

**دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا  
الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد**

إعداد

**د/ ضرار عبدالحميد التوم العتيبي**

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بجامعة الملك خالد



## ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعه الملك خالد، هذا ولقد جاءت هذه الدراسة لتعكس مدى الاهتمام بهذه الظاهرة محاولة بذلك تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي يمكن إجمالها في:

التعرف على العوامل المؤثرة على مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام.

ترتيب العوامل المحددة لمستوى الرضا الوظيفي حسب أهميتها النسبية لأعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين.

قياس درجة الاختلاف بين أعضاء هيئة التدريس الراضيين عن العمل، وبين فئة غير الراضيين من حيث (الدرجة العلمية، الخبرة، السن، والجنسية

وقد أجريت على أعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة الملك خالد وقد تضمنت الدراسة عينة قدرها (٣٧٧) مفردة، وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة في طبيعة البيانات وفرض الدراسة مثل (النسب والتكرارات، المتوسط المرجح بالأوزان، اختبار (Z test)، اختبار (ك<sup>٢</sup>)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها

١- توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضاء أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم تمثلت في (الرضا عن علاقات العمل، إدارة الأقسام العلمية، الأمان الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، إدارة الكلية، نظام الترقية المعمول به بالجامعة، ظروف العمل لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، الراتب الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وملحقاته).

٢- لا يوجد اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين (السعوديين)، والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا الوظيفي (الراتب،

إدارة الكلية، الترقية، ظروف العمل، العلاقات بين الزملاء، الأمان الوظيفي، إدارة القسم).

٣- لا يوجد فرق معنوي بين أعضاء هيئة التدريس (سعوديين، متعاقدين) من حيث الرضا عن العمل من عدمه حسب الخصائص الديمغرافية المميزة لهم (الدرجة العلمية، مستوى التعليم، الخبرة العملية، السن، الجنسية).

٤- هذا وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموضوعية في هذا المجال.

### Abstract

This study aims to investigate the level of job satisfaction for staff at King Khalid University, KSA. It attempts to determine and analyze the factors affecting job satisfaction that could be summarized as follows:

1. Identifying the factors that might affect the level of job satisfaction (in general)
2. Ranking the factors affecting the level of job satisfaction according to their relative importance for both Saudis and non Saudis staff members
3. Estimating the level of job satisfaction among faculty members according to: scientific degree, experience, age and nationality.

A sample of 377 faculty member have been used in this study, in addition to a wide range of statistical techniques that suits the nature of the data such as: percentages, frequencies, weighted average, Z test and Chi square test ( $\chi^2$ ). However, the study concluded a number of results that could be summarized as follows:

1. There are a range of factors affecting the level of satisfaction of faculty members such as (work relations, departmental management, job security, faculty administration, the current system of promotion, working conditions and salaries.
2. There is no agreement between faculty members (Saudis and non Saudis) on the ranking of the determinants of the level of job satisfaction for work relations, departmental management, job security, faculty administration, the current system of promotion, working conditions and salaries.
3. There is no statistical significance between staff members (Saudis and non Saudis) in terms of being satisfied or not according to scientific degree, level of education, experience, age and nationality.

Moreover, the study has reached a set of substantive recommendations in this area.

## مقدمة:

تحتل الإدارة بمختلف عملياتها الإدارية مركزا مؤثرا في جميع المؤسسات المختلفة في المجتمع سواء كانت تجارية أو صناعية أو تربوية تعليمية، إذ أنها الأداة المسؤولة عن إدارة دفة التطور والتقدم ودفعة لتحقيق الأهداف وذلك من خلال إدخال التحسينات الضرورية في التنظيم الإداري، أو في سلوك العاملين أو في الوسائل والأساليب الإدارية، أو في كل هذه النواحي مجتمعه، مما يؤثر على مسيرة المؤسسة سلبا أو إيجابا. لذلك يمكن القول بأن علم الإدارة بما يحويه من مبادئ ومفاهيم يشكل الأساس النظري لإدارة المنظمات مهما كان نوعها، وعليه فإن إدارة المنظمات التعليمية بشكل عام والجامعات بشكل خاص تعتبر ميدانا تطبيقيا لهذه المفاهيم والمبادئ. هذا وإن مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية التي تلعب دور بارز وأساسي في ضبط وتعديل سلوكيات الأفراد، كما أن موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي درست بشكل كبير وواسع في مجال السلوك التنظيمي، وقد شاع استخدام هذا المصطلح داخل المؤسسات العامة والخاصة، وفي معظم مجالات العمل والوظائف، وأعطى المدراء لهذا الموضوع اهتماما خاصا باعتباره عنصرا ومفهوما إداريا محفزا للعاملين، له اثر فعال على إنتاجية العمل وتطوره ويسهم في التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم وانجازه على أكمل وجه. كما أن الرضا الوظيفي يسهم في تحسين صحة العامل النفسية والجسمية والذهنية ونوعية الحياة داخل وخارج بيئة العمل. لذا " يسلم معظم الباحثين بأن مفهوم الرضا الوظيفي هو من المفاهيم التي يصعب تعريفها أو قياسها وذلك داخل شعور الإنسان إلا أن هناك من اهتم بالموضوع وأطلقوا التفسيرات والتعريفات للرضا الوظيفي عام أو جزئي يرتبط بنوع العمل"

هذا وبرغم اختلاف الباحثين حول تحديد العناصر التفصيلية للإدارة إلا أنه يمكن إجمالها في عنصرين - العنصر التنظيمي والعنصر البشري. فعنصر التنظيم يتكون من الهياكل والوظائف التي يمكن تغييرها وإعادة تشكيلها، بحيث تصبح أكثر كفاءة وفاعلية وأكثر ملائمة للظروف البيئية المتغيرة والمتطورة. أما العنصر البشري فيتعلق اهتمامه بالجانب الإنساني عن طريق عامل مستمرة منها التدريب المستمر للموظفين والإداريين، وإكسابهم المهارات المناسبة لطبيعة عملهم، وتنمية الإحساس بالمسؤولية والثقة بالنفس وتحفيزهم وزيادة ولائهم للعمل. بالإضافة إلى تلبية احتياجاتهم الوظيفية والشخصية، وتوفير الخدمات العامة لهم من خلال المؤسسة والتي من شأنها أن تعزز من أواصر الألفة والانتماء عند العاملين نحو مؤسساتهم، وهو ما ينسجم ويتوافق مع الهدف الأساسي الذي من أجله وجدت الإدارة.

وانطلاقاً من اهتمام الأمم بالتعليم سواء المتقدمة منها أو النامية وجعله أهم قضاياها لإيمانها بأن الاستثمار في رأس المال البشري هو الاستثمار الفعلي والحقيقي للتنمية بجميع مجالاتها الذي يعود عليها بمرود اقتصادي كبير سيظل على فترات طويلة، وذلك إيماناً بالمقولة السائدة ("إذا كان من الصعب قياس العائد من وظيفة التنمية البشرية ذاتها عندئذ يصبح من المستحيل قياس العائد من الاستثمار البشري للأنشطة الأخرى")، وانطلاقاً من ذلك فإن الهدف من قياس الرضا الوظيفي هو تعظيم الاستفادة من العنصر البشري في مؤسسات التعليم العالي المتمثلة في الجامعات والتي تشكل العمود الفقري لنمو وتطور المجتمعات، وتحثل رأس الهرم التعليمي والتي تتأثر إلى حد كبير بنوع الإدارة والخدمات التي تقدمها. وبما أنها تخضع إلى مجموعته من القوانين والأنظمة والتعليمات والتي يفترض أن لا تعمل على تنفيذها فقط، بل وتعمل من خلال إدارتها على رفع مستوى التشريعات قلباً وقالباً من أجل

خدمه وتحسين أوضاع العاملين فيها ورفاهيتهم وذلك بالاستجابة لاحتياجاتهم وتوفير الخدمات لهم.

### مشكلة الدراسة:

تواجه المنظمات أيا كان نشاطها مشكلة هامة تتمثل في كيفية ضمان التعاون الايجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها، وقد أدى هذا إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق، ويلاحظ أن معظم الدراسات التي تمت عن الرضا الوظيفي تمت في القطاع الخاص، والقطاع العام (الحكومي) بشكل عام والمؤسسات الأكاديمية بشكل خاص لم تحظى بنصيب كافي في هذا المجال.

ومن هنا قام الباحث بدراسة استطلاعية اعتمد فيها على البيانات المنشورة التي يصدرها المركز الإعلامي بجامعة الملك خالد، والتقارير التي تصدرها إدارة التخطيط والميزانية، والبيانات الإحصائية لعمادة القبول والتسجيل بالجامعة وإدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس، وكذلك المقابلات التي أجريت مع بعض أعضاء هيئة التدريس بصفة الباحث أحد أعضاء الهيئة التدريسية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضائهم عن العمل بالجامعة وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم.

واستنادا إلى هذه الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث، الأمر الذي دفع الباحث إلى محاولة إجراء هذه الدراسة الميدانية على جامعة الملك خالد للتعرف على أسباب هذه الظاهرة ومحاولة اقتراح الأسلوب المناسب للقضاء عليها أو على الأقل التقليل من حدتها.

عموما فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على ما يلي:

- ١- ما هي أهم العوامل التي تؤثر في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس في أداء واجبهم على الوجه الأكمل؟
- ٢- هل هنالك اختلاف في ترتيب العوامل حسب أهميتها النسبية باختلاف جنسية الموظف (وطني / متعاقد)؟
- ٣- هل يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم؟

### أهداف الدراسة:

### أهداف البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعه الملك خالد، هذا ولقد جاءت هذه الدراسة لتعكس مدى الاهتمام بهذه الظاهرة محاولة بذلك تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي يمكن إجمالها في:

- ١- التعرف على العوامل المؤثرة على مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام.
- ٢- ترتيب العوامل المحددة لمستوى الرضا الوظيفي حسب أهميتها النسبية لأعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين.
- ٣- قياس درجة الاختلاف بين أعضاء هيئة التدريس الراضيين عن العمل، وبين فئة غير الراضيين من حيث (الدرجة العلمية، الخبرة، السن، والجنسية).
- ٤- محاولة اقتراح أساليب وطرق التغلب على التأثير السلبي لبعض العوامل على مستوى كفاءة أعضاء هيئة التدريس ومستوى رضاهم عن العمل

٥- على ضوء النتائج التي يتم التوصل إليها يمكن الخروج بالعديد من التوصيات التي يمكن الخروج بالعديد من التوصيات التي يمكن للمخططين بالجامعة أن يسترشدوا بها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بذلك.

### الفروض:

- ١- توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم (الراتب، الأمان الوظيفي، الترقية، إدارة الكلية، إدارة القسم، علاقات العمل، ظروف العمل).
- ٢- لا يوجد اتفاق جوهري بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا عن العمل
- ٣- يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية، التعليم، الخبرة، السن، الجنسية).

### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تتعرض لأهم عنصر من عناصر العملية الأكاديمية ألا وهو عضو هيئة التدريس والذي يعتبر حجر الزاوية في هذه العملية، أيضا كونها تكشف عن مدى الرضا الوظيفي للعاملين بالجامعة والتعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي بين الأعضاء العاملين بالجامعة، هذا بالإضافة إلى قلة الدراسات المماثلة لبعض الدول العربية بشكل عام وفي المملكة العربية السعودية بشكل خاص.

كما تعتبر هذه الدراسة - على حد علم الباحث - إحدى الدراسات التي أجريت في جامعه الملك خالد والتي تحاول اطلاع المسؤولين على مستوى الرضا الوظيفي بالجامعة وتحديد عوامل الرضا الوظيفي، هذا بالإضافة أن محور هذه الدراسة يدور حول مفهوم الاستجابة لحاجات ورغبات أعضاء

هيئة التدريس المختلفة، وذلك لتوطيد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والجامعة، وتحقيق الهدف الذي وجدت لأجله الخدمات الجامعية، وذلك من خلال استخدام معايير موضوعية تحقق العدالة ورضا المستفيدين من توزيع تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة. وللتأكد من أنه ليس هناك انحياز عن مبدأ المساواة والعدالة في الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس.

### مجتمع البحث والعينة:

#### ١- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد بابها والذي يبلغ عددهم (٢١٢٢) \* موزعين على مختلف كليات الجامعة.

#### ٢- عينة البحث:

حدد حجم العينة على أساس (٣٧٧) مفردة مستخدما في ذلك جدول تحديد حجم العينة \* \* عند مستوى معنوية (٥%)، وحدود ثقة (٩٥%) مع الافتراض بأن الخصائص المطلوب دراستها في المجتمع متوافرة بنسبة ٥٠% وقد تم اختيار العينة بحيث تمثل قطاعات المجتمع (كلية العلوم، كلية التربية، كلية الشريعة، كلية الطب، كلية الهندسة... الخ) وعلى ذلك فقد تم توزيع العينة على أعضاء هيئة التدريس بالنسبة والتناسب حسب أعداد الأعضاء بكل منها وقد لجأ الباحث إلى اختيار أسلوب العينة الطبقية العشوائية ولجأ الباحث أيضا إلى اختيار مفردات العينة داخل كل طبقة عشوائيا.

#### نماذج وطرق جمع البيانات

تم الاعتماد على قائمة استقصاء في جمع البيانات من أفراد العينة والتي تتكون من أربعة أسئلة، وقد روعي في تصميمها القواعد الخاصة بوضع الأسئلة وصياغتها، واستخدام أسئلة من النوع المغلق والمفتوح، كما تم

قياس الإجابة على بعض الأسئلة على المقياس المتدرج لـ (ليكرت) بحيث تعني النقطة (١) اتجاهها أو ميلا ضعيفا نحو العنصر محل القياس، وتدل النقطة (٥) على اتجاهها أو ميلا قويا للعنصر، وقد اتسمت الأسئلة بالسهولة وروعت النواحي الشكلية الخاصة بتصميم قوائم الاستبيان.

وقد تم إجراء اختبار مسبق (pre-test) للقائمة بعد الانتهاء من تصميمها للتأكد من صلاحيتها لجمع البيانات المطلوبة على عينة صغيرة من الزملاء قبل توزيعها بشكل نهائي وقد نتج عن ذلك إدخال بعض التعديلات عليها حتى ظهرت بشكلها الأخير.

هذا وقد اعتمد جمع البيانات على أسلوب المقابلات الشخصية مع الاستقصاء المكتوب، وقد بلغ عدد الاستبيانات التي أجاب عنها أعضاء هيئة التدريس (٢٣٧) وبالتالي بلغ معدل الردود (٦٣%) من حجم العينة.

#### **وسائل جمع البيانات:**

##### **البيانات الثانوية (النظرية):**

تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل البحث.

##### **البيانات الأولية (الميدانية):**

وذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول معرفه الرضا الوظيفي لأعضاء هيئه التدريس في الجامعة.

##### **الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

لقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واستخراج النتائج حيث تم تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة

البيانات وتفسيرها كما استخدمت النسب والتكرارات، والمتوسط المرجح بالأوزان، واختبار (Z) واختبار (كا<sup>2</sup>) في عملية التحليل واختبار الفروض.

### أقسام الدراسة:

بعد التقديم السابق فإن البحث ينقسم إلى ما يلي:

القسم الأول: الإطار النظري

القسم الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

القسم الثالث: النتائج والتوصيات

### أولاً - الإطار النظري: يناقش الإطار النظري المحورين التاليين:

#### ١ - مفهوم الرضا الوظيفي وأبعاده:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل". وقد توصل الباحثين من خلال دراسات عديدة في مجال علم النفس الصناعية إلى أن الرضا عن العمل يرتبط بمجموعة من العوامل وقد ركزت تلك الدراسات على دور الرضا عن العمل في التوافق مع الوظيفة ونجاح المؤسسات في تحسين الإنتاج ومن ثم انتقل هذا المفهوم إلى المجال التربوي حيث انصب الاهتمام على دور الرضا عن العمل في فعالية ونجاح العملية التربوية.

هذا ولقد بدأت دراسات الرضا عن العمل مع بدايات القرن العشرين وبالأخص في المجال الصناعي والعوامل المؤثرة عليه والمرتبطة به، ثم انتقل تطبيق هذه الدراسات ليشمل المجال التربوي، حيث ظهرت هناك العديد من الدراسات في بداية السبعينيات والتي حاولت توضيح بعض متغيرات الرضا عن العمل والطريقة التي تؤثر بها هذه المتغيرات، ولقد أشارت هذه الدراسات في غالبيتها عن وجود علاقة ايجابية. ومن بين هذه الدراسات كما ورد ذكره

في دراسة ناصر بن ضيف الله الحربي (١٤٢٧هـ) الدراسات التالية، دراسة سوپر super (١٩٥٣)، حيث أوضح أن الرضا الوظيفي هو رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على الموقع العملي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتمشى مع خبراته وقدراته.

بينما يرى ايوين Eween (١٩٧٣)، أن الارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يتأثر بكمية الضغط من أجل الإنتاج ممثلا في أن القليل من الضغط قد يجعل الموظف راضيا عن ذاته والعمل السل نسبيا والذي فيه ضغط منخفض بالنسبة لقدرات العاملين قد يؤدي إلى درجات عالية من الأداء. ويشير انكسون Inkson (١٩٨٠)، إلى أنه في ضوء نظرية كورمان لدافعية العمل فإنه يفترض أن الأداء الوظيفي يرتبط مع الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين الذين لديهم احترام ذات مرتفعة حيث يعمل احترام الذات كمؤثر هام يؤثر على الارتباطات بين الأداء والرضا الذاتي. ويرى أن الأداء الوظيفي يرتبط أيضا ببيئة العمل والضغط الزائد من أجل الإنتاج ونظام الثواب والعقاب، بواسطته تأثيرات سمات الشخصية أو توجيه العمل للعامل مثل اندماجه في العمل.

ويرى القبلان (١٩٨١)، أن الرضا الوظيفي يشير إلى درجة الموظف التي يحصل عليها من جوانب العمل المختلفة.

كما أن دراسة أدلر Adler (١٩٨٠)، أوضحت أن هناك عوامل مختلفة تحدد الرضا الوظيفي، تتمثل في الأحداث الوظيفية (الدافعية- المعرفة - حجم العمل) بالإضافة إلى العوامل الخارجية مثل (الإشراف - إدارة المؤسسة) والتي قد تكون مسئولة عن الرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

أما **العديلي** (١٩٨٢)، فيصف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة وبالارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة على حد سواء.

وحدد **الهمشري** (١٩٨٥)، مفهوم الرضا الوظيفي من خلال إمكانية قياس شعور الفرد تجاه عمله، حيث أورد مجموعة من العوامل والمتغيرات التي يمكن في إطارها تحديد مستوى الرضا الوظيفي والتي تتمثل في (الراتب - التقدم (الترقية) - إمكانية النمو - الولاء - النجاح في تحقيق الهدف - العلاقات الشخصية - الإشراف الفني - الأمان الوظيفي - ظروف العمل - العمل نفسه - السياسة الإدارية - المسؤولية - المركز الاجتماعي).

ويؤكد **عبد الخالق** (١٩٨٨)، أن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين أنفسهم، وأخرى تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وطبيعة العمل والبيئة والثقافة التنظيمية.

مما سبق نلاحظ أن مفهوم الرضا الوظيفي كان له دور في بناء و تطور الإدارة بشكل عام واتساع مجالاتها في العصر الحديث، فلم تعد الإدارة فيها عملية روتينية تقليدية تنفذ أوامرها من خلال منهج واحد ثابت. بل أصبحت عملية إنسانية ديناميكية تهدف إلى تلبية احتياجات العاملين من الخدمات الأساسية العامة وكل ما له صلة بذلك. إذ أن تقديم الخدمات العامة لكافة العاملين بالمؤسسات التعليمية بشكل عام ولأعضاء هيئته التدريسية بالجامعات بشكل خاص يؤدي بلا شك مع وجود جهود أخرى للرفقي بفاعليه التعليم العالي في الجامعات.

مما سبق نلاحظ أن هناك العديد من الدراسات والتي اهتمت بمفهوم الرضا الوظيفي سواء في البيئة الغربية أو العربية على حد سواء، إلا أن

الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة السعودية خاصة مازالت محدودة، لذلك فان محور اهتمام هذه الدراسة يدور حول الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم.

## ٢ - الدراسات السابقة:

فيما يلي موجز لأهم الدراسات التي اهتمت بالموضوع محل الدراسة:

دراسة شلفر (Shelver) ١٩٧٥ م، والتي كانت تهدف إلى دراسة عوامل الرضا الوظيفي للمعلمين في إحدى الولايات الأمريكية حيث أشارت النتائج إلى أن تدني الرواتب وضعف الدعم والاحترام من قبل المسؤولين والمجتمع من مسببات عدم الرضا الوظيفي.

أما دراسة (Fritzgerald & Durant) ١٩٨٠ م، والتي تناولت قياس العلاقة بين متغير العمر والرضا الوظيفي عن الخدمات التي تقدمها المنظمة، فقد أوضحت انه لا علاقة للمتغير على درجة الرضا.

أما دراسة (بدر ١٩٨٣م)، والتي أجريت بهدف التعرف على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كلية التجارة بجامعة الكويت، والتي دلت نتائجها على عدم رضا أعضاء هيئة التدريس فيها عن الخدمات والإجازات التي توفرها الجامعة لهم.

دراسة (حامد ١٩٨٣م)، فقد ركزت على قياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد بجامعة الكويت وكان هدفها تحديد العوامل المؤثرة على الرضا لدى تلك الشريحة من الأكاديميين. وبتحليل البيانات أشارت الدراسة إلى أن ملائمة مكان العمل والبيئة النفسية والمادية، نظام الترقية، المشاركة بالمؤتمرات، والقيم الأخلاقية هي أهم العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي.

دراسة (Almahboob) ١٩٨٧م، والتي هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات السعودية والتي خلصت إلى أن عوامل الانجاز والمسؤولية تتال الرضا المرتفع، فيما العلاقات مع الزملاء والإدارة لم تتل الرضا. وأظهرت الدراسة وجود فروقات في درجات الرضا تعود إلى الرتبة الأكاديمية والمؤهل والعمر.

أما دراسة (عكاشة ١٩٨٩م)، والتي أجريت للتعرف على علاقة المناخ التنظيمي في كليات المجتمع بالرضا الوظيفي للعاملين، دلت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للجنس والخبرة على الرضا الوظيفي.

أما دراسة (حكيم ١٩٨٩م)، حول مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز في السعودية، فقد أظهرت النتائج عدم رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعة عن الخدمات الوظيفية التي تقدم لهم كالتسهيلات والترقية والأمور الإدارية.

أيضا تتفق دراسة وليام (Williams) ١٩٧٧ م، مع دراسة ستيل (steel) ١٩٨٩م، والتي كانت تهدف إلى التعرف على علاقة بعض المتغيرات مثل الجنس والسن والخبرة بالرضا الوظيفي للمعلمين في ولاية أيوا الأمريكية والتي دلت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للعوامل السابقة على الرضا الوظيفي.

دراسة (طناش ١٩٩٠م)، لدراسة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية والتي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالنسبة لعوامل الخبرة والراتب والحوافز والسن. مع عدم وجود أثر لمتغير الجنس.

دراسة (كامل والبكري ١٩٩٠ م)، لقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة حيث أظهرت أن اتجاه الفرد نحو عملة ورضاه أو

عدم رضاه عنه لا يتأثر برأي الآخرين نحو عملة الذي يؤديه. وقد أوضحت الدراسة أن حدوث الرضا الوظيفي يتوقف على مدى إدراك الفرد أن ما يتقاضاه الفرد من عوائد يتناسب مع ما يتوقعه مسبقاً ومقدار الجهد المبذول في تحقيقه، وأن الرضا عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة.

وقد أشارت دراسة هاسرد (Hassard)، ١٩٩١م، حول التعرف على درجة الرضا عن العمل لدى مديري المدارس الثانوية في نبراسكا إلى وجود أثر دال إحصائياً لمقدار الراتب على الرضا الوظيفي، وتشارك هذه الدراسة مع دراسة صفر (Safar)، ١٩٨٨، والتي أجريت بهدف التعرف على الرضا الوظيفي للمعلمين في دولة الكويت والتي دلت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والراتب، بالإضافة إلى وجود دلالة إحصائية أيضاً بين الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.

دراسة (آدم غازي العتيبي ١٩٩١م)، والتي هدفت إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بين القطاع العام والقطاع الخاص حيث أشارت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا العام في القطاع العام والقطاع الخاص. كما أظهرت النتائج أن هناك ارتباط معنوي في القطاع العام بين الرضا الوظيفي وجميع المتغيرات الشخصية، باستثناء الراتب والمؤهل العلمي، وأن درجة الرضا مرتبطة بالموظفين الأكبر سناً والأقدمية، وكان هناك ارتباط معنوي في القطاع الخاص بين درجة الرضا الوظيفي وجميع المتغيرات باستثناء الجنسية والمؤهل العلمي، حيث كانت درجة الرضا مرتبطة بالموظفين الذكور الأكبر سناً والأكثر راتباً والذين يتمتعون بسنوات خبرة أطول.

دراسة (نصر الدين، ١٩٩٢) بعنوان: "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية" وقد استهدفت الدراسة اكتشاف اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة لحاله الرضا أو عدم الرضا الوظيفي وكذلك تحديد أهم الخصائص الفردية لأعضاء هيئة التدريس المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي بالإضافة إلى اقتراح بعض التوصيات التي قد تفيد واضعي سياسات التعليم الجامعي بالمملكة من أجل رفع مستوى الأداء، وقد توصلت الدراسة إلى عند من النتائج من أهمها أن مستوى الرضا العام، لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسة يعتبر متوسطا وان من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي ظروف العمل المادية وطريقة اختيار رؤساء الأقسام والعمداء وكذلك اختيار أعضاء هيئة التدريس للمناصب الإدارية، وكذلك من بين العوامل التي ارتبطت بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي هي إجراءات الترقية والمرتب وعناصر التعويض المادي والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات والمناخ التنظيمي العام.

دراسة (Rebert. J. vendenbrg & Charles E. lance) ١٩٩٢ م، هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ولقد توصلت إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام والرضا.

دراسة (المخلفي ١٩٩٢م)، هدفت إلى التعرف على العوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء، حيث دلت النتائج إلى أن الأجر المنخفض هو أحد أسباب عدم الرضا، كما بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للانجاز والتطور المهني والإشراف على العمل وتحمل المسؤولية على الرضا الوظيفي.

دراسة (العمرى ١٩٩٥م)، حول الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية والتي أظهرت أن مجال توفير ظروف العمل الملائمة والمناسبة يحتل المرتبة الأولى من الرضا ثم الترقية في المرتبة الثانية، ثم العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وأخيرا الراتب والذي احتل المرتبة الأخيرة في تصنيف العوامل.

دراسة (Liacqu, Schumacher) ١٩٩٥م، فقد ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية مستخدمة تقسيم هزبرج ١٩٦٨م في نظرية تقسيم العاملين، حيث أجرى دراسة هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة في العمل، والعوامل المسببة لعدم الارتياح في العمل، وقد توصلت الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين. ولاحظ أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضا عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) مرتبط بالأجور وبسياسة المنظمة ونمط الإشراف والعلاقات الشخصية وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والمركز الاجتماعي.

دراسة (الموسوي، ١٩٩٥) بعنوان: "الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت" وهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات وتحديد العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي. وللإجابة على تساؤلات مشكلة البحث ووصولاً لأهدافه استخدم المنهج الوصفي، ويدور الإطار النظري للبحث حول العناصر التالية: الرضا

الوظيفي، نظام المقرات، المرشد التربوي. ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها هذا البحث: - إعادة النظر في نظام الحوافز والعلوات والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي - العمل على توفير مكان مناسب لاستقبال الحالات وحفظ الملفات لتحقيق السرية في المجتمع المدرسي لوظيفة المرشد التربوي. - العمل على تحديد التوصيف المناسب لوظيفة المرشد التربوي بحيث تكون أكثر وضوحاً. - يحتاج العديد من المرشدين إلى تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم وزيادة معلوماتهم.

دراسة (عبدالقادر، ١٩٩٦) بعنوان: "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، وهدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة وذلك باستخدام عينة تبلغ مائة وثمانية وأربعين فرداً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور، وإلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، وإلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة الدراسة. وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية من مهنيي الحاسوب وهي:

١- مبرمجو التطبيقات.

٢- محللو النظم.

٣- مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب.

دراسة (Abouserie) ١٩٩٦ م، والتي أظهرت بعض العوامل التي تؤثر في مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعية مثل ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا والعوامل.

دراسة (Truell, price & et. al) ١٩٩٨ م، والتي جاءت لتؤكد من وجود علاقات الدوافع الذاتية لهزبرج مع مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية الجامعية. وقد أكدت نتائج الدراسة وجود علاقات مهمة إحصائيا بين الجانبين: الدافع ومستويات الرضا.

دراسة (Robertson) ١٩٩٨ م، فقد شخصت العوامل التي تؤثر في مستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعية من الإناث عن طريق استعراض ما كتب عن هذا الموضوع عالميا عن الخدمات الجامعية مؤكدا تميز هذه العوامل بعض الشيء بسبب التميز الجنسي لصالح الإناث.

دراسة (Salalyn, GrengaMathis) ١٩٩٩ م، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين القيادة الإدارية ودرجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في بعض كليات التعليم العالي غرب ولاية فرجينيا الأمريكية. هذا وأوضحت النتائج أن هناك علاقة بين القيادة الإدارية وبين الرضا الوظيفي، كما وجدت أيضا أن الرضا الوظيفي يزداد مع الرئيس الذي يستخدم أنواعا مختلفة من القيادة عنه في حال الرئيس الذي يستخدم نمط قيادي واحد فقط.

دراسة (هيام الشريدي وزهير عبدالرحيم) ١٩٩٩ م، إلى التعرف على أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة اربد وعلاقة



للرضا الوظيفي لديهم أهمها: (عدم أخذ المسؤولين برأي مديري ومديرات المدارس أثناء تعيين معلمين ومعلمات جدد في المؤسسة، عدم استطاعة مديري ومديرات المدارس توفير قسط كبير من الراتب لتلبية احتياجات المستقبل، عدم توفر المتطلبات المادية اللازمة في العمل، المكافآت المادية والامتيازات المرتبطة بالعمل، عدم تعاون أولياء الأمور في خدمة أهداف المؤسسة، وعدم العدالة في استحقاقية منح الترقية).

دراسة (هيفاء نجيب ٢٠٠٢م)، والتي هدفت إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التربوية التي تقدمها الإدارة في جامعة اليرموك، بالإضافة إلى دراسة أثر بعض المتغيرات (الديموغرافية) كالجنس والسن والمؤهل العلمي والخبرة على درجات الرضا. هذا وأوضحت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء وانطباعات هيئة التدريس في الجامعة حول الخدمات التي تقدمها الجامعة.

دراسة (السلوم، ٢٠٠٢) بعنوان: "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الرئيسية لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي في كل من مدن: الرياض وجدة والدمام كما يراها أفراد الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن كمية العمل الذي تقوم به المشرفة الإدارية تعد من عوامل ضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات، كما يعد غموض الدور الذي تتعرض له المشرفة الإدارية أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية، كما يعتبر التطور والنمو المهني في مجال الإشراف التربوي أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية.

(دراسة David A. Barry 2002): هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي ونوع القيادة لدى مدراء المدارس الثانوية في ولاية ماشيغن الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: (إن رضا المدراء الذكور عن الترقيات كان أكثر من رضا المدراء الإناث - إن رضا المدراء في المدارس الكبيرة كان أكثر من رضا المدراء في المدارس الصغيرة - إن الرضا الوظيفي كان أكبر عند المدراء الذين يتقاضون رواتب أعلا، كما كان الرضا أكبر عند المدراء الأكبر سنا - أن هناك رضا وظيفي أكبر عند المدراء الذين يستخدمون الحوافز المعنوية.

(دراسة Kofi Fred Asiedu 2002): هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الخصخصة والراتب على الرضا الوظيفي بالتطبيق على شركات غانا الإفريقية. ولقد أظهرت النتائج أنه ليس هناك علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي وعملية الخصخصة، ففي ظل الخصخصة لم يزداد الأمان الوظيفي ولا فرص التدريب، بينما كانت هذه الفرص متاحة أكثر في ظل القطاع العام.

دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٣) بعنوان: "نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين"، ويهدف هذا البحث إلى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة، ومن النتائج الهامة أيضا إجماع الموظفين على أن هناك عديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين، عدم تطبيق الحوافز بالعدل، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج أيضا أن

غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وان هناك أنواعا أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها، لذلك توصل البحث إلى أن الحرمان من الحافز يؤدي إلى (التأثير على درجة التعاون بين الزملاء، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة، التأثير على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها).

دراسة (الشهري،،٢٠٠٤) بعنوان: أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي لمعهد الدارة العامة) للمركز الرئيسي وفرعي جدة والدمام (وما يتسم به من خصائص إيجابية أو سلبية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور الوظيفي للموظف وبين الرضا الوظيفي لديه وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فهم محتوى الوظيفي من قبل الموظف وبين الرضا الوظيفي لدى ذلك الموظف، كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي في المعهد وبين الرضا الوظيفي لدى موظفيه كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المكافآت المعمول بها في المعهد وبين الرضا الوظيفي لدى الموظفين، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العلاقات السائدة بين الأفراد في المعهد وبين رضاهم الوظيفي، كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية (المكان، الإضاءة، التهوية، الأثاث) وبين الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المعهد.

دراسة (سلامه،،٢٠٠٤) بعنوان: "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كما وهدفت إلى تحديد دور كل من متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، الخبرة

الإدارية، المركز الوظيفي، الجامعة على مستوى الانتماء المهني، والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي، كما أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر ببعض المتغيرات وهي المؤهل العلمي والخبرة والمركز الوظيفي.

دراسة (فؤاد العاجز وجميل نشوان ٢٠٠٤م)، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس الغوث الدولية بغزة. هذا وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة والتي دلت إلى أن أكثر عوامل الرضا الوظيفي والتي تسهم في تطوير فعالية أداء المعلمين هي سلامة النظام والانضباط المدرسي ومراعاة احتياجات المعلمين المهنية وتوفير الأمن والأمان والحرية والديمقراطية للمعلمين، واستخدام أساليب متنوعة وحديثة في الإشراف التربوي. هذا وقد دلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين المدرسي ولصالح الذكور. وطبقا للمرحلة التعليمية لصالح المرحلة الإعدادية، وطبقا للمؤهل لصالح الشهادات العليا، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لسنوات الخدمة.

دراسة (نجوى نعيم أبو رمضان ٢٠٠٤م)، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية من خلال المتغيرات التالية (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الحوافز والرواتب) وذلك طبقا لمتغيرات شخصية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة ومكان العمل وطبيعة العمل. هذا وأظهرت النتائج أن هناك مستوى متوسط من الرضا لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية وبشكل عام في جميع مجالات الرضا التي حددتها الدراسة بلغت نسبته ٥٨%،

وأشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (العمر، طبيعة العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور والحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين ومكان العمل لصالح الجامعة الإسلامية.

(دراسة Kristin L. Straiter 2004): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وطبقت هذه الدراسة على ١١٧ مدير مبيعات يعملون في مستودع للأدوية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة الممنوحة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي، كما توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين الثقة الممنوحة وبين الالتزام التنظيمي.

دراسة (Jessie L. Grant 2006) : هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا أو عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين بقسم شؤون الطلاب في اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل التالية: (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان) على الرضا الوظيفي من عدمه. وقد أظهرت النتائج أن هناك نسبة ٨٣% من موظفي الكليات راضيين عن عملهم.

دراسة (الشوامرة، ٢٠٠٧) بعنوان "مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا"، وهدفت إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا، وتوصلت

الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير الجنس حيث وهي دالة إحصائياً. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

دراسة (الشيخ خليل و شرير، ٢٠٠٨) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين" هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى الموظفين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٠) معلماً ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (١٨) مدرسة (بنون وبنات) وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي خاصة بالدراسة، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

يتضح للباحثين من خلال استعراض ما سبق من الدراسات السابقة التي تناولت المحاور المختلفة وبالرغم من تعددها حول موضوع الرضا الوظيفي إلا أنها كانت تدور في معظمها حول رضا العاملين بالقطاع الأكاديمي، كما وقد تناولت تلك الدراسات في مجملها متغيرات عديدة ذات علاقة بالرضا الوظيفي مثل (الجنس - الخبرة - العمر - الراتب - المؤهل العلمي وغيرها)،

كما وقد استخدمت مقاييس مختلفة لقياس الرضا الوظيفي، أما بالنسبة إلى النتائج التي أشارت إليها معظم الدراسات السابقة، فقد أشارت إلى وجود أثر للجنس والراتب والمرحلة والمؤهل والثقة الممنوحة والانتماء المهني وظروف العمل على الرضا الوظيفي، كما لم تشر النتائج على وجود أثر للعمر على الرضا الوظيفي، وبعضها لم يجد أثرا للخبرة أيضا، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات التي تمت دراستها، وفي تحديد وصياغة فرضيات الدراسة.

هذا وبعد استعراض الدراسات التي أجريت في البيئة العربية والتي تخص الجامعات وأعضاء هيئة التدريس نلاحظ أنها وعلى العموم نادرة. لذلك كان بالأحرى إجراء مثل هذه الدراسة لمحاوله الوقوف على أهم العوامل والمستجدات ومحاولة أيضا لتلافي أوجه القصور في البيئة الجامعية في المملكة العربية السعودية بشكل عام وبجامعة الملك خالد بشكل خاص.

### **اختبار فروض الدراسة:**

**اختبار صحة الفرض الأول:** ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: ((توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم كالراتب، الأمان الوظيفي، الترقيّة، إدارة الكلية، إدارة القسم، علاقات العمل، ظروف العمل)). ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (Z test) والجدول التالي رقم (١) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها في هذا المجال

جدول رقم (١)

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي (الراتب - الأمان الوظيفي - الترقية

- إدارة الكلية - إدارة القسم - علاقات العمل - ظروف العمل)

الراتب	المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	Z	مستوى المعنوية	النتيجة
١	إشباع الطموحات لعضو هيئة التدريس	٣,١٩	١,٠٠٨	٢,٨٣٥	٠,٠٥	معنوي
٢	الراتب الذي تحصل عليه من عملك	٣,٠٧	١,٠٤١	١,٠٦١	٠,٢٩٠	غير معنوي
٣	ملائمة الراتب مع الجهد الذي تبذله	٢,٨١٠	١,١٦٦	٢,٥١٦-	٠,٠١٣	معنوي
٤	الحوافز والمكافآت التي تحصل عليها	٢,٣٥	١,١٢٤	٨,٩٠٣-	٠,٠٠٠	معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٢,٨٥٥٠	٠,٣٧٢١٦	٠,٧٧٩	٠,٤٩٣	غير معنوي
الأمان الوظيفي						
١	ضمان الاستمرارية في العمل طالما..	٣,٢٨	٠,٩٩٦	٤,٣٧٠	٠,٠٠٠	معنوي
٢	دور الوظيفة في تأمين مستقبلك	٣,٥٩	٠,٩٤٧	٩,٥٣٨	٠,٠٠٠	معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٣,٤٣٥٠	٠,٢١٩٢٠	٢,٨٠٦	٠,٢١٨	غير معنوي
الترقية						
١	الفرص المتاحة أمامك للترقية	٣,٠٩	١,٠١٧	١,٤٠٦	٠,١٦١	غير معنوي
٢	عدالة الطريق التي تتم بها الترقية	٣,٠٣	١,٠٠٢	٠,٤٥٤	٠,٦٥٠	غير معنوي
٣	لائحة الترقية المعمول بها	٢,٩٨	٠,٩٤٣	٠,٢٧٥-	٠,٧٨٣	غير معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٣,٠٣٣٣	٠,٥٥٠٨	١,٠٤٨	٠,٤٠٥	غير معنوي
إدارة الكلية						
١	تقدير واحترام الإدارة	٣,٧٠	٠,٩٨٧	١٠,٩٢٩	٠,٠٠٠	معنوي
٢	مشاركة عضو هيئة التدريس	٣,١٢	٠,٩٨٤	١,٨٤٨	٠,٠٦٦	غير معنوي
٣	أسلوب الإدارة في حل المشكلات	٣,٣٦	٠,٩٨٤	٥,٦١١	٠,٠٠٠	معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٣,٣٩	٠,٢٩١٤٣	٢,٣٣٨	٠,١٤٤	غير معنوي
إدارة القسم						
١	نمط القيادة	٣,٧٢	٠,٨٧٣	١٢,٦٤٢	٠,٠٠٠	معنوي
٢	أسلوب رئيس القسم	٣,٤٩	٠,٩٠٠	٨,٤٤٣	٠,٠٠٠	معنوي
٣	مراعاة العدالة	٣,٤٠	٠,٩٨٩	٦,١٧٥	٠,٠٠٠	معنوي

الراتب	المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	Z	مستوى المعنوية	النتيجة
	إجمالي المتوسط العام Z+	٣,٥٤	.١٦٥	٥,٦٣	.٠٣	معنوي
علاقات العمل						
١	علاقة رئيس القسم بزملاء العمل	٤,٠٨	.٨١٢	٢٠,٤٨٨	.٠٠٠	معنوي
٢	علاقة الأعضاء بعضهم ببعض	٣,٧٥	.٨٩٤	١٢,٨٥٤	.٠٠٠	معنوي
٣	درجة التعاون بين الأعضاء	٣,٦٣	١,٠١٥	٩,٥٣٢	.٠٠٠	معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٣,٨٢٠٠	.٢٣٣٠٢	٦,٠٩٥	.٠٢٦	معنوي
ظروف العمل						
١	القاعات والأثاث	٣,١٠	١,٣٧١	١,١٣٧	.٢٥٧	غير معنوي
٢	الوسائل التعليمية المستخدمة	٢,٨٢	١,٣١٣	٢,٠٧٩-	.٠٣٩	معنوي
٣	المكاتب الخاصة بأعضاء التدريس	٢,٩٤	١,٤٥٧	٠.٦٢٤-	.٥٣٣	غير معنوي
	إجمالي المتوسط العام Z+	٢,٩٥	.١٤٠٤٨	-٠.٥٧٥	.٦٢٣	غير معنوي
	(إجمالي المتوسط العام) للمتوسطات (من ٥ - ٢٥)	٣,٢٦١٩	.٤٠١٢١	٢,٩٩١	.٠٥	معنوي

\* نظرا لأن اختبار الفروض يتم باستخدام مستوى معنوية (٠,٠٥) فإن النتائج تعتبر معنوية قيمة (( Z إذا ما كان هذا المستوى أقل من أو يساوي (٠,٠٥)).

\*\* تم استخدام مقياس من (٥) نقاط يتراوح ما بين (١-٥) بحيث يشير (١) إلى عدم الرضا مطلقا و(٥) إلى الرضا التام.

ومن بيانات الجدول السابق يتضح لنا أن المتوسط العام لإجمالي عوامل الرضا بلغ (٣,٢٦) وهو بذلك أعلى من المتوسط المتوقع حيث اعتبرت النقطة (٣) على منتصف المقياس هي المتوسط المتوقع مما يشير اتجاه المستقصى منهم من أعضاء هيئة التدريس على الموافقة لأن هذه العوامل (سالفة الذكر) هي التي تؤثر في مستوى رضاهم عن العمل.

وبالرجوع إلى قيمه (Z) نجد أنها (٢,٩٩) بمستوى معنوية يبلغ (٠,٠٥) الأمر الذي يشير إلى وجود اختلاف معنوي بين المستقصى منهم بهذا الخصوص، وبالرغم من اتجاه المستقصى منهم نحو الموافقة على أن تلك العوامل هي التي تؤثر على مستوى رضاهم عن العمل إلا أنه يوجد اختلاف بينهم بالنسبة لكل عامل على حدة، هذا وقد جاء في المرتبة الأولى من حيث تلك العوامل (الرضا عن علاقات العمل) بمتوسط عام يبلغ (٣,٨٢) وتبلغ قيمة (Z) لهذا العنصر (٦,٠٩) بمستوى دلالة يبلغ (٠,٠٢) بما يعني وجود معنوية في إجابة المستقصى منهم يلي ذلك عنصر الرضا عن (إدارة القسم) بمتوسط عام يبلغ (٣,٥٤)، وتبلغ قيمة (Z) المحسوبة للفرق بين المتوسط العام والمتوسط الفعلي (٥,٦٣) بمستوى دلالة يبلغ (٠,٠٣). يلي ذلك في المرتبة الثالثة عنصر الرضا عن (الأمان الوظيفي) والذي حصل على متوسط عام (٣,٤٣) وقيمة (Z) لهذا العنصر بلغت (٢,٨٠) بمستوى دلالة يبلغ (٠,٢١) وهو غير معنوي، في حين كان ترتيب العنصر الخاص ب (إدارة الكلية) في المستوى الرابع من حيث الترتيب بمتوسط يبلغ (٣,٣٩) وبمستوى دلالة يبلغ (٠,١٤)، أما في المرتبة الخامسة كان عنصر رضا أعضاء هيئة التدريس عن (الترقية) والذي حصل على متوسط عام (٣,٠٣) بما يعني أنه يساوي تقريبا المتوسط المتوقع على المقياس (٣) بما يدل في الإجابة على هذا العنصر وربما يرجع ذلك إلى أن عنصر الترقية وإن كان معلوم لأعضاء هيئة التدريس الوطنيين إلا أنه غير معلوم لقرنائهم المتعاقدين، لذلك كان مستوى المعنوية لهذا العنصر (٠,٤٠)، أما في المرتبة قبل الأخيرة كان عدم رضا أعضاء هيئة التدريس المستقصى منهم عن عنصر (ظروف العمل) حيث حصل على متوسط عام (٢,٩٥) وهو أقل من المتوسط المتوقع على المقياس مما يشير إلى اتجاه الإجابات نحو عدم الموافقة، هذا وكانت قيمة (Z) لهذا

العنصر (٥٧,٠) بمستوى معنوية غير دال إحصائيا يبلغ (٦٢,٠). أما في المرتبة الأخيرة فقد كانت عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن (الراتب وملحقاته) حيث حصل على متوسط عام يبلغ (٨٥,٢) وهو أقل من المتوسط المتوقع (٣) على المقياس، وبالتالي كانت قيمة (Z) المحسوبة للفرق بين المتوسطين لهذا العنصر تبلغ (٧٧,٠) بمستوى دلالة غير داله إحصائيا (٤٩,٠) الأمر الذي يشير إلى عدم رضا أعضاء هيئة التدريس المستقصى منهم عن هذا العنصر.

هذا ومن إجمالي النتائج السابق الإشارة إليها يمكن الإقرار بثبات صحة الفرض الأول من فروض الدراسة والذي ينص على ما يلي (توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم (الراتب، الأمان الوظيفي، الترقية، إدارة الكلية، إدارة القسم، علاقات العمل، ظروف العمل).

#### اختبار صحة الفرض الثاني: ينص الفرض الثاني على: ((لا يوجد اتفاق

جوهرى بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا عن العمل))، هذا الفرض يناقش مدى الاتفاق بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة للرضا الوظيفي.

جدول رقم (٢)

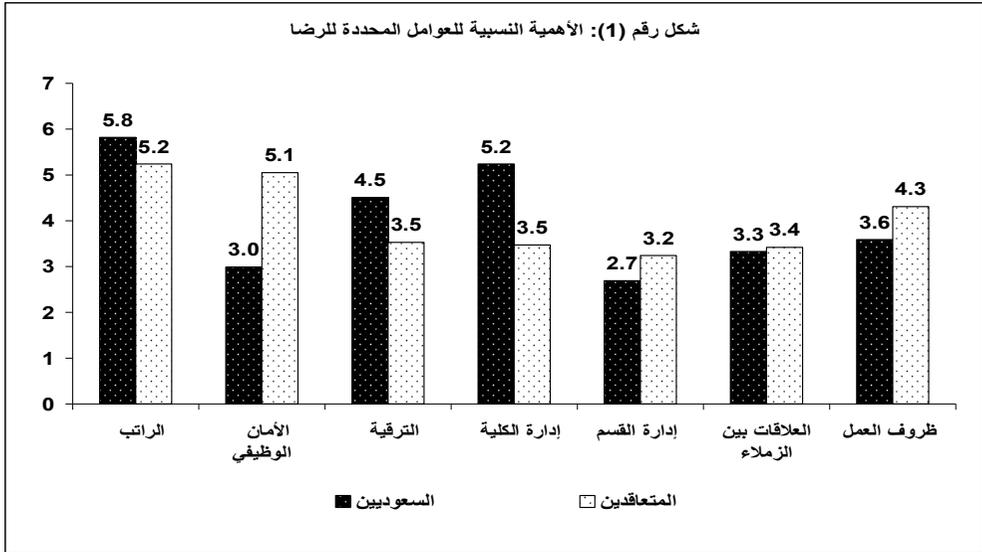
ترتيب العوامل المحددة للرضا عن العمل حسب الأهمية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين).

المتعاقدين		السعوديين (الوطنيين)		عوامل الرضا
الترتيب	متوسط الأهمية	*الترتيب	متوسط الأهمية	
٧	٥,٢٤	٧	٥,٨٢	١ - الراتب
٦	٥,٠٥	٢	٢,٩٩	٢ - الأمان الوظيفي
٤	٣,٥٣	٥	٤,٥١	٣ - الترقية
٣	٣,٤٧	٦	٥,٢٤	٤ - إدارة الكلية
١	٣,٢٤	١	٢,٦٩	٥ - إدارة القسم
٢	٣,٤٢	٣	٣,٣٣	٦ - العلاقات بين الزملاء
٥	٤,٣١	٤	٣,٥٩	٧ - ظروف العمل

\* (المقياس متدرج من ٧ نقاط: ٧ للأعلى أهمية ؛ ٦ للذي يليه ؛ وهكذا حتى نقطة واحد لأقل العوامل أهمية)

ويوضح الجدول أعلاه رقم (٢) و شكل رقم (١) ترتيب هذه العوامل حسب أهميتها النسبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين، وللكشف عن مدى وجود اتفاق بين العاملين من أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين على ترتيب عوامل الرضا عن العمل تم حساب ارتباط الرتب لكيندال حيث بلغ (٠.٦١). وحسبت قيمة (T) لاختبار معنوية هذا المعامل فكانت (٠.٠٥) وهي أقل من قيمة (T) الجدوليه وتساوي (٠.٠٥) مما يعني عدم وجود اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس على ترتيب أهمية العوامل المحدد للرضا عن العمل وان كانت كل فئة لها ترتيبها الذي يختلف عن الفئة الأخرى.

هذا ويظهر الجدول رقم (٢) أن عضو هيئة التدريس السعودي (الوطني) يولي أهمية أكبر للراتب (٥,٨٢) يليه إدارة الكلية (٥,٢٤) ثم الترقية (٤,٥١) يلي ذلك ظروف العمل (٣,٥٩) فعلاقات العمل (٣,٣٣) ثم الأمان الوظيفي كان في المرتبة قبل الأخيرة (٢,٩٩) وأخيرا جاء إدارة القسم (٢,٢٩).



أما أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين فقد أشارت بيانات نفس الجدول سالف الذكر أنهم يولون أهمية أكبر للراتب أيضا (٥,٢٤) يليه في الأهمية الأمان الوظيفي (٥,٠٥) ثم ظروف العمل (٤,٣١) يليها الترقية (٣,٥٣) وإدارة الكلية (٣,٤٧) ثم يأتي في المرحلة قبل الأخيرة علاقات العمل بين الزملاء (٣,٤٢) وأخيرا جاء إدارة القسم (٣,٢٤).

يلاحظ مما سبق أن الراتب احتل الأهمية الأكبر لدى الفئتين وهو هدف رئيسي يسعى إليه كلا الفئتين لذلك كان له أهمية مرتفعة لدى كل منهما. هذا وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرض الثاني يمكن القول بقبول صحة هذا الفرض.

**اختبار صحة الفرض الثالث: ينص الفرض الثالث من فروض**

**الدراسة على:** (( لا يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير

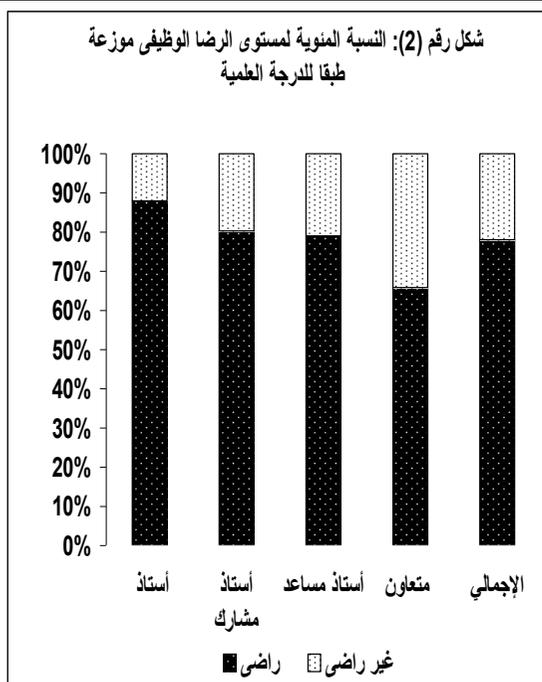
الراضين حسب الخصائص المميزة لهم: الدرجة العلمية، التعليم، الخبرة، السن،  
(الجنسية)). ولاختبار صحة هذا الفرض تم الاعتماد على اختبار (ك<sup>٢</sup>).

جدول رقم (٣)

درجة الاختلاف بين فئة الراضين وفئة غير الراضين حسب خصائصهم

الدرجة العلمية	أعداد فئة الراضين	أعداد فئة غير الراضين	العدد الإجمالي	$\chi^2$ (ك <sup>٢</sup> )	مستوى المعنوية	النتيجة
١ أستاذ	٢٢	٣	٢٥	٥,٢٦٣	٠,١٥٤	غير معنوي
	٥٣	١٣	٦٦			
	٨٣	٢٢	١٠٥			
	٢٧	١٤	٤١			
	الإجمالي	١٨٥	٥٢			
مستوى التعليم						
١ دكتوراه	١٤٢	٣٦	١٧٨	١,٤٧٦	٠,٤٧٨	غير معنوي
	١٩	٦	٢٥			
	٢٤	١٠	٣٤			
	الإجمالي	١٨٥	٥٢			
الخبرة العملية						
١ أقل من ٥ سنوات	٤٢	١٩	٦١	١٠,٠٣٤	٠,١٨	غير معنوي
	٨٦	١٦	١٠٢			
	٤٥	٩	٥٤			
	١٢	٨	٢٠			
	الإجمالي	١٨٥	٥٢			
السن						
١ أقل من ٢٥ سنة	٦	٤	١٠	٧,٢٠٩	٠,١٢٥	غير معنوي
	٣٨	١٧	٥٥			
٢ من ٢٥ - ٣٥ سنة						

النتيجة	مستوى المعنوية	$\chi^2$ (كأ)	العدد الإجمالي	أعداد فئة		الدرجة العلمية	
				غير الراضين	الراضين		
			١١٠	١٨	٩٢	من ٣٦ - ٤٥ سنة	٣
			٥٥	١٠	٤٥	من ٤٦ - ٥٥ سنة	٤
			٧	٣	٤	أكبر من ٥٥ سنة	٥
			<u>٢٣٧</u>	٥٢	١٨٥	الإجمالي	
الجنسية							
غير معنوي	٠,٨٤٨	٠,٠٣٧	٩٣	٢١	٧٢	سعودي	١
			١٤٤	٣١	١١٣	متعاقد	٢
			<u>٢٣٧</u>	٥٢	١٨٥	الإجمالي	

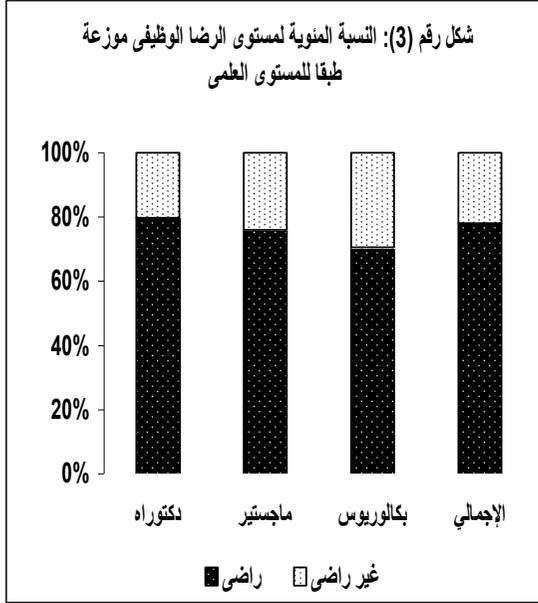


### 1- بالنسبة للدرجة العلمية:

اتضح أن نسبة الراضين من فئة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بصفة عامة أعلى من نسبة غير الراضين و التي قدرت بنحو (78%). كما يلاحظ أن نسبة الراضين من فئة معاوني هيئة التدريس بلغت الأقل إذا ما قورنت بالدرجات العلمية الأخرى حيث بلغت (٦٦%) مقابل (٨٨%)، (٨٠%) و (٧٩%) لكل من درجة الأستاذ،

الأستاذ المشارك و الأستاذ المساعد على التوالي. لأمر الذي يوضح أنه لا يوجد اختلاف بين فئة الراضين وفئة غير الراضين بالنسبة للدرجة العلمية

ولعل ما يؤكد هذا أن قيمة (ك<sup>2</sup>) بلغت (٢,٢٦%) بمستوى معنوية يبلغ (٠,١٢٤%) وهذا أكبر من (٠,٠٥%) الأمر الذي يعكس عدم المعنوية بين الفئتين.



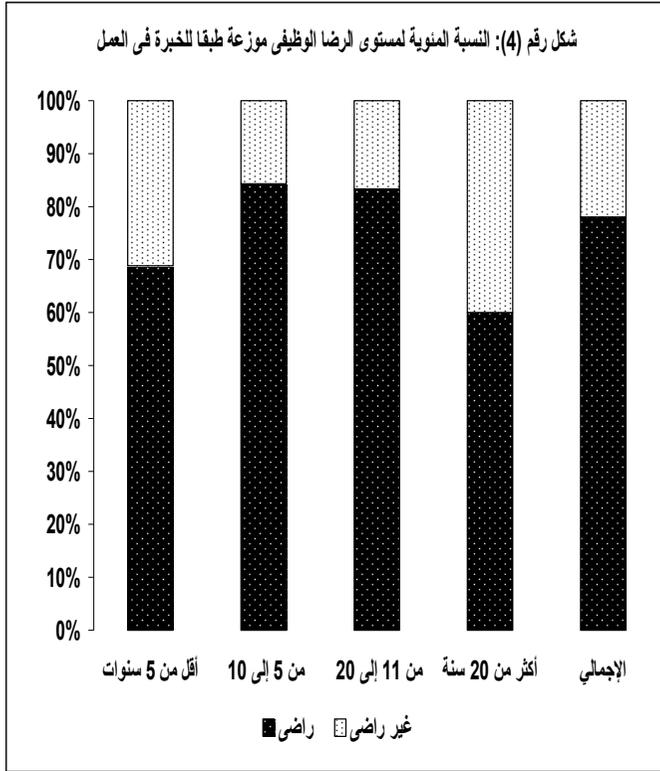
## ٢ - بالنسبة للمستوى التعليمي :

بالنسبة لل حاصلين على مستوى تعليمي أعلى من الشهادة الجامعية (دكتوراه، ماجستير) كانت نسب الراضين (78%) فى المتوسط. أما بالنسبة لل حاصلين على الشهادة الجامعية (بكالوريوس) فكانت نسبة الراضين (٧١%). كما

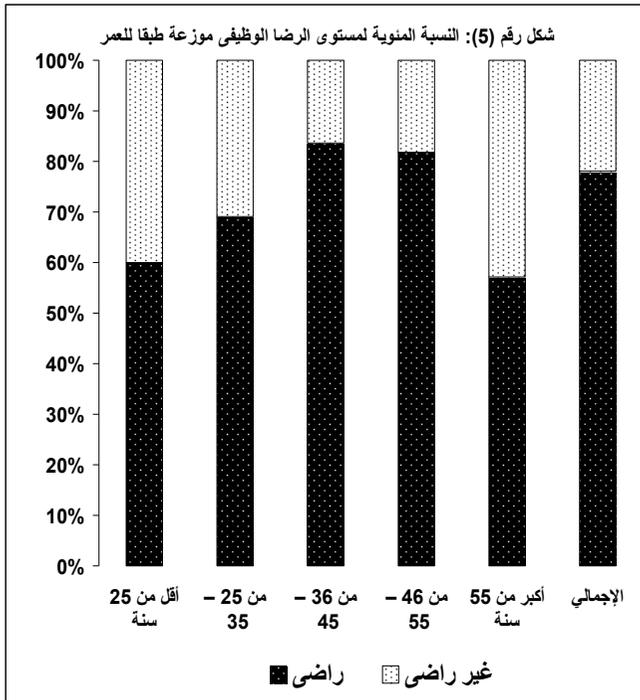
بلغت قيمة (ك<sup>2</sup>) حوالى (١,٤٧%) بمستوى معنوية (٠,٤٧%) وهو أكبر من (٠,٠٥%) بما يعني أن الفرق غير معنوي بالنسبة للمستوى التعليمي. الأمر الذي يوضح عدم وجود اختلاف معنوي بينهم وهذا ما يؤكد النتيجة السابقة الخاصة بالدرجة العلمية.

### ٣- بالنسبة لمستوى الخبرة في العمل:

بالرجوع لبيانات نفس الجدول السابق يتضح أن نسبة الراضين عن العمل لأصحاب الخبرات الأقل من ٥ سنوات و الأكثر من ٢٠ سنة بلغت (٦٩%) و (٦٠%) على التوالي. بينما

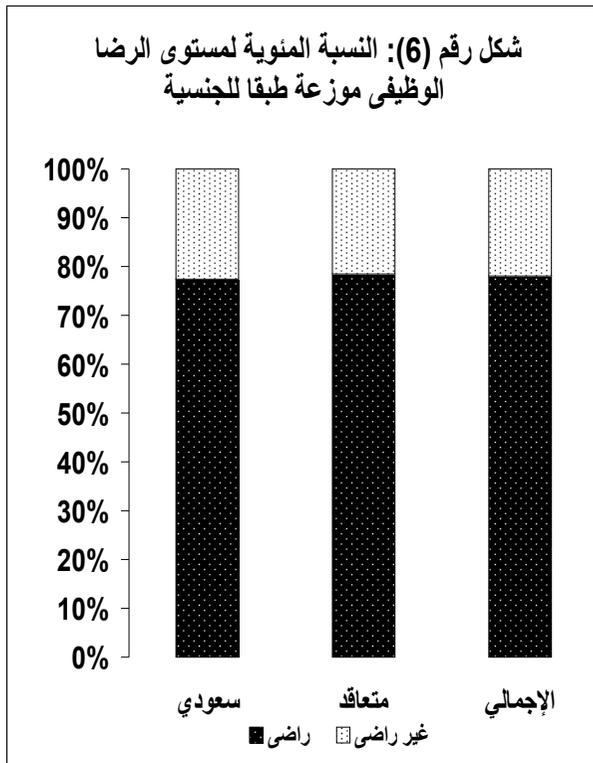


أصحاب الخبرات من ٥- ١٠ سنوات و ١١- ٢٠ سنة قدرت بحوالي (٨٤%) فى المتوسط. وبالرجوع إلى قيمة (ك<sup>٢</sup>) نجد أنها تبلغ (١٠,٠٣%) ومستوى معنوية بلغ (٠,٠١%) الأمر الذي يدل على وجود اختلافًا معنويًا بين الفئتين.



#### ٤ - بالنسبة للسن:

بالرجوع إلى بيانات نفس الجدول السابق يتضح لنا أن نسبة الراضين عن العمل لمن هم أعمارهم أقل من ٢٥ سنة و أكبر من ٥٥ سنة بلغت أدنى نسبة و التي قدرت بنحو (٦٠%) و (٥٧%) على التوالي. بينما بلغت تلك النسبة (٦٩%) لمن هم في الفئة العمرية من ٢٥-٣٥ سنة. في حين سجلت



نسبة الرضا أقصى قيمة للفئات العمرية من ٣٦-٤٥ و ٤٦-٥٥ سنة قدرت بحوالى (٨٣%) فى المتوسط. كما أن اختبار (كا<sup>2</sup>) الإحصائى يدل على انه لا يوجد اختلاف بين الفئتين بالنسبة لمستوى الرضا من عدمه، وما يؤكد ذلك أن قيمة (كا<sup>2</sup>) بلغت (٧,٢٠%) بمستوى معنوية بلغ (٥,١٢%)

وهي بذلك أكبر من (٠,٠٥%) الأمر الذي يعني عدم وجود اختلاف معنوي بينهم.

#### ٥ - بالنسبة للجنسية:

وبالرجوع إلى بيانات الجدول السابق رقم ٣ نجد أنه بالنسبة لجنسية المستقصى منهم انه لا يوجد اختلافاً بين فئة الراضين وغير الراضين بين الجنسيتين (سعودي، غير سعودي أو متعاقد) حيث بلغت نسبة الرضا (٧٧%)،

(٧٨%) على التوالي. الأمر الذي يوضح عدم وجود اختلاف بين الفئتين بالنسبة لمستوى الرضا، ويؤكد هذا انه بالرجوع إلى قيمة ( $\chi^2$ ) في الجدول سالف الذكر نجد أنها بلغت (٠,٣٧%) وبمستوى معنوية يبلغ (٠,٨٤%) الأمر الذي يوضح عدم وجود اختلاف معنويا بين الفئتين وربما يرجع ذلك إلى تشابه طبيعة العمل بين الفئتين.

ومن إجمالي النتائج السابقة يتبين لنا عدم وجود اختلاف بين فئة الراضيين وفئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لكل فئة الأمر الذي يعكس بوضوح صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة والذي ينص على انه لا يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وفئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لكل منهم (الدرجة العلمية - التعليم - السن - الجنسية).

### القسم الثالث: النتائج والتوصيات

#### ١ - النتائج:

من خلال استعراض التحليل السابق للدراسة محل البحث، اتضح وجود مجموعه من النتائج يمكن تلخيص أهمها في الآتية:

#### أ - نتائج عامة:

- ١- ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص.
- ٢- الرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة على الكفاءة الخدمية والإنتاجية لعضو هيئة التدريس.
- ٣- تحظى المؤسسات التعليمية بدعم القيادات العليا من خلال الاستثمار المتواصل في تلك المؤسسات.
- ٤- يعتبر الاستثمار في العملية التعليمية بشكل عام وعضو هيئة التدريس بشكل خاص أحد عناصر الاستثمار في رأس المال البشري لما له من مردود ايجابي على التنمية المتواصلة في المملكة العربية السعودية.

٥- يعتبر عضو هيئة التدريس حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحدد أساسي في جودة مخرجاتها مما يتطلب ذلك المزيد من الاهتمام بالدراسات والأبحاث التي تناولت عضو هيئة التدريس والعوامل التي لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي له.

٦- إن الرضا عن نوع العمل يحقق الرضا الوظيفي.

#### ب - نتائج خاصة باختبارات الفروض:

١- وجود مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم تمثلت في

١-١ الرضا عن علاقات العمل

٢-١ إدارة الأقسام العلمية

٣-١ الأمان الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس

٤-١ إدارة الكلية

٥-١ نظام الترقيّة المعمول به بالجامعة

٦-١ ظروف العمل لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة

٧-١ الراتب الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس

٢ - أنه لا يوجد اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين (السعوديين)، والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا الوظيفي حيث اتضح ما يلي:

١-٢ بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس الوطنيين (السعوديين) فكان ترتيب عوامل الرضا لديهم (الراتب، إدارة الكلية، الترقيّة، ظروف العمل، العلاقات بين الزملاء، الأمان الوظيفي، إدارة القسم).

٢-٢ أما بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس المتعاقدين فقد كان ترتيبهم لعوامل الرضا كالتالي (الراتب، الأمان الوظيفي، ظروف العمل، الترقيّة، إدارة الكلية، العلاقات بين الزملاء، إدارة القسم).

٣ - لا يوجد اختلاف بين أعضاء هيئة التدريس (سعوديين، متعاقدين) من حيث الرضا عن العمل من عدمه حسب الخصائص الديمغرافية المميزة لهم (الدرجة العلمية، مستوى التعليم، الخبرة العملية، السن، الجنس).

#### ٢ - التوصيات:

بعد اكتمال جوانب الدراسة والقيام بتحليل البيانات والاستمارات إحصائياً تم وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن ترفع من مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة الملك خالد وتحثهم على المثابرة والرقي بالمستوى التعليمي، هذا وان من أبرز هذه التوصيات ما يلي:

#### أ - توصيات خاصة بعضو هيئة التدريس:

- التقييم الذاتي لعضو هيئة التدريس.
- التطوير المستمر للكفايات المعرفية والمهارية لعضو هيئة التدريس.
- التواصل والبحث المستمر وإعداد المزيد من البحوث والمؤتمرات في هذا المجال.
- التفاعل والتواصل مع البيئة التدريسية وتفعيل خدمة المجتمع.
- ضرورة تطوير مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس وتعزيز الاتصالات الرسمية
- المشاركة في اتخاذ القرارات خاصة تلك التي لها علاقة بهم.

#### ب - توصيات خاصة بالبيئة التدريسية:

- تحسين بيئة العمل بما يتناسب مع العوامل المؤثرة في تحسين أداء العاملين
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة فيما بين الرئيس والمرؤوسين وعلاقة الزملاء بعضهم ببعض وذلك من أجل خلق جو علمي فعال يشجع على زيادة الأداء والإنتاجية في العمل.

- تحقيق الشعور بالأمن والرضا الوظيفي حتى يتفرغ عضو هيئة التدريس لرسالته وعدم الاندفاع لممارسة أعمال أخرى.
  - تحقيق مبدأ المساواة وتحديد الأنظمة الوظيفية في العمل.
  - تعزيز فاعلية عضو هيئة التدريس وتشجيعه على اكتساب معارف ومهارات وخبرات جديدة تؤهله للقيام بواجبه على أكمل وجه.
  - ج - توصيات خاصة بالقيادات الإدارية العليا:
  - منح أعضاء هيئة التدريس حوافز على أساس الكفاءة الخدمية وتقديم الحوافز والمكافآت المادية لتنمية دافعية عضو هيئة التدريس وحبه لمهنته والانتماء إليها.
  - منح عضو هيئة التدريس الثقة والتعاون معه على تحقيق رسالته السامية ورفع روحه المعنوية وتقدير جهوده.
  - إعطاء الفرصة لعضو هيئته التدريس للتخطيط لنفسه.
  - يجب أن تهتم الجامعة بالراتب بحيث يتناسب مع ظروف الحياة ويشبع رغبات الموظفين فهو العنصر الأساسي المتفق عليه لإشباع رغبات العاملين.
  - يجب الاهتمام بفرص الترقى وأن تكون الترقية بقواعد تتسم بالمساواة والعدالة والكفاءة.
  - يجب الاهتمام بضمانات الوظيفة وتحقيق الاستقرار للعاملين.
- الدراسات المستقبلية:**

نظرا لما لمفهوم الرضا الوظيفي من تأثيرات كبيرة على الكثير من السلوكيات التنظيمية كان لا بد من إعطائها الاهتمام الكبير والكافي الذي يعكس أهميتها ودورها في رفع مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات، لذا يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات حول العديد من الأمور المتعلقة

بالموضوع أعلاه. فعلى سبيل المثال لا الحصر يمكن إجراء بعض الدراسات المستقبلية بخصوص والمتعلقة

- محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية
- إجراء دراسات مقارنة حول الرضا الوظيفي بين الجامعات الحكومية والخاصة.
- دراسة الرضا عن العمل لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته ببعض المتغيرات
- الأخرى مثل (الولاء التنظيمي - الصراع - غموض الدور - الحوافز).
- دراسة واختبار العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي.
- علاقة الرضا الوظيفي بالصراع التنظيمي والإنتاجية.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية

- ١- د: إبراهيم، احمد عثمان (٢٠٠٣).نظم الحوافز وأثرها علي الرضا الوظيفي:دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين.رسالة ماجستير،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.
- ٢- د: الرويلي، نواف بن عبدالله جدعان المدهرش (٢٠٠١). الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية (دراسة ميدانية).جامعة الملك عبدالعزيز،كلية التربية،رسالة ماجستير.
- ٣- د: السلوم، سعاد بنت عبدالله بن عبدالرحمن، (٢٠٠٢). عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات.جامعة الملك عبدالعزيز،كلية التربية،رسالة ماجستير.
- ٤- د: العتيبي، ادم غازي ١٩٩١م، (الرضا الوظيفي بين موظفي القطاع الحكومي والخاص في دولة الكويت) - دراسة استطلاعية مقارنة، مجلة الإدارة العامة،/ العدد٦٩، يناير.
- ٥- د: العمري، بسام ١٩٩٥ م، (الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية، مجله دراسات، المجلد٢٢، العدد٥، الأردن.
- ٦- د: العمري، خالد ١٩٩٢م، (مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية)، مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد ٧،جامعة اليرموك، مؤتة، الأردن.
- ٧- د: الشوامرة، محمد خليل عيسى (٢٠٠٧)، مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا. رسالة ماجستير،جامعة القدس المفتوحة.

- ٨- د: الشهري، عبدالله بن محمد عامر، (٢٠٠٤)، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير.
- ٩- د: الشيخ خليل، جواد محمد، و شرير، عزيزة عبدالله (٢٠٠٨)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين. مجلة الجامعة، المجلد السادس عشر ١٤٢٩ / ٢٠٠٨ م الدراسات الإنسانية العدد الأول.
- ١٠- د: القريوتي، محمد قاسم، زويلف، مهدي ١٩٩٣م، المفاهيم الحديثة في الإدارة: النظريات والوظائف، ط٣، عمان. الأردن.
- ١١- د: القريوتي / محمد قاسم، ١٩٩٧م، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، ط٢، عمان، الأردن.
- ١٢- د: الموسوي، راشد السهل حسن، (١٩٩٥) "الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت." المجلة العلمية، January 1995, vol 27
- ١٣- د: اليماني، سعيد أحمد، خالد أحمد، ١٩٩٦م، (دراسة للرضا المهني لدى معلمي ومعلمات التعليم العام في مهنة التدريس بدولة البحرين)، مجلة دراسات العلوم التربوية، ٢٣(٢)، البحرين.
- ١٤- د: المخلفي، محمد، ١٩٩٢م، (مدى رضا هيئة التدريس في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية عن عملهم، المجلة العربية للتربية، العدد ٢).
- ١٥- د: بدر، حامد، ١٩٨٣م، (الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت) - دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣، الكويت.

- ١٦- د: جواد الشيخ، عزيزة عبدا لله، ٢٠٠٨م، (الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين)، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول، يناير.
- ١٧- د: حصة، أنيسة، بدرية، ٢٠٠٣ م، (الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال لدى مديري ومديرات مدارس التعليم بدولة قطر)، مجلة العلوم التربوية، العدد الثالث، يناير.
- ١٨- د: حكيم، منتظر، ١٩٨٩م، (الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبدالعزيز، مجلة الملك عبدالعزيز، العدد ٢).
- ١٩- د: حمدي، نزيه، جبريل، موسى أبوطالب صابر، داوود، نسيمه، ١٩٩٢م: التكيف ورعاية الصحة النفسية، ط١، جامعة القدس المفتوحة، ص (٨٢).
- ٢٠- د: خالد الراوي، ٢٠٠٠م، (الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة الزرقاء الأهلية)، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، الاقتصاد والإدارة، م ١٤.
- ٢١- د: سعود سعد عامر العامر، ١٤١٥ هـ " الرضا الوظيفي للمعلمين وعلاقته بالسلوك القيادي لمدير المدرسة بالمدارس المتوسطة الحكومية للبنين بالمدينة المنورة (دراسة ميدانية) بحث مقدم لكلية التربية بالمدينة المنورة.
- ٢٢- د: سلامه، انتصار محمد طه. (٢٠٠٤)، مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية.
- ٢٣- د: سمير عبدا لله نصر الدين، ١٤١٣ هـ " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الملك عبدا لعزیز

- ٢٤- د: شديفات، يحيى، ١٩٩٩م، (الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك)، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد ٣٥، الأردن.
- ٢٥- د: طناش، سلامه، ١٩٩٥م، (الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية)، مجله دراسات، المجلد ١٧، العدد ٣.
- ٢٦- د: عكاشة، علي، (المناخ التنظيمي في كليات المجتمع في الأردن وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- ٢٧- د: علاونة، معزوز، ندى، يحيى، ٢٠٠٥ م: مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد ٥٨، ص (٥).
- ٢٨- د: فؤاد العاجز، جميل نشوان، ٢٠٠٤م، (عوامل الرضا وتطوير فاعلية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة)، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول، كلية التربية، الجامعة الإسلامية.
- ٢٩- د: كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، ١٩٩٥م: (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم) عمان، الأردن، دار الفكر.
- ٣٠- د: كامل مصطفى، البكري، سونيا، ١٩٩٠م، (دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة)، مجلة الإدارة، المجلد ٢٣، العدد ١، القاهرة، يوليو.
- ٣١- د: محمود صادق بازرعه، ١٩٨٨م، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، دار النهضة العربية، القاهرة، ص ٢٨.
- ٣٢- د: منتظر حمزة حكيم، ١٤٠٩هـ، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبدالعزيز، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للعلوم التربوية، (جدة- جامعة الملك عبدالعزيز).

- ٣٣- د: ناصر بن ضيف الله الحربي، ١٤٢٧هـ: الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم إدارة الأعمال.
- ٣٤- د: ناصر محمد العديلي، ١٤١٤هـ، إدارة السلوك التنظيمي، ط١، (الرياض، المؤلف).
- ٣٥- د: ناصر محمد العديلي، ١٤٠٣هـ، الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية (بحث ميداني)، مجلة الإدارة العامة العدد ٣٦ (الرياض: معهد الإدارة، ربيع الثاني).
- ٣٦- نصر الدين، سمير عبدالله، (١٩٩٢). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.
- ٣٧- د: العبدالقادر، عبدالله، (١٩٩٦). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث، العدد الثاني، مايو.
- ٣٨- د: هيام الشريدي، زهير عبدالرحيم، ١٩٩٠م، (أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة اربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين)، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ٣٦.
- ٣٩- د: هيفاء نجيب، ٢٠٠٢م، (بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك)، مجله كلية التربية، العدد ٣٠.

## المراجع الأجنبية

- 1- Abouserie, Reda: (1996), "Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in University Academic Staff", Educational Psychology, Vol. (16).
- 2- Al-Mahboob, A. R:(An investigation of the degree of job satisfaction among university faculty in Saudi Arabian universities, PH.D. university of Pittsburgh,1987.
- 3- Barry, David A(2002): " Job Satisfaction and Leadership Style Study of Michigan High School Principal", Dissertation Abstract,Western Michigan University.
- 4- Fitzgerald. M.R. and Durant, R.T, (1980). Citizen evaluations and urban Management. Service Delivery in an Era protest, Public Administration Review. 40.
- 5- Hassard, Tary Lynn: (1991). A study of the Job Satisfaction of Nebraska public. High school principals-DAI-A 52106.
- 6- Grant, Jessie L.(2006): "An Examination of The Job Satisfaction of Mid-Level Manager in Student Affair Administration", Dissertation Abstract, Western Michigan University.
- 7- Kofi Fred Asiedu, 2002, Privatization Wages and Job Satisfaction: The case of Ghana, Dissertation Abstract, Wageningen University.
- 8- Liacqu, Joseph A. & Schumacher, Phyllis, 1995, "Factors Contributing to Job Satisfaction in Higher Education", Education, Vol. 116, Issue, 1, Fall.
- 9- Mathis, Saralyn Grenga (1999):The Relationship of Leadership Frame use of Departmental Chairs to Faculty Job Satisfaction as Perceived by Selected

- Departmental Faculty Members, Dissertation Abstract, West Virginia University.
- 10- Robertson, Lona J. & Bean, John P. 1998. "Women Faculty in Family and Consumer Sciences: Influences on Job satisfaction", Family & Consumer Science Research Journal, vol. 27, Issue 2, Dec.
  - 11- Safar, Hassan, Abdul-Hussain: (1988). A Study of Job satisfaction as perceived by secondary school principals in Kuwait, DAL-A 48.
  - 12- Steel, B, (1989). An Analysis of teacher moral in selected elementary schools which have experienced enrollment. Declines DAI-A 49 (10). 2888-A
  - 13- Shelver, R.S. 1975. (Role Perception, satisfaction and performance A partial Reconciliation), JAP, 60, U.S.A. PL.
  - 14- Straiter, Kristin L. (2004):, Study of the Effect of Supervisors Trust of Subordinates and Their Organization and Job Satisfaction and Organizational Commitment, Dissertation Abstract, Regent University.
  - 15- Truell, Allen D. and Price Jr., William t. (1998)., Community College Journal of Research & Practice, Vol. 22 Issue 2, March,
  - 16- Vendenbrg, Rebert J. & Lance, Charles E (1992). "Examining The Casual Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment", Journal of Management, Vol. 18, No. 1.
  - 17- Williams, J.T., (1977), Citizens Evaluation of local Government services in a southern community: Determinants of support (Washington) D.C.: National Association of Public Affairs and Administration.

## الملاحق

ملحق رقم (١)، قائمة الاستقصاء (الاستبيان)

(٠٠٤) السؤال الأول: بشكل عام، ما هي درجة رضاك الوظيفي الحالية بالجامعة التي

تعمل فيها

(راضي) (١)، (غير راضي) (٢)

السؤال الثاني: أينما كانت الإجابة على السؤال السابق الرجاء قراءة كل عبارة بعناية

ووضع دائرة حول الرقم المناسب وتحت الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك.

درجة الموافقة

غير  
راضي  
مطلقا

غير راضي

غير  
محدد

راضي

راضي  
جدا

العناصر

Code

١- الراتب:

• ٠٠٥ إشباع لطموحات عضو هيئة التدريس

• ٠٠٦ الراتب الذي تحصل عليه من عملك

• ٠٠٧ ملائمة المرتب مع الجهد الذي تبذله

• ٠٠٨ الحوافز والمكافآت التي تحصل عليها

٢- الأمان الوظيفي:

• ٠٠٩ ضمان الاستمرار في العمل طالما لدية الرغبة

• ٠١٠ دور الوظيفة في تأمين مستقبلك

درجة الموافقة					العناصر	Code
غير راضي مطلقا	غير راضي	غير محدد	راضي	راضي جدا		
					<b>٣- الترقية:</b>	
1	2	3	4	5	● الفرص المتاحة أمامك للترقية في العمل	
1	2	3	4	5	● عدالة الطريقة التي تتم بها الترقية	٠١١
1	2	3	4	5	● لائحة الترقية المعمول بها حاليا	٠١٢ ٠١٣
					<b>٤- إدارة الكلية:</b>	
1	2	3	4	5	● تقدير واحترام الإدارة لعضو هيئة التدريس	٠١٤
1	2	3	4	5	● مشاركة عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات	٠١٥
1	2	3	4	5	● أسلوب الإدارة في حل مشكلات العمل	٠١٦
					<b>٥- إدارة القسم:</b>	
1	2	3	4	5	● نمط القيادة والإشراف بالقسم	٠١٧
1	2	3	4	5	● أسلوب رئيس القسم في تقييم الأداء لعضو هيئة التدريس	٠١٨
1	2	3	4	5	● مراعاة العدالة في المعاملة بين الأعضاء	٠١٩

درجة الموافقة					العناصر	Code
غير راضي مطلقا	غير راضي	غير محدد	راضي	راضي جدا		
					٦ - علاقات العمل:	
1	2	3	4	5	● علاقة رئيس القسم بزملاء العمل	٠٢٠
1	2	3	4	5	● علاقة الأعضاء بعضهم ببعض	٠٢١
1	2	3	4	5	● درجة التعاون بين الأعضاء	٠٢٢
					٧ - ظروف العمل:	
1	2	3	4	5	● القاعات والأثاث والإضاءة والتهوية	٠٢٣
1	2	3	4	5	● الوسائل التعليمية المستخدمة	٠٢٤
1	2	3	4	5	● المكاتب الخاصة بأعضاء هيئة التدريس	٠٢٥

السؤال الثالث: رجا ترتيب عوامل الرضا عن العمل التالية حسب الأهمية التي توليها لكل عامل، وذلك بوضع رقم (٧) أمام العامل الأكثر أهمية لك ثم رقم (٦) أمام العامل الذي يليه في الأهمية وهكذا حتى تصل إلى رقم (١) وهو أقل العناصر أهمية.

- (٠٢٦) ١ - المرتبات والمكافآت المادية (١).
- (٠٢٧) ٢ - الأمن والاستقرار الوظيفي (٢).
- (٠٢٨) ٣ - الترقية والتقدم في الوظيفة (٣).
- (٠٢٩) ٤ - إدارة الكلية وأسلوبها في حل المشكلات (٤).

- (٥٣٠) ٥ - إدارة الأقسام وأسلوبها في إدارة العمل (٥).  
(٥٣١) ٦ - العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس (٦).  
(٥٣٢) ٧ - ظروف وطبيعة العمل والكلية (٧).

السؤال الرابع: البيانات الشخصية:

يرجى استيفاء البيانات التالية، وذلك بوضع علامة (صح) أمام الصفة التي تنطبق عليك:

١ - الدرجة العلمية: (٥٣٣)

- (١) ١ - أستاذ  
(٢) ٢ - أستاذ مشارك  
(٣) ٣ - أستاذ مساعد  
(٤) ٤ - معاون لهيئة التدريس

٢ - مستوى التعليم: (٥٣٤)

- (١) ١ - دكتوراه  
(٢) ٢ - ماجستير  
(٣) ٣ - بكالوريوس

٣ - الخبرة في العمل: (٥٣٥)

- (١) ١ - أقل من خمس سنوات  
(٢) ٢ - من خمسة إلى عشر سنوات  
(٣) ٣ - من عشر إلى عشرين سنة  
(٤) ٤ - أكثر من عشرين سنة

٤ - السن: (٥٣٦)

- (١) ١ - أقل من ٢٥ سنة  
(٢) ٢ - من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة  
(٣) ٣ - من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة  
(٤) ٤ - من ٤٥ - أقل من ٥٥ سنة  
(٥) ٥ - أكبر من ٥٥ سنة

(٠٣٧) -٥ - الجنسية:

- (١) ١ - سعودي (وطني)  
(٢) ٢ - متعاقد

شكرا

لتعاونكم.....(الباحث).