



كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات

درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

في

جامعة بوليتكنك فلسطين

فريق الدراسة

ياسمين عثمانة

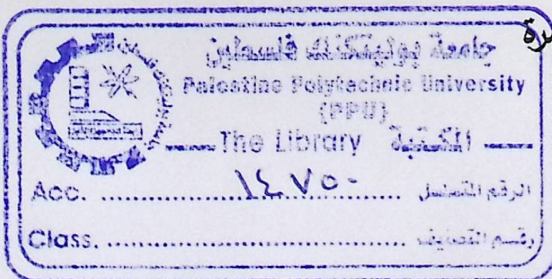
ربا دويك

اسلام القيسي

إشراف

الأستاذ عبد الناصر دعنا

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص



٢٠١٥-٢٠١٤

## شكر وتقدير

دائماً هي سطور الشكر تكون في غاية الصعوبة عند الصياغة ربما لأنها تشعرنا دوماً بقصورها وعدم  
إيفائها حق من نمدي هذه الأسطر.

واليوم تقف أمامنا الصعوبة ذاتها ونحن نحاول صياغة كلمات شكر إلى يبابيح عطاء تدفقت بالخير  
الكثير علينا.

ولله الشكر أولاً وأخيراً ، على حسن توفيقه ، وكريم عونه ، وعلى ما منّ وفتح به علينا من إنجاز لهذا  
البحث ، بعد أن يسر العسير ، وذآل الصعب ، وفرّج المم.

كما ندين بحظيم الفضل والشكر والعرفان بعد الله سبحانه و تعالى في إنجاز هذا البحث وإفراجه  
وبالصورة المرجوة.....

إلى الأستاذ الفاضل محمد الناصر دعنا

الذي منحنا الكثير من وقته، وجهده، وتوجيهاته، وإرشاداته القيمة . ومدّ يد العون لنا دون خسر  
للسير قدماً بالدراسة نحو الأفضل سائلين المولى القدير أن يجزيه خير الجزاء ويثيبه الأجر إن شاء الله .

وأوجه لكل من مد لنا يد العون ونخص بالذكر الدكتور محمد حسونة والأخوين ممن لم تسعفنا  
الذاكرة بذكرهم والشكر فيجزيهم الله عنا خير الجزاء

وختاماً نسأل الله العلي القدير أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه ، وأن يجعله علماً نافعاً ، ويسهل لنا به  
طريقاً إلى الجنة.

## الإهداء

إنهم الأهل ....

إنهم القناديل التي تنير لنا الدروب ....

إنهم سر النجاح ....

إنهم أمهاتنا الغاليات ....

إنهم آباؤنا الأعزاء .....

فإليهم نمدني جسدنا المتواضع هذا ....

إلي من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسهم وأجلى عبارات في العلم ....

إلي من صاغوا لنا من علمهم و فكرهم منارة تنير لنا مسيرة النجاح و المستقبل إلى أساتذتنا الكرام....

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
٢	شكر وتقدير	•
٣	الإهداء	•
٤	قائمة المحتويات	•
٨	قائمة الجداول	•
١٠	قائمة الأشكال	•
١١	المصطلحات الإجرائية	•
١٢	ملخص الدراسة باللغة العربية	•
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
١٤	المقدمة	١-١
١٦	مشكلة الدراسة	٢-١
١٧	أهداف الدراسة	٣-١
١٧	أهمية الدراسة	٤-١
١٩	فرضية الدراسة	٥-١
١٩	حدود الدراسة	٦-١
٢٠	الهيكل التنظيمي للدراسة	٧-١

	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
٢١	الإطار النظري للدراسة	١-٢
٢٢	تمهيد	١-١-٢
٢٣	مفهوم الرضا الوظيفي	٢-١-٢
٢٤	أهمية الرضا الوظيفي	٣-١-٢
٢٦	خصائص الرضا الوظيفي	٤-١-٢
٢٨	عوامل ومحددات الرضا الوظيفي	٥-١-٢
٣٣	علاقة الرضا الوظيفي بالأداء	٦-١-٢
٣٤	علاقة الرضا الوظيفي بدوران العمل والتغيب عن العمل	٧-١-٢
٣٤	علاقة الرضا الوظيفي بدوران العمل	٨-١-٢
٣٥	الدراسات السابقة	٢-٢
٣٥	الدراسات العربية	١-٢-٢
٤٢	الدراسات الاجنبية	٢-٢-٢
٤٦	التعقيب على الدراسات السابقة	٣-٢-٢
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاته	
٥٣	مقدمة	١-٣
٥٣	منهج الدراسة	٢-٣
٥٣	مجتمع الدراسة	٣-٣

٥٤	عينة الدراسة	٤-٣
٥٤	أدوات جمع البيانات	٥-٣
٥٤	صدق أداة الدراسة	٦-٣
٥٥	ثبات أداة الدراسة	٧-٣
٥٦	خطوات تطبيق وإجراءات الدراسة	٨-٣
٥٦	المعالجة الإحصائية	٩-٣
	الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج	
٥٨	النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة	١-٤
٦٧	النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة وتفسيرها	٢-٤
٦٧	النتائج المتعلقة بطبيعة العمل	٤-٢-١
٦٨	النتائج المتعلقة بظروف العمل	٤-٢-٢
٦٩	النتائج المتعلقة بالحوافز	٤-٢-٣
٧٠	النتائج المتعلقة بالعلاقة مع المسؤولين	٤-٢-٤
٧١	النتائج المتعلقة بالعلاقة مع الزملاء	٤-٢-٥
٧٢	النتائج المتعلقة حسب أولويات العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي	٤-٣
	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات	
٨٠	الاستنتاجات	٥-١
٨١	التوصيات	٥-٢

	المراجع	
٨٢	قائمة المراجع	•
	الملاحق	
	الإستبانه	•
	الملخص باللغة الإنجليزية	•

## قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
٥٥	جدول ثبات اداة الدراسة	١-٣
٥٨	خصائص العينة حسب متغير الجنس	١-٤
٦٠	خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية	٢-٤
٦١	خصائص العينة حسب المؤهل العلمي	٣-٤
٦٢	خصائص العينة حسب متغير العمر	٤-٤
٦٤	خصائص العينة حسب متغير سنوات الخدمة في الجامعة	٥-٤
٦٥	خصائص العينة حسب الكلية التي يعمل بها المدرس	٦-٤
٦٧	مدى رضا المدرسين عن طبيعة العمل	٧-٤
٦٨	مدى رضا المدرسين عن ظروف العمل	٨-٤
٦٩	مدى رضا المدرسين عن الحوافز المادية والحوافز المعنوية	٩-٤
٧٠	مدى رضا المدرسين عن العلاقة مع المسؤولين	١٠-٤
٧١	مدى رضا المدرسين عن العلاقة مع الزملاء	١١-٤
٧٢	ترتيب أولويات العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي	١٢-٤
٧٣	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الجنس	١٣-٤
٧٤	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	١٤-٤

٧٥	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي	١٥-٤
٧٦	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير العمر	١٦-٤
٧٧	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة	١٧-٤
٧٨	الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الكلية التي يعمل بها .	١٨-٤

## قائمة الاشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
٥٩	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	الشكل (١)
٦١	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية	الشكل (٢)
٦٢	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	الشكل (٣)
٦٣	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	الشكل (٤)
٦٥	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخدمة في الجامعة	الشكل (٥)
٦٦	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية التي يعمل بها	الشكل (٦)

## قائمة المصطلحات الاجرائية

- الرضا الوظيفي :شعور الفرد بالسعادة الارتياح، مما يجعله مقبلا على عمله نتيجة لإشباع احتياجاته ورغباته من العمل ، وادراكه لما تقدمه الوظيفة له من اشباع لهذه الرغبات سواء كانت مادية أو نفسية أو بيئية .
- محددات الرضا الوظيفي :مجموعة من المحددات التي تحاول أن تقدم تفسيراً لمسببات رضا الفرد عن عمله أو استيائهم منه، فمن خلال تحديدها يمكن أن تساعد على زيادة الرضا والتحكم والسيطرة عليه .
- الحوافز : مجموعة من العوامل التي تقوم بالتأثير على الافراد العاملين داخل المنظمة حيث انها تعمل على تحسين أدائهم، ورفع كفاءتهم، وزيادة انتاجيتهم، وتؤدي أيضا الى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة، وتقسم الى حوافز مادية و حوافز معنوية .
- طبيعة العمل :هي جميع الظروف المادية والمعنوية التي تحيط بالموظف وتؤثر على أداءه وتساعد على القيام بعمله .
- الرواتب :هو الاجر الذي يتقاضاه الموظف نظير قيامه بالأعمال الموكلة اليه ، ويتم تحديدها بالاتفاق بين الموظف والمؤسسة التي يعمل بها .
- دوران العمل : هو حركة الموظفين والعاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة وتشتمل هذه الحركة على الموظفين الخارجين من المؤسسة سواء بإرادتهم أو بفصل أو نقل من قبل المؤسسة نفسها أو حتى أسباب قهرية مثل حالات الوفاة أو التقاعد بقوة القانون والموظفين الداخلين الى المؤسسة.
- التغيب : هو عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله مثل الاضراب، كما يعرف أيضا بأنه رد فعل مباشر يعبر الموظف به عن رفضه للعمل وظروفه.

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف الى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين، إضافة الى تحديد أثر متغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الخبرة، التخصص، لتحقيق ذلك، أجريت الدر على عينة قوامها (٥٢) عضوا من أعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانة الرضا المكونة من (٥٤) فقرة.

والموزعة على (٥) مجالات هي: طبيعة العمل، ظروف العمل، أنظمة الحوافز والترقيات، والعلاقة مع المسؤولين، والعلاقة مع الزملاء.

توصلت الدراسة الى عدد من لاستنتاجات ومن أهمها: أغلبية مدرسين الذين يعملون في جامعة بوليتكنك فلسطين لديهم رضا عن طبيعة العمل وايضا من استنتاجات أن معظم مدرسين الجامعة لديهم مشاكل في ظروف العمل حيث نرى نقص في توفر الادوات المكتبية اللازمة وفي نظام التهوية والتدفئات عدا عن ضيق مساحة المكاتب مما يؤدي الى عدم توافر الخصوصية والسرية ما بين المدرسين، وأيضا تبين من خلال الدراسة أن أغلبية المدرسين الجامعة لديهم علاقات جيدة سواء مع مرؤوسيهام أم ما بين زملائهم، وتبين أيضا أن هناك مشاكل في نظام الحوافز.

على النتائج الدراسة فقد أوصى فريق الدراسة بالتالي:

تعديل على نظام الحوافز بما يناسب الجهد المبذول والاهتمام بتحسين الرواتب من أجل زيادة كفاءة المدرسين وضرورة اعتماد نظام حوافز واضح وشامل للجميع وايضا يجب متابعة حاجات المدرسين وتعزيز الترابط والتعاون بين الكليات المختلفة خصوصا في ظل وجود مسافات جغرافية بين المباني.

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضية الدراسة
- حدود الدراسة
- المبرر التنظيمي للدراسة

# الفصل الأول

## الاطار العام للدراسة

### ١-١ المقدمة

يعتبر العنصر البشري المورد الأهم للمنظمات على اختلافها، ولقد تزايد اهتمام المنظمات الرائدة بالعنصر البشري وذلك بالنظر اليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، لذلك تهتم الادارة الحديثة بالعنصر البشري من خلال البحث في العوامل التي تؤثر في انتاجية وكفاءة الموظفين ايجابا أو سلبا، والعمل على تنمية العلاقة بينها وبين الافراد ذوي المهارات والخبرات الخاصة، ومن هنا يجب التركيز على دوافع وجهود الموظفين من اجل تفعيل الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي الذي ينعكس ايجابا على الأداء من الناحية الكمية والنوعية .

وإذا كان الرضا قد تعددت تعريفاته وتشعبت مفاهيمه وتشعبت مفاهيمه فقد احجم الكثير من الكتاب عن اعطاء تعريف لمفهومه واعتبروه من المفاهيم التي لا يمكن او يصعب تعريفها نظرا لتعدد جوانبه ولسرعة تغييره حيث يتعلق بالشعور الذي ما زال موضع نقاش وجدل كبير، كما ان التعريفات التي تناولته لم تخل من قصور عند تطبيقها في بيئات متعددة ومختلفة، كذلك توضح الدراسات عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي (الشهري، ٢٠٠٢، ص ٢٦).

يعتبر الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، لأنه يتأثر بعدة عوامل يعود بعضها الى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الاخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه اذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فان ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب او ظروف العمل او غيرها،

والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، اذ ليس هناك حد أعلى او حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين، (فلمبان، ٢٠٠٨، ص ٤٢).

قام الباحثون المتخصصون في مجال السلوك التنظيمي بتحديد عدد من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين في المنظمة والذي يعد غاية مهمة لكل المنظمات وذلك لدوره الأساسي في نجاح وفعالية المنظمة ومنها البقاء في العمل حيث ان الشعور بالرضا لدى العاملين يدفعهم الي التمسك بالعمل ويقلل من احتمال تركهم له، بالإضافة الى تقليل درجة الغياب لدى الموظفين حيث ان شعورهم بالرضا يقلل من معدلات الغياب لديهم، وهو بذلك يخفف من التكاليف المعنوية التي يتحملها الافراد جراء تعويض النقص الذي يسببه الغائبون، ومن النتائج ايضا زيادة اهتمام الموظف بعمله و بذل أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ويعتبر التعليم العالي من العناصر الأساسية لنهضة الأمة، ويقدر 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، ٢٠٠٤).

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 (نعساني، ٢٠٠١).

نظرا لأهمية الرضا الوظيفي وفق ما تم توضيحه، فإن دراسة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات من أجل زيادة درجة الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة الهامة والعمل على توفير

وتهيئة الظروف الملائمة يكون له تأثير كبير جدا في تحقيق أهداف الجامعة والمجتمع، وعله تركز هذه الدراسة على دراسة واقع الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في إحدى الجامعات المتميزة على مستوى الوطن وهي جامعة بوليتكنيك فلسطين.

## ١ - ٢ مشكلة الدراسة

يعتبر الرضا الوظيفي من القضايا الادارية الهامة والاساسية التي يعتمد عليها نجاح اي منظمة، فمدى فاعلية أداء العاملين يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن عملهم، ولا شك ان تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي له تأثير واضح على مستوى الطموح والانتاجية والأداء ومساهمة الفرد في الأنشطة المتعلقة بالعمل وأيضا سلوك الفرد تجاه منظمته وعمله، ، مما دفع فريق البحث لدراسة واقع الرضا الوظيفي لديهم، وعليه تتمثل مشكلة هذه الدراسة في محاولة استقصاء درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنيك فلسطين من وجهة نظر الأكاديميين، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

١- ما درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين؟

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة الرضا

الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنيك فلسطين وفقا للعوامل التالية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، والكلية التي يعمل بها عضو

الهيئة التدريسية؟

## ٣-١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسية الى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنيك فلسطين.

٢. الوقوف على العوامل التي تشمل الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، التخصص والكلية التي يعمل بها عضو الهيئة التدريسية في التأثير على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنيك فلسطين.

٣. المساهمة بتقديم توصيات ومقترحات من شأنها مساعدة أصحاب القرار في جامعة بوليتكنيك فلسطين على تطوير الجامعة وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية لديها.

## ١-٤ أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في ميادين مختلفة: أهمية لجامعة بوليتكنك فلسطين والمؤسسات الأكاديمية، أهمية لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، أهمية لطلبة الجامعة، وكذلك أهمية بالنسبة لفريق الدراسة ، ويمكن توضيح جوانب هذه الأهمية كما يلي:

• الأهمية بالنسبة لجامعة بوليتكنك فلسطين والمؤسسات الأكاديمية:

تكمن أهمية هذه الدراسة بالنسبة لجامعة بوليتكنك فلسطين في المساهمة بإلقاء الضوء على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس فيها مما يساعد الجهات المسؤولة في الجامعة في الاعتماد عليها عند تحديد الجوانب التي يجب العمل على زيادة رضا أعضاء الهيئة التدريسية فيها من أجل الإرتقاء بمستوى الأداء فيها واستمرار التواصل الفاعل مع مؤسسات المجتمع المختلفة وخاصة المؤسسات

الأكاديمية. بالإضافة إلى ذلك تساهم هذه الدراسة في زيادة الثروة المكتبية في الجامعة وإفادة طلبة الجامعة والمؤسسات الأكاديمية الأخرى فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

• أهميتها لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين:

تساهم هذه الدراسة في تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين وذلك من خلال تحديد درجة رضاهم وتقديمها لإدارة الجامعة من أجل أخذها بعين الاعتبار في البرامج التي تحددها لزيادة الرضا لديهم.

• أهميتها لطلاب الجامعة:

تساهم هذه الدراسة في تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية وزيادة درجة كفاءتهم عند مراعاة إدارة الجامعة لرضا أعضاء الهيئة التدريسية والعمل على زيادته مما ينعكس إيجاباً على الطلبة.

• أهميتها لفريق الدراسة :

تكمّن أهمية هذه الدراسة في زيادة المعرفة لدى فريق الدراسة في موضوع الرضا الوظيفي، كما أنها تساعد فريق الدراسة في إكمال المتطلبات الإيجابية للحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال المعاصرة.

## ١-٥ فرضية الدراسة

اقترح فريق الدراسة فرضية من أجل التوصل الى قبول أو الرفض :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين وفقا للعوامل التالية الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ، مدة الخدمة ، والكلية التي يعمل بها عضو الهيئة التدريسية .

## ١-٦ حدود الدراسة

التزم فريق الدراسة أثناء قيامهم بالدراسة بالحدود التالية:

١. الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة من الناحية الميدانية على جامعة بوليتكنك فلسطين في مدينة الخليل.
٢. الحدود الزمانية : أجريت الدراسة في الفصل الأول والثاني من العام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥ في الفترة الواقعة بين ٦/٩/٢٠١٤ - ٢١/٥/٢٠١٥
٣. الحدود البشرية: اقتصرت واعتمدت هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين.
٤. يرتبط صدق هذه الدراسة بمدى الاستجابة الصادقة والموضوعية والجادة لأفراد العينة على فقرات أداة الدراسة

## ٧-١ الهيكل التنظيمي للدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول .

### • الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

يشتمل هذا الفصل على مشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، فرضيته، حدودها، محدداتها، والهيكل التنظيمي لمحتوياتها.

### • الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة

يشتمل هذا الفصل على مفهوم الرضا الوظيفي، أهميته، خصائصه، محدداته، علاقته بالأداء، علاقته بدوران العمل والتغيب عن العمل، إضافة الى الدراسات السابقة التي تعلق بموضوع الرضا الوظيفي .

### • الفصل الثالث : منهجية الدراسة واجراءاته

يتضمن هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية من حيث تحديد ووصف منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات والمعلومات، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة التي استخدمت لتحقيق أهداف الدراسة، وصف دقيق لإجراءات وطريقة إعدادها، الإجراءات التي اتخذت للتأكد من صدقها وثباتها، الطريقة التي اتبعت لتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

### • الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل العرض والتحليل والمناقشة لبيانات ونتائج الدراسة.

### • الفصل الخامس : الاستنتاجات والتوصيات

يشتمل هذا الفصل على اهم الاستنتاجات التي توصل اليها فريق الدراسة والتوصيات التي يرى فريق البحث ضرورة الاخذ بها.

## الفصل الثاني

### الاطار النظري والدراسات السابقة

#### ○ المبحث الأول: الاطار النظري للدراسة

- تمهيد
- مفهوم الرضا الوظيفي
- أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي
- خصائص الرضا الوظيفي
- عوامل ومحددات الرضا الوظيفي
- علاقة الرضا الوظيفي بالأداء
- علاقة الرضا الوظيفي بدوران العمل والتغيب عن العمل

#### ○ المبحث الثاني : الدراسات السابقة

- الدراسات العربية
- الدراسات الأجنبية
- التعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الاطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل مراجعة للأدب النظري السابق المتعلق بموضوع الدراسة، حيث قام فريق الدراسة بالإطلاع على الكتب والمقالات والدراسات التي ركزت على موضوع الرضا الوظيفي، ولقد تم تقسيم مكونات هذا الفصل إلى مبحثين، الأول: تم فيه تناول مفهوم الرضا الوظيفي، وأهميته، وخصائصه، ومحدداته. في حين تناول المبحث الثاني الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة؛ لتوضيح ما قدمته هذه الدراسات لأدبيات الموضوع إضافة إلى ملخص لتلك الدراسات.

#### ٢-١ المبحث الأول : الاطار النظري للدراسة

##### ٢-١-١ تمهيد

يحظى موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بأهمية كبيرة في المنظمات على اختلافها حيث يعتبر واحداً من أهم العوامل للحفاظ على مستوى مناسب من الانتاجية والتطور في مختلف مواقع العمل، ويعتبر قطاع التعليم الجامعي من القطاعات الهامة ذات التأثير الكبير في المجتمع، كما يعد أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي العنصر الأهم الذي تركز عليه تلك المؤسسات في تحقيق رسالتها وأهدافها، وأعضاء الهيئة التدريسية الذين يكون لديهم مستوى عال من الرضا الوظيفي يكونوا أكثر قدرة على تأدية واجباتهم بكفاءة وفاعلية أكبر من أولئك الذين لا يكون لديهم رضا، وفيما يتعلق بالجامعات الفلسطينية فإن دراسة أوضاع أعضاء هيئة التدريس فيها يعتبر أمراً ملحا من أجل توفير العوامل المهنية الملائمة التي تؤدي إلى الاستقرار الوظيفي والنفسي لهذه الفئة من العاملين وتزيد من الانتاجية المتميزة لهم.

## ٢-١-٢ مفهوم الرضا الوظيفي

يعد مفهوم الرضا الوظيفي أحد المفاهيم التي لم يتوصل اليها الباحثون والدارسون الى وضع تعريف محدد له ولذلك تتعدد التعريفات الموضوعية بتعدد الكتاب والدارسين في هذا المجال، حيث أن كل واحد منهم ينظر له من زاوية معينة.

وعلى الرغم من أن بداية الاهتمام بالرضا الوظيفي كانت على يد علماء النفس و ذلك منذ عام ١٩٣٠ الا انه يمكن القول أن هنالك قدرا ضئيلا من الاتفاق حول هذا المفهوم، فقد تم تعريف الرضا الوظيفي على أنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والتوقعات في العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة". (الجريد، ٢٠٠٧، ص ٤٤).

قد يكون الرضا الوظيفي إجماليا أي عن كافة أوجه العمل، وقد يكون رضا عن وجه واحد من أوجه العمل كالرضا عن الأجور، أو عن نوعية الاشراف بغض النظر عن الجوانب الاخرى، وهذا ما يسمى بأوجه الرضا أي أن تقدير رضا العاملين أو عدم رضاهم عن العمل عملية جمع معقدة لعدد من عناصر العمل المنفصلة، ويعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية :

الرضا عن العمل = الرضا عن الاجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الاشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل .  
بمعنى أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها في صورة اكثر تحديدا (أبو سنيّة، ٢٠٠٨، ص ٥٥).

ومن التعريفات الاخرى للرضا الوظيفي انه الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل (الصيرفي ، ٢٠٠٥، ص ٢٦٧).

## ٢-١-٢ مفهوم الرضا الوظيفي

يعد مفهوم الرضا الوظيفي أحد المفاهيم التي لم يتوصل اليها الباحثون والدارسون الى وضع تعريف محدد له ولذلك تتعدد التعريفات الموضوعية بتعدد الكتاب والدارسين في هذا المجال، حيث أن كل واحد منهم ينظر له من زاوية معينة.

وعلى الرغم من أن بداية الاهتمام بالرضا الوظيفي كانت على يد علماء النفس و ذلك منذ عام ١٩٣٠ الا انه يمكن القول أن هنالك قدرا ضئيلا من الاتفاق حول هذا المفهوم، فقد تم تعريف الرضا الوظيفي على أنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والتوقعات في العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة". (الجريد، ٢٠٠٧، ص ٤٤).

قد يكون الرضا الوظيفي إجماليا أي عن كافة أوجه العمل، وقد يكون رضا عن وجه واحد من أوجه العمل كالرضا عن الأجور، أو عن نوعية الاشراف بغض النظر عن الجوانب الاخرى، وهذا ما يسمى بأوجه الرضا أي أن تقدير رضا العاملين أو عدم رضاهم عن العمل عملية جمع معقدة لعدد من عناصر العمل المنفصلة، ويعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية :

الرضا عن العمل = الرضا عن الاجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الاشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل .

بمعنى أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها في صورة اكثر تحديدا (أبو سنيّة، ٢٠٠٨، ص ٥٥) .

ومن التعريفات الاخرى للرضا الوظيفي انه الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل (الصيرفي ، ٢٠٠٥، ص ٢٦٧).

ومن التعريفات ايضا ما يعرف الرضا بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية ، بحيث يكون ممثلا لقدراته وميوله مما يؤدي الى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي الى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي يؤدي الى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية (الشرابدة، ٢٠٠٩، ص ٦٥) .

وعليه يمكن القول بأن مفهوم الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الفرد من رضاه عن وظيفته وعن جماعة العمل التي يعمل معها ورئيسه الذي يخضع لإشرافه وأيضا المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، وباختصار فان الرضا دالة لسعادة الانسان ومدى استقراره في عمله.

## ٢-١-٣ أهمية الرضا الوظيفي

تشير العديد من الدراسات والابحاث التي تمت حول موضوع الرضا الوظيفي الى أن له أهمية كبيرة على مستوى الفرد والمنظمة والمجتمع ، وذلك كما يلي:

### أ- أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

١. القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

٢. الرغبة في الإبداع والابتكار ، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من مأكل،

مشرب، مسكن ، وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي تزيد من الرغبة في تأدية الأعمال

بطريقة مميزة.

٣. زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

٤. -الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

#### ب- أهمية الرضا بالنسبة للمنظمة :

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

١. ارتفاع في مستوى الفعالية ، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.

٢. ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء، و تخفيض تكاليف الإنتاج.

٣. ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فعندما يشعر الموظفون بأن وظائفها أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستهم.

#### ت- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

١. ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

٢. ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع . (بلخيري ، عشيبي ، ٢٠١٢، ص ص ٨ ٩) .

تتبع أهمية الرضا الوظيفي من خلال اعتبار الرضا الوظيفي للموظفين يسهم في التزام الموظفين وارتباطهم في العمل، كما انه يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية ونوعية الحياه داخل بيئة

العمل وخارجها، حيث ان أهمية الرضا الوظيفي تكمن في اعتباره مقياسا لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان الرضا الوظيفي لدى الفرد عاليا فإن ذلك سيؤدي الى نتائج مرغوب بها داخل المنظمة، أما إذا كان الرضا الوظيفي لدى الفرد منخفضا فهذا سيؤدي الى زيادة نسبة التغيب عن العمل وكثرة الحوادث الناتجة عن العمل بالإضافة الى ترك العاملين والانتقال من المنظمة التي يعملون بها (عوض الله، ٢٠١٢، ص ٦٧).

فزيادة الرضا يقل معدل الغياب والتأخير وأيضا يقل معدل دوران العمل أو ترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها ، كما أن الرضا الوظيفي العالي يؤدي الى مناخ تنظيمي صحي، يسهم في تحسين صحة العامل الجسمية والنفسية وهذا في النهاية يؤدي الى تحسين مستوى الأداء للعاملين ، وأن هناك علاقة غالبا ما تكون متناسبة طرديا بين الرضا والأداء .

وعليه يرى فريق الدراسة بأن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في اعتباره من أهم مؤشرات الصحة والعافية للموظفين، فالمنظمة التي لا يشعر موظفيها بالرضا الوظيفي سيكون حظها قليلا في تحقيق فرص النجاح، إذ أن الموظف الراضي عن عمله يكون لديه دوافع للاستمرار في العمل بوظيفته وتحقيق اهداف المؤسسة.

## ٢-١-٤ خصائص الرضا الوظيفي

تتمثل أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي :

١. تعدد المفاهيم وطرق القياس :

حيث أشار الكثير من الدارسون الى تعدد مفاهيم الرضا الوظيفي واختلافها، والسبب في ذلك هو اختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم اتجاهاتهم الفكرية، ولهذا نجد عدم اعتماد

تعريف موحد وشامل للرضا الوظيفي، وهذا يشير الى عدم وجود اتفاق عام نحو الرضا الوظيفي (الجريد، ٢٠٠٧، ص ٤٨) .

٢. النظر الى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي :

الأفراد لديهم احتياجات ورغبات مختلفة تختلف من شخص لآخر، ومن الممكن ان تختلف من وقت الى آخر، فهنا يتم النظر الى موضوع الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، حيث ان رضا شخص عن موضوع معين قد لا يعني بالضرورة رضا لشخص آخر، الأمر الذي ينعكس في طرق القياس المستخدمة (عوض الله ، ٢٠١٢، ص ٦٨) .

٣. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني :

نظرا لتعدد وتعقيد جوانب السلوك الانساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات. (أبو جديع، ٢٠١٠، ص ٦) .

٤. الرضا الوظيفي حالة من القبول والقناعة :

حيث يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القبول والقناعة ناتجة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعند اشباع الحاجات والرغبات بحيث يؤدي الشعور بالثقة بالعمل والولاء والانتماء الى زيادة الأداء والانتاج لتحقيق غايات العمل وأهدافه (عوض الله ، ٢٠١٢ ص ٦٢) .

٥. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى :

إن رضا الفرد عن عنصر معين ليس بالضرورة أن يمثل رضاه عن كافة العناصر الأخرى، كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يؤدي إلى رضا لدى الأفراد الآخرين وبنفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (الجريد، ٢٠٠٧، ص ٤٩).

## ٥-١-٢ عوامل ومحددات الرضا الوظيفي

إن للإنسان مجموعة من الحاجات تدفعه للقيام بسلوك معين من أجل إشباع تلك الحاجات كما أن هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها أن تجعل الفرد العامل راض عن عمله إن توفرت، أو مستاء من عمله و غير راض عنه إن لم تتوفر، كما تختلف من فترة إلى أخرى ومن مجتمع لآخر ومن فرد لآخر، وهنا فإنه يتم تقسيم هذه العوامل إلى ثلاث مجموعات : العوامل التنظيمية، العوامل الشخصية، والعوامل الاجتماعية.

### أولاً : العوامل التنظيمية

وهي عبارة عن العوامل التي تتعلق بالمؤسسة وسياساتها وبيئتها وظروف العمل، فالإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر التي ترتبط بعمله، تزيد من درجة الرضا، وهذا ما يعود بالفائدة على اندماجه بالعمل ومن أهم هذه العوامل:

### ١. الحوافز

يعتبر الأجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا كما أن اثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لعرفان المنظمة لأهميته وفي حالات الأخرى يستخدم

الأجر لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتحه للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين (الصيرفي، ٢٠٠٥، ص ٢٦٨).

## ٢. طبيعة العمل

تعتبر بيئة وظروف العمل من العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي اذ ان تقبل الفرد لبيئة العمل تزيد من درجة الرضا لديه، ويتم التركيز هنا على بيئة الوظيفة من حيث تصميم الوظيفة، مدى اكتساب الشخص من الخبرات من خلال ما تقدمه الوظيفة، ودرجة السيطرة على الوظيفة من عملية تخطيط، تنظيم، رقابة، واعطاء القرارات الوظيفية (البلادي، ٢٠١٠، ص ٤٤).

## ٣. نمط الاشراف

ان المشرف المتفهم لمشاعر المرؤسيه الذي يقيم علاقاته معهم على اساس الصدأ والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عاليا بين مرؤوسين عن ذلك الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه (الصيرفي، ٢٠٠٥، ص ٢٧٠).

## ٤. فرص الترقية المتاحة للفرد

تعرف الترقية على أنها عملية نقل العامل من موقع وظيفي أقل الى موقع وظيفي أعلى، ويمكن القول بان أثر الترقية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها، أي أن حصول الموظف على ترقية غير متوقعه تحقق له سعادة أكبر منها في حال كون هذه الترقية متوقعه، لذلك تركز المنظمات على هذا العامل وتحقيقه بشكل عادل لتحقيق وزيادة الرضا الوظيفي لموظفيها لما له فائدة على المنظمة. (بن مبارك، سلفاوي، ٢٠١١، ص ١٤).

## ثانياً: العوامل الشخصية

وهي العوامل التي ترتبط بطبيعة الأفراد أنفسهم، ولها تأثير على درجة رضا الموظفين حسب اختلافها وانسجامها مع ظروف العمل، ومن هذه العوامل ما يلي:

### ١. الجنس

أظهرت الدراسات التي ركزت على دراسة الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي عن العمل، أن العلاقة بين جنس الفرد وبين رضاه ليست علاقة ثابتة، فبينت النتائج بأن الجنس لا يؤثر على درجة الرضا، وعلى الرغم من وجود تصورات سائدة بأن أداء الرجل أفضل من أداء المرأة، إلا أن هذا الأمر يعد من التفضيلات بين الجنسين، حيث أن النساء يفضلن العمل في الوظائف الجزئية والاعمال المرنة وذلك بهدف التفرغ للقيام بواجباتهن العائلية. ( الطيب، ٢٠٠٨، ص٤٦ )

### ٢. العمر

أشارت العديد من الدراسات الى أن العلاقة بين العمر والرضا عن العمل هي علاقة إيجابية، فالموظفون الأكبر سناً يكونون أكثر رضا عن العمل مقارنة بالأفراد الأصغر سناً، لأن الأفراد الأكبر سناً أصبح لديهم خبرة وتكيف في العمل الذين يقومون به أكثر من الأشخاص الأصغر سناً. (أبو سنينة ،

. (٢٠٠٨)

## ثالثا: العوامل الاجتماعية

### ١. جماعة العمل

تلعب العلاقات السائدة بين جماعات العمل دورا كبيرا في التأثير على الرضا الوظيفي، حيث تعتبر جماعة العمل سلاح ذو حدين، فقد تكون جماعة العمل مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر للفرد.

إن تعامل الفرد وتفاعله وتبادل المنافع مع جماعة العمل يؤثر بشكل كبير في تحقيق وزيادة الرضا الوظيفي لديه، في حين أنه إذا كان تفاعل الفرد مع جماعة العمل يعد مصدر توتر لديه فإن ذلك يقلل من رضاه عن العمل. (بوونز، ٢٠٠٧، ص ٤٩).

### ٢. برامج الرفاهية الاجتماعية

وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والاسواق ودور الحضانه وتوفير وسائل مريحة للمواصلات والأبنية السكنية مميزة للعاملين فهذه الاجراءات وغيرها سوف تدفع العاملين نحو الأداء الأفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين أنفسهم، كما يشترط في هذه الحوافز أن تكون مستمرة وشاملة لأكبر عدد من العاملين (الصيرفي ، ٢٠٠٥، ص ٢٧٢).

### ٣. العلاقة مع الزملاء في العمل

فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر ارضاء للفرد اذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الاخرين والاتصال بهم ( الشرايدة ، ٢٠٠٩، ص ٩٨).

## ٢-١-٦ علاقة الرضا الوظيفي بالأداء

يمكن القول أن الفكر الإداري في هذا المجال تلخص في ثلاث اتجاهات أساسية هي:

الاتجاه الأول: يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الاداء.

الاتجاه الثاني: يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا.

الاتجاه الثالث: فيرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة .

إن بعض المديرين يفترضون ان الرضا العالي يؤدي دائما إلى أداء عال من العاملين، لكن هذا الافتراض تتقصه الدقة، فالعمال الراضين يمكن أن يكونوا ذوي أداء عال، أو متوسط، أو حتى منخفض. وهم يميلون إلى الاستمرار في مستوى الأداء الذي حقق لهم الرضا في وقت سابق، فالعلاقة بين الرضا والأداء أكثر تعقيدا من القول بأن الرضا يقود إلى الاداء .

إعطاء صورة أدق عن العلاقة بين الرضا والأداء يمكن القول: إن الاداء العالي يسهم في نشوء الرضا الوظيفي العالي، ولعل سبب ذلك يعود إلى أن الاداء العالي يؤدي إلى مكافآت اجتماعية ونفسية أعلى، وعندما يحصل العاملون على مكافآت عادلة ومناسبة فإن ذلك من شأنه ان يؤدي إلى تحسين الرضا، لأن العاملين يشعرون بأنهم يأخذون مكافآت تتناسب مع أدائهم، أما اذا وجد العامل أن المكافآت لا تتناسب مع مستوى أدائه فإن ذلك يؤدي إلى عدم رضاه (بحيص، ٢٠١١).

وعليه يرى فريق الدراسة بأن كلا الحالتين التي تم ذكرهما سابقا تؤديان إلى التزام بالعمل أكثر أو أقل الأمر الذي يؤثر على الجهد الذي يبذله العامل وبالتالي يؤثر على الاداء.

## ٢-١-٧ علاقة الرضا الوظيفي بالتغيب عن العمل

يعرف الدارسون والباحثون التغيب، بأنه عبارة عن موقف إرادي ومقصود وشكل من أشكال ردود الفعل مثله مثل الاضراب، كما يعرف أيضاً بأنه رد فعل مباشر يعبر الموظف به عن رفضه للعمل وظروفه، ويختلف تعبير التغيب عن الغياب إذ أن التغيب هو أمر ارادي ومقصود من قبل الموظف، أما الغياب فهو فعل غير إرادي يصدر عن الموظف إثر تعرضه لمواقف طارئة خارجة عن سيطرته مثل المرض، أو التعرض للحوادث، (بلخيري، عشيظ، ٢٠١٢، ص ٥٩) .

وأظهرت بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة عكسية بين الرضا عن العمل والتغيب عن العمل ، أي إن الموظف الغير راضي عن العمل يميل الى التغيب عن عمله أكثر من الموظف الراضي (البلادي، ٢٠١١، ص ص ٥١ ٥٢) .

## ٢-١-٨ الرضا الوظيفي بدوران العمل

يقصد بدوران العمل على أنه حركة الموظفين والعاملين في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة وتشتمل هذه الحركة على الموظفين الخارجين من المؤسسة سواء بإرادتهم أو بفصل أو نقل من قبل المؤسسة نفسها أو حتى أسباب قهرية مثل حالات الوفاة أو التقاعد بقوة القانون ، والموظفين الداخليين الى المؤسسة أي المعينين حديثاً في المؤسسة أو المنقولين اليها أو الموظفين القدامى العائدين للمؤسسة.

يرى البعض أن الرضا يرتبط عكسياً بدوران العمل، ولكن هناك عوامل أخرى مثل ظروف سوق العمل، والتوقعات حول فرص العمل البديلة، وطول فترة الخدمة في المنظمة هي من المحددات الأساسية المؤثرة على القرار الفعلي لتترك العمل الحالي، وتشير المؤشرات أن العامل الوسيط بين الرضا ودوران العمل هو مستوى أداء العامل، وبشكل خاص يكون مستوى الرضا أقل أهمية في توقع دوران العمل للأشخاص الذين يتميزون بأداء عال متميز ( حويحي، ٢٠٠٨، ص ١٧)

## ٢-٢ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

اطلع فريق الدراسة على عدد من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وسوف يتم استعراضها مقسمة الى قسمين، الاول يتعلق بالدراسات العربية والثاني بالدراسات الأجنبية، ويتم عرض هذه الدراسات وفق الترتيب الزمني لإجرائها من الأحدث الى الأقدم .

### ١-٢-٢ الدراسات العربية

• الدراسة الأولى: دراسة صفدي وزملائه (٢٠١١) بعنوان "مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة الى دراسة مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، كما هدفت ايضا على التعرف الى دور متغيرات الدراسة نحو موضوع الدراسة، وتم اعتبار الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة نابلس العينة التي تم التركيز عليها في الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة والتأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات تم ترميزها وادخالها للحاسوب ومعالجتها احصائيا باستخدام برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) فاتضح ان هنالك رضا عن طبيعة ظروف العمل التي بلغت (٧٤.٨%) كما تبين أن درجة الرضا عن انظمة الترقية والحوافز كانت متوسطة والتي بلغت (٦١.٤%) أما درجة الرضا عن العلاقة مع المسؤولين بلغت (٦١.٤%) أما بالنسبة للعلاقة مع الزملاء فقد بلغت (٧٥.٦%) ومن خلال هذه التحليلات تبين انه يوجد علاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية .

## ٢-٢ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

اطلع فريق الدراسة على عدد من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وسوف يتم استعراضها مقسمة الى قسمين، الاول يتعلق بالدراسات العربية والثاني بالدراسات الأجنبية، ويتم عرض هذه الدراسات وفق الترتيب الزمني لإجرائها من الأحدث الى الأقدم .

### ١-٢-٢ الدراسات العربية

• الدراسة الأولى: دراسة صفدي وزملائه (٢٠١١) بعنوان "مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة الى دراسة مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، كما هدفت ايضا على التعرف الى دور متغيرات الدراسة نحو موضوع الدراسة، وتم اعتبار الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة نابلس العينة التي تم التركيز عليها في الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة والتأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات تم ترميزها وادخالها للحاسوب ومعالجتها احصائيا باستخدام برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) فاتضح ان هنالك رضا عن طبيعة ظروف العمل التي بلغت (٧٤.٨%) كما تبين أن درجة الرضا عن انظمة الترقية والحوافز كانت متوسطة والتي بلغت (٦١.٤%) أما درجة الرضا عن العلاقة مع المسؤولين بلغت (٦١.٤%) أما بالنسبة للعلاقة مع الزملاء فقد بلغت (٧٥.٦%) ومن خلال هذه التحليلات تبين انه يوجد علاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية .

وقد اوصى الدارسون الى ضرورة قيام الشركة بتحقيق الامن الوظيفي للموظفين فيها لان تحقيق الامن يزيد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء، بالإضافة الى ضرورة أن تتيح شركة الاتصالات فرص اكتساب مهارات وخبرات جديدة التي بدورها تنعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة للعملاء .

• الدراسة الثانية: دراسة منصور (٢٠١٠) بعنوان "درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، بالإضافة الى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على الرضا الوظيفي، فتم اجراء هذه الدراسة على عينية مكونه من (١٣٨) عضوا من اعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانة الرضا التي وزعت الى مجالات متعددة ومنها، طبيعة العمل، ظروف العمل، أنظمة الحوافز والترقيات، العلاقة مع المرؤوسين في الجامعة ، أنظمة الرواتب، بالإضافة الى العلاقة مع الزملاء .

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى (٦١.٨%) وأن أقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز الذي يعادل (٥٦%) كما بينت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعا لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الاعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الاقل.

وقد اوصى الدارس الى ضرورة مساعدة إدارة الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال توفير فرص المشاركة في الدورات والمؤتمرات العملية وتشجيع الاستقلالية بالعمل والقرارات، ضبط عدد الطلبة في الشعب، توفير الأدوات المكتبية اللازمة للعمل، توضيح وتفسير أنظمة الترقية المتواجدة في الجامعة، الاخذ بالاعتبار مدى الكفاية والفاعلية في الترقية والابتعاد عن الوساطة ، الموضوعية في تقييم عمل اعضاء الهيئة التدريسية والتعامل معهم بعدالة ومساواة، البعد عن التمرکز في اتخاذ القرارات، بالإضافة الى تقوية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة .

• الدراسة الثالثة: دراسة أبو سنيّة (٢٠٠٨) بعنوان "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية الايجابية منها والسلبية على رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المهندسين العاملين في القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وكذلك التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها رفع درجة الرضا الوظيفي لدى المهندس الموظف من أجل الوصول الى الحالة الابداعية المطلوبة منه، إضافة الى معرفة الوسائل والسبل الكفيلة بالتعزيز والتمكين والتطوير للور الذي يجب أن تلعبه الحوافز في الرضا الوظيفي، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة، وقد تكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع المهندسين العاملين في القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، والبالغ عددهم (٢٦٠) مهندسا ومهندسة وفقا للمعلومات التي تم الحصول عليها من قبل دوائر شؤون الموظفين في المؤسسات والوزارات المختلفة. وقد قامت الدارسة بتحليل ومعالجة الاستبانة احصائيا وعرضها ومعالجتها بوساطة حزمة (SPSS) الاحصائية باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.

واظهرت نتائج هذه الدراسة بأن هنالك تأثير وأهمية لحوافز العمل المادية منها والمعنوية الايجابية والسلبية، على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وقد اظهرت هذه الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية تعزى للمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر) في حين أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو تأثير حوافز العمل على الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات (عدد أفراد الاسرة، الدخل الشهري، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة). واثبتت الدراسة الى وجود علاقة بين حوافز العمل والرضا الوظيفي لدى مهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، وكان اكثر الحوافز تأثيرا لدى المهندسين الحوافز الايجابية المعنوية، ثم الايجابية المادية، ووجود تأثير محدود نسبيا للحوافز السلبية المادية والمعنوية.

وقد أوصت الدراسة الى ضرورة الاهتمام برفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي للمهندسين من خلال توفير الحوافز بأنواعها وأشكالها المختلفة مادية ومعنوية، مع اعطاء الحوافز الايجابية المعنوية الاهتمام الكافي وعدم إغفالها، لا سيما أنها احتلت المرتبة الاولى، وأوصت أيضا بضرورة اعتماد معايير وأسس واضحة وعادلة لتقييم الأداء، وأخيرا أوصت الباحثة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات الميدانية في هذا المجال في بيئات وقطاعات أخرى.

• الدراسة الرابعة: دراسة حجاج (٢٠٠٧) بعنوان "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة)، وبلغ عدد الممرضين والممرضات العاملين في مستشفى الشفاء (٤٢٤) ممرض وممرضة، وتم اختيار (١٠٠) ممرض وممرضة كعينة عشوائية لإجراء الدراسة واعتبرت الاستبانة هي الاداة الاساسية المستخدمة في هذه الدراسة.

واظهرت نتائج هذه الدراسة الى أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ (٧٩,٢٨%) والى وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي، واظهرت ايضا انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى إلى متغير (الجنس، ضغط العمل و متغير المؤهل العلمي، ضغط العمل والحالة الاجتماعية، ضغط العمل و مدة الخبرة، ضغط العمل والعمر).

وقد اوصى الدارس الى عمل دورات تدريبية للعاملين في مهنة التمريض بالإضافة الى كيفية التعامل مع ضغط العمل، القيام بتخفيض عبء العمل عن العاملين في مهنة التمريض، وانشاء وصف وظيفي للعاملين في مهنة التمريض لكي يساعد على تخفيض ضغط العمل، تحسين ظروف وبيئة العمل مع تحديد موعد لزيارة المرضى داخل المستشفى، زيادة رواتب الموظفين العاملين في مهنة التمريض وتحسين نظام الحوافز والترقيات بما يتضمن الرضا الوظيفي، بالإضافة الى اجراء دراسات مماثلة من قبل ادارة المستشفى والباحثين المختصين لمحاولة زيادة الرضا الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض.

• الدراسة الخامسة: دراسة أبو رمضان (٢٠٠٤) بعنوان "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة تجاه عملهم، وذلك من خلال تحليل وقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسط من الرضا لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بلغت نسبته (٥٧,٨%) في جميع مجالات الرضا التي حددتها الدراسة، كما أشارت نتائج الدراسة الى أن أكثر عناصر الرضا أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين هي الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، يليها في ذلك الراتب الشهري وأن أقلها أهمية في تحقيق الرضا هي ظروف العمل، ومن النتائج أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات (العمر، عدد الأبناء، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، كما أشارت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين تعزى للمتغيرات التالية (الجنس لصالح الذكور، والحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، ومكان العمل لصالح الجامعة الاسلامية).

وقد أوصت الدراسة على ضرورة تفعيل نظم الحوافز الموجودة من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية، وكذلك تحسين مستوى الرواتب، وإعادة النظر في أنظمة التعويضات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

• الدراسة السادسة: دراسة الصغير وآخرون (٢٠٠٢) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين".

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى الرضا الوظيفي لفئة المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين وذلك بهدف تحديد المؤثرات التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين والتعرف على اهم المعوقات التي تؤدي الى تقليل الرضا الوظيفي لديهم، وذلك في محاولة للمساهمة في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى مدرسي الجامعة من خلال تزويد إدارة الجامعة بأهم الاقتراحات والتوصيات التي تساعد في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرسين في الجامعة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين من حملة شهادات البكالوريوس والماجستير والدكتوراه والبالغ عددهم (٨٤) مدرسا ومدرسة، واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات بعد توزيعها على أعضاء الهيئة التدريسية.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة الى أن أغلبية المدرسين في الجامعة راضون عن الرواتب التي يتقاضونها والتي يعتبرونها مناسبة للأعمال والجهود التي يقومون بها وذلك بنسبة (٧٧,٥%) وكانت نسبة الرضا لدى الاناث أكثر من الذكور بينما كانت النسبة متقاربة بين المتزوجين وغير المتزوجين، وحملة شهادة الدكتوراه هم الاكثر رضا عن الراتب، ومن نتائج هذه الدراسة بأن ما يقارب (٧٧,٦%) من المدرسين الذين يعتبرون غير راضين نسبيا عن أنظمة الحوافز والمكافآت المتبعة في الجامعة، ومن نتائج هذه الدراسة أن العلاقات ما بين المدرسين والرئيس المباشر ممتازة ويسودها الاحترام والتقدير وسهولة الاتصال وتبادل الافكار والآراء، وكذلك الحال في العلاقة مع الزملاء في العمل إذ لا يوجد تمييز فيما

بينهم والذي بدوره يعزز الثقة فيما بينهم.ومن نتائج هذه الدراسة أن معظم المدرسين غير راضين عن العوامل المتعلقة ببيئة وظروف العمل المادية.

وقد أوصى الدارسون الى ضرورة العمل الجاد من قبل إدارة الجامعة الى توحيد مباني الجامعة في مبنى واحد لما له من تأثير في زيادة الرضا لدى المدرسين عن العوامل المتعلقة ببيئة وظروف العمل، القيام على تحسين ظروف العمل المادية سواء المكاتب أو القاعات التدريسية لتوفير ظروف عمل أفضل للمدرسين، ضرورة القيام على تحسين ظروف العمل المادية في مباني الجامعة والاحتذاء بما تم التوصل اليه في مبنى واد الهرية حيث كانت اعلى نسبة رضا عن البيئة وظروف العمل للمدرسين في هذا المبنى.

- الدراسة الأولى: دراسة طاهر و ساجد (٢٠١٤) بعنوان " مقارنة الرضا الوظيفي بين مدرسي الكلية - دراسة تحليلية "

- Sumbul Tahir and Sajid (2014) " Job Satisfaction Among College Teachers" A Comparative Analysis :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في جامعة دلهي، وتقوم ايضا على مقارنة مستويات الرضا لوظيفي والأبعاد المرتبطة بها للمعلمين، واخيرا تحديد العوامل المساهمة في الرضا الوظيفي في الجامعة، وقد اجريت الدراسة على عينة مكونة من (٤٠) معلم من جامعة دلهي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة في هذه الدراسة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل اليها أن مستوى الرضا الوظيفي كان بدرجة متوسطة مع التأكيد على وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي بين الذكور والاناث .

- الدراسة الثانية : دراسة تشانغ (٢٠١٤) بعنوان " الرضا الوظيفي وسيطا في العلاقة بين تقييم الأداء والسلوك".

- Zhang (٢٠١٤): " Job Satisfaction as Mediator in The Relationship Between Performance Appraisal and Behavior " .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الأداء والسلوك من خلال توزيع استبانة على (٨٦٤) عضو من العاملين في المؤسسات التي تمثل التجمعات الصناعية ذات التقنية العالية من ٥ مدن في الصين وتبين أن هناك علاقة ايجابية بين متغيري الاداء والسلوك ووجد أيضا ان الرضا الوظيفي يلعب كدور وسيط بينهما.

- الدراسة الأولى: دراسة ظاهر و ساجد (٢٠١٤) بعنوان " مقارنة الرضا الوظيفي بين مدرسي الكلية - دراسة تحليلية " .

- Sumbul Tahir and Sajid (2014) " Job Satisfaction Among College Teachers" A Comparative Analysis :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في جامعة دلهي، وتقوم ايضا على مقارنة مستويات الرضا لوظيفي والأبعاد المرتبطة بها للمعلمين، واخيرا تحديد العوامل المساهمة في الرضا الوظيفي في الجامعة، وقد اجريت الدراسة على عينة مكونة من (٤٠) معلم من جامعة دلهي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة في هذه الدراسة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل اليها أن مستوى الرضا الوظيفي كان بدرجة متوسطة مع التأكيد على وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي بين الذكور والاناث .

- الدراسة الثانية : دراسة تشانغ (٢٠١٤) بعنوان " الرضا الوظيفي وسيطا في العلاقة بين تقييم الأداء والسلوك " .

- Zhang (٢٠١٤) : " Job Satisfaction as Mediator in The Relationship Between Performance Appraisal and Behavior " .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الأداء والسلوك من خلال توزيع استبانة على (٨٦٤) عضو من العاملين في المؤسسات التي تمثل التجمعات الصناعية ذات التقنية العالية من ٥ مدن في الصين وتبين أن هناك علاقة ايجابية بين متغيري الاداء والسلوك ووجد أيضا ان الرضا الوظيفي يلعب كدور وسيط بينهما .

ومن النتائج التي توصل اليها الدارسون أن هناك علاقة ايجابية بين الأداء والسلوك سواء كانت من الناحية التطويرية أو التقييمية و تبين أيضا أن مقارنة الراتب مع الترقية، وغيرها من الفوائد المرتبطة هي نوع تقييمي من تقييم الأداء، واعطاء الموظفين مزيدا من الاهتمام في تقييم الأداء، الامر الذي يؤدي الى تحسين كل من قدراتهم على فهم وزيادة جودة أدائهم في العمل بشكل افضل، كما أظهرت النتائج أن الموظفين الذين لديهم درجة رضا عالية هم أكثر ميلا للانخراط في التحدي، حيث تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات والتوصل الى هذه العلاقة والنتائج .

ومن اهم التوصيات التي تم ذكرها في هذا البحث مدى أهمية اكتشاف العلاقة بين تقييم أداء الموظفين والسلوك حيث تبين أن كلا النوعين التقييمية والتطويرية من اجل تقييم الأداء لها تأثير إيجابي على سلوك الموظفين، واوصى الباحثون بأن تقييم الاداء يعزز الرضا الوظيفي للموظفين ويحفز الرغبة في المشاركة بنشاطات الادارة.

• الدراسة الثالثة: دراسة جينيو (٢٠١٣) بعنوان " هل هناك علاقة بين رضا الموظفين وأدائهم؟"

- Jinyu (٢٠١٣): "Is There a Relationship Between Employees Satisfaction and Their Performance? The Case of Teachers in Tanzania Government Owned Schools"

تهدف هذه الدراسة الى ايجاد العلاقة القائمة بين الموظفين من حيث الرضا والأداء الوظيفي من خلال تحليل محددات المتغيرين) الرضا والأداء(، وكيف يكمل كل منهما الآخر وما هو تأثير هذه العلاقة على المنظمة وذلك لتوسيع فهم هذه الظاهرة إلى كل من أصحاب العمل والعاملين من أجل زيادة الأداء والإنجازات، وتم اعتبار الموظفين العاملين في المدارس الابتدائية والثانوية الحكومية في تنزانيا واعتبارهم كعينة لجمع المعلومات من خلال المقابلات الشخصية والخبرة من اجل دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء.

وقد اظهرت هذه الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبين الاداء، بالإضافة الى وجود تأثير ايجابي على الاداء الوظيفي الامر الذي ادى الى زيادة المحفزات لدى الموظفين وجعلهم راضين عن أعمالهم، درجة الاداء تكون افضل لدى الاشخاص الذين يشعرون بالرضا الوظيفي.

وقد اوصى الدارس بزيادة الدافع لدى المعلمين باعتباره من الالهية الاولى لأنه يحفز العاملين ليكونوا سعداء، زيادة الحوافز والتشجيع لدى المعلمين من خلال انشاء جواز تقدم للعاملين بناء على درجة ادائهم، وقد اوصى ايضا بانه يجب على الحكومة أن تخرج من نظام الترقية التي من شأنها أن تكون مبنية على المعايير المهنية والأداء من أجل خلق الشفافية والعدالة والإنصاف بين المعلمين

• الدراسة الرابعة : دراسة السيد وزملائه (٢٠١٢) بعنوان " الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة جامشارو في باكستان"

• Anwar Sayed , Nadeem Bhatti, Sabir Michael, Faiz M. Haikh, Hina Salah (٢٠١٢): " Job Satisfaction Of Faculty Members Of Universities in Pakistan Sindh Jamsharo University."

هدفت هذه الدراسة الى دراسة الرضا الوظيفي لهيئة التدريس في جامعات باكستان، حيث قام الدارسون في هذه الدراسة باستخدام عينة عشوائية مكونة من (٣٠٠) عضو تدريس من اجل جمع البيانات وتحليلها، تم توزيع الاستبانات واستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) من اجل تحليل الاستبانات، يعتبر رضا أعضاء هيئة التدريس هو الجانب الأكثر أهمية في التعليم الجامعي اذ ان توفير هذا الرضا يعمل على تعزيز أداء المعلم، وتحسين الكفاءة والفاعلية لنظام التعليم فقد قام الباحثون بدراسة الجوانب التي تؤثر على رضا أعضاء هيئة التدريس من حيث (الدافع، والعوامل الشخصية) بغض النظر عن العوامل الديموغرافية ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي.

ومن نتائج هذه الدراسة ان اعضاء الهيئة التدريسية الاناث لديهم رضا وظيفي اعلى واكثر من اعضاء الهيئة التدريسية الذكور، ومن نتائج هذه الدراسة ايضا أن اعضاء هيئة التدريس في جامعة السند جامشارو لديهم رضا عال مقارنة بالجامعات الاخرى في باكستان .

• الدراسة الخامسة : دراسة يورغن (٢٠٠٧) بعنوان " الرضا الوظيفي والاندماج في العمل وعلاقته بالغياب في المؤسسات العامة".

• Jurgen (٢٠٠٧) : " Job Satisfaction And Job Involvement as Interactive Predictors Of Absenteeism in Public Organization."

هدفت هذه الدراسة الي دراسة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي وعلاقته بالغياب عن العمل، وكذلك هدفت الى دراسة التوجه والانتماء للعمل وعلاقته بذلك، وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٣٦) موظفا يعملون في الخدمات العامة وتم الحصول على المعلومات المطلوبة عنهم عن طريق السجلات الموجودة في تلك المؤسسات على مدار سنة كاملة.

وقام الدارس بعمل مسح كامل عن كل موظف، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية في الغياب عن العمل، حيث وجد أن كلما كان الرضا الوظيفي أقل كان هنالك غياب كثير والعكس صحيح، وكذلك بينت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والتوجه نحو العمل، الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، والغياب عن العمل في المؤسسات العامة.

وقد أوصى الدارس بإجراء المزيد من الابحاث فيما يتعلق بالرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الاخرى مثل العمل، نوع المؤسسة، والاتجاه.

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين</li> <li>• مكان الدراسة : مدينة الخليل</li> <li>• عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين</li> </ul>	<p>- دراسة صفدي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى دراسة مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية</li> <li>• مكان الدراسة : فلسطين</li> <li>• عينة الدراسة : العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية</li> <li>• توصيات الدراسة : ضرورة قيام الشركة بتحقيق الامن الوظيفي للموظفين فيها لان تحقيق الامن يزيد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين</li> <li>• مكان الدراسة : مدينة الخليل</li> <li>• عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين</li> </ul>	<p>- دراسة منصور</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اهداف الدراسة : هدفت الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين</li> <li>• مكان الدراسة : نابلس</li> <li>• عينة الدراسة : اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح</li> <li>• توصيات الدراسة: ضرورة مساعدة ادارة الجامعة</li> </ul>

لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال توفير فرص المشاركة في الدورات العملية وتشجيع الاستقلالية بالعمل والقرارات

#### - دراسة أبو سنيينة

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين
- مكان الدراسة : مدينة الخليل
- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية
- مكان الدراسة : جنوب الضفة الغربية
- عينة الدراسة : مهندسي القطاع العام
- توصيات الدراسة: ضرورة الاهتمام برفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي للمهندسين من خلال توفير الحوافز بأنواعها وأشكالها المختلفة وإعطاء الحوافز الايجابية الاهتمام الكافي ، واعتماد معايير واسس واضحة وعادلة لتقييم الاداء

## - دراسة الحجاج

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى معرفة تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للعاملين بمستشفى الشفاء بغزة
- مكان الدراسة: غزة
- عينة الدراسة : الممرضين العاملين في مستشفى الشفاء
- توصيات الدراسة : ضرورة عمل دورات تدريبية للعاملين في مهنة التمريض والقيام بتخفيض عبء العمل عن العاملين في مهنة التمريض ، تحسين ظروفهم وبيئة العمل، زيادة رواتب الموظفين

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين
- مكان الدراسة : مدينة الخليل
- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

## - دراسة الصغير

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين
- مكان الدراسة : الخليل
- عينة الدراسة : اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين
- توصيات الدراسة : ضرورة العمل الجاد من قبل

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين
- مكان الدراسة : مدينة الخليل
- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

إدارة الجامعة الى توحيد مباني الجامعة في مبنى واحد، تحسين الظروف المادية في مباني الجامعة

- دراسة طاهر وساجد

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى مقارنة الرضا الوظيفي بين مدرسي جامعة ديلهي
- مكان الدراسة : أمريكا
- عينة الدراسة : مدرسين جامعة ديلهي

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

• مكان الدراسة : مدينة الخليل

- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

- دراسة تشانغ

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف الى الرضا الوظيفي وسيطا في العلاقة بين تقييم الاداء والسلوك

• مكان الدراسة : الصين

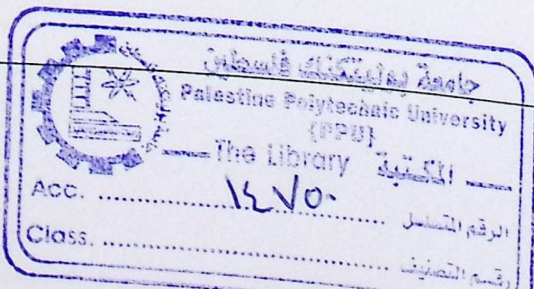
- عينة الدراسة : العاملين في التجمعات الصناعية

توصيات الدراسة : مدى أهمية اكتشاف العلاقة بين

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

• مكان الدراسة : مدينة الخليل

- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين



تقييم أداء الموظفين والسلوك ، تقييم الاداء

- يعزز الرضا الوظيفي للموظفين ويحفز الرغبة في المشاركة بنشاطات الادارة

- دراسة جينيو

- اهداف الدراسة: معرفة العلاقة المترابطة بين رضا الموظفين والاداء

• مكان الدراسة : محافظة تنزانيا

- عينة الدراسة: العاملين في المدارس الابتدائية والثانوية الحكومية

- توصيات الدراسة: ضرورة زيادة الدافع لدى المعلمين بإعتباره من الاهمية الاولى، زيادة الحوافز والتشجيع لدى المعلمين

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة

الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

• مكان الدراسة : مدينة الخليل

- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

بوليتكنك فلسطين

- دراسة السيد

- اهداف الدراسة :هدفت الدراسة الى التعرف على

الرضا الوظيفي في جامعة جامشارو في باكستان

• مكان الدراسة : باكستان

- عينة الدراسة : أعضاء الهي التدريسية في جامعة

جامشارو

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة

الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

بوليتكنك فلسطين

• مكان الدراسة : مدينة الخليل

- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة

بوليتكنك فلسطين

- دراسة يورغن

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي والاندماج في العمل وعلاقته بالغياب في المؤسسات العامة
- عينة الدراسة : موظفين الخدمات العامة
- توصيات الدراسة : اجراء المزيد من الابحاث فيما يتعلق بالرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الاخرى مثل العمل ، نوع المؤسسة والاتجاه

- اهداف الدراسة : هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين
- مكان الدراسة : مدينة الخليل
- عينة الدراسة: اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاته

- مقدمة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- صدق أداة الدراسة
- ثبات أداة الدراسة
- خطوات تطبيق الدراسة
- المعالجة الإحصائية

## الفصل الثالث

### منهج الدراسة وإجراءاته

#### ٣- المقدمة

تتأول فريق الدراسة في هذا الفصل وصفا للطريقة والإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ هذه الدراسة بحيث تضمن هذا الفصل على منهج الدراسة، وعينة الدراسة، ومجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وصدق اداة الدراسة، وثبات اداة الدراسة، وخطوات تطبيق الدراسة والمعالجة الاحصائية.

#### ٣-٢ منهج الدراسة

انطلاقا من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، إعتد فريق الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive) للحصول على المعلومات حول اراء المدرسين في جامعة بوليتكنيك فلسطين نحو درجة الرضا الوظيفي، كما أنه يهدف للوصول الى استنتاجات تساهم في فهم هذه الاتجاهات، وتحديد خصائصها ووصف طبيعتها، وأيضا لملائمة هذا الأسلوب لطبيعة مشكلة الدراسة .

#### ٣-٣ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الاساتذة العاملين في جامعة بوليتكنيك فلسطين حيث طبقت الدراسة على هذه العينة والذي بلغ عدد أعضاء الهيئة التدريسية فيها (٢٥٤) مدرس/ة موزعين على خمس كليات وهي كلية الهندسة ، والعلوم التطبيقية ، والعلوم الإدارية ونظم المعلومات ، والمهن التطبيقية ، وتكنولوجيا المعلومات وهندسة الحاسوب ( دائرة الموارد البشرية ، جامعة بوليتكنك فلسطين، ٢٠١٥) .

اختار فريق الدراسة عينة عشوائية طبقية من أساتذة الجامعة من مجتمع الدراسة

## ٣-٥ أدوات جمع البيانات

على ضوء أهداف الدراسة والتساؤلات التي نسعى للإجابة عنها، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، قام فريق الدراسة بالاعتماد على الاستبانة لأنها من أكثر الأدوات ملائمة للبحث الوصفي التحليلي، بالإضافة الى سهولة جمع المعلومات من خلالها مما يساهم في توفير الوقت والجهد، وقد كانت الاستبانة مكونة من ثلاثة أقسام، حيث شمل القسم الأول المعلومات العامة عن المبحوثين تضم كلا من الجنس العمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وعدد سنوات العمل والتخصص، وأما القسم الثاني يتعلق بمدى شعور الموظف بالرضا الوظيفي عن المكونات التالية: طبيعة العمل والذي تكون من (٩) فقرات، ظروف العمل والذي تكون من (٦) فقرات، الحوافز والذي يكون من (١٩) فقرة، العلاقة مع المسؤولين في الجامعة والذي يتكون من (٩) فقرات، والعلاقة مع الزملاء والذي يتكون من (١١) فقرة، أما القسم الثالث فقد تكون من عملية ترتيب أهمية هذه العوامل المحددة للرضا الوظيفي بإعطائه درجة أهمية من (١-٥) حسب رأي المبحوثين أي من الأكثر أهمية الى الأقل أهمية، وبذلك تتكون عدد فقرات الاستبانة من (٥٤) فقرة تشترك جميعها في قياس درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين، وبعد عرضها وإجراء التعديلات اللازمة من إضافة وحذف تم اعتمادها بصيغتها الحالية بناء على طلب المحكمين.

## ٣-٦ صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال مناقشتها مع المشرف الأستاذ عبد الناصر دعنا، كما قمنا بعرض الاستبانة على الدكتور مروان جلعود الذي أبدى عددا من الملاحظات حول بعض الفقرات التي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج أداة الدراسة بشكلها الحالي.

### ٧-٣ ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، حيث نرى في الجدول بأن معامل ألفا كرونباخ لكل من العوامل كان في وضع جيد حيث تتعدى نسب ٧٠% وهذا يدل على أن فقرات الاستبانة مترابطة ومتناسقة ومرتبطة معا وتخدم الهدف الذي وضعت وصممت لأجله كما هو موضح في الجدول رقم (٣ - ١)

العامل	معامل الفا كرونباخ
طبيعة العمل	٠.٧٧٠
ظروف العمل	٠.٧٩٧
الحوافز	٠.٩٠٦
العلاقة مع المسؤولين	٠.٨٢٨
العلاقة مع الزملاء	٠.٨٦٢

### ٣-٨ خطوات تطبيق وإجراءات الدراسة

١. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام فريق الدراسة بتوزيع (٥٥) إستبانة على اعضاء الهيئة

التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

٢. قام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد

ذلك قام فريق الدراسة بجمعها منهم وقد بلغت الاستبانات المسترجعة التي لم تعبئ بشكل كامل

(٣) إستبانة.

٣. قام فريق الدراسة بالاعتماد على الاستبانات من أجل التحليل والذي بلغ عددها (٥٢) إستبانة.

### ٣-٩ المعالجة الاحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة قام فريق الدراسة بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها للحاسوب، لعمل المعالجة الاحصائية للبيانات، وقد تم إدخالها بإعطائها أرقام معينة حيث أعطي كل مستوى من المستويات درجة الموافقة درجة معينة، فأعطيت موافق ٥ درجات، محايد ٣ درجات، وغير موافق درجتان في القسم الثاني من الاستبيان.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وإختبار (T-Test)، وإختبار التبيان الاحادي ( One Way Analysis Of Variance)، ومعامل الثبات كورنياخ ألفا، وذلك بإستخدام برنامج الرزم الاحصائية (SPSS).

تم حساب ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، حيث نرى في الجدول بأن معامل ألفا كرونباخ لكل من العوامل كان في وضع جيد حيث تتعدى نسبتها ٥١٪ وهذا يدل على أن فقرات الاستبانة مترابطة ومتناسقة ومرتبطة معا وتخدم الهدف الذي وضعت وصممت لتسطن بتعينة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد لأجله كما هو موضع في الجدول رقم (٣ - ١)

الاستبانة المسترجعة التي لم تعبئ بشكل كامل

العامل	معامل ألفا كرونباخ
طبيعة العمل	٠.٧٧٠
ظروف العمل	٠.٧٩٧
الحوافز	

الدراسة قام فريق الدراسة بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها للحاسوب، لعمل المعالجة العلاقة مع المسؤولين وقد تم إدخالها بإعطائها أرقام معينة حيث أعطي كل مستوى من المستويات درجة معينة معينة، فأعطيت موافق ٥ درجات، محايد ٣ درجات، وغير موافق درجتان في القسم العلاقة مع الزملاء من الاستبيان.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والإعريفات المعيارية، وإختبار (T-Test)، وإختبار التبيان الاحادي (One Way Analysis Of Variance)، ومعامل الثبات كورنباخ ألفا، وذلك بإستخدام برنامج الرزم الاحصائية (SPSS).

## الفصل الرابع

### معرض وتحليل النتائج

- النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة
- النتائج المتعلقة بتساؤلات البحث وتفسيرها

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل نتائج الاستبيان

#### ٤-١ النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة

يتضمن هذا القسم معلومات عامة عن عينة الدراسة وقد احتوى على ستة أسئلة تهتم بجمع المعلومات الشخصية والتعريفية عن الموظفين الذين تم اختيارهم في العينة وكانت نتائج التحليل على النحو التالي:

- خصائص العينة حسب متغير الجنس.

ويوضح الجدول رقم (٤-١) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

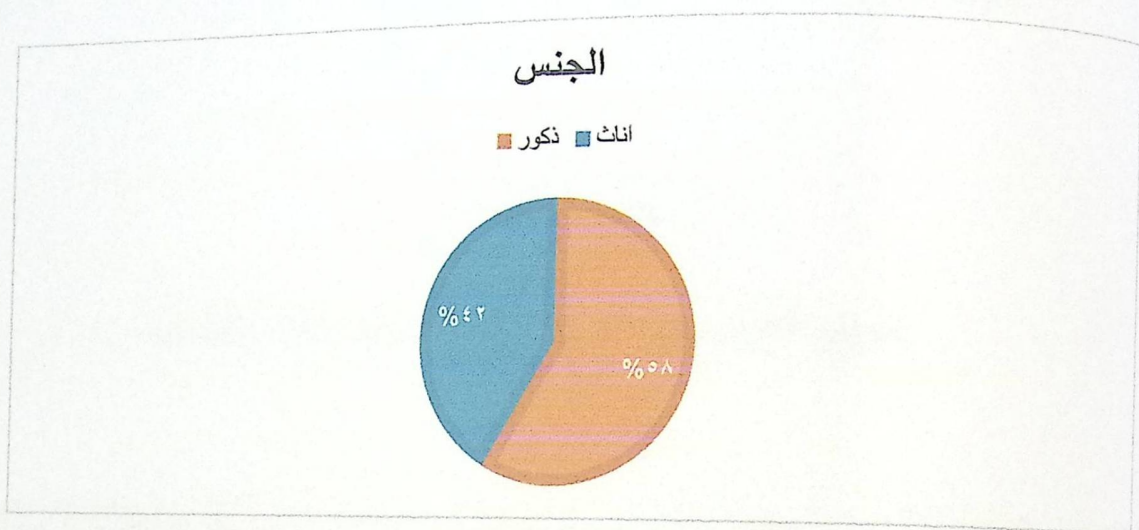
#### جدول رقم (٤-١)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
٥٨.٥	٣١	ذكر
٤١.٥	٢٢	انثى
١٠٠	٥٣	المجموع

## شكل رقم (١)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



ومن نتائج التحليل يرى فريق الدراسة ان نسبة الذكور بلغت حوالي 58% من عينة الدراسة وبلغت نسبة الاناث حوالي 42% كما هو موضح بالجدول والرسم البياني السابق. وهذا يدل على عدم وجود تفاوت كبير بين توظيف الذكور والاناث في جامعة بوليتكنك فلسطين .

❖ خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية .

يوضح الجدول رقم (٢-٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (٢-٤)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

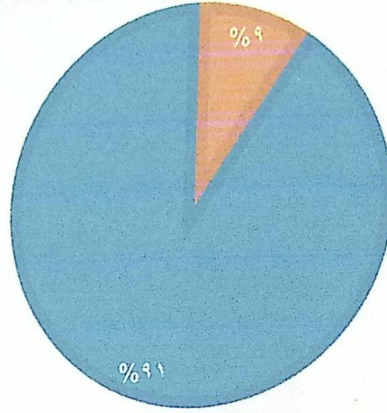
النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
٩.٤	٥	اعزب
٩٠.٦	٤٨	متزوج
١٠٠	٥٣	المجموع

شكل رقم (٢)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

## الحالة الاجتماعية

متزوج ■ اعزب ■



ويرى فريق الدراسة أن معظم مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين حسب (عينة الدراسة) متزوجين .

### ❖ خصائص العينة حسب المؤهل العلمي .

يوضح الجدول رقم (٣-٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

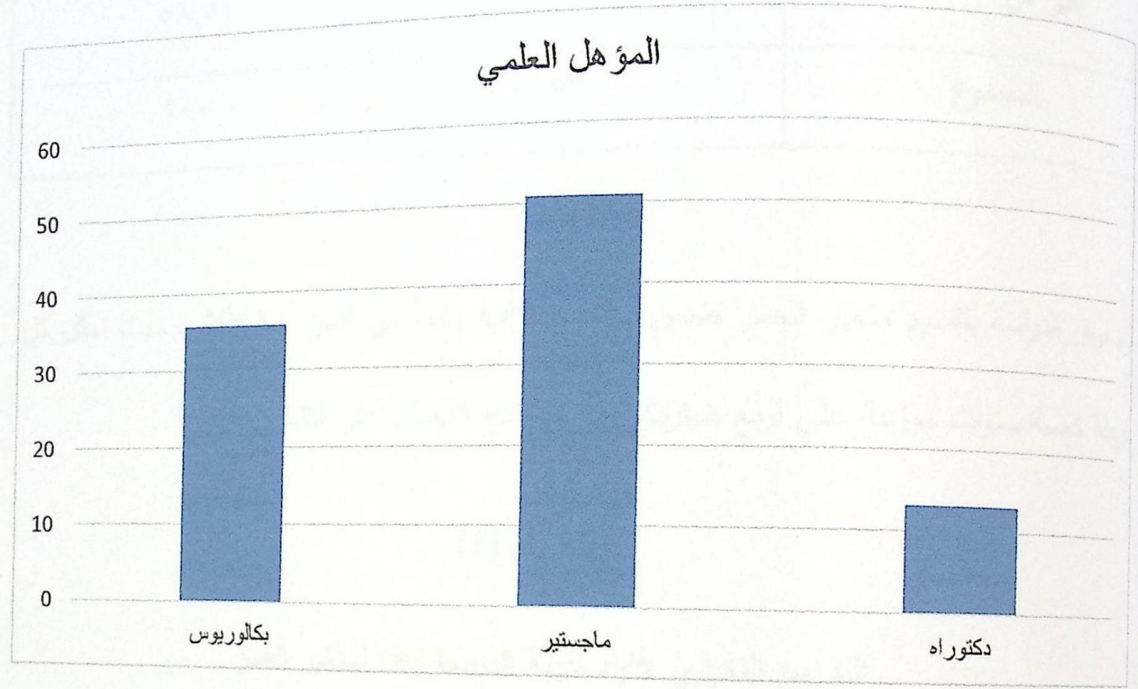
جدول (٣-٤)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
35.8	19	بكالوريوس
50.9	27	ماجستير
13.2	7	دكتوراه
100	53	المجموع

### شكل رقم (٣)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي



حسب نتائج التحليل يرى فريق الدراسة ان درجة الماجستير تشكل حوالي ٥١% من عينة الدراسة

بينما تشكل دراسة البكالوريوس حوالي ٣٦% من العينة وكان لدرجة الدكتوراه النصيب الاقل من

العينة حيث تشكل حوالي ١٣% تقريبا

❖ خصائص العينة حسب متغير العمر.

يوضح الجدول رقم (٤-٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

### جدول رقم (٤-٤)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

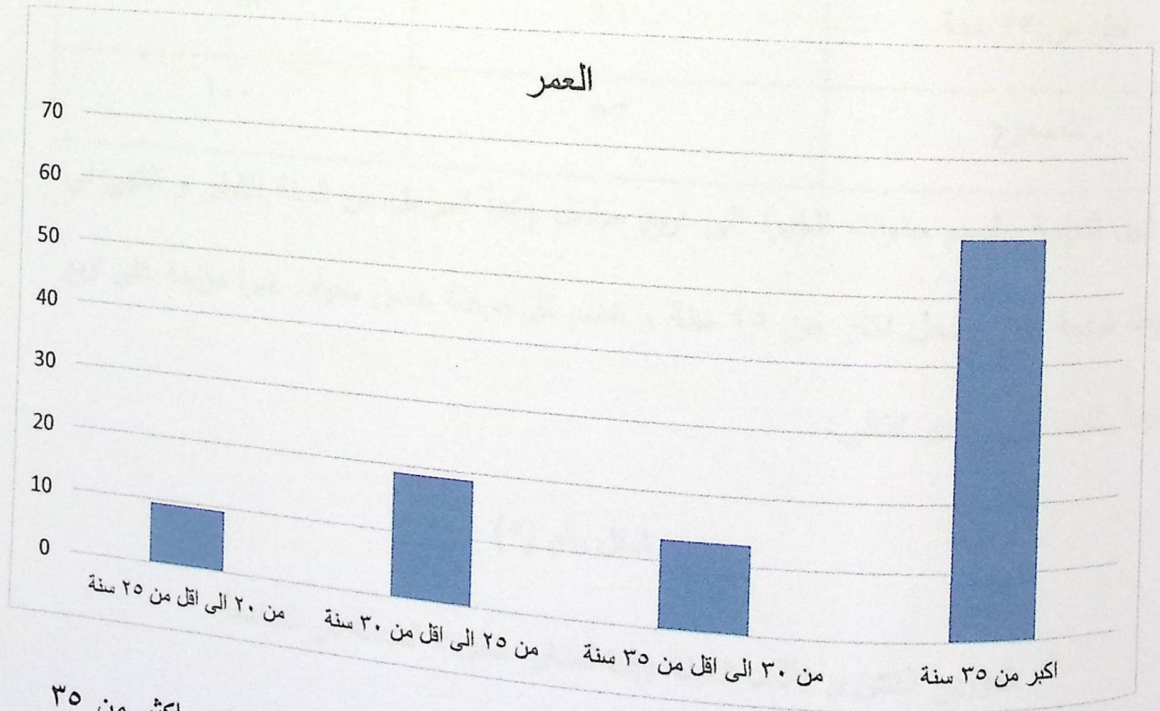
النسبة المئوية	التكرار	العمر
٩.٤	٥	من ٢٠ الى اقل من ٢٥ سنة

من ٢٥ الى اقل من ٣٠ سنة	١٠	١٨.٩
من ٣٠ الى اقل من ٣٥ سنة	٧	١٣.٢
اكبر من ٣٥ سنة	٣١	٥٨.٥
المجموع	٥٣	١٠٠

قام فريق الدراسة بتقسيم متغير العمر ضمن مراحل متتالية وتبدأ من السن ٢٠ فأكثر، حيث تمثل كل مرحلة خمسة سنوات موزعة على اربع خيارات وكانت نتائج التحليل على الشكل التالي :

#### شكل رقم (٤)

#### التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر



توصل فريق الدراسة من خلال نتائج التحليل ان معظم عينة الدراسة كانت اعمارهم اكثر من ٣٥

❖ خصائص العينة حسب متغير سنوات الخدمة في الجامعة.

يوضح الجدول رقم (٤-٥) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات

الخدمة

جدول رقم (٤-٥)

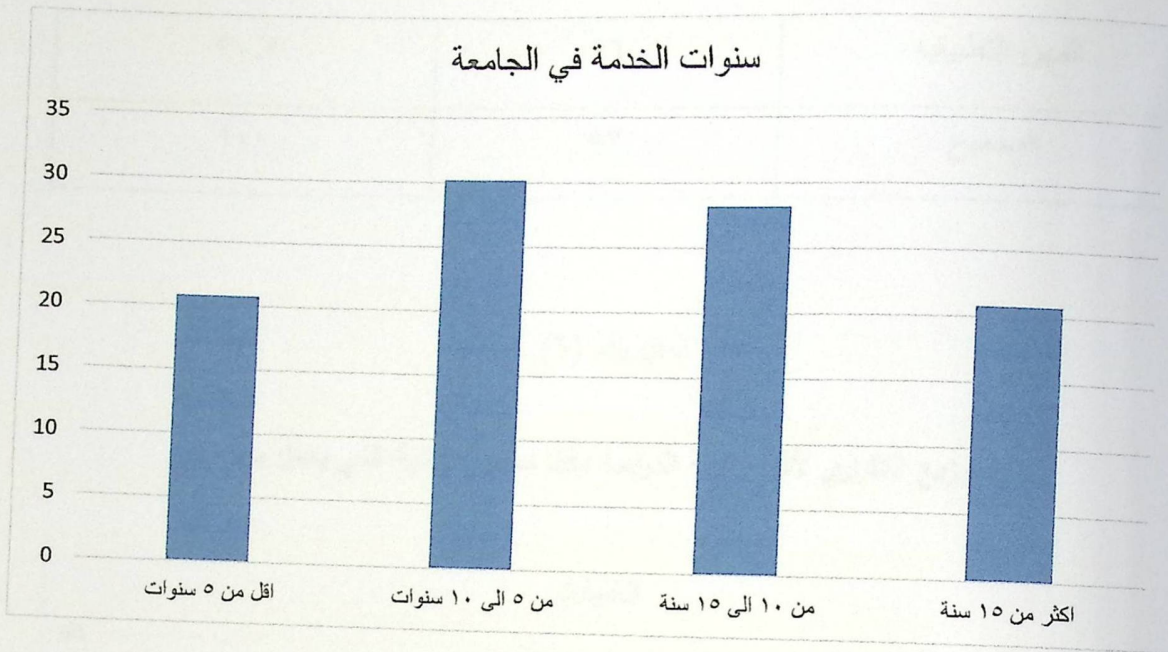
التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخدمة في الجامعة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخدمة في الجامعة
٢٠.٨	١١	اقل من ٥ سنوات
٣٠.٢	١٦	من ٥ الى ١٠ سنوات
٢٨.٢	١٥	من ١٠ الى ١٥ سنة
٢٠.٨	١١	اكثر من ١٥ سنة
١٠٠	٥٣	المجموع

قام فريق الدراسة بتقسيم سنوات الخبرة الى اربع مراحل وتبدأ المراحل من السنة الاولى و تنتهي في المرحلة الرابعة والتي تشمل اكثر من ١٥ سنة و تضم كل مرحلة خمس سنوات خبرة موزعة على اربع خيارات وكانت على النحو التالي:

شكل رقم (٥)

التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا لمتغير سنوات الخدمة في الجامعة



توصل فريق الدراسة من الرسم البياني السابق ان معظم عينة الدراسة تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين خمس سنوات الى خمسة عشر سنة وتمثل هذه النسبة حوالي ٦٠% من اجمالي العينة. اي انه توجد خبرة جيدة بين موظفين جامعة بوليتكنك فلسطين.

#### ❖ خصائص العينة حسب الكلية التي يعمل بها الموظف.

ويوضح الجدول رقم (٦-٤) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا للكلية التي يعمل بها

جدول رقم (٦-٤)

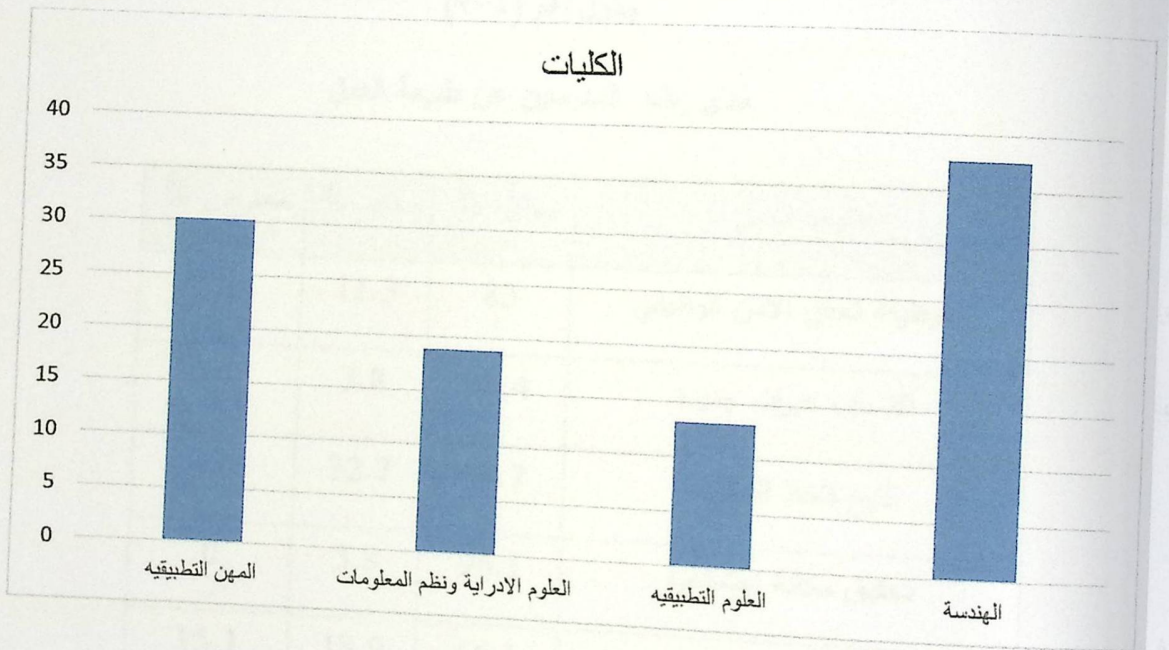
التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية التي يعمل بها

النسبة المئوية	التكرار	الكلية
٣٧.٧	٢٠	الهندسة + تكنولوجيا معلومات
١٣.٢	٧	العلوم التطبيقية
١٨.٩	١٠	العلوم الادارية ونظم المعلومات

المهن التطبيقية	١٦	٣٠.٢
المجموع	٥٣	١٠٠

شكل رقم (٦)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية التي يعمل بها



يرى فريق الدراسة من الرسم البياني السابق ان حوالي ٣٨% من حجم العينة تتركز في كلية الهندسة وذلك بسبب كبر حجم الطلاب الذين يتوجهون الى هذه الكلية وما فيها من تخصصات.

٤-٢ النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة وتفسيرها .

هذا القسم يحتوي على ٥٤ فقرة، وتنقسم هذه الاسئلة الى خمس أقسام وهي : طبيعة العمل، ظروف العمل، الحوافز، العلاقة مع المسؤولين، العلاقة مع الزملاء. ويهدف هذا القسم للوصول الى شعور الموظف ورضاه عن الوظيفة وكانت نتائج التحليل كما يلي:

٤-٢-١ النتائج المتعلقة بطبيعة العمل .

جدول رقم (٤-٧)

مدى رضا المدرسين عن طبيعة العمل

طبيعة العمل	موافق %	محايد %	معارض %
الوظيفة تحقق الامن الوظيفي	83	11.3	5.7
اكتساب خبرات جديدة	94.4	3.8	1.9
تتيح اتخاذ القرارات	57.7	32.7	9.6
تحقيق مكانة اجتماعية	96.1	3.8	0
وضوح الاجراءات	66.1	18.9	15.1
الاطلاع على ما هو جديد	75.5	15.1	9.4
المشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية	64.1	18.9	17
المساواة بين رتبتي ومؤهلتي	77.3	7.5	15.1
المتوسط	٧٦.٧٧	١٤	٩.٢٣

من خلال النتائج المبينة أعلاه توصل فريق الدراسة الى ان معظم مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين لديهم رضا عن طبيعة العمل الذي يقوموا به حيث بلغت النسبة ٧٦.٧% من حجم العينة كما هو موضح بالجدول اعلاه .

#### ٢-٢-٤ النتائج المتعلقة بظروف العمل .

#### جدول رقم (٤-٨)

#### مدى رضا المدرسين عن ظروف العمل

ظروف العمل	موافق %	محايد %	معارض %
الاضاءة مناسبة	75	15.4	9.6
تهوية وتدفئة مناسبة	40.4	21.2	38.5
مساحة المكتب	44.2	15.4	40.3
توفر الادوات المكتبية	38.5	25	36.6
تناسب القاعات مع عدد الطلاب	42.3	15.4	42.3
توفر الخصوصية	40.4	9.6	50
المتوسط	٤١.٢	١٧.٣	٤١.٥

حسب نتائج التحليل توصل فريق الدراسة معظم مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين لديهم مشكلة في ظروف العمل حيث نرى ان حوالي ٥٠% من عينة الدراسة ترى ان الخصوصية والسرية غير متوفرة اضافة الى عدم رضاهم عن مساحة المكتب وتوفر القاعات والتهوية والتدفئة وتوفر الادوات المكتبية اللازمة .

جدول رقم (٤-٩)

مدى رضا المدرسين عن الحوافز المادية والحوافز المعنوية

الحوافز	موافق %	محايد %	معارض %
يقدر المدير جهد المدرس	69.9	20.8	9.4
تناسب الراتب مع طبيعة العمل	64.2	15.1	20.8
يدفع الراتب الى تحسين الاداء	43.4	45.3	11.3
يوفر الراتب فرصة لتفرغ التام للعمل	48.1	17.3	34.6
توفر الوظيفة التي اعمل فيها فرصة للترقية	30.2	37.7	32.1
فرصة الحصول على مكافاة مقابل العمل	13.2	45.3	41.5
الترقية مرتبطة بالكفاية وفاعلية الاداء	34.6	34.6	30.7
أن المكافآت مرضية	15.4	46.2	38.5
تطوير العاملين من خلال المكافآت	11.3	43.4	45.3
موازاة المكافآت مع المجهود	9.4	43.4	47.2
العلاوات وسنوات الخبرة	52.8	32.1	15.1
معايير تحكم العلاوات	52.9	37.7	9.5
توفر فرص حقيقية للنمو في مجال	38.4	32.7	28.8

			العمل
21.9	41.5	24.5	الترقية متاح للجميع
٢٨.٥	٣٥.٢	٣٦.٣	المتوسط

من خلال التحليل للسؤال السابق تبين ان اغلب مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين لا يعتقدوا بان نظام الحوافز جيد بالنسبة لهم.

#### ٤-٢-٤ النتائج المتعلقة بالعلاقة مع المسؤولين .

##### جدول رقم (٤-١٠)

مدى رضا المدرسين عن العلاقة مع المسؤولين

العلاقة مع المسؤولين	موافق %	محايد %	معارض %
يحترمني المسؤولون لارائي المهنية	86.8	11.3	1.9
يحترمني المسؤولون لمجهوداتي الأكاديمية	86.8	11.3	1.9
يساهم المسؤولون في حل مشكلاتي	69.8	22.6	7.5
العدل والمساواة في المعاملة	45.3	43.4	11.3
تحترمني الجامعة كعضو هيئة تدريس	92.4	7.5	0
الشفافية في التعامل مع المسؤولين	64.2	28.3	7.5
تقبل المسؤولين للنقد البناء	68	28.3	3.8
علاقة متميزة بين المدرسين والمسؤولين	60.4	26.4	13.2
الوضوح في الاوامر التي يصدرها	63.4	19.2	17.3

			المسؤولين
٧.٢	٢٢	٧٠.٨	المتوسط

من خلال النتائج يرى فريق البحث يتفق معظم موظفي جامعة بوليتكنك فلسطين على وجود علاقة جيدة وحسنة مع المسؤولين في الجامعة .

٥-٢-٤ النتائج المتعلقة بالعلاقة مع الزملاء .

جدول رقم (٤-١١)

مدى رضا الموظفين عن العلاقة مع الزملاء

معارض %	محايد %	موافق %	العلاقة مع الزملاء ( الموظفين ) في الجامعة
3.8	1.9	94.4	علاقة جيدة مع زملائي الجامعيين
1.9	1.9	96.3	تنسيق والتعاون الجيد مع الزملاء
5.7	9.4	84.9	التعاون بين الزملاء لحل المشكلات التي تواجهك في العمل
3.8	7.5	88.7	التعاون مع الزملاء بهدف الترقيات والمكافآت
5.7	7.5	86.8	العلاقة مع الزملاء توفر روح عمل الفريق الواحد
1.9	7.5	90.6	الوظيفة توفر فرص تبادل المعلومات والخبرات مع الزملاء
15.1	39.6	45.3	تعاون بين اقسام الجامعة
٥.٤	١٠.٨	٨٣.٨	المتوسط

من خلال النتائج يرى فريق البحث ان معظم موظفي جامعة بوليتكنك فلسطين يتفقون على وجود علاقة حسنة وجيدة بين موظفين الجامعة وهذا يعطي ميزة رائعة للجامعة.

٤-٣ النتائج المتعلقة حسب أولويات العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي .

قام فريق البحث بتحليل القسم الثالث بهدف معرفة الاولويات التي يهتم بها المدرسين والتي تؤثر على رضاهم الوظيفي وكانت نتائج التحليل كالتالي :

جدول رقم (٤-١٢)

يبين الجدول رقم (٤-١٢) ترتيب أولويات العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي

النسبة المئوية	العامل	الترتيب على حسب الاهمية
٣٠%	الحوافز	٤
٣٤,٣%	ظروف العمل	١
٢٤,٥%	طبيعة العمل	٥
٣٤%	العلاقة مع المسؤولين	٢
٣٢%	العلاقة مع الزملاء	٣

توصل فريق البحث من خلال التحليل ان ظروف العمل من اهم العوامل التي تؤثر على رضا المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين.

## ❖ اختبار فرضية البحث .

هذا القسم سيتم اختبار فرضية البحث التي تم تصميمها من قبل فريق البحث والتي تنص على :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين وفقا للعوامل التالية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، والكلية التي يعمل بها عضو الهيئة التدريسية "

ولاختبار هذه الفرضية سيقوم الباحثين بعمل اختبارات لكل مجموعة بناء للعوامل الشخصية للعينة .

## ❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الجنس

### جدول رقم (٤-١٣)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير

#### الجنس

مستوى الدلالة *	قيمة (ت)	اناث (ن=٢٢)		ذكور (ن=٣١)	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
٠.٣٣٥	-٠.٩٦٥	١.٠٣٢	٢.٦٦	١.٠١١	٢.٦٠

يتضح من الجدول (٤-١٣) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا مدرسين جامعة

بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الجنس

❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (٤-١٤)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا

لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة *	قيمة (ت)	متزوج (ن=٤٨)		اعزب (ن=٥)	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
٠.٨١٤	-٠.٢٣٥	١.٠٢٥	٢.٦٢	٠.٩٧٧	٢.٦٠

يوضح الجدول (٤-١٤) ان لا وجود لفروق ذات دلالة احصائية بين رضا مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية .

لاختبار التباين في الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا للمتغيرات التالية:  
المؤهل العلمي، العمر ، سنوات الخدمة بالجامعة ، الكلية التي يعمل بها ، استخدم فريق البحث تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA). وكانت النتائج كالتالي :

❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (٤-١٥)

نتائج اختبار التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير

المؤهل العلمي

الدرجة الكلية للاتجاهات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة *
	بين المجموعات	٠.٣٤٧	٣	٢.٥٠١	٥.٧٤٥	* ٠.٠٠٠٠
	داخل المجموعات	١٤.٥٦٧	٥٢	٠.٤٣٥		
	المجموع	١٤.٩١٤	٥٣			

\* تشير الى ان القيمة التقديرية ذات دلالة احصائية عند ٥%

يرى فريق البحث من خلال النتائج في الجدول رقم (٤-١٥) ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لرضا مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير المؤهل العلمي . حيث تشير القيمة التقديرية ان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (a=0.05) وهذا يعني ان الرضا المدرسين يختلف بين الدرجات والمؤهلات العلمية التي يحملونها .

❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير العمر

جدول رقم (٤-١٦)

نتائج اختبار التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير

العمر

الدرجة الكلية للاتجاهات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة *
	بين المجموعات	٠.٥٤٧	٣	٣.٢٩٢	٢.٩٧٧	* ٠.٠١٨
	داخل المجموعات	١٦.٥٦٧	٥٢	١.١٠٦		
	المجموع	١٧.١١٤	٥٣			

\* تشير الى ان القيمة التقديرية ذات دلالة احصائية عند ٥%

يرى فريق البحث من خلال النتائج في الجدول رقم (٤-١٥) ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لرضا مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير العمر . وتشير القيمة التقديرية على ان هناك فروق احصائية حيث ان  $(0.05) < (٠.١٨)$  وبالتالي فان الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين يختلف باختلاف أعمارهم .

❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة .

جدول رقم (٤-١٧)

نتائج اختبار التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير

سنوات الخدمة بالجامعة

الدرجة الكلية للاتجاهات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة*
	بين المجموعات	١.٨١٠	٣	٠.٤٥٣	٠.٤١٦	٠.٧٩٧
	داخل المجموعات	٢٢.٥٦٤	٥٢	١.٠٨٨		
	المجموع	٢٤.٣٧٤	٥٣			

يرى فريق البحث من الجدول رقم (٤-١٦) انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية للرضا الوظيفي بين

مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة .

❖ الرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الكلية التي يعمل بها .

جدول رقم (٤ - ١٨)

نتائج اختبار التباين الاحادي للرضا الوظيفي لمدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير سنوات

الكلية التي يعمل بها

الدرجة الكلية للاتجاهات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة *
	بين المجموعات	١.٨١٠	٣	١.٤٥٣	٥.٨٧٠	* ٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	١٢.٥٦٤	٥٢	١.٥٦٩		
	المجموع	١٤.٣٧٤	٥٣			

\* تشير الى ان القيمة التقديرية ذات دلالة احصائية عند ٥%

من خلال النتائج في الجدول رقم (٤-١٧) يرى فريق البحث ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لرضا مدرسين جامعة بوليتكنك فلسطين تبعا لمتغير الكلية التي يعملون بها.

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

● الاستنتاجات

● التوصيات

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل أهم الاستنتاجات التي تم التوصل وكذلك اهم التوصيات التي يرى فريق البحث ضرورة الاخذ بها .

#### ١-٥ الاستنتاجات

١. ان أغلبية المدرسين في جامعة بوليتكنك فلسطين لديهم رضا عن طبيعة العمل الذي يقوموا به حيث بلغت النسبة ٧٦.٧%.

٢. أن معظم مدرسي جامعة بوليتكنك فلسطين لديهم مشكلة في ظروف العمل حيث نرى ان حوالي ٥٠% من عينة الدراسة ترى ان الخصوصية والسرية غير متوفرة للموظفين اضافة الى عدم رضاهم عن مساحة المكتب وتوفر القاعات والتهوية والتدفئة وتوفر الادوات المكتبية اللازمة عدا توفر الاضاءة داخل الجامعة الذي يرى ان ٧٥% من حجم العينة انها جيدة.

٣. أن أغلبية مدرسي جامعة بوليتكنك فلسطين لا يعتقدون بان نظام الحوافز جيد بالنسبة لهم حيث توصلت الدراسة الى ان حوالي ٢٨.٥% من افراد العينة كان لديهم مشكلة في نظام الحوافز.

٤. ان معظم مدرسي جامعة بوليتكنك فلسطين على وجود علاقة جيدة وحسنة مع المسؤولين في الجامعة وهذا مؤشر جيد يدل على حجم التعاون والتشارك بين الموظفين والمسؤولين .

٥. ان معظم مدرسي جامعة بوليتكنك فلسطين يتفقون على وجود علاقة حسنة وجيدة بين موظفين الجامعة وهذا يعطي ميزة رائعة للجامعة .

بناء على ما سبق من نتائج الدراسة، يرى فريق الدراسة الى التوصيات التالية التي يرى ضرورة الاخذ بها .

١. تعديل على نظام المكافآت والحوافز بما يناسب مع الجهد المبذول من قبل الموظفين والاهتمام بتحسين الرواتب لزيادة كفاءة الموظفين، وضرورة اعتماد نظام حوافز واضح، ومتابعة حاجات الموظفين.
٢. تعزيز الترابط والتعاون بين الكليات المختلفة خصوصا في ظل وجود مسافات جغرافية بين المباني.
٣. تحسين نظام العقود في العمل لذوي اصحاب العمل الجزئي كتوفير عقود عمل أكثر أمانا والتي تزيد من إنتماء المدرس للمؤسسة التي يعمل بها .
٤. تحسين نظام الحوافز المادية، وزيادة سلم الرواتب مع العمل على حل الازمة المالية من حيث الرواتب التي يتقاضاها المدرس مع دفع المستحقات الموجودة من عمل صيفي وعمل إضافي .
٥. إعطاء فرص متساوية للدورات التدريبية والخبرات الميدانية للمدرسين لما يوجد في الجامعة من علم للتطوير والرقي بمستوى الجامعة بشكل ريادي من خلال التعامل مع سوق العمل بشكل أفضل والسماح بوجود عمل مشترك بين السوق ومتطلباته، بالإضافة الى توفير بعثات دراسية للمدرسين للحصول على شهادتي الماجستير والدكتوراه .
٦. توفير مكاتب خاصة لكل عضو في هيئة التدريس مع عدم جمع أكثر من إثنين في مكتب واحد.
٧. تقدير الجهود المبذولة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في العمل وتخفيف الضغط والعبء الواقع على المدرس.
٨. تحسين بيئة الجامعة والمرافق الموجودة في الجامعة التي تتضمن الساحات، والكافتيريا، ومداخل الجامعة، والقاعات التدريسية.
٩. زيادة الاهتمام بالحوافز وطبيعة وظروف العمل والتركيز عليها لانها من اهم العوامل التي تساعد على رضا الموظفين وزيادة انتاجيتهم وكفاءتهم .

## المراجع

### المراجع العربية

- أبو جديع، فاروق، (٢٠١٠)، "الرضا الوظيفي"، ص ٦.
- أبو رمضان، نجوى، (٢٠٠٤)، "قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، مكتبة الجامعة الاسلامية بغزة
- أبو سنية، تغريد، (٢٠٠٨)، "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية"
- بحيص، طارق، (٢٠١١)، "مدى تأثير تطبيق قانون الخدمة المدنية على مستوى الرضا الوظيفي لقطاع المعلمين في محافظتي الخليل وبيت لحم"، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي جامعة الخليل، ص ١٧
- البلادي، صالح، (٢٠١٠)، "الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم"، ص ٤٤
- بلخيري، عشيطة، (٢٠١٢)، "أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعة"، ص ص ٨ ٩ ٥٩.
- بن مبارك، سلفاوي، (٢٠١٢)، "محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات"، ص ١٤
- بووزن، نبيلة، (٢٠٠٧)، "محددات الرضا لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية"، ص ٤٩.
- الجريد، عارف، (٢٠٠٧)، "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف" ص ٤٤ - ٤٩
- حجاج، خليل، (٢٠٠٧)، "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي" للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة "مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد ٩، العدد ٢ ص ٩٥- ١١٨
- حويحي، مروان، (٢٠٠٨)، "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل"، ص ١٧

- الشرايدة، سالم، (٢٠٠٨)، "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، ط١، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان
- الشهري، علي بن يحيى، (٢٠٠٢)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية - دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض"، ص ٢٦.
- صفدي، شحادة، وآخرون، (٢٠١١)، "مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الإتصالات الفلسطينية".
- الصيرفي، محمد، (٢٠٠٥)، "السلوك التنظيمي"، ص ٢٦٧، سلسلة كتب المعارف الادارية، الكتاب السادس عشر، التوزيع الإسكندرية، مصر،
- الطيب، ايهاب، (٢٠٠٨)، "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية" ص ٤٦.
- العدلي، ناصر، (١٩٩٣)، "إدارة السلوك التنظيمي"، ط١، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، ص ١١٣
- عوض الله، ميرفت، (٢٠١٢)، "أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين"، ص ٦٢ - ٦٩
- فلمبان، ايناس، (٢٠٠٨)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة"، ص ٤٢
- منصور، مجيد، (٢٠١٠)، "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين"، مجلة جامعة الأزهر بغزة المجلد ١٢، العدد ١، ص ٧٩٥-٨٣٨

- Jinyu, Salimu, (2013), "is There a Relationship Between Employees Satisfaction And Their Performance?" ,Volum,e. 5, No. 25
- Jürgen, (2010), " Job satisfaction and job involvement as interactive predictors of absenteeism in a public organization", Volume 80, No. 1, pages 77–89
- Shah, Bhatti, Michael, Shaikh, Shah,( 2012), "Job Satisfaction of Faculty Members of Universities in Pakistan", Volume. 6, No. 7;
- Tahir, Sajid, (2014) , "Job Satisfaction Among College Teachers A Comparative Analysis", The IUP Journal of Organizational Behavior, Volume. 8, No. 1, January 2014, pp. 33–50
- Zhang, (2014), "Job Satisfaction as a Mediator in the Relationship Between Performance Appraisal and Voice Behavior", Source: Social Behavior and Personality: an international journal, Volume 42, Number 8, pp. 1315–1323(9)



# الملاحق



استبيان بحث بعنوان

درجة الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين

حضرة المدرس/ة المحترم/ة

تحية طيبة وبعد،

يقوم فريق الدراسة ببحث حول موضوع " درجة الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية في جامعة بوليتكنك فلسطين" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الاعمال من كلية العلوم الادارية و نظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين .  
ومن اجل تحقيق هدف هذه الدراسة نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على هذه الاسئلة بموضوعية، لما لإجاباتكم من أهمية بالغة على نتائج الدراسة هذا مع تأكيدنا على أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها من خلال هذه الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعالج ضمن برنامج الرزم الاحصائية (SPSS)

وشكراً لتعاونكم

ياسمين عثمانة

ربا دويك

اسلام القيسي

فريق الدراسة

اشرف الاستاذ : عبد الناصر دعنا

❖ القسم الاول : يتضمن هذا القسم بيانات عامة عن المبحوثين، راجيا الاجابة بوضع

إشارة في المكان المناسب .

١. الجنس :  ذكر  انثى

٢. الحالة الاجتماعية  أعزب/عزباء  متزوج/ة

٣. المؤهل العلمي :  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

٤. العمر :  ٢٠ - أقل من ٢٥ سنة  ٢٥ - أقل من ٣٠ سنة

٣٠ - أقل من ٣٥ سنة  ٣٥ - فأكثر

٥. سنوات الخدمة في الجامعة  أقل من ٥ سنوات  ٥ - أقل من ١٠ سنوات

١٠ - أقل من ١٥ سنة  ١٥ - فأكثر

٦. الكلية التي تعمل/ي بها

كلية العلوم التطبيقية

كلية الهندسة + تكنولوجيا معلومات

كلية المهن التطبيقية

كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات

٧. التخصص .....

## ❖ القسم الثاني

تكون هذا القسم من ( ٥٤ ) فقرة تتعلق بمدى شعور الموظف بالرضا الوظيفي عن المكونات التالية وهي طبيعة العمل، ظروف العمل، الحوافز، العلاقة مع المسؤولين، العلاقة مع الزملاء، إجابيا من حضرتكم التعبير عن درجة رضاك عن كل منها في المكان المناسب .

طبيعة العمل	موافق	محايد	معارض
١ اشعر بأن الوظيفة التي اعمل بها تحقق لي الامن الوظيفي			
٢ توفر لي الوظيفة التي اعمل بها فرص لاكتساب خبرات جديدة			
٣ اشعر بأن الوظيفة التي اعمل بها تتيح لي اتخاذ القرارات			
٤ تحقق لي الوظيفة التي اعمل بها مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة			
٥ يوجد هنالك وضوح في اجراءات العمل للوظيفة التي اعمل بها			
٦ توفر لي الوظيفة التي اعمل بها فرص للاطلاع على كل ما هو جديد متصل بطبيعة الوظيفة			
٧ تتيح لي الوظيفة التي اعمل بها فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية			
٨ تتيح لي الوظيفة التي اعمل بها فرصة الاشتراك في اتخاذ القرارات			
٩ الرتبة الأكاديمية التي وضعت فيها مناسبة لمؤهلاتي العلمية			

معارض	محايد	موافق	ظروف العمل	
			أرى بأن الاضاعة المتوفرة في الجامعة مناسبة لظروف العمل	١٠
			وجود تهوية وتدفئة مناسبة داخل الجامعة	١١
			مساحة المكاتب مناسبة لطبيعة العمل	١٢
			توفر الادوات المكتبية اللازمة للعمل ( فاكس، تلفون، كمبيوتر)	١٣
			القاعات الدراسية تتناسب مع عدد طلبة الشعبة	١٤
			توفر الخصوصية لعضو هيئة التدريس في المكتب	١٥

معارض	محايد	موافق	الحوافز (الرواتب، المكافآت، الترقيات، الاحترام والتقدير)
			١ يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به
			١ أشعر بأن الراتب الذي أتقاضاه يوفر لي ولأسرتي ضمانا اجتماعيا
			١٨ يوفر لي الراتب الذي أتقاضاه فرصة التفرغ التام للعمل
			١٩ الراتب الذي أتقاضاه المقابل لجهودتي يدفعني لتحسين أدائي الوظيفي
			٢٠ توفر الجامعة لي فرصة الحصول على المكافآت مقابل العمل الذي أقوم به
			٢١ أشعر بالرضا تجاه العلاوات التي تضاف الى راتبي سنويا
			٢٢ تعطى العلاوات المقدمة من قبل الجامعة بناء على سنوات الخبرة لدى الموظف
			٢٣ يوجد في الجامعة معايير واضحة تحكم العلاوات لأعضاء الهيئة التدريسية
			٢٤ اعتقد أن المكافآت المالية والامتيازات المرتبطة بعملتي مرضيه
			٢٥ تسعى الادارة في الجامعة الى تطوير أداء العاملين من خلال نظام المكافآت
			٢٦ مجموعة المكافآت التي أحصل عليها من الجامعة توازي الجهود التي أبذلها في العمل
			٢٧ يشجعني نظام المكافآت في الجامعة ويعمل على زيادة رغبتني في العمل
			٢٨ توفر الجامعة فرصا حقيقية للنمو المهني في مجال العمل
			٢٩ يتسم نظام المكافآت في الجامعة بمعايير واضحة

الحوافز (الرواتب، المكافآت، الترقية، الاحترام والتقدير)	مزايا	مزايا
يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع طبيعة العمل الذي أقوم به		
أشعر بأن الراتب الذي أتقاضاه يوفر لي ولأسرتي ضمانا اجتماعيا		
يوفر لي الراتب الذي أتقاضاه فرصة التفرغ التام للعمل		
الراتب الذي أتقاضاه المقابل لجهودتي يدفعني لتحسين أدائي الوظيفي		
توفر الجامعة لي فرصة الحصول على المكافآت مقابل العمل الذي أقوم به		
أشعر بالرضا تجاه العلاوات التي تضاف الى راتبي سنويا		
تغطي العلاوات المقدمة من قبل الجامعة بناء على سنوات الخبرة لدى الموظف		
يوجد في الجامعة معايير واضحة تحكم العلاوات لأعضاء الهيئة التدريسية		
اعتقد أن المكافآت المالية والامتيازات المرتبطة بعملتي مرضيه		
تسعى الإدارة في الجامعة الى تطوير أداء العاملين من خلال نظام المكافآت		
مجموعة المكافآت التي أحصل عليها من الجامعة توازي الجهود التي أبذلها في العمل		
يشجعني نظام المكافآت في الجامعة ويعمل على زيادة رغبتني في العمل		
توفر الجامعة فرصا حقيقية للنمو المهني في مجال العمل		
يتسم نظام المكافآت في الجامعة بمعايير واضحة		

٣٠	أشعر بأن الفرص الترقية في الجامعة متاحة للجميع		
٣١	توقفت لي الرهبة التي أصعب بها فرص للترقية		
٣٢	معتبر وأنظمة الترقية في الجامعة واضحة		
٣٣	أرى أن الترقية في الجامعة مرتبطة بالكفاية وفاعلية الأداء		
٣٤	يقدر منبري المبدع جهودي ومثابرتي في العمل		

معارض	محايد	موافق	الملائمة مع المسؤولين في الجامعة
			٣٥ أعطى باحترام المسؤولين في الجامعة لاقتراحاتي وأرائي المبتدئة
			٣٦ أعطى بتقدير من المسؤولين في الجامعة لجهودي الأكاديمية
			٣٧ يساهم المسؤولون في حل مشكلاتي الأكاديمية
			٣٨ يعمل المسؤولون جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة ومساواة
			٣٩ أعطى باحترام الجامعة لي كعضو هيئة تدريس
			٤٠ توفق الشفافية في التعامل والتواصل مع المسؤولين
			٤١ أشعر بتقبل المسؤولين لي عندما أقوم بالنقد البناء في إطار وظيفتي
			٤٢ أشعر أن العلاقة بين المسؤولين والعاملين في هذه الجامعة متميزة
			٤٣ تتسم الاوامر التي يصدرها المسؤولون بالوضوح التام

العلاقة مع الزملاء	موافق	محايد	معارض
٤٤			اشعر بأن علاقتي الشخصية مع زملائي في الجامعة جيدة
٤٥			التعاون والتنسيق بيني وبين زملائي في الجامعة جيدة
٤٦			اشعر بالتعاون بين الزملاء و أعضاء الهيئة التدريسية في حل المشكلات الإدارية في العمل
٤٧			وجود التعاون بين الزملاء في حل المشكلات التي تواجهك في العمل
٤٨			هل أنت على استعداد تام للتعاون مع الزملاء في المهنة من أجل الحصول على امتيازات مادية ومعنوية من قبل الادارة
٤٩			أرى أن العلاقة مع زملاء العمل توفر فرص العمل بروح الفريق الواحد
٥٠			توفر لي وظيفتي الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع الزملاء
٥١			يوجد هنالك تعاون بين الاقسام في الجامعة
٥٢			يسود بيني وبين زملائي في العمل التعاون وروح الفريق الواحد
٥٣			انا دائما مستعد لتقديم الأفضل في أدائي نظرا للمعاملة الحسنة من قبل الزملاء في العمل
٥٤			تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الموظفين والرؤساء في العمل

درجة أهمية العوامل المحددة للرضا الوظيفي.

يرجى ترتيب العوامل التالية من {١-٥} حسب درجة أهميتها بالنسبة لك

الترتيب حسب درجة الأهمية	العامل	الرقم
	طبيعة العمل	١-
	ظروف العمل	٢-
	الحوافز	٣-
	العلاقة مع المسؤولين	٤-
	العلاقة مع الزملاء	٥-

• من وجهة نظرك ما الذي يمكن أن تقوم به الجامعة لجعلك أكثر رضا عن عملك ؟

---



---



---

شكرا لتعاونكم واهتمامكم

## ABSTRACT

The study aimed to identify the degree of job satisfaction among faculty members at the Palestine Polytechnic University, as well as to determine the impact of the variables of gender, age, marital status, years of experience, educational qualification, experience, specialization, to achieve this, the study was conducted on a sample of (52) members of faculty members, a questionnaire consisting of satisfaction (54) paragraph And distributed to (5) areas which are: the nature of work, working conditions, incentives and promotions systems, and the relationship with the officials, and the relationship with colleagues.

The study reached a number of conclusions, including: the majority of teachers in the Palestine Polytechnic University have satisfaction about the nature of the work that they do, where the rate was (76.7%), in addition most of Palestine Polytechnic University staff have a problem with working conditions where we see that about (50%), of the study sample believes that privacy and confidentiality are not available to employees in addition to dissatisfaction with the office space and the availability and ventilation, heating and availability of office tools needed, except provide lighting within the university who sees that (75%) of the sample find it good, showing that the majority of Palestine Polytechnic University officials do not believe that the incentive system good for them where the study found that about (28.5%) of respondents said they had a problem in the system of incentives in addition to the presence of about (35%) of respondents were neutral on the incentives .

Based on the results of the study the research team has recommended the following: amendment to the bonus system and incentives to suit with the effort by the staff and attention to improving the salaries to increase the efficiency of the staff, and the need to adopt a clear incentive system, and follow-up the needs of staff, promotion and cooperation interdependence between different colleges .