

البحث السابع :

درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض

إهداء :

أ. نوره مفلح غافل العتيبي
معلمة بإدارة تعليم الرياض بالمملكة العربية السعودية
أ.د/ خالد عواض الشبيتي
أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي بكلية العلوم الاجتماعية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض

أ. نوره مفلح غافل العتيبي

معلمة بإدارة تعليم الرياض بالمملكة العربية السعودية

أ.د/ خالد عواض الثبتي

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي بكلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

• المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن، وتحديد المعوقات التي تحد من رضا الموظفات الإداريات، وكذلك تقديم المقترحات التي تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من الموظفات الإداريات بالمرحلة المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، والبالغ عددهن (٤٢٨٤) إدارية، وطبقت على عينة عشوائية بلغت (٤٣٢) من أفراد الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن أفراد الدراسة موافقات بدرجة متوسطة على الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، وأبرز ملامح الرضا الوظيفي لديهن تمثل في احترامهن آراء زميلات العمل واقتراحاتهن. وأن موافقة أفراد الدراسة جاءت بدرجة عالية جدا على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، ومن أبرزها توفير مناخ من الاحترام كأساس للتعامل ما بين الإداريات والإدارة. الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - الموظفات الإداريات - المدارس المتوسطة.

Degree of Job Satisfaction among Female Administrative Staff in Governmental Intermediate Schools in Riyadh

Noura Mofleh Ghafel Al-Otaibi & Dr. Khaled Awaad Al-Thubaiti

Abstract:

The aim of this study was to identify the degree of job satisfaction among female administrative staff in governmental intermediate schools in Riyadh from their point of view. It also aimed at identifying the obstacles that limit their satisfaction, as well as providing suggestions that increase job satisfaction among female administrative staff in governmental intermediate schools in Riyadh from their point of view. The current study adopted the descriptive-survey method, and a "questionnaire" as a tool for data gathering process. Population of the study was all administrative staff at the governmental intermediate level in Riyadh whose number is (4284), only (432) participants took part in this study. Findings of the current study revealed the following: Participants agree to a medium degree of job satisfaction among female administrative staff in the governmental intermediate schools in Riyadh; the most prominent feature of job satisfaction is that they respect their colleagues' point of view and their suggestions. Findings also revealed that participants agree to a very high degree on the suggestions that increase the satisfaction of female administrative staff in the governmental intermediate schools in Riyadh; the most important of these suggestions is providing a climate of respect that controls the relationship between administrative staff and administration.

Keywords: Job Satisfaction - Female Administrative Staff - Intermediate Schools

• مقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية خلال العقود الماضية تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة، رافقتها توسع في أنشطة القطاع الحكومي وعملية تطوير مستمرة على الصعيد المؤسسي والإداري، كما ركزت رؤية (٢٠٣٠) على التعليم كمحور أساسي لإحداث تغيير تنموي في المجتمع السعودي وذلك بالاعتماد على مدخل مهم وهو العنصر البشري فهو الركيزة والمعيار الأهم لقياس تقدم الأمم.

فإذا كانت القوى البشرية هي أعمدة التنمية الشاملة، فإن عدم تحقق الرضا الوظيفي لتلك القوى يحد من جهود التنمية، حيث أكدت دراسة كلا من (فلمبان، ٢٠٠٨م) ودراسة (الداوود، ١٤٢٥هـ)، ودراسة (ناظرين، ١٤١١هـ)، ودراسة (أحمد ومنصور، ٢٠١١م) على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي؛ لما ينتج عنه من أداء متميز وجودة عالية.

لذلك تعتمد الكثير من الإدارات الحديثة على نتائج دراسات الرضا الوظيفي في إدارة وتطوير الموارد البشرية، لوجود قناعة لدى كثير من القيادات الإدارية بأن عدم الرضا ينعكس سلبيا على بيئة العمل، بل يتعدى ذلك إلى الأوضاع الاجتماعية والشخصية للموظفين (الضمان، ٢٠٠٧م، ص ٢١٣).

ويشكل العمل الإداري المدرسي أهمية كبرى؛ لما له دور في تعزيز أداء المدارس وتنظيم العمل التعليمي فيها بما يعود إلى رفع مستوى المخرجات ونوعيتها إذ أن الموظفين الإداريات يؤدّن دور أساسي في تنظيم وتشغيل العملية التعليمية ويقدن عمليات التغيير والتطوير والتخفيف من الأعباء المنوطة بقيادة المدارس، لذا فإن تحقيق رضاهن الوظيفي ضروري لدفعهن وتحفيزهن على العمل المنتج الفعال.

• مشكلة الدراسة:

تتوقف كفاءة المؤسسة التعليمية على طبيعة أداء عناصر المنظومة التعليمية داخل المؤسسة وخارجها، ولذلك فإن تحسين كفاءة الأداء يعتمد على تحسين وتطوير أداء عناصر هذه المنظومة، وفاعلية الجهاز الإداري في المدرسة يعد من أبرز العوامل المؤثرة على الكفاءة الداخلية لها.

وقد أكدت دراسة الدلبحي (١٤٢٣هـ، ص ١١) بروز إشكالية في بعض المؤسسات الحكومية، وهي أنه بالرغم من توفر ظروف العمل المادية الجيدة يقبل العاملون على العمل بفتور وروح معنوية هابطة تفتقد الحماس وهذا الفتور ينشأ من أسباب بعضها مرتبط بعوامل وظيفية مستمدة من الوظيفة أو من أنظمتها أو من علاقات العمل مثل الأجور، محتوى العمل، جماعة العمل، القيادة والإشراف، الترقية والتقدم الوظيفي، وبعضها مرتبط بعوامل فردية مثل العمر، المرتبة، التعليم، الخبرة، التدريب.

ونظراً لأهمية موضوع الرضا الوظيفي في تحقيق أفضل مستويات الأداء في المؤسسات التعليمية أوصت دراسة ابوشماله (٢٠١٠، ص ٨٧) بعمل دراسات موضوعية مستمرة ومسح دوري لقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في

جميع المؤسسات، كما أوصت دراسة الضويحي (١٤٣٤، ص ٨٩) بدراسة درجة الرضا الوظيفي لدى الإداريين في التعليم العام.

ومما لا شك فيه أن تحقيق الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات يساعد في تحقيق المنظومة التعليمية أهدافها ورفع مستوى المخرجات التعليمية، لوجود علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج والرفع من جودته ومن الصعب تحقيق مستويات عالية من الجودة إذا كانت الموظفة غير راضية عما تمارسه من أعمال ومسئوليات، أو غير مقتنعه بوضعها الوظيفي الذي لا يشبع رغباتها ولا يحقق لها طموحات.

وعلى حد علم الباحثين فإن الدراسات التربوية في الرضا الوظيفي تناولت في الغالب أعضاء هيئة التدريس والإداري ينفي الجامعات والقادة والمعلمين في مراحل التعليم العام، بينما هنا كقلة وندرة واضحة لدراسات الرضا الوظيفي للكوادر الإدارية العاملة في التعليم العام وخصوصاً في المدارس الحكومية. علماً بأن تطوير العمل في البيئة التعليمية وتقدمه لا يتم إلا من خلال تكاتف الموظفين الإداريين والهيئة التعليمية معاً.

واستناداً على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة فيما يلي:

ما درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض؟
• أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:
◀ ما درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن؟
◀ ما المقترحات التي تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد الدراسة؟

• أهداف الدراسة:
تهدف الدراسة إلى:
◀ التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد الدراسة.
◀ تقديم مقترحات تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد الدراسة.

• أهمية الدراسة:
◀ استجابة لتوصيات العديد من الدراسات بعمل دراسات مستمرة لقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جميع المؤسسات التعليمية.
◀ الإسهام في مساعدة الباحثين في مجال الإدارة المدرسية في معرفة معوقات تحقيق الرضا الوظيفي للإداريات لإيجاد حلول علمية لها.

« سوف تسهم الدراسة في مساعدة المسؤولين في التعرف على جوانب الرضا أو عدم الرضا لدى الإداريات مما يساهم في وضع الخطط والحلول لتحقيق الأهداف.

« العمل على تعزيز دور الموظفة الإدارية من خلال التعرف على الاحتياجات الحقيقية لها وتوفير الاستقرار المهني حيث كلما زاد الرضا لديهن زادت الإنتاجية.

• مصطلحات الدراسة:

• الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، وبيئة العمل، ومع العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل الأخرى ذات العلاقة (القاروط، ٢٠٠٦م، ص ١٠). ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً: بأنه الاتجاه الإيجابي الذي يجعل الإدارية تتفاعل مع عملها بكل نشاط وجدية مما يؤدي إلى الشعور بالراحة أثناء تأديتها عملها.

• الإطار النظري للدراسة:

• مفهوم الرضا الوظيفي:

في هاشم (٢٠١٠م) ورد تعريف " هوبوك (Hoppock) عام (١٩٣٥م) وهو من أوائل من عرفوا الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الإنسان على القول وبصدق إنني راضي عن وظيفتي" (ص ٨٥). أما فروم (Vroom) فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج إيجابية (هاشم، ٢٠١٠م، ص ٨٦). ويرى سوبر (super 1953) أن مفهوم الرضا للفرد: يتوقف على المدى الذي يكون فيه الفرد منضداً لقدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمه، كما يتوقف أيضاً على موقعه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته (الحيدر وبن طالب، ٢٠٠٥م، ص ٢٤). ويرى العديلي (١٤٠٦هـ) بأن الرضا الوظيفي هو: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة، لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات، مع العمل نفسه وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة" (ص ١٩). وذكرت مها الصبحي (٢٠١٠م) بأنه "الأثر الذي يتركه العمل والمحيطين به على الفرد الذي يؤدي إلى توافقه مع عمله وتفانيه وبذل أقصى درجة من الإنتاج" (ص ٢٤٧).

• العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

تنقسم العوامل المؤثرة على الرضا إلى عدة عوامل وهي (عبد اللطيف، ٢٠١٥م، ص ١٦):

أ- العوامل الخاصة بالفرد:

« حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

« اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل و بقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة واتقان العمل والإبداع.

« الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

« خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا.

ب- محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة تتضح فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

ج- عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

« ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.

« إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل بالنسبة للآخرين.

د- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبه من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.

هـ - العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص الترقى بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي يمارسها الفرد (ص١٦).

• منهجية الدراسة وإجراءاتها:

• منهج الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها قامت الباحثة باختيار المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، لمناسبته لطبيعة الدراسة.

• مجتمع وعينة الدراسة:

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الموظفين الإداريات بالمرحلة المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، واللاتي كن على رأس العمل أثناء تطبيق الدراسة، والبالغ عددهن (٤٢٨٤) إدارية، وفق الإحصائية الرسمية من إدارة التعليم بمنطقة الرياض للعام الدراسي ١٤٣٩هـ. وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريات بالمرحلة المتوسطة بمدينة الرياض بنسبة (١٠٪)، ووزعت الاستبانة على عدد أكبر وبعد التطبيق حصلت على (٤٣٢) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

• أداة الدراسة:

عمدت الدراسة إلى استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ فبعد الاطلاع على الأدبيات التربوية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

• صدق أداة الدراسة:

◀ الصدق الظاهري: وللتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، تم عرضها على عدد من المحكمين المختصين في الإدارة التربوية والتخطيط التربوي، وتم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية

◀ صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون (*Pearson's Correlation Coefficient*)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، وتوضح الجداول (١)، (٢) معاملات الارتباط لكل محور من المحاور بما فيها من عبارات.

يتضح من الجدول (١) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ويتضح من خلال معاملات ارتباط بيرسون في الجدول (٢) ارتباط الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة عند مستوى (٠.٠١)، مما يدل على تحقق صدق الاتساق الداخلي على مستوى الاستبانة، ويدل على أن الاستبانة تتسم بدرجة عالية من الصدق، وأنها صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

• ثبات أداة الدراسة:

يتضح من الجدول (٣) أن معامل الثبات العام عال حيث بلغ (٠.٨٤٨٧) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في

التطبيق الميداني للدراسة، كما يُعد مؤشراً مهماً على أن العبارات المكونة لمحوري الاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة في حال إعادة تطبيقها على أفراد الدراسة مرة أخرى؛ وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات محاور الاستبانة.

الجدول (١) معاملات ارتباط بيرسون بينكلمبارة منعبارة الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التابعة له

رقم العبارة	معاملات ارتباط بالدرجة الكلية للمحور	مستوى الدلالة إحصائياً	رقم العبارة	معاملات ارتباط بالدرجة الكلية للمحور	مستوى الدلالة إحصائياً
المحور الأول: للتعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض					
١	٠.٦٤٢	◆◆◆٠.٠٠	١١	٠.٤٣٨	◆◆◆٠.٠٠
٢	٠.٧٣٤	◆◆◆٠.٠٠	١٢	٠.٦٧٧	◆◆◆٠.٠٠
٣	٠.٧٣٦	◆◆◆٠.٠٠	١٣	٠.٥٦٦	◆◆◆٠.٠٠
٤	٠.٧٦٤	◆◆◆٠.٠٠	١٤	٠.٤٨٢	◆◆◆٠.٠٠
٥	٠.٦٦٧	◆◆◆٠.٠٠	١٥	٠.٦١٩	◆◆◆٠.٠٠
٦	٠.٦٦٧	◆◆◆٠.٠٠	١٦	٠.٦٤٣	◆◆◆٠.٠٠
٧	٠.٧٧٣	◆◆◆٠.٠٠	١٧	٠.٥٧٣	◆◆◆٠.٠٠
٨	٠.٧٣١	◆◆◆٠.٠٠	١٨	٠.٦٠٣	◆◆◆٠.٠٠
٩	٠.٥٩٠	◆◆◆٠.٠٠	١٩	٠.٦٥٤	◆◆◆٠.٠٠
١٠	٠.٧٣٠	◆◆◆٠.٠٠	-	-	-
المحور الثاني: للتعرف على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض					
١	٠.٦١١	◆◆◆٠.٠٠	٩	٠.٨٠٧	◆◆◆٠.٠٠
٢	٠.٦٦٠	◆◆◆٠.٠٠	١٠	٠.٨١٩	◆◆◆٠.٠٠
٣	٠.٧٦٦	◆◆◆٠.٠٠	١١	٠.٦٨٦	◆◆◆٠.٠٠
٤	٠.٧٦٨	◆◆◆٠.٠٠	١٢	٠.٨٥٤	◆◆◆٠.٠٠
٥	٠.٨٠٧	◆◆◆٠.٠٠	١٣	٠.٧٦٩	◆◆◆٠.٠٠
٦	٠.٧٩٤	◆◆◆٠.٠٠	١٤	٠.٦٨٥	◆◆◆٠.٠٠
٧	٠.٧٣٦	◆◆◆٠.٠٠	١٥	٠.٧٦٧	◆◆◆٠.٠٠
٨	٠.٨٢٩	◆◆◆٠.٠٠	-	-	-

◆◆ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

الجدول (٢) معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

مستوى الدلالة إحصائياً	معاملات ارتباط بالدرجة الكلية للاستبانة	المحور
◆◆◆٠.٠٠٠	٠.٣٦٢	المحور الأول: درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض
◆◆◆٠.٠٠٠	٠.٦٨٥	المحور الثاني: المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض

◆◆ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

جدول (٣) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

مستوى الدلالة إحصائياً	عدد العبارات	محاوير الاستبانة
◆◆◆٠.٠٠٠	١٩	درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض
◆◆◆٠.٠٠٠	١٥	المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض
◆◆◆٠.٠٠٠	٣٤	الثبات العام

• نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

• مناقشة إجابة السؤال الأول: "ما درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن؟"

للإجابة عن هذا السؤال، والتعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض حسب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (٤):

العدد المئة والثلاثون .. فبراير .. ٢٠٢١م

جدول (٤) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	النسبة %	درجة الموافقة					التكرار
			عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً	
١١	احترم آراء زميلات العمل واقتراحاتهن	١٦٨	١٦٨	١٧١	٨٧	٥	١	
			٣٨.٩	٣٩.٦	٢٠.١	١.٢	٠.٢	
١٨	التفاعل بيني وبين زميلاتي يخدم صالح المدرسة	٣١.٣	١٣٥	١٥٨	١٠٩	٢٥	٥	
			٣١.٣	٣٦.٥	٢٥.٢	٥.٨	١.٢	
٩	علاقتي مع زميلات العمل من مصادر رضائي عن الوظيفة	٣٦.٦	١٤١	١٤١	١٢٨	١٣	٩	
			٣٦.٦	٣٦.٦	٢٩.٧	٢.٠	٢.١	
١٩	التواصل بيني وبين الإدارة يخدم تحقيق الأهداف المدرسية	٢٧.٥	١١٩	١٥٧	١١٦	٢٢	١٨	
			٢٧.٥	٣٦.٣	٢٦.٩	٥.١	٤.٢	
١٢	أشعر بتقدير الموظفين في المدرسة لجهود المبتعثين في مجال العمل الإداري	٢٨.٧	١٣٥	١٣٥	١١١	٣٤	٢٨	
			٢٨.٧	٣١.٢	٢٥.٧	٧.٩	٦.٥	
١٠	أشعر بأن هناك تكاملاً بين دوري ودور الموظفين في المدرسة	٢٢.٢	٩٦	١١١	١٥٥	٤٠	٣٠	
			٢٢.٢	٢٥.٧	٣٥.٩	٩.٣	٦.٩	
١٧	يقدر أولياء الأمور ما أقوم به من عمل	٧٠	١٣٢	١٣٢	١٦٠	٤٣	٢٧	
			٧٠	١٣٢	١٦٠	٤٣	٢٧	
١٦	تستخدم قائدة المدرسة أسلوباً إيجابياً في إصدار التوجيهات الفنية	٦٩	١٢٣	١٢٣	١٥١	٥٤	٣٥	
			٦٩	١٢٣	١٢٣	٣٥.٠	١٢.٥	
١٥	قائدة المدرسة عادلة في تقديرها المتصلة في الحكم على أدائي	١٦.٢	٧٨	١١٤	١٥٣	٤٣	٤٤	
			١٦.٢	٣٠.٥	٣٧.٠	١٠.٠	٦.٣	
١	الوصف الوظيفي لطبيعتي عملي دقيق واضح	١٥.٠	٦٥	١١٤	١٧٤	٤٣	٣٦	
			١٥.٠	٢٦.٤	٤٠.٣	١٠.٠	٨.٣	
٤	تتيح لي وظيفتي صلاحية كافية لأداء عملي كإدارية في المدرسة	١٤.٤	٦٢	١٠٦	١٢٢	٦٧	٣٥	
			١٤.٤	٢٤.٥	٣٧.٥	١٥.٥	٨.١	
٣	يتناسب عملي مع اهتماماتي	٤٦	٩٣	٩٣	١٥٧	٨٤	٥٢	
			١٠.٦	٢١.٥	٣٦.٤	١٩.٥	١٢.٠	
٦	يتوفر ما يلزم من إمكانيات إدارية تشمل تسهيلات فنية لتأدية المهام الوظيفية للوكلة التي	٧.٢	٣٦	٨١	١٧٠	١٠١	٤٩	
			٧.٢	١٨.٨	٣٩.٣	٢٣.٤	١١.٣	
٥	تتيح لي وظيفتي المشاركة في دورات لها علاقة بالمجال الإداري	١٢.٣	٥٣	٨٥	١٢٥	٨٨	٨١	
			١٢.٣	١٩.٧	٢٨.٨	٢٠.٤	١٨.٨	
٢	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطوير المهني	٧.٤	٣٢	٧٩	١٥٥	٩٤	٧٢	
			٧.٤	١٨.٣	٣٥.٨	٢١.٨	١٦.٧	
٧	تتيح لي وظيفتي فرصة الأبداع للتطوير في مجال عملي الإداري	٧.٤	٣٢	٧٦	١٤٣	١١٠	٧١	
			٧.٤	١٧.٦	٣٣.١	٢٥.٥	١٦.٤	
٨	أشعر أنني أصمل في المكان المناسب حسب	٩.٣	٨١	٨١	١١٨	٨٣	١١٠	
			٩.٣	١٨.٨	٢٧.٢	١٩.٢	٢٥.٥	

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					التكرار النسبي %	العبارات
			منخفض جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
١٨	١,٢٣٢	٢,٦٢	١٨	٨٥	١٣٧	٦٩	٣٣	ك	مؤهل علمي ضمن إطار خبرتي أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه مقابل ما أقوم من مهام
			٢٥,٠	١٩,٧	٣٦,٧	١٦,٠	٧,٦	%	
١٩	١,٠٦٨	١,٨٤	٢٣٣	٧٦	٩١	٢٢	١٠	ك	أشعر بمدالتن نظام الترقيات
			٥٣,٩	١٧,٦	٢١,١	٥,١	٢,٣	%	
٠,٧٢٢		٣,٢٠	المتوسط العام						

من خلال نتائج الجدول (٤) يتضح أن درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض جاءت بمتوسط حسابي (٣.٢٠ من ٥.٠٠)، وأنحراف معياري (٠.٧٢٢) وهي قيمة تقع في الفئة الثالثة من المقياس والتي تشير إلى درجة رضا وظيفي (متوسطة) وتفسر هذه النتيجة بأن الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض يواجهن بعض المعوقات في العمل تتعلق بالتحفيز ولوائح وقواعد العمل وقلة فرص التدريب كما أتضح من محور المعوقات في هذه الدراسة مما قلل من الرضا الوظيفي لديهن.

• مناقشة وإجابة السؤال الثاني: "ما المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد الدراسة؟"

لتتعرف على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (٥):

من خلال نتائج الجدول (٥) يتضح أن درجة الموافقة على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض جاءت بمتوسط حسابي (٤.٣٥ من ٥.٠٠)، وأنحراف معياري (٠.٦٩٥) وهي قيمة تقع في الفئة الخامسة من المقياس والتي تشير إلى درجة موافقة (موافق تماماً) وتفسر هذه النتيجة بأن الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض يرغبن في تهيئة بيئة العمل بما يساعدهن على الأداء ويقلل من شعورهن بالمعوقات ولذلك جاءت موافقتهم على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض بدرجة موافقة تماماً.

• توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يلي:

◀ العمل على تحسين شعور الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض بعدالة نظام الترقيات من خلال توضيح أسس الترقية ومعاييرها ومتطلباتها.

جدول (٥) استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض مرتبة تنازليا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	النسبة %	درجة الموافقة				التكرار	
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما		
٩	توفير مناخ من الاحترام كأساس للتعامل ما بين الإداريات والإدارة	٢٧١	١٥	٤٣	٧	٦	٠.٨٤٤	٤.٤٥
			٢٤.٣	١٠.٠	١.٦	١.٤		
١	إعداد برامج تنمية مهنية مكثفة للإداريات	٢٧١	١٩	٣٤	١٠	٨	٠.٨٧٦	٤.٤٥
			٢٥.٢	٧.٩	٢.٣	١.٩		
١٠	توطيد علاقات الثقة بين الإداريات وقائدة المدرسة	٢٧٠	١٦	٤٠	٧	٩	٠.٨٨٣	٤.٤٤
			٢٤.٥	٩.٣	١.٦	٢.١		
٣	الاهتمام بتوفير التسهيلات اللازمة في أماكن العمل	٢٣٠	٤١	٤١	١٠	٦	٠.٨٦١	٤.٤٢
			٢٦.٦	٩.٥	٢.٣	١.٤		
١٣	منح الإداريات فرصة للحصول على مؤهلات علمية عالية	٢٥٨	١١٥	٤٤	٧	٨	٠.٨٧٥	٤.٤١
			٢٦.٦	١٠.٢	١.٦	١.٩		
١٢	تحقيق (الشفافية والوضوح والعدالة) في التعاملات الإدارية	٢٥٩	١٠٨	٤٢	١٢	١١	٠.٩٥٠	٤.٣٧
			٢٥.٠	٩.٧	٢.٨	٢.٥		
٤	توزيع فرق العمل بشكل يشعر الإداريات بروح الفريق للتعاون	٢٦٣	١٢	٤١	١٧	٩	٠.٩٥٥	٤.٣٧
			٢٣.٦	٩.٥	٣.٩	٢.١		
١٥	تفعيل قنوات اتصال جيدة بين كافة الوظائف في المدرسة	٢٤٧	١١٦	٥٥	٦	٨	٠.٨٩٠	٤.٣٦
			٢٦.٩	١٢.٧	١.٤	١.٩		
٨	تحقيق التكامل بين الإداريات في محيط العمل من خلال توزيع المهام بعدالة	٢٦٥	٩٣	٤٨	١٨	٨	٠.٩٦٣	٤.٣٦
			٢٦.٥	١١.١	٤.٢	١.٩		
٦	إعلان رؤية ورسالة المدرسة لكافة الموظفين	٢٣٥	١٣٤	٤٦	١٢	٥	٠.٨٦٤	٤.٣٥
			٥٤.٤	١٠.٦	٢.٨	١.٢		
٥	توفير سبل التواصل والحوار بين الإداريات في المدرسة لكل ما يتعلق برسم خططها	٢٣٦	١٢٤	٥٥	١٤	٣	٠.٨٧٠	٤.٣٣
			٢٨.٧	١٢.٧	٣.٢	٠.٧		
٢	العمل على توسيع هامش مشاركة الإداريات في الخطط المستقبلية	٢٢٨	١٤١	٤٠	١٧	٦	٠.٨٩٨	٤.٣١
			٢٢.٦	٩.٣	٣.٩	١.٤		
١٤	إيجاد أنظمة حوافز فعالة للإداريات المتميزات	٢٧٠	٦٨	٥٧	٢٣	١٤	١.٠٨٧	٤.٢٩
			١٥.٧	١٣.٢	٥.٣	٣.٢		
٧	تمكين الإداريات من أداء أعمال مشتركة تعزز ولاهين للمدرسة	٢١٠	١٣١	٧١	١٧	٣	٠.٩٠٧	٤.٢٢
			٢٦.٦	١٦.٤	٣.٩	٠.٧		
١١	استخدام الأساليب الديمقراطية في إدارة المدرسة	٢١٧	١١٠	٧٤	٢٠	١١	١.٠٣٢	٤.١٦
			٢٥.٥	١٧.١	٤.٦	٢.٥		
للتوسط العام			٢٤٤	٢٤٤	٢٤٤	٢٤٤	٠.٦٩٥	٤.٣٥

«توطيد علاقة الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض مع زميلات العمل من خلال تعزيز الإحترام والإنسجام بينهن .

« تعزيز تفاعل الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض مع الزميلات بما يخدم صالح المدرسة من خلال تشجيعهن على التعاون وتبادل الخبرات.

« العمل على تعزيز شعور الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض بأنهن يعملن في المكان المناسب حسب مؤهلن العلمي وضمن إطار خبرتهن وذلك من خلال تعريفهن بمزايا وظائفهن.

« تحسين رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض عن الراتب الذي يتقاضينه مقابل ما يقمن به من مهام وذلك من خلال المقارنة بالرواتب التي تأخذها نظيرتهن في الجهات الأخرى.

« العمل على تعزيز أحوال الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض لأراء زميلات العمل واقتراحاتهن من خلال توعيتهن بهذا الجانب.

« إعداد برامج تنمية مهنية مكثفة للإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض.

• قائمة المراجع:

- أبو شمالة، إبراهيم فرج. (٢٠١٠م). مدى الرضا الوظيفي لموظفي بلديات المحافظة الوسطى. الجامعة الإسلامية، غزة.
- أحمد، حمدي اسماعيل؛ منصور، حمدان عبید. (٢٠١١م). الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية في جامعة الأنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٤م، (١٢).
- الحريري، رافده. (٢٠٠٢م). نشأة وإدارة رياض الأطفال من المنظور الإسلامي والعلمي. الرياض: العبيكان.
- الحيدر، عبد المحسن؛ بن طالب، إبراهيم. (٢٠٠٥م). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض (بحث ميداني). الرياض: معهد الإدارة العامة.
- الداود، عبدالرحمن بن حمد. (١٤٢٥هـ). الرضا الوظيفي لدى مشرفي إسكان الطلاب في جامعتي الإمام محمد بن سعود الإسلامية والملك سعود وعلاقته بالمتنظيمي. قسم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الدبحي، سيف صالح. (١٤٢٣هـ). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. الرياض: أكاديمية نافع العربية للعلوم الأمنية.
- الصبحي، مها مرزوق. (٢٠١٠م). الرضا الوظيفي والقلق العام لدى معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة، دراسات عربية في التربية والنفس، ٤(١)، ١٧٨.
- الضرمان، فالح بن عبدالله. (٢٠٠٧م). الرضا الوظيفي لأمناء مصادر التعليم في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية، (١)، ٢١٣-٢٤٧.
- الضويحي، أروى محمد. (٢٠١٣م). الرضا الوظيفي لدى الإداريات والإداريين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- عبد اللطيف، عصام. (٢٠١٥م). الرضا الوظيفي ومهارة ادارة ضغوط العمل. القاهرة: نيولينك للنشر والتدريب.
- عبدالله، عثمان الطيب. (٢٠٠٨م). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم. رسالته ماجستير غير منشور، كلية الآداب، جامعة الخرطوم، السودان.
- العديلي، ناصر بن محمد. (١٤٠٦هـ). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. الرياض، معهد الإدارة العامة.

- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي. (٢٠٠٨م). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرقات.
- القاروط، صادق. (٥٢٠٦هـ). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- ناظرين، حنان محمد أحمد. (٥١٤١هـ). أبرز العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات بجامعة أم القرى. مكة المكرمة. جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي.
- هاشم، عادل عبدالرزاق. (٢٠١٠م). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- وزارة التعليم. (١٤٣٦هـ). الدليل التنظيمي لمدارس التعليم العام. المملكة العربية السعودية، الإصدار الثالث الرياض.

