

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في
جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن

إعداد

ميسون محمد عبد الله شروف

إشراف

د. جوليا دروبر

د. حسن محمد تيم

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في دراسات المرأة بكلية
الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2016م

الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون
الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن

إعداد

ميسون محمد عبد الله شروف

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2016/08/14 م وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة

د. جوليا دروبر / مشرفاً رئيساً

د. حسن محمد تيم / مشرفاً ثانياً

د. فدوى اللبدي / ممتحناً خارجياً

د. عبد الفتاح الشملة / ممتحناً داخلياً

التوقيع

.....
ع. محمد عبد الله شروف

.....
د. جوليا دروبر
د. حسن محمد تيم
د. فدوى اللبدي
د. عبد الفتاح الشملة

.....
د. محمد عبد الله شروف

الإهداء

إلى روح أُنّى - طيب الله براه - ذكرى خالدة في الوجدان

إلى أمتي .. قرة عيني

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة.

إلى جميع عائلتي، صديقي، إلى كل الإحبة

إلى شهداء وأسرى وجرحى انتفاضة القدس

إلى كل هؤلاء جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون
الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرن

إعداد

ميسون محمد عبد الله شروف

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2016/08/14 م وأجيزت.

التوقيع

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

أعضاء لجنة المناقشة

د. جوليا دروبر / مشرفاً رئيساً

د. حسن محمد تيم / مشرفاً ثانياً

د. فدوى اللبدي / ممتحناً خارجياً

د. عبد الفتاح الشملة / ممتحناً داخلياً

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ت	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	الإقرار
ح	فهرس المحتويات
د	فهرس الجداول
ر	فهرس الملحقات
ز	الملخص
1	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
2	مقدمة الدراسة
5	مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
7	فرضيات الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
10	أولاً: الإطار النظري
28	ثانياً: الدراسات السابقة
45	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
47	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
48	منهج الدراسة
48	مجتمع الدراسة
48	عينة الدراسة
50	أداة الدراسة
51	صدق الأداة

51	ثبات الأداة
52	إجراءات الدراسة
53	متغيرات الدراسة
53	المعالجات الإحصائية
55	الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج
56	أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس
63	ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة
71	ثالثاً: نتائج الأسئلة المفتوحة
75	الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات
76	أولاً: ملخص النتائج
78	ثانياً: التوصيات
77	ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالأسئلة المفتوحة
79	المصادر والمراجع
87	قائمة الملحقات
B	الملخص باللغة الانجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
49	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة	جدول (1)
52	معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة والدرجة الكلية	جدول (2)
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع إدارة العمل	جدول (3)
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع الزملاء	جدول (4)
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الحوافز والترقيات	جدول (5)
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال طبيعة العمل وظروفه	جدول (6)
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الراتب	جدول (7)
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع المجتمع المحلي	جدول (8)
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة والدرجة الكلية	جدول (9)
64	نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي	جدول (10)
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير العمر	جدول (11)
66	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير العمر	جدول (12)
68	نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	جدول (13)

69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير مكان السكن	جدول (14)
70	نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير مكان السكن	جدول (15)
72	التكرارات والنسب المئوية لنتيجة السؤال المفتوح الأول	جدول (16)
73	التكرارات والنسب المئوية لنتيجة السؤال المفتوح الثاني	جدول (17)

فهرس الملحقاا

الصفحة	الملحق	الرقم
88	أسماء المحكمين	ملحق (1)
89	الاسابانة بصورتها النهائية	ملحق (2)
93	كتاب تسهيل مهمة الباحثة	ملحق (3)
94	الموافقة على عنوان الأطروحة	ملحق (4)
95	نموزج طلب إضافة مشرف	ملحق (5)

الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من

وجهات نظرهن

إعداد

ميسون محمد عبد الله شروف

إشراف

د. جوليا دروير

د. حسن تيم

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن) على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية من وجهات نظرهن.

ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وقد تكونت من (45) فقرة، توزعت في (6) مجالات، ثم تم التحقق من صدقها وثباتها.

وقد تألف مجتمع الدراسة من جميع العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، والبالغ عددهن (83) عاملة، تم اختيارهن بطريقة مقصودة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية قد جاءت بمتوسط (3.20) وانحراف معياري (0.59)، وهذا يدل على درجة متوسطة للرضا الوظيفي، وأن هناك تفاوتاً في هذه الدرجة فهي عالية في مجالات العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع إدارة العمل، والعلاقة مع المجتمع المحلي، ومتوسطة في مجالات طبيعة العمل وظروفه، والحوافز والترقيات، والراتب.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والعمر، ومكان السكن، والحالة الاجتماعية، ما عدا مجال العلاقة مع المجتمع المحلي، وجاءت هذه الفروق لصالح الحالة الاجتماعية (عزباء).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الدخل الشهري بالشيكول، في مجالات العلاقة مع إدارة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المجتمع المحلي، بينما تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في مجالات الحوافز والترقيات، وطبيعة العمل وظروفه، والراتب، والدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي.

وبناء على هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصت الباحثة بضرورة:

1. إعادة النظر في رفع الحوافز المادية (الراتب) للعاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية.
2. توضيح أنظمة الترقية، ومراعاة الكفاية والفاعلية في الترقية، والبعد عن اعتبارات الوساطة والمحسوبية في الترقية.
3. توفير البيئة المناسبة للعاملات مثل جودة مكان العمل من حيث النظافة والتهوية وكل ما شأنه زيادة درجات الرضا الوظيفي.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة

مشكلة الدراسة وأسئلتها

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة

يعتبر العنصر البشري عنصراً حيوياً في تحقيق نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها، ومن أهم عوامل نجاح العاملين في العمل الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات نجاح المؤسسة أي كان نوعها.

بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين، وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، إلا أنه ما زال هناك اختلافاً حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح، ويعود السبب إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها، لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، إذ أن النفس البشرية تميل للعمل (العتيبي، 1991).

فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله، وإما أن يكون غير راضٍ عن هذا العمل، وهدف أي قائد أو إداري ناجح هو تحقيق درجة رضا عالية الذي بدوره ينعكس على المجتمع بأكمله.

ويعتبر الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي استحوذت بالباحثين والدارسين في عدة مجالات لما لهذا الموضوع من تأثير فعال في إنتاجية العمل وتطوره، والرضا الوظيفي شعور يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطة بالبيئة التي يعمل بها الفرد في المنظمة، لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم نحو أعمالهم، ويعد اهتمام المديرين بالجوانب النفسية للعاملين من التحولات الأساسية في مجال إدارة الأفراد. إذ أعطي موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً خاصاً، باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك من علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لمزيد من الإنجاز في العمل (أبو رمضان، 2004).

وينعكس الشعور بالرضا الوظيفي انعكاسا إيجابيا على إنجاز الأفراد في حين أن عدم الرضا الوظيفي قد يؤثر سلبا في أداءاتهم، فمشاعر الرضا أو عدم الرضا قد تتطور لتصبح حالة من الانفعال النفسي الداخلي، ويظهر الانفعال على شكل سلوك يمكن ملاحظته عن طريق حب الفرد لعمله أو نفوره منه. وينتج الرضا عن مجموعة معقدة من العوامل والمتغيرات المتشابكة وبناء على ذلك عرف الرضا الوظيفي: بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل، الذي يشغله حاليا وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كانت مشاعره نحو العمل إيجابية (المالكي، 2007).

وتظهر أهمية الرضا الوظيفي في أنه يساعد بصورة كبيرة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في العمل وزيادة الإنتاجية في المنظمة (القيوتي، 2009).

وهذا ما يؤكد القرآن الكريم في أهمية الرضا إذ خاطب الله عز وجل الحبيب - محمد صلى الله عليه وسلم - قائلا: "ولسوف يعطيك ربك فترضى"، وهنا الرضا أن يصل الإنسان إلى قمة السعادة في كل ما يملك.

وتتطلب نظرية الرضا الوظيفي من تأكيد أن الرضا عن العمل يحقق زيادة الإنتاج، ويتضمن هذا الرضا الاهتمام بالعنصر البشري، والعمل على إشباع حاجات الأفراد وورغباتهم باعتبار أن ذلك من أهم متطلبات تحقيق أهداف المؤسسة وتدعيم وجودها في المجتمع، كما يتضمن الرضا الوظيفي المعاملة العادلة للعاملين، وتوفير الفرصة لهم لتفعيل مهاراتهم، وتحقيق ذواتهم، وكذلك توفير الفرصة لهم في صنع القرار، وتحسين العلاقات الاجتماعية، وتوفير بيئة عمل آمنة تتسم بالجودة ببعدها المادي والمعنوي، وهذا من شأنه تحقيق الرضا الوظيفي سواء على المدى القصير أم البعيد للتأثير في العاملين إلى بذل أقصى جهودهم تجاه عملهم (Mekenna, 1994).

وتعد وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية إحدى وزارات السلطة الفلسطينية التنفيذية التي تسعى إلى إرساء المجتمع السليم والتنمية المستدامة، وضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني، ورفع مستوى معيشته بدينامية تؤدي إلى الاعتماد على الذات والتحول من مجتمع معان إلى مجتمع تنموي يحقق الأهداف المنشودة (مخلف، 2013).

وقد جاء الاهتمام بدراسة موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملات في وزارة الشؤون الاجتماعية لما لعامل الرضا أو عدم الرضا الوظيفي عن العمل من أهمية كبرى في نجاح المؤسسة، ونرى أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والعاملات والارتقاء بسلوكياتهن فضلاً عن انعكاساته الإيجابية الأخرى، حيث أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي كأحد الموضوعات التي شغلت أذهان العلماء والمفكرين في مجال علم النفس والإدارة، وهذا الاهتمام يعود إلى أن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في شغل الوظائف فبالتالي من الأهمية بمكان بالنسبة لهؤلاء أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية فضلاً عن أن زيادة الرضا الوظيفي قد تؤدي إلى زيادة الإنتاجية مما يعود بالنفع للمؤسسات والعاملين. كما أن الرضا يسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية الإيجابية ويعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية وخصوصاً وأن رضا الموظف يعزز لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية كما يؤدي الرضا إلى الإبداع والعمل الخلاق والتجديد (بامخرمة، 2004).

فالفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد بالتالي حماسه للعمل، وإقباله عليه ويزداد أيضاً انتماءه لوظيفته وللمنظمة، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه وبالعكس الفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله يقل نتيجة لهذا حماسه للعمل، وإقباله عليه، وتقل أيضاً مشاعر الامتتان والولاء للوظيفة والمنظمة، فتقل نتيجة لهذا إنتاجيته وأداؤه.

وإذا وجد لدى الفرد شعور بالرضا عن العمل وعن مرؤوسيه، ينتج بينه وبين من في العمل معه توافق نفسي واجتماعي، وهذا بدوره ينعكس أثره إيجابياً على أداء الفرد. وقد يمتد هذا الرضا إلى خارج إطار العمل حيث أن ارتفاع مؤشر الرضا في العمل، له تأثير إيجابي خارج العمل، فقد وجد أن الأفراد الأكثر رضاً عن العمل، يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

إذ يساعد في معرفة أهم الأسباب التي أدت إلى الرضا الوظيفي عن العمل أو عدم الرضا عنه. إضافة إلى ذلك أنه لا توجد أي دراسة تناولت موضوع الرضا الوظيفي تحديداً للنساء العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية على حد علم الباحثة.

وفي فلسطين بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي في العصر الحالي ليشمل وزارة التربية والتعليم ووزارة الحكم المحلي ولوحظ فراغاً لما جرى في دراسات على العاملات في الوزارات الأخرى وشملت هذه الدراسات الرجل والمرأة ولكن الرجل بنسبة أكبر.

مشكلة الدراسة

يعتبر الرضا الوظيفي في أي تنظيم من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى الموظف ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الموظف عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، فالرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين.

ويعد الرضا الوظيفي من القضايا الحيوية التي تواجه الإداريين والعاملين، ولعل العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية هن الأكثر حاجة لدرجة مرتفعة من الرضا الوظيفي حتى يشعرن بالراحة والأمان، ومن خلال زيارة استطلاعية قامت بها الباحثة لمكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، حيث نسبة كبيرة من النساء تعمل في مكاتب الوزارة وهذا الأقبال ينم عن الرضا عن العمل في الوزارة. لاحظت الباحثة وجود تباين في آراء العاملات في رضاهن عن الوظيفة التي يعملن بها، مما استدعى دراسة الرضا الوظيفي لديهن والوقوف على أسباب الرضا أو عدمه إن وجدت، لما تمثله الشؤون الاجتماعية من ثقل في إرساء دعائم المجتمع والتنمية وضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني. مما ساهم في بلورة مشكلة الدراسة.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي: ما درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في

مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس السؤال التالي: ما دور المتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي،

والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن)، في التأثير على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات

في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في

جنوب الضفة من وجهات نظرهن.

2. تحديد دور متغير المؤهل العلمي، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، في التأثير

في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية من وجهات

نظرهن.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة بما يلي:

1. تعتبر هذه الدراسة في ضوء علم الباحثة من أولى الدراسات في فلسطين التي تهتم بالبحث

والدراسة في موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية.

2. يتوقع من خلال نتائج الدراسة أن يتم التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات في

مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتالي مساعدة القائمين على المؤسسات الحكومية

التخطيط في ضوء النتائج.

3. يتوقع من خلال نتائج الدراسة أن يستفيد باحثين آخرين في عمل بحوث جديدة في هذا المجال.

4. ويمكن أن يفيد من هذه الدراسة كل من: العاملين والعاملات في كافة الوزارات وخاصة العاملات في وزارة الشؤون الاجتماعية، وللقطاعات النسائية في فلسطين، ولأصحاب القرار في كافة الوزارات، ولكل من له علاقة واهتمام بشؤون المرأة.

فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن تعزى لمتغير العمر.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة من وجهات نظرهن تعزى لمتغير مكان السكن.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

الحد المكاني: مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية وتشمل (الخليل وبيت لحم).

الحد البشري: تم تطبيق الدراسة على العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية.

الحد الزماني: تم إجراء الدراسة في العام الدراسي 2015-2016.

مصطلحات الدراسة

الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي: عرفه الديري بأنه الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، وسياسات المنظمة، والرؤساء، والزملاء، والمرؤوسين وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات وغيرها من العناصر (ديري، 2011).

وعرفته الباحثة إجرائياً بأنه: الدرجة التي تحصل عليها المستجيبة من خلال أداة الدراسة (درجة رضا العاملة عن مجالات أداة الدراسة).

وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية: هي إحدى وزارات السلطة الفلسطينية التنفيذية التي تسعى إلى إرساء دعائم المجتمع السليم والتنمية المستدامة، وضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني، ورفع مستوى معيشته بدينامية تؤدي إلى الاعتماد على الذات والتحول من مجتمع معان إلى مجتمع استثماري يحقق الأهداف المنشودة (مخولف، 2013).

جنوب الضفة: تشمل محافظة الخليل، وبيت لحم.

العاملات: تعرفهنّ الباحثة إجرائياً بأنهن النسوة اللواتي يشغلن وظيفة في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الدراسات السابقة

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

تعرض الباحثة في هذا الفصل الأدب النظري الذي يخدم الدراسة من جوانب متعددة، والذي يتمثل بكل ما يرتبط بالدراسة من موضوعات ذات صلة بالموضوع الرئيس. حيث يتدرج بلمحة عامة عن وزارة الشؤون الاجتماعية، ثم المفاهيم الأساسية للرضا الوظيفي والنظريات التي تناقش الرضا الوظيفي، كما يقدم عرضاً لعدد من الدراسات العربية والأجنبية، ويختتم الباحث الفصل بتعقيب على الدراسات السابقة.

الشؤون الاجتماعية

رسالة الوزارة:

وزارة الشؤون الاجتماعية هي إحدى أجهزة السلطة التنفيذية تؤدي دوراً تخصصياً في إطار تكاملي مع بقية الوزارات والهيئات الحكومية المختلفة لإرساء القواعد الاجتماعية الأساسية للدولة الفلسطينية وفق أسس حديثة لبناء المجتمع السليم ورفع مستوى معيشتهم لضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني.

وترتكز رسالة الوزارة على تحقيق التنمية الشاملة والأمن الاجتماعي والنمو الاقتصادي لكل أسرة فلسطينية وصولاً للرفاه الاجتماعي، لبناء المجتمع السليم، ورفع مستوى المعيشة، لضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني، وعلى أسس المساواة دون تمييز عرقي أو جنسي أو عقائدي أو طائفي، في إطار عملية تنسيقية شاملة ما بين القطاع الرسمي والأهلي والخاص، بما يلبي متطلبات العمل بأقصى درجات الكفاءة والمرونة.

وتعمل وزارة الشؤون الاجتماعية بروح التعاون القائم على الشراكة والاحترام المتبادل، والمرتكز على منهج علمي سليم، لخدمة المجتمع والفئات التي تستهدفها. فهي تقوم حالياً بإعادة

هيكله الوزارة، وتعزيز القدرات المؤسسية والبشرية، وتطوير المعايير لضمان أفضل نوعية من الخدمات، وتحديد الأسس لتطوير برامج المساعدات الاجتماعية على المستوى الوطني، وتقديم الرعاية والحماية والتمكين للفئات المحتاجة لذلك. لذا فإن فلسفة وجوهر عمل وزارة الشؤون الاجتماعية تتطلب إعطاء البعد الاجتماعي والمجتمعي دوراً حيوياً، ليس من أجل تقديم المساعدات ودعم الصمود للمواطنين وإغاثة المنكوبين بسبب الطوارئ فحسب، بل أيضاً من أجل النهوض بالمجتمع الفلسطيني، وتحقيق الاستقلال الوطني والتنمية والعدالة الاجتماعية والمساواة. إن هذه القيم والأهداف تعزز وحدة المجتمع وانسجامه وقدرته على تحقيق التنمية الإنسانية والمستدامة (وزارة الشؤون الاجتماعية).

أهداف الوزارة:

أهداف الوزارة العامة:

- 1 - تحسين المستوى المعيشي للفئات المهمشة في المدن والريف والمخيمات، وتطوير البرامج الاجتماعية الخاصة بفئات المعوقين والمسنين والأطفال والأسرة والأحداث والمتسربين من المدارس ورفع مستوى التعاون والتنسيق مع المنظمات الأهلية والمجتمع المدني لتحقيق تنمية شاملة متكاملة لمجتمعنا الفلسطيني.
- 2 - تعزيز الاعتماد على الذات، والقضاء على التبعية الاقتصادية القائمة، من خلال تنمية الموارد البشرية المحلية، وتفعيل التجمعات الفقيرة، وتمكين القدرات المؤهلة من المشاركة الفعلية في العملية الإنتاجية للمجتمع.
- 3 - دعم استقرار الأسرة وتماسكها باعتبارها اللبنة الأساسية في بناء المجتمع.
- 4 - رفع مستوى الوعي المجتمعي، بهدف تعزيز القيم والاتجاهات الإيجابية ومكافحة الظواهر السلبية في المجتمع.
- 5 - تحسين مستوى أداء و قدرات الوزارة للرفي بخدمات الرعاية الاجتماعية إلى أفضل مستوى ممكن.

6 -المساهمة في دور ناشط في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والحد من الفقر ومشاركة
أوسع للطاقة الإنتاجية للمرأة.

7 -المساهمة في تحقيق الحماية الاجتماعية (وزارة الشؤون الاجتماعية).

مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية

تشمل مديرية بيت لحم وفيها مكتبان مكتب تقوع ومكتب حوسان، ومديرية الخليل وتشمل
مكتب فرعي دورا و حلحول وترقوميا ومكتب البلدة القديمة الخليل ومكتب أدنا ويطا. ويبلغ عدد
العاملات في هذه المكاتب (83) عاملة. حيث تشكل النساء ما نسبته (30%) من عدد الرجال في
الوزارة، أما المناصب التي تتولاها في مكاتب الوزارة في مديريات الجنوب، هي مناصب إدارية مثل
مديرة ورئيسة قسم ثم موجه مهنية ثم مرشدة، ويبلغ عدد النساء في تلك المناصب (10) عاملات
في مكاتب الجنوب، ومؤهلاتهن العلمية (بكالوريوس، دبلوم). أما بالنسبة لواقع وطبيعة عمل المرأة
في مكاتب الوزارة فمن حيث مكان العمل فهو مناسب لهن ولكن لا تتوفر الأجهزة اللازمة للعمل،
ولا يتناسب عدد ساعات عملهن مع ما يبذلنه من جهد، وأن وظيفتهن الحالية لا توفر لهن الفرصة
لتطوير مؤهلاتهن العلمية والفنية، ولا تتوفر الفرصة للتطوير المهني، ولا يشعرون بتحقيق ذواتهن
من خلال عملهن.

مفهوم الرضا الوظيفي

درج عدد كبير من الباحثين والكتاب على استخدام مصطلح الرضا الوظيفي رغم
الاجتهادات في تعريفه، فقد عرفه كامبل وسكارايل (1983: 36) بأنه: "زيادة المكافأة التي
يحصل عليها الفرد في العمل مع ما كان متوقعا"، ويعرفه هيربرت (Herbert, 1990: 146)،
بأنه "مشاعر الأفراد اتجاه أعمالهم، وتعتمد هذه المشاعر على ما يعتقد أن العمل يتجه له حالياً،
أي الإدراك بما هو كائن من ناحية وما ينبغي أن تحققه وظيفته من ناحية أخرى".

بينما يعرفه نيسنيرن (Nestern, 1994: 319)، بأنه "محصلة الشعور الذي يشعر به
الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها الفرد عن

طبيعة الوظيفة التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تقدمها المنظمة له".

ويعرفه أبو شيخة (1998: 13) بأنه: اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد إذ يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة، ويعرفه التويجري (1988، 48) بأنه: موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه وذلك نتيجة لإدراكه لعمله، ويعرفه حسان والصيد (1986: 125) بأنه: مدى شعور المعلم باحترام واعتراف المحيطين به في العملية التربوية، ويعرفه المعمر (1993: 19) بأنه: الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلا على عمله بحماسة ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية، وتعرفه بخاري(1986: 30) بأنه: تقبل الفرد لعمله وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته وانعكاس ذلك على أدائه وحياته الشخصية.

ويتضح من خلال التعريفات السابقة بأنها تركز على العديد من الأمور التي تهتم بتحسين الجوانب النفسية للفرد من خلال استخدام العديد من المؤثرات والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل، بالإضافة إلى تحسين الجوانب المادية كالأجور والحوافز والتي ستعود بالأثر الإيجابي على العاملين، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأمن والرضا الوظيفي وتطوير فعالية أدائهم.

ومن هنا يتأثر الرضا الوظيفي للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية بالعديد من العوامل والمؤثرات التي تتعلق بحالتهم النفسية والمادية من جهة، وبيئة وظروف العمل من جهة أخرى، إذ تؤثر السياسات والاتجاهات الإدارية للمسؤولين وما يقدموه من إمكانيات وحوافز مادية ومعنوية بشكل كبير على نشاط العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية وعلى أدائهن بشكل عام، كما يؤثر الأسلوب الإداري بممارساته الديمقراطية أو التسلطية على ممارسات وسلوك العاملات ومستوى أدائهن.

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

يحددها ناصف عبد الخالق فيما يلي:

1. عوامل ذاتية تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين.
2. عوامل تنظيمية تتعلق بظروف وشروط العمل.
3. عوامل بيئية تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة في العمل والعامل. (عبدالخالق، 1986: 75)

كما يعرض محمد أسعد ونبيل رسلان وجهة نظر كيث (Keth) عوامل ومحددات الرضا الوظيفي فيما يلي:

1 - كفاية الإشراف المباشر

للإشراف أهمية كبيرة لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد وله أثر كبير فيما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية، لذا إذا وجدت المرأة إشراف كاف على عملها فتكون درجة رضاها مرتفعة.

2 - الرضا عن العمل ذاته

أغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان هذا النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعا لهم على إتقان العمل.

3 - الاندماج مع الزملاء في العمل

يكون العمل أكثر رضا للمرأة إذا شعرت أنه يعطيها الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه.

4 - توفير الهادفة في التنظيم

يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم، كما يتوقعون أن هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنهم من تحقيق الهدف المقام من أجله.

إذا حصلت المرأة على مكافآت منصفة، فإن هذا يزيد من درجة رضاها الوظيفي عن العمل.

6 - الحالة الصحية (البدنية والذهنية) (أسعد ورسلان، 1982: 34)

هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته. فإذا تمتعت المرأة بعملها بالصحة البدنية والعقلية تكون درجة رضاها مرتفعة.

وأضافت عباس (2006) أيضاً مجموعة أخرى من عوامل الرضا الوظيفي:

1. الأجور والرواتب: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح . وفي الشؤون الاجتماعية تحصل العاملة على أجور مساوية لأجور الرجال دون تمييز، وهذا ما أكده مدير شؤون الموظفين في مكاتب وزارة الشؤون في جنوب الضفة الغربية. (مقابلة بتاريخ 20-9-2016)
2. محتوى العمل: يمثل محتوى العمل وما يضمنه من درجة تنوع مهام العمل، ودرجة السيطرة الذاتية المتاحة، وخبرات النجاح والفشل تأثير كبير على مستوى رضا العامل. حيث انه كلما كان تنوع مهام العمل عالية زاد الرضا عن العمل، وكلما زادت السيطرة الذاتية كلما زاد الرضا، وكلما تصور الفرد أن ما أنجزه أكثر أو يعادل قدراته كلما شعر بنشوة النجاح وبالتالي الرضا والعكس بالنسبة للفشل. وفي الشؤون الاجتماعية تنتوع مهام العاملات ومسمياتهن الوظيفية وفق درجاتهن العلمية وتحصل على نفس المهام والمسمى الوظيفي للرجل الذي يحمل نفس درجتها.
3. إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم

وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك. ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم، وينطبق ذلك على النساء العاملات حيث يتلقين برامج تطويرية وتدريبية في مكاتب الوزارة.

4. فرص الترقية: يجب على المنظمة أن تحقق القدر الموازي من فرص الترقية لمستوى الطموح، والسعي إلى جعل طموح العمال واقعيًا، وإلا لما تمكنت من تحقيق رضاهم. حيث تشير نتائج الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين توفر فرص العمل والترقية، أي كلما وفرت الإدارة إمكانية لترقية العاملين كلما حققت شرطًا كبيرًا من شروط الرضا. وتحصل المرأة العاملة في الشؤون الاجتماعية على فرص ترقية مساوية للرجل، وهذا ما أشار إليه مدير شؤون الموظفين في مكاتب وزارة الشؤون في جنوب الضفة الغربية.

5. نمط الإشراف: توجد علاقة وطيدة بين نمط الإشراف المتبع داخل المنظمة ورضا العامل، فالنمط الديمقراطي هو النمط الأحسن والأفضل والأكثر تحقيقًا لرضا العمال، والعكس يكون في ظل القيادة الفوضوية والاستبدادية.

6. الظروف الفيزيائية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، حرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل. وتؤثر هذه الظروف على فسيولوجية المرأة بما تتركه من اضطرابات نفسية مثل الشعور بالضيق والاكتئاب والعصبية، إضافة إلى التهابات الجلد والتهابات العيون، والصداع والنعاس والإعياء ونقص الطاقة.

7. جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على رضا العامل، لذلك يتعين على مشرفين العمل خلق جو من الإخاء والتعاون والتفاهم بين جميع المستخدمين وخلق فرص الاتصال والتفاعل بينهم، إضافة إلى صياغة أهداف مشتركة حتى لا يسود التصادم والتعارض بين المنافع، إلى جانب ضرورة العمل على تقريب أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة وجعلها تسير وفق ضوابط وقوانين تنظيمية تحميها السياسة العامة للعمل والأشخاص العاملين داخل المنظمة.

8. ساعات العمل: كلما كانت أوقات عمل الفرد متناسبة مع أوقات راحته بحيث توفر له إمكانية استخدام أوقات راحته واستغلالها لاستفادة منها كلما زاد رضاه في العمل، كلما طال وقت العمل كلما زاد الإجهاد وبالتالي قل الرضا.

فطول ساعات العمل هو ما يزعج المرأة العاملة لما تحسه من تقصير دائم في حق أسرتها بسبب غيابها الطويل عنهم وعدم إشرافها عليهم، خصوصاً في المراحل الأولى من طفولتهم، حيث يحتاج الطفل إلى رعاية دائمة ومباشرة من قبل أمه. وهذه المشكلة المهمة بالإمكان تجاوزها أو التقليل من سلبياتها بتوفير حضانات وغرف رعاية في أماكن عمل المرأة بأسعار رمزية تغطي احتياجات تشغيلها، وتوظيف حضانات مديرات للإشراف عليها، لتتمكن المرأة من الاطمئنان على أطفالها وملاحظتهم بين فترة وأخرى، وخصوصاً في حالات مرضهم، وقضاء أوقات معهم في فترات الراحة أو الغداء. وما نلاحظه في كثير من المستشفيات والمراكز الصحية أو أي مؤسسة عامة هو غياب غرف الحضانة أو الرعاية في مكان العمل. فسواء قصر وقت العمل أو طال من حق الأم أن تكفل لها مكاناً آمناً تضع فيه أطفالها وفي مقدرتها الوصول إليه للاطمئنان. (بأمر، 2013).

أهمية الرضا الوظيفي وعناصره:

تتبع أهمية الرضا الوظيفي من ارتباطه بقضايا العمل بصفة عامة، وقضايا تصميم الوظائف والأداء بصفة خاصة. فمن أهداف تصميم الوظيفة هو إيجاد فرص للأفراد لتحقيق مستويات عالية من الأداء ومستويات عالية من الرضا الوظيفي. ولارتباط الرضا الوظيفي بالأداء فإننا نحتاج إلى أن نعرف المقصود بالأداء الوظيفي، فهو نوعية المهام وكميتها المنجزة بواسطة الأفراد أو المجموعات في أماكن العمل. فالأداء، كما يقال دائماً، هو الخط الأحمر بالنسبة للأفراد في مكان العمل، فهو من أعمدة الإنتاجية التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وفي الحقيقة أصبحت المنظمات تستخدم معيار القيمة المضافة في العديد من المنظمات، بصورة متزايدة لتقييم فائدة أو أهمية أي وظيفة أو أي شاغل وظيفية، ودوره في إضافة قيمة لإنتاج المنظمة من السلع والخدمات.

وفي هذا الإطار تأتي أهمية الرضا الوظيفي، الذي يُعرّف بأنه الدرجة التي يحسُّ بها الفرد بشعور إيجابي أو سلبي نحو النواحي المختلفة للوظيفة التي يقوم بها. ويتفق غالبية المديرين والكتاب على أن الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي يمثلان نتائج أساسية، يجب أن تحقق بواسطة الأفراد في المنظمات وأماكن العمل. ففي غياب أي منهما تفشل المنظمة في تحقيق المعايير العالية لمكان العمل المعاصر. وكما يظهر في كثير من الحالات، يحقق بعض العاملين درجات عالية من الرضا الوظيفي، بينما يفشل آخرون في تحقيق نفس مستويات الرضا. ولذلك فإن مقاييس قدرة المديرين على بناء وظائف ذات قيمة مضافة تتمثل في قدرتهم على اكتشاف ماذا يعني العمل بالنسبة للآخرين، ومن ثم يقومون بإيجاد بيئات عمل تساعد في تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي.

إن العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر في رضا الشخص بوظيفته تتضمن:

1. الرضا عن المرتب والحوافز المادية.

2. الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة.

3. الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.

4. الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

5. الرضا عن مكان العمل.

6. الرضا عن فرص التقدم والترقية.

مسببات الرضا عن العمل:

تناول العديد من الدارسين والباحثين مسببات الرضا عن العمل، وتحدث ماهر (2000)

عن مسببات الرضا عن العمل، وقسمها إلى مجموعتين، أولاهما المسببات المتعلقة بالنواحي

التنظيمية وبيئة العمل، والثانية المسببات التي تهتم بالحاجات الشخصية للفرد وبذاته، فأما

المسببات التنظيمية للرضا فهي من وجهة نظره:

1. نظام العوائد: والذي يهتم بالحوافز، والمكافآت والترقيات، فالفرد يشعر بالرضا إذا أحس أنه يحصل على هذه العوائد وفقاً لنظام محدد وبشكل عادل، بعيداً عن العشوائية والانتقائية أو الوساطة والمحسوبية.

2. الإشراف: فإدراك الفرد وإحساسه بجودة الإشراف الممارس عليه يؤثر في درجة رضاه عن وظيفته، وهذا يتعلق بعدالة المسؤول، واهتمامه بشؤون مرؤوسيه، وسعيه لتأمين الحماية لهم.

3. سياسات المنظمة: والتي تهتم بمدى توفر اللوائح التنظيمية والإجرائية لتسيير أمور العمل وتوزيع المهام، وتوضيح تسلسلها بشكل يساعد على سلاسة الإجراءات في بيئة العمل.

4. تصميم العمل: وهذا يتعلق بمدى توفر الاستقلالية والمرونة والتكامل في بيئة العمل، فكلما كان تصميم العمل متقناً كلما كان هناك ضمان نسبي لتوفر الرضا عن العمل.

5. ظروف العمل الجيدة: والتي تتعلق بالنواحي المادية المحسوسة في بيئة العمل، من توافر للإضاءة، والحرارة، والتهوية، وحجم المكتب، وخدمات الاتصال، والترتيب، وحجم الغرفة، وإمكانية التواصل الشخصي في بيئة العمل وغيرها من العوامل المادية.

وأما المسببات الشخصية للرضا عن العمل، فقد أشارت العديد من الدراسات أن الرضا عن العمل قد يتأثر بشخصية الفرد، فبعض الأفراد بطبيعة شخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، وهذا يؤثر في أدائهم بشكل بديهي، فقد أشارت بعض الدراسات أن درجة احترام الذات، وتحمل ضغوط العمل، والمكانة الاجتماعية، والرضا العام عن الحياة، كلها تعد من أهم المؤشرات الشخصية للحكم على درجة الرضا عن العمل، فكلما كان الفرد معتداً برأيه ومحترماً لذاته وشاعراً بعلو قدره، كان أقرب إلى الرضا عن العمل، وكذلك الحال، فكلما كان الفرد قادراً على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، ارتفعت المكانة الاجتماعية للفرد أو درجة أقدميته في وظيفته، أو حتى درجة سعادته في الحياة، كان الفرد أقرب لتحقيق درجة عالية من الرضا عن عمله (ماهر، 2000، ص 243).

نتائج الرضا وعدم الرضا عن العمل:

يشكل تحقيق الرضا لدى الأفراد العاملين مسعى مهم لكل المنظمات، نظراً لأهميته البالغة في نجاحها وفعاليتها، ولكن تأثير حالة الرضا التي تنشدها كل المنظمات، قد لا ينتج عنه التأثيرات والانعكاسات المتوقعة، وأحياناً تكون دون المتوقعة. وفيما يلي بعض النتائج التي تترتب عن الشعور بالرضا وعدم الرضا:

يظهر تأثير نواتج الرضا عن العمل واضحاً على معدل الغياب والتأخير، فزيادة الرضا يقل معدل الغياب والتأخير، ويقل أيضاً معدل ترك الخدمة. (ماهر، 2000)

أما نتائج عدم الرضا فتتمثل في:

- الانسحاب عن العمل: حينما يشعر الفرد بحالة بعدم الرضا عن العمل فإنه يحاول بشتى الطرق أن يبتعد عنه، وتسمى هذه الظاهرة: بظاهرة الانسحاب من العمل. وقد يأخذ هذا الانسحاب شكل الغياب عن العمل، أو ترك العمل كلية والبحث عن عمل آخر.
- الغياب: أن حالة عدم الرضا قد تدفع الفرد إلى كثرة التغيب عن العمل إلا أن ذلك قد لا يحدث بالضرورة في كل الحالات. فقد يكون الفرد غير راض عن عمله ولكنه لا يتغيب عنه، لاستشعاره بضرورة التواجد لإنجاز مشروع له دور هام فيه: وهذا يعني أن عدم الرضا عن العمل لا يؤدي بالضرورة إلى الغياب وإن كان لا يمنع أن يكون أحد الأسباب الهامة المؤدية للغياب وليس كل الأسباب.
- التفكير في ترك العمل كلية: وهذا الأمر محكوم بعدة عوامل. فمثلاً نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله تقوده إلى التفكير في ترك العمل، من ثم يحاول البحث عن عمل بديل، فإذا نجح في الحصول على عمل بديل فإنه يفكر ملياً هل يستمر في عمله الحالي أم ينتقل للعمل البديل. وكل هذه الأمور متداخلة مع بعضها البعض. (جيرالد وروبرت، 2009)

ويظهر أثر ذلك على المرأة في التغيب عن العمل وكثرة حوادث العمل والتأخر عنه، وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها، والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي في المؤسسة ما يؤدي إلى تأخر تطور وتقديم المؤسسة. (بامخرجة، 2004)

قياس الرضا عن العمل

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليست بالعملية السهلة؛ لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة. كذلك فإن سؤال الناس بشكل مباشر عن حقيقة اتجاهاتهم قد لا يعطي نتائج مفيدة؛ لأن الناس غالباً لا تريد الإفصاح عن ذلك، وحتى إذا كانوا يريدون الإفصاح فإن الموقف قد يكون معقد بالشكل الذي لا يستطيعون التعبير عنه.

فهناك بعض المقاييس التي يتوافر بها خاصيتا الثبات والصدق ومنها ما يأتي:

1. الاستبيانات ذات المقاييس المقننة: وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل وهناك

نوعيات عديدة منها:

- مقياس (JDI) وهذا المقياس يتعامل مع خمسة مفاهيم للعمل هي: العمل نفسه، والأجر، وفرص الترقية، والإشراف، والزملاء.

- مقياس مينيسوتا (MSQ) هذا المقياس شائع الاستخدام ، وفيه يعبر الفرد عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل، مثل: الأجر، وفرص الترقية.

وهناك مقاييس أخرى تركز على عنصر معين من عناصر الرضا عن العمل مثل: الأجر مثل مستوى الأجر، الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية، إدارة نظم الأجر. ومن مزايا هذا النوع من الاستبيانات انه يمكن استيفاؤه بسرعة وبدرجة عالية من الكفاءة من جانب الكثير من الأفراد. كما أن تطبيق المقياس على أعداد كبيرة من العاملين في مجالات مختلفة يمكن الوصول إلى

متوسطات يمكن المقارنة بها لتحديد القيمة النسبية لدرجة الرضا عن العمل في شركة من الشركات.

2. **أسلوب الأحداث الهامة** : وفي هذا الأسلوب يتم قياس الرضا عن العمل بسؤال العاملين عن الأحداث البارزة المتعلقة بالعمل التي خلقت لديهم الإحساس بالرضا أو عدم الرضا. فإذا كانت الشركة قد مرت بأوقات عصيبة، وسئل الأفراد عن أهم الأمور التي خلقت لديهم حالة من الاستياء خلال تلك الفترة، وكان جواب الأغلبية يتعلق بمعاملة الرؤساء لهم خلال تلك الفترة، فإن هذا يجعلنا نستنتج بأن أسلوب الإشراف له دور هام في درجة الرضا عن العمل.

3. **المقابلة** : إذا تمت إدارة هذا الأسلوب بكفاءة فإنه يمكننا في الغالب من الحصول على معلومات أكثر دقة وأكثر عمقا عن اتجاهات الأفراد نحو العمل. (جيرالد وروبرت، 2009)

4. **قائمة الأسئلة** : توجد عدة قوائم لأسئلة معيارية مثل قائمة تكساس لقياس الرضا عن العمل ، وهي تحتوي على أسئلة لعدة عوامل مثل: العمل لعمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حركة التغيير، الأجر.

الملاحظة: حيث يتم ملاحظة سلوك العاملين ثم يتم بعد ذلك استخلاص بعض الملاحظات حول مواقف العاملين ومشاعرهم.

5. **بيانات ثانوية** : ينبغي استنتاج درجة رضا العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمنظمة مثل (معدلات الغياب، حجم شكاوي العاملين، معدل دورات العاملين، عدد الحوادث أثناء التشغيل، نسبة الإنتاج، مستوى إنتاجية العامل). (هاشم، 2010)

وترى الباحثة أن استخدام الاستبيانات المقننة ومقياس JDI (بأدائها الاستبانة)، تمكن من الوصول إلى أكبر عدد من العلامات، وبالتالي تعطي صورة أفضل وأدق لواقع الرضا الوظيفي كما هو معمول به في الدراسة الحالية.

المدخل النظري للدراسة:

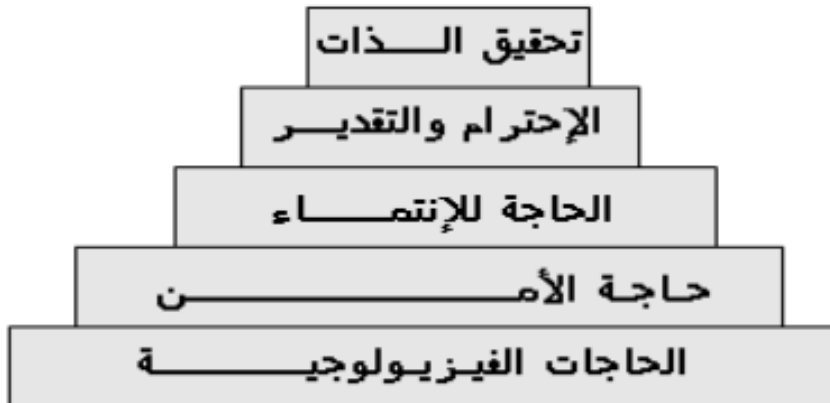
بعد إطلاع الباحثة على ما أفرزته مدارس الفكر الإداري من مفاهيم تتعلق بكيفية تحقيق إدارة الجودة الشاملة، وإدارة الموارد البشرية، وكيفية تنظيم العلاقات الإنسانية وسلوك الأفراد في بيئات الأعمال المختلفة، اتضح لها وجود العديد من النماذج والنظريات التي تحاول أن تفسر الرضا الوظيفي للعاملين، ومن خلال إطلاعها أيضاً على طبيعة المهام والبرامج والخطط التي تقوم عليها مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية، اتضح لها كذلك أن هناك بعض الجوانب التي من شأنها أن تنمي درجة الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه المكاتب، وفي هذا السياق تسعى الباحثة لاستعراض أهم النظريات والمداخل النظرية التي تتناسب وموضوع دراستها.

أولاً: نظريات الحاجة

والتي تستند على قاعدة مفادها أن الرضا الوظيفي يتمثل في إشباع حاجات الأفراد المتعلقة بالعمل ومحيطه، فكلما أشبع الفرد حاجة معينة قلت أهميتها بالنسبة له وانتقل للتفكير في الحاجة التي تليها في الهرم كمصدر أساسي لسلوك الفرد ودافعيته نحو تحقيق الرضا، والاختلاف بين هذه النظريات يتمثل في كيفية تحديد حاجات الأفراد، ومن أهم هذه النظريات:

(أ) نظرية تدرج الحاجات لماسلو:

ونصت هذه النظرية على أن للإنسان عدد من الحاجات والرغبات التي تتدرج حسب إشباعها ودرجة الحاجة إليها وإحاحها بصورة مستمرة، والشكل الآتي يوضح هرم تدرج الحاجات عند ماسلو (حسن، 2004، ص 113):



وتمثل الحاجات الفيزيولوجية أهم الحاجات الأساسية في التدرج الهرمي لماسلو، وهي حاجات أساسية يحتاجها جميع الأفراد حتى على مستوى الحاجات الشخصية، كالحاجة للأكل والشرب والنوم، أما في بيئات الأعمال فإن أبسط هذه الحاجات الأساسية تتمثل في الحصول على الأجر المناسب، والعمل في بيئة آمنة تتوافر فيها أبسط الحاجات من مرافق صحية أو معدات لازمة تساعد العامل في إنجاز المهام المنوطة به.

ثم تأتي حاجات الأمن والتي تتعلق بعدم إقالة العامل بشكل تعسفي، أو توظيفه بعقود سنوية تتجدد باستمرار حتى لا يطالب بحقوقه، وكذلك الحماية من التصرفات التعسفية للمسؤولين، وتوفير وسائل الأمن والسلامة في بيئة العمل ومحيطه، هذا بالإضافة إلى توافر نظام للتأمين أو المعاشات أو التقاعد يفي بحاجات ومتطلبات العاملين... الخ.

وأما حاجات الانتماء، فتتعلق بحاجات الود وإقامة العلاقات الاجتماعية والقبول من الآخرين، ووجود علاقات الصداقة والاحترام في العمل سواء بين العاملين أنفسهم أو مع رؤسائهم في العمل.

وتأتي بعدها حاجات الاحترام والتقدير في مرتبة أعلى، وتتمثل في رغبة الفرد في الوصول إلى مكان مرموق في عمله من خلال الحصول على مسمى وظيفي أرفع، أو من خلال احترام الآخرين له وشعوره بالثقة، وحصوله على الترقيات والمكافآت التي يستحقها، أو الشكر والثناء من مسؤوليه.

وأخيراً تأتي حاجات تحقيق الذات في المرتبة الأعلى عند ماسلو، وهي تتمثل في إتاحة الفرصة للفرد لتحقيق ذاته، وإتاحة الفرصة له لتوظيف إمكاناته وقدراته في تحقيق إنجازات وطموحات عالية من خلال موقعه الوظيفي.

ب) نظرية ألدرفر (Alderfer Theory):

وهذه النظرية تشبه إلى حد ما نظرية ماسلو السابقة في تصميمها، فهي على شكل هرم ولكنها تتضمن حاجات ثلاث، وهي: (سلطان، 2007، ص 133)

1. حاجات البقاء: وتتمثل في الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو.
2. حاجات الارتباط: وتعتبر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة التي يعمل بها ومحيطها، وتشمل حاجات الانتماء والحاجات الاجتماعية وجزءاً من حاجات التقدير عند ماسلو.
3. حاجات النمو: وتعتبر عن سعي الفرد إلى تطوير قدراته وزيادة معارفه ومداركه ومؤهلاته، وتتمثل في جزء من حاجات التقدير الاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو.

وتلاحظ الباحثة أن هناك تقاطعاً بين نظريتي ماسلو وألدرفر في إشباع الحاجات، فهما نظريتان مكملتان لبعضهما، يتفقان في المبدأ على أن الرضا الوظيفي لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع إحتياجاتهم، إلا أن الاختلاف الجوهرى بينهما يتمثل في أن نظرية ألدرفر ترى أنه بالإمكان السعي إلى إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد، على العكس من نظرية ماسلو التي اشترطت التدرج في إشباع الحاجات.

ثانياً: نظرية العاملين لهرزبيرج (Herzberg's Two Factor Theory):

وهذه النظرية طورها هرزبيرج وأسماها بنظرية العاملين، وهي لا تقوم بقياس درجة الرضا أو عدمه، وإنما تقوم بتوفير قياس كفي لحالة الرضا من عدمه، ويستند هذا القياس إلى مجموعتين أساسيتين، الأولى تتعلق بالعمل نفسه أو بالوظيفة، والثانية تتعلق بالعوامل المحيطة بالعمل أو الظروف المحيطة بالعمل. فأما العوامل المرتبطة بالوظيفة فتتمثل في العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية نحو العمل، وتؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي، وهي تشمل: القدرة على إنجاز العمل، ووضوح مسؤوليات الأفراد ومهامهم، والحصول على التقدير والاحترام من الآخرين، وتوفر فرص الترقية والتقدم في العمل، بالإضافة إلى القيام بعمل ذي قيمة وله أهمية للمؤسسة التي يعمل بها.

وأما المجموعة الثانية، فتتعلق بالعوامل التي ترتبط بمحيط العمل وبيئته، وأسماها بالعوامل الوقائية، والتي في حال توفرها تقود إلى منع عوامل عدم الرضا أو نقص الحماسة في العمل، ولكن توفرها في نفس الوقت لا يضمن بالضرورة حصول حالة الرضا، وهذه العوامل تتشابه مع

المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل: ظروف العمل المادية، وعلاقة الأفراد ببعضهم
وبرؤسائهم في العمل، إضافة إلى نمط القيادة والإشراف، وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها.

ثالثاً: نظرية فروم "Vroom"

فسر فروم الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة
للمقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية
التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة
لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه
المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا
الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد في أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى
اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه. (الشيخ وشريز، 2008: 686)

فبناء على هذه النظريات فإن الحاجات الأساسية لدى الذكور تختلف عنها لدى الإناث و
أن هذه الحاجات الخمس تحقق توازن اجتماعي نفسي حيث ترتبط هذه الحاجات ببعضها ارتباطاً
هرمي متسلسل وقد يختلف ترتيب هذه الحاجات حسب النوع الاجتماعي مما يؤثر بدوره على
مستويات الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة. (السبيعي، 2009، ص37).

خلاصة القول لنظريات الحاجة هو أن اشباع الحاجة تمثل حالة الرضا، وعدم الاشباع
يمثل حالة عدم الرضا على الرغم من اختلافهم في تصنيف الحاجات.

رابعاً: نظرية احتياجات النوع الاجتماعي

احتياجات النوع الاجتماعي العملية: يشير هذا المصطلح إلى إنجاز المهام المحددة للنساء
والرجال في إطار تقسيم النوع الاجتماعي للعمل وهو يخص المدى القصير والاحتياجات اليومية
كتوفير الأكل والماء والطاقة. وغالبا ما تعتبر الاحتياجات المذكورة من مسؤوليات المرأة. فقد تكون
احتياجات النوع الاجتماعي هي الأخرى مختلفة حسب أدوار النوع الاجتماعي ومقاييسها (السن،

العرق، والطبقة، والخلفية) ، لذا فإن أفضل طريقة لتعرف تلك الاحتياجات هي طرح السؤال على الجماعة أو الأفراد المعنيين مباشرة لأنهم أدرى بها ولأن أدوار النوع الاجتماعي ومقاييسها تتنوع حسب تنوع الجماعات عاداتها ومعتقداتها وظروفها المعيشية. وتنشأ الحاجات العملية عن التقسيم التقليدي للعمل طبقاً للجنس بالنسبة للمرأة والرجل وهي نتيجة لترتيب المرأة في المقام الثاني بعد الرجل. الذي لا يعد محل تساؤل أبداً. إن احتياجات النوع الاجتماعي العملية تعد استجابة أو رد فعل على الضرورة المباشرة في سياق معين وهي احتياجات عملية بطبيعتها وكثيراً ما تعنى بالظروف المعيشية غير المناسبة مثل توفير المياه والرعاية الصحية والتوظيف.

احتياجات النوع الاجتماعي الاستراتيجية: هي الاحتياجات التي يتم تحديدها على أساس ترتيب المرأة في المقام الثاني بعد الرجل في المجتمع. وهي تحدد على ضوء علاقتها بالرجل وتختلف هذه الاحتياجات طبقاً للسياق الذي توضع فيه وبناءً على علاقتها بتقسيم العمل طبقاً للنوع الجنسي وكذلك علاقتها بالسلطة والسيطرة ويمكن أن تتضمن موضوعات مثل الحقوق القانونية والمساواة في الراتب وتحكم المرأة في جسدها. إن موجهة احتياجات النوع الاجتماعي الاستراتيجية يساعد على تحقيق قدر أكبر من العدل ويغير الأدوار الموجودة ما يجعله تحدياً ضد وضع أقل يعني هذا المصطلح تغيير وضع المرأة الاجتماعي المتمسك أساساً بالتبعية إلى الرجل وتتضمن هذه الاحتياجات على سبيل المثال:

أمن المرأة الشخصي وحمايتها من العنف، التقليل من أعباء العمل في المنزل، الاختيار الحر والاستقلالية في مجال الإنجاب، إجازة الأمومة. (مفتاح، 2006)

في حين تشير النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي بأبعادها إلى الفجوة بين الجنسين في ما يتعلق بالرضا الوظيفي، حيث يتعلق البعد الأول بالرواتب، والذي تعاني فيه المرأة العاملة بانخفاض مستوى الأجور مقارنة بالرجال، أما بعد الإشراف والإدارة حيث أن المرأة العاملة لا تتولى مناصب إدارية ولا يوجد مساواة في توزيع الفرص، وتكون النتيجة المباشرة حسب هذه الأبعاد إلى انعدام المستوى في الرضا الوظيفي، ويختلف الرضا الوظيفي حسب النوع الاجتماعي حسب نموذج لولير

كما أورده السالم (1997) بسبب أن الرضا الوظيفي عبارة عن اختلاف بين شعور المرأة العاملة وما ينبغي أن تحصل عليه وما تدرك انها حصلت عليه فعلاً، وإذا كان الجهد المبذول اكبر من المكافأة ينتج عدم رضا وظيفي وعندما يتساوى الجهد مع المكافأة يصبح هناك رضا وظيفي، كما يضيف لولير إلى النموذج بان اهم المؤشرات التي تدل على ادراك المرأة العاملة عن مدخلات وعوائد العمل الوظيفي وإدراكها على أهمية الأخر إضافة إلى صفات وخصائص العمل والخبرات والمكافآت التي تحصل عليها سواء كان مادياً أو معنوياً (السالم، 1997، ص74).

ثانياً: الدراسات السابقة

راجعت الباحثة قواعد البيانات والمجلات المحكمة فيما يتعلق بدراسات الرضا الوظيفي، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

دراسة البريشن (2014) عنوانها "الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة".

هدفت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي في منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت مقياساً خاصاً بالرضا يركز على تسعة أبعاد أو عناصر عن الرضا هي: النمو النفسي، والراتب، والمسؤولية، والإشراف، والمكافأة والترقي، وظروف العمل، ومتطلبات الوظيفة، والحالة الاجتماعية والأنظمة الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تدني في المستوى العام للرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات.

دراسة البلهد (2014) بعنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج البحث الوصفي، وتم استخدام استمارة استبيان مكونة من جزأين

الجزء الأول خاص بالمعلومات الشخصية، والجزء الثاني خاص بمقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، وتكونت عينة الدراسة من (146) موظفة إدارية. ومن نتائج الدراسة ان الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن العمل كان بشكل عام بدرجة متوسطة، وجاءت في المراتب الأعلى العبارات التي تدور حول محور العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية داخل الجامعة، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمتغيرات (الفئة العمرية، ونوع الوظيفة، والمرتبة الوظيفية، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخبرة). وأوصت الدراسة إلى ضرورة توفير فرص المشاركة في الدورات التدريبية التي تحسب في الترقية مثل دورات معهد الإدارة.

دراسة العرجان وذيب (2013) عنوانها : الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان في ضوء بعض المتغيرات.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان، في ضوء المتغيرات: الجنس، الدرجة العلمية، نوع المدرسة، الخبرة في العمل، والمرحلة الدراسية. من خلال عينة مكونة من (620) من المعلمين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مديريات التربية والتعليم في محافظة العاصمة ومديرية التعليم الخاص، استجابوا لمقياس الرضا الوظيفي والمكون من (18) عبارة موزعة على ثمانية محاور . وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي العام جاء متوسطا وعلى جميع المحاور باستثناء (الحوافز المادية والنمو المهني والتي جاءت في المستوى المنخفض، بينما كان أكثر المحاور رضا (زملاء العمل)، وأقلها النمو المهني . كما بينت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لا تتأثر بالمتغيرات المستقلة إلا أن متغير نوع المدرسة كان عاملا مؤثرا. وفي ضوء ذلك يوصي الباحثان بضرورة إيجاد استراتيجيه تربوية عامة لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية في مختلف أنواع المدارس وبشكل عام لدى معلمي المدارس الحكومية.

دراسة الشوابكة والطعاني (2013) عنوانها: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية، والى معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا والالتزام تعزى لخمس متغيرات هي: الجنس، والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب. حيث تم توزيع (155) أعيد منها (138) استبانة صالحة للتحليل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة، فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، وان هناك ارتباطا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بينهما. كما بينت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، في حين تبين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة، والراتب الشهري.

دراسة محمد (2013) عنوانها: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن، والتعرف إلى درجة الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن، وكذلك التعرف إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتم تصميم استبانته من جزأين أحدهما يقيس الرضا الوظيفي والآخر يقيس الإبداع الإداري، وتكونت عينة الدراسة من (41) فردا يمثلون أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات اليمنية.

وأظهرت النتائج درجة رضا وظيفي متوسطة لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن، كما أظهرت النتائج توافر الإبداع الإداري بدرجة كبيرة لدى أعضاء هيئة التدريس. وأيضا وجود علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي والإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام التربية الرياضية، وأوصت الدراسة بتشجيع الإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس من خلال العمل على تحقيق رضاهم الوظيفي.

دراسة السعودي (2013) عنونها "اثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني".

هدفت هذه الدراسة تعرف أثر الحوافز المادية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (511) موظفًا وموظفة من مؤسسات الضمان الاجتماعي الأردنية. ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة طورت استبانته مكونة من (26) فقرة تقيس الحوافز المادية، و(13) فقرة أخرى تقيس الرضا الوظيفي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الحوافز المادية فيما يتعلق بنظام الأجور في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني مرتفع، في حين كان متوسطًا فيما يتعلق بمنح المكافآت، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط، كما بينت النتائج كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الأجور ومنح المكافآت في الرضا الوظيفي لدى العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمنح المكافآت للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي لتحفيزهم.

دراسة شابونية (2013) عنونها: الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة-الجزائر - في ضوء المتغيرات التالية: العوامل الوظيفية (الأجر، والترقية، والحوافز) والعوامل التنظيمية (القيادة، والاتصال، وزملاء العمل) وإجراءات وطبيعة العمل. كما تهدف الدراسة أيضا إلى الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة في الوظيفة، والتدريب، والراتب الشهري).

وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في مكتبات جامعة قالمة والبالغ عددهم (60) موظف وموظفة، وقد تم استخدام (ISS) لقياس الرضا الوظيفي من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات وحزمة (SPSS) لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التنظيمية والوظيفية تؤثران على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة قالمة وأنه لا توجد فروقات في مستويات الرضا لديهم تبعًا للمتغيرات الديمغرافية والشخصية.

دراسة الصمادي (2013) عنوانها : مستوى الرضا الوظيفي لمعلمين صعوبات التعلم العاملين في غرف مصادر التعلم.

هدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف مصادر التعلم في مدارس مديرية التربية والتعليم لمحافظة أريد الأولى، ومن أجل ذلك تم توزيع استبيان يقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وقد اشتمل الاستبيان على ثمانية أبعاد (الرضا الشخصي، والرضا الاجتماعي، والرضا عن الراتب، والرضا عن محتوى العمل، والرضا عن ظروف العمل، والرضا عن فرص الترقية، والرضا عن الإشراف على العمل، والرضا عن جماعة العمل)، وتكون مجتمع الدراسة من (118) من معلمين ومعلمات صعوبات التعلم العاملين في غرف مصادر التعلم في مديرية التربية والتعليم بمحافظة أريد الأولى، وكان عدد المعلمين (65)، وعدد المعلمات (53) معلمة هم عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحراف المعياري ومستوى الدلالة إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات العاملين في غرف مصادر التعلم مقارنة بمعلمين التعليم العام، كذلك وجود فروق دالة إحصائية لمستوى الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات لصالح المعلمات على المقياس الكلي، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية على أبعاد (الرضا الاجتماعي، والرضا عن الراتب، والرضا عن فرص الترقية، والرضا الشخصي)، بينما لا يوجد فروق دالة إحصائية على أبعاد (جماعة العمل، والإشراف على العمل، والرضا عن جماعة العمل، والرضا عن محتوى العمل).

دراسة الهابط (2013) عنوانها: الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة".

هدفت هذه الدراسة تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في الروضات الحكومية والخاصة بمنطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (48) معلمة من معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال اللاتي يعملن في الروضات الحكومية ومعلمات رياض الأطفال اللاتي يعملن في

الروضات الخاصة على البعد الكلي لمقياس الرضا الوظيفي وعلى (6) من (7) أبعاد للمعلمات في الروضات الحكومية و(5) من (7) أبعاد للمعلمات في الروضات الخاصة، وكان الترتيب العام لمجالات الرضا لمعلمات رياض الأطفال في الروضات الحكومية والخاصة، علاقة المعلمة مع الأطفال في الروضة والمكانة الاجتماعية وتقدير المجتمع في الترتيب الأول والثاني، كما أن القوانين والأنظمة والتعليمات وظروف العمل وطبيعته حازت على الترتيب (6) و(7) على التوالي، والإشراف والتدريب المهني في الترتيب (3)، والقوانين والأنظمة والتعليمات في الترتيب (4)، وعلاقة المعلمة مع الإدارة وزملاء العمل في الترتيب (5)، وكان الترتيب العام لمجالات الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في الروضات الخاصة: علاقة المعلمة مع الإدارة وزملاء العمل في الترتيب (3)، والإشراف والتدريب المهني في الترتيب (4)، والرواتب والحوافز في الترتيب (5).

دراسة الفرّح وآخرون (2012) عنوانها: الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن.

هدفت هذه الدراسة تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في المملكة الأردنية الهاشمية، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات مثل الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة السابقة، والتخصص، وتكون مجتمع الدراسة من (4699) معلما ومعلمة تمثل كافة مدارس الغوث في الأردن.

واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وقد اعتمدت هذه الدراسة في تحليلها على المنهج الوصفي المسحي. وتوصلت الدراسة أن درجات الرضا الوظيفي لم تكن مرتفعة بشكل عام لدى أفراد عينة الدراسة.

دراسة منصور (2010) عنوانها: درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية.

هدفت هذه الدراسة تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (138) عضوا من أعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانته

الرضا المكونة من (51) على مجالات: طبيعة العمل، وظروف العمل، وأنظمة الحوافز والترقيات، والعلاقة مع المسؤولين في الجامعة، وأنظمة الرواتب، والعلاقة مع الزملاء.

وتوصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الكلية متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة (61.8%)، وأن أقل مجالات الرضا كان مجال الترقيات والحوافز، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا وفقا لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

دراسة القريوتي (2010) عنونها: الخصائص الديمغرافية والرضا الوظيفي لموظفي الخدمة العامة في الكويت.

هدفت هذه الدراسة تعرف درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي جهاز الإدارة العامة في دولة الكويت والعلاقة بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي، من خلال دراسة استطلاعية شملت عينة عشوائية ضمت (528) موظفا يعملون في أربع وزارات. وتبين من نتائج الدراسة أن هناك عموما درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى الموظفين وأن الرضا عن العوامل الداخلية أكثر منه عن العوامل الخارجية، وتدرج العوامل الخارجية من حيث مستوى الرضا عنها من الأدنى إلى الأعلى على النحو التالي: الرواتب، فظروف العمل، ثم اتخاذ القرارات، فللعلاقة مع الزملاء. كما دلت نتائج الدراسة على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستويات معنوية مقبولة بين درجة رضا الموظفين وكل من جهة العمل، والمؤهلات العلمية، والخبرة والجنس، وعدم وجود فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر، ويؤمل أن تفيد الدراسة متخذي القرارات ومديري إدارة الموارد البشرية في الكويت عند وضع سياسات التعيين والترقية والحوافز للوصول إلى تحقيق مستويات رضا وظيفي أعلى لدى الموظفين. مما يساهم في تحسين الأداء الحكومي العام، وبينت الدراسة الحاجة لدراسات ميدانية أخرى تتناول دور المتغيرات التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.

دراسة الدقس (2008) عنونها: الرضا الوظيفي للعاملات في الشركة العربية لصناعة الأدوية بمدينة السلط.

هدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في الشركة العربية لصناعة الأدوية، وبيان الفروق بين درجات الرضا الوظيفي، المتمثلة في ثمانية مجالات بالإضافة

إلى التعرف إلى ترتيب درجات هذه المجالات، ومن أجل ذلك تم تصميم استبانة تضمنت مجالات الرضا الوظيفي موزعة على (40) فقرة وتم تطبيقها على عينة عشوائية من العاملات في الشركة عددها (170) مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات عالية بوجه عام، إذ تراوح وسطها الحسابي بين (3.14 - 4.20)، وأن هناك تفاوتاً في هذه الدرجة، فهي عالية في مجالات العلاقات الإنسانية في العمل، والظروف الفيزيائية المادية، ومتوسطة تراوح وسطها ما بين (2.61 - 3.40) في مجالات أخرى كالإدارة، والإشراف، والتدريب، والترقية.

وقدمت الدراسة عدة توصيات من أجل تحسين درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات لاسيما في المجالات التي درجتها متوسطة، ودعت الدراسة إلى إجراء المزيد من البحوث في مجال الرضا الوظيفي في المؤسسات الإنتاجية المختلفة لتحسين ذلك الرضا لدى العاملين، مما سيؤدي إلى تحقيق المؤسسة أهدافها، وأهداف العاملين فيها.

دراسة الباحثين (2007) عنونها: الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص

السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية.

هدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية المتمثلة في: العمر، والمستوى التعليمي، والراتب، والخبرة على درجة الرضا الوظيفي، ولتحقيق هذه الأهداف تم توزيع (1560) استبانة على مندوبي المبيعات في (285) منظمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، ومثل كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت أهم عناصر الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين. وأن هناك علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين. وأن هناك علاقة عكسية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين، ولم تجد الدراسة أي علاقة بين العمر والرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

دراسة عماري (2007) عنوانها: المرأة في المجال الأكاديمي: دراسة لبعض المتغيرات

ذات العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة قطر.

هدفت هذه الدراسة للبحث عن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عينة من عضوات هيئة التدريس القطريات بجامعة قطر، والتعرف على المتغيرات ذات العلاقة بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، ولتحقيق ذلك صممت الباحثة أداتين: الأولى خاصة بالولاء التنظيمي مكونة من (13) عبارة، والثانية خاصة بالرضا الوظيفي مكونة من (38) عبارة، حيث تم توزيع الأداتين على عينة مكونة من (46) عضوة هيئة تدريس بجامعة قطر. وكشفت الدراسة عن توسط مستوى الشعور بالرضا الوظيفي بين عضوات هيئة التدريس القطريات، مقابل شعور عالي جدا بالولاء التنظيمي للجامعة. ولم تكشف الدراسة عن وجود علاقة ارتباط دالة بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الأساسية في الدراسة، أو وجود علاقة ارتباط دالة بين توسط مستوى الرضا الوظيفي والشعور العالي جدا بالولاء التنظيمي بين عضوات هيئة التدريس القطريات بجامعة قطر.

دراسة حجاج (2007) عنوانها: الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي

القطرية.

وهدف هذه الدراسة تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في ضوء المتغيرات الآتية (الراتب، والإمكانات والأدوات، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والمزايا التي تقدمها الوزارة)، كما هدفت الدراسة الكشف عن مدى الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق المتغيرات الآتية: (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، ومدة الخبرة). وتكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الحكم المحلي في قطاع غزة والبالغ عددهم (120) موظفاً وموظفة. حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لهذه الدراسة، حيث استخدمت الاستبانة لجمع البيانات الخاصة بالرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في هذه الدراسة

34.5% لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الاستبانة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

دراسة علاونة وندي (2005) عنوانها: مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي قلقيلية وجنين.

هدفت هذه الدراسة تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي قلقيلية وجنين، وبيان أثر كل من متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، ومستوى الدخل الأسري، ومكان السكن، والتخصص) في رضاهم الوظيفي. وتكون مجتمع الدراسة من (83) مرشدا تربويا في محافظتي قلقيلية وجنين في الفصل الدراسي الثاني من العام 2003/2002م، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات تضمنت (52) فقرة في ستة مجالات تضمنت (رضا المشرف عن النمو المهني، وظروف العمل، والعلاقة مع الزملاء، ونظام الحوافز والأجور والترقيات، والنمط القيادي للإدارة، والأنظمة والتعليمات).

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان أبرزها أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية أعلى من المتوسط العام حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.37) وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، والتخصص، ومكان السكن.

وتقدمت الدراسة بعدد من التوصيات:

- إصدار دليل المرشد ليوضح عمله، وواجباته وحقوقه ليصبح دوره واضح وجليا.
- تشكيل اتحاد للمرشدين التربويين، يراعى مصالحهم ويطالب بحقوقهم في إطار نقابي قانوني.
- تخفيف العبء عن المرشد في العمل بتعيين أعداد إضافية من المرشدين، وتقليل عدد المسترشدين لكل واحد منهم.

دراسة العباسي (2004) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن الكويتي".

وهدفت هذه الدراسة تعرف درجة الرضا الوظيفي للضباط العاملين بوزارة الداخلية الكويتية وأثر الخصائص الشخصية والوظيفية على الرضا الوظيفي والولاء، وذلك من خلال التحقق من الفروض التالية: تزيد نسبة الرضا الوظيفي والولاء لرجل الأمن الكويتي على (80%). وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي والولاء لرجل الأمن الكويتي طبقا للخصائص الشخصية والوظيفية. وتوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين الرضا والولاء الكلي والرغبة في ترك العمل ونظام الاتصال، واقترح نموذج لتفسير العلاقة بين الخصائص الشخصية والوظيفية لرجل الأمن الكويتي وبين الرضا الوظيفي. وأعد استقصاء يحتوي جزئين: الأول بيانات شخصية والثاني 39 بندا مقيسة على مقياس ليكرت الخماسي توفر جميعها تقديما عاما لدرجة الرضا الوظيفي، والولاء، والرغبة في ترك العمل، ونظام الاتصال بالمؤسسة الأمنية لعينة من ضباط الأمن بلغ عددها (415) ضابطا. وحللت البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة كاختبار (ف) لتحليل التباين، ومعامل الارتباط الخطي، والتحليل العاملي التوكيدي، وتحليل المسارات. وقد توصلت الدراسة إلى أن نسبة الموافقة على الرضا الوظيفي الكلي تمثل (70%) والولاء الكلي (73%)، والرغبة في ترك العمل (36%)، وأن هناك علاقة طردية ومعنوية بين الرضا الوظيفي الكلي والولاء الكلي، ونظام الاتصال في حين كانت العلاقة عكسية بينها جميعا وبين الرغبة في ترك العمل، كما أظهرت الدراسة أن للخصائص الشخصية والوظيفية فروقا معنوية على الرضا الوظيفي ما عدا الحالة الاجتماعية.

دراسة مقبول (2003) عنوانها: درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس

الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة الدراسة من المرشدين والمرشدات في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية المكونة من (235) مرشدا ومرشدة.

واستخدمت الباحثة استبانته قامت بتطويرها معتمدة على استبانته أبو فرحة (1999) التي تتعلق بالعوامل المشجعة وغير المشجعة لاتخاذ الإرشاد مهنة في فلسطين. وحاولت الدراسة الإجابة عن السؤال الآتي: ما درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية، وما أثر المتغيرات الديمغرافية في ذلك؟ وبناء على سؤال الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، وعدد الأولاد، ومستوى الدخل، ومكان السكن، وعدد الطلبة.

وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

أن الدرجة الكلية للمعدل العام للرضا الوظيفي للمرشدين والمرشدات كانت متوسطة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (66,2%)، وكان مجال العلاقة مع الهيئة التدريسية في المرتبة الأولى لمجالات الرضا حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (76,2%)، بينما كان مجال أنظمة الرواتب في المرتبة الأخيرة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (40,2%).

كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والحالة الاجتماعية، وعدد الأولاد، ومكان السكن، وعدد الطلبة. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية، تعزى لمتغير مستوى الدخل.

وأوصت الباحثة بعدة توصيات من أهمها: تحسين رواتب الموظفين في ظل الظروف الاقتصادية والمعيشية السيئة التي يعيشها شعبنا، وضرورة عقد دورات تثقيفية وتوعوية في مجال الإرشاد التربوي لفئة المدراء والمعلمين لتوضيح المفهوم، وإزالة الصورة القائمة بالنسبة لمفهوم الإرشاد.

الدراسات الأجنبية:

دراسة دي سلفا (De Silva, 2014) بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي ومستوى التعليم على كفاءة الموظف".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الرضا الوظيفي ومستوى التعليم على كفاءة الموظف في صناعة الملابس في منطقة غامباها-سريلانكا، إضافة للتعرف إلى العلاقة بين رضا الموظف وتعليمه وأثر ذلك على مدى كفاءته بالعمل في مجال صناعة الملابس. وتكونت عينة الدراسة من (90) عاملاً من مشغلي الآلات، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث احتوت على (37) سؤالاً مقسمة على (6) مجالات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي فيها.

وكشفت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة إيجابية بين كفاءة الموظف والرضا الوظيفي والمستوى التعليمي، وتم التأكيد حسب نتائج الإحصاءات على رفض الفرضيتين. استنتج الباحث بأن كفاءة العامل غير مرتبطة بالرضا الوظيفي أو بمستوى التعليم لديه ولكن مرتبطة بمدى تحقيقه للأهداف اليومية للمصنع.

دراسة شاهال (Chaha & etal., 2013) بعنوان: الرضا الوظيفي بين موظفي البنك: دراسة تحليلية على مساهمة المتغيرات في تحقيق الرضا الوظيفي.

يعرف الرضا الوظيفي على أنه المشاعر الإيجابية أو المواقف لدى الأفراد العاملين تجاه وظائفهم. عندما يقول شخص بأنه راض عن وظيفته هذا يعني بأنه يحب وظيفته وأنه يحظى باحترام لكرامته كإنسان في هذه الوظيفة. الرضا الوظيفي هو تقنية هامة تستخدم لتحفيز الموظفين على العمل بجدية أكبر، وكما يقال: الموظف السعيد هو الموظف المنتج. هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي لموظفي بنك كانارا في الهند-دلهي-منطقة العاصمة الوطنية NCP والعوامل المختلفة التي تؤثر على رضا الموظفين، ودراسة العلاقة بين العوامل الشخصية للموظفين. ولقياس مستوى رضا الموظفين من وجهة نظرهم، استخدم الباحث الاستبيان والمنهج التحليلي الوصفي. ومن أهم النتائج: أن العوامل بما فيها "رواتب الموظفين، ونظام تقييم الأداء، والإستراتيجيات الترويجية، وعلاقة الموظفين بالطاقم الإداري وغير الإداري، وبرنامج التدريب

والتطوير، وعبء العمل، وساعات العمل " جميعها مهمة لتحسين وتحفيز الرضا الوظيفي لموظفي بنك كانارا. وأن رفع مستويات هذه العوامل السابق ذكرها يساعد في رفع مستوى الرضا الوظيفي التي تم تحديدها باستخدام الأساليب الإحصائية.

دراسة (Amaka, 2013) بعنوان "تصورات المعلمين حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في ولاية أنامبرا-نيجيريا.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على تصورات المعلمين حول العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في مدينة Ekwuasing في ولاية أنامبرا-نيجيريا. يحتوي البحث على أربعة فرضيات رئيسية، وتكون مجتمع الدراسة من (361) معلماً ومعلمة، وكان حجم العينة (140) معلماً ومعلمة. صمم الباحث استبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة لإتمام هذا البحث. وتم حساب معامل الثبات حيث بلغ معامل الثبات الكلي للأداء (0.83)، وتم توزيع ما يعادل (140) استبيان واسترداد (120) نسخة. واستخدم الباحث التحليل الإحصائي واختبار "Z-Test" لاختبار الفرضيات بمقدار (0.05) وكان من أهم النتائج: 1. لا يوجد فرق كبير بين المعلمين والمعلمات في تصورهم عن الراتب الشهري كعامل مؤثر على الرضا الوظيفي. 2. لم يكن هناك فرق كبير بين المعلمين من أصحاب الخبرة و المعلمين الأقل خبرة في تصورهم عن الترقية كعامل مؤثر على الرضا الوظيفي. 3. لم يكن هناك فرق كبير بين المعلمين في المدارس الحكومية والخاصة في تصورهم عن الدورات التدريبية كعامل مؤثر على الرضا الوظيفي. 4. هناك فرق كبير بين المعلمين المتزوجين وغير المتزوجين في تصورهم عن بيئة العمل كعامل مؤثر على الرضا الوظيفي. وجاءت التوصيات في ظل النتائج السابقة.

دراسة لينز (Linz, 2013) الرضا الوظيفي والمساواة المتصورة بين الجنسين في فرص الترقية.

هل يوجد للمساواة بين الجنسين في فرص الترقية المتقدمة في مكان العمل أية نتائج على الرضى الوظيفي؟ لقد قمنا باستخدام معطيات جمعت من عمال في ستة اقتصادات اشتراكية سابقة (ارمينيا، أذربيجان، كزخستان، كرجيزستان، روسيا و صربيا) من أجل البحث في الصلة بين الرضا

الوظيفي والفرصة المتصورة من أن المرأة ستتقلد مناصبا على مستوى رفيع في الشركة. ومن بين المستطلع آراؤهم في المسح، فإن مثل هذه الصلة موجودة وإيجابية، بمعنى هؤلاء المستطلعة آراؤهم من أشخاص الدراسة يستمتعون في العمل في شركات تشجع على التوازن بين الجنسين في المناصب العليا. أما الصلة الإيجابية فإنها تفسر بصورة جزئية بفعل شخصية العامل/اتجاهاته وصفات الشركة وبصورة جزئية أخرى بالنتيجة من أن العمال المشاركين غالبا ما يتمتعون برضى وظيفي عال لأنهم يتصورون / ينظرون إلى عدم وجود السقف الزجاجي (كناية عن الجدار الذي يمنع النساء من الوصول إلى مراتب عليا).

على أنه إشارة إلى تحسن في فرص وظائفهم. وبين النساء فإن الآثار الإيجابية هي أكثر دلالة للعمال (العاملين) الأصغر سنا وقد قمنا بمناقشة التفسيرات الممكنة لهذه النتائج والاختلافات بين الدول ونتائج هذه السياسة.

دراسة يونس (Younes, 2012) عنوانها: الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي "دراسة حالة للجامعة الأمريكية في القاهرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين كما تختبر العلاقة بين الرضا الوظيفي العام والأداء الوظيفي. اعتمد الباحث على دراسة حالة الجامعة الأمريكية في القاهرة (AUC). تم اعتماد التحليل الإحصائي في البداية لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين الرضا الوظيفي العام وجميع متغيرات جوانب العمل. ثانيا: بين الرضا عن الأداء العام والأداء الوظيفي وأخيرا بين الرضا الوظيفي العام والمتغيرات الديموغرافية. تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقام الباحث بإرسالها عبر البريد الإلكتروني لجميع الموظفين من غير أعضاء هيئة التدريس (الإداريين) العاملين في الجامعة الأمريكية في القاهرة. وطلب منهم الإجابة على الثلاثة أقسام، تضمن القسم الأول (6) متغيرات ديموغرافية حول (الجنس والعمر وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي ومنطقة العمل والمستوى الوظيفي). كما اعتمد القسم الثاني من الاستبانة على دراسة الرضا الوظيفي (JSS)، ويتألف من (36) سؤال حول جوانب العمل، وكان الجزء الأخير حول تقييم الأداء السنوي السابق الخاص بجامعة (AUC). وأظهرت النتائج وجود ارتباط قوي وإيجابي بين الرضا الوظيفي العام والمتغيرات من المكافآت والترقية والقيادة والاتصال. وكشفت أيضا عن

وجود علاقة إيجابية متوسطة مع العلاقات مع زملاء العمل، والراتب والحوافز ولكن أظهرت علاقة ضعيفة مع متغير بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى عدم وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي العام والمتغيرات الديموغرافية، تبين وجود علاقة إيجابية معتدلة مع مستويات العمالة والعمر، وعلى العكس تماماً أظهرت النتائج وجود علاقة ضعيفة مع متغير سنوات الخبرة.

وأخيراً أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ضعيفة قائمة بين الرضا الوظيفي العام و أداء العمل للعاملين في الجامعة الأمريكية في القاهرة.

دراسة كارلتن وكلاين (Carleton & Clain, 2012) النساء والرجال والرضا الوظيفي.

قامت هذه الدراسة بفحص الرضا الوظيفي لتحديد فيما إذا كانت الفروق الجنسية التي وجدها باحثون سابقون يمكن تفسيرها لمعيقات فرضتها المواصفات المستخدمة وبتطبيق تلك المواصفات على بيانات أمريكية حديثة أتت بنتائج تشبه تلك التي وجدت سابقاً. مع ذلك فإن التوضيح يأتي من تطبيق المواصفات التي تسمح بالفروق الجنسية في انتقاء العينة وفي الأوزان النسبية (Bs) للصفات الشخصية وصفات الوظيفة في تقديم الرضا. لقد وجد أن الفروق الجنسية في الرضا الوظيفي للعمال المتزوجين يمكن بصورة كبيرة أن يعزى إلى الفروق الجنسية في (Bs) ولكن العمل الأكثر يكون ضرورياً لفهم الفروق الجنسية في الرضا الوظيفي بين العمال غير المتزوجين.

دراسة شلال (Shallal, 2011) عنونهاها: الرضا الوظيفي لدى الموظفات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي لدى الموظفات العاملات في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء المتغيرات الآتية: (العمر، التعليم، الدخل). شملت عينة الدراسة جميع الإمارات، وبلغت عدد الاستبانات المجموعة ما يقارب (1272) من العاملات في القطاع العام والخاص. اختلفت الحالة الاجتماعية لدى العاملات فكانت (50%) منهن متزوجات و(45%) عازبات و(4%) مطلقات و(1%) أرامل. وتم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي وأداة الإستبانة في هذه الدراسة. وأشارت النتائج إلى ثلاثة عوامل بارزة تعزز من الرضا الوظيفي لدى العاملات حسب المتغيرات الثلاث. أولاً: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و العمر. ثانياً: الموظفات الحاصلات على درجات علمية عليا هن أكثر رضا من الحاصلات على شهادة الثانوية العامة. ثالثاً: الموظفات ذوات الدخل العالي هن أكثر رضا من الأقل دخلاً.

دراسة سونج وأبلتون (Appleton & Song,2008) بعنوان: الرضا عن الحياة في المدن الصينية: مكونات ومحددات.

أظهرت بيانات دراسة أجريت في عام 2002 في المدن الصينية على انخفاض مستوى السعادة ولا تكون هذه النتيجة مختلفة ما إذا تمت المقارنة عالمياً. تتكون محددات السعادة حسب المدن الصينية كالتالي: الامتيازات، والبطالة، والدخل، والزواج، والجنس، والصحة العامة، والعمر. أشارت الدراسة إلى أن هناك مكونات مختلفة تسهم في رفع مستوى السعادة بين سكان المدن الصينية ومنها: العضوية في الحزب الشيوعي أو النشاطات السياسية، النمو الاقتصادي وانخفاض معدل الضرائب. وبالرغم من عدم رضا المواطنين عن ظواهر التلوث في المدن الصينية إلا أن ذلك لا يؤثر على مستوى سعادتهم و رضاهم عن الحياة.

دراسة كيسر (Kaiser, 2005) بعنوان: الاختلافات في الرضى الوظيفي بين الجنسين في أنحاء أوروبا: مؤشر على تحديث سوق العمل.

تم مقارنة مستويات الرضا الوظيفي للرجال نسبياً مع النساء في أربعة عشر دولة في الاتحاد الأوروبي. ومن أجل ذلك تم استخدام بيانات اللجنة المجتمعية للأسر الأوروبية. ويمكن تصنيف الدول إلى ثلاثة مجموعات: لم تظهر الدنمارك وفنلندا وهولندا اختلافات ذات دلالة بين الجنسين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي وفي المقابل، تبين أن الرجال البرتغاليين كانوا أكثر رضا بوظائفهم من النساء ولكن في الغالبية العظمى من الدول المبحوثة، أظهرت النساء مستوى أعلى ذات دلالة من الرضا الوظيفي. ولأن معظم النساء غير محظوظات مقارنة بالرجال في سوق العمل، فإن النتائج تظهر بوضوح مفارقة بين الجنسين من حيث الرضا الوظيفي في هذه الدولة

فمن وجهة النظر هذه، أظهرت الدنمارك وفنلندا وهولندا فقط المساواة في الرضى الوظيفي بين الجنسين. وتشير النتائج إلى أن محددات موضوعية (اقتصادية اجتماعية ومؤسسية) مكتملة بصورة متبادلة. فكلما كان الدخل الى سوق العمل والعملية أكثر تقليدا للنساء، فإن المفارقة بين الجنسين في الرضى الوظيفي تظهر في أي دولة. وفيما يتعلق بعملية تحديث سوق العمل، فإن النتائج تدعم الفرضيات من أجل الفرص المتكافئة للنساء والرجال كما هو في البلدان الاسكندنافية وأيضاً" بصورة جزئية في هولندا تعنى أن المفارقة بين الجنسين في الرضى الوظيفي لم تعد تظهر بسبب الاضمحلال على مدى العقود الماضية.

دراسة ججنر وكراو (Geigner & Crow, n.d) عنوانها: مقارنة للرضا الوظيفي بين

النساء في الحوسبة والمهنة الأكثر تقليدا للإناث.

رغم التباطؤ الاقتصادي في بداية الألفين، سيبقى الطلب على العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات على الأرجح مرتفعا في الولايات المتحدة في العقد القادم. ومن المشاكل التي نواجهها من أجل تلبية هذا الطلب هو التباين الجنسي في اختيار التوظيف في تكنولوجيا المعلومات. فالرجال هم الأكثر احتمالية للانخراط في وظائف تكنولوجيا المعلومات من النساء فعلى الرغم من وجود الكثير من الأسباب الممكنة لهذا التباين/التناقض، فإن رضا الشخص بوظيفته قابلة لاحتمال ان يكون له تأثير في اختيار الوظيفة، وتقرن هذه الدراسة رضا النساء في وظيفة حاسوب مهنية مع أولئك النساء ممن يتلقين وظائف أنثوية أكثر تقليدية- معلمات مدارس ابتدائية.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات

وفيما يلي أهم نقاط الاختلاف مع الدراسات السابقة:

1. على حد علم الباحثة تعتبر الدراسة الحالية هي الأولى على مستوى فلسطين حيث تقيس درجة الرضا الوظيفي في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية، في حين أن الدراسات السابقة قاست درجة الرضا الوظيفي في وزارات أخرى مثل وزارة التربية والتعليم ووزارة الحكم المحلي.
2. اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المكان حيث طبقت الدراسة الحالية في فلسطين في وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية.

أوجه التقارب بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وأداة الدراسة والمتغيرات مع العديد من الدراسات التي تم استعراضها مثل دراسة (منصور، 2010)، و(البليهد، 2014) و(السعودي، 2013)، و(البريثن، 2014)، و(الطعاني، 2013)، و(الصمادي، 2013)، و(عمر، 2013)، و(الفرح وآخرون، 2012)، و(القيوتي، 2010)، و(الباحسين، 2007)، و(حجاج، 2007)، و(علاونه وندي، 2005)، و(مقبول، 2003)، و(العرجان وذيب، 2013)، و(الهابط، 2013)، و(الدقس، 2008)، و(العباسي، 2004)، و(شلال، 2011) (Shallal، 2011)، و(دي سيلفا، 2014) (DeSilva، 2014)، وشاهال (Chahal & etal، 2013).

من حيث مجتمع الدراسة والعينة:

اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة أي اقتصار الدراسة على العائلات مثل دراسة (الهابط، 2013)، و(الدقس، 2008)، و(البليهد، 2014)، و(عماري، 2007).

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ما

يلي:

1. اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي والأداة الملائمة لهذه الدراسة المتمثلة بالاستبانة واختيار الأساليب الإحصائية الملائمة.
2. تحديد بعض متغيرات الدراسة (مثل العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والراتب).
3. تحديد بعض المفاهيم الخاصة بالدراسة ومنها الرضا الوظيفي.
4. الاستفادة من هذه الدراسات في تحديد الإطار النظري، وتدعيم الإطار النظري لهذه الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

صدق الأداة

ثبات الأداة

إجراءات الدراسة

متغيرات الدراسة

المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبناء أداة الدراسة، وخطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف متغيرات الدراسة والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

منهج الدراسة

تم أتباع المنهج الوصفي منهجا للدراسة، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة. حيث أن المنهج الوصفي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها، كما يتعدى من مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى التحليل والربط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات في مكاتب الشؤون في جنوب الضفة الغربية والبالغ عددهن (83).

عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من جميع العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، والبالغ عددهن (83) عاملة وفق إحصاءات شؤون الموظفين في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، وتم اختيارهم بطريقة مقصودة، ووزعت الاستبانة على جميع العاملات واستجاب منهن (59) عاملة وأصبحت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (59) استبانة. والجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستقلة.

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	12	20.3
	بكالوريوس فأعلى	47	79.7
العمر	أقل من 30 سنة	9	15.3
	30-39 سنة	32	54.2
	40 فأكثر	18	30.5
الحالة الاجتماعية	عزباء	13	22.0
	متزوجة	46	78.0
مكان السكن	مدينة	24	40.7
	قرية	28	47.5
	مخيم	7	11.9
المجموع		59	100.0

تشير النتائج في الجدول السابق (1) أن غالبية العائلات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية هن من حملة شهادة البكالوريوس فأعلى، إذ بلغت نسبتهم (79.7%) من العينة الكلية، ولعل هذا مؤشر على أن التوجه العام للجهة المسؤولة عن مكاتب الشؤون الاجتماعية نحو تعيين أو التعاقد مع الموظفين ذوي المؤهلات العلمية المرتفعة بشكل عام، وأن العائلات يحملن مؤهلات علمية بتخصصات مختلفة تؤهلن للتعامل مع القضايا بطريقة أكثر علمية ومهنية.

كما تشير نتائج الجدول السابق إلى توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر، حيث يُلاحظ بأن النسبة الأكبر للعائلات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية هن من فئة العمر (30-39 سنة)، يعني أن العائلات في أوج مرحلة العطاء يمكن استغلال قدراتهم، فكلما زاد عمر الفرد كلما زادت درجة رضاه عن العمل السبب ربما يكون في أن طموحات الموظف في بداية عمره تكون مرتفعة، أما إذا زاد عمر الفرد فيصبح أكثر واقعية وتنخفض درجة طموحاته ويرضى بالواقع الفعلي.

ووفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد أشارت نتائج الجدول السابق إلى أن النسبة الأكبر من العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية هن من المتزوجات، بنسبة مئوية بلغت (78%)، يشير إلى أن النسبة الأكبر من العاملات هن متزوجات حيث يقع على عاتقهن الكثير من الأدوار والأعباء.

وأما فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير مكان السكن، فقد كشفت نتائج الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية هن من سكان القرى، فقد أثبتت بعض الدراسات بأن الريفيين يكونون أكثر رضا لانجاز الأعمال المتكررة من ذوي الأصل الحضري.

أداة الدراسة

استخدمت الباحثة الاستبانة أداة لدراساتها، وتضمنت الاستبانة (6) مجالات، وسؤالين مفتوحين، وتمثلت مجالات الاستبانة في:

- العلاقة مع إدارة العمل.
- العلاقة مع الزملاء.
- الحوافز والترقيات.
- طبيعة العمل وظروفه.
- الراتب.
- العلاقة مع المجتمع المحلي.

أما السؤالان المفتوحان فهما:

- ما معوقات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية من وجهات نظرهن؟
- ما الحلول والتوصيات المقترحة التي تساعد في تحسين الرضا الوظيفي من وجهات نظرهن؟

وقد قامت بتصميمها وتطويرها كأداة لجمع المعلومات، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

- مراجعة الأدب النظري المتعلق بالرضا الوظيفي عامة ولدى الإناث العاملات خاصة.

- مراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في الرضا الوظيفي، وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين:

الجزء الأول: ويشمل المعلومات الأولية عن العاملة التي قامت بتعبئة الاستبانة.

الجزء الثاني: واشتمل على (45) فقرة، موزعة على (6) مجالات، يتم الاستجابة عن هذه الفقرات من خلال ميزان ليكرت الخماسي، يبدأ بالدرجة الكبيرة جداً وتُعطى (5) درجات، ثم الكبيرة وتُعطى (4) درجات، ثم المتوسطة وتُعطى (3) درجات، ثم القليلة وتُعطى درجتين، وينتهي بالقليلة جداً وتعطى درجة واحدة فقط.

صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة التربوية وعلم النفس وعلم الاجتماع، وبلغ عددهم (9) محكمين (ملحق 1)، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى، وقد تم الأخذ برأي الأغلبية (أي 75% من الأعضاء المحكمين) في عملية التحكيم، وبذلك يكون قد تحقق صدق المحتوى للاستبانة، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية (ملحق 2).

ثبات الأداة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha،

والجدول (2) يبين معاملات الثبات لأداة الدراسة ومجالاتها.

الجدول (2): معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة والدرجة الكلية

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
1	العلاقة مع إدارة العمل	10	0.93
2	العلاقة مع الزملاء	7	0.94
3	الحوافز والترقيات	7	0.83
4	طبيعة العمل وظروفه	9	0.84
5	الراتب	6	0.91
6	العلاقة مع المجتمع المحلي	6	0.72
	الثبات الكلي	45	0.95

ويتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة تراوحت بين (0.72 - 0.95)، وهو معاملات ثبات عالية وتفي بأغراض البحث العلمي.

إجراءات الدراسة

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
2. تحديد أفراد عينة الدراسة.
3. الحصول على موافقة الجهات ذات الاختصاص، ملحق (3).
4. قامت الباحثة بتوزيع الأداة على مجتمع الدراسة 84 موظفة، واسترجاع غالبيتها 59 استبانة.
5. إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
6. استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

المتغيرات المستقلة:

- المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات: (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ماجستير فأعلى).
- العمر: وله ثلاثة مستويات: (أقل من 30 سنة، من 30 - 39 سنة، 40 سنة فأكثر).
- الحالة الاجتماعية: وله ثلاثة مستويات: (عزباء، متزوجة، غير ذلك).
- مكان السكن: وله ثلاثة مستويات: (مدينة، قرية، مخيم).

المتغير التابع:

ويتمثل في استجابات العاملات على مجالات الرضا الوظيفي المتضمنة في أداة الدراسة.

المعالجات الإحصائية

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لمجالات الاستبانة وفقراتها.
- اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent T-test)، لفحص الفرضيتين المتعلقةتين بالمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية.

- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة بالعمر، ومكان السكن، والدخل الشهري.
- اختبار شيفيه للمقارنة البعدية Scheffe Post Hoc test، لتعرف مصدر الفروق في المجالات التي رُفضت فرضياتها بعد استخدام تحليل التباين الأحادي.
- معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach)، لحساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة ومجالاتها.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

ثالثاً: نتائج الأسئلة المفتوحة.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل عرضاً ومناقشة لنتائج الدراسة وفقاً لترتيب أسئلتها وفرضياتها.

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة.

ونصه: ما درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في

جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن؟

وللإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات مجالات أداة الدراسة، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المقياس الآتي لتقدير درجة الرضا والذي تم استخدامه في دراسات أخرى مشابهة كدراسة الدقس (2008).

- (4.21 فأكثر) = مرتفعة جداً.

- (4.20-3.41) = مرتفعة.

- (3.40-2.61) = متوسطة.

- (2.60-1.81) = منخفضة.

- (أقل من 1.81) = منخفضة جداً.

وتبين الجداول (3-9) هذه النتائج.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع إدارة العمل

التسلسل	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	6	يهتم مديري بالبعد الإنساني في تعامله معي.	3.78	0.98	مرتفعة
2	5	يتقن المدير مهارة الاتصال الاجتماعي مع العاملات في مكتب الشؤون الاجتماعية.	3.71	0.85	مرتفعة
3	7	يشجع مديري التطوير المهني لدى العاملين في مكتب الشؤون.	3.66	0.86	مرتفعة
4	3	يقدر مديري الجهد الذي أقوم به.	3.56	1.05	مرتفعة
5	1	يوجهني مديري المباشر في الجوانب الفنية للعمل.	3.51	1.09	مرتفعة
6	4	يتفهم مديري ظروف العاملات في المكتب.	3.49	1.02	مرتفعة
7	10	يتعاون مديري معي في انجاز العمل.	3.49	0.92	مرتفعة
8	2	يتعامل المدير مع العاملات بعدالة.	3.42	1.05	مرتفعة
9	9	يساعدني مديري في حل المشاكل الصعبة.	3.36	0.98	متوسطة
10	8	يمنحني مديري فرصا لتقويضي سلطات معينة.	3.07	1.00	متوسطة
		الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع إدارة العمل	3.51	0.77	مرتفعة

يتضح من الجدول (3) أن الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع إدارة العمل، قد أتت بمتوسط

(3.51) وانحراف معياري (0.77)، وهذا يدل على درجة مرتفعة للرضا عن العلاقة مع إدارة

العمل.

ويعزى ذلك إلى مشاركة الجميع في اتخاذ القرارات وإتباع أساليب تشاركي ة وأكثر

ديمقراطية.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع الزملاء

الدرجة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	التسلسل
مرتفعة	0.92	3.76	تتيح لي وظيفتي الاحترام من قبل زملاء العمل	3	1
مرتفعة	0.98	3.66	تعزز وظيفتي العلاقات الاجتماعية مع زملاء العمل	5	2
مرتفعة	0.99	3.58	يسود مناخ الاحترام في بيئة العمل	6	3
مرتفعة	0.97	3.54	تتوافر أجواء من التعاون مع زملاء العمل	2	4
مرتفعة	0.99	3.53	يتوافر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل	1	5
مرتفعة	1.07	3.53	يتوافر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل	7	6
مرتفعة	0.93	3.41	تتوافر لي الفرص للعمل بروح الفريق الواحد	4	7
مرتفعة	0.84	3.57	الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع الزملاء		

ويتضح من الجدول (4) أن الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع الزملاء، قد أنتت بمتوسط (3.57) وانحراف معياري (0.84)، وهذا يدل على درجة مرتفعة للرضا عن العلاقة مع الزملاء.

وتعزو الباحثة ذلك إلى عمق العلاقة الإنسانية الطيبة وروح الفريق بين الزملاء.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العرجان وذيب (2013) في حصول مجال العلاقة مع

الزملاء على درجة عالية من الرضا.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الحوافز والترقيات

الدرجة الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	التسلسل
متوسطة	1.13	3.31	توفر لي وظيفتي فرص الحصول على قروض بنكية.	6	1
متوسطة	0.99	2.95	يمنحني العمل في مكاتب الشؤون الاجتماعية المكانة المرموقة.	2	2
متوسطة	1.03	2.93	تمنح مكاتب الشؤون الاجتماعية العاملات فرصا للمشاركة في دورات مهنية.	5	3
متوسطة	0.94	2.81	توفر مكاتب الشؤون فرصا للنمو المهني للعاملات.	3	4
متوسطة	1.11	2.80	تهتم مكاتب الشؤون بالأمن الوظيفي للعاملات.	4	5
متوسطة	1.13	2.59	يوجد نظام ترقية للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية.	1	6
منخفضة	1.24	2.20	يوجد في مكاتب الشؤون مكافآت مادية.	7	7
متوسطة	0.76	2.80	الدرجة الكلية لمجال الحوافز والترقيات		

ويتضح من الجدول (5) أن الدرجة الكلية لمجال الحوافز والترقيات، قد أتت بمتوسط (2.80) وانحراف معياري (0.76)، وهذا يدل على درجة متوسطة للرضا عن الحوافز والترقيات.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الترقية ربما تتم وفق شروط معينة (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، أو قد لا تتوفر هذه الشروط لدى الغالبية من أفراد عينة الدراسة. وقد يعود أيضا إلى عدم

وضوح أنظمة الترقية ونقص الحوافز وتجدر الإشارة هنا إلى ان النساء حظهن أقل في الترقية كما أشار إلى ذلك دراسة لينز إلى وجود عوائق أمام المرأة للحصول على الترقية.

تتفق هذه النتيجة في هذا المجال وهو حصول مجال الترقية على درجة متوسطة مع دراسة الدقس (2008).

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال طبيعة العمل وظروفه

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الترتيب	التسلسل
متوسطة	0.99	3.32	يسود التفاهم في مناخ عملي.	3	1
متوسطة	1.08	3.29	أشعر بتحقيق ذاتي من خلال العمل في مكاتب الشؤون الاجتماعية.	6	2
متوسطة	1.23	3.12	يناسبني موقع عملي الحالي.	1	3
متوسطة	0.99	3.10	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور المهني.	5	4
متوسطة	1.17	3.07	تتوافر الأجهزة اللازمة للعمل الذي أقوم به.	2	5
متوسطة	0.94	3.05	يتناسب عدد ساعات عملي مع ما أبذله من جهد.	4	6
متوسطة	1.21	3.02	يوجد سهولة في التنقل من وإلى مكان عملي.	8	7
متوسطة	1.15	2.92	تتيح لي وظيفتي الفرصة لتطوير مؤهلاتي العلمية والفنية.	9	8
متوسطة	0.91	2.69	الإمكانات المتوافرة تدفعني للعمل بفاعلية.	7	9
متوسطة	0.72	3.06	الدرجة الكلية لمجال طبيعة العمل وظروفه		

ويتضح من الجدول (6) أن الدرجة الكلية لمجال طبيعة العمل وظروفه، قد أتت بمتوسط (3.06) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل على درجة متوسطة للرضا عن طبيعة العمل وظروفه.

ويعزى ذلك إلى أن حجم العمل والمهام الموكلة إلى العاملات غير مناسبة من حيث عدد أيام الدوام وعدد ساعات الدوام الطويلة. وذلك يتعارض مع حاجات المرأة لساعات عمل أقل لأن المرأة العاملة ما زالت مسؤولة عن الدور الإنجابي حيث لا تتلقى المساعدة من الرجل في هذا الدور.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الراتب

التسلسل	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	5	استلم راتبي في الوقت المناسب.	3.19	1.15	متوسطة
2	1	يتناسب راتبي مع العمل الذي أقوم به.	2.80	1.28	متوسطة
3	4	راتبي يؤمن لي حياة كريمة.	2.71	1.13	متوسطة
4	6	راتبي مقارنة برواتب زملائي في الوزارات الأخرى مرضٍ.	2.68	1.15	متوسطة
5	3	راتبي الذي أحصل عليه مرضٍ.	2.61	1.26	متوسطة
6	2	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.	2.41	1.27	منخفضة
		الدرجة الكلية لمجال الراتب	2.73	1.01	متوسطة

يتضح من الجدول (7) أن الدرجة الكلية لمجال الراتب قد أتت بمتوسط (2.73) وانحراف معياري (1.01)، وهذا يدل على درجة متوسطة للرضا عن الراتب.

وحصول الراتب على درجة متوسطة يعزى إلى أن الرواتب متدنية لا تلبي متطلب غلاء المعيشة في ظل غلاء الأسعار.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العلاقة مع المجتمع المحلي

التسلسل	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	3	عملي مهم بالنسبة للمجتمع	3.90	0.84	مرتفعة
2	5	يسود جو من الاحترام بيني وبين المستفيدين في المجتمع المحلي	3.83	0.89	مرتفعة
3	4	تقوي طبيعة عملي علاقاتي الاجتماعية	3.64	1.05	مرتفعة
4	2	الآخرين يحسدونني على وظيفتي	3.44	1.10	مرتفعة
5	1	ترى أسرتي أن عملي أو مهنتي من الأعمال الجيدة	3.39	0.98	متوسطة
6	6	الانسجام مفقود في علاقتي مع المجتمع	2.25	1.09	منخفضة
الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع المجتمع المحلي			3.41	0.65	مرتفعة

يتضح من الجدول (8) أن الدرجة الكلية لمجال العلاقة مع المجتمع المحلي قد أتت بمتوسط (3.41) وانحراف معياري (0.65)، وهذا يدل على درجة مرتفعة للرضا عن العلاقة مع المجتمع المحلي.

أما حصول مجال العلاقة مع المجتمع المحلي على درجة مرتفعة من الرضا يعزى إلى أهمية العمل بالنسبة للمجتمع.

ويلخص الجدول (9) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة، ويشير إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة والدرجة الكلية.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة والدرجة الكلية

التسلسل	الترتيب	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	2	العلاقة مع الزملاء	3.57	0.84	مرتفعة
2	1	العلاقة مع إدارة العمل	3.51	0.77	مرتفعة
3	6	العلاقة مع المجتمع المحلي	3.41	0.65	مرتفعة
4	4	طبيعة العمل وظروفه	3.06	0.72	متوسطة
5	3	الحوافز والترقيات	2.80	0.76	متوسطة
6	5	الراتب	2.73	1.01	متوسطة
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي			3.20	0.59	متوسطة

ويتضح من الجدول (9) أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية قد أنت بمتوسط (3.20) وانحراف معياري (0.59)، وهذا يدل على درجة متوسطة للرضا الوظيفي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1. النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ولفحص الفرضية، فقد استخدمت الباحثة اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين

(Independent T-test) ونتائج الجدول (10) تبين ذلك.

الجدول (10) نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ت	بكالوريوس فأعلى (ن=47)		دبلوم فأقل (ن=12)		المجال
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.126	1.553	0.75	3.43	0.78	3.81	العلاقة مع إدارة العمل
0.191	1.325	0.86	3.50	0.76	3.86	العلاقة مع الزملاء
0.817	0.233	0.81	2.79	0.60	2.85	الحوافز والترقيات
0.964	0.046	0.75	3.07	0.62	3.06	طبيعة العمل وظروفه
0.351	0.941	1.05	2.79	0.87	2.49	الراتب
0.263	1.130	0.69	3.36	0.37	3.60	العلاقة مع المجتمع المحلي
0.476	0.717	0.64	3.17	0.36	3.31	الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ودرجات حرية (57).

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة ربما إلى أن عامل الرضا ليس له علاقة بالمؤهل العلمي لديهم. أو أن المؤهل العلمي ليس له تأثير واضح في الرضا الوظيفي، إنما هناك أسباب أخرى للرضا كالدخل والأمان الوظيفي. أو قد يعزى ذلك إلى أن النسبة الأكبر من العاملات في مكاتب الشؤون يحملن نفس درجة المؤهل العلمي ونفس التخصص الخدمة الاجتماعية.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة حجاج (2007)، وعمر (2013) والفرح (2013) والطعاني والشوابكة (2013) والباحسين (2007) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة منصور (2010) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا لصالح المؤهل الأقل، ودراسة القريوتي (2010)، ومقبول (2003)، وشلال (2011) (Shallal, 2011) في وجود فروق لصالح المؤهل العلمي.

2. النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير العمر.

ولفحص الفرضية، فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (11) و(12) تبين ذلك.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجال
1.05	3.40	9	أقل من 30 سنة	العلاقة مع إدارة العمل
0.71	3.48	32	30-39 سنة	
0.74	3.59	18	40 فأكثر	
0.96	3.30	9	أقل من 30 سنة	العلاقة مع الزملاء
0.84	3.72	32	30-39 سنة	
0.78	3.44	18	40 فأكثر	
0.55	3.06	9	أقل من 30 سنة	الحوافز والترقيات
0.78	2.71	32	30-39 سنة	
0.83	2.83	18	40 فأكثر	
0.70	3.49	9	أقل من 30 سنة	طبيعة العمل وظروفه
0.67	3.06	32	30-39 سنة	
0.75	2.86	18	40 فأكثر	
1.06	2.85	9	أقل من 30 سنة	الراتب
0.98	2.71	32	30-39 سنة	
1.10	2.70	18	40 فأكثر	
0.50	3.70	9	أقل من 30 سنة	العلاقة مع المجتمع المحلي
0.62	3.38	32	30-39 سنة	
0.74	3.32	18	40 فأكثر	
0.70	3.32	9	أقل من 30 سنة	الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي
0.56	3.20	32	30-39 سنة	
0.62	3.15	18	40 فأكثر	

الجدول (12): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العلاقة مع إدارة العمل	بين المجموعات	0.257	2	0.128	0.212	0.809
	خلال المجموعات	33.872	56	0.605		
	المجموع	34.128	58			
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	1.640	2	820.	1.161	0.320
	خلال المجموعات	39.544	56	706.		
	المجموع	41.184	58			
الحوافز والترقيات	بين المجموعات	0.931	2	0.466	0.791	0.458
	خلال المجموعات	32.951	56	0.588		
	المجموع	33.882	58			
طبيعة العمل وظروفه	بين المجموعات	2.384	2	1.192	2.440	0.096
	خلال المجموعات	27.350	56	0.488		
	المجموع	29.733	58			
الراتب	بين المجموعات	0.155	2	0.077	0.073	0.930
	خلال المجموعات	59.235	56	1.058		
	المجموع	59.390	58			
العلاقة مع المجتمع المحلي	بين المجموعات	0.948	2	0.474	1.143	0.326
	خلال المجموعات	23.236	56	0.415		
	المجموع	24.185	58			
الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.168	2	0.084	0.235	0.791
	خلال المجموعات	20.079	56	0.359		
	المجموع	20.248	58			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرن، تعزى لمتغير العمر.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن الفئات العمرية المختلفة للعاملات أظهرت نتائج متقاربة في مستوى الرضا الوظيفي تتمتع بنفس الفرص الوظيفية وعلاقات العمل وغيرها من أبعاد الرضا الوظيفي والتي لا يدخل العمر كمحدد أساسي لها.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من حجاج (2007)، والقريوتي (2010)، والباحسين (2007)، وعمر (2013) في عدم وجود فروق تعزى لمتغير العمر.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة مقبول (2003)، وشلال (Shallal, 2011) ويونس (Younes, 2012) في وجود فروق تعزى لمتغير العمر.

3. النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرن، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ولفحص الفرضية، فقد استخدمت الباحثة اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين

(Independent T-test) ونتائج الجدول (13) تبين ذلك.

الجدول (13) نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة ت	متزوجة (ن=46)		عزباء (ن=13)		المجال
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.676	0.420	0.75	3.48	0.84	3.58	العلاقة مع إدارة العمل
0.916	0.106	0.83	3.57	0.91	3.59	العلاقة مع الزملاء
0.697	0.391	0.76	2.82	0.81	2.73	الحوافز والترقيات
0.547	0.606	0.67	3.03	0.88	3.17	طبيعة العمل وظروفه
0.685	0.407	1.00	2.70	1.08	2.83	الراتب
*0.050	2.000	0.68	3.32	0.37	3.72	العلاقة مع المجتمع المحلي
0.558	0.589	0.59	3.18	0.61	3.29	الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ودرجات حرية (57).

ويتضح من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ما عدا مجال العلاقة مع المجتمع المحلي، وأتت هذه الفروق لصالح الحالة الاجتماعية (عزباء).

ويعزى ذلك إلى أن العاملة العزباء تشعر بالاستقلالية والاستقرار الوظيفي، وأن وظيفتها الحالية تلبي احتياجاتها أكثر من زميلاتها المتزوجات اللواتي بدورهن يُنفقن على أنفسهن وأسرهن، أضافه إلى مسؤوليات الحمل والولادة ورعاية الأطفال وتربيتهم.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حجاج (2007) ودراسة علاونة وندى (2005) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة مقبول (2003) في وجود فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات

مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير مكان السكن.

ولفحص الفرضية، فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (One-Way

ANOVA)، ونتائج الجدولين (14) و(15) تبين ذلك.

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات

في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير مكان السكن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مكان السكن	المجال
0.84	3.75	24	مدينة	العلاقة مع إدارة العمل
0.64	3.36	28	قرية	
0.83	3.26	7	مخيم	
0.89	3.68	24	مدينة	العلاقة مع الزملاء
0.83	3.61	28	قرية	
0.64	3.06	7	مخيم	
0.87	2.85	24	مدينة	الحوافز والترقيات
0.63	2.81	28	قرية	
0.94	2.61	7	مخيم	
0.79	3.25	24	مدينة	طبيعة العمل وظروفه
0.60	3.04	28	قرية	
0.73	2.54	7	مخيم	
1.10	2.65	24	مدينة	الراتب
1.02	2.80	28	قرية	
0.69	2.74	7	مخيم	
0.72	3.56	24	مدينة	العلاقة مع المجتمع المحلي
0.57	3.35	28	قرية	
0.63	3.14	7	مخيم	
0.65	3.33	24	مدينة	الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي
0.52	3.17	28	قرية	
0.60	2.90	7	مخيم	

الجدول (15) نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، تعزى لمتغير مكان السكن

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.121	2.197	1.241	2	2.483	بين المجموعات	العلاقة مع إدارة العمل
		0.565	56	31.646	خلال المجموعات	
			58	34.128	المجموع	
0.226	1.530	1.067	2	2.133	بين المجموعات	العلاقة مع الزملاء
		0.697	56	39.050	خلال المجموعات	
			58	41.184	المجموع	
0.782	0.248	0.148	2	297.	بين المجموعات	الحوافز والترقيات
		0.600	56	33.586	خلال المجموعات	
			58	33.882	المجموع	
0.067	2.831	1.365	2	2.730	بين المجموعات	طبيعة العمل وظروفه
		0.482	56	27.003	خلال المجموعات	
			58	29.733	المجموع	
0.859	0.153	0.161	2	322.	بين المجموعات	الراتب
		1.055	56	59.068	خلال المجموعات	
			58	59.390	المجموع	
0.248	1.430	0.588	2	1.175	بين المجموعات	العلاقة مع المجتمع المحلي
		0.411	56	23.009	خلال المجموعات	
			58	24.185	المجموع	
0.230	1.507	0.517	2	1.034	بين المجموعات	الدرجة الكلية لمجالات الرضا الوظيفي
		0.343	56	19.213	خلال المجموعات	
			58	20.248	المجموع	

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويتضح من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن، تعزى لمتغير مكان السكن.

وهذه النتيجة تشير إلى أن درجة الرضا الوظيفي لا تختلف باختلاف مكان السكن، إذ أن أفراد العينة يخضعون لنفس الظروف البيئية والوظيفية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة علاونة وندی (2005)، ودراسة مقبول (2003) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق تعزى لمتغير مكان السكن.

ثالثاً: نتائج الأسئلة المفتوحة:

بحثت الأسئلة المفتوحة في معوقات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، والمقترحات والتوصيات التي من شأنها أن تساعد في تحسين درجة الرضا الوظيفي من وجهات نظرهن. وقد كشفت النتائج أن عدد العاملات اللواتي أجبن عن الأسئلة المفتوحة بلغ (25) موظفة من أصل (59) موظفة شكّن عينة الدراسة، أي ما نسبته (42.37%). وفيما يلي نتائج الأسئلة المفتوحة:

أولاً: نتيجة السؤال الأول، ونصه: ما معوقات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية من وجهات نظرهن؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بتفريغ إجابات العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية اللواتي أجبن على هذا السؤال وتصنيفها، ثم قامت باستخراج التكرارات وحساب النسب المئوية للإجابات، والنتائج في الجدول (16) أدناه توضح ذلك:

جدول رقم (16) التكرارات والنسب المئوية لنتيجة السؤال المفتوح الأول

النسبة المئوية (%)	التكرار	معوقات الرضا	الترتيب	الرقم
48.0	12	عدم الشعور بالأمان الوظيفي.	1	1
16.0	4	الواسطة والمحسوبية.	6	2
36.0	9	عدم الرضا عن المستوى المادي والحوافز.	3	3
32.0	8	عدم وجود حقوق للعاملات في هذا المجال من بدل مخاطرة أو مكافئات.	4	4
28.0	7	صعوبة توفير الاحتياجات اللوجيستية لموظفي المديرية قياساً بموظفي الوزارة.	5	5
40.0	10	عدم الاهتمام بالتطور المهني للموظف ومساعدته على تحقيق ذاته.	2	6

ويظهر الجدول (16) التكرارات والنسب المئوية لمعوقات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية من جهات نظرهن، وقد جاء على رأس هذه المعوقات عدم الشعور بالأمان الوظيفي بنسبة مئوية بلغت (48%).

كما تشير النتائج في الجدول (16) السابق إلى وجود العديد من المعوقات للرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في محافظات جنوب الضفة الغربية، وقد جاء على رأس هذه المعوقات عدم الشعور بالأمان الوظيفي بنسبة مئوية بلغت (48%)، يليها عدم الاهتمام بالتطور المهني للموظف ومساعدته على تحقيق ذاته بنسبة مئوية بلغت (40%)، ثم عدم الرضا عن المستوى المادي والحوافز بنسبة مئوية بلغت (36%)، وجاء بعدها عدم وجود حقوق للعاملات في مجال الشؤون الاجتماعية من بدل مخاطرة أو مكافئات بنسبة مئوية بلغت (32%). وكذلك عدم العدالة في توزيع الاحتياجات والمتطلبات اللوجيستية في مكاتب الشؤون الاجتماعية مقارنة بمكاتب الوزارة بنسبة مئوية بلغت (28%). فيما جاءت بعض المعوقات للرضا الوظيفي في مستويات أقل، ومنها الوساطة والمحسوبية في نظام عمل مكاتب الشؤون الاجتماعية بنسبة متدنية بلغت (16%).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن هناك العديد من العاملات يعملن بنظام العقود، وهذا بدوره يؤثر في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية، إذ يعتبر الرضا الوظيفي شرطاً أساسياً من شروط الإحساس بالأمن الوظيفي.

ثانياً: نتيجة السؤال الثاني، ونصه: ما هي الحلول والتوصيات المقترحة التي تساعد في تحسين الرضا الوظيفي من وجهات نظر العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية؟

وللإجابة على هذا السؤال، قامت الباحثة بتفريغ إجابات المبحوثات اللواتي أجبن على هذا السؤال وتصنيفها، ثم قامت باستخراج التكرارات وحساب النسب المئوية للإجابات، والنتائج في الجدول (17) أدناه توضح ذلك:

جدول رقم (17) التكرارات والنسب المئوية لنتيجة السؤال المفتوح الثاني

النسبة المئوية (%)	التكرار	الحلول والتوصيات	الترتيب	الرقم
40.0	10	العمل على إيجاد آليات ومكافآت وحوافز للعمل.	2	1
36.0	9	تعديل سلم الرواتب بما يتناسب مع غلاء المعيشة.	3	2
48.0	12	العمل على توفير الاحتياجات اللوجستية للعاملات في المكاتب.	1	3
32.0	8	العمل على توفير الأمان الوظيفي للعاملات على نظام العقود.	4	4
16.0	4	تعزيز روح الفريق ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين العاملات.	6	5
32.0	8	الاهتمام بالتنظيم المهني للعاملات من خلال التدريب وعقد الدورات التأهيلية والمشاركة في مهمات العمل الخارجية.	4	6

ويظهر الجدول (22) التكرارات والنسب المئوية إلى أبرز الحلول والتوصيات المقترحة لتحسين درجة الرضا الوظيفي للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في محافظات جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، وقد جاء في المرتبة الأولى التوصية المتعلقة بضرورة العمل على توفير الاحتياجات اللوجستية للعاملات في المكاتب بنسبة مئوية بلغت (48%).

كما تشير النتائج في الجدول (17) السابق إلى أبرز الحلول والتوصيات المقترحة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في محافظات جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، وقد جاء في المرتبة الأولى التوصية المتعلقة بضرورة العمل على توفير الاحتياجات اللوجستية للعاملات في المكاتب بنسبة مئوية بلغت (48%)، تليها التوصية المتعلقة بضرورة العمل على إيجاد آليات ومكافئات وحوافز للعمل بنسبة مئوية بلغت (40%)، ثم تعديل سلم الرواتب بما يتماشى مع غلاء المعيشة بنسبة مئوية بلغت (36%)، بالإضافة إلى العمل على توفير الأمان الوظيفي للعاملات على نظام العقود والاهتمام بالتطور المهني للعاملات من خلال إشراكهن بالدورات التدريبية والمشاركة في مهمات العمل الخارجية بنسبة مئوية بلغت (32%) لكليهما، وجاء في مرتبة أقل اقتراح أهمية تعزيز روح الفريق ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين العاملات بنسبة مئوية بلغت (16%).

وربما تفسر الباحثة ذلك ل وجود نقص في الاحتياجات اللوجستية للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، إذ توجد بعض المكاتب في مباني مستأجرة، وهناك أيضا بعض المكاتب التي ينقصها التهوية وبعض الأجهزة اللازمة للعمل.

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات

أولاً: ملخص النتائج.

ثانياً: التوصيات.

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل ملخص النتائج، التي تم التوصل إليها، من خلال التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة، وفرضياتها، إضافة إلى التوصيات، في ضوء نتائج هذه الدراسة.

أولاً: ملخص النتائج

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي للعاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية جاءت متوسطة، وحصلت مجالات العلاقة مع إدارة العمل، والعلاقة مع الزملاء، وأيضا العلاقة مع المجتمع المحلي على درجة مرتفعة من الرضا لدى العاملات. أما مجالات الحوافز والترقيات، وطبيعة العمل وظروفه، والراتب فحصلت على درجة متوسطة.
2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، تعزى لمتغير العمر.
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ما عدا مجال العلاقة مع المجتمع المحلي، وأنت هذه الفروق لصالح الحالة الاجتماعية (عزباء).

5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجالات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، تعزى لمتغير مكان السكن.

6. وجود العديد من المعوقات للرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات جنوب الضفة الغربية، وقد جاء على رأس هذه المعوقات عدم الشعور بالأمان الوظيفي بنسبة مئوية بلغت (48%)، يليها عدم الاهتمام بالتطور المهني للموظف ومساعدته على تحقيق ذاته بنسبة مئوية بلغت (40%)، ثم عدم الرضا عن المستوى المادي والحوافز بنسبة مئوية بلغت (36%)، وجاء بعدها عدم وجود حقوق للعاملات في مجال الشؤون الاجتماعية من بدل مخاطرة أو مكافئات بنسبة مئوية بلغت (32%). وكذلك عدم العدالة في توزيع الاحتياجات والمتطلبات اللوجستية في مكاتب الشؤون الاجتماعية مقارنة بمكاتب الوزارة بنسبة مئوية بلغت (28%). فيما جاءت بعض المعوقات للرضا الوظيفي في مستويات أقل، ومنها الوساطة والمحسوبية في نظام عمل مكاتب الشؤون الاجتماعية بنسبة متدنية بلغت (16%).

7. توجد العديد من الحلول والتوصيات المقترحة لتحسين درجة الرضا الوظيفي للعاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات جنوب الضفة الغربية من جهات نظرهن، ويأتي على رأسها التوصية المتعلقة بضرورة العمل على توفير الاحتياجات اللوجستية للعاملات في المكاتب بنسبة مئوية بلغت (48%)، تليها التوصية المتعلقة بضرورة العمل على إيجاد آليات ومكافئات وحوافز للعمل بنسبة مئوية بلغت (40%)، ثم تعديل سلم الرواتب بما يتماشى مع غلاء المعيشة بنسبة مئوية بلغت (36%)، بالإضافة إلى العمل على توفير الأمان الوظيفي للعاملات على نظام العقود والاهتمام بالتطور المهني للعاملات من خلال إشراكهن بالدورات التدريبية والمشاركة في مهمات العمل الخارجية بنسبة مئوية بلغت (32%) لكليهما، وجاء في مرتبة أقل اقتراح أهمية تعزيز روح الفريق ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص بين العاملات بنسبة مئوية بلغت (16%).

ثانياً: التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. إعادة النظر في رفع الحوافز المادية (الراتب) للعاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية.
2. توضيح أنظمة الترقية، ومراعاة الكفاية والفاعلية في الترقية، والبعد عن اعتبارات الوساطة والمحسوبية في الترقية.
3. توفير البيئة المناسبة للعاملات، مثل جودة مكان العمل من حيث النظافة والتهوية وكل ما يزيد من درجات الرضا الوظيفي.
4. إيجاد الأمن الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية، والابتعاد عن المحسوبية والمنسوبية والوساطة في التعيين.
5. الاهتمام بالنمو المهني لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الاجتماعية من خلال الدورات التأهيلية وغيرها.
6. ينبغي على القائمين في وزارة الشؤون الاجتماعية إيلاء موضوع الرضا الوظيفي مزيداً من الأهمية كونه عنصراً فاعلاً في أي مؤسسة ترنو إلى المزيد من النجاحات.
7. إجراء دراسات أخرى تشمل جميع محافظات الوطن من خلال دراسة متغيرات مختلفة.

المصادر والمراجع

- أبو رمضان، نجوى (2004). سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو شيخة، نادر (1998). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف العربية.
- أسعد، محمد محسن؛ رسلان، نبيل علي (1982). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جدة: مركز البحوث والتنمية بجامعة الملك عبدالعزيز.
- الباحسين، سامي بن عبد الله (2007). الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية. المجلة العربية للعلوم الإدارية. مجلد 14، عدد 2، ص (264-237).
- بأمر، فوزية (2013). حول التشريعات والقوانين المتصلة بعمل المرأة دراسة تحليلية متخصصة <http://www.skygatesc.com/vb/showthread.php?t=161>
- بخاري، مريم (1986). الرضا الوظيفي للعاملات في التعليم العام في ضوء اللائحة التعليمية، رسالة ماجستير، كلية التربية - جامعة أم القرى.
- البريشن، عبد العزيز (2014). الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمدينة مكة المكرمة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد (32)، ص 213-246.
- البليهد، نوره محمد (2014). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3) العدد (10).

التويجري، محمد (1988). *المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات "دراسة ميدانية مقارنة"*، المجلة العربية للإدارة، مج 12، العدد (3).

جرينج، جيرالد؛ وبارون، روبرت (2009). *إدارة السلوك في المنظمات*. تعريب ومراجعة: الدكتور رفاعي محمد رفاعي والدكتور إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

حجاج، خليل (2007). *الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية*. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية). المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص 819-844. <http://www.iugaza.edu.ps>

حسان، حسن؛ الصياد، عبد العاطي (1986). *البناء العملي لأنماط القيادة التربوية وعلاقة هذه الأنماط بالرضا الوظيفي للمعلم وبعض المتغيرات الأخرى في المدرسة المتوسطة السعودية*. رسالة الخليج العربي، ع17.

حسن، راوية (2004). *السلوك في المنظمات*. مطبعة دار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

خليل، جواد؛ شرير، عزيزة (2008). *الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين*. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.

الدقس، محمد (2008). *الرضا الوظيفي للعاملات في الشركة العربية لصناعة الأدوية بمدينة السلط*. دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 35، العدد 3، ص 453-469.

ديري، زاهد محمد (2011). *السلوك التنظيمي*. الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

الزعبي، مروان (2011). الرضا الوظيفي مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل. الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السعودي، موسى (2013). أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية (دراسة ميدانية) . دراسات العلوم الإدارية، المجلد (40)، العدد (1).

سلطان، محمد سعيد (2007). السلوك الإنساني في المنظمات . دار الجامعة الجديدة، جمهورية مصر العربية.

سليمان، محمد؛ وعبد الفتاح، سوسن (2011). الرضا والولاء الوظيفي وقيم وأخلاقيات الأعمال. الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.

شابونية، عمر (2013). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر. **Cybrarians Journal**. العدد (33)، ص 85-137. ديسمبر 2013. متاح في: [http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96)

[article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=658:satisfaction&catid=265:researches&Itemid=96)

الشوابكة، يوسف؛ والطعاني، حسن (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية . دراسات العلوم التربوية ، المجلد (40)، العدد (1)، ص 181-200.

الصمادي، علي (2013). مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي صعوبات التعلم العاملين في غرف مصادر التعلم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP). العدد (42)، الجزء (3)، ص 109-121.

الصيرفي، محمد (2005). السلوك التنظيمي . الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

عباس، سهيلة محمد (2006). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العباسي، عبد الحميد (2004). الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن الكويتي . مجلة العلوم الاجتماعية. مجلد(32)، عدد (4).

عبد الخالق، ناصف (1986). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل. المجلة العربية للإدارة، مجلد 6، العدد 1.

العتيبي، آدم غازي (1991). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت. دراسة استطلاعية مقارنة. مجلة الإدارة العامة، العدد (69). ص31-61.

العرجان، جعفر؛ وذيب، ميرفت (2013). الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان في ضوء بعض المتغيرات . مجلة العلوم التربوية . المجلد (25)، العدد (1)، ص151-177.

علاونة، معزز؛ وندى، يحيى (2005). مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي قلقيلية وجنين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات . العدد (5)، ص56-87.

عمارى، بدرية مبارك (2007). المرأة في المجال الأكاديمي: دراسة لبعض المتغيرات ذات العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة قطر ، مجلة العلوم التربوية، مجلد (13)، جامعة قطر، قطر.

الفرح، يعقوب؛ والخالدي، مريم؛ وحماد، هبة (2012). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن . المجلة العلمية . المجلد (28)، العدد (2)، ص57-81.

الفريجات، خضير؛ واللوزي، موسى؛ والشهابي، أنعام (2009). السلوك التنظيمي : مفاهيم معاصرة. الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

القيوتي، محمد (2010). الخصائص الديمغرافية والرضا الوظيفي لموظفي الخدمة العامة في الكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (136).

القيوتي، محمد قاسم (2009). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المالكي، عطية (2007). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

ماهر، أحمد (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الطبعة السابعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

محمد، رضوان (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام التربية الرياضية في اليمن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية، المجلد (27)، العدد (5)، ص 982-1010.

مخلوف، شادية (2013). مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية). المجلد (27)، العدد (11).

المعمر، منصور (1993). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

مفتاح (2007). مسرد ومفاهيم ومصطلحات النوع الاجتماعي .

<http://www.wafainfo.ps/pdf/sh5.pdf>

مقبول، رندة (2003). درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس والحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

منصور، مجيد (2010). درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية. المجلد (12)، العدد (1)، 795-838.

الهابط، عبير (2013). الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة (دراسة مقارنة). دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP). العدد (43)، الجزء (3)، ص 123-148.

هاشم، عادل (2010). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الهاشمي، لوكيا؛ ومراد، بومنقار (2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي. دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المواقع الالكترونية:

<http://www.almanalmagazine.com> خديخة محمد بامخرمة، الرضا الوظيفي، مجلة المنال، 2004-12-1.

المقابلات:

مقابلة مع مدير شؤون الموظفين، مكتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية، بتاريخ 20-9-2016.

- Amaka S. Obineli (2013). **Teachers' Perception of the Factors Affecting Job Satisfaction in Ekwusigo Local Government of Anambra State, Nigeria. Doctoral Dissertation.** An International *Multidisciplinary Journal, Ethiopia*, Vol. 7 (4), 225-237.
- APPLETON ,SIMON , SONG, LINA,(2008). **Life Satisfaction in Urban China: Components and Determinants.** World Development, Vol. 36, No. 11, pp. 2325–2340.
- Carleton, Cheryl and Clain, Suzanne (2012). **Women, Men, and Job Satisfaction.** *Eastern Economic Journal*. Vol. 38(3), pp 331-355.
- Chahal, Aarti, chaha ,Seema, Chowdhary, Bhawna, chahal, Jyoti, (2013). **Job Satisfaction Among Bank Employees: AnAnalysis Of The Contributing Variables Towards Job Satisfaction,** INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCHVOLUME 2, ISSUE 8, AUGUST 2013 ISSN 2277-8616.
- De Silva, M. (2014). **The Impact of Job Satisfaction and Employee Education on Employee Efficiency,** *Social Affairs: A Journal for the Social Sciences*. Vol.1 No.1, 30-51.
- Geigner, Charles L. and Crow , Galen B.(n.d). **A Comparison of Job Satisfaction among Women in Computing and a More Traditional Female Occupation.** *Communications of the International Information Management Association*, Volume 3, Issue1.

Herbert ,G & etal. (1990). Personal Human Recourse Management,
New York: Macmillan , Publishing Co.

Kaiser, Lutz (2005). **Gender-Job Satisfaction Differences across Europe: An Indicator for Labor Market Modernization".**
Germany.

Linz, Suzan (2013). *Job Satisfaction and Perceived Gender Equality in Advanced Promotion Opportunities: An Empirical Investigation.*
Kyklos, Vol. (66), Issue (4), Pp 591-619.

Malik ,Muhammad ,Basharat ,Samina, Naeem, Danish,Rizwan (2010). *Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan,* **International Journal of Business and Management**, Vol. (5), No (3).

Mekenna, Eugene (1994). **Business Psychology and Organizational Behavior.** 2^{ed}, Students book, London.

Nestern, A. (1994). *Strategic Planning in School An Oxymoron.* **School Leadership & management**, Vol. (18), Issue (4), Pp: 462-488.

Shallal, Musa (2011). *Job Satisfaction among Women in the United Arab Emirates.* **Journal of International Women's Studies**, 12(3), 114-134.

Younes, May (2012). **Job Satisfaction And Work Performance A Case Study Of The American University In Cairo.** The American University in Cairo, School of Global Affairs and Public Policy.

قائمة الملحقات

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين.

ملحق رقم (2): أداة الدراسة بصورتها النهائية.

ملحق رقم (3): كتاب تسهيل مهمة الباحثة.

ملحق رقم (4): كتاب الموافقة على عنوان الأطروحة.

ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين

الجامعة	الاسم	الرقم
جامعة بيرزيت	د. بيان القيمري	1
جامعة النجاح الوطنية	د. جوليا دروير	2
جامعة النجاح الوطنية	د. حسن تيم	3
جامعة النجاح الوطنية	د. علياء العسالي	4
جامعة النجاح الوطنية	د. فاخر الخليلي	5
جامعة بيرزيت	د. لورا خوري	6
جامعة النجاح الوطنية	أ.ليلي البيطار	7
جامعة النجاح الوطنية	د. محمود الشمالي	8
جامعة القدس المفتوحة / نابلس	د. يوسف زياب	9

*رتبت الأسماء وفق الترتيب الأبثني.

ملحق رقم (2): الاستبانة بصورتها النهائية



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
برنامج دراسات المرأة

أختي العاملة.

تحية طيبة وبعد؛

فتقوم الباحثة بدراسة عنوانها: " الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرهن "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في دراسات المرأة من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس - فلسطين.

لذا ترحو الباحثة منكم التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة بكل دقه وموضوعية وصدق، مؤكداً لكم أن المعلومات المقدمة ستعامل بسرية وموضوعية تامة ولغايات البحث العلمي فقط. شاكراً لكم حُسن التعاون.

الباحثة

ميسون محمد شروف

أولاً: القسم الأول: (البيانات الشخصية)

يرجى وضع إشارة (✓) في المربع الذي ينطبق عليك:

1. المؤهل العلمي: دبلوم فأقل بكالوريوس ماجستير فأعلى
2. العمر: أقل من 30 سنة من 30-39 سنة أكثر من 40 سنة
3. الحالة الاجتماعية: عزباء متزوجة غير ذلك.
4. مكان السكن: مدينة قرية مخيم.

القسم الثاني: يُرجى وضع إشارة (✓) في المربع المناسب الذي يتفق ورأيك وذلك أمام كل فقرة من الفقرات الآتية:

الرقم	الفقرات	راضي بدرجة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الأول: العلاقة مع إدارة العمل						
1.	يوجهني مديري المباشر في الجوانب الفنية للعمل					
2.	يتعامل المدير مع العاملين بعدالة					
3.	يقدر مديري الجهد الذي أقوم به					
4.	يتفهم مديري ظروف العاملين في المكتب					
5.	يتقن المدير مهارة الاتصال الاجتماعي مع العاملين في مكتب الشؤون الاجتماعية					
6.	يهتم مديري بالبعد الإنساني في تعامله معي					
7.	يشجع مديري التطوير المهني لدى العاملين في مكتب الشؤون					
8.	يمنحني مديري فرصاً لتفويضي سلطات معينة					
9.	يساعدني مديري في حل المشاكل الصعبة					
10.	يتعاون مديري معي في انجاز العمل					
المجال الثاني: العلاقة مع الزملاء						
11.	يتوافر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل					
12.	تتوافر أجواء من التعاون مع زملاء العمل					
13.	تتيح لي وظيفتي الاحترام من قبل زملاء العمل					
14.	تتوافر لي الفرص للعمل بروح الفريق الواحد					
15.	تعزز وظيفتي العلاقات الاجتماعية مع زملاء العمل					
16.	يسود مناخ الاحترام في بيئة العمل					

المجال الثالث: الحوافز والترقيات					
					17. يوجد نظام ترقية للعاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية
					18. يمنحني العمل في مكاتب الشؤون الاجتماعية المكانة المرموقة
					19. توفر مكاتب الشؤون فرصا للنمو المهني للعاملات
					20. تهتم مكاتب الشؤون بالأمن الوظيفي للعاملات
					21. تمنح مكاتب الشؤون الاجتماعية العاملات فرصا للمشاركة في دورات مهنية
					22. توفر لي وظيفتي فرص الحصول على قروض بنكية
					23. يوجد في مكاتب الشؤون مكافآت مادية
المجال الرابع: طبيعة العمل وظروفه					
					24. يناسبني موقع عملي الحالي
					25. تتوفر الأجهزة اللازمة للعمل الذي أقوم به
					26. يسود التقاهم في مناخ عملي
					27. يتناسب عدد ساعات عملي مع ما أبذله من جهد
					28. توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور المهني
					29. أشعر بتحقيق ذاتي من خلال العمل في مكاتب الشؤون الاجتماعية
					30. الإمكانيات المتوفرة تدفعني للعمل بفاعلية
					31. يوجد سهولة في التنقل من وإلى مكان عملي
					32. تتيح لي وظيفتي الفرصة لتطوير مؤهلاتي العلمية والفنية
المجال الخامس: الراتب					
					33. يتناسب راتبي مع العمل الذي أقوم به
					34. يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة
					35. راتبي الذي أحصل عليه مرضٍ

					36. راتبي يؤمن لي حياة كريمة
					37. استلم راتبي في الوقت المناسب
					38. راتبي مقارنة برواتب زملائي في الوزارات الأخرى مرضٍ
المجال السادس: العلاقة مع المجتمع المحلي					
					39. ترى أسرتي أن عملي أو مهنتي من الأعمال الجيدة
					40. الآخرين يحسدونني على وظيفتي
					41. عملي مهم بالنسبة للمجتمع
					42. تقوي طبيعة عملي علاقاتي الاجتماعية
					43. يسود جو من الاحترام بيني وبين المستفيدين في المجتمع المحلي
					44. الانسجام مفقود في علاقتي مع المجتمع

الأسئلة المفتوحة:

1. ما معوقات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الاجتماعية من جهات نظركن؟
2. ما هي الحلول والتوصيات المقترحة التي تساعد في تحسين الرضا الوظيفي من جهات نظركن؟

ملحق رقم (3): كتاب تسهيل مهمة الباحثة

An-Najah
National University
Faculty of Graduate Studies



جامعة
النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

التاريخ: 2015/4/28

حضرة السيد: مدير الشؤون الاجتماعية المختبر
سماحاً

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة ميسون محمد عبد الله شريف، رقم تسجيل (11256053) تخصص بالدراسات العليا

تحية طيبة وبعد،،،

الطالبة ميسون محمد عبد الله شريف، رقم تسجيل 11256053 ماجستير دراسات المرأة في كلية الدراسات العليا، وهي بسنة اعداد الاعتراف الخاصة بها والتي عنوانها:
(الربما الوطني لدى المنظمات في مكاتب الشؤون الاجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرون)

يرعى من حضرتكم تسهيل مهلتها في تطبيق دراساتها في توزيع استبانة على المنظمات في وزارة الشؤون الاجتماعية وتزويدي بالمصاريف حصول اعداد المنظمات في محافظات جنوب الضفة الغربية، لاستكمال مشروع البحث.

شكراي لكم حين تسوليكم.

مع وافر الاحترام،،،

رئيس قسم الدراسات العليا لشؤون الاعتراف
د. سامح الخطوب

الرجاء من

2345114 - 2345113 - 972 (09) 2345113 * فاكس: 972 (09) 2342987
3200 (5) 972 (71) 2345113 * هاتف: 972 (09) 2342987 * Facsimile: 972 02342987 * www.najah.edu

ملحق (4): الموافقة على عنوان الأطروحة

An-Najah
National University
Faculty of Graduate Studies
Dean's Office



جامعة
النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
مكتب العميد

التاريخ: 2014/12/29

حضرة الدكتورة عليا، العملى المسترمة
معلقة برنامج ماجستير دراسات المرأة
لعمية طيبة وبت.

الموضوع: الموافقة على عنوان الأطروحة وتحديد المشرف

أور مجلس كلية الدراسات العليا في جلسته رقم (283)، المداخلة بتاريخ 2014/12/24، الموافقة على مشروع الأطروحة المقدم من الطالبة / ميسون محمد عبد الله شريف، رقم تسجيل 11256053، لتخصص ماجستير دراسات المرأة عنوان الأطروحة:

(الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب الشؤون الإيمانية في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظرهن)
(Job Satisfaction of Workers Woman in the Ministry of Social Affairs in the South West Bank from their Viewpoint)

بإشراف: د. جوليا دروي

يرجى اعلام المشرف والمطالب بتسوية تسجيل الأطروحة خلال اسبوعين من تاريخ اصدار التقييم. وفي حال عدم تسجيل الطالب/ة للأطروحة في الفترة المحددة له/ا ستقوم كلية الدراسات العليا بإلغاء اعتماد العنوان والمشرف.

وتنصرا بقول والى الاحكام ...

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. خليل عودة



نسخة : د. رئيس قسم الدراسات العليا للعلوم الانسانية المعزوم
: ق.أ.ج. القول والتسجيل المعزوم
: مشرف الطالب

ملحق (5) نموذج طلب إضافة مشرف

بسم الله الرحمن الرحيم

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies


 جامعة النجاح الوطنية
 كلية الدراسات العليا

نموذج طلب إضافة مشرف

اسم الطالب: بوسنة محمد عبد الله شريف رقم التسجيل: 11256053

اسم البرنامج: دراسات الدار عدد الساعات التي درسها: 30

التاريخ لتسجيل الأفرجة: 15 / 7 / 2015 تاريخ الانتهاء في مجلس كلية الدراسات العليا: 24 / 12 / 2014 جلسة رقم (283)
 عنوان الأفرجة: القضاة القضائيين الذين تم انتخابهم في مكاتبهم الانتخابية في جواربة القسمة القومية من وحدات نظرون

اسم المشرف المتقدم على الأفرجة: الدكتور مبراهيم أبو بكر إجازة المشرف: أ. مساعد
 التخصص السابق: علم الاجتماع

اسم المشرف المقترح لطفلكم: الدكتور حسن خير إجازة المشرف: أ. مساعد
 التخصص السابق: إدارة تربية

مسؤوليات الإضافة: بموجب علم المشرف في الخارج ولا يشترط الترشيح منه مباشرة حيث يحتاج لمعلم القبوليات

لوسية مجلس القسم المختار / لجنة الترتيب:

الاسم: مدير وحدة الاسم: د. عمار الاسم: د. يوسف الاسم: د. محمد
 التوقيع: التوقيع: التوقيع: التوقيع:

لوسية رئيس قسم الدراسات العليا:

التاريخ:

لوسية عميد كلية الدراسات العليا:
 التاريخ:

An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**Job Satisfaction at Social Affairs Offices in the
Southern West Bank As Perceived by Female
Employees Themselves**

By
Maysoon Mohammad Abdallah Shroof

Advisors
Dr. Julia Droeber
Dr. Hassan Tayyem

*This Thesis Is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Woman's Studies, Faculty of Graduate Studies,
An- Najah National University, Nablus, Palestine.*

2016

Job Satisfaction at Social Affairs Offices in the Southern West Bank As Perceived by Female Employees Themselves

**By
Maysoon M. A. Shroof**

**Advisors
Dr. Julia Droeber
Dr. Hassan Tayyem**

Abstract

As the title indicates, this study sought to identify the level of job satisfaction of female employees at the social affairs offices in the Southern West Bank as they perceived it. The study also aimed at determining the role of the academic qualification, age, marital status, place of living and salary variables in the degree of job satisfaction of these female employees in these government- run social affairs offices. To these two ends, the researcher used the descriptive method and developed a (45) items questionnaire distributed among six domains. The instrument used in the study was tested for validity and reliability. The population of the study (83) female employees, included all female employees working in the social affairs offices in the Southern West Bank. The sample of the study was purposefully chosen.

After data collection and analysis, it was found that the total score of job satisfaction of female employees in the social affairs offices was (3.20), while the standard deviation was (0.59). This indicates that level of job satisfaction of the female employees was moderate. It was also found that there was a disparity in this score. It was high in the domain of relationships with colleagues, with work management, and local

community. In contrast, the score averaged in the domains of nature of work, and its circumstances, incentives, promotions and salary. Furthermore, no statistically significant differences were found at ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of job satisfaction domains which could be attributed to variables of academic qualification, age, place of living, marital status. However, there were statistically significant differences in the relationship with the local community. These differences were in favor of females who were single. There were also no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) between the job satisfaction domains of female employees at social affairs offices in the Southern West Bank which could be attributed to variables of monthly income in shekels, in the domains of relationship with work management, with colleagues, and with the local community.

However, there were statistically significant differences in the averages of responses in the domains of incentives, promotions, nature and conditions of work, salary, and total score of job satisfaction domains.

In the light of these study results, the researcher recommends the following:

- Giving greater importance to financial incentives(salary)
- Spelling out the rules of promotion and taking into consideration competency and efficacy in promotion away from favoritism and connection when it comes to promotion.
- Creating a conducive environment (cleanliness, ventilation, etc.) for the female employees to raise their levels of satisfaction.