



الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات - جامعة عمر المختار - فرع طبرق - ومن
وجهة نظرهم (دراسة ميدانية)

سلامة محمد سلامة

Doi: <https://doi.org/10.54172/y4nybg32>

المستخلص: يعتبر الرضا الوظيفي للفرد في المجتمع الجامعي الركيزة الأساسية في تطوير العملية الإدارية والاجتماعية والتربوية، كونه يسهم بفعالية كبيرة في الكشف عن العقول والأفكار وصلقلها وتدريبها في جميع نواحي المعرفة والتقدم التكنولوجي مما يؤدي إلى إيجاد الفرد الصالح. إن الدعوة للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي في أداء الأفراد الإداريين والعاملين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء العاملين في العملية التعليمية. ولذلك فقد أولت الدولة جل اهتمامها ورعايتها مجال التعليم كونه يعد المجال المسئول عن تنمية وتطوير القوى البشرية، فقامت بتخصيص نسب عالية من ميزانيتها للإنفاق على القطاعات التعليمية، واهتمت بتأهيل وتدريب شاغلي الوظائف التعليمية على كافة المستويات. وبالتالي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات الجامعة كذلك التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين وفقاً للمتغيرات الشخصية وإيضاً تقديم إطار مفاهيمي لموضوع مهم في الفكر الاجتماعي التربوي كالرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، المجتمع الجامعي، التقدم التكنولوجي.

Job Satisfaction among Administrators Working at the Level of Faculties - Omar Al-Mukhtar University - Tobruk Branch - and from Their Perspective (Field Study)

Salama Muhammad Salama

Abstract: Job satisfaction for individuals in the academic community is considered the cornerstone in the development of administrative, social, and educational processes, as it effectively contributes to the discovery, refinement, and training of minds and ideas in all aspects of knowledge and technological advancement, leading to the creation of competent individuals. Advocating for the enhancement of job satisfaction levels among administrative and working individuals is one of the most important factors influencing positively towards exerting more efforts towards improving and developing the performance of workers in the educational process. Therefore, the state has allocated a significant portion of its budget to spending on educational sectors, and has focused on qualifying and training educational staff at all levels. Consequently, this study aimed to identify the level of job satisfaction among administrative staff working in university faculties, as well as to identify the level of job satisfaction among administrative staff according to personal variables, and also to provide a conceptual framework for an important topic in social and educational thought such as job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, academic community, technological advancement.

المقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي للفرد في المجتمع الجامعي الركيزة الأساسية في تطوير العملية الإدارية والاجتماعية والتربوية، كونه يسهم بفعالية كبيرة في الكشف عن العقول والأفكار وصلقلها وتدريبها في جميع نواحي المعرفة والتقدم التكنولوجي مما يؤدي إلى إيجاد الفرد الصالح.

ويعتمد النظام التعليمي النجاح في أي دولة بالدرجة الأولى على مستوى الرضا الوظيفي للفرد العامل، لذا أصبح تطوير مؤسسات إعداد العاملين مطلباً هاماً وملحاً لتحقيق التنمية البشرية الشاملة

ولقد أكد «تقرير اللجنة الدولية المعنية في التربية في القرن الحادي والعشرين على مبدأ تكافؤ الفرص التربوية وضرورة تأهيل العاملين المستمر والمتواصل بين مرحلة إعداد العاملين قبل الخدمة ومرحلة التدريب». (1)

إن الدعوة للارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي في أداء الأفراد الإداريين والعاملين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء العاملين في العملية التعليمية والتي تنتج عن تطور ظروف العمل التي تشهدها المؤسسة الجامعية في المجتمع ، وبالتالي يمثل الرضا الوظيفي مطلباً أساسياً ينشده الجميع وعدم توافر الحد الأدنى من الرضا للفرد له انعكاسات قوية على مستوى المرحلة الجامعية بشكل خاص ثقافياً واجتماعياً وتخصصياً قد نتج ذلك عن ظروف العمل التي تشهدها الجامعة منها التطور الذي لحق بمجتمعاتها وأدى إلى أن يمثل الرضا الوظيفي مطلباً أساسياً ينشده الجميع وعدم توافر الحد الأدنى من الرضا للفرد له انعكاسات قوية على مستوى العملية التعليمية بشكل عام وعلى مخرجاتها على وجه الخصوص (2)

ولذلك فقد أولت الدولة جل اهتمامها ورعايتها مجال التعليم كونه يعد المجال المسئول عن تنمية وتطوير القوى البشرية ، فقامت بتخصيص نسب عالية من ميزانيتها للإنفاق على القطاعات التعليمية، واهتمت بتأهيل وتدريب شاغلي الوظائف التعليمية على كافة المستويات ، وكل ذلك بهدف تحقيق رضاهم عن وظائفهم مما يؤدي إلى دفعهم وتحفيزهم على العمل المنتج الفعال ولبيبا شأنها شأن الدول الأخرى تحرص على إعداد الأفراد الإداريين والعاملين في رفع مستواهم لتمكينهم من أداء مهنتهم بطريقة سليمة تتناسب مع متطلبات العصر الذي نعيشه فضلاً عن ترجمة الأهداف التي ينشدها المجتمع إلى واقع عملي ملموس.

والعمل الجامعي هو المظلة التي يعد فيها الأفراد على تحمل المسؤولية وتقديرها وتوفير الحرية والسلطة وتشجيع التعاون بينهم وطموحاتهم الوظيفية ، لذا أصبح الاهتمام بالعمل و تطويره من

(1) رياء حمد هلال الحبسي : دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان ، رسالة ماجستير ، جامعة نزوي ، كلية الآداب ، 2012 ، ص 4 .

(2) عبد الصمد الأغبري قائد محمد ، الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية ، في مجلة دراسات الخليج الجزيرة العربية ، ع 159 ، 2002 ، ص ص 57 - 118

الأسس التي يولي المسئولون الاهتمام والعمل على تحقيقها.

وإن عدم الرضا عن العمل والضغط المهنية تكبد الاقتصاد القومي للدول أموالاً طائلة، حيث قدرت تكاليف الخسارة التي تكبدها الاقتصاد الأمريكي من جراء ذلك ما يزيد عن مائة بليون دولار سنوياً ، كما قدرت التكاليف التي تتفقه المنظمات داخل الولايات المتحدة الأمريكية على الأمراض الناجمة عن ضغوط العمل وعدم الرضا عنه بـ (60) بليون دولار سنوياً. (1)

وبعض الدراسات تشير أن العمل يمثل جزء هاماً من حياتنا، فبمرور الوقت داخل هذا العمل يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل ، ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل ، وبناءً عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية عملة، كما يميل الفرد إلى تصرفات سلوكيا نحو عملة بشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع الزملاء، وفي غيابة، وتأخره ، وفي تركه للعمل ، وفي طريقة احترامه لرئيسه ولأنظمة المؤسسة (2)

مشكلة الدراسة:

يعد الرضا الوظيفي في العمل من الموضوعات الهامة التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة من فترة إلى أخرى في العلوم المختلفة بصفة عامة وعند الباحثين الاجتماعيين والتربويين بصفة خاصة وذلك لأسباب متعددة ، فما يرضى الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً ، وأيضاً لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فيما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل .

ولاشك أن دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقييمية شاملة تغطي جميع جوانب العمل ، ويتعرف علم الاجتماع التربوي على اكتشاف الجوانب الإيجابية والسلبية والتي يمكن في ضوءها يتم التطوير ورسم السياسات الاجتماعية والإدارية المستقبلية لعلم الاجتماع التربوي، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف الذاتية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق : أنا سعيد بعملتي .

و باستقراء الآراء والأفكار وبتحليل مضمون ما ورد في الأدب الاجتماعي والتربوي يمكن للباحث استخلاص بعض الأفكار التي تنطلق منها الحاجة للدراسة الحالية وهي أن الباحث قد عايش الظروف التي يمر بها العاملين في بعض كليات الجامعة والتي أدت إلى حالة من عدم التوازن عند بعض الأفراد الإداريين والعاملين ، والتي تنعكس على مدى الرضا الوظيفي في العمل وأيضاً تنطلق مشكلة الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة مثل (دراسة عبد الخالق ناصف 1984 ، ودراسة العمري بسام 1993 ، ودراسة بسيوني محمد 2004 ، ودراسة GhadaELK2004 ، ودراسة jesseL.CRan,t2006 ، ودراسة زايد كاشف 2008 ، ودراسة Ghinapha,2008 ، ودراسة زمار ، تامر وآخرون ، 2010، ودراسة رضوي خوين ، سندس

(1) عويد سلطان وآخرون ، أثر العوامل المسببة في الرضا الوظيفي ، مجلة الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2003 ، ص 102 .

(2) أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، ط 8 ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2005 ، ص 244 .

(2012) * ، والتي تناولت بعض العوامل والمتغيرات التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مختلف المراحل إلا أن أي منها لم يحاول دراستها على الإداريين والعاملين في جامعات المجتمع الليبي وخاصة جامعة عمر المختار فرع طبرق .

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :

- ما درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات جامعة عمر المختار - فرع طبرق - من وجهة نظرهم؟

ويمكن تحليل هذا التساؤل الرئيس إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما درجة مجالات الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات الجامعة - فرع طبرق؟
- 2- هل يختلف الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات الجامعة- فرع طبرق - باختلاف بعض المتغيرات الشخصية؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات الجامعة
- 2- التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين وفقا للمتغيرات الشخصية.
- 3- تقديم إطار مفاهيمي لموضوع مهم في الفكر الاجتماعي التربوي كالرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية من خلال الجوانب التالية:

- 1- المساهمة في تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين فيما يفيد المسؤولين في الجامعة على رفع مستوى الرضا للأفراد لزيادة الإنتاجية وتحسين سير العملية التربوية.
- 2- تستمد الدراسة أهميتها من مقدار العامة الذي يمكن أن تحققه الجامعة إذا ما أخذ بنتائجها.
- 3- تقدم الدراسة مقترحات عملية وعلمية قابلة للتطبيق في المؤسسة الجامعية للمجتمع الليبي .
- 4- شمولها لجميع الإداريين العاملين بكليات الجامعة فرع طبرق .

حدود الدراسة:

* تشير العلامة أعلى الصفحة إلى الدراسات السابقة والتي تم الاقتباس وهي مدونة في مراجع البحث

1- اقتصر **الحدود الموضوعية** : للدراسة على أداة واحدة هي الاستبانة وتشمل المتغيرات الشخصية ومجالات الرضا الوظيفي وهي : تحمل المسئولية ، التقدير ، النمو، العلاقات داخل الكلية ، ظروف العمل.

2- **تحدد الدراسة زمنياً** : خلال الفترة 2012 - 2014.

3- **اقتصر الحدود المكانية** : في مجال التطبيق الميداني لهذه الدراسة على جميع الإداريين العاملين على مستوى كليات الجامعة فرع طبرق.

منهج الدراسة:

أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة ، وتحليلها، وتفسيرها، بناءً على ما تم جمعه من بيانات بالإضافة إلى أسلوب الملاحظة حيث أن الباحث في الجامعة محل التطبيق .

مصطلحات الدراسة :

1- **الرضا والوظيفي** : لقد اختلف الباحثون في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي أو ما يعرف بالرضا عن العمل فقد عُرف أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد ، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق بالعمل وبعضها ما يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد ، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته ، ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه . (1)

2- **ويعرف أيضا بأنه مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية التي يترتب عليها الحالة الانفعالية السارة التي تحقق الإشباع للعاملين راضيا عن مهنته.** (2)

3. **كما يعرف أيضا بأنه المشاعر التي يبديها الفرد نحو مهنته ونحو مكونات بيئة عمله من الأفراد - أدوار مهنية- أجور- سياسات إدارية ... الخ .** (3)

4. **أما التعريف الإجرائي في هذه الدراسة عن الرضا الوظيفي هو : مستوى درجة إشباع الإدارة لحاجات الإداريين العاملين بكليات الجامعة في جميع العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لزيادة إنتاجهم نحو إنجاز الأعمال المنوطة بهم بالشكل المطلوب بما يحقق الأهداف .**

(1) صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الإسكندرية ، مطبعة الدار الجامعية ، 2004 ، ص 165 .
(2) جواد محمد خليل ، وآخرون ، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإسلامية ، مج 16 . ع 1 ، 2008 ص ص 683 - 711 .
(3) محمد بسيوني أحمد ، التوكيدية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا المهني لمعلمي الاقتصاد المنزلي في التعليم الثانوي العام ، مجلة التربية والمجتمع ، جامعة عين شمس ، كلية البنات ، القاهرة ، 2004 ص 7 .

الإطار النظري للدراسة

المقدمة :

تحقق مسألة الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المؤسسة والفرد نفسه في وقت واحد فضلا عن كون الرضا من العوامل المحددة لكفاءة أداء المؤسسة كذلك فإن سلوك الفرد نحو العمل يمكن أن يكون عامل قوة ودفع نحو تطوير العمل في المؤسسة وقد يشكل خطراً لها ويصبح بذلك أحد المعوقات التي تمنع المؤسسة من تحقيق أهدافها . لذلك فدراسة ظاهرة الرضا الوظيفي يعد أمراً ضرورياً لا بد أن تهتم به أية مؤسسة تريد أن تحسن من أدائها وتطور عملها , ويمكن مناقشة الإطار النظري عن الرضا الوظيفي من خلال التعرف عن مفهومه و ثم بيان أبعاده , قياسه , أهميته , عوامله , عناصره .

أولاً- مفهوم الرضا الوظيفي :

قدم الباحثون والكتاب في مجال علم الاجتماع التربوي مجموعة من التصورات الفكرية تصف جوهر الرضا الوظيفي فمثلاً رأى (vroom1964)⁽¹⁾ بأنه المواقف التي تؤثر بكل فرد من الأفراد العاملين نحو الأعمال التي يقومون بمزاوتها"

كما أكد أيضاً هذا الباحث أنه عندما نتحدث عن الرضا الوظيفي فإنه عبارة عن مجموعة مشاعر وجدانية تتكون لدى الفرد تجاه وظيفته ."

ويعرفه (Anderws&Macre1980)⁽²⁾ بأنه " الموقف الذي يتخذه الفرد تجاه عمله بصورة تعكس نظرتة وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في بيئة العمل , وحدد (Robbins,1999)⁽³⁾ بأنه "الاتجاه العام نحو وظيفة معينة أو الاختلاف النسبي بين مقدار العوائد المستلمة فعلا.

وضمن التصور العام وضع (Ivancevich, M & Matte Son,2002)⁽⁴⁾ مفهوم الرضا الوظيفي بأنه " اتجاه يحمله الأفراد نحو عملهم , وينجم عن معرفتهم بأعمالهم وعن الدرجة التي من خلالها يوجد تناسق جيد بين الأفراد والمنظمة.

ونظر (Gibson et al 2003)⁽⁵⁾ للرضا الوظيفي على أنه " اتجاهات العاملين نحو وظائفهم , والنتيجة عن إدراكهم الحسي للوظيفة, استنادا إلى عوامل بيئة العمل مثل أسلوب الإشراف , والسياسات والإجراءات ,

1. Vroom, Victor H, " work and motivation" New York: John Wiley & son, Inc. (1964) p,99 .

2 . Anderws, D.&Macre, j, "organizational Behavior and performance", 2^{en}, California" Good year publishing Co", Inc. (1980) ,p ,62 .

3 .Robbins, s.p. "Organizational Behavior"6th ed, New Jersey" prentice – Hall, Inc".(1999) ,p152 .

4 .Ivancevich, M & Matte Son, T. " Organizational Behavior and Management. 6th ed, New Jersey: prentice – Hall, Inc. (2002) p,121 .

5. Gibson, James, I, & Donnelly, james H &Ivancevich, John M, organizationsBehavior-structure-processes"11thed, Chicago: Irwin Inc. (2003) p,105.

الانضمام إلى مجموعة العمل، ظروف العمل والمزايا المضافة إلى الأجر، وبين (Ali & Ali 2005)⁽⁶⁾ أن الرضا الوظيفي "الاتجاه العام للشخص نحو وظيفته والنتائج عن عوامل متعلقة بالوظيفة وخصائص الشخص والعلاقات خارج الوظيفة".

يستنتج مما تقدم أن الرضا الوظيفي هو "نوعية المشاعر التي يحملها الفرد (الإيجابية أو السلبية) تجاه وظيفته".

ثانياً- أبعاد الرضا الوظيفي :

استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام أغلب الباحثين لما له من تأثير مباشر في علاقة الفرد بالمنظمة. إذ حدد (Vroom,1964)⁽¹⁾ أربعة أبعاد هي ظروف العمل وطبيعته، والتقدم والترقية، والرواتب، وبيئة العمل وساعاته .

وأشار (Lawler1973)⁽²⁾ إلى الإنجاز، والمسؤوليات، والعمر، والمستوى العلمي، والمهارة، والتدريب. واستعان (George,1981)⁽³⁾ بظروف العمل وطبيعته، والتقدم والترقية، والمسؤوليات، والعلاقة مع الرؤساء، والرواتب والعلاقة مع الزملاء، والضمان والخدمات أبعاد الرضا الوظيفي. ووصف (Smith,et al,1987)⁽⁴⁾ الرضا الوظيفي من خلال طبيعة الوظيفة، والعلاقة مع الزملاء في العمل، والعلاقة مع الرئيس، والرواتب، وبيئة العمل، ودرس

(Cherrington,1994)⁽⁵⁾ ستة أبعاد للرضا الوظيفي وهي الانجاز، والمسؤوليات، والنمو، والعمر، والمستوى العلمي، والمشاركة في اتخاذ القرار.

وأهتم (حسين، جنان علي، 1995)⁽⁶⁾ بدراسة ثمانية أبعاد للرضا الوظيفي وهي التثاء والحوافز، والتقدم والترقية والمسؤوليات والضمان، والعمر، والجنس، والمستوى العلمي، ومدة الخدمة .

6. Ali, Ibrahim & Ali Juhary H., "The Effect Of Technology, Structure and organizational Climate on Job satisfaction", Sun way. Academic Journal, Vol. 18, No2. (2005)p 24 .

1. Vroom, Victor H, " work and motivation" New York: John Wiley & son, Inc. (1964),p165.
2. Lawler, E. E, " I work organization", California: wads worth publishing Co, Inc, (1973),p210.
3. George, Ferguson, " statistical Analysis in psychology Education" 4th ed, New York: McGraw- Hill Book Co. (1981) ,p,312 .
4. Smith, P.C, L M Kendam & CL Bultin, " The Measurment of satisfaction in work and Retirement" Academy of management journal, vol. 17. No.4. (1987), p270.
5. Cherrington Dovid g, " organization Behavior of individual and organizational performance "4ed New York: southwestern publishing Co. (1994) , p180.

(6) جنات علي حسين ، "دوافع العاملين وعلاقتها بالرضا الوظيفي" مجلة التقى مجلد (8) العدد (21) ، (1995)، ص 147 .

وصنف (1) (الكردي ، 1996) أبعاد الرضا الوظيفي في خمسة أبعاد هي ظروف العمل وطبيعته ، والنمو، وإجراءات الإدارة ، والعلاقة مع المرؤوسين، والضمان والخدمات. ويني (الملا ، وسعيد ، 1997) (2) تصورهما للرضا الوظيفي على التثاء والحوافز، وظروف العمل وطبيعته ، والإشراف ، والعلاقة مع الرؤساء ، والرواتب ، والعلاقة مع الزملاء ، والعلاقة مع المرؤوسين ، والخدمات.

وعول (Tepeci, 2001:31-32) (3) على ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي تمثلت في:التقييم الايجابي أو السلبي للوظيفة ، والرغبة في البقاء والتوصية بالمنظمة.

وأعتمد في قياس الرضا الوظيفي مقياس (Smithetal,1987) ويتكون رضا العاملين مما يأتي:

- طبيعة الوظيفة : وتشمل الرضا عن العمل نفسه وما يتضمنه من مسؤوليات ومهام وتحديات وسهولة وصعوبة وانجاز وتقدير .

- العلاقة مع الزملاء في العمل : ويقصد بهم الأفراد الذين يختلط بهم الفرد ويعاشروهم ويعمل معهم لانجاز الأنشطة والمهام.

- العلاقة مع الرئيس : وتتضمن العلاقات السائدة مع الرئيس المباشر فيما يتعلق باعترافه بالجهود المبذولة من العاملين، فضلاً عن عدم حدوث تضارب في التعليمات أو الأوامر التي يتلقونها.

-الرواتب : أي ما يستلمه الفرد بحيث يتناسب مع الجهود التي يبذلها ويساوي ما يستلمه أقرانه في نفس مجال العمل.

- بيئة العمل : مجموعة الظروف بالعمل من إضاءة وتهوية ونظافة ونقل وخدمات .

ثالثاً:أهمية الرضا الوظيفي :

من المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في اغلب الحالات كمقياس لمدى فعالية أداء العاملين، و إذا كان رضا العاملين الكلى مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها،تضاهي التي تتوقعها المنظمة،عندما تقوم برفع أجور عمالها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات (كشرود،عماد،1995) (1)

ومن ناحية أخرى فان عدم الرضا الوظيفي يسهم في التغيب عن العمل،والى كثرة حوادث العمل

(1) عصمت الكردي (1996) ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في النشاط الرياضي في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية ، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد 13 ، العدد 2 ، ص 280 .

(2) عبد الرحمن مصطفى الملا ، وعبد السلام لفته ، (1997) " قياس ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء دوائر في مصرف الرافدين" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (14)، العدد (10) ص 97 .

3 . Tepeci, M, " The effect of personal values, organizational culture, and person-organization Fit on Individual out comes in Restaurant Industry".(2001) ,p p , 31 ,32

(1) عماد الدين كشرود ، علم النفس الصناعي التنظيمي الحديث، الطبعة الأولى، المجلد الأول، بنغازي، منشورات جامعة قاربونس ،(1995) ، ص 15.

والتأخر عنه، والدوران أو ترك العاملين للمنظمات التي يعملون بها ، وهذا يؤدي إلى تقاوم المشكلات المختلفة وزيادة شكاوى العاملين من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء كيانات للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي

وما ذكره ليكارت من أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظروف عدم الرضا ، وفي سياق هذه النتيجة يورد ليكارت سبب ذلك بقوله : أن الجمع بين زيادة الإنتاج مقابل عدم الرضا في آن واحد لا بد أن ذلك يؤدي إلى التسرب العناصر رفيعة المستوى في المنظمة، وتدنى مستوى منتجاتها من العناصر البشرية في آن واحد، وبالتالي فإن ثمة نوع من الاتفاق بان من أوضح الدلالات على تدنى ظروف العمل في منظمة ما، إنما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

ولا تقل أهمية الروح المعنوية للمديرين عن أهميتها للعاملين والمرؤوسين فالمدريون يعانون من ضغوط كثيرة وأسباب خطيرة لانخفاض الروح المعنوية قد لا يتعرض لها العاملون. (ياسين ، فاطمة ، 1990) (2)

ويذكر بعض الباحثين أن المديرين يتعرضون لضغوط تنبع من البيئة الداخلية في منظماتهم التي تتكون من العاملين والبناء والنظام والأمن وضغوط خارجية، تتمثل في كل ما لهم به علاقة خارج المنظمة التي يديرونها، ويعتقد بان السلطة الممنوحة لهم لا تتناسب مع المسؤوليات المنوطة بهم ، وهذا ينعكس على رضاهم وروحهم المعنوية، ونوعية وفاعلية القرارات التي يتخذونها، وتنعكس بالتالي على المؤسسة التي يديرونها وتحقيق الأهداف المرسومة. (الشنواني ،صلاح، 1976) (3).

يوضح آخرون أن شعور الأفراد بالرضا الوظيفي يشجع على زيادة حماسهم وإقبالهم نحو العمل بكل فخر ورضا، وبالتالي يزيد تمسكهم في عملهم ، مما يساعد على بقاء الأفراد في منظماتهم أطول فترة ممكنة، وعدم الانتقال إلى أماكن عمل أخرى ، وهذا يعطى إحساساً بالسعادة الايجابية نحو الحياة العامة، على اعتبار أن الأفراد يمضون معظم أوقاتهم في العمل. (ندى ، يحيى محمد، 1998) (4)

رابعا-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

تطور مفهوم الرضا الوظيفي من النظرة المبسطة لدى الموظف كشعور عام يحمله تجاه وظيفته إلى نظرة مركبة تنطلق 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

(2) فاطمة علي ياسين، الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن ، (1990) ، ص 55.

(3) صلاح الشنواني ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، دراسة تحليلية من خلال الأهداف ، جامعة بيروت العربية ، دار البحيرة إخوان ، (1976) ، ص 14 .

(4) يحيى ندى محمد مسلم، مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة البحوث في منطقة نابلس التعليمية، رسالة

ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية- نابلس، فلسطين ، (1998) ، ص 77.

لكل جانب من جوانب الوظيفة، كما تختلف اتجاهات الرضا الوظيفي سلبيًا وإيجابيًا، قوة وثباتًا.

ويرى ميولنز (Mullins, 1986) أن العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي: هي العوامل الفردية مثل: الشخصية، الذكاء، القدرات، التعلم - والعوامل الاجتماعية مثل: الاتجاهات، القيم، المعتقدات - والعوامل التنظيمية مثل: حجم وطبيعة المؤسسة، العلاقات الشخصية، طبيعة العمل، التكنولوجيا، سياسات المؤسسة، نمط القيادة، التأثير الحكومي (عبد الرحيم، زهير، 1996) (1).

وبعد مراجعة الكثير من الدراسات السابقة، وأدبيات الرضا الوظيفي يمكن إجمال العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فيما يلي:

- **خصائص العمل وتشمل:** وضوح الدور، ومدى ما يتجه العمل من استقلالية ومسئولية وما يوفره العمل من مكافآت خارجية.
 - **العوامل التنظيمية:** ترتبط بسياسات المنظمة وإدارتها، وظروف العمل، وشروطه، والعلاقات مع الأفراد، ونمط الإشراف، وأنظمة الاتصالات.
 - **عوامل بيئية:** ترتبط ببيئة العمل، والخدمات والتسهيلات المتوفرة بمكان العمل.
 - **عوامل ذاتية:** تتعلق بالعاملين أنفسهم، مهاراتهم، قدراتهم، مؤهلاتهم.
- خامسًا - عناصر الرضا الوظيفي:**

إن الرضا الوظيفي هو محصلة عناصر الرضا، الأجر، محتوى العمل، فرص الترقى، الإشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الذي يتصور أنه يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً، بالتالي بقدر ما تحتل هذه الوظيفية مصدر اشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد بالتالي ارتباطه بها. (عاشور، أحمد صقر 2007) (2).

إن رضا العاملين هو محصلة لاتجاهات خاصة نحو مختلف عناصر الرضا الوظيفي والتي أجملها (الشيلي، النسور، 2009) (1) بالعناصر الآتية:

- **الرضا عن الوظيفة وتتضمن:** إتاحة الفرصة لإبراز المهارات والقدرات الابتكارية والمبادلة وتوفير نظام الإشراف العام وزيادة الخبرات عند العاملين والمكانة الاجتماعية المناسبة.
- **الرضا عن الأجر ويتضمن:** تناسب الأجر مع العمل، وتكلفة المعيشة، وسياسة المكافآت والحوافز وتفضل الجماعية.

(1) زهير محمد علي عبد الرحيم، أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، (1996)، ص 45

(2) أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، ط 2، (2007)، ص 139.

(1) هيثم حمودة الشبلي، مروان محمد النسور، إدارة المنشأة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، (2009)، ص 213 - 214.

- 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 ، العدالة في معاملة المرؤوسين .
- الرضا عن مجموعة العمل ويتضمن : الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة والنزعة الاجتماعية لديهم.
- الرضا عن النواحي الاجتماعية ويتضمن: بحث المشكلات الاجتماعية والعمل على مساعدته في حلها، وتوفير الرعاية الصحية ووسائل الاتصال المناسبة للعاملين

الدراسات السابقة

مقدمة:

تنوعت الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي من قبل الباحثين والباحثات والمهتمين بالمجالات الاجتماعية والتعليمية المختلفة، وقد شملت هذه الدراسات موضوعات متعددة ولكن - وفي حدود علم الباحث - لا توجد دراسات محلية تناولت موضوع الرضا الوظيفي في كليات جامعة عمر المختار فرع طبرق، وإن كانت هناك دراسات وثيقة الصلة في بلدان أخرى. لذلك يمكن استعراض بعض الدراسات المشابهة والمباشرة التي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية والتي تسنى للباحث مراجعتها من خلال الأدب التربوي. وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تابعها الباحث :

أولاً: الدراسات العربية :

- دراسة (عبد الخالق ، ناصف : 1982)⁽²⁾ عن الرضا الوظيفي وأثره في إنتاجية الموظف ، وأجريت في كلية التجارة، جامعة الكويت والتي هدفت إلى تحديد مستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي وإنتاجية العمل، وقد توصلت إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وإن التغيير في احد هذين المتغيرين لا يقابله بالضرورة تغير مماثل أو معاكس في المتغير الأخر.
- دراسة (العمرى ، بسام : 1993)⁽¹⁾ والتي هدفت إلى التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعة الأردنية نحو عملهم، واشتملت العينة على (278) موظفاً تعزى إلى متغير الجنس في مستوى الرضا الوظيفي في مجالات العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، والأمان في العمل ، وتوفير الظروف الملائمة للعمل والترقية وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الراتب تعزى إلى متغير الجنس في حين أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة تعزى للتفاعل بين

(2) ناصف عبد الخالق ، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، عدد 3 ، جامعة الكويت ، (1982) ، ص ص 73 – 106 .

(1) بسام العمرى ، : الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، عمان الأردن، مجلة دراسات الأردنية، المجلد (22)، جمادى الأول العدد (5) ، (1993) ، ص ص 216 – 218 .

متغيري الجنس ومكان العمل لكل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي.

- دراسة (العدوان ياسر، والفاعوري 1995) (2) هدفت إلى التعرف عن الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين في جامعة اليرموك وقد اشتملت عينة الدراسة 63 إدارياً وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا عن العمل للمشرفين الإداريين كان متوسطاً في جوانب الرضا عن الزملاء الإداريين المسؤولين في العمل وطبيعة العمل، بينما كان مستوى الرضا متدنياً في جوانب الرضا عن الراتب والتقدم الوظيفي، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لوظيفة رئيس إداري أو أكاديمي على جوانب الرضا عن العمل المتعلقة بالراتب الوظيفي وبطبيعة العمل والزملاء المسؤولين في العمل، بينما وجد فرق ذو دلالة إحصائية في جانب فرص الترقية والتقدم لصالح الأكاديميين.
- دراسة (فؤاد، إيناس نواوي 2008) (3) هدفت في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في ضوء المتغيرات الشخصية، واستخدمت المنهج الوصفي والارتباط لتحديد مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات، وتكونت العينة من (278) مشرفاً ومشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي، وتوصلت إلى أن كل من المشرفين والمشرفات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (05) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين والمشرفات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور.
- دراسة (زايد، كاشف نايف 2008) (1) وهدفت: هذه الدراسة إلى التعرف مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية العاملين بمدارس التربية والتعليم في سلطنة عمان، ومعرفة اثر المتغيرات الشخصية على مستوى الرضا الوظيفي، واستخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي، وطبقة على عينة تألفت من (131) من المعلمين والمعلمات بالمدارس وأظهرت النتائج أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثراً وهو العامل المتعلق بالعائد المادي للوظيفة، وأن 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، وكشفت النتائج إن أفراد العينة من المتزوجين لديهم مستويات رضا وظيفي اقل من أقرانهم، ولم تظهر النتائج عن وجود فروق ذات دلالة بين الذكور والإناث.

(2) ياسر العدوان، ورفعت الفاعوري، الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقته بالخصائص الوظيفية والديمقراطية للمشرفين، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 4، 1995، ص ص 49 - 59

(3) إيناس فؤاد، نواوي الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، السعودية، (2008) ص ص 150 - 153.

(1) زايد كاشف نايف، الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية النفسية، ع 419، البحرين، (2008) ص ص 161 - 182.

- دراسة (رضوي، خوين، سندس: 2012) ⁽²⁾: هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي وتضمنت الدراسة اختيار عينة عشوائية مكونة من (50) فرد من العاملين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس أبعاد الدراسة عن طريق معرفة مستوى المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة، ومعرفة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات للإجابة عن الأسئلة المطروحة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية، واستخدمت الباحثة عدة وسائل إحصائية وهي النسب المئوية والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط الرتب، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها أن المناخ الإيجابي هو العامل الحاسم والمباشر والمؤدى إلى وجود الشعور بالرضا، كما خرجت بمجموعة من التوصيات التي تخدم أغراضها.
- دراسة (زمار، تامر، آخرون: 2010) ⁽³⁾: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين في الشركات الخاصة في مدينة نابلس، و التعرف على دور متغيرات الدراسة نحو الموضوع، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت استبانته كأداة، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج كان من أهمها: أنه لا يوجد تأثير لرضا العاملين عن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأن هناك تأثيراً للراتب على رضا العاملين، كما أنه يوجد تأثير واضح لرضا العاملين عن العلاقات الاجتماعية على الأداء، يوجد تأثير لرضا العاملين عن فرص الترقية في الأداء.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Ghimapha 2008) ⁽¹⁾: هدفت إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي، واستخدمت الدراسة مقياس دليل وصف المهنة، ومتغيرات الشخصية كما تم قياسها بواسطة استبيان العوامل الاجتماعية والشخصية الستة عشر، والتي ترتبط بمديري المدارس الدولية في تايلندا، كما اهتمت دراسة العلاقات بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية المنتقاة، وكان المشاركون في الدراسة عبارة عن مديرين بدوام كامل في أكبر سبع مدارس دولية تتحدث الانجليزية في تايلندا وتوصلت الدراسة إلى خاصتي الشخصية الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي كان إجمالي الدخل الشهري من التعليم.
- دراسة (jessel L.C rant, 2006) ⁽²⁾ وقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا لدى العاملين بقسم شؤون الطلاب في اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، والبحث في أثر عوامل الرضا وعدم

(2) سندس رضوي خوين، علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي دراسة استطلاعية فيوزارة العمل بالشؤون الاجتماعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، ع 30، العراق، (2012)، ص ص 231 – 255.

(3) تامر زمار، علي بوسيلة، وآخرون، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في محافظة نابلس، بحث كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2010، ص ص 51 – 53.

1. Ghimapha, s, the Relationship Between jobsatisfaction and selected characteristics of teachers in International school in Thailand. Dissertation Abstracts International, vol,57,NO (2008).6P.2285-A
2. Grant, jessiel, An examination OF job satisfaction of midlevel manager in student affair administration, dissertation abstract, western Michigan university (2006).

الرضا على ترك العمل، ومعرفة تأثير العوامل التالية (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد العلاقة مع الزملاء السياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان) على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي وتوصلت إلى أن هناك نسبة (83) من موظفي أعضاء اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية راضيين عن عملهم، وان (2,2) يخططون عمليا لتغيير مكان عملهم خلال السنة القادمة، وان العوامل التي تتعلق بتغيير العمل ومرتبطة به هي تقدم العمل نفسه ، الأمان الوظيفي، العمر ،

• دراسة (El- Kot, Ghada 2004) (3): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين أبعاد العمل، والرضا الوظيفي ومدى تأثير ذلك على أدائهم في بيئة العمل المصرية، وتمثلت عينة الدراسة في (167) فرداً يعملون في ثلاث منظمات تعليمية في مصر، وتوصلت الدراسة إلى أهمية بعض مكونات سمات العمل على البعض الآخر في التأثير على إدراك الأفراد لأدائهم في العمل، والبحث في وجود تأثير لبعض العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل والتي يجب أن يتم التركيز عليها في البيئة المصرية وهي بعض مكونات سمات العمل مثل الاستقلالية في أداء العمل، وتحديد طبيعة المهام، ومدى توافر المعلومات المرتدة، وأوضحت الدراسة أيضاً أهمية التركيز على العلاقات مع الآخرين ، ومدى توفر الصداقة أثناء العمل، وأشارت النتائج إلى أهمية بعض العناصر المرتبطة بالرضا عن العمل والتي من بينها: مدى الارتياح لأداء العمل، ومدى توفر الحوافز المادية والترقيات في التأثير على مدى إدراك الأفراد لأدائهم فيما يتعلق بدرجة المشاركة والانتفاء، كما أوصت الدراسة بأنه يجب على الإدارة تصميم الوظائف بطريقة معنية والتي يجب أن تركز على متغيرات، مثل تحديد المهمة، الأداء الذاتي، والتغذية الراجعة مع العاملين والمتعلقة بتقديمهم.

تعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال هذا العرض للدراسات السابقة أن هناك اتفاقاً بين الباحثين على أهمية الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية باعتباره ضرورة حتمية تملئها سرعة التطور المعرفي والتكنولوجي الذي يشهده القرن الحادي والعشرون.. ومن الملاحظ أن الدراسات المحلية التي تناولت الرضا الوظيفي في ليبيا قليلة في حدود علم الباحث ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي تناولت الرضا الوظيفي في كليات الآداب والتربية في ليبيا والتي من أهدافها إعداد وتأهيل الإداريين العاملين في التخصصات المختلفة ومن ضمنها إعداد برامج اجتماعية وتربوية وإدارية لتأهيل الإداريين العاملين داخل المؤسسة الجامعية ، ومن الطبيعي أن الإداريين العاملين الذين يتوفر لهم الرضا الوظيفي داخل الجامعة هم أقدر الناس على تحمل المسؤولية وتقدير العمل ، وتوفير النمو المهني ومعرفة طبيعة العلاقات في العمل الجامعي ، بالإضافة إلى معرفة مجال العمل وظروفه المختلفة ، ومن هنا جاءت عينة الدراسة ، لذا أصبح من الضروري التعرف على هذه العينة بما يساعد على حل

3. EL-kot,GhadA,An analysis of job characteristics, job satisfaction and employees perception of performance relationships in an Egyptian context,technology and maritime transport,volume24. ,(2004) p2 .

المشكلات القائمة التي تواجه الإداريين العاملين والخروج بتوصيات تساعد على إعداد وتأهيل الإداريين العاملين على مستوى الجامعة في ضوء الرضا المهني في المستقبل القريب إن شاء الله.

الطريقة والإجراءات

أ . الأدوات :

اعتمد الباحث على استمارة استبيان كونها تعد المصدر الرئيسي المعمول عليه في جمع البيانات وقد صممت بما يتناسب مع طبيعة الدراسة ونوع البيانات والمعلومات المطلوبة ولتغطي متغيرات الدراسة كالآتي:-

أولاً: البيانات الشخصية (الجنس- العمر- الحالة الاجتماعية - عدد الأفراد المؤهل العلمي- الدرجة الوظيفية - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي)

ثانياً : فقرات الرضا الوظيفي : ويتضمن خمسة أبعاد (مجال تحمل المسؤولية-مجال التقدير- النمو : مجال العلاقات داخل الكلية- مجال ظروف العمل) في استخدام في القياس مقياس (smith,et al,1987) (1) بعد إجراء التعديلات الضرورية .

كما اعتمد قياس ايكرت الخماسي بالإجابة على فقرات الاستبانة وفق تدرجات (راض جدا= 5، راض =4 ، راض إلى حد ما= 3 ، غير راض إلى حد ما = 2، غير راض مطلقا =1)

تقنين الاستبيان:

صمم الباحث استبيان الرضا الوظيفي في ضوء خمس مجالات هي : تحمل المسؤولية،التقدير،النمو،العلاقات داخل الكلية ، وظروف العمل.وقام الباحث بعد ذلك بصياغة الفقرات المتعلقة بالمجالات السابقة والتي وصلت في مجموعها إلى 54 فقرة .

وللتحقق من صدق هذه الأداة عرضها الباحث على مجموعة محكمين للتأكد من مدى انتماء كل فقرة إلى المجال الذي تقع فيه ، وإضافة أو حذف أو تعديل فقرات يراها المحكمون.وبناء على ملاحظات المحكمين قام الباحث بعمل التعديلات المطلوبة،وأصبح الاستبيان يضم في صيغته النهائية (39) فقرة،موزعة كالآتي: الفقرات (1-6) يتضمنها مجال تحمل المسؤولية ، والفقرات (7-15) يتضمنها مجال التقدير،والفقرات (16-22) مجال النمو، والفقرات (23-29) يتضمنها مجال العلاقات داخل الكلية، والفقرات (30-39) يتضمنها مجال ظروف العمل، ولقد أعطى لكل فقرة من فقرات الاستبيان وزناً متدرجاً وفق سلم لكرت الخماسي لتقدير درجة الرضا الوظيفي (راض جدا- راض - راضى إلى حد ما - غير راض، غير راض مطلقا)، وتمثل رقم الترتيب (1,2,3,4,5) .

ولقد تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ وذلك لقياس الاتساق الداخلي وقد دلت النتائج

1. Smith, P.C, L M Kendam& CL Bultin, " The Measurment of satisfaction in work and Retirement" Academy of management journal, vol. 17. (1987) No.4..

كما يتضح من الجدول رقم (1) معاملات الثبات والصدق الإحصائي في مجالات الاستبانة.

جدول رقم (1)

معاملات الثبات ومعاملات الصدق الإحصائي لعبارات الاستبانة حسب المجالات الرئيسية الخمسة والمجال الكلي لها وفق طريقة (ألفا كرونباخ)

ت	مجالات الاستبانة الرئيسية	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
1.	مجال تحمل المسؤولية	6	0.8495	0.9217
2.	مجال التقدير	9	0.8021	0.8956
3.	مجال النمو	7	0.8231	0.9073
4.	مجال العلاقات داخل الكلية	7	0.8797	0.9379
5.	مجال ظروف العمل	10	0.8896	0.9432
	المجال الكلي لمجالات الاستبانة الرئيسية	39	0.9464	0.9728

يتضح من الجدول السابق: أن معامل ثبات "ألفا كرونباخ" للمجال الكلي لمجالات الاستبانة الرئيسية الخمسة بلغ حوالي (0.95) وبالتالي فإن معامل الصدق الذاتي أو الإحصائي يبلغ حوالي (0.97) وهما مرتفعان جداً، مما يشيران إلى ثبات ومصداقية النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها. كما يتضح أن جميع معاملات الصدق لكل مجال من المجالات الخمسة الرئيسية قد تراوحت بين حوالي 0.90 - 0.94.

ب. مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين المصنفين بإدارات وكليات فرع جامعة عمر المختار بطبرق (548) موظفاً، منهم (245) موظفاً من العاملين المصنفين في إدارات الفرع، و (203) موظفاً من العاملين في الكليات.
- **عينة الدراسة:** قام الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (61) موظف، وتشكل نسبة 11.13% من حجم المجتمع، حيث تم اختيار مفرداتها من خلال التوزيع الطبقي لعدد العاملين في إدارات وكليات فرع الجامعة بطبرق. وتم توزيع استبانة الدراسة عليهم .

جدول رقم (2)
توصيف عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية (الشخصية)

النسبة %	التكرار	البيان	البيانات الشخصية
75.4	46	ذكور	النوع الاجتماعي
24.6	15	أنثى	
14.8	9	أقل من 26	العمر (سنة)
65.6	40	35 - 26	
13.1	8	45 - 36	
6.6	4	46 - فأكثر	
44.3	27	متزوج	الحالة الاجتماعية
54.1	33	أعزب	
1.6	1	غير ذلك	
59.0	36	لا يوجد	عدد أفراد الأسرة
24.6	15	3 - 1	
13.1	8	6 - 4	
3.3	2	6 فما فوق	
0.0	0	دكتوراه	المؤهل العلمي
6.6	4	ماجستير	
0.0	0	دبلوم دراسات عليا	
22.9	14	بكالوريوس	
34.4	21	ليسانس	
14.7	9	دبلوم عالي فما فوق	
3.3	2	دبلوم متوسط	
11.5	7	الشهادة الثانوية	
6.6	4	أقل من الشهادة الثانوية	
0.0	0	درجة الأولى	الدرجة الوظيفية
0.0	0	درجة الثانية	
1.6	1	درجة الثالثة	
1.6	1	درجة الرابعة	
6.6	4	درجة الخامسة	
8.2	5	درجة السادسة	
19.7	12	درجة السابعة	
34.4	21	درجة الثامنة	
13.2	8	درجة التاسعة	
9.8	6	درجة العاشرة	
4.9	3	درجة الحادية عشرة	
0.0	0	درجة الثانية عشرة	
0.0	0	درجة الثالثة عشرة	
0.0	0	درجة الرابعة عشرة	
54.1	33	أقل من 5 سنوات	
24.6	15	10 - 6	
16.4	10	15 - 11	
4.9	3	20 - 16	
0.0	0	21 سنة فأكثر	
4.9	3	مدير الإدارة	المسمى الوظيفي
6.6	4	رئيس قسم	
14.8	9	رئيس وحدة	
55.7	34	موظف عام	
1.6	1	فني	
3.3	2	مشرف عام	
13.1	8	أخرى	

اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss spakage for social sciences statistisal إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك على النحو التالي :

- 1- استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي وذلك لقياس متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستبانة (محمد أحمد الطيب 1999) (1).
- 2- استخدام اختبار ألفا كرونباخ لحساب قيمة الثبات.
- 3- استخدام تحليل التباين الأحادي للتعرف على الدلالة بين المتغيرات (عبد السلام العماري ، وآخرون ، 2000) (2).

د . المعالجة الإحصائية ومناقشة النتائج :-

تتضمن المعالجة الإحصائية عرضاً ومناقشة للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة ، حيث تم تنظيم هذه النتائج تبعاً للتساؤلات الآتية :-

1. ما درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات جامعة عمر المختار - فرع طبرق - من وجهة نظرهم ؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي قد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية باستخدام اختبار one-sample test لتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات جامعة عمر المختار - فرع طبرق - من وجهة نظرهم في الجدول التالي:-

جدول رقم (3)

إحصاءات متوسطات المجالات الكلية الخمسة مرتبة حسب درجة أهميتها
(One-Sample Test) باستخدام اختبار

(1) محمد أحمد الطيب ، الإحصاء في التربية وعلم النفس ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1999 ، ص 131
(2) عبد السلام علي العماري ، وآخر ، الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيقية ، مالطا فالينا ، منشورات ELGAK ، 2000 ، ص ص 17 - 18 .

إحصاءات المجال الكلي لمتوسطات المجالات الخمسة						عناوين المجالات	تسلسل المحاور حسب أهميتها	تسلسل المجالات الأصلية
الوزن النسبي %	درجة الرضا	الدلالة الإحصائية P	قيمة اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
76.8%	راض	.001	t=6.72	0.331	3.841	العلاقات داخل الكلية	1	4
73.6%	راض	.004	t=5.15	0.322	3.677	تحمل المسؤولية	2	1
68.1%	راض	.026	t=2.74	0.446	3.407	التقدير	3	2
66.1%	راض إلى حد ما	.251	t=1.27	0.630	3.303	النمو	4	3
66.0%	راض إلى حد ما	.019	t=2.86	0.333	3.301	ظروف العمل	5	5
70.12%	راض	0.010	t=4.671	0.242	3.506	المجال الكلي لمتوسطات عبارات المجالات الخمسة باستخدام اختبار T		

(* بمستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ ، علماً بأن القيمة المحايدة تساوي (Test Value = 3) ، وأن درجة الحرية $df=4$)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المجال الكلي لمتوسط متوسطات المجالات الخمسة قد تحدد بالدرجة " راض " ، حيث بلغ متوسط المجالات (3.506)، والذي يقع ضمن المدى (3.40-4.20) على مقياس الاتجاهات بانحراف معياري (0.242) .
- بلغت قيمة (t) (4.671) وهي موجبة الاتجاه، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة المرتفعة على المجالات الخمسة، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.010$) وهي أصغر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$) ، وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لكافة عبارات المجالات الخمسة معنوي ، الأمر الذي يمكن تعميمه على جميع كليات جامعة عمر المختار .
- بلغ الوزن النسبي لدرجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين (70.12%) وفقاً لاستجابات أفراد العينة، هذه النسبة تعتبر مرتفعة نسبياً وفقاً للمعايير المستخدمة في الدراسات الاجتماعية، وبالتالي يمكن تأكيد صحة التساؤل الأول "بأن درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطبرق مرتفعة نسبياً كما تحده معايير استبيان الرضا الوظيفي ولعل هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (رضيوى خوين، سندس 2012) ، ودراسة (زمار، تامر، وآخرون، 2010) ، ودراسة (إيناس، فؤاد 2008) ودراسة (jessel.c rant.2006) ، ودراسة (Ghada El kot 2004) وتتعارض مع دراستي (العمرى بسام، 1994)، (العدوان ياسر، الفاعورى 1995) ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن يعزو الباحث ذلك إلى أن العلاقات الإنسانية تشكل الجانب المهم في حياة الإنسان، وذلك يعود لطبيعة النفس البشرية بأن الإنسان اجتماعي فقد ولد على فطرة التفاعل والحب والتي أدت إلى العلاقات الحميمة لذلك فإن الأصل بينهم التعامل الحسن.

وتمثلت عرض و مناقشة نتائج إجابة الأسئلة الفرعية فيما يلي:

1. الإجابة عن التساؤل الأول الفرعي :

ما هي درجة مجالات الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في كليات الجامعة - فرع طبرق ؟

وقد تم حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل درجة الرضا الوظيفي لكل مجال من المجالات الخمسة ، وذلك على النحو

التالي :

أولاً: المجال الأول تحمل المسؤولية

الجدول التالي يبين بعض المؤشرات الإحصائية الخاصة بهذا المجال

جدول رقم (4)

التكرارات والمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والدلالات الإحصائية ودرجة الأهمية والوزن النسبي لعبارات المجال الأول "تحمل المسؤولية" وفق وجهة نظر المستجيبين مرتبة تنازلياً

ت	عبارات المجال الأول " تحمل المسؤولية "	التكرار والنسبة	مدى الرضا					الإحصاءات					
			راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ مطلقاً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار * X2	الدلالة الإحصائية P	درجة الرضا	الوزن النسبي %	
		الوزن	1	2	3	4	5	ي	ي				
4	تعاونك مع زملائك في تسبير العمل بالكلية	تكرار	27	19	9	4	2	4.07	1.08	36.62	.000	راضٍ	81.4
		%	44.3	31.1	14.8	6.6	3.3						
5	قدرتك علي اكتساب ثقة زملائك بأدائك	تكرار	24	22	9	2	4	3.98	1.13	34.16	.000	راضٍ	79.6
		%	39.3	36.1	14.8	3.3	6.6						
6	تشخيصك مواطن القوة والضعف في أداء عملك بالكلية	تكرار	16	26	10	4	5	3.72	1.17	26.95	.000	راضٍ	74.7
		%	26.2	42.6	16.4	6.6	8.2						
3	دورك في حل مشكلات كليتك	تكرار	18	18	16	5	4	3.67	1.18	16.46	.002	راضٍ	73.4
		%	29.5	29.5	26.2	8.2	6.6						
1	مشاركتك في وضع القرار في كليتك	تكرار	15	18	9	9	10	3.31	1.42	5.48	.242	راضٍ إلى حد ما	66.2
		%	24.6	29.5	14.8	14.8	16.4						
2	دورك في وضع خطط لتحقيق أهداف كليتك	تكرار	11	15	22	8	5	3.31	1.16	14.33	.006	راضٍ إلى حد ما	66.2
		%	18.0	24.6	36.1	13.1	8.2						
المجال الكلي لمتوسطات عبارات المجال الأول باستخدام اختبار t								3.68	0.322	t=5.15	.004	راضٍ	73.6%

(*) بمستوى معنوية (α = 0.05)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المجال الكلي لمتوسطات عبارات هذا المجال قد تحدد بالدرجة "راضٍ"، حيث بلغ متوسط العبارات (3.68)، والذي يقع ضمن المدى (3.40-4.20) على مقياس الاتجاهات بانحراف معياري (0.322)، وبوزن نسبي قدره حوالي 74% وهو ما يدل على أن ثلاثة أرباع المستجيبين راضون عن تحمل المسؤولية، مقابل حوالي ربعهم ممن هم غير راضين على تحمل المسؤولية.

- بلغت قيمة (t) (5.15) وهي موجبة ، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة المرتفعة على العبارات، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.004$) وهي أصغر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$) وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لعبارات هذا المحور معنوية، الأمر الذي يمكن تعميمه على جميع إدارات وكليات الجامعة.
- إن أهم العبارات التي أكد عليها أفراد عينة الدراسة تتمثل في: التعاون مع زملاء العمل في تسيير الأعمال، القدرة على اكتساب ثقة الزملاء بأداء العمل، القدرة على تشخيص مواطن القوة والضعف في أداء العمل، والقدرة على حل مشكلات العمل بالكلية، حيث بلغ الوزن النسبي للاستجابات حول هذه العبارات الأربعة (81.4%، 79.6%، 74.4%، 73.4%) على التوالي ويتفق مع هذه النتيجة (دراسة العمري بسام 1993، ودراسة فؤاد إيناس 2008 ، ودراسة زمار ، تامر، وآخرون 2012). ويعزو ذلك إلى أن الإنسان في أي عمل بصفة عامة وخصوصا العمل الجامعي يحتاج أثناء تحمله المسؤولية إلى التعاون والثقة مع زملائه حتى يستطيع يشخص المشكلات التي تواجهه في العمل ووضع العلاج لحلها واتخاذ القرارات المناسبة في نجاح العمل في الكلية بالتالي يؤدي رفع الروح المعنوية التي تساعد على درجة الرضا الوظيفي .
- ومن جهة أخرى فإن هناك ضعف في الرضا عن عدم المشاركة في وضع القرار بالكلية، وفي الدور في وضع خطط لتحقيق أهداف الكلية العاملين بها ، بوزن نسبي بلغ 66.2% لكل منها.
- هذه النتائج تدعم صحة التساؤل الفرعي الأول في الجانب المتمثل في "تحمل المسؤولية".

ثانياً: المجال الثاني التقدير

الجدول التالي يبين بعض المؤشرات الإحصائية الخاصة بهذا المجال.

جدول رقم (5)

التكرارات والمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والدلالات الإحصائية ودرجة الرضا والوزن النسبي لعبارات المجال الثاني "التقدير" حسب وجهة نظر المستجيبين، مرتبة تنازلياً

ت	عبارات المجال الثاني " تحمل المسؤولية "	التكرار والنسبة	مدى الرضا					الإحصاءات					
			راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ مطلقاً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار * X2	الدالة الإحصائية P	الوزن النسبي %	
1	تقدير زملائك نحو ما تقوم به	تكرار	25	22	10	2	2	4.08	1.00	38.75	.000	راضٍ	81.6

						3.3	3.3	16.4	36.1	41.0	%	من أعمال	
77.4	راضٍ	.000	31.71	1.04	3.87	3	2	13	25	18	تكرار	تقدير زملائك لما تقوم به من أعمال	2
						4.9	3.3	21.3	41.0	29.5	%		
76.0	راضٍ	.000	32.36	.95	3.80	1	2	22	19	17	تكرار	تقبل طلابك نحو ما تقوم به من أعمال	5
						1.6	3.3	36.1	31.1	27.9	%		
70.4	راضٍ	.000	26.62	1.04	3.52	3	4	24	18	12	تكرار	اهتمام أولياء أمور الطلاب لما تقوم به من أعمال	3
						4.9	6.6	39.3	29.5	19.7	%		
66.6	راضٍ إلى حد ما	.130	7.115	1.38	3.33	10	5	16	15	15	تكرار	العلوة التي تحصل عليها	6
						16.4	8.2	26.2	24.6	24.6	%		
66.0	راضٍ إلى حد ما	.068	8.75	1.55	3.30	14	5	10	13	19	تكرار	تقدير إدارة الكلية لما تقوم به من أعمال مستدة إليك	9
						23.0	8.2	16.4	21.3	31.1	%		
61.0	راضٍ إلى حد ما	.000	20.89	1.09	3.05	7	9	23	18	4	تكرار	تقدير المجتمع في إسهام مهنة التعليم	4
						11.5	14.8	37.7	29.5	6.6	%		
57.8	راضٍ إلى حد ما	.026	11.05	1.32	2.89	13	8	22	9	9	تكرار	الجوائز التقديرية التي تحصل عليها	7
						21.3	13.1	36.1	14.8	14.8	%		
56.4	راضٍ إلى حد ما	.023	11.38	1.51	2.82	20	4	15	11	11	تكرار	شهادات التقدير التي تحصلت عليها من الكلية	8
						32.8	6.6	24.6	18.0	18.0	%		
%68.2	راضٍ	.026	t=2.74	0.446	3.41	المجال الكلي لمتوسطات عبارات المجال الثاني باستخدام اختبار t							

(*) بمستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- إن المجال الكلي لمتوسطات عبارات هذا المجال قد تحدد بالدرجة "راضٍ"، حيث بلغ متوسط العبارات (3.41)، والذي يقع ضمن المدى (2.60-3.40) على مقياس الاتجاهات، بانحراف معياري (0.446). وبوزن نسبي حوالي 68%.
- بلغت قيمة (t) (2.74) وهي موجبة، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة على العبارات ولكن بشكل متوسط، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.026$) وهي أصغر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لعبارات هذا المحور معنوي، الأمر الذي يمكن تعميمه على جميع كليات الجامعة.
- هناك أربع عبارات أبدى المستجيبين رضاهم في مجال التقدير، وهي حسب أهميتها: تقدير زملاء العمل نحو ما يقوم به من أعمال، ولما يقوم به من أعمال، تقبل طلاب الكلية نحو ما يقوم به من أعمال، واهتمام أولياء أمور الطلاب لما يقوم به من أعمال، حيث بلغ الوزن النسبي لهذه العبارات (81.6%، 77.4%، 76.0%، 70.4%) على التوالي.
- وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (كاشف نايف، 2008) حيث أكدت أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثيراً هو المتعلق بالتقدير في العمل من الزملاء والرؤساء على مستوى الإدارة والمجتمع من خلال اهتمام المجتمع بالعاملين وتقديرهم.

- ومن جهة أخرى فإن هناك خمس عبارات أبدى المستجيبون رضاهم إلى حد ما حول هذا المجال تتمثل في: قلة شهادات التقدير التي تقدمها إدارة الكلية، وقلة الجوائز التقديرية المقدمة منها، وعدم تقدير المجتمع لإسهام مهنة التعليم، وضعف تقدير إدارة الكلية لما تقوم به من أعمال مسندة إليه، وقلة العلاوة التي تحصل عليها، بوزن نسبي بلغ :

(56.4 %، 57.8 %، 61.0 %، 66 %، 66.6 %) لكل منهما على التوالي.

- هذه النتائج تدعم إلى حد ما صحة التساؤل الفرعي الأول في المجال المتعلق بـ "التقدير".

ثالثاً: المجال الثالث النمو

الجدول التالي يبين بعض المؤشرات الإحصائية الخاصة بهذا المجال.

جدول رقم (6)

التكرارات والمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والدلالات الإحصائية ودرجة الأهمية والوزن النسبي لعبارات المجال الثالث "النمو" وفق وجهة نظر المستجيبين مرتبة تنازلياً

ت	عبارات المجال الثالث "النمو"	التكرار والنسبة	مدى الرضا					الإحصاءات					
			راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ مطلقاً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار * X2	الدلالة الإحصائية P	درجة الرضا	الوزن النسبي %
		الوزن	1	2	3	4	5						
1	توفر الحرية في العمل	تكرار	3	3	16	13	26	3.92	1.16	30.72	.000	راضٍ	78.4
		%	4.9	4.9	26.2	21.3	42.6						
2	العمل في جو من الاستحسان والقبول	تكرار	1	8	13	21	18	3.77	1.07	20.89	.000	راضٍ	75.4
		%	1.6	13.1	21.3	34.4	29.5						
3	السلطة المنوطة إليك من قبل رؤسائك	تكرار	5	3	16	15	22	3.75	1.23	20.89	.000	راضٍ	71.2
		%	8.2	4.9	26.2	24.6	36.1						
4	الفرصة الممنوحة إليك للوصول إلى المعلومات	تكرار	6	5	17	15	18	3.56	1.27	12.69	.013	راضٍ	71.2
		%	9.8	8.2	27.9	24.6	29.5						

64.0	راض إلى حد ما	.700	2.20	1.38	3.20	10	9	14	15	13	تكرار	الفرصة المتاحة إليك لتطوير مهاراتك الإدارية	5
						16.4	14.8	23.0	24.6	21.3	%		
53.4	راض إلى حد ما	.063	8.92	1.50	2.67	21	9	9	13	9	تكرار	مشاركتك في الندوات واللقاءات الإدارية	7
						34.4	14.8	14.8	21.3	14.8	%		
45.0	غير راض إلى حد ما	.000	38.43	1.56	2.25	31	10	4	6	10	تكرار	الفرصة المتاحة إليك لحضور الدورات التدريبية في تخصصك	6
						50.8	16.4	6.6	9.8	16.4	%		
						المال الكلي لمتوسطات عبارات المجال الثالث باستخدام اختبار t							

(*) بمستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن المجال الكلي لمتوسطات عبارات هذا المجال قد تحدد بالدرجة "راض إلى حد ما"، حيث بلغ متوسط العبارات (3.303)، والذي يقع ضمن المدى (2.60-3.40) على مقياس الاتجاهات، بانحراف معياري (0.630). وبوزن نسبي حوالي 66.1%.
- بلغت قيمة (t) (1.27) وهي موجبة، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة على العبارات ولكن بشكل متوسط، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.251$) وهي أكبر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لعبارات هذا المحور غير معنوية، الأمر الذي لا يمكن تعميمه على جميع كليات الجامعة.
- هناك أربع عبارات أبدى المستجيبون رضاهم في مجال النمو المهني، وهي حسب أهميتها: توفر الحرية في العمل، العمل في جو من الاستحسان والقبول، السلطة المنوطة إليهم من قبل رؤساء العمل، والفرصة المتاحة للوصول إلى المعلومات، حيث بلغ الوزن النسبي لهذه العبارات (78.4%، 75.4%، 75.0%)، (71.2%) على التوالي، ويعزو ذلك إلى أن أهمية العمل في جو من الحرية والاستحسان والقبول يؤدي إلى أن يشعر الموظف بقيمة وظيفته وتحمله مسؤوليتها في مناخ اجتماعي وإداري وبالتالي فإن مستوى الرضا الوظيفي يزداد لديه ويساعد ذلك على تحقيق أهداف العمل بالجامعة.
- ومن جهة أخرى فإن هناك تدني واضح في الرضا عن الحصول على النمو المهني في ثلاث عبارات تتمثل في: غياب الفرص المتاحة لحضور الدورات التدريبية في تخصصات الموظفين، وضعف المشاركة في الندوات واللقاءات الإدارية، وغياب الفرص المتاحة لتطوير مهارات الكوادر الإدارية بوزن نسبي بلغ (45.0%، 53.4%، 64.0%) لكل منهما على التوالي.
- هذه النتائج تدعم وإلى حد ما صحة التساؤل الفرعي الأول في المجال المتعلق بـ "النمو المهني".

رابعاً: المجال الرابع العلاقات

الجدول التالي يبين بعض المؤشرات الإحصائية الخاصة بهذا المجال.

جدول رقم (7)

التكرارات والمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والدلالات الإحصائية ودرجة الأهمية والوزن النسبي لعبارات المجال الرابع "العلاقات داخل الكلية" وفق وجهة نظر المستجيبين.

ت	عبارات المجال الرابع "العلاقات داخل الكلية"	التكرار والنسبة	مدى الرضا					الإحصاءات					
			راض جداً	راض	راض إلى حد ما	غير راض إلى حد ما	غير راض مطلقاً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار * X2	الدلالة الإحصائية P	درجة الرضا	الوزن النسبي %
			5	4	3	2	1						
2	طبيعة العلاقة مع زملائك في الكلية	التكرار	31	15	12	1	2	4.18	1.02	48.43	.000	راض	83.6
		%	50.8	24.6	19.7	1.6	3.3						
3	طبيعة علاقتك مع أعضاء هيئة التدريس في الكلية	التكرار	28	19	10	2	2	4.13	1.02	41.71	.000	راض	82.6
		%	45.9	31.1	16.4	3.3	3.3						
4	التعاون المساند بينك وبين زملائك في حل المشاكل	التكرار	28	15	12	3	3	4.02	1.15	34.98	.000	راض	80.4
		%	45.9	24.6	19.7	4.9	4.9						
1	طبيعة علاقتك مع إدارة الكلية	التكرار	25	21	9	2	4	4.00	1.14	34.66	.000	راض	80.0
		%	41.0	34.4	14.8	3.3	6.6						
7	الثقافة المتبادلة بين الإداريين في الكلية	التكرار	20	13	24	2	2	3.77	1.06	33.51	.000	راض	75.4
		%	32.8	21.3	39.3	3.3	3.3						
6	تقبل إدارة الكلية لوجهات نظر العاملين الإداريين	التكرار	18	10	19	7	7	3.41	1.33	11.38	.023	راض	68.2
		%	29.5	16.4	31.1	11.5	11.5						
5	تشجيع عميد الكلية في التعاون بين العاملين	التكرار	21	9	13	8	10	3.38	1.49	9.08	.059	راض إلى حد ما	67.6
		%	34.4	14.8	21.3	13.1	16.4						

الإداريين					
المجال الكلي لمتوسط عبارات المجال الرابع باستخدام اختبار t	3.84	0.33	t =6.72	.001	راض
	%76.87				

(*) بمستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) ودرجات حرية df=4.

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن المجال الكلي لمتوسطات عبارات هذا المجال قد تحدد بالدرجة "راض"، حيث بلغ متوسط العبارات (3.84)، والذي يقع ضمن المدى (3.40-4.20) على مقياس الاتجاهات، بانحراف معياري (0.33). وبوزن نسبي حوالي 76.8%.
- بلغت قيمة (t) (6.72) وهي موجبة، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة المرتفعة على العبارات، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.001$) وهي أصغر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لعبارات هذا المجال معنوية، الأمر الذي يمكن تعميمه على جميع كليات الجامعة.
- أبدى المستجيبون رضاهم على غالبية عبارات مجال العلاقات داخل الكلية، وهي حسب أهميتها: العلاقة الجيدة مع زملاء العمل في الكلية، ومع أعضاء هيئة التدريس فيها، التعاون السائد مع زملاء العمل في حل المشكلات، العلاقة الجيدة مع إدارة الكلية، الثقة المتبادلة بين الإداريين في الكلية، وتقبل إدارة الكلية لوجهات نظر العاملين الإداريين، حيث تراوح الوزن النسبي لهذه العبارات ما بين 68.2% إلى 83.6%. إلا أن هناك عبارة واحدة فقط جاء الرضا عنها إلى حد ما وبنسبة 67.6% من آراء أفراد عينة الدراسة، وتتفق هذه الدراسة في ملامحها العامة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (عبد الخالق ، ناصف ، 1982 ، دراسة العدوان ياسر ، الفاروعي رفعت ، 1995 ، دراسة 2004 EL - kot ، Ghada ، دراسة 2006 Cront ، Jessiel ، وآخرون ، 2010)
- بينما تختلف هذه النتيجة في ملامحها العامة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (كاشف نايف زايد ، 2008 ، رضوى خوين ، سندس ، 2012) ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى رأي الباحث فإن ذلك يعود إلى أن أغلب العاملين يشعرون بأهمية الوظائف التي يشغلونها ، وهذا يجعلهم على تواصل دائم مع الزملاء داخل العمل في الكلية ومع الرؤساء في الجامعة والمجتمع المحيط ، وهذا يجعلهم يكونون علاقات إنسانية قائمة على المحبة والاحترام مع من يتعاملون معهم ، فلا ينغلقوا على أنفسهم وينعزلوا بالإدارة عن العناصر المحيطة بهم وهذا يؤدي إلى شعور العاملين برضا العلاقات الإنسانية التي تربطهم بالآخرين من ناحية الوظيفة .

- هذه النتائج تدعم وإلى حد ما صحة التساؤل الفرعي الأول في المجال المتعلق بالعلاقات داخل الكلية.

خامساً: المجال الخامس ظروف العمل

الجدول التالي يبين بعض المؤشرات الإحصائية الخاصة بهذا المجال.

جدول رقم (8)

التكرارات والمتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية والدلالات الإحصائية ودرجة الأهمية والوزن النسبي لعبارات المجال الخامس " ظروف العمل " وفق وجهة نظر المستجيبين، مرتبة تنازلياً

ت	عبارات المجال الخامس "العلاقات داخل الكلية"	الوزن النسبي	مدى الرضا					التكرار والنسبة					
			راضٍ جداً	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ مطلقاً	الوزن	التكرار				
			5	4	3	2	1						
4	وضوح دقة المهام المطلوبة في عمالك	70.8	راض	.002	16.95	1.13	3.54	4	6	17	21	13	التكرار
								6.6	9.8	27.9	34.4	21.3	%
6	وضوح دقة التوجيهات المطلوبة في عمالك	70.8	راض	.001	17.77	1.13	3.54	4	5	20	18	14	التكرار
								6.6	8.2	32.8	29.5	23.0	%
10	جهد إدارة الكلية في سير العمل بسهولة	69.8	راض	.059	9.08	1.43	3.49	9	7	10	15	20	التكرار
								14.8	11.5	16.4	24.6	32.8	%
8	طبيعة التعامل بين الكلية والعاملين بها	69.2	راض	.012	12.85	1.31	3.46	8	6	11	22	14	التكرار
								13.1	9.8	18.0	36.1	23.0	%
1	تهينة المكان للعمل	68.2	راض	.039	10.07	1.23	3.41	6	7	17	18	13	التكرار
								9.8	11.5	27.9	29.5	21.3	%
7	تحقيق طموحك الوظيفي فيما كلفت به من أعمال ومهام	68.2	راض	.013	12.69	1.19	3.41	5	7	20	16	13	التكرار
								8.2	11.5	32.8	26.2	21.3	%
3	تنظيم العمل من قبل إدارة الكلية	67.8	راض إلى حد ما	.114	7.44	1.33	3.39	7	8	17	12	17	التكرار
								11.5	13.1	27.9	19.7	27.9	%
9	توزيع الأعمال بين العاملين الإداريين في القسم الواحد	67.8	راض إلى حد ما	.024	11.21	1.36	3.39	10	4	13	20	14	التكرار
								16.4	6.6	21.3	32.8	23.0	%
2	توافر الإمكانيات المادية في الكلية	56.4	راض إلى حد ما	.384	4.16	1.27	2.82	11	15	16	12	7	التكرار
								18.0	24.2	26.2	19.7	11.5	%
5	قدرة الراتب على سد احتياجاتك	51.2	غير راض إلى حد ما	.077	8.43	1.44	2.56	21	11	11	10	8	التكرار
								34.4	18.0	18.0	16.4	13.1	%

	حد ما									
66.0%	راض إلى حد ما	.019	t= 2.86	0.333	3.30	المجال الكلي لمتوسطات عبارات المجال الخامس باستخدام اختبار t				

(*) بمستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)

يتضح من بيانات الجدول السابق ما يلي:

- أن المجال الكلي لمتوسطات عبارات هذا المجال قد تحدد بالدرجة "راض إلى حد ما"، حيث بلغ متوسط العبارات (3.30)، والذي يقع ضمن المدى (2.60-3.40) على مقياس الاتجاهات، بانحراف معياري (0.333). وبوزن نسبي حوالي 66% .
- بلغت قيمة (t) (2.86) وهي موجبة، الأمر الذي يشير إلى أن اتجاه المستجيبين نحو الموافقة على العبارات ولكن بشكل متوسط، بدلالة إحصائية محسوبة ($P = 0.019$) وهي أصغر من مستوى المعنوية النظري ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإن قيمة المتوسط للاتجاه العام لعبارات هذا المحور معنوية، الأمر الذي يمكن تعميمه على جميع كليات الجامعة.
- هناك ستة عبارات أبدى المستجيبون رضاهم في مجال ظروف العمل، وأهمها عبارات: وضوح دقة المهام المطلوبة في العمل، ودقة التوجيهات المطلوبة في العمل، بوزن نسبي قدره 70.8% لكل منهما، والجهد المبذول من قبل إدارة الكلية في تسيير الأعمال بسهولة بوزن نسبي قدره 69.8% ، ويرجع ذلك إلى أهمية العمل الإداري وخطواته عند الموظف و شعوره اتجاهه بالارتياح النفسي وزيادة دافعيته مما يؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسة ، وفي حين عدم توفر البيئة الجيدة فالعمل يؤثر على الأعمال الموكلة له كموظف داخل المؤسسة ، وبالتالي يكون له الأثر السلبي من خلال شعوره بعدم الرضا تجاه المؤسسة التي يعمل بها
- واتفقت دراسة (زمار تامر ، وآخرون 2010) مع هذه النتيجة كما اختلفت مع دراسة (العدوان ياسر، والفاعوري 1995) التي أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لطبيعة العمل وظروفه .
- من جهة أخرى فإن هناك تدني في مستوى الرضا في مجال ظروف العمل فيما يتعلق ببعض عبارات هذا المجال، من أهمها عدم الرضا إلى حد ما بالعبرة الخاصة بقدرة الراتب على سد احتياجات الموظفين الإداريين وبنسبة 51.2%، والرضا إلى حد ما بالعبرة الخاصة بمدى توافر الإمكانيات المادية في الكلية بنسبة 56.4%.
- هذه النتائج تدعم وإلى حد ما صحة التساؤل الفرعي الأول في المجال المتعلق بظروف العمل.

2. إجابة التساؤل الثاني:

- "هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطريق باختلاف المتغيرات الديموجرافية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.؟ للإجابة على هذا التساؤل تم استخراج التباين نتائج تحليل الأحادي (One-Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو المجالات الرئيسية الخمسة تعزى للمتغيرات الديموجرافية والتحقق من صحة التساؤل الثاني.
- الجدول التالي يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات المجالات الخمسة تعزى للمتغيرات الديموجرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

جدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات المجالات الخمسة تعزى للمتغيرات الديموجرافية

المتغيرات الديموجرافية	مصدر التباين s.o.v	مجموع مربعات التباين S.S	درجات الحرية df	متوسطات المربعات M.S	قيمة مؤشرات الاختبار (ف) F	قيمة الاحتمالات p-value	الدلالات الإحصائية
الجنس	بين المجموعات	0.105	1	0.105	0.499	0.484	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	7.778	37	0.210	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
العمر	بين المجموعات	0.774	3	0.258	1.270	0.300	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	7.109	35	0.203	===	===	
	الكلية	7.88	38	===	===	===	
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	0.427	1	0.427	2.121	0.154	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	7.456	37	===	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
عدد أفراد الأسرة	بين المجموعات	0.821	3	0.274	1.356	0.272	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	7.062	35	0.202	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.230	5	0.246	1.220	0.322	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	6.653	33	0.202	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
الدرجة الوظيفية	بين المجموعات	1.523	7	0.218	1.060	0.411	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	6.360	31	0.205	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
سنوات الخبرة	بين المجموعات	1.556	3	0.518	2.868	0.050	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)
	خلال المجموعات	6.327	35	0.181	===	===	
	الكلية	7.883	38	===	===	===	
المسمى	بين المجموعات	0.870	4	0.206	===	===	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05)

إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)	===	===	===	34	7.013	خلال المجموعات	الوظيفي
	===	===	===	38	7.883	الكلي	

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- إن قيم الاحتمال المحسوب ($P - value$) لغالبية المتغيرات الديموجرافية (فيما عدا متغير سنوات الخبرة) أكبر من مستوى المعنوية النظري α ، أي أن ($P - value > \alpha = 0.05$)، لذلك لا توجد فروق جوهرية أو معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات المستجيبين حول عبارات المجالات الرئيسة للرضا الوظيفي تعزى لهذه المتغيرات.
- أما عن متغير سنوات الخبرة فقد تبين أن قيمة الاحتمال المحسوب يساوي قيمة الاحتمال النظري أي أن ($P(0.050) = \alpha(0.05)$)، مما يعني وجود فروق جوهرية بين متوسطات اتجاهات المستجيبين نحو هذا المجال فقط ولكنها ليست بالفروق الكبيرة، ولعل هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (عبد الخالق ناصف ، 1982 ، ودراسة جانيافا ، 2008 ، زمار تامر ، وآخرون ، 2010) وتتعارض هذه الدراسة مع دراسة (كاشف نايف ، زايد ، 2008) وربما يعزو ذلك إلى أن الإداريين العاملين ذو الخبرة المرتفعة بحكم الخبرات التي اكتسبوها والتجارب التي مروا بها كانوا أقدر على تقدير شعورهم بالرضا الوظيفي وذلك بحكم الممارسة الطويلة أصبح لديهم قدرة بالتعامل مع جميع ظروف العمل وتحسينه بصورة أكبر من الإداريين العاملين ذوي الخبرة المنخفضة ، وبالتالي تباينت استجاباتهم تبعاً لعدد سنوات الخبرة في مجال العمل .
- إلا أنه عند استخدام اختبار كروسكال واليز (Kruskal Wallis Test)، أظهر هذا الاختبار عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة النظري ($\alpha = 0.05$)، لكافة المتغيرات الديموجرافية حيث بلغ الاحتمال المحسوب لكل منها أكبر من مستوى المعنوية النظري، أي ($P > \alpha = 0.05$)، الأمر الذي يؤكد صحة التساؤل الثاني في الدراسة بأنه " هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطريق باختلاف المتغيرات الديموجرافية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي".

نتائج الدراسة:-

- في ضوء التحليل السابق يمكننا تحديد نتائج الدراسة الحالية فيما يلي:-
- يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع الرئيسية التي تحظى باهتمام كبير من قبل مختلف المؤسسات الإنتاجية والخدمية، العامة والخاصة، على حد سواء، خاصة في عصرنا الراهن الذي يعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري وفي تنميته وتطويره ، والذي يعمل على ارتفاع إنتاجية العمل وجودته .
 - تعتمد الإدارة الجامعية الحديثة على قاعدة معرفية بالظروف المحيطة وتقييم المتغيرات الحاكمة والمرتبطة بمدخلات وعمليات ومخرجات العملية الإنتاجية في إطار البيئة الداخلية والخارجية الحالية والمستقبلية وتأثيراتها المحتملة على قدرة الجامعات على المنافسة والاستمرار .
 - بلغ الوزن النسبي لدرجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطبرق (70.12%) وفقاً لاستجابات أفراد العينة بتقدير (راض)، هذه النسبة تعتبر مرتفعة نسبياً وفقاً للمعايير المستخدمة في الدراسات الاجتماعية لكونها تزيد عن 70% بجزئية بسيطة جداً. ومن جهة أخرى فإن هناك أقل من 30% من أفراد العينة راضون ، أو غير راضون إلى حد ما ، أو غير راضين مطلقاً ، وهي نسبة ليست بالقليلة حسب وجهة نظر الباحث ، الأمر الذي يتطلب البحث والدراسة عن أسبابها .
 - لا تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطبرق باختلاف متوسطات مجالات: تحمل المسؤولية، التقدير، النمو، العلاقات داخل الكلية، ظروف العمل. وتجدر الإشارة هنا إلى أن استجابات العينة نحو مجالي: العلاقات داخل الكلية، وتحمل المسؤولية ، جاءت مرتفعة وبنسب حوالي (77%، 74%) على التوالي ، مما يؤكد رضا الإداريين عن هذين المجالين، وجاء مجال التقدير بشكل متوسط وبنسبة (68%)، في حين كان مستوى الرضا عن مجالي : النمو المهني، وظروف العمل بمستوى منخفض ونسبة حوالي (66%) لكل منهما .
 - لا تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين على مستوى كليات فرع الجامعة بطبرق باختلاف المتغيرات الديموجرافية : الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي. ذلك إن الاحتمال المحسوب لغالبية المتغيرات الديموجرافية (فيما عدا متغير سنوات الخبرة) أكبر من مستوى المعنوية النظري α ، أي أن $(P - value > \alpha = 0.05)$.
 - أن مستوى الرضا الوظيفي وفي تحقيق جودته يتأثر بمجموعة من المجالات أو العوامل أو المتغيرات الأخرى ، غير التي وردت في هذه الدراسة ، كالثقافة التنظيمية ، والظروف البيئية ، وغيرها ، الأمر الذي

يتطلب التوسع في معرفتها ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين بكليات جامعة عمر المختار.

- يمكن تعميم هذه النتائج على كليات فروع الجامعة الأخرى : كفرع الجامعة بمدينة درنة، وفرع الجامعة بمدينة القبة ، وبمقرها الرئيسي في مدينة البيضاء.

توصيات الدراسة:

- وفى ضوء ما أسفرت عنه النتائج فإن الباحث يوصى بما يلي :

1. العمل على إيجاد مناخ جامعي جيد يشجع على تحقيق الحاجات التربوية والاجتماعية للإداريين والعاملين والتي تساعد على إتاحة الفرصة لإبراز القدرات والمواهب الإبداعية المتميزة.
2. اعتماد منهجية واضحة لرفع الرضا الوظيفي من قبل قيادة الجامعة ترتكز على قاعدة علمية لتطوير وتنمية قدرات الموظفين على تنمية وتطوير الأداء، نوعاً وكماً، بهدف الارتقاء بإنتاجية العمل الجامعي وجودته.
3. تقوية العلاقات ما بين إدارة الكلية والإداريين العاملين فيها، وتنمية الروح المعنوية في تحمل المسؤولية، وتبني الجوانب التي تحقق التقدير الذاتي لهم.
4. إيجاد الطرق الكفيلة برفع مستوى الرضا في مجالي النمو المهني، من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتأهيلية المتخصصة في مجالات العمل الإداري محلياً وخارجياً .
5. ضرورة اهتمام إدارة الجامعة ببعض النواحي التي تشجع وتحفز العاملين على تحديث وتطوير العمل والأداء، وذلك من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتشجيع الإبداع والابتكار.
6. إتاحة الفرصة لكافة الموظفين العاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، والاعتماد على فرق العمل في إنجاز الأعمال، واعتماد مبدأ تفويض السلطات على قدر المسؤولية .

المراجع العربية والأجنبية:

أولاً: المراجع العربية .

1. أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، ط 2 ، 2007 .
2. أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي – مدخل بناء المهارات ، ط 8 ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2005 .
3. إيناس فؤاد ، نواوي الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير ر، كلية التربية ، جامعة أم

4. بسام العمري، : الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، عمان الأردن، مجلة دراسات الأردنية، المجلد (22)، جمادي الأول العدد (5) ، 1993 .
5. تامر زمار ، علي بوصيلة ، وآخرون ، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في محافظة نابلس ، بحث كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، 2010 .
6. جواد محمد خليل ، وآخرون ، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإسلامية ، مج 16 . ع 1 ، 2008 .
7. جنات علي حسين ، "دوافع العاملين وعلاقتها بالرضا الوظيفي" مجلة التقي مجلد (8) العدد (21) ، 1995 .
8. رياء حمد هلال الحبسي : دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى العاملين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان ، رسالة ماجستير ، جامعة نزوي ، كلية الآداب ، 2012
9. زهير محمد علي عبد الرحيم ، أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن ، 1996 .
10. زايد كاشف نايف ، الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات ، مجلة العلوم التربوية النفسية ، ع 419 ، البحرين ، 2008 .
11. سندس رضوي خوين ، علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي دراسة استطلاعية في وزارة العمل بالشؤون الاجتماعية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، جامعة بغداد ، ع 30 ، العراق ، 2012 .
12. صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الإسكندرية ، مطبعة الدار الجامعية ، 2004 .
13. صلاح الشنواني ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ، دراسة تحليلية من خلال الأهداف ، جامعة بيروت العربية ، دار البحيرة إخوان ، 1976 .
14. عبد السلام علي العمري ، وآخر ، الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيقية ، مالطا فالينا ، منشورات ELGAK ، 2000 .
15. عبد الرحمن مصطفى الملا ، وعبد السلام لفته ، قياس ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء في مصرف الرافدين" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (14)، العدد (10) ، 1997 .
16. عبد الصمد الأغبري قائد محمد ، الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية ، في مجلة دراسات الخليج الجزيرة العربية ، ع 159 ، 2002
17. عصمت الكردي ، الرضا الوظيفي لدى العاملين في النشاط الرياضي في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية ، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد 13 ، العدد 2 ، 1996 .
18. عماد الدين كشرود ، علم النفس الصناعي التنظيمي الحديث، الطبعة الأولى، المجلد الأول، بنغازي، منشورات جامعة قارونس ، 1995 .
19. عويد سلطان وآخرون ، أثر العوامل المسببة في الرضا الوظيفي ، مجلة الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2003 .

20. فاطمة علي ياسين، الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الأردنية، الأردن ، 1990.
21. محمد بسيوني أحمد ، التوكيدية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا المهني لمعلمي الاقتصاد المنزلي في التعليم الثانوي العام ، مجلة التربية والمجتمع ، جامعة عين شمس ، كلية البنات ، القاهرة ، 2004.
22. محمد أحمد الطيب ، الإحصاء في التربية وعلم النفس ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 1999.
23. ناصف عبد الخالق ، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، عدد 3 ، جامعة الكويت ، 1982.
24. هيثم حمودة الشبلي ، مروان محمد النسور ، إدارة المنشأة المعاصرة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، 2009 .
25. ياسر العدوان ، ورفعت الفاعوري ، الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقته بالخصائص الوظيفية والديمقراطية للمشرفين ، مجلة أبحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 11 ، العدد 4 ، 1995 .
26. يحيى ندى محمد مسلم ، مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة البحوث في منطقة نابلس التعليمية، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية- نابلس، فلسطين ، 1998.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Anderws, D.&Macre, j, "organizational Behavior and performance", 2^{en} California" Good year publishing Co", Inc. (1980) ,p ,62 .
2. Ali, Ibrahim & Ali Juhary H., "The Effect Of Technology, Structure and organizational Climate on Job satisfaction", Sun way. Academic Journal, Vol. 18, No2. (2005)p 24 .
3. CherringtonDovid g, " organization Behavior of individual and organizational performance "4ed New York: southwestern publishing Co. (1994) , p180.
4. EL-kot,GhadA,An analysis of job characteristics, job satisfaction and employees perception of performance relationships in an Egyptian context,tehnology and maritime transport,volume24. , 2004 p 2 .
5. Gibson,James,I, & Donnelly, james H &lvancevich, John M, organizationsBehavior-structure-processes"11thed, Chicago: Irwin Inc. (2003) p,105.
6. George, Ferguson, " statistical Analysis in psychology Education" 4th ed, New York: McGraw- Hill Book Co. (1981) ,p,312 .
7. Ghimapha,s,the Relationship Between jobsatisfaction and selected characteristics of teachers in International school in Thailand . Dissertation Abstracts International, vol,57,NO (2008).6P.2285-A
8. Grant , jessiel,Anexamination OF job satisfaction of midlevel managerin student affair administration, dissertation abstract,western Michigan university (2006).

9. Ivancevich, M & Matte Son, T. " Organizational Behavior and Management. 6th ed, New Jersey: prentice – Hall, Inc. (2002) p,121 .
10. Lawler, E. E, " I work organization", California: wads worth publishing Co, Inc, (1973),p210.
11. Robbins, s.p. "Organizational Behavior"6th ed, New Jersey" prentice – Hall, Inc".(1999) ,p152 .
12. Smith, P.C, L M Kendam& CL Bultin, " The Measurment of satisfaction in work and Retirement" Academy of management journal, vol. 17. No.4. (1987), p270.
13. Smith, P.C, L M Kendam& CL Bultin, " The Measurment of satisfaction in work and Retirement" Academy of management journal, vol. 17. (1987) No.4..
14. Tepeci, M, " The effect of personal values, organizational culture, and person-organization Fit on Individual out comes in Restaurant Industry".(2001) ,p p , 31 ,32
15. Vroom, Victor H, " work and motivation" New York: John Wiley & son, Inc. (1964) p,99 .
16. Vroom, Victor H, " work and motivation" New York: John Wiley & son, Inc. (1964),p165.