



جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
المؤتمر الدولي الرابع للدراسات والبحوث البيئية
" بيئة مستدامة ذكية "



Journal of Environmental Studies and Researches (2017), 7(2-A):245-255

" أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي في بعض المؤسسات التربوية "

أمانى محمد عبدالعال^١ - على أحمد زين^٢ - لمياء حسن زكى البحيرى^٣.

^١ - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

^٣ باحث دراسات عليا بمعهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

الملخص

هدفت الدراسة الحالية الوقوف على محددات وملامح وتأثير عملية التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي وكيفية تأثيره على الأداء وذلك في المؤسسة عينة الدراسة (جامعة المنوفية)، فحص نسبة هذا الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة المنوفية محل الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات الدراسة تمثلت في الملاحظة والمقابلة والإستبيانات، وقد قامت الباحثة بتطبيق مقياس الدراسة عمدياً على مجموعة من الموارد البشرية متمثلة في دكاترة الجامعة والموظفين والعاملين والمديرين والمستويات الإدارية العليا للوقوف على حقيقة أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي في بعض المؤسسات التربوية وتم عمل المقابلة وعينة استطلاعية ٢٥ مفردة من عينة الدراسة وتم توزيع إستمارات الإستبيان الثلاثة بعد تحكيمها على عدد ١٦٢ مفردة (ن = ١٦٢)، واستخدمت الباحثة الكثير من الوسائل الإحصائية لمعالجة البيانات حاسوباً، ومنها برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) بمعاملات ثبات وصدق عام ٠,٩٣٢، ٠,٩٦٥، للإستبيانات الثلاثة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه تؤثر برامج التأهيل والتدريب تأثيراً إيجابياً طردياً على درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التربوية، ووجود علاقة طردية تبادلية مؤثرة بين التأهيل والتدريب وإرتفاع مستويات وكفاءة الأداء وبين مستويات الأداء والرضا الوظيفي والعكس، تتراوح نسبة الرضا الوظيفي بسبب التأهيل والتدريب من ٧٠ : ٩٠ % بمتوسط عام يقارب ٨٠% يرجع ذلك إلى الحاجة إلى المزيد من برامج التأهيل والتدريب الداعمة، المخصصات المالية من أهم معوقات التأهيل والتدريب كذلك المراكز التدريبية المتخصصة والمدرسين المعتمدين بمستويات خبرات كافية، وأوصت الباحثة مزيداً من الجهود والدراسة لمعرفة نوعية برامج التأهيل والتدريب المطلوبة للإرتقاء بأداء المورد البشرى وبالتالي الرضا الوظيفي، إستمرارية برامج التأهيل والتدريب وخاصة في المجال التربوى حيث العولمة والمستجدات العصرية التى تفرض تحديات ومتطلبات متعددة، وإقترحت مزيداً من الدراسات المتخصصة فى هذا المجال للإرتقاء بمنظومة العمل، ومناقشة المستفيدين من الخدمات فى المجال التربوى.

الكلمات المفتاحية: برامج، التأهيل، التدريب، الرضا الوظيفي، المؤسسات التربوية.

ABSTRACT

The present study aimed to stand on the determinants and the features and the impact of the qualification process and training are the workers of job satisfaction and how it affects performance in the organization of the study sample (Menoufia University), as well as examine the proportion of this job satisfaction among workers in Menoufia University under the study, the researcher used the descriptive and analytical approach, the study tools represented in observation, interview and questionnaires, and the researcher applying deliberate study measure on a range of human resources represented in doctors university, staff and workers, managers and senior management levels to see the reality of the impact of rehabilitation programs and training on job satisfaction in some educational institutions was a job interview and sample an exploratory 25 Single of the study sample was distributed forms three survey on the number of

162 single (N = 162), the researcher used a lot of statistical methods for data processing computers, using the statistical package (SPSS) program with reliability and validity 0.932, 0.965 in the three questionnaires, the study results indicated that rehabilitation and training programs have a positive impact directly proportional to the degree of job satisfaction in educational institutions, and the existence of a positive relationship mutually influential among the qualification, training and high levels of performance and efficiency, and between performance and job satisfaction and vice levels, job satisfaction ratio ranging rehabilitation and training of 70: 90% average in nearly 80% due to the need for more training and supporting training programs, financial allocations of the most important impediments to rehabilitation and training as well as specialized training centers and certified trainers at levels sufficient expertise, the researcher recommended more efforts and study to know the quality of rehabilitation programs and training required to upgrade the performance of human resource and thus job satisfaction , continuity of rehabilitation and training programs, especially in the educational field, where globalization and modern developments that pose challenges and multiple requirements, and proposed further specialized studies in this area to upgrade the system to work, discuss the beneficiaries of the services in the educational field.

And thanks to God

Key words : *programs, rehabilitation, training, job satisfaction, and educational institutions.*

المقدمة

يشهد العالم منذ مطلع هذا القرن نقلة حضارية هائلة شملت كل أوجه ومجالات الحياة، حيث أنه في كل يوم يظهر على مسرح الحياة معطيات جديدة تحتاج إلى خبرات جديدة وفكر جديد ومهارات جديدة للتعامل معها بنجاح، وهذه التحولات قد أُلقت بظلالها على بنية النظام التربوي، وذلك على أسس جديدة قائمة على استراتيجيات علمية فعالة تستوعب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة¹ ، وهذا لن يحدث إلا بجهود إدارة الموارد البشرية وإستراتيجياتها للوصول إلى أعلى درجات الرضا الوظيفي ومن أهم وسائلها برامج التأهيل والتدريب ولذا تهتم الدراسة بدراسة أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي بالمؤسسات التربوية .

مشكلة البحث

يتعلق الرضا الوظيفي بالعنصر البشري فهو اللبنة الأساسية التي تبنى عليها المؤسسات على اختلافها، وهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وينفذها، وبالتالي فإن الانحراف بلا شك سوف يؤثر على المؤسسة مما يعيق تحقيقها للأهداف الموضوعية ويعطل مسيرتها. وإذا كان من السهل على المؤسسة توفير الموارد المادية إلا إنها قد تعجز أحيانا عن الحصول على الموارد البشرية الراغبة في العمل والإنتاج والحفاظ عليها واستغلال طاقتها الكامنة² ، وتعد إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الوظيفية في المؤسسة، وإدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، إنما هي نتيجة لمجموعة من التطورات المتداخلة ، ومن هذا المنطلق وتلك الأهمية التي تحتلها إدارة الموارد البشرية تهتم الدراسة الحالية بإلقاء الضوء على أثر برامج التأهيل والتدريب على تحقيق الرضا الوظيفي في بعض المؤسسات التربوية، حيث أن الرضا الوظيفي يعد من أهم الاتجاهات المعاصرة في علوم الموارد البشرية فعن طريق تحقيق هذا الرضا يستطيع الموظف القيام بواجباته ومهامه بكل سهولة حيث يكون مقبل بشكل أكبر على العمل، وتهتم الدراسة الحالية باختبار ذلك في إحدى المؤسسات التربوية الجامعية وهي جامعة المنوفية ، وبناء على ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال الجوهرى التالي: ما أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي في بعض المؤسسات التربوية؟.

¹ رشدي أحمد طعيمة ، الدليل المرجعي لتدريب المعلمين بالمدارس ذات الفصل الواحد، المنظمة العربية للتربية ، تونس ، ٢٠٠٤ ، ص ٨٥ .

² يحيى إبراهيم ، التحديات الإدارية وإعداد قيادات المستقبل، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ١٨ .

أهمية الدراسة

١- الأهمية النظرية :

تساعد الدراسة في إلقاء مزيد من الضوء على ماهية عملية التأهيل والتدريب ومساهمتهما في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في إحدى مؤسسات التعليم العالي ، تساعد الدراسة على تشجيع القيام بدراسات عن تحديث هيكلية عمليات التدريب وإجراءاتها التنظيمية لتلبية متطلبات العصر الحالي ، تساعد الدراسة في إزالة الغموض الذي يحيط بمفهوم التأهيل والتدريب في عصر العولمة..

٢- الأهمية العملية :

تساعد الدراسة في مساعدة المسؤولين عن التخطيط للتعليم في وضع رؤى تواكب التغييرات الحادثة في العصر الحالي ، تساعد الدراسة في تحديد بعض الإجراءات التي يستعين بها صناع القرار في مؤسسات التعليم العالي للاسترشاد بها في مختلف جوانبها التخطيطية المرتبطة ببرامج التأهيل والتدريب.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على ما يلي:

- ١- الوقوف على محددات وملامح عملية التأهيل والتدريب التي تتم على العاملين في المؤسسة عينة الدراسة (جامعة المنوفية).
- ٢- التعرف على محددات وملامح الرضا الوظيفي وكيفية تأثيره على أداء العاملين في المؤسسات التربوية، كذلك فحص نسبة هذا الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة المنوفية محل الدراسة.
- ٣- تحليل نتائج الدراسة للوقوف على مدى تأثير عملية التأهيل والتدريب على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة المنوفية.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية :

- ١- ما محددات وملامح عملية التأهيل والتدريب التي تتم على العاملين في المؤسسة عينة الدراسة (جامعة المنوفية)؟
- ٢- ما محددات وملامح الرضا الوظيفي وكيف يؤثر على أداء العاملين في المؤسسات التربوية، وما هي نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة المنوفية؟
- ٣- كيف تؤثر عملية التأهيل والتدريب على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة المنوفية في ضوء نتائج الدراسة الحالية؟

مفاهيم الدراسة

يعد تحديد مفاهيم الدراسة نقطة بداية وإنطلاق في كافة البحوث لما لها من أهمية في تحديد الجوانب التي يركز عليها الباحث وكذلك تحديد المؤشرات التي تساعده في تحديد العينة التي سوف يقوم بدراستها ومن ثم يمكن رصد أهم مفاهيم الدراسة فيما يلي :

١ - التأهيل والتدريب Rehabilitation and Training

يعتبر تأهيل الموارد البشرية بمثابة عملية تدريب لزيادة المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة في مختلف المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها على ضوء ما اجري من اختبارات بغية رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية .وقد أصبح تأهيل الموارد البشرية ضرورة حتمية في مختلف القطاعات في الكثير من دول العالم باعتباره أحد السبل المهمة للوصول إلى إدارة فعالة .كما يهدف هذا النوع من التأهيل إلى الرفع من الناتج الداخلي الخام والدخل الفردي وتحسين المستوى المعيشي وإدماج الطاقات البشرية في الأنشطة الإنتاجية الاقتصادية وغيرها وتحفيزها على المثابرة والإبداع وتوفير الظروف الضرورية لتكوين الموارد البشرية المؤهلة من حرية وتعليم متطور وحوافز مادية وذلك بالاهتمام بالبحث العلمي وجعله مسائرا للمستجدات الاقتصادية والاجتماعية والتكوين

والتحديث المستمر للكفاءات والمهارات والقدرات والتخطيط العقلاني وتشكيل أجهزة متخصصة لبرامج التأهيل وفي مختلف القطاعات.^١

١-١ التأهيل:

"إكساب أو منح الفرد معارف ليكون أهلاً لتبوء مكان أو مسؤولية، أو وظيفة بما يمكنه من النجاح في العمل الذي يقوم بأدائه".^٢، وتعرفه الباحثة إجرائياً على أنه:

"نشاط بين الإعداد والتدريب يبدأ بعد مرحلة التعليم المؤهلة للوظيفة ويقتصر على المعينين الجدد في الوظائف الإدارية أو المهنية مثل المعلمين المبتدئين ويمكن أن يكون في مرحلة وظيفية متوسطة أو أعلى بغرض التجهيز لمنصب أو وظيفة أخرى أو موقع إداري آخر"

٢-١ التدريب

نظراً لأهمية التدريب فقد تعرض له الكثير من الباحثين وأدبيات البحث بالدراسة فيعرفه البعض على أنه "النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادراً على مزاولة عمل ما بهدف الزيادة الإنتاجية له وللجهة التي يعمل بها، أو نقل معارف ومهارات وسلوكيات جديدة لتطوير كفاءة الفرد لأداء مهام محددة في الجهة التي يعمل بها".^٣، أما (Robins) عرفه بأنه "مجموعة المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله، فالشخص الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي سيحمل مشاعر إيجابية اتجاه العمل في حين يحمل الشخص غير الراضي مشاعر سلبية تجاه عمله"^٤، ويرى الهيبي أنه "عمل أو نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية والذي يعمل على تقرير حاجة الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل، في ضوء نقاط الضعف والقوة الموجودة في أدائهم وسلوكهم خلال العمل"^٥، أما (عبد الباقي) عرّف التدريب على أنه: "نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في العمل".^٦ وتعرفه الباحثة إجرائياً على أنه:

"تطوير قدرات العاملين في إطار مهنتهم بهدف زيادة فاعلية أدائه وتحسين ظروف عمله ورفع مستوى الإنتاجية لديه وذلك مع مراعاة الأدوار التي يتطلبها تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين".

٢- الرضا الوظيفي Job Satisfaction

الرضا في اللغة هو ضد السخط أي الكراهية للشيء، والرضا بمعنى ارتضاه ربه له أهلاً ورضى الله عنه أحبه وأقبل عليه. ومثله: رضيت الشيء، وارتضيته، فهو مرضي.^٧، وقنع البستاني أن الرضا كلمة مشتقة من رَضِيَ رُضِيَ و رَضَى و رُضُواً و رُضُواً و مَرْضَاً عنه وعليه فهو ضد سخط أي رضي بالشيء^٨ أما الرضا في مصطلح علم النفس فهل تعريفات عديدة منها: هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وأنه يمثل حصيلة مجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلة في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. كما أنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين

^١ مرجع السابق، رشدي أحمد طعيمة، ٢٠٠٤

^٢ Accurate Reliable e-Dictionary, 2006, English – English online dictionary . Available online , at <http://ardictionary.com/Qualificatio> .

^٣ <http://www.fao.org/wairdocs/af196a/af196a02.htm>

^٤ Beverly, Ann Josias. The Relationship between job satisfaction and absenteesm in a selected field sevices section within an electricity utility .[Online]. master thesis, university of westerncape. Available ar : verfroller.nl/rio.pdf (consulted at 02/10/2011) , 2005 , p 52.

^٥ خالد عبدالرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ٨٩ .

^٦ صلاح عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٠م، ص ٦٩.

^٧ لسان العرب، مجلد ١٤، ص ٣٢٣.

^٨ فؤاد البستاني، معجم منجد الطلاب، ط. ٤٥، دار المشرق، بيروت، ١٩٩٧، ص ٢٤٩.

ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وإن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج.^١ ، ويعرف كاي كيبيلر الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور بالإكتمال والإنجاز النابع من العمل ، وهذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتى الإجازات ، إنما هو ذلك الشعور بالإرتياح النابع من العمل ذاته ، ومن الناحية النظرية يمكن لأى وظيفة أن تحقق قدراً من الرضا.^٢ ، أما بارك يرى أنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.^٣ ، بينما هارت وآل يرى انه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل.^٤ ، يعرف الرضا الوظيفي حسب قاموس الإدارة العامة بأنه : الشعور الايجابي للموظف نحو عمله ودائره بسبب انسجام جو العمل وظروفه مع أمانيه ورغباته الوظيفية^٥ ، ويعرفه العدلي بأنه : الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه – محتوى الوظيفة – وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.^٦ ، بينما يراه (حجازى) أنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، فقد تكون إيجابية أو سلبية، وتعبّر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله^٧ وتعرفه الباحثة إجرائيا على أنه: " شعور العاملين تجاه أعمالهم والذي ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم ويتحقق عن طريق التأهيل والتدريب الفعال".

٢-١ الحوافز

مجموعة المؤثرات التي تستخدم في إثارة دوافع الفرد، وبالتالي في تحديد مستوى وشكل سلوكه وذلك بتأاحة الفرصة أمامه لإشباع الحاجات التي تحرك دوافعه.^٨

٣ المؤسسات التربوية Educational Institutions

مصطلح " المؤسسات التربوية " له من اتساع الدائرة ما يجعله يتضمن كل المؤسسات والتنظيمات المنشأة من قبل أفراد أو جماعات، وتكون مهمتها الأساسية المساهمة فى تشكيل وتكوين شخصية أفرادها، وهذا هو المأزق الأول، ووجه الصعوبة التي تكاد أن تصل إلى حد الاستحالة، هو التعدد والتنوع الشديدين فى هذه المؤسسات، فمنها على سبيل المثال: الأسرة، فهي ليست معنية فقط بإنجاب الأطفال وتوفير الكساء والمأوى والشراب، وسبل الصحة السوية، وإنما ما لا يقل عن ذلك أهمية: بناء شخصية الأطفال، خلال سنى عمرهم، بناء يكفل لهم شخصية متزنة، فعالة، على قدر متميز من فاضل السلوك، واستقامة الطريق، حيث أن هذا وذالك، وما مائله، يعينهم على أن يحققوا مأمول الوالدين منهم.^٩ ، ويعرفها الشيخ على انها مؤسسة عمومية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي إمتداد طبيعي للأسرة أوكلت لها مهمة تربية والتعليم والتكوين العلمي وعلى هذا الأساس فان المدرسة هي الخلية الأساسية في المنظومة التربوية وتعد التربية باعتبارها إستثماراً إنتاجياً واستراتيجياً من الأولوية الأولى للدولة التي تسهر على تجنيد الكفاءات والوسائل الضرورية للتكفل

^١ خديجة بامخرمة ، الرضا الوظيفي ، قضايا مجتمعية ، مجلة المنال ، ديسمبر ٢٠١٤ .

^٢ كاي كيبيلر ، تحقيق الرضا الوظيفي ، ترجمة خالد العمرى ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٣ ، ص ١١

^٣ Ahn, D. H., Park, Y. M., & Lee, J. H. ,Relationship between Education and Training, Job Satisfaction and Job Performance oamong Police Officers.The Journal of the Korea Contents Association, 13(11),2013 , p 45.

^٤ Ahen, et al ,2013, p 8

^٥ رحمة الغامدي ، أخلاقيات العمل الاداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨، ص ٥٦ .

^٦ علي العسيري ، العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية و علاقتها بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٥، ص ٥٨ ، ٥٩

^٧ محمد حافظ حجازي، دعم القرارات في المنظمات، ط ١، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٦ ، ص ٩٦ - ٩٧ .

^٨ للمزيد أنظر :

- عمر وصفي عقيل ، إدارة الأفراد ، حلب ، سوريا ، ٢٠٠٣

- صالح عودة سعيد ، إدارة الأفراد ، الجامعة المفتوحة ، طرابلس ، ١٩٩٤، ص ٣٣٠ .

^٩ سعيد اسماعيل على ، دور المؤسسات التربوية فى تحقيق العدل الإجتماعى ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر .

بالطلب الاجتماعي للتربية الوطنية والاستجابة لحاجيات التنمية الوطنية^١، أما صبره فيرى أنها مؤسسة عمومية أو خاصة، تخضع لضوابط محددة، تهدف من خلالها إلى تنظيم فاعلية العنصر البشري، بحيث تنتج وتفعل وفق إطار منظم مهام كل فئة، ويجعلها تقوم بعملها الخاص لكي يصب في الإطار العام ويحقق الأهداف المرجوة منه^٢.

وتعرفها الباحثة إجرائيا على أنها:

"مؤسسات خدمية عامة أو خاصة تعمل بغرض الخدمة العامة أو بغرض الربح، تهدف إلى تربية وتعليم فئة معينة من الطلاب (إناث أو ذكور) في مرحلة معينة (روضة أو ابتدائي أو إعدادي أو ثانوي أو جامعي أو دراسات عليا) وهي تتضمن مجموعات من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (المعلمين) والإداريين بمختلف مستوياتهم والعاملين اللذين تتم عليهم عمليات تأهيل وتدريب يتحقق معه الرضا الوظيفي لديهم فيؤدي ذلك إلى جودة العملية التربوية والتعليمية مثل الحضانة والمدرسة والمعهد والجامعة".

الاستراتيجية المنهجية

١ - منهج الدراسة :

وفقاً لطبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على تناول عمليتي التأهيل والتدريب للعاملين كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وتعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

- أ- المصادر الثانوية: عالجت الباحثة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.
- ب- المصادر الأولية:- لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الباحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال المقابلة والملاحظة والإستبانة التي صممت خصيصاً لهذا الغرض وذلك في الكليات عينة الدراسة بجامعة المنوفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، ولتحقيق ذلك قامت الباحثة بدراسة مسحية للوصول إلى النتائج وشرح هذه النتائج التي توصلت إليها سواء كانت إيجابية أو سلبية وتم توزيع الاستبيان على ١٦٣ مفردة عمدية من الكوادر البشرية العاملة بمجتمع الدراسة في تلك الكليات باختلاف المستوى الوظيفي.

٢ - حدود الدراسة :

حدود العينة: تم تطبيق الدراسة على ١٨٨ عينة عمدية من الموارد البشرية مكونة من ٢٥ مفردة للمقابلة وعينة إستطلاعية و ١٦٣ مفردة بطريق الإستبيان بجامعة المنوفية (كلية الآداب - كلية العلوم) بمحافظة المنوفية.

حدود زمانية: تم تطبيق أدوات الدراسة بدءاً من الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠١٥ وحتى نهاية عام ٢٠١٦.

حدود مكانية: تم تطبيق الدراسة على مجموعة من الكليات بجامعة المنوفية وهي (كلية الآداب - كلية العلوم) بمحافظة المنوفية بجمهورية مصر العربية.

٣ - مجتمع وعينة الدراسة :

تعني مجتمع جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة^٣

وتكون مجتمع الدراسة من الكوادر البشرية العاملة بالمجال التربوي والمؤسسات التربوية، وتتكون عينة الدراسة من مجموعة من الكوادر البشرية بمستوياتها المختلفة في بعض من الكليات بجامعة المنوفية وهي (كلية الآداب - كلية العلوم) بمحافظة المنوفية، فعينة الدراسة التي هي عبارة عن مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها

^١مزيان الشيخ، ميزانية المؤسسة التربوية، ملقى تكويني لمسيري المؤسسات التربوية لولاية الجلفة ٢٠١١/١١/١٥، المفتشية العامة، وزارة التربية الوطنية، الجزائر

^٢علاء صبرة، التأهيل والتدريب لمدير المدرسة في ضوء متطلبات عولمة الإدارة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ببها، مصر، ٢٠٠٣، ص ٤١

^٣نوقان عبيدات، وآخرون، البحث العلمي، الرياض، دار اسامة للنشر والتوزيع، ١٩٩٧، ص ١٣١

من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة^١، وقد قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة العمدية التي تكونت من ٢٠٠ مفردة عمدية تم توزيع الاستبيانات عليهم من تلك الكليات موزعة على الوظائف التالية:

١. القيادات الإدارية.

٢. أعضاء هيئة التدريس.

٣. الموظفين.

هذا بالإضافة إلى ٢٥ مفردة عمدية للمقابلة من نفس عينة الدراسة، مع مراعاة التنوع في عدد سنوات الخبرة وطبيعة العمل والتنوع من حيث طبيعة العينة حسب الجنس والسن والوظيفة.

٤ - أدوات جمع العينة الدراسة

إعتمدت الدراسة على وسائل وأدوات بحثية عديدة في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وتمثل في استمارة الاستبيان والمقابلات الميدانية والملاحظة، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية البسيطة حيث تم تصميم عدد ٣ استمارات إستبيان لكل فئة وظائف محل الفحص فقد تم تصميم:

١. إستمارة إستبيان رقم (١) تخص أعضاء هيئة التدريس.

٢. إستمارة إستبيان رقم (٢) تخص الموظفين والعاملين.

٣. إستمارة إستبيان رقم (٣) تخص المديرين ومستويات الإدارة العليا.

وقد قسمت الإستبانة إلى قسمين:

الأول: يتضمن معلومات عامة لعينة الدراسة تتضمن خصائص عينة الدراسة الشخصية والوظيفية.

الثاني: تتضمن القسم الثاني أسئلة تقيس متغيرات الدراسة.

كما صممت الباحثة عدد ٢ دليل مقابلة:

١. دليل مقابلة رقم (١) تخص المستويات الإدارية العليا.

٢. دليل مقابلة رقم (٢) تخص المدرسين.

كما إعتمدت الباحثة أيضاً على الملاحظة كأداة ثالثة من أدوات القياس حيث أنها تعمل موظفة في المجال الجامعي وهو أحد المؤسسات التربوية.

٥ - صدق أداة الدراسة

عرضت الباحثة الإستبانة ودليل المقابلة على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة وأساتذة كليات التجارة وعلومها والمختصين في مجال التنمية البشرية والإستفادة من توجيهاتهم وتعليقاتهم وملاحظتهم للوصول على الدرجة المثلى للإستبانة كأداة قياس فعالة.

٦ - ثبات أداة الدراسة

أجرى الباحث حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي وذلك على المستوى الكلى ولكل عبارة من عبارات الإستبيانات.

٧ - الأساليب الإحصائية

إستخدمت الباحثة برنامج spss وأدوات إحصائية أخرى والإعتماد على تكرار كل عبارة والنسب وحساب المتوسط الحسابي ومعامل ألفا كرونباخ لكل عبارة وللإستبيانات والمحاور ثم إتجاه كل عنصر للإجابة على تساؤلات الدراسة.

الدراسة الميدانية والمعالجات والتحليلات الإحصائية

محور تحليل البيانات الميدانية الأول والثاني " الملاحظة والمقابلة "

من نتائج المقابلة والتي قامت بها الباحثة والتي تمثلت في ٢٥ مفردة عمدية تم إختيارها بدقة من أصل عينة الدراسة بمحافظة المنوفية، حيث أن الباحثة تعمل في إحدى المؤسسات الجامعية، وهذه المؤسسة هي من ضمن المواقع التي تم فحصها وعمل الإستبيانات والمقابلات عليها وفق دليل المقابلة المرفق وقد تم تقسيم أهم ما أسفرت عنه الملاحظة والمقابلة إلى المحاور الثلاثة الآتية:

^١ سالم القحطاني، وآخرون، منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيق SPSS، الرياض، المطابع الوطنية الحديثة، ٢٠٠٠، ص ٢٦٩

المحور الأول : محددات وملامح عملية التأهيل والتدريب التي تتم على العاملين في المؤسسة عينة الدراسة (جامعة المنوفية)

- ١- تحتاج المؤسسات التربوية إلى التأهيل والتدريب بشكل دائم ومستمر سواء على المستوى المهني للمعلم أو على المستوى الإداري للموظفين والعاملين .
- ٢- يتباين إقبال الموارد البشرية على برامج التأهيل والتدريب فيكون عالياً في مجال السكرتارية والحاسب الآلي والمجالات الفنية ويكون متوسط في المجالات التخصصية مثل المحاسبة وغيرها.
- ٣- تمثلت أهم مشكلات ومعوقات برامج التأهيل والتدريب في المخصصات المادية الممولة والداعمة ، بالإضافة إلى ضعف الإقبال في بعض التخصصات ، بالإضافة إلى قلة المراكز والكوادر المدربة .
- ٤- تمثلت أهم برامج التأهيل والتدريب في الآتي :
 - أ- برامج تأهيل في البحث العلمي .
 - ب- برامج تدريبية وتأهيلية خاصة باستخدام الحاسب الآلي .
 - ج- برامج في مجال خدمة المجتمع و تنمية البيئة.
 - د- برامج المهارات السلوكية .
 - هـ- برامج التأهيل والتدريب في التوجيه المالي والإداري .
 - و- برامج التأهيل والتدريب اللغوي .
 - ز- برامج التأهيل والتدريب الخاصة بالتدريس والتعامل مع الطلاب والتوجيه والإرشاد.

المحور الثاني : تأثير عملية التأهيل والتدريب على أداء العاملين في المؤسسات التربوية، وما هي نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة المنوفية

أولاً : نؤثر برامج التأهيل والتدريب تأثيراً ايجابياً على الأداء في العمل حيث برامج التأهيل والتدريب تؤدي إلى :

١. إتقان العمل ، تسهيل أداؤه .
٢. إنجاز العمل بسرعة
٣. تقليل الفاقد في الوقت
٤. تعويض نقص العاملين
٥. رؤية واضحة للموارد البشرية المتنوعة لتخصصاتهم

ثانياً : أوضحت المقابلة والملاحظة أن نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة المنوفية نسبة من ٦٠ : ٨٠ %

المحور الثالث : تأثير عملية التأهيل والتدريب على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في جامعة المنوفية

نؤثر برامج التأهيل والتدريب تأثيراً ايجابياً على مستوى الرضا الوظيفي حيث:

١. تؤثر برامج التأهيل والتدريب بشكل فعال في الانتماءات النفسية والمهنية والادارية
٢. تؤثر عملية التأهيل والتدريب بشكل فعال في كفاءة الاداء الوظيفي
٣. تؤثر عملية التأهيل والتدريب بشكل فعال في تنظيم بيئة العمل الداخلية بما يؤدي إلى رضا وظيفي متمثل في علاقات جيدة بين الموظفين والإداريين والقيادة والعمل في جو يسوده التفاهم والإنسجام والتكامل.
٤. يساعد التأهيل والتدريب في وصول الإداريين والعاملين وأعضاء هيئة التدريس إلى المكانة المرجوة .
٥. برامج التأهيل والتدريب تجعل القرارات الادارية أكثر رشداً.
٦. تؤدي برامج التأهيل والتدريب إلى إتقان العمل وزيادة كفاءة الأداء وبالتالي جودة المخرجات بما يحقق حوافز مادية ومعنوية تعود بالرضا الوظيفي على الموارد البشرية .

محور تحليل البيانات الميدانية الثالث "الإستبيان"

صممت الباحثة عدد ٣ إستبيانات لتقف على حقيقة أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي في بعض المؤسسات التربوية ، فتم فحص عينات من شرائح مختلفة ومتنوعة وكلها تختص بالإحتكاك المباشر وغير مباشر بالقطاع التربوي الجامعي متمثلاً في أساتذة الجامعة ومروراً بالمديرين ، وقد قسمت كالاتي :

- (١) إستمارة إستبيان رقم (١) تختص : أعضاء هيئة التدريس ، بإجمالي ٥٠ مفردة عمدية ، تم إختيارهم من ٢ المؤسسات التربوية الجامعية وهما كليتي الآداب والعلوم بجامعة المنوفية.

- (٢) إستمارة إستبيان رقم (٢) تختص : بالموظفين والعاملين ، بإجمالى ١٠٠ مفردة عشوائية ، تم إختيارهم من ٢ المؤسسات التربوية الجامعية وهما كليتى الآداب والعلوم بجامعة المنوفية.
- (٣) إستمارة إستبيان رقم (٣) تختص : مديريين ومستويات إدارية عليا ، بإجمالى ١٩ مفردة عمدية ، تم إختيارهم من ٢ المؤسسات التربوية الجامعية وهما كليتى الآداب والعلوم بجامعة المنوفية.
- وقد صممت الباحثة الإستبيان بإستماراته الثلاثة وفقاً للمعايير الآتية :
- (١) نوع الإستبيانات المغلقة للوصول إلى إجابات محددة حيث رأت الباحثة أنها الأفضل لأن الهدف قياسى والغرض الدقة.
- (٢) إستخدمت الباحثة مقياس ليكارت الخماسى للوقوف على الأثر الحقيقى لبرامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفى ببعض المؤسسات التربوية .
- (٣) صممت العبارات لتؤيد الإتجاه الطردى الإيجابى لتساؤلات الدراسة.
- (٤) عرضت الباحثة إستمارات الإستبيان الثلاثة على ثلاثة محكمين من أساتذة الجامعة وذوى الشأن المشهور عنهم الخبرة والمهنية .
- (٥) عرضت الباحثة إستمارات الإستبيان الثلاثة على عينة إستطلاعية قدرها ٢٥ مفردة من أصل العينة التى تمت عليها الدراسة والتى أشادت بالإستبيانات وسهولتها وحسن صياغتها ، وقد تم إختيار العينة الإستطلاعية بعناية .
- (٦) وتم توزيع الإستبيانات على العينات بطرق عمدية وعشوائية فى تنوع الغرض منه محاولة الوصول إلى عينات تمثل مقياساً حقيقياً يعتمد عليه ، وتم ذلك بإجمالى ١٦٢ مفردة تم فحصها وفق المحاور الستة الآتية :
- ١ . الإنتماءات النفسية والمهنية والإدارية
 - ٢ . كفاءة الأداء الوظيفى
 - ٣ . تنظيم بيئة العمل الداخلية
 - ٤ . علاقات الموظفين والعاملين والإداريين والقيادة
 - ٥ . الحوافز والترقيات
 - ٦ . عام.
- وبأدوات القياس الثلاثة المذكورة ، والتى سبق عرض نتائج إثنين منها وهما الملاحظة والمقابلة ، نستعرض فى الجزء التالى مأسفرت عنه قراءات الإستبيانات من جداول تم تحليلها للوصول إلى النتائج ، ثم مطابقتها بنتائج أدوات القياس الأخرى للوصول إلى نتيجة نهائية تمكنا من بيان أثر برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفى فى بعض المؤسسات التربوية ، وتم إستنباط الجدول الختامى الآتى وتحليله:

أولاً الجدول الإحصائى النهائى *

| م | الإستبانة | م الفا كرونباخ | الصدق | المتوسطات | | n of item | N | الرضا العام |
|-----|------------------------------|----------------|-------|-----------|------|-----------|-----|-------------|
| | | | | أقل | أكبر | | | |
| ١ | أعضاء هيئة التدريس | ٠,٩٣٦ | ٠,٩٦٧ | ٢,٨٢ | ٤,٥٠ | ٢٩ | 50 | ٣,٩٦ |
| ٢ | الموظفين والعاملين | ٠,٩١٠ | ٠,٩٥٤ | ٣,٠٨ | ٤,٢٨ | ٣١ | ٩٣ | ٣,٩٠ |
| ٣ | مديريين ومستويات إدارية عليا | ٠,٩٥٠ | ٠,٩٧٥ | ٣,٢١ | ٤,٢٦ | ٣٢ | ١٩ | ٤,١١ |
| عام | | ٠,٩٣٢ | ٠,٩٦٥ | ٢,٨٢ | ٤,٥٠ | ٩٢ | ١٦٢ | ٣,٩٩ |

*إعداد الباحثة بدلالة الدراسة الميدانية

ثانياً التحليل

بالتحليل الإحصائى بالطرق المختلفة من الإستمارات الثلاثة والتى حققت درجة عالية من الصدق والإتساق الداخلى للفقرات متمثلين فى معامل ألفا كرونباخ العام المرتفع الذى بلغ ٠,٩٣٢ ومعامل الصدق المرتفع الذى بلغ ٠,٩٦٥ فقرات إستبيانات إجمالية ١٦٢ فقرة تمثل مقياساً حقيقياً فعلاً لحقيقة تأثير برامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفى فى المؤسسات التربوية بالإضافة إلى بيانات المقابلة والملاحظة وبعد إستخراج المتوسطات والتكرار والنسب وإستبعاد النسب والتكرارات ذات الدلالات المعنوية المنخفضة وحساب معامل ألفا كرونباخ

للإستثمارات الثلاثة ولكل عبارة على حده وأثبتت القراءات إرتفاع المتوسطات والتكرار والنسب مما يدعم الأثر الإيجابي لطردية وإيجابية أثر برامج التأهيل والتدريب الرضا الوظيفي فى بعض المؤسسات التربوية ويؤكد ذلك الآتى :

١. وفقاً للجداول والرسوم البيانية والتحليلات المختلفة للإستبيانات وأداتى الملاحظة والمقابلة يتضح أن الإتجاه العام موافق بإتجاه عام صفري لخياري غير موافق وغير موافق بشدة مما يدعم إتجاه الأثر الإيجابي لبرامج التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي فى بعض المؤسسات التربوية .
٢. عبارات الحوافز والمكافآت أظهرت فى الإستبيان الأول والثانى إنخفاض نوعى فى المتوسطات مما يدل على حاجة هذه المؤسسات لبرامج تأهيلية وتدريبية داعمة .
٣. أعطت العبارة التى تقيس الأداء الإدارى للخدمات الإدارية مؤشراً منخفضاً نوعاً ما فى الإستبيان الخاص بأعضاء هيئة التدريس إلا أنه ما يقابل هذه العبارة فى باقى الإستبيانات الثلاثة لم تعطى دلالة على ذلك مما يتطلب مراعاة ذلك فى برامج التأهيل والتدريب .
٤. أعطت التحليلات دلالة معنوية فى تأثير التأهيل والتدريب على الرضا الوظيفي ووضح ذلك من محاور الإنتماءات النفسية والمهنية وتنظيم بيئة العمل الداخلية وعلاقات الموظفين والإداريين والقيادة فى جميع الإستبيانات.
٥. المتوسط المرجح العام للمحور السادس المنفرد والذي يقيس درجة الرضا العام للعبارة الأخيرة للإستبيانات الثلاثة والذي أعطى قراءات تحليلية بنسبة تقارب ٨٠ % مما يدل على علاقة طردية ذات دلالة معنوية تربط التأهيل والتدريب بالرضا الوظيفي فى المؤسسات التربوية محل الدراسة.

❖ أهم النتائج :

تؤثر برامج التأهيل والتدريب تأثيراً إيجابياً طردياً على درجة الرضا الوظيفي فى المؤسسات التربوية ، وجود علاقة طردية تبادلية مؤثرة بين التأهيل والتدريب وإرتفاع مستويات وكفاءة الأداء وبين مستويات الأداء والرضا الوظيفي والعكس ، تتراوح نسبة الرضا الوظيفي بمسبب التأهيل والتدريب من ٧٠ : ٩٠ % بمتوسط عام يقارب ٨٠% يرجع ذلك إلى الحاجة إلى المزيد من برامج التأهيل والتدريب الداعمة ، يؤثر الرضا الوظيفي أثراً إيجابياً على أداء وفاعلية المورد البشرى على مختلف درجاته الوظيفية ، المخصصات المالية من أهم معوقات التأهيل والتدريب كذلك المراكز التدريبية المتخصصة والمدربين المعتمدين بمستويات خبرات كافية.

❖ أهم التوصيات والمقترحات :

فى ضوء النتائج التى توصلت لها الدراسة توصى الباحثة بمزيداً من الجهود والدراسة لمعرفة نوعية برامج التأهيل والتدريب المطلوبة للإرتقاء بأداء المورد البشرى وبالتالي الرضا الوظيفي ، إستمرارية برامج التأهيل والتدريب وخاصة فى المجال التربوي حيث العولمة والمستجدات العصرية التى تفرض تحديات ومتطلبات يومية ، مزيداً من برامج التأهيل والتدريب لترتقى بمستوى الخدمات الإدارية بصفة عامة وخاصة الخدمات الإدارية التى ترفع من مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس الوظيفية حيث أنهم المرسلون ويبدون رفعة مستوى جودة التعليم وهى الخدمة التى تهدف إليها هذه المؤسسات ، وإقترح مزيداً من الدراسات المتخصصة فى هذا المجال للإرتقاء بمنظومة العمل ، مناقشة المستفيدين من الخدمات فى المجال التربوي لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لأنها المقياس الحقيقى لجودة العمل وتحقيقه للأهداف المرجوة.

المصادر والمراجع

- خالد عبدالرحيم الهيبي ٢٠٠٤ ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان،
- خديجة بامخرمة ٢٠١٤ ، الرضا الوظيفي ، قضايا مجتمعية ، مجلة المنال ، ديسمبر.
- نوقان عبيدات ، وآخرون ١٩٩٧ ، البحث العلمي ، الرياض ، دار اسامة للنشر والتوزيع ،
- رحمة الغامدي ٢٠٠٨ ، أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

- رشدي أحمد طعيمة ٢٠٠٤، الدليل المرجعي لتدريب المعلمين بالمدارس ذات الفصل الواحد، المنظمة العربية للتربية، تونس،
- سالم القحطاني، وآخرون، منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيق SPSS، الرياض، المطابع الوطنية الحديثة،
- سعيد على ١٩٩٤، دور المؤسسات التربوية في تحقيق العدل الإجتماعي، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- صالح سعيد، إدارة الأفراد، الجامعة المفتوحة، طرابلس
- صلاح عبد الباقي ٢٠٠٠، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، القاهرة،
- علاء صبرة ٢٠٠٣، التأهيل والتدريب لمدير المدرسة في ضوء متطلبات عولمة الإدارة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بنها، مصر،
- علي العسيري ٢٠٠٥، العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية و علاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، مودعة لدى جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،
- عمر وصفي عقيل ٢٠٠٣، إدارة الأفراد، حلب، سوريا،
- فؤاد البستاني ١٩٩٧، معجم منجد الطلاب، ط ٤٥، دار المشرق، بيروت،
- كاي كيبلر ٢٠٠٣، تحقيق الرضا الوظيفي، ترجمة خالد العمرى، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر،
- لسان العرب، مجلد ١٤
- محمد حافظ حجازي ٢٠٠٦، دعم القرارات في المنظمات، ط ١، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية،
- مزيان الشيخ ٢٠١١/١١/١٥، ميزانية المؤسسة التربوية، ملتقى تكويني لمسيري المؤسسات التربوية لولاية الجلفة، المفتشية العامة، وزارة التربية الوطنية، الجزائر.
- يحيى إبراهيم ٢٠٠١، التحديات الإدارية وإعداد قيادات المستقبل، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة،
- Ahn, D. H., Park, Y. M., & Lee, J. H. 2013. Relationship between Education and Training, Job Satisfaction and Job Performance among Police Officers. The Journal of the Korea Contents Association, 13(11),
- Accurate Reliable e-Dictionary 2006, English – English online dictionary . Available online , at <http://ardictionary.com/Qualificatio> .
- Beverly, Ann Josias 2005. The Relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utility . [Online]. master thesis, university of westerncape. Available at : verfroller.nl/rio.pdf (consulted at 02/10/2011) ,
- <http://www.fao.org/wairdocs/af196a/af196a02.htm>