

درجة الرضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي (دراسة سيكولوجية)

د. زياد محسن بن طالب
أستاذ علم النفس المشارك

د.إخلاص عبد الرقيب سلام
أستاذ علم النفس المشارك

ملخص البحث:

استهدفت هذه الدراسة مستوى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على ثلاثمائة عضو، وهي عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن من عدد مجتمع الدراسة الكلي و البالغ قرابة 1600 عضوا، خلال العام الدراسي 2013 / 2014 م. واستخدم فيه أداة خاصة بقياس مستوى الرضا و الاداء الوظيفي، لمعرفة حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من المؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الجنس ومتغير الأداء الوظيفي وكذا التأهيل للدراسات العليا. وأخيرا كشفت النتائج أن مستوى اداء أعضاء هيئة التدريس المساعدة مرتبطة بعلاقة طردية تتحدد بكل من الرضا الوظيفي و متغير الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على الإدارة تحسين مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس المساعدة للأعمال الأكاديمية التي يؤدونها، والمؤسسة (الجامعة) التي يعملون فيها، إذ أن ذلك قد يكون عاملا مؤثرا على رفع الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وبالتالي الفعالية الأكاديمية.

مقدمة:

شهدت الأربعون عاما الماضية، اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي بدراسة العوامل المؤثرة بالأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، والتي تشتمل على متغيرات مثل الولاء و الرضا و الضغوط، حيث تعد تلك المتغيرات مدخلا من المداخل الحديثة التي نالت حظا وافرا من الاهتمام من قبل العلماء لدراسة المنظمات الاجتماعية الحديثة، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بتلك العوامل إلى ما تتركه هذه المتغيرات من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظمتهم، خاصة وأن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب هام تسعى إليه كل منظمة وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على تعزيز وتدعيم الرضا الوظيفي وترسيخ الولاء لديهم.

وتعد الجامعة في عصرنا الحالي رمزا لنهضة الأمم وهي أساس التقدم والتطور في مختلف المجتمعات الحديثة، وانطلاقاً من الرسالة الملقاة على عاتقها أصبحت الجامعة اليوم عقل الأمة ومركز تفكيرها ومعياري مجدها والحصن المنيع لتراثها الحضاري والإنساني وفيها تبذل الجهود والطاقات اللازمة لتطوير المعرفة وخدمة للعلم، ولا ينحصر دور الجامعة في مواجهة التحديات الآنية فحسب بل يمتد إلى التنبؤ بالتحديات المستقبلية واتخاذ الإجراءات الكفيلة لمعالجتها وتفادي أثارها، فضلاً عن مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المعاصرة والعمل على اعداد الكادر المؤهل علمياً وفنياً وإدارياً، ويمثل إعداد الباحثين القادرين على تحسس مشكلات المجتمع وقضاياها، وإيجاد الحلول لها واحداً من الأدوار التي ينبغي ان تقوم بها الجامعة لكي تحقق أهدافها.(الشريدة, 2002: 15).

و يكمن الشعور بالرضا الوظيفي كل يوم عن طريق التنقيب داخل عناصر الرضا المتاحة، وهذا الأمر ينطبق حتى على من ينتظرون الوقت المناسب للانتقال إلى مجال عمل آخر، فالسر يكمن في أن تستمتع بعملك الحالي، على الرغم من أنك تستعد لعمل أفضل، وكثير من الناس يحققون قدراً

معقولا من الشعور بالرضا من خلال أداء أعمال تقليدية، فهم يحسنون استغلال وقت العمل، بغض النظر عن طبيعة المهام التي يؤديونها. (ثابت , 2002 : 38) ولذلك فان مشكلة هذه الدراسة تتلخص في التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس المساعد . ويمكن صياغة مشكلة الدراسة على شكل سؤال رئيسي , ومنه تنفرع عدة أسئلة:

ما علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن؟
أسئلة الدراسة:

1. ما علاقة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن مع الأداء الوظيفي؟
2. هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف اللقب العلمي (معيد -مدرس)؟
3. هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف نوع الجنس؟
4. هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف استجاباتهم للدراسات العليا (ماجستير -دكتوراه)؟
5. هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف سنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

إن الغرض من دراسة هذا الموضوع هو كالاتي:

- التعرف على أهم العوامل المؤثر على أداء عضو هيئة التدريس المساعد في جامعة عدن.
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على العملية التعليمية.
- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن من وجهة نظرهم.

- كشف العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن.
- أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- تحدد درجة رضا الوظيفي لعضو هيئة التدريس المساعدة، وتكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، بما يترتب عليه تحسين مستوى أدائهم الوظيفي .
- أهمية الموضوع الذي سوف نناقشه وهو أثر الرضا الوظيفي على أداء عضو هيئة التدريس المساعد في جامعة عدن حيث يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة في التأثير على العملية التعليمية.
- بما أن الموارد البشرية تعبر عن الثروة الإنسانية في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، وهي عنصر الإنتاج الرئيسي والأهم الذي تغطي أهميته على ما عداه من عناصر الإنتاج لذلك من المفيد دراسة العوامل المؤثرة على الرضا.
- أهمية الرضا الوظيفي وأداء عضو هيئة التدريس في جامعة عدن نظرا لنوعية الخدمة المطلوب تقديمها.

حدود الدراسة:

بناءً على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات الدراسة تتمثل فيما يلي:

- المتغير المستقل هو الرضا الوظيفي.
- المتغير التابع هو الأداء الوظيفي.
- الجنس:
- مستويان ، هما: (ذكر، أنثى).
- اللقب العلمي:
- معيد / مدرس.
- سنوات الخبرة:

ويمثل بمستويين، وهي: من عام إلى 5 سنوات / من 6 سنوات إلى 10 سنوات .

• التأهيل للدراسات العليا.

الماجستير – الدكتوراه.

مصطلحات الدراسة:

• الرضا الوظيفي:

هو إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاوئته لمهنته التي يعمل بها، والذي نتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المعلم على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية.(السعود , 2001 : 19)

• التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

بأنه درجة الإشباع لدى عضو هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن، والتي تجعله راضياً عن عمله مقبلاً عليه، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ومتناسباً مع ما يريد تحقيقه من وظيفته وما يحصل عليه في الواقع.

• الأداء الوظيفي:

هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالمقدرة والرغبة في الأداء في موقف معين. (عبدالوهاب , 2003 : 19)

• تعريف عضو هيئة التدريس المساعدة:

عضو هيئة التدريس بالجامعة هو الفرد المؤهل كفاية وعطاء للقيام بواجباته ومسؤولياته نحو المعرفة والتدريس والمساهمة في رفع المستوى العلمي و المحافظة على أصالة القيم الأخلاقية و القدوة سلوكاً. ويقصد به في هذه الدراسة الأعضاء الذين لديهم ألقاب علمية معيد ومدرس دراسات سابقة:

• دراسة المخلافي (1991م) الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا / عدم رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء عن عملهم, وفحص العلاقة إن كانت هناك علاقة بين بعض التغيرات المختارة والرضا عن العمل, وذلك حسب نظرية العاملين لهيرزبيرج, وتكونت عينة الدراسة من (138) عضو هيئة تدريس, واستخدم الباحث لجمع البيانات المتعلقة بعينة الدراسة صيغة معدلة من سلم الرضا / عدم الرضا عن العمل الذي وضعه أولن وود (olin wood) عام (1973م), واعتمد الباحث على نظرية هيرزبيرج في الأساس النظري للبحث.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تدني درجة رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء في مجالات الانجاز والعلاقات مع الآخرين والاعتراف والمسؤولية والإشراف وظروف العمل والرضا عن العمل بصفة عامة , وعدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن مجالات السياسة والإدارة والأجور . وكشفت أن هناك ارتباطات ذات دلالة بين عوامل الترغيب لهيرزبيرج وعوامل الوقاية الصحية والرضا عن العمل بصفة عامة , وبينت الدراسة إن متغير (الأجر) يحظى بأعلى درجة ارتباط , بينما حظي متغير (العلاقات مع الغير) بأدنى درجة ارتباط. كما أكدت الدراسة إلى حد ما نظرية العاملين لهيرزبيرج الخاصة بالرضا /عدم الرضا عن العمل.

• دراسة سجنر (Seegniller.1993): مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بتأديتهم لمهامهم

هدفت الدراسة التي اجريت على أعضاء هيئة التدريس في كلية لمعرفة مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بتأديتهم لمهامهم Eastern Utah Universit وطبقت الدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية البالغ عددهم (207) عضو هيئة تدريسية.

وأسفرت نتائجها عن عدم مناسبة التدريب الذي يتلقاه أعضاء هيئة التدريس وعدم وفائه باحتياجاتهم الوظيفية, كما أن الكلية لا توفر الفرص الكافية لحضور المؤتمرات والندوات العلمية, وأن الكلية تواجه مشكلة فقدان الاتصال والتعاون بين الأقسام العلمية, وضعف الجهاز الإداري الجامعي وتخلفه عن

القيام بالكثير من الأعمال والمسئوليات، يضاف إلى ذلك انخفاض رواتب هيئة التدريس وعدم ملائمتها مع متطلبات الحياة ومكانة المعلم الجامعي.

دراسة ريغان (Reagan.1986): الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في ولاية متشجان

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في ولاية متشجان، وقد استخدم الباحث أداة هيرزبيرغ للعوامل الداخلية والخارجية لقياس مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس للعوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وعدم الرضا.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أعضاء هيئة التدريس للعوامل المتعلقة بعدم الرضا الوظيفي، وأكدت أنهم غير راضين عن علاقاتهم الشخصية مع رؤسائهم، وفي الوقت نفسه فقد كان لديهم درجة متدنية جداً من عدم الرضا الوظيفي فيما يتعلق بمستوى الأمن الوظيفي المتاح لهم، وكان للمتغيرات الديموغرافية العمر، والجنس، سنوات الخبرة، والرتبة العلمية دلالة إحصائية في إدراك عوامل الرضا الوظيفي.

• دراسة منصور المعمر 1993: الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، واشتملت العينة على (316) موجهاً وموجهة، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

- 1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وكل من (الخبرة، الجنس، العمر، النمط الإداري)
- 2- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وكل من (التخصص، المرحلة التعليمية، التدريب، العبء الإشرافي).

تعليق على الدراسات السابقة:

- 1- بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد أن منها ما يتعلق بالتعرف على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، ومنها ما يتعلق بالتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين.
- 2- منها ما يتعلق بالرضا عن الخدمات التي تقدم للمعاملين في حقل التعليم ومنها ما يتعلق بالرضا عن المهنة ذاتها
- 3- معظم الدراسات ركزت على التعرف على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية ، ومنها ما يتعلق بالتعرف لمعرفة مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بتأديتهم لمهامهم .
- 4- وقد استفاد الباحثين الحالي من الدراسات السابقة في:
أ – تحديد متغيرات الدراسة.
ب – تحديد أبعاد مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

ويشير مصطلح الرضا الوظيفي إلى مشاعر الأفراد النفسية تجاه أعمالهم سوى كانت أعمالهم ايجابية أو سلبية، ويمكننا معرفة رضا الفرد الوظيفي من خلال تصوره للإشباع الذي حققه في مجال عمله، فكلما حقق الفرد إشباع كبير لحاجاته كلما كان راضياً عما يقوم به من عمل أو نحو العمل الذي ينتمي إليه. (الاعبري، 2003: 272)

وقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الكثير من الباحثين والمؤلفون في مجال علم النفس والعلوم الأخرى ذات العلاقة إلا أنه لا يزال هناك اختلاف في تحديد مفهومه ، ولا يوجد حتى الآن اتفاق حول تعريف محدد لمفهوم الرضا الوظيفي. فكل منهم يحاول جاداً أن يستحدث أو يطور لنفسه مفهوماً يقوده إلى تحقيق أهداف الدراسة التي يقوم بها، ويقال إن الرضا غالباً ما ينظر إليه بأنه موضوع فردي بحث. وقد انعكس هذا إلى ظهور العديد من التعريفات يمكن للباحث أن يستعرض أهمها من أجل توضيح مفهوم الرضا الوظيفي:

عرف هوبك (Hoppock) الرضا الوظيفي بأنه "مجموعه من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن وظيفته". وعرفه (Hulin) بأنه "الإحساس الذي يتولد لدى العامل كاستجابة لإجمالي مواقف العمل". ما يعرف الرضا الوظيفي بأنه اتجاه الأفراد الدائم نحو وظائفهم، والذي يرتقي لديهم من خلال إدراكاتهم وتصوراتهم حول وظائفهم" . Fall, P.11.Abouserie, Reda, (1996)p49

ويرى بعض الباحثين أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة يتكامل فيها الفرد مع عمله ووظيفته وتفاعله معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم والنمو وسعيه إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية.

إما جرونبرج (Gruenberg) فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة ردود الأفعال الانفعالية التي ينتج عنها سلوك نفسي معين، إما يقترب به العامل من عمله أو يبتعد عنه. . Vroom.V (1946), P.78

ويعرفه كامبل وزميله اسكارابل (Scarabel & Cambel) بأنه "زيادة المكافأة التي يحصل عليها الفرد في عمله مقارنة بما كان يتوقع". (خليل و شرير، 2008 : 287).

أن من أهم عوامل نجاح عضو هيئة التدريس المساعد في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات التعليمية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها أعضاء هيئة التدريس نحو مهنة التدريس.

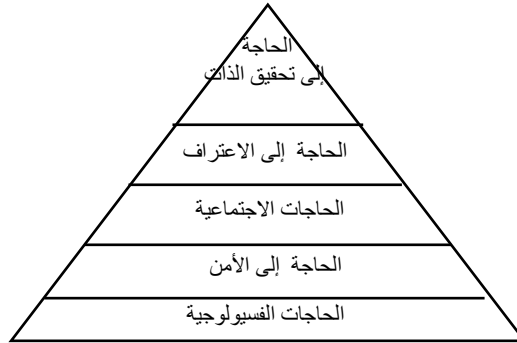
أهمية الرضا الوظيفي:

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين ، وعلى الجامعة أن تسعى لكشف عن الأسباب المؤدية لعدم الرضا التي تؤدي إلى انخفاض درجة الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة ، وفهم الآثار المترتبة على ذلك وكيفية تلافيها، في محاولة جادة لتطويع ذلك الشعور الذي يدركه أعضاء هيئة التدريس، وبما ينعكس إيجاباً على كفاءة الجامعة وقدرتها على تحقيق أهدافها. كما أن الحصول على أكبر قدر ممكن من عوامل الرضا المتاحة بالمنظمة من الأهداف الرئيسية للعاملين في أي منظمة.

نظريات الرضا الوظيفي:

1. الإدارة العلمية (فردريك تيلور)
ومن ابرز روادها تيلور (Taylor) وزملاءه فيبر (Feber) وفايول (Fayol)، حيث أهتم بدراسة الوقت والحركة والحوافز المادية، والسبب في ذلك هو أن العمال يعملون بطريقة تختلف عما يجب فعله، وكان لابد من إيجاد طريقة أفضل لأداء الأعمال أي تحديد الوقت والحركة اللازمة لتأدية العمل، بما يؤدي إلى العقلانية، الموضوعية، الفعالية، الاقتصادية للعمل.
2. نظريات العلاقات الإنسانية (التون مايو):
من أهم الجهود المبكرة التي أسهمت في دراسة العلاقات الإنسانية جهود ماري باركر فوليت، حيث يعتبر فوليت من أول من اهتم في دراسة العلاقات الإنسانية في الإدارة). وأكثر ما ترتبط حركة العلاقات الإنسانية بالتون مايو وبزملائه من الخبراء الذين قاموا بعدة تجارب أبرزها درا ست مايو في مصنع هوتورن
3. نظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو:
تعتبر نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو من أشهر النظريات التي قدمت لتفسير حاجات الإنسان ودوافعه ، بل وتمثل نقطة البداية في دراسة موضوع الدافعية ، فإذا ما اشبع الإنسان رغبته واحتياجاته الدنيا فانه يرتقي إلى إشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعليا، بمعنى آخر فإن الإنسان يؤجل عملية من شأنها محاولة إشباع احتياجاته العليا قبل إشباع احتياجاته البدائية الدنيا.

التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية كما يراها ماسلو



4. نظرية الدرفر:

جاءت هذه نظرية استجابة للانتقادات التي واجهت لنظرية ماسلو وقدم الدرفر نظرية بديله ومعروفه باسم (E.R.G Theory)، وهذه النظرية أكثر بساطة من نظرية ماسلو، حيث تم تصنيف الحاجات في ثلاث مجموعات فقط، ولا تشترط ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات. وتشمل المجموعات الثلاث للحاجات وفقاً لهذه النظرية حاجة البقاء، وحاجة الانتماء، وحاجة النمو. وتقابل حاجة البقاء الحاجات الفسيولوجية والأمن في نظرية ماسلو، إما حاجة الانتماء تقابل الحاجات الاجتماعية وأخيراً فإن حاجة النمو تقابل حاجات التقدير وتأكيد الذات، ويمكن القول إن ما ذكر يعد أوجه الشبه بين النظريتين.

5. نظرية العاملين (Hesbergs 1959):

قدم هزبرج Hesbergs النظرية في (1959) وتعتبر نقطة تحول أساسية في نظريات الدوافع وتوصل في نظريته إلى إن هناك مجموعتين من العوامل: الأولى: وجودها يزيد من رضا الموظف لكن انعدامها لا يؤثر سلباً على رضا الموظف، وسميت هذه بالعوامل الدافعة وهي الانجاز، والاعتراف، والتقدم الوظيفي، وطبيعة العمل، والنمو الوظيفي، وزيادة المسؤوليات. الثاني: مجموعة العوامل التي يمنع وجودها حالة عدم الرضا، ولكنها لا تزيد من رضا الموظف إن وجدت، وسميت بالعوامل الوقائية وهي سياسات

وطرق العمل، الإشراف، العلاقات الشخصية، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاوات، المستوى الاجتماعي.

6. نظرية التوقع (فروم):

يفترض فكتور (Victor, Vroem) في هذه نظرية التوقع أن الإنسان يفكر في عمل الشيء قبل أن يقوم به فعلاً.

7. نظرية الانجاز (ماكيلاند):

يرى ماكيلاند أن كل فرد لديه ثلاثة حاجات أساسية (إنجاز)، وأكد علي الحاجة إلى الإنجاز والقوة والسيطرة والعمل مع الأصدقاء والأقارب والأصحاب.

8. نظرية المساواة:

تفترض النظرية ان معاملة الشخص كغيره من الأفراد تعتبر من العوامل الدافعة لتوجيه سلوكه، وتحقيق العدالة بين ما يقدمه الفرد للمنظمة وما يحصل عليه من حافز مادي ومعنوي.

وقام آدمز (1963) بالبحث في نظرية عدالة العائد، وقد اعتبر أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل فيها، حيث يقدم الموظف جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات، والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة. (منصور, 2009: 45-67)

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يمكن استعراض أهم العوامل المؤثرة على الرضا والتي قد أشار لها (العاجز , نشوان, 2004: 22-25) كما يأتي:

1-العوامل الشخصية:

ويقصد بها العوامل الشخصية التي ترجع إلى الشخص نفسه.

2- العوامل المرتبطة بظروف العمل:

وتتعلق هذه العوامل بظروف وبيئة العمل الداخلية التي يعمل بها الفرد.

3- العوامل المتعلقة بالوظيفة او العمل:

ويقصد بها تلك العوامل المرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله.

4- العوامل المتعلقة بنمط الإشراف أو الإدارة:

وتتعلق هذه العوامل بطرق الإشراف والإدارة المتبعة ، ومدى توافر العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين

5- العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة:

وتشمل العوامل اللوائح والنظم التي تطبقها المنظمة او الجامعة،

6- العوامل البيئية:

هي العوامل التي تتعلق بالبيئة التي نشاء فيها الفرد (حضر/ ريف) فهو عضو في أسرة معينة.

7- العوامل المتعلقة بالأمن الوظيفي و الأجر وفرص الترقى:

وتتمثل في العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف، والاستقرار الوظيفي ومقدار الأجر الذي يحصل عليه

قياس الرضا الوظيفي:

تعددت طرق قياس الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل ، حيث يتجه البعض إلى قياسه من خلال دراسة اثر كل عنصر من عناصر الوظيفة، بينما يتجه البعض الآخر إلى قياسه من خلال التعرف على اتجاه الفرد تجاه الوظيفة ومن أساليب قياس الرضا عن العمل ما يلي:

1-أسلوب الملاحظة المباشرة:

استخدم كل من روتلز برجر وديكسون هذا الأسلوب في الملاحظة سلوك العاملين ومن ثم قام باستخلاص بعض الملاحظات عن مواقف ومشاعر وحوافز ودوافع العاملين في ضوء ما تمت ملاحظته من جوانب سلوكهم.

2-أسلوب المقابلة:

قام هوبك باستخدام هذا الأسلوب وذلك بسؤال الموظفين عن رضاهم او عدم رضاهم عن الوظيفة، يضاف إلى ذلك انه توجد عدة قوائم أسأله مثل قائمة تكساس لقياس رضا العاملين عن عملهم وتحتوي على عوامل مثل العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقية حرية التعبير، الأجر، وكذلك توجد قائمة

تسمى قائمة وصف الموظفين وهي أيضا يوجد بها أسئلة عن الرضا عن العمل نفسه، الأجر، الترقية، الإشراف، وزملاء العمل.

3-المقابلة الرسمية أو غير الرسمية:

وهي الأكثر فعالية في معرفة الرضا الوظيفي، لدى الأفراد وخاصة إذا كان حجم المنظمة صغير. (السعود، 2001 : 43)

ثانيا: الأداء الوظيفي:

مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها.

ويعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

بينما يعرف الأداء بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة.

وعرف الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها. (الذنيبات، 1999: 15)

وعرف أندروود (Andrewd) الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة، كذلك يعرف الأداء بأنه قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة .

كما عرفت هاينز (Haynes) الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة .

كما يعرف الأداء بأنه قدرة الموظف على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها في المنظمة. وكذلك يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني

النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة Curtis Michael J. et al (1999)p.19.

ويشير ثوماس جيلبرت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معًا

وفيما عرف (Fred) الأداء بحسب نتائج السلوك الذي رافق ذلك الأداء، فيرى أن الأداء هو نتيجة السلوك، والسلوك هو نشاط وفعالية فردية، بينما نتائج السلوك هي التغييرات التي تحصل في البيئة المحيطة بالفرد بسبب ذلك السلوك. في حين فرق (Tomas) عند تناوله لمفهوم الأداء بين كل من السلوك والإنجاز، والأداء، فعرف السلوك بأنه ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات وأداء النشاطات والمهام المكلفين بها وجميع الأعمال التي يمارسونها في سبيل إنجاز الأعمال الموكلة لهم، وعرف الإنجاز بأنه ما يبقى من أثر أو نتائج بعد توقف الأفراد عن العمل، كالمخرجات النهائية لأعمالهم ونشاطاتهم، وعرف الأداء بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز، تعدد تعريف الأداء ذلك ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال سواء كانت دراسات نظرية أم ميدانية، وبالتالي فإن الأداء الحقيقي ينظر إليه على أنه نتاج لعدد من العوامل المتداخلة التي يجب ألا يتم التركيز على واحد دون أخرى وألا يتم تجاهلها تمامًا، بل يتم محاولة التوفيق فيما بينها جميعاً والتركيز على جميع العناصر معاً في آن واحد.

ويجب أن نشير إلى أن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية هي النتائج ولهذا ينظر إلى الأداء على أنه الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة.

عناصر الأداء:

- تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد, ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي:
- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - 2- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
 - 3- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل, والقدرة على تحمل مسؤولية العمل, وإنجازه في الوقت المحدد, ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. (الذنيبات, 1999: 21)

أبعاد الأداء:

- يعتبر الأداء الوظيفي عنصراً من عناصر الإنتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويتم تحديد الإنتاجية تبعاً لعدة أبعاد متداخلة وهي:
- 1- العمل الذي يؤديه العامل، ومدى تفهمه لدوره واختصاصه، ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له.
 - 2- الإنجاز الذي يحققه العامل ومدة توافقه مع المعايير ومستويات الجودة.
 - 3- سلوك العامل في وظيفته من حيث اهتمامه بالعمل وأدوات العمل وشعوره بالانتماء لمكان العمل، وتطوره المهني وإتقانه.
 - 4- سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ومدى تعاونه مع روح الفريق.
 - 5- الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل وإتقانه عمله والسعي لتطوير نفسه.
 - 6- طرق التحسين والتطوير التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله ، وبالتالي انعكاسها على ترقبته (العاجز, و نشوان, 2004: 18).
- العوامل المؤثرة على الأداء:
- من أهم العوامل المؤثرة على الأداء, ما يلي:

1- غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك.

2- عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لديهم.

3- اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين.

4- مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

5- التسبب الإداري:

فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. Fitzgerald. M.R. and Durant, R.T, (1980).pp.585-594.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي:

تعددت واختلفت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وفيما يلي عرض لبعض هذه الآراء:

1- الأداء الوظيفي يتبع الرضا الوظيفي:

أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا لدى العاملين، كلما ارتفع مستوى الأداء الوظيفي، فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل وهو الرضا والثاني تابع وهو الأداء.

2- الرضا يتبع الأداء:

أي أنه كلما كان مستوى الأداء جيداً كلما شعر العامل برضا عن العمل، بالتالي حسب هذا الرأي فإن الرضا الوظيفي ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء الوظيفي على أساس أن الأداء الجيد للموظف وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه عن العمل.

يرى إيون Eween (1973) أن الارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يتأثر بكمية الضغط من أجل الإنتاج ممثلاً في أن القليل من الضغط قد يجعل الموظف راضياً عن ذاته والعمل السهل نسبياً والذي فيه ضغط منخفض بالنسبة لقدرات العاملين قد يؤدي إلى درجات عالية من الأداء .

ويشير إنكسون Inkson (1980) 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 كذلك ببيئة العمل والضغط من أجل الإنتاج ونظام الثواب والعقاب , بواسطة تأثيرات سمات الشخصية أو توجيه العمل للعامل مثل اندماجه في العمل.

أن الرضا هو المتغير الأهم أو الوحيد في التأثير على الأداء، ولكن يجب أن لا ننكر هذا الأثر، وعلى إدارة المنظمات محاولة تطوير ذلك الشعور بهدف تقليص الفجوة بين أهداف وتوقعات المنظمة وأهداف وتوقعات العاملين.

(الذنبيات , 1999: 32)

إجراءات الدراسة:

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تقتصر على عينة من هيئة الأعضاء المساعدة بجامعة عدن.

الحدود الزمانية:

تم التطبيق خلال العام الدراسي 2013م- 2014م.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يتبع خطوات منهجية تقوم على الملاحظة والوصف ويتناول التحليل والتفسير.

1- عينة الدراسة :

اشتملت العينة على 300 من أعضاء هيئة المساعدة من منتسبي معظم كليات جامعة عدن , وعددهم 300 عضوا من مجتمع الدراسة والبالغة حوالي 1500 عضوا , والجدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب اللقب العلمي ونوع الجنس وسنوات الخبرة.

جدول (1) توزيع أفراد العينة وفقا للقب العلمي (معيد -مدرس), ونوع الجنس وسنوات الخبرة

النوع		اللقب العلمي		نوع الجنس		سنوات الخبرة	
عدد الأعضاء	(معيد)	(مدرس)	ذكور	إناث	من عام إلى 5 أعوام	من 6 إلى 10 أعوام	
=300 N	165	135	170	130	196	104	

2- أداة الدراسة:

مقياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المساعدة , تم اعداده من الباحثين , بما يتناسب البيئة المحلية بجامعة عدن , وتتكون المقياس من (40) فقرة , وخمسة محاور أساسية هي: (الرضا عن طبيعة العمل والمناخ السائد، الميول في التأهيل (دراسات عليا)، الأداء الوظيفي، المكانة الأكاديمية)، كما تم تحديد خمسة اختيارات لكل فقرة وفقاً لطريقة ليكرت و هي: (موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق إلى حد ما، غير موافق، لا اعرف) ، وبعد ذلك تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين المتخصصين بعلم النفس بدرجة أستاذ/أستاذ مشارك/أستاذ مساعد, و تم تقديم المعلومات اللازمة للتحكيم وطلب منهم قراءة المفردات التي تضمنها المقياس، وقد قاموا الباحثين بإجراء التعديلات التي تتفق مع وجهات نظر المحكمين بالحذف والإضافة وإعادة الصياغة ، وبعد ذلك تم توزيع الفقرات داخل المقياس عشوائياً وطُبق المقياس في صورته المبدئية على عدد (10) من أعضاء هيئة التدريس المستجدة, للتأكد من استجابة المقياس للتطبيق في صياغة ووضوح الفقرات.

صدق وثبات المقياس:

لدراسة الصدق أهمية كبيرة في أي مقياس نفسي، ومدى الاعتماد عليه يكمن في مستوى صدقه ولكي يتأكد الباحثين من صدق القياس قام بعرضه على سبعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس، وبعد أن ناقش معهم التحديد الإجرائي للرضا الوظيفي عن مهنة التدريس، وكذلك التحديد الإجرائي لكل بعد من محاور المقياس ، وطلب منهم استبعاد الفقرات التي لا تتفق وهذا المفهوم أو إضافة ما يروونه مناسباً لهذا المفهوم، ثم قام بعد ذلك بعمل دراسة للصدق التنبؤي للقياس ، وجد أن معامل الارتباط إيجابي وذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.79)

استخدم الباحثان طريقة إعادة المقياس، فقد قاما بتطبيق القياس على أفراد العينة الاستطلاعية 3 مرات، وكان معامل الثبات (0.88) وهو معامل ثبات مقبول لإجراء عمل الدراسة.

درجة الفقرات:

بالنسبة للفقرات الايجابية :

موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	لا اعرف
4 درجات	3 درجات	درجتان	درجة واحدة	صفر

أما بالنسبة للفقرات السلبية :

موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق إلى حد ما	غير موافق	لا اعرف
درجة واحدة	درجتان	3 درجات	4 درجات	صفر

نتائج والتحليل للدراسة:

-ما علاقة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن مع الأداء الوظيفي؟

وللإجابة على هذا التساؤل الأول , قاما الباحثان بحساب قيمة (T) بين متوسطي درجات العينة لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن على مقياس الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي ، والجدول رقم 2 التالي يوضح ذلك:

جدول (2) يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن على مقياس الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي

النوع	معيد / N=165		مدرس / N=135		د.ح	T	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع			
مستوى الرضا الوظيفي	109,20	15.70	98,8	16.50	333	0,85	0,01

مستوى الاداء الوظيفي	105,10	15.35	94,4	16.25		
-------------------------	--------	-------	------	-------	--	--

بالنظر إلي الجدول (2) والذي يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات العينة لأعضاء هيئة التدريس المساعدة في جامعة عدن على مقياس الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي ، نجد أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً حيث إن قيمة (T) لم تتجاوز (0.85) وهي أقل من قيمة (T) عند مستوى (0.01) ، ويمكن تفسير ذلك بأن درجة الرضا الوظيفي تكاد تكون مشتركة لدى أفراد العينة. وان العلاقة بينهم علاقة طردية ,حيث انه كلما كان مستوى الرضا الوظيفي عاليا يكون الأداء عاليا.

في المقارنة للأداء الوظيفي نلاحظ وجود فرق بين المعيد والمدرس , بسبب فروق في الأجور , وخبرات العمل وكذا ساعات النصاب التدريسي حيث لدى المعيد ساعات أكثر , وغالبا لا تعطى له محاضرات مستقلة ,إلا عند الضرورة القصوى مثل نقص أعضاء التدريس في التخصصات النادرة .

لذا عند المقارنة بين الرضا و الأداء الوظيفي , وجدنا أن المستويات منخفضة , وتفسيرنا أنهم لا زالوا يعانون من فروق في القيادة الأكاديمية , وكذا الدخل الشهري , بينهم وبين حاملي الشهادات الدكتوراه.

-هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف اللقب العلمي (معيد -مدرس) ؟

وللإجابة على هذا التساؤل الثاني , قام الباحثان بتحديد درجة مستوى الرضا الوظيفي منخفض , وهي (165) ، أي ما يمثل 55% من الدرجة الكلية للمقياس وهي (300) ، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3) يوضح المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي والدرجة الكلية لأعضاء الهيئة التدريس المساعدة للقب العلمي (معيد) على مقياس الرضا الوظيفي:

الدرجة الكلية للمقياس	المتوسط الفرضي	المتوسط الفعلي	مستوى الرضا
-----------------------	----------------	----------------	-------------

منخفض	109.20	165	300
-------	--------	-----	-----

بالنظر إلى الجدول (3) نجد أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة-اللقب العلمي معيد (منخفض) ، حيث إن المتوسط الفعلي للعينة على مقياس الرضا الوظيفي أقل من المتوسط الفرضي ، حيث إنه لم يتجاوز (109.20) ، وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود الصلاحيات لديهم ، الشعور أنهم قلة الخبرة ، بالإضافة على إن مهنة التعليم تتطلب التأهيل (دراسات عليا)، وقد يكون الراتب في الوقت الحالي له دور كبير في انخفاض مستوى الرضا لدى هذه الفئات.

الإجابة على التساؤل الثاني-الفرع الثاني، ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة-اللقب العلمي مدرس، وللإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بتحديد درجة القطع التي يكون عندها مستوى الرضا الوظيفي مقبول وهي (135) ، أي ما يمثل 45% من الدرجة الكلية للمقياس وهي (300) ، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (4) يوضح المتوسط الفرضي والمتوسط الفعلي والدرجة الكلية لأعضاء هيئة التدريس المساعدة-اللقب العلمي (مدرس) على مقياس الرضا الوظيفي

الدرجة الكلية للمقياس	المتوسط الفرضي	المتوسط الفعلي	مستوى الرضا
300	135	98,8	مقبول

بالنظر إلى الجدول (4) نجد أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة-اللقب العلمي مدرس (مقبول)، حيث إن المتوسط الفعلي للعينة على مقياس الرضا الوظيفي أقل من المتوسط الفرضي ، حيث إنه لم يتجاوز (98.8) ، وقد يرجع ذلك إلى أن التعامل تتطلب بذل الجهد الكبير من أعضاء هيئة التدريس المساعدة-اللقب العلمي مدرس.

-هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف نوع الجنس ؟

للإجابة على هذا التساؤل الثالث , قدم الباحثان بحساب قيمة (T) بين متوسطي درجات أفراد العينة (ذكور / إناث) على مقياس الرضا الوظيفي، والجدول رقم 5 التالي يوضح ذلك:

جدول (5) يوضح نتائج اختبار (ت) بين متوسطي درجات أفراد العينة (ذكور / إناث) على مقياس الرضا الوظيفي

النوع	ذكور / N=170		إناث / N=130		د.ح	T	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع			
مستوى الرضا الوظيفي	98.85	11.79	101.25	12.38	333	2.54	0.01

بالنظر إلى الجدول (5) والذي يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات أفراد العينة (ذكور / إناث) على مقياس الرضا الوظيفي، نجد أن قيمة (T) دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث إن قيمة (T) قد بلغت (2.54)، وعلى الرغم من أن قيمة (T) دالة إلا أن هذا لا يعني أن الجنس له تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، ومن ثم ينبغي حساب قيمة (=) حيث إن حجم التأثير هو الوجه المكمل للدلالة الإحصائية، وبحساب قيمة (=) وجد أنها لا تتجاوز (0.02)، وهذا يدل على أن حجم التأثير صغير، ومن ثم لا يمكننا القول بأن هناك فروق جوهرية بين الجنسين (ذكور / إناث) في مستوى الرضا الوظيفي ويمكن تفسير ذلك بأن الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحدا لدى أفراد العينة.

-هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف استجاباتهم للدراسات العليا (ماجستير -دكتوراه) ؟

الإجابة على التساؤل الرابع , هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف استجاباتهم للدراسات العليا (ماجستير –دكتوراه) ؟

قدم الباحثان بحساب قيمة (T) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس المساعدة في استجاباتهم للدراسات العليا على مقياس الرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح ذلك.

و بالنظر إلي الجدول (6) والذي يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس المساعدة للدراسات العليا (ماجستير –دكتوراه) على مقياس الرضا الوظيفي ، نجد أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً حيث إن قيمة (T) لم تتجاوز (0.35) وهي أقل من قيمة (T) ، ويمكن تفسير ذلك بأن الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحدا لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة , لديهم دافعية للتأهيل في الدراسات العليا (ماجستير –دكتوراه).

جدول (6) يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات العينة أعضاء هيئة التدريس المساعدة باستجاباتهم للدراسات العليا (ماجستير – دكتوراه)

النوع	الماجستير / N=165		الدكتوراه / N=135		د.ح	T	مستوى الدلالة
	ع	م	ع	م			
مستوى الرضا الوظيفي	16,55	100,88	15,80	98,8	333	0,35	غير دالة

-هل يختلف مدى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس المساعدة باختلاف سنوات الخبرة؟

وللإجابة على هذا التساؤل الخامس , قام الباحثان بحساب قيمة (T) بين متوسطي درجات أفراد من أعضاء هيئة التدريس المساعدة بجامعة عدن باختلاف سنوات الخبرة , والموزعة على الآتي: خبرة من عام إلى خمس أعوام, خبرة من 6 إلى 10 أعوام على مقياس الرضا الوظيفي , والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (7) يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات الخبرة من عام إلى خمس أعوام , خبرة من 6 إلى 10 أعوام على مقياس الرضا الوظيفي

النوع	أعضاء هيئة التدريس خبرة من 1-5 سنوات N= 196		أعضاء هيئة التدريس خبرة من 6-10 سنوات N=104		د.ح	T	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع			
مستوى الرضا الوظيفي	96,8	16,80	95,50	16,40	232	1,02	غير دالة

بالنظر إلى الجدول (7) والذي يوضح نتائج اختبار (T) بين متوسطي درجات أفراد من أعضاء هيئة التدريس المساعدة بجامعة عدن باختلاف سنوات الخبرة من عام إلى خمس أعوام , خبرة من 6 إلى 10 أعوام على مقياس الرضا الوظيفي , نجد أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً حيث إن قيمة (T) لم تتجاوز (1.02) وهي أقل من قيمة (T) عند مستوى (0.05) ، ويمكن تفسير ذلك بأن الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحد لدى أعضاء هيئة التدريس ,

أن الفرق السائد والكبير بين أعضاء هيئة التدريس والتدريس المساعدة التفكير لمستوى الطموح في تحسين الوضع المالي المتمثل بالأجور , وكذا موقع الشخصية الأكاديمية في قيادة المناصب والمقتصرة فقط على حاملي شهادة الدكتوراه , و تتمثل على النحو التالي:

- نسبة الأجور تصل قرابة خمسة أضعاف راتب المعيد , وثلاثة أضعاف راتب مدرس.
- الإشراف والتدريس في برنامج الدراسات العليا.
- ترشيح للمناصب القيادية الأكاديمية مثل: رئيس قسم علمي / عمداء أو نواب عمداء في الكليات / رئيس أو نواب للجامعة.

التوصيات و الاقتراحات:

- العمل على تحقيق مبدأ العدالة في المكافآت بين العاملين في حقل التعليم
- إعداد برامج لتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى المعلمين نحو مهنة التدريس ، تؤدي إلى أن يعتبر المعلمون مهنة التدريس رسالة وليست مهنة لتحصيل متطلبات الحياة فقط
- عقد دورات تدريبية للمعلمين الهدف منها إكسابهم المهارات التي تمكنهم من التغلب على صعوبات العمل في مهنة التدريس
- ضرورة تحسين العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين أطراف العمل في الجامعة.
- إعطاء قدر من حرية التعبير عن الرأي لدى أعضاء هيئة التدريس.
- العمل بالإسراع في التأهيل لعضو هيئة التدريس المساعدة لدراسات العليا في برنامجي الماجستير والدكتوراه.

المراجع العربية و الأجنبية:

- 1- خليل ,جواد محمد الشيخ و شرير, عزيزة عبد الله (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإنسانية ، المجلد السادس عشر، العدد الأول
- 2-الأغبري , عبد الصمد قائد محمد (2003). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، العدد (109)
- 3- العاجز ,فؤاد و نشوان,جميل (2004). عوامل الرضا وتطوير فاعلية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة ، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول ، كلية التربية - الجامعة الإسلامية
- 4-الشريدة, هيام نجيب (2002). بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية ، المجلد الرابع عشر - العدد الثاني
- 5-السعود، راتب،(2001) الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأهلية الأردنية، مجلة الأبحاث اليرموك العدد(3) المجلد (17)

- 6-الذنيبات، محمد محمود،(1999) المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، مجلة الدراسات، المجلد(26) العلوم الإدارية، العدد (1) كانون الثاني.
- 7-منصور، مجدي مصطفى،(2009) درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزه، سلسلة العلوم الإنسانية (2010)، المجلد (12) العدد (1).
- 8-ثابت, زهير, كيفية تقييم أداء الشركات (سلسلة الدليل العلمي لمدير القرن 21)، دار زهران للنشر، القاهرة، 2001.
- 9- عبد الوهاب , علي محمد, استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز، دار التوزيع والنشر الإسلامية، جامعة عين الشمس، مصر، 2003.
- 10-منصور محمد المعمر (1993). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي ، رسالة ماجستير ، كلية التربية – جامعة الملك سعود.
- 11-دراسة المخلافي (1991م): الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء.
- 12- دراسة سجنر (Seegniller.1993): مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بتأديتهم لمهامهم Eastern Utah University
- 13--دراسة ريغان (Reagan.1986): الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في ولاية متشجان
- 14-Curtis Michael J. et al (1999). Relationship among the professional practices and demographic characteristics of school psychologists, School Psychology Review, 31 (1),pp.19
- 15- Fall, P.11.Abouserie, Reda, (1996). Stress, Coping Strategies, and Job Satisfaction in University Academic Staff. Educational Psychology, Vol. (16), pp.49.

- 16- Fitzgerald. M.R. and Durant, R.T, (1980). Citizen evaluations and urban Management. Sarvic Delivery in an Era protest, Public Administration Review. 40. PP. 585-594.
- 17- Vroom.V (1946), Work and Motivation, New York.p.49