

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين
Degree of Job satisfaction of faculty members
at An- Najah National university, Palestine

مجيد مصطفى منصور

قسم لإدارة الأعمال

جامعة النجاح الوطنية - نابلس

تاريخ الاستلام 2010/3/25 تاريخ القبول 2010/5/23

Abstract : This study sought to identify the degree of job satisfaction enjoyed by faculty member at An- Najah National university.

It also sought to find out whether the variables of academic qualification and experience had any impact on their satisfaction to these two ends, 51- item questionnaire was developed and administered to a randomly chosen sample of 138 faculty members, the questionnaire items covered six domains: nature of work (10), work conditions (9), incentives and promotions (5) relationship with university officials (14), salary scale (6) and relationship with colleges (7). After data collection and analysis, it was found the degree of job satisfaction of the faculty members was moderate (16.7%). The lowest domain of satisfaction was

الملخص: هدفت الدراسة التعرف إلى

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، لتتحقق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (138) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانة الرضا المكونة من (51) فقرة والموزعة على (6) مجالات هي: طبيعة العمل (10) فقرات، ظروف العمل (9) فقرات، أنظمة الحوافز والترقيات (5) فقرات، والعلاقة مع المسؤولين في الجامعة (14) فقرة، وأنظمة الرواتب (6) فقرات، والعلاقة مع الزملاء (7) فقرات. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (16.7%)، وأن

promotions and incentives (56%). It was found that there were statistically significant differences in the degree of satisfaction which might be attributed to variable of experience in furor of those who had move experience and in the variable of academic qualification in faror of those who had lover qualifications.

أقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز (56%). كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

مقدمة

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) هو أحد المواضيع الإدارية الهامة اللازمة للنجاح في مختلف الميادين، ويعرفه جونز (Jones and Sloane, 2009) على انه حالة وجدانية سارة، تنتج عن تقويم عمل الفرد أو خبراته المهنية، وعلى أساس ذلك فان الرضا الوظيفي يعتبر مفهوماً يشمل مظاهر خاصة أو محددة، ولعل أهم هذه المظاهر هي طبيعة الوظيفة، الزملاء، الإشراف، الراتب، نظام الترقيات، نظام الاتصالات، السياسات التنظيمية.

إن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد بالتالي حماسةً للعمل، ويزداد إقباله عليه ويزداد أيضاً انتماءه لوظيفته وللمنظمة، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه وبالعكس، فالفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله يقل نتيجة لهذا حماسه للعمل، ويقل إقباله عليه، وتقل أيضاً مشاعر الامتتان والولاء للوظيفة والمنظمة، فنقل نتيجة لهذا إنتاجيته وأداؤه (المصري، 2006؛ Saari & Judge, 2004).

إضافة لذلك أشار عبد الله (2008) في دراسته إلى أن الشعور بالرضا لدى الفرد يزيد من الإنتاج، والرضا عن العمل في الأمور الأساسية بالنسبة للفرد والمجتمع، فإذا وجد شعور بالرضا لدى الفرد عن العمل وعن مرؤوسيه، ينتج بينه وبين من في العمل معه توافق نفسي واجتماعي، وهذا بدوره ينعكس أثره إيجابياً على أداء الفرد. وقد يمتد هذا الرضا إلى خارج إطار العمل حيث يشير الشيخ خليل وشرير (2007) إلى أن ارتفاع مؤشر الرضا في العمل، له تأثير إيجابي خارج العمل، فقد وجد أن الأفراد الأكثر رضاً عن العمل، يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
عن الحياة بصفة عامة.

ويشير دياب (2009) إلى أن توفير الظروف الملائمة للنمو المهني للعاملين، وإعداد نظام متطور للأداء الجيد لجميع الفعاليات والاعتراف بأهمية الكفاية العلمية، وتقديم المكافآت للجهد المتميز والتسهيلات التقنية، والتقدير المعنوي والمكافآت المادية كلها عوامل مهنية وحوافز تدفع إلى الإنتاج المتميز.

ويعتبر التعليم العالي من العناصر الأساسية لنهضة الأمة، وبقدر ما يكون هذا التعليم مزدهراً متقدماً، بقدر ما يسهم بفعالية في حركة الاستقلال والتحرر، وذلك من خلال ما يؤهله من مفكرين وأدباء وعلماء ومخططين في شتى مجالات المعرفة (أبو رمضان، 2004).

وفي السنوات القليلة الماضية، بدأ الاهتمام يتزايد في دراسة موضوع الحوافز، والرضا عن العمل أو عدم الرضا لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

ويبدو أن هذا الاهتمام ظهر كنتيجة لزيادة الشعور بأهمية ومكانة أعضاء التدريس في رسم المستقبل لمجتمعاتهم وللقوة التي يملكونها في تطوير ونقل الأهداف والغايات لمؤسسات التعليم العالي، وكذلك الاعتقاد بأن أعضاء هيئة التدريس الراضين عن عملهم هم أكثر قدرة على القيام بواجباتهم وبمستوى أعلى من الفاعلية من زملائهم غير الراضين (نعساني، 2002؛ Judge and et.al, 2001).

وفي هذا المجال يشير أحسن وآخرون (Ahsan and et.al, 2009) إلى أن العقول والكفايات العلمية هي العامل الإنساني في تشكيل الجامعة، حيث تعتمد مكانتها على نوعيتهم ونشاطهم الفكري، وعليهم يعتمد المجتمع لتوسيع المعرفة وتدريب الطلاب.

والجامعة مؤسسة اجتماعية، يفترض أنها تؤثر وتتأثر بالمجتمع الذي تنشأ وتترعرع فيه، وقد ينعكس عليها ما في المجتمع من رفاء وما فيه من نظام أو فوضى، وتقدم، أو تخلف، أو ما فيه من عدل أو ظلم ومع ذلك يفترض في الجامعة أن تكون مؤسسة للعلم والثقافة، ومناورة للحضارة والتقدم وأن تسبق المجتمع وتكون عاملاً في تقدمه.

إن للجامعة رسالة مهمة ولذلك فإن النهوض بها وتطويرها وتدعيمها مالياً وبشرياً، رسالة قوية لا يستهان بها ولاسيما لأمة تريد أن تبني نفسها وسط الأمم (الحوالي، 2004).

وعلى صعيد الجامعات الفلسطينية فإنها تقوم بتحمل مسؤوليات جسيمة، إلا أنها ما زالت تعاني من معيقات متعددة تكبح انطلاقها وتقدمها في مجالات حيوية، فعلى الصعيد العام يجب عدم إغفال الأثر السلبي للاحتلال على نفسية العاملين في الجامعة، فليس من السهل أن يعايش المرء وضعاً يكون فيه مسلوب الحرية، قليل الإرادة، مهدور الحقوق مهدداً على الدوام ومزعزعاً في أمنه واستقراره، وبالطبع لا يمكن أن يشكل هذا الوضع مناخاً ايجابياً مماثلاً لتشغيل قدرات الإنسان وطاقاته، أما على الصعيد الداخلي، فالمناخ الجامعي في الجامعات المحلية لا يساعد على تحفيز البحث العلمي، الذي يعتمد عليه كأساس رئيسي لتقييم أعضاء هيئة التدريس، وتحفيز البحث العلمي يستلزم أصلاً العمل على توفير أفضل الشروط الممكنة لتحقيق الاستقرار الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وتأمين أفضل الظروف الوظيفية التي تكفل لهم الاستقرار النفسي في مكان العمل. فبالاستقرار الوظيفي والنفسي يهيئ لعضو هيئة التدريس المناخ المناسب لتركيز جهده وتفكيره على تطوير اهتماماته الأكاديمية (فرهود، 2009).

ومن أصعب المشاكل التي يواجهها العاملون في الجامعات الفلسطينية التشويه السائد في العلاقة بين الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات فيها، وكثيراً ما يؤدي ذلك إلى التناحر بين الفئات المختلفة من طلبة وأساتذة وموظفين وإداريين ومجالس أمناء، وكثيراً ما تعتبر هذه الفئات بعضها متباينة في مصالحها وغاياتها، وبالتالي تسود بينها علاقات الخصم بخصمه (السوسي، 2002).

إن النظام الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية نظام مميز نظراً للظروف السياسية التي تنتج عنها مشكلات من الأوضاع والصراعات الداخلية بين الطلبة، أو بين الطلبة وإدارات الجامعات.

وإذا كان خبراء اقتصاديات التربية يتحدثون عما يصيب اقتصاد الأمة من هجرة الكفايات العلمية، فماذا نقول عندما تخسر الجامعات الفلسطينية خلاصة الخلاصة من

الأساتذة من أعلى قمة هرمها التعليمي، وتشير إحصائيات مجلس التعليم العالي لعام تدفعها إلى الحرص على هذا التعليم ومستواه، فنحن مجتمع يواجه أكثر تحديات العصر شراسة ولا يجوز أن نقبل بأقل من الأفضل (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2009).

إن أوضاع التعليم العالي في المناطق المحتلة لم تعد تحتمل التخبط والازدواجية، ولقد حان الوقت بعد سنوات تجربة التعليم الجامعي الشروع بالانتقال إلى مرحلة التخطيط العلمي (البرغوثي وأبو سمرة، 2007).

إن دراسة أوضاع العاملين في الجامعات الفلسطينية هي مسألة هامة وملحة، ولقد بات واضحاً أن الإدارة تعتبر أهم عناصر الإنتاج. وإن أهم ما فيها العنصر الإنساني، وإن كنا لا نستطيع مزاحمة ومنافسة الدول المتطورة من حيث إنتاج واستخدام الآلات المتطورة، وإذا كنا نملك دوراً في العنصر الثاني وهو الإنسان كعنصر مهم في العملية الإنتاجية، فإن المطلوب هو زرع الثقة والأمل وبناء الإنسان من أجل تفجير الطاقات الكامنة الموجودة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعد الرضا الوظيفي من القضايا الحيوية التي تواجه الإداريين والعاملين على حد سواء، ولعل الأكاديميين في فلسطين هم الأكثر حاجة لدرجة مرتفعة من الرضا الوظيفي، تشعرهم بالأمان، والراحة.

وقد استشرع الباحث من خلال عمله في جامعة النجاح الوطنية، وجود تباين في آراء العاملين في رضاهم عن الوظيفة التي يعملون بها، ولذلك فقد أحس بضرورة دراسة الرضا الوظيفي لديهم والوقوف على أسباب الرضا وعدمه إن وجدت، وبالتحديد فإنه يمكن إيجاز مشكلة الدراسة بالإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين

مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (799)

تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين تعزى لمتغير الخبرة؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بما يلي :

1. تعتبر الدراسة الحالية - في ضوء علم الباحث - من أولى الدراسات في فلسطين التي تهتم بالبحث والدراسة لموضوع الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين.
2. يتوقع من خلال نتائج الدراسة التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وبالتالي مساعدة إدارة الجامعة على التخطيط في ضوء هذه النتائج.
3. إن الدراسة الحالية تهتم بدراسة دور متغيري المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، في التأثير على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين.
4. يتوقع من خلال الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، ونتائج الدراسة إفادة الباحثين في المجال الإداري في ميلاد بحوث جديدة في المجال.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين.
2. تحديد دور متغيري المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التأثير على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين.

مصطلحات الدراسة:

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

* الرضا الوظيفي:

يعرفه المالكي(2007): بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل، الذي يشغله حالياً وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو ايجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد انه يحققه من عمله وكلما كان تصور الفرد ان عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية، أي كلما كان راضياً عن عمله ولكن كلما تصور الفرد ان عمله يجرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية، أي كلما كان غير راض عن عمله في.

* أما التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

فهي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب، على استبانة الرضا الوظيفي المعدة من قبل الباحث.

حدود الدراسة:

التزم الباحث أثناء دراسته بالحدود التالية:

- 1- اقتصرت الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين.
- 2- أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني في الفترة الزمنية الواقعة بين 9/20 ولغاية 2009/12/1.
- 3- تتصف نتائج الدراسة بالخصائص العلمية لأداة جمع المعلومات.

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرضاً لأهم الدراسات التي اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي:

دراسة أحمد (2008)

يهدف هذا البحث لمعرفة السمة العامة للرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم ومعرفة ما إذا كان هنالك فروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم تبعاً للخبرة، والعمر، والنوع، والمؤهل الأكاديمي، والدرجة الوظيفية. شملت عينة الدراسة (56) موظفاً إدارياً من جامعة الخرطوم، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وفي أداة جمع المعلومات استخدم مقياس الرضا الوظيفي من

تصميم أنور حمزة شلول، واستخدم لتحليل النتائج عدداً من الأساليب الإحصائية مثل : اختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط سبيرمان، ولقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. يتسم الرضا لدى الموظفين بالسلبية بدرجة دالة إحصائياً في أبعاد الراتب والحوافز المادية والنمو المهني والتقدم الوظيفي، وراضون بدرجة دالة إحصائياً في أبعاد العلاقة مع العاملين والوظيفة نفسها، والأمن والاستقرار الوظيفي والإدارة المباشرة والإشراف.
2. توجد علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والدرجة الوظيفية في بعدى الوظيفة نفسها، والأمن والاستقرار الوظيفي، ولا توجد علاقة دالة بين الدرجة الوظيفية وبقية الأبعاد الأخرى.
3. لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين المؤهل الأكاديمي والرضا الوظيفي في أبعاد الوظيفة نفسها، الراتب والحوافز المادية، والأمن والاستقرار الوظيفي، الإدارة والإشراف المباشر، النمو المهني والتقدم الوظيفي، لكن هنالك علاقة سالبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والمؤهل الأكاديمي في بعد العلاقة مع العاملين.
4. لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة في أبعاد العلاقة مع العاملين والراتب والحوافز المادية، الإدارة المباشرة والإشراف، الأمن والاستقرار الوظيفي، النمو المهني والتقدم الوظيفي، لكن هنالك علاقة سالبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة في بعدى الوظيفة نفسها والأمن والاستقرار الوظيفي.
5. توجد فروق دالة إحصائياً لدى الموظفين الإداريين تعزى لمتغير العمر في بعد الأمن والاستقرار الوظيفي.
6. لا توجد فروق دالة إحصائياً لدى الموظفين الإداريين تعزى لمتغير النوع.

دراسة المطيري (2007)

وهي بعنوان علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي "دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك سعود"، وقامت هذه الدراسة لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي، بتطبيق ذلك على: جامعة الملك سعود بالرياض. وقد تم تحديد مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي ما علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي عند موظفي جامعة الملك سعود؟ وينبثق من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

----- درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

1. ما مستوى الرضا الوظيفي عند الموظفين في جامعة الملك سعود؟
2. ما أهم محددات الرضا الوظيفي عند الموظفين في جامعة الملك سعود؟
3. ما مستوى الصراع التنظيمي كما يدركه الموظفون في جامعة الملك سعود؟
4. ما أهم العوامل التي تسبب الصراع التنظيمي عند الموظفين في جامعة الملك سعود؟
5. ما علاقة كل من مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الصراع التنظيمي بالخصائص الشخصية والوظيفة للموظفين في جامعة الملك سعود؟
6. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الصراع التنظيمي عند الموظفين في جامعة الملك سعود ؟

ولقد بُحث المفهومان في ضوء الاتجاهات والنظريات، ولقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي، وجمعت البيانات بواسطة أداة البحث الرئيسة الاستبيان، حيث تم تصميم استبانة خاصة لهذا الغرض تتكون من ثلاثة أجزاء : الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية، الجزء الثاني يتعلق بالرضا الوظيفي أما الجزء الثالث يتعلق بالصراع التنظيمي. ولقد بلغت عينة الدراسة (٣٨٣) فرداً، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها:

1. توصلت الدراسة وفقاً لآراء عينة الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود راضون عن وظائفهم.
2. أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة غير راضين عن عنصر الحوافز والترقية وعنصر العناية الاجتماعية في الجامعة.
3. فيما أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة راضون عن بقية العناصر التي كانت رضاهم الوظيفي.
4. بينت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لأفراد باختلاف أماكن أعمالهم في الجامعة.
5. أظهرت نتائج أن متوسط رضا الذكور أعلى وبشكل جوهري من متوسط رضا الإناث.

دراسة المالكى (2007)

وهي بعنوان الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة، وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الصحة مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (803)

النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة، و معرفة الفروق بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة، والراتب، والمرحلة الدراسية، والمؤهل.

وتكونت عينة الدراسة من ٤٥ مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية بمراحله الثلاث الابتدائي، والمتوسط، والثانوي للبنين بمدينة مكة المكرمة، واستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشابي (1998)، ومقياس الصحة النفسية من إعداد مرسى وعبد السلام، واستخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون، اختبار (ت)، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، واختبار شيفيه.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الخبرة إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الخبرة الأكثر.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الراتب إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الراتب الأكثر.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير المؤهل.

دراسة نصر الدين (1999)

هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية في الإمارات العربية المتحدة من خلال تحليل الأبعاد الرئيسية والمهمة في تكوين الرضا الوظيفي لدى موظفي الوزارة، واقتراح بعض الحلول والتوصيات التي

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
تساعد في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين وتقوية الولاء التنظيمي والشعور
بالاستقرار والأمن الوظيفي وتحسين الأداء كروافد ايجابية في إنتاجية العاملين. حيث اتبع
الباحث منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة العشوائية البسيطة من مختلف المؤسسات
والمديريات والمراكز التابعة للوزارة البالغ عددها 709 استمارة حاولت تقيس مستوى
الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي SPSS لاستخراج النسب
وال تكرارات بالإضافة إلى مربع كاي و تحليل التباين الأحادي لبيان مدى الفروق بين
المتوسطات وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. كانت أكبر درجة رضا لدى أفراد العينة في مجال تكافؤ الفرص لإكمال الدراسة
وتطوير الذات وبوسط حسابي قدره (2.81).
2. ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في مجال العلاقات والترقية والترفيح والاعتراف
والتقدير والقيم الاجتماعية السائدة.
3. أما أقل درجات الرضا فكانت في بُعد قبول الرئيس المباشر للأفكار الإبداعية، حيث بلغ
المتوسط الحسابي (1.56).

كما وأظهر نتائج تحليل مربع كاي بوجود علاقة فقط بين متغير الجنس ودرجة
الرضا الوظيفي بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري مكان الإقامة
والحالة الاجتماعية وبين درجة الرضا الوظيفي .

دراسة مشاركته وسلامته (1998)

تم توزيع استمارة خاصة بالرضا الوظيفي على أربعين موظفاً من كافة الفئات، من
مدير عام وحتى عامل الخدمات في سبع مؤسسات حكومية في الضفة الغربية، وكانت
نسبة الموظفين الذين استجابوا للاستمارة 98% وتبين من تحليل النتائج ان 40% راضون
عن وظائفهم فيما أبدى 57% عدم الرضا أما أسباب عدم الرضا الوظيفي فكانت كالتالي:

- عدم وجود فرصة للتطور، ومواكبة العلوم الحديثة في خدمة العمل .
- عدم وجود فرصة للتطور وتحسين الوضع الاجتماعي والاقتصادي.
- عدم استخدام الشخص المناسب في المكان المناسب.
- عدم إتاحة الفرصة أمام الموظف للإنتاج الكامل.
- عدم مكافأة الموظف على عمله وتقديره على إنجازاته.

وأظهرت النتائج أن مؤشر الانتماء للمؤسسة يرتفع مع زيادة سنوات الخدمة، والرضا يقل بسبب عدم التطور والاستخدام السيئ للكفاية، وأن العلاقات الإنسانية تلعب دوراً في الرضا والانتماء إلى المؤسسة.

دراسة أبسيري (Abouserie, 1996):

هدفت هذه الدراسة إلى التحري عن علاقات ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها من جهة، ومستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعية من جهة أخرى، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استباننتين، الأولى : للكشف عن عوامل ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها والثانية لمعرفة العلاقة بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين، وكما توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها تدني الخدمات الجامعية المقدمة للعاملين ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات مهمة إحصائياً بين الجانبين حيث تؤثر ضغوط العمل واستراتيجيات التعلم على مستوى الرضا الوظيفي

دراسة محمد (1996)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة اربد من خلال تسعة أبعاد هي الراتب، وفرص الترقية، وظروف العمل وطبيعته، والإشراف، والتوجيه الفني، والمكانة الاجتماعية، وتقدير المجتمع، والعلاقات مع الزميلات، والعلاقات مع الإدارة، والعلاقات مع الطالبات والقوانين والأنظمة، كما هدفت الى معرفة أثر كل من المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة والمركز الوظيفي وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات في المدارس الثانوية الحكومية في ست مديريات للتربية في محافظة اربد للعام الدراسي 95/96 ودلت النتائج على ان درجة رضا العاملات في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة اربد متوسطة بشكل عام، وكان لمجالي العلاقات مع الزميلات والمكانة الاجتماعية وتقدير المجتمع إسهام عالٍ في درجة الرضا، وكان الرضا أقل من المتوسط في مجالات القوانين والأنظمة والراتب وفرص الترقية، كما وجد اختلاف في درجة الرضا يعزى للمركز الوظيفي وذلك لصالح الإداريات، ودلت النتائج أيضاً على وجود أثر للتفاعل بين المؤهل العلمي والمركز الوظيفي على مجال المكانة الاجتماعية وتقدير المجتمع وذلك لصالح الإداريات، وأوصت بتطوير نظام الحوافز وتفعيل القوانين والأنظمة التي تتعلق بالترقية.

-----درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

دراسة لياكو وسكماشير (Liacqu, & Schumacher, 1995)

وركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية مستخدمة تقسيم هرزبرج، وهدفت أيضاً إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة في العمل، والعوامل المسببة لعدم الارتياح في العمل، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين . ولاحظ أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا فتربط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

دراسة سلامة (1995)

تكونت عينة الدراسة من مائة وثلاثة وتسعين فرداً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة المكون من أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية، في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، وقد أظهرت النتائج ان متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي والراتب لا تؤثر على الروح المعنوية في حين كان لمتغير سنوات الخدمة أثر ذو دلالة إحصائية، وأن مكان العمل يؤثر على مستوى الروح المعنوية، بينما لا تؤثر طبيعة العمل على مستوى الروح المعنوية، وبشكل عام بينت الدراسة ان مستوى معنويات العاملين في الجامعات متدني بشكل واضح مما يشير الى شعور العاملين بعدم الارتياح وعدم الرضا عن عملهم، وقد أوصى الباحث بإعادة النظر في أنظمة الترقيات والحوافز، وإعطاء فرص عادلة للتقدم والترقي و تعديل الرواتب بشكل يتناسب مع غلاء المعيشة ومتطلبات الحياة في البلاد.

دراسة أبو العسل (1993)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين العاملين في التربية والتعليم في المملكة الأردنية والبالغ عددهم أربعمائة وأربعة وعشرين موظفاً وموظفة، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (807)

1. إن درجة رضا الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم درجة مقبولة وأن أعلى درجات رضاهم في المجالات التالية - مرتبه ترتيبياً تنازلياً، العلاقة مع الزملاء، المكانة الاجتماعية، والأمن الوظيفي، سياسة الإدارة، والعلاقة مع الرؤساء في العمل، والعلاقة مع المراجعين، الراتب، الحوافز .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم تعزى لمؤهلهم العلمي والخبرة.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الإداريين تعزى للعمر والمسمى الوظيفي.

دراسة العمري (1992)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في وزارة التربية والتعليم الأردنية، وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، وقد تكونت عينة الدراسة من مائتين وثلاثة وعشرين مديراً ومديرة يعملون في أربع مديريات تربية، تابعة لوزارة التربية والتعليم، واستخدم الباحث استبانة مينيسوتا لقياس الرضا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كان مستوى الرضا عند مديري ومديرات المدارس بشكل عام عالياً نسبياً فكان الرضا عالياً عند 69.5% منهم، ومتوسطاً عند 27% ومتدنياً عند 3.5% فقط.
- كان ابرز عوامل الرضا عند المديرين والمديرات نابعة من شعورهم بالإنجاز وتقدير المجتمع لعملهم، وأسلوب التعامل بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم، ودورهم في خدمة المجتمع، بينما كانت عوامل التقدم الوظيفي والصلاحيات والأجور، وأسلوب اتخاذ القرار والاستقلالية مصدراً ضعيفاً ومعيقاً للرضا.

دراسة السعافين (1992)

دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في معاهد إعداد المعلمين والمعلمات التابعة للجهاز الحكومي بقطاع غزة" .

الغرض من الدراسة هو تحديد جدوى وفعالية الواقع الوظيفي الذي يعيشه معلمو ومعلمات معاهد المعلمين التابعة للجهاز الحكومي بقطاع غزة .

وهدفت الدراسة إلى الإجابة عن السؤالين التاليين :

-----درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

1. ما هي مستويات الرضا الوظيفي التي يشعر بها معلمو ومعلمات غزة، في معهد معلمات خان يونس ومعهد معلمي غزة ؟

2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على مستويات الدلالة (0.5) و/أو (0.1) بين رضا المعلمين وبين كل من العوامل التالية : (العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الراتب والجنس).

تكونت عينة الدراسة من (63) معلماً ومعلمة، واستخدم الباحث مقياس منسوتا للرضا الوظيفي .

وبينت نتائج تحليل الفرضيات إلى عدم وجود تأثير للعمر والراتب على مستوى الرضا الوظيفي بينما تبين أن لسنوات الخدمة والمؤهل العلمي والجنس تأثيراً على مستوى الرضا لدى المعلمين والمعلمات .

دراسة فيليب (Philip, 1990)

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين العوامل الذاتية والوظيفية، والرضا الوظيفي لمديري التربية في أمريكا، وتوصلت إلى ان مستوى الرضا الوظيفي لمديري التربية كان أعلى من المتوسط، كذلك بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه مهمة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الوظيفية التالية:

- عدد الطلبة.
 - مستوى المدارس التابعة للمنطقة التعليمية.
 - طبيعة المنطقة (مدنية، أو ريفية)
- بينما لم يكن للعوامل الذاتية (سنوات الخبرة كمدير تربية، عدد المديرية التي أشرف عليها، المؤهل العلمي، الخبرات الأخرى)، أي علاقة مهمة مع الرضا الوظيفي لمديري التربية.

دراسة طنناش (1990)

أجرى طنناش دراسة بعنوان "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية" . هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وعلاقته بالجنس والحالة الاجتماعية والعمل وسنوات الخدمة والرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل الأكاديمي ومجموعة الكليات التي ينتسب إليها عضو مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (809)

هيئة التدريس . وقد ضم مجتمع الدراسة (500) عضو هيئة تدريس أردني يعملون في الجامعة الأردنية ومتفرغين تفرغاً كاملاً، ساهم منهم في هذه الدراسة (250) عضواً أي بنسبة 51% وتكونت أداة الدراسة التي طورها الباحث من جزأين : صفحة المعلومات الشخصية عن كل عضو لتشكّل المتغيرات المستقلة، ومقياس الرضا عن العمل . وقد استخدم الباحث التكرارات والمتوسطات الحسابية، والنسب المئوية وتحليل التباين الأحادي لتحليل المعلومات وحدد مستوى الدلالة الإحصائي عند $(\alpha = 0.05)$ كما استخدم طريقة ثنائية للمقارنة المتعددة .

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات العمر وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية، وطبيعة العمل الأكاديمي، والكلية التي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن مجال ظروف العمل كان مصدراً أساسياً لرضا أعضاء هيئة التدريس، بينما كان مجالاً الراتب والحوافز أقل مصادر الرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.

من خلال مراجعة الباحث للدراسات العربية والأجنبية السابقة، والتي تم استعراضها في هذه البحث تبين من نتائج الدراسات السابقة أن درجة الرضا بشكل عام للإداريين كانت بدرجة مقبولة - بين المتوسط وأعلى من المتوسط - وأن درجة الرضا عن الجانب المعنوي لدى الإداريين مرتفعة أكثر من باقي الموظفين، وأن درجة الرضا عن الجانب المادي لدى الإداريين أعلى قليلاً من باقي الموظفين. كما تبين من نتائج الدراسات السابقة أن عوامل الرضا المنخفضة لدى الإداريين تتركز في فرص التقدم والتطور المهني، نظام الرواتب، نظام الترقيات، والحوافز والمكافآت. كما لوحظ من نتائج الدراسات التي تم استعراضها، أن بُعد العلاقات الإنسانية يلعب دوراً مهماً في الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة وعدم تركها . إضافة لذلك تبين نقص الدراسات السابقة حول موضوع الرضا الوظيفي في قطاع الجامعات وهذا بدوره يؤكد على أهمية إجراء مثل هذه الدراسة.

وتتشابه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في إجراءاتها على القطاع الجامعي، والوقوف على مدى رضاهم عن عملهم، كما تتشابه أيضاً في بعض المتغيرات

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

مثل المؤهل والخبرة.

بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في أنها تدرس الرضا الوظيفي في مجتمع أكاديمي فلسطيني، له خصوصيته ومشكلاته، ويعاني من كم كبير من المؤثرات التي لا تتوفر في مجتمعات أكاديمية أخرى، كما أنها أجريت في ظل ظروف سياسية واقتصادية تختلف عن تلك الموجودة في بلدان ودول مجاورة.

طريقة الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة :

استخدم المنهج الوصفي المسحي وذلك نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة.

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	العدد	المؤهل العلمي
6.5	9	بكالوريوس
52.2	72	ماجستير
41.3	57	دكتوراه
%100	138	المجموع

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة

النسبة المئوية (%)	العدد	فئات الخبرة (سنة)
28.3	39	5-1
23.9	33	10-6
13	18	15-11
21.7	30	20-16
13	18	أكثر من 20
%100	138	المجموع

عينة الدراسة:

مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (811)

أجريت الدراسة على عينة قوامها (150) موظفاً وموظفة من جامعة النجاح الوطنية، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية Stratified Random Sample وفق متغيري الدراسة : المؤهل العلمي والخبرة، وتم إجراء التحليل الإحصائي على الاستبيانات التي تم استرجاعها، والصالحة للتحليل، والبالغ عددها (138) استبانة والجدولان (1)، (2) يبينان توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة .

أداة الدراسة :

بناء على أهداف الدراسة فقد قام الباحث ببناء استبانة لهذا الغرض معتمداً في ذلك على الأدبيات المتعلقة بهذه الدراسة .واستبانات ذات علاقة بموضوع الرضا الوظيفي والروح المعنوية وظروف العاملين في الجامعات مثل المطيري (2007)، والمالكي (2007).

وقد تكونت أداة الدراسة من (51) فقرة موزعة على (6) مجالات هي:

1. مجال طبيعة العمل (10) فقرات.

2. مجال ظروف العمل (9) فقرات.

3. مجال أنظمة الترقيات والحوافز (5) فقرات.

4. مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة (14) فقرة.

5. مجال أنظمة الرواتب (6) فقرات.

6. مجال العلاقة مع الزملاء (7) فقرات.

وقد كانت صياغة الفقرات بصيغة إيجابية وقد تكون سلم الاستجابة على الفقرة

من (5) استجابات موزعة كما يلي:

5 درجات	راض بدرجة كبيرة جدا
4 درجات	راض بدرجة كبيرة
3 درجات	راض بدرجة متوسطة
2 درجة	راض بدرجة قليلة
1 درجة	راض بدرجة قليلة جدا

صدق الأداة :

عرضت الأداة على عشرة من حملة الدكتوراه خمسة من كلية العلوم التربوية وخمسة

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
من تخصص العلوم الإدارية في جامعتي النجاح والقدس المفتوحة في طولكرم حيث كان
عدد الفقرات قبل التحكيم (60) فقرة تم حذف (9) فقرات بناء على آراء المحكمين حيث
تم اعتماد الفقرة التي اجمع عليها (7) محكمين فاكثرت وبهذا أصبحت الاستبانة بصورتها
النهائية تتكون من (51) فقرة.

ثبات الأداة:

استخرج معامل الثبات للأداة بطريقة كرونباخ ألفا حيث وصل معامل الثبات إلى
(0.91)، وهي قيمة مرتفعة تفي بأغراض الدراسة.

إجراءات تطبيق الدراسة:

تمثلت إجراءات تطبيق أداة الدراسة بما يلي :

- 1- بعد أن تأكد الباحث من صدق وثبات الدراسة، قام بطباعة الإستبانة وجرى توزيعها
على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 150 من العاملين في جامعة النجاح الوطنية .
- 2- ضمن الباحث أداة الدراسة خطاباً أوضح فيه الغرض من الدراسة، وأكد فيه على
سرية المعلومات.
- 3- توزيع الاستبانات عن طريق رؤساء الأقسام في الجامعة .
- 4- جمع الاستبانات الموزعة وترميزها ومعالجتها إحصائياً.

تصميم الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة (Independent Variables)

- المؤهل العلمي وله ثلاث مستويات: * بكالوريوس * ماجستير * دكتوراه
 - الخبرة ولها خمس مستويات:
- * 1-5 سنوات * 6-10 سنة * 11-15 سنة * 16-20 * أكثر من 20

ثانياً: المتغيرات التابعة

تتمثل في الاستجابة لإفراد العينة على جميع فقرات الاستبانة ومجالاتها الفرعية
والدرجة الكلية للرضا الوظيفي.

المعالجات الإحصائية:

مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (813)

عولجت البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات التالية :

1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
2. تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية الثنائية بين المتوسطات الحسابية (Scheffe Post-Hoc Test)
3. معادلة كرونباخ ألفا للثبات .

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، وتحديد دور متغيري المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التأثير على درجة الرضا الوظيفي، لتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة مكونة من (138) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة أعدها الباحث، وبعد جمع البيانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وفيما يلي عرض للنتائج ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل مجال للدرجة الكلية للرضا، ونتائج الجداول (3)، (4)، (5)، (6)، (7) تبين ذلك بينما يبين الجدول (8) ترتيب مجالات الرضا والدرجة الكلية للرضا .

ومن اجل تفسير النتائج اعتمدت النسب المئوية الآتية:

80% فاكثر درجة رضا كبيرة جدا

70-79.9% درجة رضا كبيرة

60-60.99% درجة رضا متوسطة

50-59.99% درجة رضا قليلة

-----درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

اقل من 50% درجة رضا قليلة جدا

1. مجال طبيعة العمل:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال طبيعة العمل (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	تحقق لي وظيفتي أمن وظيفي.	3.70	74	كبيرة
2	توفر لي وظيفتي فرصا لاكتساب مهارات وخبرات جديدة.	3.63	67.2	متوسطة
3	تتيح لي وظيفتي استقلالية بالعمل والقرارات	3.35	67	متوسطة
4	توفر فرص للتطور المهني.	3.11	62.5	متوسطة
5	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.	3.59	71.8	كبيرة
6	المهام المنوطة بي واضحة وملائمة.	3.70	74	كبيرة
7	هناك وضوح في إجراءات العمل.	3.54	70.8	كبيرة
8	تتيح لي وظيفتي فرص الإبداع والتطور في مجال العمل.	3.17	63.4	متوسطة
9	توفر لي وظيفتي فرص للاطلاع على ما هو جديد متصل بطبيعة وظيفتي أكاديميا.	3.28	65.6	متوسطة
10	تتيح لي وظيفتي فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.	3.11	62.5	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.41	68.2	متوسطة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (3) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين كانت كبيرة على الفقرات (7،6،5،1)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابة عليها بين (70.8%-74%)، وكانت متوسطة على الفقرات مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (815)

مجيد مصطفى منصور

(2,3,4,8,9,10) حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابة عليها بين (62.5%-67.2%).

وفيما يتعلق بدرجة الرضا الوظيفي الكلية لمجال طبيعة العمل كانت متوسطة، حيث وصلت النسبة المئوية لاستجابة إلى (68.2%).

2. مجال ظروف العمل:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال ظروف العمل (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.	3.46	69.2	متوسطة
2	وجود تهوية وتدفئة مناسبة.	3.13	66.2	متوسطة
3	مساحة المكتب مناسب لطبيعة العمل.	2.87	57.4	قليلة
4	توفر الأدوات المكتبية الضرورية للعمل (تلفون، فاكس، E-mail).	3.02	60.4	متوسطة
5	موقع المكتبة في الجامعة مناسب ويسهل الاتصال بالطلبة في الكلية.	3.11	62.2	متوسطة
6	توفر أثاث مكتبي مناسب لطبيعة العمل.	3.13	62.6	متوسطة
7	الغرف الدراسية تتناسب مع عدد طلبة الشعبة.	2.17	43.4	قليلة جدا
8	توفر الخصوصية لعضو هيئة التدريس في المكتب.	2.63	52.6	قليلة
9	عدد الطلبة بالقاعات محدد ويساعد على الإبداع.	2.24	44.8	قليلة جدا
	الدرجة الكلية للمجال	2.86	57.2	قليلة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (4) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية على فقرات مجال ظروف العمل كانت متوسطة على الفقرات (1)،

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
 2، 4، 5، 6) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (60.4-69.2%)،
 وكانت قليلة على الفئتين (3، 8) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليهما على
 التوالي (57.4%، 52.6%)، وكانت قليلة جداً على الفئتين (7، 9) حيث كانت النسبة
 المئوية للاستجابة عليها على التوالي: (43.4%، 44.8%).

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت قليلة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة
 إلى (57.2%).

3. مجال أنظمة الترقيات والحوافز:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة
 التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال أنظمة الترقيات والحوافز
 (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	توفر لي وظيفتي بالجامعة فرص التقدم والترقية.	2.65	53	قليلة
2	معايير وأنظمة الترقية بالجامعة واضحة.	2.57	51.4	قليلة
3	ترتبط الترقية بالجامعة بالكفاية وفاعلية الأداء.	2.91	58.2	قليلة
4	لا يوجد دور مهم لاعتبارات المحسوبية والوساطة في الترقية.	2.95	59	قليلة
5	لا يوجد دور للاعتبارات السياسية والدينية في الترقية.	3.04	60.8	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	2.80	56	قليلة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (5) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في
 جامعة النجاح الوطنية كانت متوسطة على الفقرة (5) حيث وصلت النسبة المئوية
 للاستجابة إلى (60.8%)، وكانت قليلة على الفقرات (1، 2، 3، 4) حيث تراوحت النسبة

المئوية للاستجابة عليها (51.4 - 59%).

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال وصلت النسبة إلى (56%) ومثل هذه النسبة تعبر عن درجة رضا وظيفي قليلة على مجال أنظمة الترقيات والحوافز المادية.

4- مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة:

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	احترام رؤسائك لاقتراحاتك وآرائك المهنية.	2.98	59.6	قليلة
2	مدى تقدير المسؤولين في الجامعة لجهودك الأكاديمية.	2.93	58.6	قليلة
3	الاجتماعات واللقاءات التي تعقد مع مسؤولك المباشر	2.80	56	قليلة
4	مدى تقبل المسؤولين للنقد البناء.	2.83	56.6	قليلة
5	مساهمة الجامعة في حل مشكلاتك الأكاديمية.	2.61	52.2	قليلة
6	النشاطات اللامنهجية التي تعقد في الجامعة.	2.74	54.8	قليلة
7	موضوعية التقييم لعملك من قبل المسؤولين.	2.54	50.8	قليلة
8	مشاركتك في اتخاذ القرارات في الجامعة.	2.83	56.6	قليلة
9	التشجيع والحوافز التي تقدمها الجامعة.	2.93	58.6	قليلة
10	تعامل جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة ومساواة.	2.61	52.2	قليلة
11	احترام الجامعة لك كعضو هيئة تدريس.	3.22	64.4	قليلة
12	حرص الجامعة على تأهيل أعضاء التدريس مهنيًا واكاديميًا.	3.15	63	متوسطة
13	احترام الجامعة لآرائك ومقترحاتك.	3.04	60.8	متوسطة

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

14	توفر الشفافية والتواصل مع المسؤولين.	2.98	59.6	قليلة
	الدرجة الكلية للمجال	2.87	57.4	قليلة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (6) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية على فقرات العلاقة مع المسؤولين في الجامعة كانت متوسطة على الفقرتين (12، 13) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (64.4%، 63%)، وكانت درجة الرضا قليلة على الفقرات المتبقية (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 14) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (50.8، 59.6%)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال كانت قليلة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة (57.4%).

5- مجال أنظمة الرواتب:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال أنظمة الرواتب (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	أنقاضى راتباً يتناسب وحجم عملي الذي أؤديه.	3.11	62.2	متوسطة
2	راتبي الذي أتقاضاه يرضى طموحاتي.	3.20	64	متوسطة
3	نظام الرواتب المطبق متحيز كفئة دون أخرى.	3.02	60.4	متوسطة
4	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.	3.13	62.6	متوسطة
5	أشعر بأن الزيادة السنوية على الدخل مناسبة.	3.11	62.2	متوسطة
6	نسبة التوفير لعضو هيئة التدريس مناسبة.	3	60	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.09	61.8	متوسطة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (7) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية كانت متوسطة على جميع الفقرات من (1-6) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (60-64%)، وفيما يتعلق بدرجة الرضا الكلية على المجال كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (61.8%).

6- مجال العلاقة مع الزملاء:

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين لمجال العلاقة مع الزملاء (ن=138)

الرقم	الفقرات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	علاقتي الشخصية مع زملائي في الجامعة.	2.98	59.6	قليلة
2	التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في الجامعة.	3.46	69.2	متوسطة
3	التعاون بين الزملاء أعضاء هيئة التدريس في حل المشكلات الإدارية في العمل.	3.3	66	متوسطة
4	التعاون بين الزملاء في حل المشكلات الفنية في العمل.	3.37	67.4	متوسطة
5	الاستعداد للتعاون مع الزملاء في المهنة لتحصيل الامتيازات المعنوية والمادية لهيئة التعليم والجامعة.	3.67	73.4	كبيرة
6	توفر الفرص للعمل بروح الفريق.	3.7	74	كبيرة
7	توفر لي وظيفتي الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع الزملاء.	3.57	71.4	كبيرة
	الدرجة الكلية للمجال	3.43	61.6	متوسطة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (8) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية كانت كبيرة على الفقرات (5، 6، 7) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من (70%)، وكانت درجة الرضا متوسطة على الفقرات (2، 3، 4) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (66-69.2%) وكانت قليلة على

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
 الفقرة (1) حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى (59.6%) وفيما يتعلق بدرجة
 الرضا الكلية على المجال كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على
 المجال (68.6%).

7- ترتيب المجالات ودرجة الرضا الوظيفي الكلية:

الجدول (9): الترتيب والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجالات والدرجة الكلية عند
 أفراد عينة الدراسة (ن= 138)

الترتيب	المجالات	متوسط الاستجابة	النسبة المئوية	درجة الرضا
2	مجال طبيعة العمل.	3.14	62.8	متوسطة
5	مجال ظروف العمل.	2.86	57.2	قليلة
6	مجال الترقيات والحوافز.	2.80	56	قليلة
4	مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة.	2.87	57.4	قليلة
3	مجال أنظمة الرواتب.	3.09	61.8	متوسطة
1	مجال العلاقة مع الزملاء.	3.43	68.6	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.08	61.8	متوسطة

* أقصى درجة لاستجابة (5) درجات.

يتضح من الجدول (9) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في
 جامعة النجاح الوطنية كانت متوسطة على مجالات (طبيعة العمل، أنظمة الرواتب،
 والعلاقة مع الزملاء) والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، بينما كانت قليلة على مجالات
 (ظروف العمل، الترقيات والحوافز، والعلاقة مع المسؤولين)، وحصل مجال العلاقة مع
 الزملاء على المرتبة الأولى في درجة الرضا الوظيفي، بينما حصل مجال الترقيات
 والحوافز على المرتبة الأخيرة من حيث درجة الرضا.

ومن خلال عرض النتائج للجدول (3)، (4)، (5)، (6)، (7)، (8)، (9)، تبين أن أقل
 درجة من الرضا الوظيفي كانت على مجالات الترقيات والحوافز وظروف العمل،
 والعلاقة مع المسؤولين في الجامعة، وجاءت هذه النتائج متفقة مع نتائج دراسات كل من
 مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (821)

المطيري (2007) مشاركة وسلامة (1998)، سلامة (1995)، وطناش (1990) حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات أن نقص الحوافز المادية، وعدم ووضوح أنظمة الترقيّة، وضغوط العمل وزيادة متطلباته من أقل العوامل رضا عند الموظفين، كذلك جاءت النتائج متفقة مع الدراسات السابقة من حيث أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة. ويعتقد الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى عدم وضوح المهام والأدوار لأعضاء الهيئة التدريسية والتدخل في الصلاحيات والأدوار، إضافة إلى أن الحوافز المادية لا تلبّي متطلبا غلاء المعيشة التي يواجهها عضو هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، خاصة في ظل ارتفاع الأسعار، وتدني سعر صرف الدينار مقابل العملة المحلية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

للإجابة عن السؤال استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، حيث يبين الجدول (10) المتوسطات الحسابية، بينما يبين الجدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية لمجالات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
مجال طبيعة العمل	3.46	3.30	3.55
مجال ظروف العمل	3.70	2.77	2.83
مجال الترقيات	4.13	2.64	2.80
مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة	2.28	2.87	2.95
مجال أنظمة الرواتب	2.61	3.23	2.99
مجال العلاقة مع الزملاء	3.95	3.33	3.84
الدرجة الكلية	3.35	3.02	3.10

يتضح من الجدول (11) أن قيم "ف" المحسوبة على مجالي (طبيعة العمل، أنظمة

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
 (الرواتب) والدرجة الكلية للرضا الوظيفي كانت على التوالي (1.41، 2.64، 1.70) وجميع هذه القيم أصغر من القيمة الجدولي (3.07) أي أنه لا توجد فروق على هذين المجالين والدرجة الكلية للرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، بينما كانت قيم (ف) المحسوبة على المجالات (ظروف العمل، الترقيات، العلاقة مع المسؤولين في الجامعة، والعلاقة مع الزملاء) على التوالي (6.35، 10.53، 4.01، 3.82) وجميع هذه القيم أكبر من القيمة الجدولية (3.07) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في الرضا الوظيفي على هذه المجالات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (11): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأزهر الوطنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف"	الدلالة
مجال طبيعة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	1.98 94.69 96.67	2 135 137	0.99 0.70	1.41	0.24
مجال ظروف العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	6.92 73.60 80.53	2 135 137	3.46 0.54	6.35	*0.002
مجال الترقيات	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	17.80 114.07 131.87	2 135 137	8.90 0.84	10.53	*0.0001
مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3.48 58.58 62.07	2 135 137	1.74 0.43	4.01	*0.02
مجال أنظمة الرواتب	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	4.15 106.12 110.27	2 135 137	2.077 0.78	2.64	0.07
مجال العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3.27 57.82 61.09	2 135 137	1.63 0.42	3.82	*0.02

0.18	1.70	0.46 0.27	2 135 137	0.92 36.51 37.43	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية
------	------	--------------	-----------------	------------------------	---	------------------

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، (ف) الجدولية (3.07).

لتحديد بين أي من المؤهلات كانت الفروق على هذه المجالات استخدم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية (Scheffes' Post – Hoc Test) ونتائج الجداول (12)، (13)، (14)، (15) تبين ذلك:

1. مجال ظروف العمل:

الجدول (12): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال ظروف العمل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس	×	*0.90	*0.86
ماجستير		×	0.05-
دكتوراه			×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (12) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين البكالوريوس و(الماجستير والدكتوراه) لصالح البكالوريوس، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين مؤهلي الماجستير والدكتوراه.

2. مجال الترقيات:

يتضح من الجدول (13) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين البكالوريوس و(الماجستير والدكتوراه) لصالح البكالوريوس، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين مؤهلي الماجستير والدكتوراه.

الجدول (13): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات على مجال الترقيات تبعاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس			
ماجستير			
دكتوراه			

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

بكالوريوس	×	*1.49	*1.33
ماجستير		×	0.15-
دكتوراه			×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

2- مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة:

الجدول (14): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس	×	*0.59-	*0.66-
ماجستير		×	0.07-
دكتوراه			×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (14) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين البكالوريوس و(الماجستير والدكتوراه) لصالح الماجستير والدكتوراه بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين الماجستير والدكتوراه.

4. مجال العلاقة مع الزملاء:

الجدول (15): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال العلاقة مع الزملاء تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس	×	*0.61	*0.47
ماجستير		×	0.14-
دكتوراه			×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (15) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين البكالوريوس و(الماجستير والدكتوراه) لصالح البكالوريوس بينما لم تكن الفروق دالة إحصائياً بين مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12، العدد 1 ----- (825)

وفي ضوء عرض نتائج اختبار شيفيه في الجداول (13)، (14)، (15)، تبين أن الفروق كانت دالة إحصائياً على مجالات (ظروف العمل، الترقيات، والعلاقة مع الزملاء) بين مؤهل البكالوريوس (والماجستير والدكتوراه) لصالح البكالوريوس، بينما كانت الفروق لصالح الماجستير والدكتوراه على مجال العلاقة مع المسؤولين، ولم توجد أي فروق دالة إحصائياً على أي مجال من هذه المجالات بين الماجستير والدكتوراه. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسات كل من العوامله (1990)، وطناش (1990). حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

فيما جاءت النتائج غير متفقة مع نتائج دراسات كل من عبد الله (2008)، والمالكي (2007)، سلامة (1995)، (Philip, 1990) والتي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويرى الباحث أن السبب في مثل هذا الاختلاف يعود إلى الاختلاف في عينة الدراسة وأداة القياس وظروف القياس بين الدراسات المختلفة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الخبرة؟ للإجابة عن السؤال استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، حيث يبين الجدول (16) المتوسطات الحسابية، بينما يبين الجدول (17) نتائج تحليل التباين الأحادي.

الجدول (16): المتوسطات الحسابية لمجالات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الخبرة

المجالات	-1 5سنوات	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
مجال طبيعة العمل	3.74	3.27	3.21	3.42	3.16
مجال ظروف العمل	2.82	2.50	2.83	3.24	3
مجال الترقيات	2.95	2.45	2.40	3.02	3.16

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

2.79	2.62	2.84	2.94	3.04	مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة
3.11	3.46	3.13	3.03	2.83	مجال أنظمة الرواتب
3.45	3.78	3.57	2.93	3.51	مجال العلاقة مع الزملاء
3.11	3.25	3	2.85	3.15	الدرجة الكلية

الجدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية تبعاً لمتغير الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف"	الدلالة
مجال طبيعة العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	6.76 89.91 96.67	4 133 137	1.69 0.67	2.50	*0.04
مجال ظروف العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	9.01 71.51 80.53	4 133 137	2.25 0.53	4.19	*0.003
مجال الترقيات	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	11.61 120.26 131.87	4 133 137	2.9 0.90	3.21	*0.01
مجال العلاقة مع المسؤولين في الجامعة	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3.38 58.68 62.07	4 133 137	0.84 0.44	1.90	0.11
مجال أنظمة الرواتب	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	6.99 103.28 110.27	4 133 137	1.74 0.77	2.25	0.06
مجال العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	12.53 48.55 61.09	4 133 137	3.13 0.36	8.58	*0.0001
الدرجة الكلية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2.96 34.47 47.43	4 133 137	0.74 0.25	2.85	*0.02

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، تساوي (2.44)

يتضح من الجدول (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ على مجالي العلاقة مع المسؤولين في الجامعة، وأنظمة الرواتب تعزى لمتغير الخبرة، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على المجالات المتبقية والدرجة الكلية للرضا الوظيفي عند أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية تبعاً لمتغير الخبرة.

لتحديد بين أي من فئات الخبرة كانت الفروق استخدم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية ونتائج الجداول (18)، (19)، (20)، (21) تبين ذلك.

3. مجال ظروف العمل:

جدول رقم (18): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال ظروف العمل تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة (سنة)	5-1	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
5-1	×	0.47	0.52	0.32	*0.57
10-6		×	0.05	0.14-	0.10
15-11			×	0.20-	0.05
20-16				×	0.23
أكثر من 20					×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (18) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين أصحاب الخبرة (1-5 سنوات) وأصحاب الخبرة (أكثر من 20 سنة) لصالح (1-5 سنوات). ولم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً.

2. ظروف العمل:

الجدول (19): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال ظروف العمل تبعاً لمتغير الخبرة

 درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

الخبرة (سنة)	5-1	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
5-1	×	0.31	0.01-	0.42-	0.17-
10-6		×	0.32-	*0.23-	0.49-
15-11			×	0.14-	0.16-
20-16				×	0.24
أكثر من 20					×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (19) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين أصحاب الخبرة (10-6) سنوات وأصحاب الخبرة (16-20 سنة) لصالح الخبرة من (6-10) سنوات، ولم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً.

3. مجال الترقيات:

الجدول (20): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال الترقيات تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة (سنة)	5-1	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
5-1	×	0.49	0.55	0.06-	0.21-
10-6		×	0.05	0.65-	*0.71-
15-11			×	0.62-	*0.76-
20-16				×	0.14-
أكثر من 20					×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

تتضح من الجدول (20) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين أصحاب الخبرة (6-10 سنوات، 11-15 سنة) وأصحاب الخبرة أكثر من (20) سنة لصالح أصحاب الخبرة أكثر من (20) سنة، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً.

4. مجال العلاقة مع الزملاء:

مجيد مصطفى منصور

الجدول (21): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال العلاقة مع الزملاء تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة (سنة)	5-1	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
5-1	×	*0.58	0.05-	0.26-	0.06
10-6		×	*0.63-	*0.85-	0.51-
15-11			×	0.21-	0.11
20-16				×	0.33
أكثر من 20					×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (21) أن الفروق كانت دالة إحصائياً بين أصحاب الخبرة:

- (5-1 سنوات) و(10-6 سنوات) لصالح (5-1 سنوات).
- (10-6 سنوات) و(15-11 سنة، 20-16 سنة) لصالح (15-11 سنة) و(16-20 سنة).

ولم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائياً.

5. الدرجة الكلية للرضا الوظيفي:

الجدول (22): نتائج اختبار شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات لمجال الترقيات تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة (سنة)	5-1	10-6	15-11	20-16	أكثر من 20
5-1	×	0.29	0.15	0.10-	0.03
10-6		×	0.14-	*0.40-	0.25-
15-11			×	0.25-	0.11-
20-16				×	0.14
أكثر من 20					×

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية
يتضح من الجدول (22) أن الفروق في درجة الرضا الوظيفي الكلية كانت فقد بين
أصحاب الخبرة (6-10) سنوات، وأصحاب الخبرة (16-20 سنة) لصالح أصحاب
الخبرة (16-20 سنة).

من خلال عرض نتائج اختبار شيفيه تبين أن درجة الرضا الوظيفي تزداد مع زيادة
الخبرة، والسبب الرئيس في ذلك لأن زيادة الخبرة يصاحبها زيادة في العمر، وبالتالي
صعوبة الانتقال من عمل إلى آخر، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسات كل مشاركة
وسلامة (1998) والتي بينت أن الانتماء والرضا يزداد مع زيادة الخبرة، ودراسة العتيبي
(1991)، والتي أظهرت أن الموظفين الأكبر سناً والأكثر خبرة راضين عن عملهم أكثر
من الموظفين الأقل سناً وخبرة، ودراسة طناش (1990) التي أظهرت وجود فروق في
الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية تبعاً للخبرة.
بينما لم تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات كل من عبد الله (2008)، والمالكي
(2007)، و (Philip, 1990) حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات أنه لا توجد فروق ذات
دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً للخبرة، ويرى الباحث أن السبب في مثل هذا
الاختلاف مرتبط باختلاف عينة الدراسة، والأدوات البحثية، وإجراءات وتوقيت من
دراسة إلى أخرى.

التوصيات:

في ضوء أهداف ونتائج الدراسة يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

1. ضرورة مساعدة إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية بالجوانب الآتية:
 - توفير فرص المشاركة في الدورات والمؤتمرات العملية وتشجيعها تشجيع الاستقلالية
بالعمل والقرارات واحترامها.
 - ضبط عدد الطلبة في الشعب.
 - توفير الأدوات المكتبية الضرورية للعمل.
 - توضيح أنظمة الترقية المعمول بها في الجامعة.
 - مراعاة الكفاية والفاعلية في الترقية، والبعد عن اعتبارات المحسوبية والوساطة

مجيد مصطفى منصور

بالترقية.

- مراعاة الموضوعية في تقييم عمل عضو هيئة التدريس والتعامل مع أعضاء هيئة التدريس بعدالة ومساواة.
- تقبل الإدارة لنقد البناء والبعد عن التمرکز في اتخاذ القرارات.
- إعادة النظر في سلم الرواتب لأعضاء الهيئة التدريسية بما يتناسب مع غلاء المعيشة ومتطلبات الحياة.
- ضرورة تشجيع تقوية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو رمضان، نجوى (2004). سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- البرغوثي، عماد وأبو سمرة، محمود (2007). مشكلات البحث العلمي في العالم العربي. مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد الخامس عشر، العدد الثاني.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2009). مسح الهجرة في الأراضي الفلسطينية. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. فلسطين. رام الله.
- الحولي، عليان (2004). مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة الجودة في التعليم، المجلد الأول، العدد الأول.
- السعافين، عبد الله (1992). الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في معاهد إعداد المعلمين والمعلمات التابعة للجهاز الحكومي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. نابلس.
- سلامة، بلال (1995). الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. نابلس.
- السوسي، سميرة (2002). التعليم العالي في فلسطين بين الواقع والطموح. ورشة عمل بعنوان "التعليم العالي في فلسطين بين الواقع والطموح". فلسطين: رام الله.
- الشيخ خليل، جواد وشريبر، عزيزة (2007). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين.
- طناش، سلامة (1990) "الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية"

- دراسات، المجلة السابعة عشر، العدد الثالث، عمان: الجامعة الأردنية.
- عبد الله، عثمان (2008). الرضا الوظيفي لدي الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الخرطوم. السودان.
 - فرهود، نداء (2009). أنموذج مقترح للتخطيط الاستراتيجي في الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة اليرموك. الأردن.
 - المالكي، عطية (2007). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. المملكة العربية السعودية. جامعة أم القرى.
 - المطيري، نجاه (2007). علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي : دراسة ميدانية على موظفي جامعة الملك سعود. المملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود.
 - نعساني، عبد المحسن (2002). اختبار اتجاه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى. مؤتمر الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات الخاصة والحكومية في الوطن العربي. مصر. القاهرة.

المراجع الأجنبية

- Abouserie, R., (1996). Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in University Academic Staff. **Educational Psychology**, Vol.(16), P.P. 8-49.
- Ahsan, N. et.al. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. **European Journal of Social Sciences** – Volume 8, Number 1.
- Jones, R.; Sloane, L. (2009). Regional differences in job satisfaction . [Applied Economics](#), Volume 41, Issue 8.
- Judge, T., and et.al. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. **Psychological Bulletin**, 127, 376–407.
- Liacqu, J. A. & Schumacher, P., (1995). Factors Contributing to Job Satisfaction in Higher Education. **Education**, Vol. 116, Issue, 1, Fall, P.11.
- Saari, L. & Judge, T., (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. **Human Resource Management**. Vol. 43, No. 4, Pp. 395–407

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق (1)

زميلي / زميلتي

تحية وبعد،،،

وضعت هذه الاستبانة لقياس الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية.
أرجو منكم التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة بموضوعية لما لإجاباتكم من أهمية بالغة على دقة نتائج الدراسة.
هذه المعلومات سوف تعامل بسرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
وشكرا لتعاونكم

د. مجيد منصور
قسم إدارة الأعمال

القسم الأول:

يتضمن هذا القسم معلومات شخصية عن خلفية المبحوثين.

راجيا الإجابة بوضع اشارة (x) في المكان المناسب:

- المؤهل العلمي: بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()
- سنوات الخدمة في الجامعة: من 1-5 سنوات () 6-10 سنوات ()
- 11-15 سنة () 15-20 سنة () أكثر من 20 سنة ()

القسم الثاني:

يتكون هذا القسم مع الاستبانة من (51) فقرة تتعلق بشعور رضا الموظفين وهي طبيعة العمل، ظروف العمل، العلاقة مع المسؤولين، أنظمة الرواتب، أنظمة الترقيات، العلاقة مع الزملاء راجياً وضع اشارة (x) مقابل كل فقرة وتحت إحدى درجات المقياس التدريجي والتي تمثل درجة رضاك:

----- درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

الرقم	الفقرات	راض بدرجة عالية	راض إلى حد ما	لا يعنني الأمر	غير راض إلى حد ما	غير راض
طبيعة العمل						
1	تحقق لي وظيفتي أمن وظيفي.					
2	توفر لي وظيفتي فرصا لاكتساب مهارات وخبرات جديدة.					
3	تتيح لي وظيفتي استقلالية بالعمل والقرارات.					
4	توفر فرص للتطور المهني.					
5	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.					
6	المهام المنوطة بي واضحة وملائمة.					
7	هناك وضوح في إجراءات العمل.					
8	تتيح لي وظيفتي فرص الإبداع والتطور في مجال العمل.					
9	توفر لي وظيفتي فرص للاطلاع على كل ما هو جديد متصل بطبيعة وظيفتي أكاديميا.					
10	تتيح لي وظيفتي فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.					
ظروف العمل						
1	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.					
2	وجود تهوية وتدفئة مناسبة.					
3	مساحة المكتب مناسب لطبيعة					

					العمل.	
					توفر الأدوات المكتبية الضرورية للعمل (تلفون، فاكس، E-mail).	4
					موقع المكتبة في الجامعة مناسب ويسهل الاتصال بالطلبة في الكلية.	5
					توفر أثاث مكتبي مناسب لطبيعة العمل.	6
					الغرف الدراسية تتناسب مع عدد طلبة الشعبة.	7
					توفر الخصوصية لعضو هيئة التدريس في المكتب.	8
					عدد الطلبة بالقاعات محدد ويساعد على الإبداع.	9
أنظمة الترقيات والحوافز						
					توفر لي وظيفتي بالجامعة فرص التقدم والترقي.	1
					معايير وأنظمة الترقية بالجامعة واضحة.	2
					ترتبط الترقية بالجامعة بالكفاية وفاعلية الأداء.	3
					لا يوجد دور مهم لاعتبارات المحسوبية والوساطة في الترقية.	4
					لا يوجد دور للاعتبارات السياسية والدينية في الترقية.	5
العلاقة مع المسؤولين في الجامعة						
					احترام رؤسائك لاقتراحاتك وآرائك المهنية.	1
					مدى تقدير المسؤولين في الجامعة	2

----- درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

					لجهودك الأكاديمية.	
					3 الاجتماعات واللقاءات التي تعقد مع مسئولك المباشر.	
					4 مدى تقبل المسؤولين للنقد البناء.	
					5 مساهمة الجامعة في حل مشكلاتك الأكاديمية.	
					6 النشاطات اللامنهجية التي تعقد في الجامعة.	
					7 موضوعية التقييم لعملك من قبل المسؤولين.	
					8 مشاركتك في اتخاذ القرارات في الجامعة.	
					9 التشجيع والحوافز التي تقدمها الجامعة.	
					10 تعامل جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة ومساواة.	
					11 احترام الجامعة لك كعضو هيئة تدريس.	
					12 حرص الجامعة على تأهيل أعضاء التدريس مهنيًا وأكاديميًا.	
					13 احترام الجامعة لأرائك ومقترحاتك.	
					14 توفر الشفافية والتواصل مع المسؤولين.	
					أنظمة الرواتب	
					ألقاضى راتباً يتناسب وحجم عملي الذي أؤديه.	
					راتبي الذي ألقاضاه يرضى	

					طموحاتي.	
					نظام الرواتب المطبق متحيز كفاءة دون أخرى.	
					يتناسب راتي مع تكاليف المعيشة.	
					أشعر بأن الزيادة السنوية على الدخل مناسبة.	
					نسبة التوفير لعضو هيئة التدريس مناسبة.	
العلاقة مع الزملاء						
					علاقتي الشخصية مع زملائي في الجامعة.	1
					التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في الجامعة.	2
					التعاون بين الزملاء أعضاء هيئة التدريس في حل المشكلات الإدارية في العمل.	3
					التعاون بين الزملاء في حل المشكلات الفنية في العمل.	4
					الاستعداد للتعاون مع الزملاء في المهنة لتحصيل الامتيازات المعنوية والمادية لهيئة التعليم والجامعة.	5
					توفر الفرص للعمل بروح الفريق.	6
					توفر لي وظيفتي الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع الزملاء.	7