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلما ومعلمة ، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (18) مدرسة بنين وبنات ، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن التالي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، لاتوجود فروق في الرضا عن المادة.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة بالمسؤولين لصالح الإناث حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية ، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

دراسة زايد (2008م) :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية العاملين بالمدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان ، كما هدفت الدراسة أيضا الى معرفة أثر بعض المتغيرات (الجنس ، المؤهل الدراسي ، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية) على مستوى الرضا الوظيفي ، ولتحقيق أغراض هذه الدراسة قام الباحث بتطوير مقياس للرضا الوظيفي يتألف من أربعة أبعاد ، وتم تطبيقه على عينة تألف من (131) معلماً ومعلمة للتربية البدنية بالمدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان وكان من أبرز نتائجها:

(36%) من أفراد عينة الدراسة ليست لديهم مستويات جيدة من الرضا الوظيفي بصورة عامه ، في حين أن (44%) لديهم مستويات منخفضة ، (20%) منهم ليسوا راضين وظيفياً ، وأظهرت النتائج أيضاً أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثراً هو العامل المتعلق بالعائد المالي للوظيفة ، وكشفت النتائج أيضاً أن أفراد عينة الدراسة ذوى سنوات الخبرة الأقل يظهرون مستويات رضا أعلى من أقرانهم ذوى الخبرة الأكثر، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين حملة البكالوريوس ، وبينت النتائج أن أفراد العينة من المتزوجين لديهم مستويات رضا وظيفي أقل من أقرانهم ، ولم تظهر النتائج عن وجود فروق ذات دلالة بين الذكور والإناث.

- وكان من أهم توصيات الدراسة: زيادة المخصصات المالية ، والمكافآت ، وخاصة للمعلمين والمعلمات المتميزين ، وتبني نظام حوافز يستثير دافعية المعلمين والمعلمات.

دراسة العامر (2007م) :

وقد هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية وكل من الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى معلمي التربية الرياضية ، بالمرحلتين الاعدادية والثانوية بالبحرين ، في كل من : الضغوط المهنية والرضا الوظيفي والأداء المهني ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي واشتمل مجتمع الدراسة على (311) معلم ومعلمه بالمرحلة الاعدادية والثانوية بمملكة البحرين ، وقامت الباحثة باختيار عينة عشوائية قوامها (180) من معلمي التربية الرياضية وأشارت النتائج إلى ما يلي:-

• توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى كل من: معلمين ومعلمات التربية الرياضية بالمرحلة الإعدادية ومعلمات التربية الرياضية بالمرحلة الثانوية، وغير داله إحصائيا لدى معلمي التربية الرياضية بالمرحلة الثانوية.

• توجد فروق ذات دلالة احصائية بين معلمي ومعلمات التربية الرياضية بالمرحلة الإعدادية في الرضا الوظيفي لصالح المعلمات.

وقد أوصت الباحثة في ضوء ما توصلت إليه من نتائج بالتالي:-

• العمل على تشجيع معلمي التربية الرياضية من خلال الحوافز المادية والمعنوية للمتميزين منهم.

• يجب على المسؤولين مراعاة أن تكون معايير الترقيات والمكافآت واضحة وعادله ، مما يوفر للمعلمين الأمن النفسي والاستقرار.

دراسة بيت علي سليمان ، خالد (2006 م) :

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم الأساسي في ولاية صلالة بسلطنة عمان عن العوامل الصحية والدافعية من منظور نظرية هرز بيرج ذات العاملين ، وهل يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين معلمي التعليم الاساسي لمستوى الرضا الوظيفي الدافعية والعوامل الصحية تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة المؤهل ، الحلقة التعليمية) ؟ . وقام الباحث باختيار عينة البحث وبلغت (285) معلم ومعلمة ، كذلك تم تصميم أداة للبحث وهي عبارة عن استبانة مكونة من 30 فقرة ، وتوصلت الدراسة الى أهم النتائج الآتية:

• غياب عدم الرضا عند معلمي التعليم الاساسي للعوامل الصحية ، رضا وظيفي عال عند معلمي التعليم الاساسي للعوامل الدافعية ، عدم وجود فروق داله إحصائيا بين معلمي التعليم الاساسي في مستوى الرضا الوظيفي للعوامل الدافعية ومستوى عدم الرضا الوظيفي للعوامل الصحية تعزى لمتغيرات (الخبرة ، المؤهل ، المرحلة التعليمية).

وختمت الدراسة بتوصيات من أهمها: منح المكافآت مقابل الجهد المبذول من قبل المعلمين.

دراسة اليماني ، وأبو قحوص (2005م) :

وكانت بعنوان دراسة تحليلية للرضا المهني لدى مديرو ومديرات التعليم العام في مهنة التدريس بدولة البحرين. وهدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة ومستوى الإحباطات لدى عينة من معلمي ومعلمات

التعليم العام في مهنة التدريس، وقد تكونت عينة الدراسة من 266 معلما ومعلمة ، حيث صمم الباحثان استبانة خاصة بالدراسة للإجابة على أسئلتها.

وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها: أن درجة الرضا كانت متدنية ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى للجنس والمؤهل العلمي.

دراسة الأغبري (2002 م) :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة السعودية ، والتعرف على العناصر التي نالت أعلى مستوى من الرضا الوظيفي ، وتلك التي نالت أدنى مستوى فيه ، كما تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة مثل: نوع المبنى المدرسي والمرحلة التعليمية وسنوات الخبرة وعامل السن ، وقد طبق الباحث تلك الدراسة على عينة مكونة من (83) متدربا بكلية المعلمين بالاحساء . وقد أسفرت تلك الدراسة عن العديد من النتائج ومنها : أن مستوى الرضا الوظيفي عن الراتب الشهري ، والشعور بالإنجاز، والرضا عن تعاون المعلمين والاحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي ، تمثل مصدرا كبيرا للرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ، لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين الرضا الوظيفي وبين المتغيرات المستقلة للدراسة.

دراسة طوالبه (2000م) :

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الرضا عن العمل لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية ، وتكونت عينة الدراسة من (100) معلم ومعلمة ، يتبعون عشر مديريات للتربية والتعليم استجابوا لمقياس الرضا عن العمل الذي أُعد لتحقيق أهداف الدراسة والذي تضمن (47) فقرة على نمط مقياس ليكرت .

وأظهرت نتائج الدراسة مجموعة من النتائج من أبرزها:

أن المستوى العام لرضا معلمي الحاسوب عن العمل كان متوسطا ، وباقي النتائج على الشكل الآتي: كان مجال العلاقة مع الزملاء قد حقق أعلى مستوى ، كذلك كان رضا معلمي الحاسوب في مجال

الراتب أقل مما يمكن ، والمعلمات هنا أكثر رضاءً عن عملهن بشكل عام من المعلمين وبدلاله إحصائية وكذلك الحال بالنسبة لطبيعة العمل وبيئته.

ومن أهم توصيات الدراسة العناية الفائقة بحاجات معلمي الحاسوب المادية ، وزيادة الإهتمام بالأمن والاستقرار الوظيفي لمعلمي الحاسوب .

دراسة الأسمر (2000م):

بحثت الدراسة عن واقع الرضا الوظيفي لمعلمات التعليم العام بمراحله الثلاث بمدينة مكة المكرمة بشكل عام ، وبشكل خاص نحو العمل نفسه ، والراتب ، والإشراف. كما هدفت الى ابراز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وعدمه على عينه بلغت (600) معلمة وقد استخدمت الباحثة استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء وكان من أبرز نتائجها:-

- أن معلمات التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة مكة المكرمة يعتبرن راضيات إلى حد ما عن وظائفهن كمعلمات بشكل عام وبشكل خاص نحو العمل نفسه والراتب والإشراف.
- أن من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هو الراتب المجزي والإحساس بالمساهمة في خدمة المجتمع ، والعلاقات الطيبة مع الزميلات ، ومع إدارة المدرسة ، وتحقيق الذات.
- أن كثرة العبء الدراسي وتكليف المعلمة بأعباء خارج مجال التدريس ، وعدم مرونة الإدارة في التعامل مع المعلمات ، وعدم كفاية الراتب من أهم العوامل المؤثرة في غياب الرضا الوظيفي.
- أن معلمات التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة مكة المكرمة ذوات سنوات الخبرة الأكثر في مجال التعليم أكثر رضاءً نحو العمل نفسه من المعلمات ذوات سنوات الخبرة الأقل.

دراسة العريمي (1998م):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارس التعليم العام في سلطنة عمان. وقد تألفت عينة الدراسة من (283) مديراً ومديرة ممن يعملون في عشرة مناطق تعليمية في سلطنة عمان .

وقد أشارت النتائج إلى أن هناك رضاءً عاماً عند مديري المدارس ، إذ بلغ متوسط الأداء الكلي على مقياس الرضا الوظيفي (3.98) ، وذلك بالنسبة للمتوسط الافتراضي (3.00). كما كان هناك رضاءً وظيفياً عند مديري المدارس على جميع الأبعاد الفرعية المكونة لمقياس الرضا الوظيفي ما عدا بعدي

الترقية في العمل ، و المكافأة المادية . يوجد فروق بين الذكور والإناث على أبعاد الترقية في العمل ، والمكافأة المادية ، وكافة المصادر ، والإشراف ، والسلطة ، والصلاحيات الممنوحة ، وعلى البعد الكلي وكانت هذه الفروق لصالح الإناث.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة الإدارية ، وكذلك فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الرضا الوظيفي على جميع الأبعاد الفرعية المكونة لمقياس الرضا الوظيفي والبعد الكلي يعزى للمرحلة التعليمية.

وكان من أهم التوصيات للدراسة : العمل على تحسين وضع المعلم المادي بتوفير الحوافز والمكافآت له.

دراسة الشابحي (1998م):

بحثت هذه الدراسة عن : " الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي للبنين الحكومية والأهلية بمدينة جدة : دراسة ميدانية مقارنة " وقد هدفت إلى التعرف على المستوى الوظيفي بشكل عام ، والرضا عن كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي لشاغلي الوظائف التعليمية في مدارس التعليم العام الثانوي للبنين ، بقطاعية الحكومي والأهلي. وقام الباحث باستخدام الاستبانة التي تم توزيعها على افراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (741) فرداً من القطاعين الحكومي ، والاهلي ، وكان من أبرز نتائجها:

- أن أغلب أفراد عينة الدراسة راضون عن وظائفهم بشكل عام ، دلت النتائج على وجود فروق دالة إحصائية بين القطاعين الحكومي والخاص في مستوى الرضا الوظيفي ، ما عدا بعض الأبعاد. ودلت النتائج على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين بعض الشخصية وبين مستوى الرضا الوظيفي للقطاعين ، ما عدا المتغيرات الشخصية ، بالنسبة للقطاع الحكومي فقط فقد دلت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينها وبين مستوى الرضا الوظيفي.

دراسة أبو العسل (1993م):

وقد هدفت الدراسة الى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الاردنية الهاشمية . وقام الباحث بتصميم أداة الدراسة وهي استبانة مكونة من (69) فقرة موزعة على ستة مجالات وهي (سياسة الإدارة والعلاقة مع الرؤساء في العمل ، وطبيعة الراتب والحوافز، والمكانه الاجتماعية ، والأمن الوظيفي ، العلاقة مع المراجعين) . وقام الباحث بتطبيق اداة الدراسة على عينة الدراسة التي تكونت من (424) موظفا .

وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية : أن رؤساء الأقسام أكثر رضا من العاملين ، وأن درجة رضا الإداريين في مديريات التربية والتعليم درجة مقبولة ، كذلك فإن أعلى درجات رضاهم كانت في المجالات التالية (مرتبة ترتيبا تنازليا) العلاقة مع الزملاء ، المكانة الاجتماعية ، والأثر الوظيفي ، سياسة الإدارة ، والعلاقة مع المراجعين ، الراتب والحوافز .

الدراسات الأجنبية :

دراسة جانيافا : (Ghinapha,2008)

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ، كما تم قياسها بواسطة دليل وصف المهنة (JDL) ومتغيرات الشخصية ، كما تم قياسها بواسطة استبانة عوامل الشخصية الستة عشر، والتي ترتبط بمديري المدارس الدولية في تايلند ، كما تم دراسة العلاقات بين الرضا

الوظيفي ومتغيرات ديموغرافيه منتقاه ، وكان المشاركون في الدراسة عبارة عن مديرين بدوام كامل في أكبر سبع مدارس دوليه تتحدث الانجليزية في تايلند ، وقد أشارت النتائج إلى خاصيتي الشخصية الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي كان اجمالي الدخل الشهري من التعليم.

دراسة أوكبير وسيكيولس وارونديو: (OKPars,Squillace,Erondu,2005)

وقد هدفت إلى اختبار تأثير اختلاف الجنس في الرضا الوظيفي لدى الأكاديمين في الولايات المتحدة، وتكونت عينة البحث من (1100) عضو اختيروا من (80) جامعة ، وأظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس ، وكان مجال ظروف العمل وزملاء العمل أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الإناث ، بينما كانت جوانب العمل المتعلقة بالراتب والترقيات والاشراف أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الذكور، وأن هناك أثرا ذا دلالة إحصائية للرتبة الأكاديمية في الرضا الوظيفي لكلا الجنسين.

دراسة هيل (HILL,2004م):

حيث أجرى هيل دراسة بهدف تقصى عوامل الرضا الوظيفي لدى المديرين في مدارس التعليم العام في أوهايو ، كما هدفت الدراسة إلى تحليل عوامل درجة الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام في أوهايو ، إضافة الى مدة الخدمة في العمل (أو عدد سنوات الخبرة).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها:-

- يتمتع مديرو مدارس التعليم العام في أوهايو بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والاناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي والمرحلة الدراسيّه وعدد سنوات الخبرة على مستوى الرضا الوظيفي.

دراسة هالكان(halkan,2004):

واستهدفت هذه الدراسة التعرف على العوامل التي تؤثر في الرضا عن العمل ، والشعور بالإنهاك النفسي لدى معلمي ومديري المدارس الخاصة في تركيا، وقد أسفرت الدراسة عن أن طبيعة العلاقة بين مديري المدارس والمعلمين تؤثر بشكل كبير في شعور المعلمين بالرضا عن العمل ، فإذا كانت

العلاقة جيدة شعر المعلمون بالرضا والإشباع ، أما إذا كانت العلاقة متوترة شعر المعلمون بالإرهاك وانخفض معدل رضاهم عن عملهم .

دراسة ساري (Sari,2004):

فقد أجرى ساري دراسةً تحليليةً للعوامل المسؤولة عن الرضا الوظيفي والاحتراق المهني لدى المعلمين في تركيا، وقد توصل إلى أن الإناث أكثر رضاً عن وظائفهن مقارنة بالذكور، وأن المعلمين ذوي الخبرة الأطول لديهم أعباء انفعالية وميل للاكتئاب ، وكذلك انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي مقارنة بزملائهم ذوي سنوات خبره الأقل.

دراسة تانج ويونج (Tang&Yeung,1999):

هدفت إلى معرفة مدى تأثير مصادر الضغوط التي تحيط بمعلمي المرحلة الثانويه في هونج كونج: الطلاب ، المشرفين ، والمديرين ، والمناهج ، والمهام غير التدريسية ، والتدريس وما يرتبط به ، وعدم تقدير الدور الذي يقوم به المعلم ، وتكونت عينة الدراسة من 259 معلما .

وتوصل الباحثان إلى أن المصادر الستة للضغوط لها تأثيرات ذات دلالة على الوصول لمرحلة الاحتراق، ومن أكثرها تأثيراً الأعباء التدريسية للمعلمين ، في حين أن الطلاب والمصادر الأخرى بها آثار قوية على الرضا الوظيفي للمعلمين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ومن خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، يلاحظ أثر الرضا الوظيفي وأهميته لدى المؤسسات ، والمنظمات العامة والخاصة وتوجهها نحو دراسة الرضا الوظيفي للعاملين والعوامل المؤثرة فيه.

وقد استعرض الباحث في هذا الفصل (19) دراسة منها (13) دراسة عربية ومن هذه الدراسات العربية كانت هناك (3) دراسات محلية عمانية ، بينما كانت هناك (6) دراسات أجنبية.

من حيث المدة الزمنية التي أجريت فيها الدراسات السابقة التي قدمها الباحث فقد انحصرت ما بين العام 1993 و عام 2009 م، بينما تجرى الدراسة الحالية في العام 2011/2012م.

من حيث المجال الجغرافي تعددت الأماكن التي أجريت فيها هذه الدراسات ، ففي سلطنة عمان أجريت في السلطنة بشكل عام ، وأخرى في محافظة ظفار ، وكذلك في المنطقة الداخلية من السلطنة . وبالنسبة للدراسات العربية الأخرى فكانت من المملكة العربية السعودية ، ودولة قطر، ومملكة البحرين، وفلسطين ، والمملكة الأردنية الهاشمية ، وبالنسبة للدراسات الأجنبية فكانت من الولايات المتحدة الأمريكية، وتركيا ، وهونج كونج ، وتايلند.

من حيث الأهداف فقد بحثت معظم الدراسات السابقة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات ومدراء المدارس والعوامل المؤثرة فيه، كدراسة كلا من العريمي (1998) والشابحي (1998) والاسمر (2000) وطوالبه (2000) و خليل وشريز (2008) والعامر (2007) والأغبري (2002) وجانيفا (2008) وهيل (2004) وساري (2004) وتانج يونج (1999) وهالكان(2004).

وبعض الدراسات بحثت الرضا الوظيفي لدى هيئات التدريس في الجامعات ومنها دراسة خليفات والملاحمة (2009) ، ودراسة أوكبير وسيكوليس وارونديو (2005) .

كما تتباين مستويات الرضا الوظيفي بين هذه الدراسات باختلاف الزمن ، والبيئة ، والثقافة ، والعوامل الشخصية ، والمستوى الوظيفي ، وأدوات القياس المستخدمة ، كما أشارت هذه الدراسات إلى أن درجة الرضا الوظيفي مرتفعه ومتوسطة ، وبعضها ذات مستوى منخفض ، وذلك باختلاف العوامل الداخلية والخارجية لدراسة موضوع الرضا الوظيفي.

طبقت معظم هذه الدراسات في بيئات عربية وأجنبية تختلف عن البيئة المحلية ، عدا دراسة العريمي (1998) التي طبقت على مديري ومديرات المدارس بسلطنة عمان ، ودراسة زايد (2008) والتي طبقت على معلمي ومعلمات التربية الرياضية العاملين بالمدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم بسلطنة

عمان ، ودراسة بيت علي سليمان (2006) والتي طبقت على معلمي ومعلمات التعليم الأساسي في ولاية صلالة بسلطنة عمان.

كان مجال الحوافز والرواتب من أقل المجالات ترتيباً ، وكان مجال العلاقة مع الزملاء من أعلى المجالات درجة وتفضيلاً.

أثبتت بعض الدراسات وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على أبعاد مختلفة من مقياس الرضا الوظيفي ، كما أكدت دراسات أخرى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وعلى أبعاد مختلفة.

والرضا الوظيفي مفهوم مركب متعدد الجوانب ، يتأثر بعوامل مختلفة منها ذاتية ، وأخرى خارجية. و لذلك استخدمت طرق ومقاييس مختلفة لقياس الرضا الوظيفي عند الأفراد ، بهدف الحصول على استقصاء المعلومة الشاملة حول البحث.

استخدم المنهج الوصفي في معظم الدراسات السابقة لدراسة موضوع الرضا الوظيفي ، وسيتبنى الباحث خلال هذه الدراسة هذا المنهج الوصفي نظراً لملاءمته للبحث.

واستهدفت الدراسة الحالية للباحث قطاع الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم ، بينما ركزت معظم الدراسات السابقة حول الهيئات التدريسية والتربوية والهيئات المرتبطة بها ، إضافة إلى أن هناك قطاع الهيئات التدريسية والأكاديمية بالجامعات ، بينما خلت هذه الدراسات من القطاع الصناعي. وتعد دراسة أبو العسل (1993) عن الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بمديريات التربية والتعليم أقرب دراسة لهذه الدراسة الحالية للباحث ، مع اختلاف الدراسة الحالية في أنها ستطبق في مديرية واحدة وليس في عدة مديريات ، وكذلك في طرق قياس الرضا الوظيفي ، والمجالات ، والأبعاد.

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

منهج الدراسة

أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة

ثبات أداة الدراسة

السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة

متغيرات الدراسة

إجراءات الدراسة

المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل عرضاً لمجتمع الدراسة وعينتها، ومنهج الدراسة، ثم أداة الدراسة وطرق التحقق من صدقها وثباتها، ومتغيرات الدراسة، وإجراءات تطبيق الدراسة، كما تناول المعالجات الإحصائية التي استخدمت للتوصل إلى النتائج.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار بسلطنة عمان خلال العام الدراسي 2011/2012م، والبالغ عددهم (450) موظفاً وموظفةً، حيث بلغ عدد الإناث (80) إدارية، وبلغ عدد الذكور (370) إدارياً، وذلك حسب إحصائيات المديرية العامة للشؤون الإدارية بوزارة التربية والتعليم (moe.gov.om/Arabic/index.php).

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة لفئة الإداريين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، حيث تم اختيار عدد 216 إدارياً وإدارية من أصل (450) إداري، وبعد أن تم الحصول على الموافقة بالتطبيق من المكتب الفني للدراسات والتطوير بوزارة التربية والتعليم، قام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد العينة المستهدفة، وقد أعطي المستجيبون فرصة تراوحت ما بين الأسبوعين إلى ثلاثة أسابيع للإجابة على الإستبانة حتى يتمكنوا من قراءتها بكل دقة وتأن، وقد حصل الباحث على عدد 199 استبانة صالحة للدراسة من مجموع الإستبانات الموزعة، وتم إستبعاد وفقدان عدد (17) استبانة. وبهذا تكون نسبة الاستبانات المسترجعة مقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية واستخراج النتائج.

منهج الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً، وجمع المعلومات والبيانات، لذا اعتمدت هذه الدراسة على هذا المنهج في وصف وتحليل عملية الرضا الوظيفي، ومفاهيمه، ونظرياته، وتطور مراحلها، والعوامل المؤثرة فيه، والتوصل إلى إجراءات يمكن بواسطتها تحقيق أكبر قدر من الرضا الوظيفي لدى الإداريين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

جدول (1)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	151	75.9
	انثى	48	24.1
العمر	25 سنة فأقل	25	12.6
	26-35	99	49.7
	36-45	55	27.6
	46 سنة فأكثر	20	10.1
المسمى الوظيفي	موظف	147	73.9
	رئيس قسم	17	8.5
	خبير / عضو	24	12.1
	مدير دائرة أو نائب	11	5.5
الخبرة	5 سنوات فأقل	39	19.6
	6-10	57	28.6
	أكثر من 10 سنوات	103	51.8
المؤهل العلمي	دكتوراه	4	2.0
	ماجستير	18	9.0
	دبلوم عالي	21	10.6
	بكالوريوس	102	51.3
	دبلوم متوسط	28	14.1
	دبلوم الثاني عشر	20	10.1
	أقل من دبلوم الثاني عشر	6	3.0

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية للمؤهل العلمي بعد دمج الفئات

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	دراسات عليا	43	21.6
	بكالوريوس	102	51.3
	دون البكالوريوس	54	27.1
	المجموع	199	100.0

أداة الدراسة :

قام الباحث ببناء أداة على استبانة للتعرف على وجهة نظر عينة الدراسة ، ومستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، و بعد الإطلاع على الأدب النظري الخاص بمجال الدراسة وبعض الاستبانة المماثلة ، تم تطوير الإستبانة الحالية والتي تكونت من (50) فقرة ، توزعت على خمسة مجالات هي: الراتب والحوافز، الاستقرار الوظيفي، العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين، ظروف العمل ، الترقيات ، على أن يتم الاستجابة لعبارات الاستبانة وفق التدرج

الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، أعارض ، أعارض بشدة) ، بعد ذلك تم إجراء التعديلات في ضوء اقتراحات لجنة المحكمين ملاحظاتهم حتى أصبح عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية (37) فقرة موزعة على خمسة مجالات بعد تعديل بعض مسميات هذه المجالات وهي : الراتب والحوافز ، الإستقرار الوظيفي ، العلاقات الانسانية ، ظروف وبيئة العمل ، الترقيات.

صدق أداة الدراسة :

للتأكد من صدق استبانة الدراسة ؛ تم عرض الاستبانة على لجنة محكمين من ذوى الخبرة وعددهم (19) محكماً من جامعة نزوى ، وجامعة السلطان قابوس، وجامعة ظفار، وديوان عام وزارة التربية ، والمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، لقياس صدق مفردات الاستبانة ، ودقة الصياغة اللغوية ، ودرجة ارتباط الفقرة بالمجال ووضوح العبارات ، وقد تبنت الدراسة العبارات التي أجمع عليها المحكمون ، وتم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة :

للتأكد من ثبات الأداة ، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (30) فرداً بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية ، واعتبرت النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة ، حيث بلغت نسبة الإتساق الداخلي للأداة ككل 89%. حسب معادلة ألفا كرونباخ ، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات .

جدول (3)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

المجالات	الاتساق الداخلي
الراتب والحوافز	0.82
الاستقرار الوظيفي	0.69
العلاقات الإنسانية	0.87
ظروف وبيئة العمل	0.75
الترقيات	0.91
الأداة ككل	0.89

السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة :

لأغراض الدراسة سيتم استخدام تصنيف ثلاثي لتفسير النتائج بحيث يتم تقسيم المقياس الخماسي إلى مقياس ثلاثي ، من خلال تقسيم الدرجة العظمى (5) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (1- 5) على عدد المستويات الثلاثة (كبيرة ، متوسطة ، قليلة) وعلى النحو الآتي :

1 - 2,66 درجة قليلة

2,67 - 3,33 درجة متوسطة

3,34 - 5 درجة كبيرة

متغيرات الدراسة :

- المتغيرات المستقلة:

متغير النوع الإجتماعي : ذكر، أنثى

متغير العمر : 25سنة فأقل ،26سنة إلى35، من36سنة إلى 45، من46سنة فأكثر .

متغير المسمى الوظيفي : موظف ، رئيس قسم ، خبير/عضو ، مدير أونائبه.

متغير الخبرة : 5 سنوات فأقل ، من 6-10سنوات ،10سنوات فأكثر .

متغير المؤهل العلمي : دكتوراة ، ماجستير، دبلوم عالي ، بكالوريوس، دبلوم متوسط ، دبلوم الثاني عشر، أقل من دبلوم الثاني عشر.

- المتغيرات التابعة:

ممثلةً في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار بمجالاته الخمسة :الراتب والحوافز، الاستقرار الوظيفي، العلاقات الإنسانية، ظروف وبيئة العمل ، الترقيات .

إجراءات الدراسة :

لأجل تحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة الخطوات الآتية:

1. الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع لتكوين خلفية نظرية لبلورة مفاهيم الدراسة.
2. تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي للاستفادة منها في منهجية الدراسة وإعداد أدواتها.
3. إعداد الاستبانة اللازمة لإجراء الدراسة والتحقق من مناسبتها بالطريقة العلمية المعروفة.
4. أخذ موافقة الجامعة من أجل التطبيق واستكمال الدراسة.
5. أخذ موافقة وزارة التربية والتعليم للسماح بإجراء الدراسة في المديرية.
6. اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية.
7. القيام بتوزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة واسترجاعها وإدخال البيانات في البرنامج الإحصائي بعد استبعاد غير الصالحة للتحليل وعرض ومناقشة نتائجها وتقديم التوصيات والاقتراحات في ضوءها.
8. وضع إجراءات مقترحة يتم من خلالها الحد من الممارسات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

المعالجة الإحصائية :

اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) package for social sciences statistical لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة وذلك على النحو الآتي :

- 1 استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي وذلك لقياس متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستبانة.
- 2 استخدام اختبار ألفا كرونباخ لحساب قيمة الثبات.
- 3 استخدام تحليل التباين الأحادي للتعرف على مستوى الدلالة بين المتغيرات.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

عرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول

عرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

ويتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة ، حيث تم تنظيم هذه النتائج تبعاً لأسئلة الدراسة :

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني.

1 نتائج الدراسة المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	3	العلاقات الإنسانية	3.86	.80	كبيرة
2	4	ظروف وبيئة العمل	2.93	.61	متوسطة
3	2	الاستقرار الوظيفي	2.84	.69	متوسطة
4	1	الراتب والحوافز	2.28	.62	قليلة
5	5	الترقيات	1.99	.90	قليلة
		الأداة ككل	2.81	.48	متوسط

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.99-3.86)، حيث جاء مجال العلاقات الإنسانية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.86)، بينما جاء مجال الترقيات في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.99)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (2.81).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حده، حيث كانت على النحو الآتي :

1. الراتب والحوافز

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الراتب والحوافز مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	1	راتبي يؤمن لي حياة كريمة	2.89	.98	متوسطة
2	3	يناسبني راتبي بالمقارنة مع زملائي في المهنة	2.67	.95	متوسطة
3	8	يمنحني عملي المكانة الاجتماعية المرموقة	2.50	1.08	قليلة
4	2	يناسبني راتبي مقارنة مع جهدي المبذول في العمل	2.45	1.00	قليلة
5	4	يتناسب راتبي مع الدرجة العلمية التي أحملها	2.43	.95	قليلة
6	9	توفر لي جهة عملي فرص الحصول على الحوافز المعنوية (شهادات تقدير، كتب شكر، تعزيز معنوي شفوي..)	2.13	1.02	قليلة
7	5	راتبي متناسب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة	1.93	.84	قليلة
8	6	ترضييني مكافأة نهاية الخدمة في حالة التقاعد	1.79	.92	قليلة
9	7	تهتم جهة عملي بتقديم الحوافز المادية	1.75	.90	قليلة
		الراتب والحوافز ككل	2.28	.62	قليلة

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.75 - 2.89)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "راتبي يؤمن لي حياة كريمة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.89)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) ونصها "يناسبني راتبي بالمقارنة مع زملائي في المهنة" بمتوسط حسابي بلغ (2.67)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (8) ونصها "يمنحني عملي المكانة الاجتماعية المرموقة" بمتوسط حسابي بلغ (2.50)، بينما جاءت الفقرة رقم (7) ونصها "تهتم جهة عملي بتقديم الحوافز المادية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.75). وبلغ المتوسط الحسابي للراتب والحوافز ككل (2.28).

2. الاستقرار الوظيفي

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستقرار الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	15	لدي معرفة كافية بأسس وقوانين العمل بالمؤسسة التي أعمل بها	3.42	1.16	متوسطة
2	12	وظيفتي تمنحني تقديراً من قبل الآخرين	2.97	1.06	متوسطة
3	10	شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل	2.93	1.05	متوسطة
4	11	لدي استقرار وظيفي في المديرية التي أعمل بها	2.91	1.05	متوسطة
5	14	ليس لدي رغبة بالانتقال لمؤسسة أخرى	2.66	1.32	متوسطة
6	13	وظيفتي توفر لي ولأسرتي العروض والخدمات الترفيهية	2.12	.91	قليلة
		الاستقرار الوظيفي ككل	2.84	.69	قليلة

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.12 - 3.42)، حيث جاءت الفقرة رقم (15) والتي تنص على "لدي معرفة كافية بأسس وقوانين العمل بالمؤسسة التي أعمل بها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.42)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (12) ونصها "وظيفتي تمنحني تقديراً من قبل الآخرين" بمتوسط حسابي بلغ (2.97)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (10) ونصها "شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل" بمتوسط حسابي بلغ (2.93)، بينما جاءت الفقرة رقم (13) ونصها "وظيفتي توفر لي ولأسرتي العروض والخدمات الترفيهية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.12). وبلغ المتوسط الحسابي للاستقرار الوظيفي ككل (2.84).

3. العلاقات الإنسانية

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العلاقات الإنسانية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	20	يسعدني كثيراً حل مشكلات زملائي في العمل	4.15	.98	كبيرة
2	18	زملائي في العمل يتبادلون العلاقات الإيجابية في المؤسسة	4.02	.96	كبيرة
3	22	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل	4.00	1.12	كبيرة
4	21	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل	3.99	1.07	كبيرة
5	23	يبادلني زملائي العلاقات الاجتماعية خارج العمل	3.93	1.15	كبيرة
6	16	زملائي يتبادلون العمل التعاوني فيما بينهم	3.89	1.07	كبيرة
7	17	جهة عملي تراعي النواحي الإنسانية في أسلوب التعامل	3.67	1.15	كبيرة
8	19	زملائي في العمل يعملون أكثر مما أعمل أنا	3.21	1.19	متوسطة
		العلاقات الإنسانية ككل	3.86	.80	كبيرة

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.21 - 4.15)، حيث جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص على "يسعدني كثيراً حل مشكلات زملائي في العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.15)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (18) ونصها "زملائي في العمل يتبادلون العلاقات الإيجابية في المؤسسة" بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (22) ونصها "يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، بينما جاءت الفقرة رقم (19) ونصها "زملائي في العمل يعملون أكثر مما أعمل أنا" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.21). وبلغ المتوسط الحسابي للعلاقات الإنسانية ككل (3.86).

4. ظروف وبيئة العمل

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ظروف وبيئة العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	26	نظافة مكان عملي يشعرنى بارتياح كبير	3.30	1.04	متوسطة
2	27	تناسبني مواعيد العمل بالمؤسسة	3.19	1.01	متوسطة
3	28	توفر المؤسسة لي ولزملائي المناخ الآمن من الأخطار المهنية	3.13	1.06	متوسطة
4	29	يسعدني كثيراً العمل بالمؤسسة التي أعمل بها	3.00	1.06	متوسطة
5	30	توفر لي المؤسسة الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة	2.93	1.06	متوسطة
6	31	تساعدني ظروف العمل المتوفرة لاستثمار طاقاتي	2.81	.93	متوسطة
7	24	لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل	2.66	.97	قليلة
8	25	تقدم المؤسسة التسهيلات المناسبة لرفع مستوى أدائي الوظيفي	2.46	.89	قليلة
		ظروف وبيئة العمل ككل	2.93	.61	متوسطة

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.46 - 3.30)، حيث جاءت الفقرة رقم (26) والتي تنص على "نظافة مكان عملي يشعرنى بارتياح كبير" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.30)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (27) ونصها "تناسبني مواعيد العمل بالمؤسسة" بمتوسط حسابي بلغ (3.19)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (28) ونصها "توفر المؤسسة لي ولزملائي المناخ الآمن من الأخطار المهنية" بمتوسط حسابي بلغ (3.13)، بينما جاءت الفقرة رقم (25) ونصها "تقدم المؤسسة التسهيلات المناسبة لرفع مستوى أدائي الوظيفي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.46). وبلغ المتوسط الحسابي لظروف وبيئة العمل ككل (2.93).

5. الترقيات

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الترقيات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	32	وظيفتي تقدم لي فرص الترقية في العمل	2.09	1.00	قليلة
2	36	لدي مستقبل وظيفي أفضل في المؤسسة التي أعمل بها	2.08	1.11	قليلة
3	35	توجد معايير واضحة للترقيات في المؤسسة التي أعمل بها	2.03	1.10	قليلة
4	33	لدي شعور إيجابي بعدالة نظام الترقيات في المؤسسة	1.97	1.07	قليلة
5	34	يوفر نظام الترقيات العدالة اللازمة لي ولجميع الموظفين	1.96	1.05	قليلة
6	37	جهة عملي تهتم بتحقيق الترقيات للموظفين في الوقت المناسب	1.83	1.04	قليلة
		الترقيات ككل	1.99	.90	قليلة

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.83 - 2.09)، حيث جاءت الفقرة رقم (32) والتي تنص على "وظيفتي تقدم لي فرص الترقية في العمل" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.09)، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (36) ونصها "لدي مستقبل وظيفي أفضل في المؤسسة التي أعمل بها" بمتوسط حسابي بلغ (2.08)، تلاها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (35) ونصها "توجد معايير واضحة للترقيات في المؤسسة التي أعمل بها" بمتوسط حسابي بلغ (2.03)، بينما جاءت الفقرة رقم (37) ونصها "جهة عملي تهتم بتحقيق الترقيات للموظفين في الوقت المناسب" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.83). وبلغ المتوسط الحسابي للترقيات ككل (1.99).

2- نتائج الدراسة المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار باختلاف متغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، والمؤهل العلمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعا لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، والمؤهل العلمي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" للنوع الاجتماعي وتحليل التباين الأحادي لكل من متغيرات العمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجدول أدناه يوضح ذلك.

1. متغير النوع الاجتماعي

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	انثى		ذكر		
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
.000	4.006	.55	2.58	.61	2.19	الراتب والحوافز
.439	.776	.72	2.90	.69	2.81	الاستقرار الوظيفي
.688	.402	.70	3.82	.83	3.87	العلاقات الإنسانية
.560	.584	.63	2.98	.61	2.92	ظروف وبيئة العمل
.295	1.051	.83	2.11	.92	1.95	الترقّيات
.082	1.750	.44	2.91	.48	2.77	الأداة ككل

يتبين من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر النوع الاجتماعي في جميع المجالات وفي الرضا ككل باستثناء مجال الرواتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

2. متغير العمر

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعا لمتغير العمر

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	46 سنة فأكثر		45-36		35-26		25 سنة فأقل		
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
.279	1.291	.57	2.42	.56	2.19	.64	2.27	.66	2.44	الراتب والحوافز
.132	1.892	.50	3.16	.63	2.75	.72	2.84	.81	2.75	الاستقرار الوظيفي
.265	1.333	.91	4.10	.67	3.95	.82	3.76	.83	3.86	العلاقات الإنسانية
.752	.402	.53	3.03	.56	2.93	.64	2.90	.70	3.01	ظروف وبيئة العمل
.149	1.795	.93	1.83	.87	1.85	.89	2.14	.94	1.87	الترقّيات
.565	.680	.43	2.94	.43	2.76	.49	2.80	.57	2.83	الأداة ككل

يتبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير العمر في جميع المجالات وفي الرضا ككل.

3. متغير المسمى الوظيفي

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المجالات	موظف		رئيس قسم		خبير/ عضو		مدير دائرة أو نائب		الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الراتب والحوافز	2.27	.64	2.22	.55	2.60	.45	1.88	.38	3.897
الاستقرار الوظيفي	2.80	.75	2.92	.38	2.90	.54	2.97	.66	.397
العلاقات الإنسانية	3.82	.82	3.86	.55	4.05	.79	3.92	.79	.599
ظروف بيئة العمل	2.92	.63	3.00	.50	2.97	.59	2.99	.70	.158
التريقات	1.96	.89	2.28	1.08	1.99	.83	1.92	.89	.663
الأداة ككل	2.78	.50	2.87	.42	2.94	.38	2.74	.30	.930

يتبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي في جميع المجالات وفي الرضا ككل، باستثناء مجال الراتب والحوافز.

ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية كما هو مبين في الجدول (13).

جدول (13)

المقارنات البعدية بطريقة شفوية لأثر المسمى الوظيفي على الراتب والحوافز

الراتب والحوافز	موظف	رئيس قسم	خبير/ عضو	مدير دائرة أو نائب
2.27	2.22	2.60	1.88	
.05	-.33	-.38	.39	
				.72(*)

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

يتبين من الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين خبير/عضو ومدير دائرة أو نائب، وجاءت الفروق لصالح خبير/عضو.

4. متغير الخبرة

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير الخبرة.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	أكثر من 10 سنوات		6-10		5 سنوات فأقل		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
.901	.105	2.27	.59	2.28	.65	2.32	.66	الراتب والحوافز
.063	2.799	2.94	.68	2.77	.66	2.65	.73	الاستقرار الوظيفي
.182	1.719	3.96	.76	3.72	.84	3.80	.79	العلاقات الإنسانية
.176	1.752	3.01	.58	2.82	.63	2.90	.65	ظروف وبيئة العمل
.842	.172	2.00	.90	2.03	.94	1.92	.85	الترقيات
.296	1.226	2.86	.46	2.75	.48	2.75	.52	الأداة ككل

يتبين من الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير الخبرة في جميع المجالات وفي الرضا ككل.

5. متغير المؤهل العلمي

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لتقدير المبحوثين لمستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	أقل من بكالوريوس		بكالوريوس		دراسات عليا		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
.081	2.551	2.15	.70	2.30	.57	2.43	.60	الراتب والحوافز
.154	1.886	2.69	.79	2.92	.67	2.82	.60	الاستقرار الوظيفي
.743	.297	3.91	.81	3.82	.76	3.89	.88	العلاقات الإنسانية
.384	.961	2.94	.64	2.98	.62	2.82	.57	ظروف وبيئة العمل
.085	2.493	1.87	1.01	2.13	.89	1.82	.74	الترقيات
.440	.825	2.74	.56	2.85	.45	2.79	.41	الأداة ككل

يتبين من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير المؤهل العلمي في جميع المجالات وفي الرضا ككل.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني

الاستنتاجات

التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات:

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلة الدراسة ، والتي هدفت إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار ، ووضع التوصيات بناءً على نتائج هذه الدراسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار؟

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى الرضا لدى الإداريين العاملين بالمديرية العامة في التربية والتعليم بمحافظة ظفار بلغ (2.81) ، وهو يدل على درجة رضا متوسطة.

كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لمجال العلاقات الإنسانية تراوحت بين (1.99-3.86) ، حيث حصل هذا المجال على المرتبة الأولى، ويعزو الباحث ذلك إلى أن العلاقات الإنسانية تشكل الجانب المهم في حياة الإنسان ، وذلك يعود لطبيعة النفس البشرية ، فقد فطرت على الحب ، والعلاقات الحميمة . لذلك فإن الأصل بينهم التعامل الحسن ، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة طوالبه (2000) حيث أن مجال العلاقة مع الزملاء حقق أعلى مستوى في درجة الرضا عن العمل.

بينما حصل مجال الترقيات على المرتبة الأخيرة، حيث أن ما يحتاج إليه رفع الإنتاجية في أية مؤسسة ليس بالضرورة أن يتم وفق الأساس التي اعتمدها النظرية العلمية في الإدارة ، بل يمكن أن يتم بشكل أفضل من خلال الاهتمام بالعاملين ، وحاجاتهم ، ومشاعرهم ، والاهتمام بتنظيماتهم الرسمية. إلا أنه قد يؤثر نظام المكافآت في المنظمه على مستوى شعور الفرد بالرضا، ويكون الفرد راضيا بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله ، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العريمي (1998) حيث أظهرت أن هناك رضا وظيفيا عند مديري المدارس على جميع الأبعاد الفرعية المكونة لمقياس الرضا الوظيفي ما عدا بعدي الترقية في العمل و المكافاة المادية، واختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العامر (2007) حيث أظهرت أنه يجب على المسؤولين مراعاة أن تكون معايير الترقيات والمكافآت واضحة وعادلة ، مما يوفر للعاملين الأمن النفسي والاستقرار.

1. مجال الراتب والحوافز:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال الراتب والحوافز أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (2.28)، وبدرجة تقدير قليلة، كما أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لمجال الراتب والحوافز تراوحت ما بين (1.75 - 2.89)، حيث حصلت الفقرة التي تنص على "راتبي يؤمن لي حياة كريمة" في المرتبة الأولى، تلتها الفقرة التي تنص على "يناسبني راتبي بالمقارنة مع زملائي في المهنة" بمتوسط حسابي بلغ (2.67)، تلتها الفقرة التي تنص على "يمنحني عملي المكانة الاجتماعية المرموقة".

وقد يعزى ذلك إلى أن الموظفين يهتمون بالحياة الكريمة لتحقيق أعلى مستوى من الرضا الوظيفي ، وأن الراتب هو الذي يوفر لهم حياة كريمة بعيدة عن عوامل الخجل والاحباط ، وبالتالي تؤمن له وظيفته مكانه مرموقة مما يجعله يشعر بالرضا عن العمل الذي يقوم به.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أجراها الأسمر (2000) ، حيث أنها قاست العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ، وخرجت بنتيجة أن من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هو الراتب المجزي، والإحساس بالمساهمة في خدمة المجتمع ، والعلاقات الطيبة مع الزميلات ، ومع إدارة المدرسة، وتحقيق الذات. كما وافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة زايد (2008) حيث أظهرت أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثراً هو العامل المتعلق بالعائد المالي للوظيفة.

بينما جاءت الفقرة التي تنص على "تهتم جهة عملي بتقديم الحوافز المادية" بالمرتبة الأخيرة ، ويعزو الباحث ذلك إلى شعور الإداريين بالإحباط وعدم اهتمام المديرية في عملية الإنصاف في تقديم الحوافز المادية بينهم بشفافية. وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أبو العسل (1993)، حيث أشارت إلى أن درجة رضا الإداريين في مديريات التربية والتعليم كانت في المجالات التالية (مرتبة ترتيباً تنازلياً) : العلاقة مع الزملاء ،المكانة الاجتماعية ،والأثر الوظيفي ، وسياسة الإدارة، والعلاقة مع المراجعين، والراتب والحوافز. حيث أن الحوافز والرواتب جاءت في المرتبة الأخيرة . كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العامر (2007) ، حيث أظهرت أن تشجيع المعلمين كان من خلال الحوافز المادية والمعنوية للمتميزين منهم.

2. مجال الاستقرار الوظيفي:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال الاستقرار الوظيفي أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (2.84) وبدرجة تقدير متوسطة. كما أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية للإستقرار الوظيفي تراوحت ما بين

(2.12- 3.42) ، حيث حصلت الفقرة التي تنص على "لدي معرفة كافية بأسس وقوانين العمل بالمؤسسة التي أعمل بها" في المرتبة الأولى، تلتها الفقرة التي تنص على "وظيفتي تمنحني تقديراً من قبل الآخرين" تلتها الفقرة التي تنص على "شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل". ويعزى ذلك إلى دور المديرية والإدارة في التغذية الراجعة لموظفيها بأسس وقوانين العمل ، ولما للاستقرار الوظيفي من دور في زيادة دافعية الموظفين نحو عملهم. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة تانج ويونج (Tang&Yeung،1999) التي أكدت على أن تخفيف الأعباء التدريسية على المعلم وتقدير الطلاب لدوره يشعره بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح.

بينما جاءت الفقرة التي تنص على "وظيفتي توفر لي ولأسرتي العروض والخدمات الترفيهية" بالمرتبة الأخيرة ، ويعزى ذلك إلى عدم وجود أنديه ترفيهية أو جمعيات تعاونية من قبل وزارة التربية لموظفيها وكذلك لأن الخدمات الترفيهية لا تؤخذ بعين الاعتبار لدى الموظفين لقياس مستوى رضاهم عن العمل فقد يتأثر مستوى الرضا بالخدمات الصحية المقدمة اليهم ولأسرهم مثلاً . وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بيت علي سليمان (2006) حيث أظهرت غياب مستوى الرضا عند معلمي التعليم الاساسي للعوامل الصحية.

3. مجال العلاقات الإنسانية:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال العلاقات الإنسانية أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (3.86) وبدرجة تقدير كبيرة . كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية للعلاقات الانسانية تراوحت ما بين (3.21- 4.15)، حيث حصلت الفقرة التي تنص على "يسعدني كثيرا حل مشكلات زملائي في العمل" في المرتبة الأولى تلتها الفقرة "زملائي في العمل يتبادلون العلاقات الإيجابية في المؤسسة" تلتها الفقرة "يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل" ، ويعزى ذلك إلى العلاقات الحميمة التي تجمع معظم الإداريين في المديرية ، وكذلك تقارب المستوى العمري ،حيث أن معظمهم من فئة الشباب ، ولربما قد مروا بفترة دراسية واحدة أو متقاربة من المرحلة الأساسية وإلى المرحلة الجامعية على سبيل المثال ، الأمر الذي يساعد على تجانس الموظفين وتعاونهم في إنجاز أعمالهم ، وبالتالي يحقق لهم قدراً كبيراً من مستوى الرضا الوظيفي . وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو العسل، 1993)، حيث أشارت إلى أن درجة رضا الإداريين في مديريات التربية والتعليم كانت في المجالات التالية (مرتبة ترتيبياً تنازلياً) العلاقة مع الزملاء ، المكانة الاجتماعية ، والأثر الوظيفي ، سياسة الإدارة ، والعلاقة مع المراجعين، الراتب والحوافز، حيث أن العلاقة مع الزملاء جاءت في المرتبة الأولى.

بينما جاءت الفقرة التي تنص على "زملائي في العمل يعملون أكثر مما أعمل أنا" بالمرتبة الأخيرة . ويعزو الباحث ذلك إلى أن الإداريين بالمديرية يشعرون أنهم يقومون بعملهم على أكمل وجه ، ولا يوجد تهاون بينهم، والتعاون هو سيد الموقف. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة هالكان (halkan,2004) ، والتي أسفرت الدراسة عن أن طبيعة العلاقة بين مديري المدارس والمعلمين تؤثر بشكل كبير في شعور المعلمين بالرضا عن العمل، فإذا كانت العلاقة جيدة شعر المعلمون بالرضا والإشباع ، أما إذا كانت العلاقة متوترة شعر المعلمون بالإرهاك ، وانخفض معدل رضاهم عن عملهم.

4. مجال ظروف وبيئة العمل:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال ظروف وبيئة العمل أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (2.93) وبدرجة تقدير متوسطة ، كما أظهرت النتائج ان المتوسطات الحسابية لظروف وبيئة العمل تراوحت ما بين (2.46- 3.30) ، حيث حصلت الفقرة التي تنص على "نظافة مكان عملي يشعرني بارتياح كبير" في المرتبة الأولى تليها الفقرة التي تنص على "تناسبي مواعيد العمل بالمؤسسة" تلتها الفقرة التي تنص على "توفر المؤسسة لي ولزملائي المناخ الآمن من الأخطار المهنية". ويرجع ذلك إلى أهمية نظافة مكان العمل في شعور الموظف بالارتياح النفسي تجاه عمله وزيادة دافعيته ، في حين عدم توفر بيئة العمل النظيفة يكون له الأثر السلبي والشعور بعدم الرضا تجاه المؤسسة التي يعمل بها. واختلفت هذه الدراسة مع دراسة خليل وشريبر (2008) ، التي أظهرت نتائج دراستهما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة بالمسؤولين ولصالح الإناث.

بينما جاءت الفقرة التي تنص على "تقدم المؤسسة التسهيلات المناسبة لرفع مستوى أدائي الوظيفي" بالمرتبة الأخيرة . ويعزى ذلك لعدم اهتمام أو لقلّة الدورات والمنح المقدمة للموظفين من قبل المديرية والتي تعمل على تعزيز أداء الموظفين وبالتالي تحسن مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

5. مجال الترقيات:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال الترقيات أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (1.99) وبدرجة تقدير قليلة ، كما أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية للترقيات تراوحت ما بين (1.83- 2.09)، حيث حصلت الفقرة التي تنص على "وظيفتي تقدم لي فرص الترقية في العمل" في المرتبة الأولى ، تلتها الفقرة التي تنص على "لدي مستقبل وظيفي أفضل في المؤسسة التي أعمل بها" تلتها الفقرة التي تنص على "توجد معايير واضحة للترقيات في المؤسسة التي أعمل بها". ويعزى ذلك إلى أهمية الترقيات في زيادة مستوى الرضا من عدمه ، فحينما يشعر الموظف أن وظيفته تقدم له ترقيةً من نوع معين فإن مستوى

الرضا الوظيفي يزداد لديه ، وحينما يشعر أنه لا أمل بالترقيه فينخفض مستوى الرضا الوظيفي، وقد إتفقت هذه الدراسة مع دراسة زايد (2008) حيث أكدت أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثراً هو العامل المتعلق بالعائد المالي للوظيفة.

بينما جاءت الفقرة التي تنص على "جهة عملي تهتم بتحقيق الترقيات للموظفين في الوقت المناسب" بالمرتبة الأخيرة . ويرجع ذلك إلى شعور الموظفين في المديرية بعدم إلتزام الوزاره أو المديرية بمنحهم الترقيات المستحقه في الوقت المناسب ، فكثيرا ماتتأخر الترقيات بوزارة التربية والتعليم عن غيرها من الجهات الحكوميه ، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للموظفين وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم الوظيفي. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أوكبير وسيكيولس وارونديو: (OKPars,Squillace,Erondu,2005) حيث أشارت إلى أن الرضا الوظيفي يتعلق بجوانب العمل المتعلقة بالراتب والترقيات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار باختلاف متغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، والمؤهل العلمي؟

1. متغير النوع الاجتماعي:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لأثر النوع الاجتماعي في جميع المجالات ، وفي الرضا ككل باستثناء مجال الرواتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح الإناث . ويعزو الباحث ذلك إلى شعور الإناث الموظفات بالمديرية بالرضا عن الراتب بحكم العادات والأعراف للمجتمع العربي المسلم الذي يتولى الذكور فيه جميع المسؤوليات في الأسره ، على عكس الإناث حيث ليس لهن الواجبات والمسؤوليات نفسها، ويرجح انخفاض مستوى الرضا لدى الموظفين الذكور بسبب غلاء الأسعار والمعيشه في السنوات الأخيرة ، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العريمي (1998) ، حيث أظهرت أن هناك فروقاً بين الذكور والإناث على أبعاد الترقية في العمل، والمكافأة المادية، وكافة المصادر والإشراف والسلطة والصلاحيات الممنوحة ، وعلى البعد الكلي ، وكانت هذه الفروق لصالح الإناث. كما واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة خليل وشرير

(2008 م) ، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين ، ووجدت الدراسة أن هناك فروقاً في مستوى الرضا الوظيفي لصالح الإناث. كما واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أوكبير وسيكيولس وارونديو: (OKPars,Squillace,Erondy,2005) حيث أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس ، وكان مجال ظروف العمل وزملاء العمل أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس من الإناث . واتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة ساري (Sari,2004) التي توصلت إلى أن الإناث أكثر رضا عن وظائفهن مقارنة بالذكور .

إلا أن نتيجة الدراسة الحالية اختلفت مع نتيجة دراسة زايد (2008) ودراسة هيل (2004م) حيث لم تظهر نتائج أي منهما فروقاً بين الذكور والإناث.

2. متغير العمر:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر. ويعزى ذلك لعدم وجود مقياس حقيقي يقيس بشكل قياسي مستوى الرضا أو عدم الرضا من الناحية العمرية، وكذلك ربما يكون لتقارب العمر دور في ذلك ، حيث أن أغلبية المبحوثين يبلغ متوسط أعمارهم بين 25-40 سنة ، وبالتالي لا توجد فروق . وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أجراها هيل (HILL,2004م) والتي أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر على مستوى الرضا الوظيفي.

3. متغير المسمى الوظيفي:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، باستثناء مجال الراتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح خبير/عضو. ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة المسمى الوظيفي في تأثيره المعنوي لتحقيق مستوى رضا مرتفع ، حيث إن مسمى خبير أو عضو عادة مايشغله مدير دائرة سابق ، أو نائبه ، أو حاملوا شهادات عليا أو مشرف ، ويكلف ببعض الأعمال البسيطة ، بينما يكلف الموظف بأعمال أكثر من الخبير أو العضو، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة أبو العسل (1993) والتي أظهرت أن رؤساء الأقسام بالمديريات أكثر رضاً وظيفياً من بقية العاملين.

4. متغير الخبرة:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة . ويرجع ذلك لعدم وجود امتيازات مجزية لذوي الخبرة الأكثر في المديرية ، وكذلك لعدم وجود علاوات تميزهم عن الموظفين الأقل خبرةً منهم ، وبالتالي فهم يتبادلون الشعور نفسه ، حيث لا يوجد فروق بينهم، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أجراها هيل (HILL، 2004م) ، والتي أظهرت نتائج الدراسة فيها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة على مستوى الرضا الوظيفي. كما وافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العريمي (1998) حيث أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير الخبرة الإدارية. كما وافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة خليل وشريير (2008 م) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين ، ووجدت الدراسة أن سنوات الخبرة لا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أجراها الأسمر (2000م) حيث خرجت بنتيجة أن معلمات التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة مكة المكرمة ذوات سنوات الخبرة الأكثر في مجال التعليم أكثر رضا نحو العمل نفسه من المعلمات ذوات سنوات الخبرة الأقل. كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة زايد (2008م) والتي كشفت النتائج فيها أن أفراد عينة الدراسة ذوى سنوات الخبرة الأقل يظهرون مستويات رضا أعلى من أقرانهم ذوى الخبرة الأكثر.

5. متغير المؤهل العلمي:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي . ويعزى ذلك إلى نظام الترقيات المعمول به بالوزارة ، الذي لا يميز بين حاملي الشهادات العليا وغيرهم من الموظفين ، حيث أن الترقيات تأتي بحسب سنة التعيين ، والأقدمية ، وهذا ما يفسر عدم وجود فروق بحسب المؤهل بين الموظفين. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أجراها هيل (HILL، 2004م) والتي أظهرت نتائج الدراسة فيها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على مستوى الرضا الوظيفي ، كما وافقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العريمي (1998) حيث أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي.

واختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة اليماني ، وأبو قحوص (2005) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة ، وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها : أن درجة الرضا كانت متدنية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى للجنس ، والمؤهل العلمي.

الاستنتاجات:

بعد تحليل البيانات واستخراج النتائج يمكن وضع الاستنتاجات الآتية :

- ان أهم المجالات التي يهتم لها الموظفون وترفع من مستوى الرضا الوظيفي لديهم تتمثل بمجال العلاقات الإنسانية.
- الرواتب والحوافز من العوامل الهامة التي ترفع من مستوى الرضا الوظيفي وتؤمن للموظفين حياة كريمة.
- الاستقرار الوظيفي ينتج عند الموظفين عندما يكون لديهم معرفة كافية بأسس وقوانين العمل بالمؤسسة التي يعملون بها
- أن الموظفين يسعدون بحل مشكلات زملائهم في العمل وذلك عن طريق علاقاتهم الإنسانية الجيدة مع بعضهم بعضاً.
- أن نظافة مكان العمل تجعل الموظف يشعر بالارتياح الكبير مما يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي من ناحية ظروف وبيئة العمل
- أن شعور الفرد بأن وظيفته تقدم له الترقيات تزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- لا يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لأثر النوع الاجتماعي في جميع المجالات وفي الرضا ككل باستثناء مجال الرواتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح الإناث ، كما وأنه لا يوجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير العمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، والمؤهل العلمي ، باستثناء مجال الراتب والحوافز، وجاءت الفروق لصالح خبير/عضو.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة التي قمنا بتحليلها يمكن أن نتقدم بمجموعة من التوصيات على النحو الآتي :

1. إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات من خلال اطلاعهم على سير الأعمال ، وسبب اتخاذ بعض القرارات ، والتعامل معهم بشفافية ووضوح ، وخاصة ذوي الشهادات العليا منهم.
2. زيادة الاجتماعات بين مختلف المستويات الإدارية ، والتي يتم من خلالها توضيح وشرح أهداف الدوائر وسياساتها وإجراءاتها.
3. ضرورة اهتمام المسؤولين بالجوانب المالية للموظفين ، ولا يعني ذلك بالضرورة التوجه نحو زيادة الرواتب ، بل يمكن أن يكون بالربط ما بين امكانية تحسين دخل الموظف وإنتاجيته بإيجاد نظام حوافز فعال وموضوعي.
4. اهتمام المسؤولين بتحسين الظروف المادية التي يعمل بها الموظفون.
5. إجراء تقييم لنظام الحوافز والمكافآت المالية لموظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان والاهتمام بالعلوات الاستثنائية وصرفها للموظفين المجيدين بموضوعية.
6. صرف الترقيات للموظفين في الفترة المحددة لهم وعدم تأخيرها ، كي لا تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي.
7. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث الميدانية ، وإقامة المؤتمرات والندوات حول الرضا الوظيفي، للعمل على زيادة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

ثانياً : المراجع الإلكترونية

ثالثاً : المراجع باللغة الأجنبية

قائمة المراجع :

أولا : المراجع العربية :

أبو رمضان، نجوى (2004). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، فلسطين.

أبو شماله ، إبراهيم فرج (2010 م). مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلديات المحافظة الوسطى، بحث تخرج دبلوم إدارة مؤسسات المجتمع المدني ، عمادة خدمة المجتمع ، التعليم المستمر ، الجامعة الاسلاميه غزه .

أبو العسل، خليل عوض محمد (1993م). الرضا الوظيفي لدى الاداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الاردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية، عمان.

أحمد ، شكري سيد (1991م). الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية:دراسة استطلاعية - حولية كلية التربية ، جامعة قطر ، العدد (8) ، ص 278-325.

الأسمر، منى حسن (2000م). واقع الرضا الوظيفي لمعلمات التعليم العام لمدينة مكة المكرمة. الكتاب العلمي للمؤتمر التربوي الثالث لإعداد المعلم، في الفترة من 29 محرم الى 2 صفر 1420هـ، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، كلية التربية، ط3، ص ص 55- 93.

الأغبري ، عبدالصمد (1997م). الأنماط القيادية السائدة لدى عينه من مديري ووكلاء مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية والسعودية ، في مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجمعيه المصرية في المناهج وطرق التدريس، جامعة عين شمس ، القاهرة .(1) ص 10 .

الأغبري، عبدالصمد قائد محمد (2002م). الرضا الوظيفي لدى عينه من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، في مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ع 109، ص ص 57-118.

بدر ، حامد أحمد (1983م). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت. في مجلة العلوم الاجتماعية، العدد3، السنه11، ص ص 61-136.

البدري، طارق عبد الحميد (2005م). أساسيات الإدارة التعليمية ومفاهيمها. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ط2، ص 144-145.

بني سلامة ، إمتياز ، والجعيني ، نعيم (2000 م). الرضا الوظيفي لدى المدارس الخاصه في محافظه الزرقاء. في مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد 27 ، العدد 2 ، ص ص 437 - 455.

بيت علي سليمان ، خالد بن حسن سعيد (2006 م). الرضا الوظيفي لمعلمي التعليم الاساسي في ولاية صلالة بسلطنة عمان من منظور نظرية هرز بيرج ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة عدن ، عدن، ص 18.

جلده ، سامر (2008م). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، ص ص 102-103.

الحاج ، طه الياس(1990). الإدارة التربوية والقيادة ومفاهيمها و وظائفها ونظرياتها، الطبعة الثانية، مكتبة الأقصى، عمان.

الحارثي ، عبدالله عوض(2010). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة الطائف من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى ، ص 1.

حسن ، روية (2001م). إدارة الموارد البشرية - رؤية مستقبلية ، الدار الجامعة للطباعة والنشر ، الاسكندرية .

الحربي ، علي حمود (2003 م). العوامل المؤثرة في الرضا المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات المعلمين في المملكة العربية السعودية. رساله ماجستير غير منشوره ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، ص 49.

حريم ، حسين (2009 م). السلوك التنظيمي " سلوك الافراد والجماعات في منظمات العمل ، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط3 ، ص 112.

الحوامده ، نضال صالح (2000 م) . أثر الثقة التنظيميه والمشاركة في صنع القرارات على رضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤته. في مؤته للبحوث والدراسات ، مج 15 ، العدد6 ، ص 22.

الحوسني، طالب بن هلال(1992). إشكالية التحفيز المادي والمعنوي في الوظيفة العمومية العمانية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد الخامس، الرباط .

حويحي، مروان أحمد (2008م).أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل ، حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

الحيدر، عبد المحسن وبن طالب ، إبراهيم (2005 م). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض ، بحث ميداني ، الرياض ، مركز البحوث ، معهد الادارة العامه ، ص 47.

خليفات ، عبدالفتاح ، والملاحمه صالح ، و خلف منى (2009م). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعات الاردنية الخاصة، في مجلة جامعة دمشق، مج 25، ع3+4 2009 ، ص ص289-340.

خليفة ، عبد اللطيف محمد (2000م). الدافعية للإنجاز، القاهرة ، دار غريب للنشر والتوزيع، ص ص 161- 162.

خليل ، جواد محمد ، وشريير، عزيزة عبدالله (2008م). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين، في مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الانسانية، مج 16، ع 1، ص ص 683- 711.

الخيري ، حسن حسين (2008م). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينه من المرشدين من مراحل التعليم العام بمنطقتي الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى ،كلية التربية ، ص30.

الدليمي ، أحمد محمد ، وعلي ، كريم ناصر (2009 م). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، ص ص 136 - 137.

درادكة ، أمجد محمود ، ومعايعة، عادل سالم (2008م). الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم، في حوعية كلية المعلمين في أبها،السعودية، ع 13، ص 102-134.

زايد ، كاشف نايف (2008م). الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات ، في مجلة العلوم التربوية والنفسية بالبحرين ، مج (4|9) ، ص ص 161-182.

الزعيبي ، مروان طاهر (2011م). الرضا الوظيفي مفهومه وقياسه وتفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل، ط1. عمان دار المسيره.ص 18-19.

زويلف ، مهدي حسن (2003 م). إدارة الافراد، عمان: دار صفاء للنشر ، ص 173-176.

السالم ، سالم محمد (1997 م). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات بالمملكة العربية السعودية.الرياض. مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطني، ص 107.

سلامة ، عادل عبد الفتاح (1999 م). الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس ، في مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، مج 1 ، العدد 23.

الشابحي، طلال (1998 م). الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي للبنين الحكومية والاهلية لمدينة جدة: دراسة ميدانية مقارنة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الادارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.

الشبلي، هيثم حمود ، والنسور، مروان محمد (2009م)، إدارة المنشآت المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص ص 213-214.

الصماني ، خالد بن عبيد (2000 م). العلاقة بين الرضا الوظيفي ووجهة العز لدى عينه سعوديه من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينة مكة المكرمة وجدة. رسالة ماجستير،مكة المكرمة ، في مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، مج 12 ، ع 1 ، ص ص 27-161.

طوالبة ، محمد عبدالرحمن (2000م).الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الحاسوب في المدارس الاردنية الحكومية ، في مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، ع 18 ،السنة 9 ، ص ص59-86.

الطيب ، عبدالجبار (1997م). الرضا الوظيفي لدى مدارء المدارس الثانويه في الجمهوريه اليمنيه ، رساله ماجستير ، جامعة صنعاء ،ص 10.

عاشور ، أحمد صقر (2007م). السلوك الانساني في المنظمات . دار المعرفه الجامعيه ، ط1 ، ص 139.

العامر، عائشة راشد (2007م). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والأداء المهني لدى معلمي التربية الرياضية بالمرحلتين الإعدادية والثانوية بمملكة البحرين، في مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج 8، ع 3 سبتمبر، ص ص 269-270.

عباس ، سهيله محمد ، وعلي ، علي حسين (1999م). إدارة الموارد البشريه ، عمان ، دار وائل للنشر، ص ص 225-228 .

عباس ، سهيلة (2003م) . " إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، ط1 ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ،ص17.

عبد الباقي ، صلاح الدين محمد (2003 م). السلوك التنظيمي – مدخل تنظيمي معاصر ، دار الجامعه الجديدة ، الاسكندريه ، - ص229.

عبد الباقي ، صلاح الدين محمد (2001م). إدارة الموارد البشرية ،مطبعة الدار الجامعية، الاسكندرية،ص 210.

العريمي ، حليس (1998م). الرضا الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارس التعليم العام في سلطنة عمان ، رساله ماجستير غير منشورة ، جامعة السلطان قابوس ، ص 8،ص10.

العطيه ، ماجده (2003م). سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعه ، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1 ،ص 178 .

العمرى ، خالد (1992م). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الاردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصيه والوظيفيه. مجلة مؤته للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الانسانيه والاجتماعيه ، مج 7 ، ع 12 ، ص ص 13-16.

عودة ، نافع محمد أسمر(1992).علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك : أربد.

الغامدي، حمدان بن سلمان (2006م) الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن مدينة تبوك ، رسالة ماجستير غير منشوره ، دراسة ميدانية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ص 24-25 .

غواش ، هبه سلامه (2008م).الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج بورتر ولولر حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية-غزة، ص2.

فرج ، طريف شوقي (2002م). السلوك القيادي وفعاليته الإدارية، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع ، ط1، ص 220.

الفريجات ، خضير كاظم حمود ،واللوزي، موسى سلامة ،والشهابي، أنعام (2009م). السلوك التنظيمي بمفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، ص104 ، ص ص 115-116.

فلمبان ،ايناس وفؤاد، نواوي (2008 م) . الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ، رساله ماجستير غير منشوره، كلية التربية ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة ، ص 40.

فليه ، فاروق عبده وعبد المجيد السيد (2005م). السلوك" التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية" ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، ص 260 - 261.

قاضي، لمياء عبدالرحيم (2007م). الأنماط القيادية لمديرات مدارس التعليم العام بمدينة ابها وضواحيها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمات (دراسة ميدانية) .رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية،ص60.

ماهر ، أحمد (2005م). السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات ، الاسكندرية، الدار الجامعيه ، ط 8، ص 185.

المدلج ، عبدالله بن عبدالمحسن(2003). قياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة،رسالة ماجستير،قسم العلوم الإدارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية،ص13.

المرسي ، جمال وادريس (2005م). السلوك التنظيمي - نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمات ، الدار الجامعيه ، القايره ، ص 366.

الناعبي ، ناصر بن حمدان(2010).الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في سلطنة عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم والآداب ، جامعة نزوى.

نشوان، يعقوب (2006م)، الإدارة والإشراف التربوي بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الفرقان، ص40.

النمر ، سعود (1993م). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص ، في مجلة جامعة الملك سعود ، مج (5) ، ص ص 63 – 109 .

اليمني ، سعيد، وأبو قحوص، خالد (2005م). دراسة تحليلية للرضا المهني لدى مديري ومعلمات التعليم العام في مهنة التدريس بدولة البحرين، في مجلة الدراسات للعلوم التربوية ، ع2،المجلد23.

ثانيا : المراجع الإلكترونية :

-(moe.gov.om/Arabic/index.php).

-(<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B8%D9%81%D8%A7%D8%B1>).

ثالثاً : المراجع الاجنبيه :

- 1- Armstrong, Michael (2001). **A hand book of human resource management practice**, Kogan Page limited, 8th edition, p 165.
- 2- Crabbe A.B (2009). **Terrific ideas of practices and procedures for success in work organization, & job satisfaction** Laurinburg. N, p276.
- 3- Cherrington , David J. (1989) . **Organizational behavior – the management and organizational performance** , Boston , Allgn & Bacon, p 308.
- 4- Dutka, M. (2008). **The relationship between Job Satisfaction and the organizational climate for women higher education administrators at five institutions**, Boston College dissertations Press. p 180.
- 5- Friend Lander, F. (2009). **Mul Tiple Impacts of organizational Climate and Individual Value Systems Upon Job Satisfaction**. Personal Psychology Journal. Volume 22 Issue 2, Pages 171-183. 2009 Willey Periodicals, Inc. PP 267.
- 6- Ghinapha, S. (2008). **“ The Relationship Between Job Satisfaction and Selected Characteristics of Teachers in International School in Thailand”**, Dissertation Abstracts International, Vol. 57, NO.6, P. 2285-A.

- 7- Halkan,S(2004).**An analysis of Burn out and job satisfaction among Turkish special school headteachers and teachers** ,and th factors and job satisfaction, journal of educational studies, 30(3),291-306.
- 8- Hill, E.A.(2004).”**The Impact Self-Role Congruence Length of Service, Job Satisfaction Organizational Commitment on Propensity to leave “**. Dissertation Abstract International. 45(01),94-A.
- 9- Mound , linda.(2001). **An Introduction to human resource management theory and practice** , Palgrave,p 452.
- 10- OK para, J., Squillace, M., and Erundu. E(2005). **Gender Differences and Job Satisfaction a study of university Teachers in the United States**. Women in Management. Review 20(3) PP.177-190.
- 11- Prati,l.M., Douglan , C.,ferris, G(. 2008). **Emotional Intelligence, leader ship executiveness and team outcomes**, International Journal of organizational Analysis ,p 235.
- 12- Sari, H. (2004). **An analysis of burnout and Job Satisfaction among Turkish & special School head-teachers and teachers**, and the factors effecting their burnout and Job Satisfaction. Educational Studies, 30(3),291-306.
- 13- Tang, T. & Yeung, A.S.(1999). **Hong Kong teacher’s Sources of Stress, burnout, and job satisfaction**.ERIC#:ED429954.

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة بصورتها الأولية

جامعة نزوى
كلية العلوم والآداب
قسم التربية والعلوم الإنسانية
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الإستبانة بصورتها الأولية

المحکم الفاضل د|.....المحترم
الوظيفة.....|جهة العمل|.....

الموضوع : تحکيم استبانة لبحث ماجستير حول " الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار "

يقوم الباحث بدراسة بعنوان " الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار " وهو بصدد تطبيق الإستبانة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لذلك ، وكذلك للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التعليمية .

وقد أعد الباحث لهذا الغرض استبانته تشمل أهم العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي وهي على مستوى خمسة أبعاد ومجالات وهي (الراتب والحوافز، الإستقرار الوظيفي ، العلاقات بين الرؤساء والمرؤسين ، ظروف العمل ، الترقيات) .

ويتضمن كل بعد عشر فقرات أي خمسون (50) فقرة ، لذا نرجو التكرم بإبداء الرأي بالموافقه أو التعديل بمايتناسب مع وجهة نظركم بوضع اشارة () في المكان المناسب في الاستماره المرفقه، وقد حدد الباحث القيم (5 ، 4 ، 3 ، 2 ، 1) مقابلها بالترتيب(كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) لكل فقرة من الاستبانته.

ويرجو الباحث التكرم بالاطلاع والتعديل اذا لزم الأمرلما لأرائكم من أهمية بالغة في نتائج هذه الدراسة. شاكرين لكم حسن استجابتكم وتعاونكم

المشرف:دا عبدالعزیز المعایطه

الباحث : أحمد سعيد سالم ميلكان المشيخي

للتواصل-هاتف:99286262
الایمیل:ahmed085@moe.om

أولاً : البيانات الشخصية :

- 1 -الجنس : أنثى ذكر
- 2 -العمر : 25سنة فأقل 35-26 45-36
- 46سنة فأكثر
- 3 -المسمى الوظيفي : عامل موظف رئيس قسم أو دائرة
- 4 -الخبرة : 5سنوات فأقل 10-6 أكثر من 10سنوات
- 5 - المؤهل العلمي : دكتوراه ماجستير دبلوم عالي
- بكالوريوس دبلوم فما فوق

ثانياً : العوامل المؤثرة على مدى الرضا الوظيفي :

المجال الأول: الراتب والحوافز

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		الانتماء الى المجال	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية
1	يكفي دخلي لإشباع احتياجاتي						
2	يتناسب راتبي مع متطلباتي المعيشية						
3	يتناسب راتبي الذي احصل عليه مع الجهد المبذول في العمل						
4	أشعر أن راتبي مناسب مقارنة مع زملائي في المهنة						
5	راتبي يتناسب مع الدرجة المهنية التي احملها						
6	يؤمن لي راتبي حياة جيدة						
7	يوفر راتب التقاعد للموظف حياة كريمة في المستقبل						
8	راتبي متناسب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة						
9	أرفض العمل بوظيفة أخرى بدخل أكثر						
10	يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة						

المجال الثاني: الإستقرار الوظيفي

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		الانتماء الى المجال	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية
11	أشعر أنني قادر على إشباع حاجاتي للنجاح والتقدير						
12	شعوري بالاستقرار زاد من دافعيته						
13	أعلم الأسس التي أقوم بالعمل على أساسها						
14	مكافأة نهاية الخدمة مرضية وكافية						
15	أشعر بالاستقرار الوظيفي في المؤسسة						
16	أنا مطمئن نفسياً في العمل بالمؤسسة						
17	تتوفر خدمات صحية لعلاج العاملين من أسرهم						
18	أشعر أن عملي يلاقي احتراماً من قبل الآخرين						
19	أشعر بالإرتياح المستقبلي في حالة التقاعد						
20	أرغب بالانتقال لمؤسسة أخرى						

المجال الثالث: العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		الانتماء الى المجال	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية
21	يوجد مستوى تعاون عالي من قبل الزملاء						
22	تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل						
23	يضايقني زملاء في العمل						
24	أشعر أن زملائي يعملون أقل مما أعمل						
25	أشعر بالسعادة في المساهمة بحل مشاكل زملائي						
26	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل						
27	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل						
28	أبادل الاتصالات الاجتماعية مع زملائي خارج العمل						
29	يساعد الزملاء بعضهم البعض في المؤسسة						
30	تراعي الإدارة النواحي الإنسانية في العمل						

المجال الرابع: ظروف العمل

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		الانتماء الى المجال	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية
31	تقدم المؤسسة التسهيلات المناسبة للموظفين لتحقيق أداء وظيفي مستمر						
32	توجد أوقات للراحة أثناء الدوام						
33	أشعر أن مكان العمل نظيف						
34	أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة						
35	يوجد مرافق صحية في مكان العمل						
36	يتوفر للموظف كافة عناصر الأمان والحماية من الأخطار المهنية						
37	وسائل التنقية المكتبية والأدوات والمعدات متوفرة						
38	أكره الذهاب للعمل في معظم الوقت						
39	توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي						
40	أشعر بالسعادة أثناء تأدية عملي						

خامسا: الترقية

م	الفقرة	وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		الانتماء الى المجال	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية
41	توفر الوظيفة فرص التقدم والترقية في العمل						
42	أشعر بعدالة وموضوعية نظام الترقيات						
43	يوجد الوساطة والمحسوبية في الترقيات						
44	هناك ظلم في نظام الترقيات						
45	توفر لي وظيفتي فرص الحصول على الحوافز المعنوية (كتب شكر، شهادة تقدير،...الخ)						
46	معايير الترقيات واضحة						
47	أتوقع مستقبلاً أفضل في المؤسسة						
48	يمنحني عملي المكانة الإجتماعية اللازمة						
49	أشعر بعدم الرضا تجاه مؤسستي						
50	تعتمد المؤسسة في عملية الترقية على درجة أداء الموظف						

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،

ملحق رقم(2)

أسماء المحكمين لأداة الدراسة

أسماء المحكمين لاستبانة الدراسة:

الرقم	الإسم	الوظيفة	جهة العمل
1	د.فايز محمد منصور	أستاذ مساعد	جامعة نزوى
2	د.عبدالرحمن ابراهيم السفاينة	أستاذ مساعد	جامعة نزوى
3	د.حسام الدين السيد أحمد	أستاذ مساعد	جامعة نزوى
4	د.محمد الجرايدة	أستاذ مساعد	جامعة نزوى
5	د.علي خميس علي	أستاذ مساعد	جامعة نزوى
6	د.حمود بن خلفان الحارثي	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
7	د.دريا المنذري	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
8	د.سيف المعمرى	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
9	د.سالم بن سليم الغنوصي	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
10	د.عمر هاشم	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
11	د.راشد الفهدي	أستاذ مساعد	جامعة السلطان قابوس
12	د.عبدالقادر محمد عبدالقادر	أستاذ مشارك	جامعة ظفار
13	د.رجب بن علي العويسي	مدير مكتب متابعة الأداء	وزارة التربية والتعليم
14	د.حفيف الكاف	عضو أول تخطيط	مديرية التربية بظفار
15	د.سمية البرعمي	نائب مدير دائرة	مديرية التربية بظفار

ملحق رقم (3)

استبانة الدراسة بصورتها النهائية

أولاً : البيانات الشخصية :

- 1- النوع الإجتماعي : ذكر أنثى .
- 2 -العمر : 25سنة فأقل 26-35 36-45 46سنة فأكثر .
- 3 -المسمى الوظيفي : موظف رئيس قسم خبير/عضو مدير دائرة أو نائب
- 4 -الخبرة : 5 سنوات فأقل 6-10 أكثر من 10سنوات .
- 5 - المؤهل العلمي : دكتوراه ماجستير دبلوم عالي بكالوريوس دبلوم متوسط دبلوم الثاني عشر أقل من دبلوم الثاني عشر .

ثانياً : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

المجال الأول: الراتب والحوافز

م	الفقرة	درجة الرضا				
		1	2	3	4	5
		قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
1	راتبي يؤمن لي حياة كريمة.					
2	يناسبني راتبي مقارنة مع جهدي المبذول في العمل.					
3	يناسبني راتبي بالمقارنة مع زملائي في المهنة.					
4	يتناسب راتبي مع الدرجة العلمية التي أحملها.					
5	راتبي متناسب مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة.					
6	ترضييني مكافأة نهاية الخدمة في حالة التقاعد.					
7	تهتم جهة عملي بتقديم الحوافز المادية.					
8	يمنحني عملي المكانة الاجتماعية المرموقة.					
9	توفر لي جهة عملي فرص الحصول على الحوافز المعنوية(شهادات تقدير،كتب شكر،تعزيز معنوي شفوي..).					

المجال الثاني: الاستقرار الوظيفي

م	الفقرة	درجة الرضا				
		1	2	3	4	5
		قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
10	شعوري بالاستقرار الوظيفي زاد من دافعتي نحو العمل.					
11	لدي استقرار وظيفي في المديرية التي أعمل بها.					
12	وظيفتي تمنحني تقديرا من قبل الآخرين.					
13	وظيفتي توفر لي ولأسرتي العروض والخدمات الترفيهية.					
14	ليست لدي رغبة بالانتقال لمؤسسة أخرى.					
15	لدي معرفة كافية بأسس وقوانين العمل بالمؤسسة التي أعمل بها					

المجال الثالث: العلاقات الإنسانية

م	الفقرة	درجة الرضا				
		1	2	3	4	5
		قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
16	زملائي يتبادلون العمل التعاوني فيما بينهم.					
17	جهة عملي تراعي النواحي الإنسانية في أسلوب التعامل.					
18	زملائي في العمل يتبادلون العلاقات الإيجابية في المؤسسة.					
19	زملائي في العمل يعملون أكثر مما أعمل أنا.					
20	يسعدني كثيرا حل مشكلات زملائي في العمل.					
21	يقدر زملائي ما أقوم به من عمل.					
22	يساعدني رئيسي المباشر حين أجد صعوبة في العمل.					
23	يبادلني زملائي العلاقات الاجتماعية الإيجابية خارج العمل.					

المجال الرابع: ظروف وبيئة العمل

م	الفقرة	درجة الرضا				
		1	2	3	4	5
		قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
24	لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل.					
25	تقدم المؤسسة التسهيلات المناسبة لرفع مستوى أدائي الوظيفي.					
26	نظافة مكان عملي يشعرني بإرتياح كبير.					
27	تناسبني مواعيد العمل بالمؤسسة.					
28	توفر المؤسسة لي وزملائي المناخ الآمن من الأخطار المهنية.					
29	يسعدني كثيرا العمل بالمؤسسة التي أعمل بها.					
30	توفر لي المؤسسة الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة.					
31	تساعدني ظروف العمل المتوفرة لإستثمار طاقاتي.					

خامسا: الترقيات

م	الفقرة	درجة الرضا				
		1	2	3	4	5
		قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
32	وظيفتي تقدم لي فرص الترقية في العمل.					
33	لدي شعور إيجابي بعدالة نظام الترقيات في المؤسسة.					
34	يوفر نظام الترقيات العدالة اللازمة لي ولجميع الموظفين.					
35	توجد معايير واضحة للترقيات في المؤسسة التي أعمل بها.					
36	لدي مستقبل وظيفي أفضل في المؤسسة التي أعمل بها.					
37	جهة عملي تهتم بتحقيق الترقيات للموظفين في الوقت المناسب.					

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،،

ملحق رقم (4)

خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار.

ملحق رقم (5)

خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من جامعة نزوى لمن يهمه
الأمر



الموافق: 28 سبتمبر 2011م

لنن يهمة الأمر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

الموضوع: تسهيل مهمة باحث

يقوم الطالب/ أحمد بن سعيد بن سالم ميلكان المشيخي، الرقم الجامعي (05128645) ؛ تخصص ماجستير تربية في الإدارة التعليمية بإعداد بحث بعنوان :

" الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار "

ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، ويحتاج لاستكمال بحثه تطبيق أدوات الدراسة؛ لذا نرجو تسهيل مهمته البحثية.

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،،



أ.د محمد عبد المنعم إسماعيل
عميد كلية العلوم والآداب

28.9.2011

د. محمد مجيد العاصبي
رئيس قسم التربية والدراسات الإنسانية بالوكالة



ملحق رقم (6)

خطاب صادر من المكتب الفني للدراسات والتطوير بوزارة
التربية والتعليم بسلطنة عمان إلى المديريات العامة للتربية
والتعليم بظفار، والداخلية، والمديرية العامة للشؤون الإدارية
بالوزارة لتسهيل مهمة باحث.

الرقم : ١١٠٩١٠٧٦



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

الدائرة : المكتب الفني للدراسات والتطوير

الرقم المسلسل: ١

من:

الاسم: المكتب الفني للدراسات والتطوير

تاريخ الإرسال: ١٠/٠٩/٢٠١١: ٣٤٤٠٠٤: AM ١٠٠٠

إلى: م.ع للتربية والتعليم بمنطقة الداخلية

نسخة للاطلاع على: أسماء بنت محمد بن حمد العوفية

الموضوع: تسهيل مهمة الباحث/احمد المشيخي

الملفات الملحقة:

الاسبائة . doc

المرسل: بشري بنت بدر بن ناصر الدوحاني

محتوى المراسلة:

الموضوع: تسهيل مهمة باحث

أود إفادتكم بأن الفاضل أحمد بن سعيد بن سالم المشيخي طالب دراسات عليا ماجستير بجامعة نزوى تخصص إدارة تعليمية، ويقوم بإجراء دراسة حول "الرضا الوظيفي لدى ملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار" ويرغب المذكور في تطبيق الأداة على عينة تجريبية من الإداريين العاملين في بعض الدوائر والأقسام التابعة لمديرتكم. جوا تكرم بتسهيل مهمة الباحث في تطبيق أداة الدراسة وذلك وفق الإجراءات المعمول بها لديكم، وفي حالة وجود أي استفسار يمكن للمعنيين لديكم الاتصال بالباحث مباشرة عا .(٩٩٢٨٦٦٦٢).

شاكركم لكم حسن تعاونكم،،،

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،،

الرقم المسلسل: ٢

من:

الاسم: م.ع للتربية والتعليم بمنطقة الداخلية

تاريخ الإرسال: ١٠/٠٩/٢٠١١: ٤٨٠٢٣٢: AM ١٠٠٠

إلى: دائرة تنمية الموارد البشرية - الداخلية

الموضوع: تسهيل مهمة الباحث/احمد المشيخي

ملخص (ملاحظات): لإجراء انكم

الملفات الملحقة:

الاستبانة __.doc

المرسل: فاطمة بنت خميس بن محمد العدوي

محتوى المراسلة:

طبعت بواسطة نظام المراسلات بواسطة: فاطمة بنت خميس بن محمد العدوي بتاريخ: ٠٩/١٠/٢٠١١:٤٠٢٠١١:AM

ملحق رقم (7)

خطاب تسهيل مهمة باحث صادر من المديرية العامة للتربية
والتعليم بمحافظة الداخلية

Sultanate of Oman
Ministry of Education
Directorate General of Education
Al- Dakhiliyah Region



سَلْطَنَةُ عُمَانِ
وَزَارَةُ التَّرْبِيَةِ وَالتَّعْلِيمِ
الْمَدِيرِيَّةُ الْعَامَّةُ لِلتَّرْبِيَةِ وَالتَّعْلِيمِ
بِالْمَنْطِقَةِ الدَّاخِلِيَّةِ

الرقم :
التاريخ :
الموافق : ٢٠١١ / ١٠ / ٩

دائرة تنمية الموارد البشرية

الأفاضل / مديرو دوائر المديرية
المحترمون
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

الموضوع: تسهيل مهمة باحث

بالإشارة إلى رسالة المكتب الفني للدراسات والتطوير برسالته رقم (١١٠٩١٠٨٠) بتاريخ ٢٠١١/١٠/٩م حول الموضوع أعلاه، نود إفادتكم بأن الفاضل / أحمد بن سعيد بن سالم المشيخي - يقوم بإجراء دراسة تحت عنوان (الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار)، ويرغب المذكور في تطبيق أدوات دراسته على عينة من الإداريين بمديرية المنطقة . عليه يرجى التكرم نحو تسهيل مهمة الباحث في تطبيق أدوات دراسته . .
شاكرين حسن تعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير .



ناصر بن علي بن سليم الخياري
مدير دائرة تنمية الموارد البشرية

Nasser-kayari@moe.om

Abstract

Job satisfaction among the Directorate General of Education administrative staff of Dhofar Governorate.

Prepared by:

Ahmed bin Said bin Salem Milkan Al Moshakhi

2011/2012

Supervised by:

Dr. Abdul Aziz Al Maaytah

The present study aimed to identify the level of job satisfaction among the Directorate General of Education administrative staff of Dhofar Governorate.

The study tried to achieve its goal to answer the following questions:

*** What is the level of job satisfaction among administrative staff in the Education Directorate General in Dhofar Governorate?**

*** Do different levels of job satisfaction among the administrative staff at the Education Directorate General of in Dhofar Governorate have different variables among (experience, gender, job title name, age, educational qualification)?**

The field of the study is from all the central administration for the Ministry of Education in Doffar governorate for the study year 2011 /2012 with the total number of 450 administrators .

We randomly chose a sample of 216 employees from the total 450.

After verifying the questions, we sent them to the 216 people in the sample group. from those, we received 199 completed questionnaires.

To gan the results of the study, the secretary developed a questionnaire of 37 items including 5 fields; salaries credit , employee promotion, personal relationships, and the terms and conditions of work opening grades.

After making sure of questionnaire validity and reliability it was distributed to the study samples consisting of (216) from female & mail Directorate employees, and recalled a number of (199) questionnaire.

The researcher used descriptive statistics to analyze the study results,

He made the averages retrieved and standard deviations of each paragraph in each area, also used the test (t. test), and variance analysis.

The most prominent study results included:

- The results showed the areas of job satisfaction among the administrative staff at the Education Directorate General of in Dhofar Governorate, the overall satisfaction level was moderately, reaching averages total (2.81.)
- That job satisfaction level among administrative staff at the Education Directorate General in Dhofar Governorate in human relations field has obtained the first rank,

While working environment conditions satisfaction area came second,

While job stability satisfaction came thirdly, as salary and incentives satisfaction area came fourth, while promotions satisfaction area came fifth in last place.

There is no significant statistically differences at the significance level ($0.05 = \alpha$) between averages due to the changes in all areas and in satisfaction as a whole except for salary and incentives area, were favor differences was.