

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الرقم:/2024

العنوان

مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين دراسة ميدانية ببعض متوسطات بلدية - الأغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم النفس تخصص

العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة الدكتورة

إعداد الطالبة:

-سمية جقيدل

- فائزة بوديسة

رئيسا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	أ.د رمضان عمومن
مناقشا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	أ.د عبد الباقي بن بوقرين
مشرفا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	أ.د سمية جقيدل

الموسم الجامعي: 2024/2023



إهداء

حمده لله أن جعل الحمد فاتحة أسرارهِ وخاتمة تصاريفه وأقداره، أتمنى أن يكون هذا
الجهد المبذول فريداً في فنه شريفاً في أغراضه مع سداد المنهج وعدوبة المورد وغزارة
المادة بعيداً عن اللبس نائياً عن الحشو نهدي هذا العمل وهذا الجهد العلمي بالدرجة
الأولى أبي وأمي وإلى عائلتي، وإلى كل أهلينا وأحبائنا الذين كانوا لنا سنداً وعوناً قلباً
وقالبا وأرادوا لنا الخير وتوفيق وسداد.

وفي الأخير أهدي التحيات والتهاني والنجاح لكل من يقر هذه المذكرة من بعدي
ولكل الطالب وطالبة علم يجد ويجتهد طالبا العلى في رحاب العلم والمعرفة في ظل
الأخلاق والنزاهة والرقى.

فائزة بوديسة





شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" النمل الآية-19-

بفضل الله وعونه وبعد جهود ومثابرة، تم إنجاز هذا العمل المتواضع والذي نتوجه من خلاله بالشكر الأول والآخر والظاهر والباطن لله جل ثنائه وتقديس أسمائه أن حبيب إلينا العلم ويسر لنا سبله ورزقنا تلقيه على أيدي أهله الطيبين والمخلصين، ونسأله أن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل، إنه ولي ذلك والقادر عليه.

ومن تمام شكره تعالى، أن نشكر أهل الفضل فضلهم وجهودهم، وأن نعترف لهم بحقوقهم، وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة على هذى العمل الدكتورة سميرة جعيدل على توجيهاتها، وحرصها على إتمام هذا العمل، والأستاذة اللجنة المناقشة على توجيهاتهم المصوبة.

وكل أستاذة قسم علم النفس والتربية والأرطوفونيا كل باسمه الطاقم الإداري والذين أمدونا بتوجيهات قيمة ويد العون ومنحونا الثقة كانت السبب المباشر والحافز لإتمام مشوارنا الجامعي. كما نشكر كل من ساعد من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل. وإلى كل من ساهم ولو بكلمة طيبة رفعت من معنوياتنا.

فائزة بوديسة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الاغواط ،كما سعت الى معرفة مستوى رضاهم الوظيفي إزاء عوامل الرضا الوظيفي المتمثلة في الاجر، فرص التقدم الوظيفي (الترقية)، محتوى العمل، نمط الاشراف، أداء العاملين وفق خصائص عينة الدراسة (الجنس، السن، الأقدمية، المؤهل العلمي)، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة تعدادها 43 مشرف تربوي ومشرفة تربوية تم اختيارهم بطريق عشوائية اعتمادا المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة مكونة من 21 بند للرضا الوظيفي لجمع البيانات التي أعدت اعتمادا على التراث السيكلوجي ذي العلاقة بالموضوع حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة وقد كشفت النتائج عن:

-مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الاغواط رضا متوسط.

-لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير الجنس.

-لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير السن.

-لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير الأقدمية.

-لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وفسرت النتائج في ضوء الدراسات السابقة، وتوجت الدراسة في الأخير بجملته من المقترحات.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، المشرفين التربويين.

Absater

The study aimed to reveal the level of job satisfaction among educational supervisors in some of the averages of the municipality of Laghouat. It also sought to know the level of their job satisfaction regarding the factors and determinants of job satisfaction represented by pay. Career advancement (promotion); Work content; Supervision style; The performance of employees according to the characteristics of the study sample (gender, age, seniority, academic qualification). This study was applied to a sample of 43 male and female educational supervisors who were selected through purposive sampling based on the descriptive approach. A questionnaire consisting of 21 items was applied to collect data that was prepared based on On the psychological heritage relevant to the subject, appropriate statistical methods were used and the results revealed:

_The level of job satisfaction among educational supervisors with some averages in the municipality of Laghouat is moderate satisfaction.

_There are no statistically significant differences in the average job satisfaction scores among educational supervisors in some of the averages of the municipality of Laghouat due to the gender variable

_There are no statistically significant differences in the average job satisfaction scores among educational supervisors in some of the averages of the municipality of Laghouat due to the age variable.

_There are no statistically significant differences in the average job satisfaction scores among educational supervisors in some of the averages of the municipality of Laghouat due to the seniority variable.

_There are no statistically significant differences in the average job satisfaction scores among educational supervisors in some of the averages of the municipality of Laghouat due to the academic qualification variable.

The results were interpreted in light of previous studies, and finally culminated in a set of suggestions and recommend.

Keywords : job satisfaction , educational supervisors .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر وعرفان
ب	إهداء
ج	ملخص الدراسة
د	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
1	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
06	1- إشكالية الدراسة
08	2- فرضيات الدراسة
09	3- أهداف الدراسة
09	4- أهمية الدراسة
10	5- أسباب اختيار الموضوع
11	6- مصطلحات الدراسة
12	7- الدراسات السابقة
19	8- التعقيب على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الرضا الوظيفي
22	تمهيد
22	1- تعريف الرضا الوظيفي
24	2- أهمية الرضا الوظيفي
25	3- أنواع الرضا الوظيفي

26	4-مقاييس الرضا الوظيفي
31	5-طرق قياس الرضا الوظيفي
34	6-مؤشرات الرضا الوظيفي
36	7-عوامل الرضا الوظيفي
42	8-نظريات الرضا الوظيفي
44	خلاصة
	الفصل الثالث: مشرف التربية
46	تمهيد
46	1-تعريف مشرف التربية
47	2-مهام مشرف التربية حسب الجريدة الرسمية
52	3-صفات مشرف التربية وعلاقته بفريق العمل
56	4-أعمال مشرف التربية
66	5-حقوق مشرف التربية
67	خلاصة
	الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة
70	1-المنهج المتبع في الدراسة
70	2-حدود الدراسة
71	3-مجتمع وعينة الدراسة
74	4-الدراسة الاستطلاعية
74	5-أداة جمع البيانات
77	6-الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة
78	7-إجراءات التطبيق
80	8-الأساليب الإحصائية
	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
83	1-عرض نتائج وتحليل الفرضية العامة

85	2-عرض نتائج وتحليل الفرضية الأولى
86	3-عرض نتائج وتحليل الفرضية الثانية
87	4-عرض نتائج وتحليل الفرضية الثالثة
88	5-عرض نتائج وتحليل الفرضية الرابعة
90	6-تفسير ومناقشة النتائج
94	7-إستنتاج عام
94	اقتراحات الدراسة
97	الخاتمة
	قائمة المصادر
	ملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها	40
02	توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسات	71
03	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	72
04	توزيع عينة الدراسة حسب السن	73
05	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	73
06	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	71
07	مفتاح تصحيح استبانة الدراسة	76
08	طول فئات مقياس ليكارت الخماسي	76
09	ثبات مقياس الرضا الوظيفي بمعامل ألفا كرونباخ	77
10	نتائج إختبار (ت) للمقارنة الطرفية بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا للرضا الوظيفي	78
11	مستوى وترتيب عوامل الرضا الوظيفي لدى العينة	83
12	مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة	84
13	الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بإختلاف الجنس	85
14	الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بإختلاف السن	86
15	الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بإختلاف الأقدمية	87
16	الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بإختلاف المؤهل العلمي	89

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل عينة من بنود دليل وصف العمل	30
02	مقياس أسكود وزملائه للرضا الوظيفي	33

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استبانة الرضا الوظيفي
02	قائمة تحكيم الاستبانة
03	مستخرج من برنامج spss للتحليل الاحصائي

مقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات دراسة من قبل الباحثين المعاصرين لما له من أهمية كبرى في الكشف عن ايجابيات وسلبيات المؤسسة في وجهة نظر مواردها البشرية والتي يمكن في ضوئها تطوير ورسم سياسات مستقبلية للإدارة.

ونظرا للجهود المبذولة في القطاع الخاص أو العام في الجزائر، فإن من الضروري على القادة سواء مشرفي الإدارات أو المهتمين بالتطوير الإداري في العمل التخلي عن الطرق التقليدية في إدارة الموظفين لتصبح إدارة مبنية على أسس رصينة تهدف إلى الاستثمار الأمثل في القوى البشرية و الاهتمام بالجانب النفسي للعامل و ذلك بضمان التركيز على جودة حياة العمل للعاملين فيها والسعي إلى توفير أحسن الظروف لهم ، وكذا تعزيز ارتباطهم بجهة عملهم وشعورهم بأن جهة عملهم لا تعنى فقط بما يقدمه العمال لجهة العمل إنما تهتم بأوضاعهم الصحية والاجتماعية أيضا ويشار في هذا المجال إلى أن تنمية الموارد البشرية وصحتهم النفسية من الأولويات في البحث والتطوير لما لها من أهمية بالغة في تطوير كفاءة العنصر البشري مما يضمن الجودة العالية لمخرجات العمل(جدي سارة،2014،ص91)

فقد حاولت كثير من الدراسات النفسية والاجتماعية معرفة بعض العوامل التي تؤثر على سلوكيات الانسان واستطاعت أن توضح بعض الأسباب في هذه السلوكيات، حيث أصبح موضوع الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والاداريين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر عدم الرضا لدى الموظف وقياس درجة رضا الافراد نحو وظائفهم ،وكذلك بحث الأسباب ومصادر عدم وجود الرضا ولقد تم التوصل الى مجموعة من العوامل التي تؤدي الى الرضا وإعتبار وجودها ضروريا وأساسيا لتحقيق الرضا المنشود للموظف، وفقدان هذه العوامل يؤدي الى خفض كفاءة وأداء العامل حيث لا يقوم بواجباته على الوجه المطلوب (العمرى،1992، ص145).

إن قطاع التربية والتعليم في الجزائر بلا شك يؤدي دورا بالغ الأهمية في حياة المواطنين الجزائريين والمجتمع ككل، باعتبار ان التربية والتعليم العامل الحاسم الذي يتوقف عليه تأخر المجتمع أو تقدمه، كما تظهر أهمية الدور الملقى على عاتق المشرف التربوي في الاطوار الثلاثة، وما يقوم به من إسهام فعال في دفع الحركة التعليمية الى التقدم والتطور.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا البحث لتزويد قطاع التربية والتعليم في الجزائر بمثل هذه المؤشرات الحيوية ل يتم استخدامها من قبل الباحثين وأخصائيي علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية من اجل الخروج بمؤشرات مرجعية عن الرضا الوظيفي وأهميته البالغة لدى المشرف التربوي حيث اتجهنا الى تناول هذا المتغير بدراسة نظرية وميدانية ببعض متوسطات بلدية الاغواط حيث ضم الجانب النظري على ما يلي:

في بدايته الفصل الأول الإطار العام للدراسة الذي يحتوي على طرح الإشكالية المتبوعة بالفرضيات، وأهداف البحث وأهميته، وأسباب إختيار الموضوع، والتعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة وتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني عرضنا فيه المفهوم النظري للرضا الوظيفي وأهميته، والعوامل والمؤشرات وطرق قياس، ونظريات الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث خاص بمشرف التربية ودوره ومهامه وصفاته وعلاقاته وحقوقه وواجباته.

والفصل الرابع يعرض إجراءات الدراسة الميدانية، حيث تطرقنا إلى منهج الدراسة وإلى عرض حدود وأدوات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينته والخصائص العلمية لأداة الدراسة والأساليب الإحصائية.

والفصل الخامس يحوي على تحليل وتفسير ومناقشة النتائج والفرضيات لتختم الدراسة بإستنتاج عام وبمقترحات الدراسة وخاتمة البحث.

الجانِب النظري

1- إشكالية الدراسة:

يقاس تقدم المجتمعات وتأخرها في أوقاتنا الراهنة بمدى نجاعة ومردودية منظوماتها التربوية إذ لا نستطيع الحديث عن المنظومة التربوية دون الحديث عن فعالية أفراد جماعة العمل ونجاحهم في عملهم عن طريق رضاهم عن هذا العمل، وأن أي منظومة تربوية في العالم مهما علت ناجعتها لا يكتب لها النجاح ما لم تهتم بهذا المدرس أو المعلم و كل أعضاء الطاقم التربوي من جميع النواحي المادية وما تعلق براتب الذي يتقاضونه، الرضا عن طبيعة العمل الذي يؤدونه، الرضا عن علاقتهم داخل العمل ، وتحقيقهم لذات عن طريق الوظيفة التي يؤدونها، كل هذه العناصر تشكل جوانب رضا العاملين عن وظيفتهم التعليمية التربوية، فالرضا الوظيفي من أهم مؤشرات نجاح المدرسة.

يؤكد الباحثون على وجود علاقة طردية بين نجاح الفرد في عمله وشدة ارتباطه بعمله وولائه له وما يوفره العمل من اشباع لحاجاته ودوافعه ولذلك فان الرضا الوظيفي يمثل مؤشرا ومعيارا صادقا وموضوعيا تستخدمه المجتمعات لتقويم افرادها بمختلف القطاعات ومؤسسات العمل. (عبد السلام هزاع هياجم، 2008، ص5).

ولا يزال مفهوم الرضا الوظيفي موضوع جدال ونقاش بين الباحثين الذين تناولوه في مختلف المجالات كعلم الاجتماع وعلم النفس وعلم إدارة الموارد البشرية والعلوم الاقتصادية إضافة الى الخاصية الذاتية لهذا الموضوع على كل موظف أن يوازن بين البقاء في عمل هو غير راض عنه وبين شبح البطالة ويعلم أن تحمل المعاناة الناتجة عن عدم الرضا أخف من معاناة البطالة وما سيترتب عنها من أثار نفسية وعدم استقرار حياته الاجتماعية (العمرى، 1992، ص145).

والرضا الوظيفي يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، زملائه، المنظمة التي يعمل بها، ظروف عمله وساعات عمله، أجره، نوع العمل الذي يشغله)، كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق طموحه وتوقعاته وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الأجر يعتبر من العوامل الفعالة في زيادة درجة الرضا لدى العمال مقارنة بالعوامل الأخرى، ففي دراسة ل وايمون (1977) على عينة من الأساتذة توصل الباحث الى ان الأجر يعتبر من أول العوامل المؤثرة على رضا الأساتذة تليها جماعات

العمل، وفرص الترقية نظراً لأن مهنة التعليم تعتبر من المهن الأساسية في المجتمع (مصطفى عشوي، 1992، ص، 27).

في حين أشار بوغلر (2001) الى ان حاجات المعلمين العليا والدنيا هي التي تؤثر في الرضا الوظيفي لديهم، حيث تمثلت الحاجات العليا في الاشكال الداخلية للعمل وهي (تحصيل الطلبة، الاهتمام بالمعلم وتقديره، والعمل نفسه، والمسؤولية، وفرص الترقية) بينما تمثلت الحاجات الدنيا في (شروط العمل، الأشراف سياسة العمل، والراتب، والعلاقات البيئية). (نشأت محمود أبو حسونة، 2014، ص 167).

كما تناولت البحوث والدراسات كثيرا من الأمور المهمة والظواهر السلوكية في المؤسسات التربوية والتعليمية موضوع الرضا الوظيفي للأستاذة في الاطوار الثلاثة وكذلك للمدراء بصفة اقل والرتب الأخرى، حيث انبثقت مشكلة الدراسة من قلة الدراسات بل تكاد تكون منعدمة التي تناولت المشرف التربوي الذي هو أحد أهم ركائز العملية التربوية التي تساعد في رفع كفاءة وسيرورة العملية التعليمية في الحياة المدرسية وهذا يسوقنا الى دور المشرفين التربويين ومدى أهمية عملهم، في مرافقة التلاميذ والعمل على انضباطهم ومواضبتهم والعديد من الأدوار الهامة التي تطرقنا اليها في هذه الدراسة والاهتمام بالمؤثرات والمتغيرات التي تحيط به وتقلل من أداء عمله وتحبطه ومنها الظروف المادية والمعنوية في العمل.

وسنتناول في دراستنا هذه الفئة باعتبارهم اهم الفاعلين في الجماعة التربوية حيث سنسلط الضوء على الرضا الوظيفي لدى هذه الفئة في بعض مؤسسات مدينة الاغواط. ويعد هذا امرا جوهريا يسهم في الوصول الى تحقيق التفاعل الإيجابي الذي ينعكس على الأداء الوظيفي وله تأثير في أداء ودافعية المشرفين للعمل ومن ثم في أداء المؤسسات التربوية والتعليمية ونجاحها في تحقيق أهدافها. ومن هذا المنطق هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في مدينة الاغواط وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

التساؤل العام:

-ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الاغواط؟

التساؤلات الفرعية:

-هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير الجنس؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير السن؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير تعزى لمتغير الأقدمية؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

2-فرضيات الدراسة:

في ضوء تساؤلات الدراسة وأهدافها ممكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

-يوجد مستوى متوسط للرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط.

الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير الجنس.

-توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير السن.

- توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير للأقدمية.

-توجد فروق دالة احصائيا في متوسط درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير المؤهل.

3-اهداف الدراسة:

تعالج الدراسة ظاهرة الرضا الوظيفي وذلك بتركيز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر انساني له دور محرك في زيادة فاعلية المؤسسة ورفع نجاح تلاميذها بيداغوجيا

وتربويا وتهدف الدراسة بصورة رئيسية الى تحقيق الأهداف التالية:

- قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببلدية الأغواط

-التعرف على الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات مدينة الاغواط باختلاف متغيرات الاجر وظروف الترقية أو فرص التقدم الوظيفي، ونمط الاشراف، وأداء العاملين.

- التعرف على الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس السن، الأقدمية، المؤهل العلمي).

-توصل الى نتائج علمية والخروج باستنتاجات واقتراحات تساعد على تحقيق قدر من الرضا الوظيفي يستفيد منها المسؤولون.

4-أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة فيما يلي:

-تسهم الدراسة في تحديد مستويات الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات مما يفيد المسؤولين في الإدارة (المستشار والمدير) في رفع مستوى الرضا للأفراد المصلحة البيداغوجية لزيادة تفاهم وتناسق في العمل وتحسين سير العملية التربوية.

-تأتي أهمية الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد أسباب او الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن ان يؤديه المشرف التربوي فالرضا الوظيفي هو أساس التوافق

النفسي والاجتماعي للمشرف ومؤشر نجاحه في العملية الإشرافية على التلاميذ وتتسق الجماعة التربوية.

-وتبرز أهمية الدراسة أيضا في محاولاتنا معرفة آراء المشرفين التربويين نحو عوامل الرضا الوظيفي مثل الراتب والحوافز والترقية ونمط الإشراف وظروف العمل وأداء العمل، وهل هي مشجعة على العمل بالكفاءة المطلوبة.

-تشخيص بعض المشكلات التي تواجه المشرفين التربويين في العمل واقتراح سبل التغلب عليها.

5-أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دعت الباحثة لاختيار هذا الموضوع منها:

أ-أسباب ذاتية:

-الميل الى معرفة جانب الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين.

-رغبتنا في المساهمة من خلال هذا البحث معرفة الرضا الوظيفي من عدمه لدى المشرف التربوي.

-الاهتمام بالموضوع راجع لطبيعة عمل الباحثة الميداني، وكذلك الدراسة التطبيقية في علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

ب-أسباب موضوعية:

-رغم وجود عدة دراسات في هذا الموضوع مست جميع القطاعات بما فيها قطاع التربية والتعليم حيث يوجد دراسات في الرضا الوظيفي للأساتذة بأطوارهم الثلاثة وكذا سلك المديرين والنظار والمقتصدين لكن لا توجد دراسة خصت فئة المشرفين وهذا ما حمسنا الى الخوض في هذه الدراسة التي تعكس مدى رضا افراد هذا السلك على عملهم وتفاعلهم من خلال طموحهم الوظيفي ورغبتهم في النمو والتقدم وتحقيقهم أهدافهم الاجتماعية لأنه حصيلة من

المشاعر الوجدانية النابعة من داخل العاملين تسهم في تحقيق الاستقرار النفسي والرضا والسعادة في العمل.

- باعتبار مشرف التربية من الفاعلين الأساسيين ضمن الجماعة التربوية وله دور كبير في سير دينامية الجماعة بصفة كبيرة فانه يجب تسليط الضوء على هذا الجانب الذي يخدم متطلبات حسن سير العملية البيداغوجية وتربوية وبذلك المساهمة في حياة مدرسية أفضل

6- مصطلحات الدراسة:

أ- تعريف الرضا الوظيفي:

لغة: رضيت، ارض، أرضى، مصدر رضوانا، مرضاة، رضي عن اعماله أي قبلها وأقرها واستحسنها. (المعجم العربي، النسخة الإلكترونية).

اصطلاحا: يشار الى الرضا في قاموس العلوم السلوكية بانه عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه. (مجدي أحمد، محمد سيد لطفي، 2011، 144).

إجرائيا: يمكن ان نعبر عن الرضا بانه تلك الحالة النفسية التي يصل اليها مشرف التربية عندما تشبع رغباته وشعوره بنوع من السعادة عندما تتحقق حاجاته المادية والمعنوية، والدرجة التي يتحصل عليها (درجة الرضا الوظيفي عن مهنته) وفق الاستبانة الموضوعة من طرف الباحثة.

وهو شعور المشرف اتجاه عمله اما بالإيجابية او السلبية ويمكن الكشف عنه اجرائيا بالدرجة التي يتحصل عليها على مقياس الرضا الوظيفي في هذه الدراسة.

ب- تعريف مشرف التربية:

لغة:

مشرف: اسم فاعل من أشرف مسؤول عن شيء ما وهو الرئيس القائم بالإشراف والتوجيه والملاحظة لجهود المجموعة من العاملين في عمل معين -مصطلحات الإدارة-(معجم المعاني الجامع، النسخة الإلكترونية)

التربية: يعني ربا يربو أي نما وزاد اما بمعناها الواسع فهمي العملية التي تساهم في تشكيل عقل وجسم وخلق الفرد باستثناء ما يتدخل فيه الوراثة والعمليات التكوينية للجسم او هي غرس المهارات والمعلومات والمعارف. (معجم لسان العرب، النسخة الإلكترونية).

تعريف مشرف التربية:

هو الشخص الذين تم توظيفه في المؤسسات التربوية، المتوسطات والثانويات وفق الشهادات المطلوبة بغرض حفظ النظام وإنضباط التلاميذ ودفع العملية البيداغوجية وتحقيق أهداف وزارة التربية والتعليم.

7-الدراسات السابقة:

7-1-دراسات محلية:

أ-دراسة أوكل فضة(2015): تناولت الدراسة موضوع مدى تحقيق الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي، حيث هدفت الدراسة الى معرفة الكشف عن واقع الرضا الوظيفي عند الأساتذة بدائرة ام البواقي، دراسة ميدانية بثانويات دائرة ام البواقي، حيث جاء تساؤل الدراسة كما يلي:

ما مدى تحقيق الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي؟

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبق مقياس الرضا الوظيفي مكون من 59 بند كأداة تم تطبيقها على عينة قدرت ب 130 أستاذ واستاذة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وفي تحليل النتائج استعمل ك اي 2 كأسلوب احصائي مع النسب المئوية لإثبات صحة الفرضية.

وقد توصلت النتائج الى ان:

-رضا أساتذة التعليم الثانوي هو رضا متوسط.

-يختلف الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي باختلاف متغير الجنس.

-يختلف الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي باختلاف متغير الخبرة

-يختلف الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي باختلاف متغير المادة الدراسية.

ب-دراسة العياشي بن زروق(2008): بعنوان الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي بالجزائر ولتحقيق اهداف البحث، طبق الباحث المنهج الوصفي المقارن، وطبقت الدراسة على (400) أستاذ وأستاذة نصفهم يعمل بمرحلة التعليم الثانوي - والنصف الآخر يعمل بمرحلة التعليم الجامعي، وقد توصل الى مجموعة من النتائج:

- وجود فروق ذات دالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الجنسين من الأساتذة، حيث ظهر مستوى الرضا لدى الأساتذة الذكور بنسبة مئوية قدرت (98%)وهي اعلى من نسبة الإناث.

-انخفاض مستوى الدافعية للإنجاز لدى أغلبية العينة وبنسبة مرتفعة (86%)كشفت الدراسة عن وجود عالقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرضا الوظيفي وبمستوى دافعية الإنجاز لدى أفراد العينة، فالأساتذة ذوي مستوى الرضا الوظيفي المنخفض كان مستوى دافعية الإنجاز لديهم منخفض (العياشي بن زروق، 2008، ص109)

ج-دراسة حيدرة وحيد(2018): محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية ببعض الولايات الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة محددات الرضا الوظيفي على دافعية الإنجاز لدى العينة المبحوثة ومعرفة تأثير مستويات الرضا الوظيفي على دافعية الإنجاز وأبعادها الفرعية وتمثلت العينة في مستشاري التربية والتوجيه المدرسي والمهني، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة.

وتم التوصل في هذه الدراسة إلى:

-وجود مستويات مختلفة (متوسطة منخفضة) في الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

-توجد مستويات مختلفة (مرتفعة-متوسطة) في دافعية الإنجاز وأبعادها الفرعية لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، حيث استخدم في هذه الدراسة مقياس محددات الرضا الوظيفي ومقياس دافعية الإنجاز كأداة لجمع البيانات.

2-7 دراسات عربية:

أ-دراسة أمينة العمادي(1996): هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بقطر وعلاقته ببعض المتغيرات، واشتملت العينة على (667) معلما ومعلمة، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق جوهرية بين المعلمين والمعلمات في كل من (الخبرة، المؤهل الدراسي، المرحلة التعليمية).

ب-دراسة د. معزوز جابر علاونة و د. يحيى محمد ندى(2003): مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية بجامعة القدس المفتوحة.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة وبيان أثر كل من المتغيرات الديمغرافية التالية: الجنس والحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، التخصص ومكان العمل، وقد اعتمد على المنهج الوصفي، بعد تطبيق الاستبانة

توصل للنتائج التالية:

- مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين أعلى من المتوسط العام.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية.

ج-دراسة عبد السلام هزاع الهياجم: (2008) بعنوان الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمدينة تعز هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في مدينة تعز، وذلك من خلال الإجابة على السؤالين الآتين:

-ما مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في مدينة تعز؟

- هل توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة التدريسية، وسنوات الخبرة الإشرافية، وحجم العمل الذي يقوم به؟

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها، أعد الباحث استبانة لقياس الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين، شملت بالإضافة إلى المعلومات العامة حول خصائص أفراد العينة والتي تمثل المتغيرات المستقلة، على وطبقت الأداة مكونة من (47) بند على عينة عشوائية مكونة من (142) مشرفاً ومشرفة، أي ما يعادل نسبته (53.19%) من المجتمع الأصلي والبالغ (267) مشرفاً ومشرفة، وتم تحليل إجابات أفراد العينة وصفيّاً من وبعد تحليل البيانات وتفسيرها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت بالآتي:

- أن مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في مدينة تعز كان متوسطاً بشكل عام، وبشكل خاص كان مستوى الرضا عالياً في مجالي العلاقة مع المعلمين، والعلاقة مع الزملاء، بينما كان متوسطاً في مجال ظروف العمل، في حين جاء منخفضاً في مجالات: الإدارة المباشرة، وفرص الترقية، والراتب.

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين تعزى إلى متغير الجنس على المستوى الكلي للأداة، وعلى مجالي الإدارة المباشرة والراتب ولصالح المشرفات، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في المجالات الأخرى.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين تعزى إلى المؤهل العلمي للمشرف على المستوى الكلي للأداة، وعلى المجالات الفرعية ما عدا مجال فرص الترقية ولصالح من يحملون مؤهل علمي بكالوريوس.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين تعزى إلى متغيرات سنوات الخبرة التدريسية، وسنوات الخبرة الإشرافية، وحجم العمل الإشرافي على المستوى الكلي للأداة وعلى كافة المجالات.

د-دراسة د. عبد الرحمن بن عبد الوهاب بن سعود الباطين(2012): مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة والثانوية بمدينة الرياض. كلية التربية من جامعة الملك سعود.

ولتحقيق اهداف الدراسة هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس المتوسط والثانوي التابعة لوزارة التربية والتعليم في مدينة الرياض.

قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة وبعد التحقق من ثباتها وصدقها قام بتوزيعها على جميع مديري المدارس البالغ عددهم 300 مدير وبعد استخدام الأساليب الإحصائية تم التوصل للنتائج التالية:

-كان مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري المتوسط والثانوي بشكل عام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحاور الدراسة 2,87 من أصل أربعة.

-ان مستوى الرضا عن محور التعامل مع المعلمين كان عال حيث بلغ المتوسط الحسابي 2,38 وعليه فقد احتل المرتبة الأولى.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين مديري المدارس المتوسط والثانوي في مستوى الرضا الوظيفي لجميع محاور الدراسة الخمسة وفقا لمتغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، التدريب، المرحلة التعليمية، عدد المعلمين في المدرسة، عدد سنوات الخبرة).

ه-دراسة محمد بن عبد الله الثبيتي(2014): تحت عنوان عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم دراسة إدارة التربية والتعليم بمحافظة القريات حيث طرح الأسئلة التالية:

-ما مستوى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى المعلمين العاملين بمدارس محافظة القريات؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر معلمي محافظة القريات تعزى إلى متغير مؤهل المعلمين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر معلمي محافظة القريات تعزى إلى متغير الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر معلمي محافظة القريات تعزى إلى نوع المرحلة التعليمية؟
- وقد تكونت عينة الدراسة من (307) معلما اختيروا بالطريقة العشوائية، وقد قام الباحثان باستخدام استبانة كأداة للدراسة تكونت من (79) فقرة تغطي سبعة أبعاد: القيادة المدرسية وبيئة العمل، والجوانب المادية والحوافز وأساليب الزيادة الإشرافية، والتأهيل والتدريب.
- وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن عوامل الرضا الوظيفي جاءت كما يلي:
- القيادة المدرسية في المرتبة الأولى ثم بيئة العمل وبعدها أساليب الزيادة الشرفية وبعدها الجوانب المادية والحوافز في المرتبة الرابعة وفي الأخير التدريب والتأهيل.
- كما أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى للمتغير المؤهل العلمي لصالح مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا.
- كما أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى للمتغير الخبرة فوق عشر سنوات.
- كذلك أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى للمتغير المرحلة التعليمية.
- و-دراسة غيداء الفكي الريح (2018): الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة أساس وأثره في تحسين الأداء المهني دراسة حالة مدارس الجودة خرطوم.

حيث طرحت الأسئلة التالية:

- ما أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المهني لدى المعلمين في مدارس الجودة أساس؟

فروض الدراسة:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في مستوى درجة الرضا الوظيفي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء المعلمين تعزى لعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين أداء المعلمين في مدارس الجودة أساس.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء المعلمين تعزى إلى بعض المتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي (نوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والتدريب).

ولتحقيق الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع البحث من معلمي ومعلمات مدرسة الجودة أساس البالغ عددهم (50)، وتم اختيار (30) معلم ومعلمة كعينة ممثلة لهذا المجتمع واستعملت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات.

ومن تم توصلت الباحثة للنتائج التالية:

-إن مستوى الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً لدى معلمي ومعلمات مدارس الجودة أساس.

-وجود دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء المعلم ومعلمات مدارس الجودة أساس تعزى للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

-توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المهني لدى معلمي ومعلمات مدارس الجودة أساس.

-لا توجد علاقة ارتباط للاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني لدى معلمي معلمات مدارس الجودة تعزى للمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما توجد علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني تعزى لمتغير التدريب.

7-2-دراسة أجنبية:

أ-ساتر sutre (1996): وعنوانها "ماذا نعرف عن عمل ومهنة الرضا الوظيفي لدى

وكلاء المدارس الثانوية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لوكلاء المدارس الثانوية. وقد استخدم الباحث أداة منيسوتا للرضا الوظيفي.

وقد بلغت عينة الدراسة (330) وكيلًا (81) وكيلا مدرسة من مدارس المرحلة الثانوية في ولاية أوهايو الأمريكية. وتوصل الباحث إلى أن الوكلاء أفراد عينة الدراسة الذين أنجزوا الكثير في عملهم وهم على رأس العمل واستقادوا من مواهبهم واستخدموا إمكاناتهم كانت فرصتهم في الترقية والشهرة أكبر، وأن مستوى الرضا الوظيفي لديهم أعلى من مستوى الرضا الوظيفي لدى الوكيلات عينة الدراسة في هذا المجال. بينما حققن الوكيلات أعلى مما حققها الوكلاء في مستوى الرضا الوظيفي في مدارس المرحلة الثانوية في ولاية أوهايو الأمريكية (عبد الرحمن بن عبد الوهاب بن سعود البابطين، 2012، ص 32)

8-تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد اطلاعنا واستقراءنا للبحوث والدراسات السابقة، اتضح لنا أن أغلب الدراسات التي عالجت موضوع الرضا الوظيفي تطرقت للرضا المهني لمختلف المهن، حيث تعتمد الباحثة اختيار الدراسات التي عالجت الرضا الوظيفي للأساتذة والمدرسين وموضوع التربية والتعليم مما يخدم هذا البحث ومنها دراسة أوكل فضة وغيداء أحمد الفكي ومحمد بن عبد الله الثبتي، وكذا بحث مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني ل حيدرة وحيد ودراسة عبد السلام هزاع الهياجم وغيرها ممن ذكرناهم.

حيث يلاحظ ان هذه الدراسات ركزت على الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي للفئة المبحوثة (منخفض-متوسط-عالي) ومعرفة المستويات تبعا للمتغيرات الديموغرافية كدراسة أوكسيل فضة ود. عبد الرحمن بن عبد الوهاب البابطين ومحمد عبد الله الشبتي حيث إستخلص هذا الأخير ترتيب العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة وعمدت دراسة حيدرة وحيد للكشف عن العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز، في حين كشفت دراسة غيداء أحمد الفكي أن توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المهني لدى معلمي ومعلمات مدارس الجودة أساس، وكذا دراسة امينة العامدي والدراسة الأجنبية ل سائر التي أكدت أن هناك مستوى الرضا الوظيفي لدى وكلاء المدارس أعلى منه لدى وكيالات مدارس الثانوية.

ويلاحظ أن كل الدراسات قد اعتمدت على المنهج الوصفي وقد اختلفت أهداف الدراسة فيما بينها مما يعزز اثره الموضوع والكشف عن العوامل المرتبطة به الأمر الذي يساعد المسؤولين على بناء وتصميم برامج واستراتيجيات تلبي بشكل أفضل حاجات ورغبات العاملين.

- تم الاستفادة من الدراسات السابقة والتي نلخصها فيما يلي:

- ضبط الإشكالية وفرضيات الدراسة بما يتناسب مع بيئة بحثنا.
- بناء الجانب المنهجي للدراسة.
- الاطلاع على مختلف المتغيرات التي تطرقت إليها الدراسات السابقة.
- الاطلاع على الاستبيانات المستعملة والاستفادة منها.
- الاستفادة من تحليل النتائج.

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد

1-تعريف الرضا الوظيفي

2-أهمية الرضا الوظيفي

3-أنواع الرضا الوظيفي

4-مقاييس الرضا الوظيفي

5-طرق قياس الرضا الوظيفي

6-مؤشرات الرضا الوظيفي

7-عوامل الرضا الوظيفي

8-نظريات الرضا الوظيفي

الخلاصة

تمهيد:

يعد الرضا الوظيفي من اهم المصطلحات التي تتناول سلوك الفرد الجماعات المنظمة، وذلك من خلال تناول المشاعر الداخلية للفرد، فهو اهم مظاهر السلوك التنظيمي.

"ولقد لقي موضوع الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا لأهميته بالنسبة للأفراد والجماعات، فرضا الفرد عن مهنته يعد الأساس الأول لتحقيق الرضا النفسي بوجه عام لديه".

من خلال هذا الفصل نتطرق الى مصطلح الرضا الوظيفي من حيث تعاريفه وأهميته وأنواعه ومقاييس الرضا الوظيفي وطرق قياسه ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه ومظاهر الرضا الوظيفي مع ذكر اهم النظريات التي درسته.

1-تعريف الرضا الوظيفي:

ان الرضا الوظيفي حالة من المشاعر الداخلية أحيانا تظهر ويعبر عنها الفرد بسلوك يمكن ملاحظته الا ان هناك تفاوت في الدرجات التي ينعكس بها الافراد اتجاهاتهم النفسية على تصرفاتهم الخارجية ويمكن القول قوة هذه المشاعر تؤثر في درجة انعكاسها على السلوك الخارجي للفرد وكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كلما زاد احتمال ظهور الاستياء على سلوكه بزيادة نسبة الغيابات او نسبة الإصابات او قد يلجا الفرد لمحاولة التنقل لقسم اخر.

ويمكن القول ان الرضا غالبا ما ينظر اليه على انه موضوع فردي بحت وما يمكن ان يكون رضا الشخص قد يكون عدم رضا لشخص اخر ذلك ان الانسان يتصف بانه مخلوق معقد لديه دوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر ومن شخص لآخر (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص15)

-تعريف طلعت إبراهيم لطفي: "الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله او وظيفته، والتي تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد". (طلعت إبراهيم لطفي، 1985، ص134).

-تعريف BULLOCK 1956: "هو محصلة العديد من الخبرات الحيوية وغير الحيوية المرتبطة بالعمل ومن تقرير الفرد للعمل وإدارته من مدى النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية" (نادية محمد شريف، 1985، ص 74).

-تعريف VROOM: "اتجاه إيجابي من الفرد على عمله الذي يمارسه". (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص 195).

-تعريف دافيس DAVIS: "الرضا الظاهرة داخلية ضمن المعني بالأمر وهو كنتيجة تكيف مع العمال حيث انه يعمل على التأثيرات في القرارات المستخدمة من طرف العامل". (ناصر الدين زيدي، 1983 ص 26).

-تعريف موس MORS: "الرضا هو وحدة مكونة من مستوى طموح الفرد ومقدار العائد من البيئة وهو يتحقق عندما تكون هذه العوامل في اتجاه وحد وان عدم الرضا يظهر عندما تكون العائد من البيئة اقل بكثير من مستوى حاجة الفرد". (احمد صقر عاشور، 1979، ص 155).

-تعريف صقر عاشور: "يعبر الرضا عن مدى تقبل الفرد وتمسكه به وعن مدى الحماسة للعمل، كما يعبر على مستوى الاشباعات التي تنتجها الجوانب المختلفة للعمل وهذا العمل ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية للفرد اتجاه عمله او قد تكمن مشاعر الفرد اتجاه جوانب محددة لعمله". (فرح عبد القادر، 1983، ص 279).

تعريف بعض المصطلحات المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي، يرتبط بالرضا الوظيفي مجموعة من المصطلحات تتداخل معه في دلالات والمعاني منها:

1-1 الروح المعنوية:

تعني الروح المعنوية MORALE المزاج السائد او الروح السائدة بين الافراد والتي تتميز بالثقة في الجماعة، وثقة الفرد في دوره في الجماعة وبالإخلاص للجماعة، اما روح الجماعة المعنوية GROUPE MORALE فهي محصلة روح الافراد المعنوية وترادف تماسك الجماعة.

"الحالة النفسية والذهنية التي تعبر عن نفسها بالانتماء والولاء للمؤسسة والحماس للعمل والتعاون والاعتزاز بالخدمة والتفاني في أداء الواجب.

ويمكن التفريق بين الدافع والحافز (INCENTIVE) منبه خارجي يستخدم إثارة السلوك، أما الدافع (MOTIVE) فهو ينبع من داخل الفرد ويحرك السلوك فالمكافأة التشجيعية التي تقدمها الإدارة للعامل تعتبر حافزا فإذا قبلها العامل واشبعت حاجاته من وجهة نظره هو فإنها تتحول الى دافع داخلي يتخذ صورة في ارتفاع في الروح المعنوية للعامل ومزيد من الجهد والإنتاج. (فوزي حبتس، 1999، ص 116).

ومن بين المظاهر التي تدل على ارتفاع الروح المعنوية للجماعة، قلة المشاحنات وتماسك أعضائها بعضويتهم فيها وفخرهم بذلك الانتماء اليها. (محمد بديع القاسم، 2001، ص48).

1-2 التوافق المهني

هو التوافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل لإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجيته وغايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه وعلى بيئة العمل. (مكفس عبد القادر، 2009، ص15).

1-3 الدافعية للعمل

2- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا من الظواهر الهامة التي يجب الاهتمام بها في كل مجالات العمل وكل وقت وذلك لسببين:

-كونه هدف العامل كفاية حياته فهو السبب الوحيد الذي يضمن بقاء العامل وجديته حتى وإن كان الاجر مرتفعا إذا لم يحدث الرضا لسبب أو لآخر لن يكون العامل مستقرا ولن يكون أدائه جيدا ومرتفعا.

-سبب الثاني اسهام الرضا في باقي الاتجاهات اذ يحدث اثار سلبية وإيجابية على كل سلوكيات الفرد وعلى كل الظواهر الموجودة في مجال العمل وسنعرض فيما يلي بعض اثاره:

- على الصحة العضوية: لا شك ان للحالة النفسية تأثيرا على الناحية العضوية، فالصحة العضوية تتأثر بالحالة النفسية. فلقد بينت دراسات عديدة تدهور الحالة الصحية لدى المهاجرين بفعل المشاكل الاجتماعية والنفسية التي يعيشونها كما توجد مجالات أخرى يؤثر عليها مستوى الرضا كاضطراب النوم، فقدان الشهية، تناول المنبهات والمهدئات.... الخ.

- على الأداء: تبرز أهمية الرضا من خلال سلوك الفرد وادائه للعمل وكلما كان العامل راض عن عمله كلما كان أدائه جيدا وتتجلى أهمية الرضا في الأداء من خلال انخفاض معدل الغياب وانقطاعه عن عمله الا لضرورة مقنعة (مرض، حادث...)
كذلك للعوامل الشخصية تأثيرا على الأداء (السن، الصحة، السكن، المواصلات...)
أيضا العوامل المهنية لها تأثير على الأداء بالمعاملة والاشراف هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد عدم تقديم الشكاوى والتظلمات عامل مهم في الرضا وبالتالي ارتفاع نسبة الاداء.

- على الإنتاج: كل الدراسات تؤكد على وجود علاقة قوية بين الرضا والإنتاج فشعور العامل بان مجهوده هام جدا من خلال مكافئته ماديا ومعنويا يساهم ذلك في رفع درجة الرضا وزيادة الإنتاج. (عبد النور ارزقي، 1997، ص 83، 84).

3-أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعين من الرضا الوظيفي هما:

3-1 الرضا العام:

يعرف بانه الاتجاه العام للفرد نحو عمله، هل هو راض ام غير على الاطلاق؟

ولا يسمح هذا المؤثر الاولي بطبيعة العامل بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا بيد انه يفيد القاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله.

3-2 الرضا النوعي:

يشير الى رضا الفرد عن الجانب من جوانب عمله كل على حدى وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة والأجور، الاشراف، فرض الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء وتجدر الإشارة الى ان حدوث الإصابات هو تعبير جزئي عن عدم الرغبة في العمل ذاته. (عبد النور ارزقي، 1997، ص84)

4-مقاييس الرضا الوظيفي

ان تعدد تعاريف الرضا الوظيفي أدت الى تنوع وتعدد طرق القياس المستخدمة فقد وجدت عدة مقاييس قسمت الى مجموعتين هما مقاييس موضوعية ومقاييس ذاتية.

4-1المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي

يقصد بها كل المقاييس التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الاثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة ودوران العمل حيث اثبتت الدراسات على وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذه المتغيرات، وهذه المقاييس السلوكية تفيد التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الافراد لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشاكل او تشير الى أساليب العلاج الممكنة.

4-1-1الغياب

معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعمال، فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطا بالعمل وحريص على الحضور مقارنة بمن يشعر بالاستياء من عمله. (احمد صقر عاشور، 1979، ص 403).

وتشير الا انه ليست كل حالات الغياب تشير الى عدم الرضا لان سبب الغياب يختلف من فرد الى اخر فهناك ظروف طارئة لا يمكن التحكم فيها مثل المرض، الظروف العائلية الحوادث، الى غير ذلك من الظروف القاهرة لكن هناك حالات لا ترجع الى الظروف الطارئة كسابقتها، لذلك كان للمنظمة الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالحضور والغياب لكل

فرد او جماعة عمل، ويحسب معدل الغياب عادة بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية كالتالي:

$$\text{نسبة الغياب لفترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد خلال فترة}}{\text{متوسط عدد العاملين في أيام العمل}} \times 100$$

-يحسب مجموع أيام الغياب للأفراد بجمع أيام التغيب لجميع الأفراد العاملين.

-متوسط عدد الأفراد العاملين يمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول فترة وعدد العاملين في آخر فترة.

-عدد أيام العمل تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة أي استبعاد أيام العطل الأسبوعية والعطل الرسمية التي أم تعمل فيها المؤسسة.

4-1-2 ترك الخدمة

هذه الحالة التي تتم مبادرة الفرد أي استقالته يمكن ان تستخدم كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، فبقاء الفرد في المنظمة مؤشر على ارتباط الفرد بعمله ويحسب معدل ترك الخدمة كما يلي:

$$\text{نسبة ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة}}{\text{اجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

وينتقد المقياسين السابقين ب:

-معدلي الغياب وترك الخدمة يشير على وجود مشاكل في التنظيم دون تحديدها.

-لا يطبق هذين المقياسين في كل المجتمعات بشكل معياري فعدم الغياب وعدم ترك الخدمة في المجتمعات الفقيرة لا يعبر بالضرورة عن رضا الأفراد.

-تحتاج المنظمة إلى استجواب العمال لدعم مصداقية المعدلين وتصحيحهما (محمد سعيد انور سلطان، 2003، ص191).

4-2المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي

مقاييس مباشرة وهي تقيس الرضا مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية أي الحصول على تقارير من جانب الافراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي، وذلك بسؤال الافراد عن مشاعرهم اتجاه الجوانب المختلفة للعمل او عن مدى ما يوفره العمل من اشباع الحاجات وذلك بتصميم أسئلة توجه للأفراد (أحمد صقر عاشور، 1979، ص405)

وتجدر الإشارة الى ان هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة وتشخيص لأسباب الرضا او عدمه، وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة التي تؤثر على أسباب الرضا أو عدمه، وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة التي تؤثر على متغيرات الرضا حيث تعتمد على الاستمارة والمقابلة كوسيلة لمعرفة مستوى الرضا.

4-2-1الاستمارة

" وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة أو موقف ما".

محتويات الاستمارة:

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة والتي توضع عامة بطريقتين هما:

-تقسيم الحاجات:

تعتمد هذه الطريقة على تصميم أسئلة لمعرفة درجة اشباع الحاجات الإنسانية مثل ما اقترحه ماسلو والتي تتضمن الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير وكذا حاجات تحقيق الذات.

-تقسيم الحوافز:

في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحوافز المقدمة من طرف المؤسسة والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا والتي تتضمن: الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية.

الاستثمارات الأكثر شيوعا:

تستعمل الاستثمارات في نختلف البحوث الاجتماعية وفيها تسجل الاستجابات أو ردود لأفعال العمال على الأسئلة المطروحة ومن أشهرها نجد:

-دليل وصف العمل (المؤشر الوصفي للوظيفة): Job descriptive index

وصمم هذا النموذج كل من: Hulin، Smith،Kendal (أحمد صقر عاشور، 1979، ص 407)

ويعتبر من أكثر المقاييس استعمالا في هذا المجال، وتحتوي على خمسة مظاهر هي: الرضا عن العمل نفسه، الإشراف، الأجر، الترقيات، زملاء العمل وكل مظهر يتكون من بنود والإجابات فهي: "نعم"، "لا" اعرف "لا اعرف".

كما يوضح الشكل رقم (01): يمثل عينة من بنود دليل وصف العمل

التعليمات:	المرتب	الترقيات	حال العمل
إن البنود الآتية نقيس مدى رضاك عن عملك والترقية وزملاء العمل وراتبك.			
المطلوب: هو إن تضع (نعم) إذا كان البند يصف حالة معينة من عملك ورؤيسك والترقية وزملاءك في العمل وراتبك، وضع علامة (لا) إذا كان البند لا يصف تلك المظاهر، وضع علامة (?) إذا لم نستطع أن نفسر:			
.....روتيني	سيئ	عمل لا تقدم فيه	
.....مرضي	كثير جدا	 الترقية على الكفاءة	
.... واثق طول الوقت	 جيد	 اقل مما استحق	
.... واثق طول الوقت	الدخل يوفر الكماليات	 ترقية متفاوتة	
زملاء العمل		الإشراف	
.... طموحين		 من الصعب إرضاءه	
.... يتكلمون بكثرة		 متواجد عندما احتاجه	
.... كسلاء		 يطلب نصيحتي	
..... مخلصون			

المصدر: (احمد صقر عاشور، 1979، ص 407).

■ استبيان جامعة منسوتا للرضا 1962 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

صمم هذا الاستبيان كل من: Weiss Davis, England, Lefquist

يكمل الأفراد معدل القياس هذا الى الحد الذي يكونون اما راضيين او غير راضيين عن جوانب مختلفة من وظائفهم، إما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راض بشدة، راض، محايد، غير راض، غير راض جدا.

ومظاهر الرضا التي يقيسها إستبيان منسوتا (MSQ) هي استعمال القدرة، الإنجاز، النشاط، التقدم في السلطة ممارسات وسياسات المؤسسة، التعويض، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، الأشراف، الأشراف الفني، تنوع ظروف العمل.

■ مقاييس الوجوه Face Scale: الذي طوره Kunin وتختلف هذه المقاييس عن المقاييس السابقة حيث يتكون من مفردة واحدة ويحاول قياس الرضا عن العمل بشكل عام محتوى هذا المقياس هي عبارة عن صورة تمثل وجوه قياس الرضا عن العمل الكلي. (عمار الطيب كشرو، 1993، 509-513).

4-2-2 المقابلة الشخصية

تعرف المقابلة على أنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة ان يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات".

وللمقابلة أنواع فقد تكون (اجتماع رسمي) أو غير منظمة (لقاء عفوي) فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى، بالإضافة إلى أنها مفيدة في استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة وكتابة، كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات.

أما عيوبها فتتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف لآخر، ومن شخص إلى آخر مما يؤثر على طريقة الإجابة، وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات، كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها وأناس مدربين عليها. (عبد المالك مكفس، 2009، ص127).

5- طرق قياس الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي ظاهرة ضمنية تسود كيان الفرد وتتجلى في سلوكياته لكن هذا لا يعني ان قياسها مستحيل فلقد اقترح العلماء طريقتين لقياس الرضا.

5-1 الطرق المباشرة

تتمثل في تصميم قائمة أسئلة توجه إلى العمال في المؤسسة حيث يحاول من خلال هذه الأسئلة الحصول على تقرير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل ونذكر ثلاثة طرق رئيسية

5-1-1 طريقة ليكرت Likert (طريقة التدرج التجميعي):

يتكون المقياس حسب طريقة "ليكرت" من مجموعة عبارات تشير الى خصائص العمل ويطلب من الفرد أن يقرر درجة موافقته عن كل عبارات من هذه العبارات حيث يحتوي على خمسة خيارات وهي (أوافق جداً، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق جداً) (أحمد صقر عاشور، 1979، ص415).

وتعطى الاستجابات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين واحد وخمس وبتجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في هذه العبارات يمكن حساب القيمة الكلية للرضا.

5-1-2 طريقة اسكود Osgood وزملاؤه (طريقة الفروق ذات الدلالة):

طريقة "اسكود والتس" قدمها مع زميله "سيسي وتيني بوم" تتكون من مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل، حيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتين متعاكستين بينهما عدد درجات، ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي كالتالي: (أحمد صقر عاشور، 1979، ص 415-416).

الشكل رقم (02) مقياس اسكود وزملائه للرضا الوظيفي.

مناسبة	7	6	5	4	3	2	1	غير مناسبة
--------	---	---	---	---	---	---	---	------------

جيدة	7	6	5	4	3	2	1	سيئة
------	---	---	---	---	---	---	---	------

المصدر: (أحمد صقرعاشور، 1979، ص60)

يختار الفرد الدرجة التي تمثل مشاعره نحو كل المقاييس الجزئية ثم يتم جمع كل الدرجات في جميع المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل ليكون المجموع ممثلاً لدرجة رضاه ولاستخراج المتوسط الحسابي تقوم بقسمة مجموع النقاط على عدد الصفات أو المقاييس.

5-1-3 طريقة هزبرغ Herzbergy: (طريقة الوقائع الحرجة)

تقوم هذه الطريقة على توجيه سؤاليين رئيسيين للأفراد المراد قياس رضاهم:

■ السؤال الأول: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسرور كبير في عملك خلال الفترة الماضية مع تحديد الفترة (شهر، شهرين، سنة) مع تحديد الأسباب.
(أحمد صقرعاشور، 1979، ص415-416).

■ السؤال الثاني: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد في عملك خلال الفترة الماضية (شهر، شهرين، سنة...).

وهذه الطريقة تسأل عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من السؤالين، غير أن الحصول على معلومات أفر عن الوقائع المسببة للسعادة وتلك المسببة للاستياء يقتضي توسيع دائرة الأسئلة لتشمل أكثر من واقعة حسب ما يدلي به الفرد.

5-2 الطرق غير المباشرة

5-2-1 طريقة الاختيار الخاطئ

تتمثل في وضع اختيار للمعرفة من نوع اختبار للمعلومات المتعددة الأجوبة وصممت وطرحت بطريقة تساعد على اكتشاف الاتجاهات القاعدية للفرد نحو المواضيع الاجتماعية مهما كان نوعها.

فمثلا إذا كان السؤال يتعلق بالرواتب التي يتقاضاها عمال النقابة، أن الفرد الذي لديه اتجاه إيجابي نحو النقابة وعمالها فانه ينتظر للراتب انه ضعيف بالنسبة للرتب المهنية الأخرى، بينما الفرد الذي لديه اتجاه ضد عمال النقابة فانه يرى أن الراتب الذي يتقاضاه عمال النقابة مرتفع جدا.

5-2-2 طريقة المقابلة حول عملي:

- إن البحث غير المباشر والأكثر شيوعا حول اتجاهات العمال هو تلك الورقة التي استعملت من طرف مؤسسة General Motors حيث كانت عنصر هام في تحقيق الوصول إلى المعلومات لم يكن الأخصائيون في علم النفس الاجتماعي التنظيمي قادرين على معرفتها لولا هذه الورقة فبفضلها تم معرفة جوانب المهنة المترامية الأطراف، الجانب الإنساني العلائقي فرص الترقية، مقدار الرواتب الشهرية، الصحة والأمن طبقت على مائة وخمسون ألف عامل ومن غزارة المعلومات أثناء تحليل أوراقهم استطاع الباحثون تصنيف حاجات العمال القاعدية والحاجات الثانوية في إطار عملهم.

فهذه المقاييس تجدر الإشارة إلى أن هناك مقاييس أخرى للرضا كطريقة "ثيرنستون" وسلم "بوجاردوس" وسلم "غوتمان" إلا أن هذه المقاييس غير رائجة الاستعمال (مكفس عبد المالك، 2009، ص 131).

6- مؤشرات الرضا الوظيفي

صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات نستطيع من خلالها معرفة الرضا عن العمل لدى العامل وهذه المؤشرات تتمثل في:

الغياب - دوران العمل - التمارض - الإصابات - الشكاوى - الإضراب - اللامبالاة.

6-1 الغياب:

يعرف الغياب عموماً على أنه: "نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم".

وتعود ظاهرة التغيب حسب العالم باهرانو BEHRENO في معظمها إلى معنوية العمال وتشكل في غالب الأحيان احتجاج حقي لا شعوري في بعض الأحيان على مجموعة المواضيع المتعلقة بنوع العمل أو المرتبطة بالظروف العملية، وحتى وجود العامل خارج العمل في أوقات الشغل يعبر عن هذه الظاهرة أما الأسباب المؤدية إلى ظاهرة التغيب فتعود إلى كراهية العامل للمكونات البشرية أو المادية التي يعمل فيها وعدم استطاعة الفرد مقاومة الضغط المستمر عليه من الهيئات العليا أو من خلال ثقل نشاطه اليومي (محمد خيرى، 2004، ص4)

و يعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشر للتعريف على درجة الرضا العام للفرد في عمله، فبدون شك الفرد الراضي عن عمله يكون متمسكاً به وأكثر حرصاً على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالاستياء نحو عمله و قد أكد بعض الباحثين على وجود علاقات قوية بين انخفاض الرضا الوظيفي و معدل الغياب مثل Crockette ,Brayfield,Vroom و أن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى انخفاض نسبة التغيب و هذا ما أكدته دراسات أقيمت في شركة "هارفستر انترناشيونال" حيث توصل الباحثون إلى معدل ارتباط سالب بين الرضا و معدل الغياب قدره (-0.25). (راوية حسن، 2003، ص175).

6-2 دوران العمل:

يتمثل في انتقال العامل من وظيفة إلى أخرى داخل المؤسسة أو خارجها بمحض إرادته (استقالة العامل) نتيجة لظروف معينة ومن مظاهر عدم الاستقرار أو دوران العمل أنماط من السلوكيات التي تتجلى أثناء العمل والتي تعكس عدم رغبة العامل في عمله. وهذه الاستقالة ينجر عنها تكاليف تتحملها المؤسسة.

ويقود التفكير المنطقي إلى افتراض انه كلما زاد رضا العامل زاد الدافع لديه إلى البقاء في وظيفته وقل احتمال تركه العمل بطريقة اختيارية ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض. فأظهرت بدرجات متفاوتة، ان هناك علاقة سلبية بين الرضا ومعدل دوران العمل، بمعنى كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.

6-3 الإصابات

تعتبر الإصابات من حالات عدم الرضا عن العمل حيث ينعدم الدافع على أداء العمل بكفاءة وكذا الرغبة في عدم العمل ذاته. وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة سلبية بين الإصابات والرضا عن العمل وتفسر هذه الظاهرة بان العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة إذ أن ذلك هو السبب عن الابتعاد عن العمل. (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص 205، 204).

6-4 الإضرابات

الإضراب من اقوى مؤشرات عدم الرضا فهو يعبر عن حالة التذمر التي يعيشها العامل ويسعى من خلاله إلى تحقيق تطلعاته المتمثلة عموما في زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل أو المطالبة بتغييرها.

7- عوامل الرضا الوظيفي

لقد كان الاتجاه السابق السائد يرى أن الظروف المادية للعمل هي المحدد الأساسي لمدى تقبل العامل لعمله إلا أن نتائج البحوث حول العوامل المؤثرة على الرضا عن العمل أثبتت أن ظروف العمل المادية لا تمثل إلا عامل من عدة عوامل أخرى تحدد درجة قبول الأفراد لأعمالهم ومستوى إنتاجهم (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص 205)

ونتيجة بعض الدراسات أهمها دراسات "هوبوك" HOPPOCK 1935 "أمكن تحديد مجموعة من العوامل تؤثر سلبا أو إيجابا على مستوى رضا العمال عن عملهم وأهم هذه العوامل:

7-1 الأجور:

هي المبالغ المالية التي يتحصل عليها العاملين نتيجة ما قاموا به من جهد عضلي أو عقلي في العمل ويعرفه "منصور فهمي" بأنه: "الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله في العمل" (منصور فهمي، دون سنة، ص413).

ويرى بعض العلماء من بينهم "هرزبرغ" 1959 HERZBERG "انه لا توجد علاقة بين الأجر والرضا وأن الدخل يحقق فقط الحاجات الفيزيولوجية.

لكن على عكس هرزبرغ وأتباعه أجريت دراسات منها دراسة "ميلر 1941" و "طومس 1939" وكندل وسميث 1963 وأكدت كلها على وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي إذ أن الأجر هو مبعث الشعور بالأمل كما يرمز للمكانة الاجتماعية. (أحمد صقر عاشور، 2003، ص143)

7-2 نمط الإشراف

معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ونظر العاملين وان معاملة المشرف اليومية لهم، لها تأثير كبير على رضاهم. فهناك القيادة الاستبدادية والفوضوية والديمقراطية معظم التجارب تؤكد على ان أفضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص، حرية الرأي والمساواة أمام القانون والعدالة والتعاون في حدود الأهداف التنظيمية. (احمد صقر عاشور، 1979، ص 148).

أما "شوقي ناجي جواد" فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة اعلى من الرضا في النقاط التالية:

- الأمر بالمستطاع
- مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم
- خلق مناخ مشبع بروح المودة

■ يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية (عبد المالك مكفس، 2009، ص116).

7-3 جماعة العمل:

يفسر احمد صقر عاشور هذه العلاقة بين الرضا وجماعة العمل من خلال الأهداف والمنافع المادية والنفسية التي يحققها الفرد من جماعة العمل المنتمي إليها، بالإضافة إلى أن الفرد يحقق رضا أعلى درجة حين يشبع حاجته الاجتماعية وهي حب الانتماء حسب درجة قوة هذه الحاجة لديه وطبيعة العمل (احمد صقر عاشور، 1979، ص 152-154).

فإذا كان التفاعل بين الفرد وجماعة العمل يحقق له تبادل المنافع بينه وبينهم ففي هذه الحالة تعتبر جماعة العمل مصدر الرضا للفرد أما إذا كانت جماعة العمل مصدر الرضا للفرد أما إذا كانت جماعة العمل تشكل حاجزا في الوصول إلى أهدافه تعتبر مصدر استياء (احمد صقر عاشور، 1979، ص 152-154).

7-4 العوامل المرتبطة بتنظيم العمل

7-4-1 ظروف العمل المادية

الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل بدا مع أعمال «التون مايو» وتجارب «هاوتورن».

فالإنسان حدود وعتبات تحمل إزاء هذه العوامل والمتمثلة في الإضاءة، الحرارة، التهوية، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها.

وتشير معظم الدراسات إلى سوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي (احمد صقر عاشور، 1994، ص151).

7-4-2 محتوى العمل

يعتبر عنصر حديث التناول حيث اعتبره "هرزبرغ" العامل الوحيد في تحديد الرضا على

العمل وهو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العوامل الأخرى، فتنوع مهام العمل وكذا السيطرة الذاتية المتاحة للفرد واستخدام الفرد لقدراته من بين المتغيرات التي تنسب إلى محتوى

العمل والتي تؤثر على رضا الفرد عن عمله، فيمكن القول انه كلما تنوعت المهام كلما قل تكرارها وزاد الرضا وهذا يعني أن التنوع ينقص من الملل النفسي الناشئ عن تكرار العمل مرات عديدة، كما أن إعطاء الحرية للعامل في اختيار وتحديد الطريقة للقيام بعمله تساعده على الاندماج فيه بسهولة وكذا زيادة رضاه عن العمل. (احمد صقر عاشور، 1979، ص141-146).

7-4-3 ساعات العمل (برنامج العمل)

يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يميل للعمل في الفترات الصباحية وآخرون في الفترات المسائية وهكذا. (احمد صقر عاشور، 1994، ص157).

وعليه فان للفترات الزمنية أثر بالغ الأهمية على رضا العاملين وعليه فكلما وفرنا للفرد حرية استخدام وقت الراحة

أو حرية الفرد في استخدامه له كلما انخفض رضاه.

إضافة إلى ما سبق ذكره توجد عوامل أخرى تتسبب في حدوث الرضا عن العمل والتي يمكن تصنيفها إلى:

■ عوامل تنظيمية: تتمثل في نظام العوائد مثل المكافأة، الحوافز، الترقيات، فالفرد يشعر بالرضا فاذا كان

توزيع هذه العوائد وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب.

■ سياسة المؤسسة: تشير إلى وجود أنظمة عمل لوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكلما هذه السياسة تتصف بالمرونة، التكامل، الاستقرار

وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي. (احمد صقر عاشور، 1994، ص 151).

- عوامل شخصية: الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد فهناك أناس وظائفهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي: احترام الذات، تحمل الضغوط، المكانة الاجتماعية. (احمد ماهر، 2003، ص 243).

الجدول رقم (01): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي				
عوامل متعلقة بالعامل	عوامل متعلقة بالوظيفة	عوامل متعلقة بالمؤسسة	عوامل متعلقة بالبيئة	عوامل متعلقة بالبيئة
- عامل السن - الأقدمية في العمل - نوع الجنس - المستوى التعليمي - أهمية العمل للعامل - شخصية العامل (اتجاهاته قيمه، معتقداته، طموحه)	- من حيث طبيعة تصميم الوظيفة - درجة تكبير الوظيفة - درجة إثراء الوظيفة - السيطرة على الوظيفة - المشاركة في اتخاذ القرار - المستوى التنظيمي للوظيفة	- من حيث أداء العامل للوظيفة - الشعور بالإنجاز - الأجر والحوافز - فرص الترقية - الشعور بالأمن الوظيفي - العلاقات مع الآخرين	- مدة وتوقيت العمل - ظروف العمل المادية - أساليب العمل - الإجراءات القانونية للعمل - نظم الاتصال - التكنولوجيا - نمط القيادة والإشراف	- مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة - نظرة المجتمع للموظف - الانتماء الديمقراطي الحضري الريفي - اختلاف الجنسية البيئة الاجتماعية والثقافية الداخلية والخارجية

المصدر: (مكفس عبد المالك، 2009، ص 121)

8-نظريات الرضا الوظيفي

تمثلت أبرز هذه النظريات المعالجة للرضا في:

8-1نظرية هيكله الحاجات لماسلو:

نتيجة للدراسات المستفيضة للإنسان تعرف علماء النفس على أن الاحتياجات تنظم نفسها حسب نظام أولويات معينة، فإذا ما أشبع الإنسان رغباته واحتياجاته الدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعليا، ويعود الفضل في وضع نظام الأولويات للعالم النفسي "ماسلو" الذي بين بأن احتياجات الإنسان تتدرج.

8-1-1الاحتياجات الفيزيولوجية الأساسية

واقع هذه الاحتياجات على أدنى درجات السلم وتتضمن احتياجات الفرد المحدد كالمأكل والمشرب والملبس...وغيرها. وتشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث أنه يعمل من أجل الحصول على الأجر الذي يقوم بواسطته بإشباع احتياجاته الفيزيولوجية الدنيا. (بدر بن عودة نهير الشمري، 2015، ص26).

8-1-2احتياجات الأمان

يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطاء البيئة والطبيعة فإذا ما أشبع احتياجاته الفيزيولوجية فإنه اخذ الإجراءات التي تتضمن له السلامة من الأخطار الخارجية، فيبني العنابر لتخزين الطعام ويبني الحصون لحماية مدينته وتحصين بيته من الغاصبين ويشترك في الضمان الاجتماعي لتأمين مورد رزقه عند الشيخوخة ويشتري بيت حتى لا يترك عائلته في حاجة عند وفاته.

8-1-3احتياجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية

الإنسان اجتماعي بطبيعته يكره العزلة والانفراد، ولهذا فهو يقوم بتكوين الأسرة والعشيرة والأمة ويعمل على ما في وسعه للمحافظة عليها، فهو يؤثر على مجتمعه ويتأثر به

ويتعاون مع الآخرين في المجتمع حتى يتمكن كل منهم من سد حاجياته الاقتصادية ونزعاته الاجتماعية.

8-2 نظرية الحاجة للإنجاز

تحقيق الذات والكياسة في العمل:

هي القدرة على القيام بالعمل والكياسة في الإنجاز، وتقع هذه الحاجة في أعلى درجات سلم الأولويات فهي أرقى الاحتياجات الإنسانية واسماها واقلها تحديداً.

يرى ماكلياند صاحب هذه النظرية ان الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث حاجات بخلاف نظرية ماسلو للحاجات وهذه الحاجات هي:

- الحاجة للإنجاز
- الحاجة للنفوذ
- الحاجة للانتماء.

ويرى ماكلياند أن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر سواها، ويختلف تأثير هذه الحاجات باختلاف الطرف الذي يعيشه الفرد وهذه الحاجات كما يرى ماكلياند هي حاجات مكتسبة

ترجع الى خيارات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة حتى مرحلة الرجولة. (بدر بن عودة نهير الشمري، 2015، ص27).

8-3 نظرية الإنصاف

تقوم نظرية الإنصاف التي وضعها آدمز عام 1963م على الإنصاف والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، حيث أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة الإنصاف التي يدركها الفرد في وظيفته وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي

عندما يشعر الموظفون أن مكافئات المنظمة كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف بينهم وفقا لجدارتهم.

ويستطيع الموظف الوصول إلى معرفة مستوى الإنصاف في التوزيع في مؤسسته بواسطة المعادلة الآتية:

المكافئات التي حثل عليها = المكافئات التي حصل عليها زميله الموازي له

مخرجاته/ مدخلاته = مخرجات زميله/ مدخلات زميله.

من بين نظريات الرضا الوظيفي التي تناولناها في هذا العنصر نظرية هيكلية الحاجات لماسلو الذي يبين أن الاحتياجات الإنسانية تدرج في الاحتياجات الفيزيولوجية الأساسية: احتياجات الأمان، احتياجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية، تحقيق الذات في العمل. وهناك نظرية الحاجة للإنجاز وتتمثل في ثلاث حاجات وهي: الحاجة للإنجاز، الحاجة للنفوذ، والحاجة للنفوذ، والحاجة للانتماء. أما نظرية الإنصاف والتي تقوم على الإنصاف والمساواة. (بدر بن عودة نهير الشمري، 2015، ص28).

نستخلص من خلال ما سبق إلى القول بأن الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية التي يصل إليها الفرد العامل عند ما تشبع رغباته في المجال العملي من كل النواحي، وهذا بارتباطه بصفة عامة وقضايا تصميم الوظائف والأداء بصفة خاصة، وهو مبني على عدة عناصر محددة في الرضا عن الحوافز المادية، الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة، الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، الرضا عن مكان العمل، الرضا عن العلاقة مع الزملاء، الرضا عن فرص التقدم والترقية.

وللرضا عدة أنواع متمثلة في الرضا الداخلي، الرضا الكلي العام، الرضا الوظيفي للمتوقع، الرضا الوظيفي الفعلي، ومن أهم نظرياته: نظرية هيكل الحاجات، نظرية الحاجة وغيرها.

الفصل الثالث

مشرف التربية

تمهيد

1- تعريف مشرف التربية

2- مهام مشرف التربية

3- صفات مشرف التربية وعلاقته بفريق العمل

4- أعمال مشرف التربية

5- حقوق مشرف التربية

الخلاصة

تمهيد:

حتى تؤدي المؤسسة التربوية مهامها على أكمل وجه، كان لابد لطاقتها الإداري من تقاسم المهام والواجبات، ليؤدي كل واحد فيهم مهامهم وواجباته، وأهم أفراد الطاقم الإداري في المؤسسات التربوية هو المشرف التربوي.

وحتى يتمكن من معالجة موضوع المشرف التربوي كان لابد من تعريف الاشراف التربوي وتحديد مفهومه ثم التطرق لتعريف المشرف التربوي، ورتبته الإدارية، ثم التطرق لمختلف المهام التي يضطلع بها المشرف التربوي.

بالإضافة إلى مختلف صفات مشرف التربية من صفات حسية، وصفات الانسانية، وصفات المهنية.

العلاقات مشرف التربية، بالإضافة إلى العلاقات التي تقوم بينه وبين مختلف الطاقم الإداري من مدير المؤسسة والناظر، ومستشار التربية، والمدرسين.

1-تعريف مشرف التربية

قبل التطرق لتعريف المشرف التربوي كان لابد لنا من تعريف الوظيفة والمشرف التربوي.

يمكن القول إن مشرف التربية هو إطار يعمل في المتوسطات والثانويات ضمن الجماعة التربوية وبتحديد في المصلحة البيداغوجية تحت رئاسة مستشار التربية والمدير ومكلف بتأطير التلاميذ ومرافقتهم وحفظ النظام الداخلي في المؤسسة وله مهام تربوية وإدارية ويساهم بشكل فعال في سير العملية البيداغوجية.

1-1المسمى الوظيفي:

يمكن القول بأنه هو موظف عام تم تعيينه في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة من

رتب السلم الإداري التي هي رتبة مشرف التربية الصنف 10، بحيث يكون الموظف تجاه الإدارة في وضعية قانونية أساسية تنظيمية.

1-2 مشرف التربية حسب الجريدة الرسمية

يوظف مشرفو التربية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، من بين المترشحين الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية أو شهادة معترف بمعادلتها

حيث جاء المرسوم التنفيذي رقم: 12-240 مؤرخ في 29 ماي 2012 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11/10/2008 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية.

حيث نصت المادة 32 من المرسوم التنفيذي رقم 08-315 بأنه: موظفي التربية: -سلك مشرفي التربية،

بينما نصت المادة 84 مكرر 2 على أنه: " يضم سلك مشرفي التربية رتبتين (02) اثنتين:

- رتبة مشرف التربية،

- رتبة مشرف رئيسي للتربية، "

2- مهام مشرف التربية حسب الجريدة الرسمية

تتعدد مهام مشرف التربية تناولنا من المهام التربوية والبيداغوجية، المهام الادارية، وأحكام عامة.

2-1 المهام مشرف التربية والمشرف الرئيسي:

حيث نصت المادة 84 مكرر 3 من المرسوم التنفيذي رقم 08-315 يكلف

مشرفو التربية ب: -ضمان مراقبة النظام والانضباط في المؤسسات التعليمية.

- تنسيق نشاطات المساعدين الرئيسيين للتربية ومساعدتي التربية ومتابعتهم ومراقبتهم وتوجيههم.

- مسك ومتابعة السجلات والدفاتر المتداولة بالتنسيق مع مستشار التربية.

- ضمان المداومة التربوية استثنائيا أثناء غياب الأساتذة وتسجيلها في السجلات والوثائق الإدارية المتعلقة بها.

- مراقبة التلاميذ عند تنقلهم خارج المؤسسات التعليمية خلال التظاهرات والنشاطات التربوية المرتبطة بأهداف المنظومة التربوية وانفتاحها على المحيط.

- المساهمة في تقوية العلاقات الإنسانية وتنمية النشاطات الاجتماعية والتربوية واستقبال أولياء التلاميذ وتوجيههم.

-استقبال أولياء التلاميذ وتوجيههم.

يمارسون أنشطتهم في المتوسطات والثانويات.

حيث نصت المادة 84 مكرر 4 من المرسوم التنفيذي رقم 08-315 زيادة على المهام الموكلة لمشرفي التربية

يكلف المشرفون الرئيسيون للتربية ب:

- مساعدة المستشار الرئيسي للتربية ومستشار التربية في إعداد التقارير اليومية.

- تحضير مختلف مجالس التعليم ومجالس الأقسام وتسوية غيابات التلاميذ.

- العمل على معالجة ظاهرة الغيابات بالطرق التربوية.

- مساعدة التلاميذ على الاستعمال الأفضل لقدراتهم وإمكانياتهم.
- المساهمة في إنجاز أعمال بداية ونهاية السنة الدراسية.
- ضبط جداول توقيت التلاميذ وجدول خدمات الأساتذة.
- تعزيز العلاقات ضمن المجموعة التربوية بالاتصال بين مندوبي الأقسام والأساتذة والأولياء والمشاركة في تأطير النشاطات التربوية والاجتماعي (وزارة التربية الوطنية، 2012، ص 26)

2-2 أحكام عامة

يقوم مشرفو التربية في المؤسسات التي يعينون فيها إما بالخدمة في النظام الخارجي أو في النظام الداخلي ويمكن عند الحاجة أن يطلب منهم القيام بالخدمة في النظامين معا.

تشتمل الخدمة في النظام الخارجي على المشاركة في تأطير جميع التلاميذ أثناء أوقات الدوام في الفترتين الصباحية والمسائية، وفقا لما ينص عليه التنظيم العام لأنشطتهم، ويتولاها مشرفو التربية المكلفون بالنظام الخارجي.

وتتعلق الخدمة في النظام الداخلي، أساسا بتأطير التلاميذ الداخليين ونصف الداخليين خارج الفترتين المذكورتين ويتولاها مشرفو التربية المكلفون بالنظام الداخلي.

يمارس مشرفو التربية نشاطاتهم تحت سلطة مدير المؤسسة وتحت المسؤولية المباشرة لمستشار التربية المعني بالخدمة ويمارسونها في الثانويات والمتاقن فضلا عن ذلك، تحت مراقبة الناظر والمستشار الرئيسي للتربية.

يتلقى مشرفو التربية التعليمات من مستشار التربية والناظر ومدير المؤسسة.

يعتبر مشرفو التربية أعضاء في الفريق التربوي بالمؤسسة، ويشاركون في تربية التلاميذ ويوجهون عملهم وينشطونه ويقومون على هذا الأساس بنشاطات تربوية وبيداغوجية وإدارية

- اعتماد أسلوب الحوار واحترام الغير والإحسان إليهم.
- التحلي بروح التعاون والتضامن.
- مشاركة الغير في الأفراح والأفراح.
- التشجيع على المبادرة والمساهمة فيها.
- الإحساس بالمسؤولية والشعور بملكية المشكلة في المؤسسة والمساهمة في حلها.
- الترفع عن التفاهات والهفوات.
- التحلي بالتواضع (لمين زموشي، 2020، ص26)

2-3 المهام التربوية البيداغوجية

1- يشارك مشرفو التربية مشاركة فعلية ومستمرة فيما يلي:

- متابعة تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة.
- السهر على إحترام التلاميذ للنظام الداخلي وتحليلهم بالانضباط.
- تأطير التلاميذ وترتيبهم.
- حماية ممتلكات المؤسسة والحفاظ عليها.
- 2- يكلف مشرفو التربية بالسهر على ما يأتي:

- تنظيم حركة التلاميذ ومراقبتها أثناء الدخول والاستراحة والخروج.
- اعتناء التلاميذ بحسن السلوك والمعاملة.
- احترام قواعد الوقاية والأمن.
- 3- يشارك مشرفو التربية في تأطير مختلف الأنشطة التربوية والثقافية والرياضية التي تنظمها المؤسسة من أجل التلاميذ سواء داخلها أو خارجها.
- 4- يلزم المشرفون بمرافقة التلاميذ عند تنقلهم خارج الحرم المدرسي بمناسبة التظاهرات والنشاطات التربوية المرتبطة بالأهداف المدرسية والمنظومة التربوية وانفتاحها على المحيط.
- 5- يتولى مشرفو التربية في إطار المشاركة في النشاطات البيداغوجية التطبيقية في المؤسسة ما يلي:
 - يوجهون عمل التلاميذ، ويراقبونه في أوقات المذاكرة والمداومة.
 - يشاركون عند الاقتضاء في الحراسة الاختبارات والفروض التي ينظمها الأساتذة.
- 6- يتولى مشرفو التربية المشاركة في التكوين التحضيري والتطبيقي لمشرفي ومساعدى التربية المبتدئين وتلقينهم المهارات والتقنيات المهنية وتوجيه أعمالهم قصد التكيف مع المنصب الجديد.
- 7- يلزم مشرفو التربية بالمشاركة في تنظيم الامتحانات والمسابقات وفي دورات التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف التي تنظمها السلطة السلمية.

2-4 المهام الإدارية

1- تتعلق نشاطات التي يضطلع بها مشرفو التربية بما يلي:

- المراقبة للتلاميذ من حيث الانتظام في الحضور والمواظبة، تثبيت غياباتهم في مختلف السجلات والوثائق القانونية بعد عودة العون المكلف بجمع غيابات التلاميذ،

- مسك السجلات المتداولة سواء في النظام الداخلي والخارجي بالمؤسسة.

2- يشارك مشرفو التربية في مختلف العمليات المرتبطة بافتتاح السنة الدراسية واختتامها.

3- تتدخل مشاركة مشرفي التربية في المناوبة الإدارية المقررة بالمؤسسة في واجباتهم المهنية. (لمين زموشي، 2020، ص 28)

3- صفات مشرف التربية وعلاقته بفريق العمل

حسب هيئة التأطير التربوي يتطلب منه الصفات التالية:

- تصرفات مثالية، ثقافة واسعة، استعداد لتنشيط نوادي ثقافية، استعداد لمساعدة التلاميذ في عملهم

الإيمان بمهنة التدريس والاعتزاز بها.

- الإلمام بأهداف المرحلة التعليمية التي يعمل بها وخصائص التلاميذ.

- القدرة على العمل مع الآخرين.

- الديمقراطية والتشاور مع الآخرين في أخذ القرارات.

- فهم البيئة المحيطة بالمدرسة ومشكلاتها (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص 48)

3-1 ما يجب أن يتصف به مشرف التربية

تعد شخصية المشرف عنصرا هاما في القيادة التربوية، لأن صفاته وخصائصه الشخصية لها أثر كبير في تحديد اتجاهات واستجابات التلاميذ لنواحي الإشراف، ويقصد هنا بالشخصية مجموعة الصفات الجسمية والانفعالية والعقلية للفرد. وتؤثر هذه الخصائص منفردة أو مجتمعة في سلوك وتصرفات الفرد، كما يكون لمظاهرها المختلفة وقع على الآخرين، وتؤثر في استجاباتهم للفرد (قاسم بوسعدة، 2010، ص 101).

3-1-1 الصفات الحسية

تتجلى هذه الصفات عموما في إقبال المشرف التربوي على عمله بكل فرح وسعادة وتقانيه في خدمة التربية والتلميذ، ونظرا للمسؤولية الجسيمة للمشرف التربوي في تربية وصقل الأجيال، ينبغي أن يكون رهيف الحس، عطوفا، رقيق الوجدان محبا للفضيلة والنبل، ذاقا لمعالم الحسن والجمال، ومقدسا للقيم الروحية التي تؤهله لتأدية رسالة التربية المقدسة (لمين زموشي، 2020، ص 29)

إن الشخصية القوية الجذابة الديناميكية ركن من أهم الأركان في عملية الإشراف، ومن أهم الصفات النفسية التي لها قيمة هامة في علاقاته بالآخرين في التأثير كقائد تربوي وهي: الثقة بالنفس والحماس والقدرة على العمل والتعامل مع الآخرين من خلال أساليب حيوية مرحة، ومبتكرة (قاسم بوسعدة، 2010، ص 101)

3-1-2 الصفات الانسانية

من خلال الفعل التربوي الذي يقوم به مشرف التربية يتجلى إدراكه لأثر العلاقات الإنسانية وأهميتها من خلال التعايش مع الآخرين وفي تحسيس الأفراد بالانتماء إلى المجموعة. وباعتباره أحد أقطاب العملية التربوية ويعيش ضمن جماعة من الفاعلين، يقتضي عليه التحلي بصفات إنسانية نذكر منها حسب هيئة التأطير التربوي يتطلب منه

الصفات التالية: تصرفات مثالية، ثقافة واسعة، استعداد لتنشيط نوادي ثقافية، استعداد

لمساعدة التلاميذ في عملهم (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص 48)

- احترام جميع أعضاء الجماعة التربوية.
- القدرة على التلاؤم والتكيف مع مختلف المواقف.
- اعتماد أسلوب الحوار واحترام الغير والإحسان إليهم.
- التحلي بروح التعاون والتضامن.
- مشاركة الغير في الأفراح والأفراح.
- التشجيع على المبادرة والمساهمة فيها.
- الإحساس بالمسؤولية والشعور بملكية المشكلة في المؤسسة والمساهمة في حلها.
- الابتعاد عن التفاهات وتجنب الهفوات قدر المستطاع.
- التحلي بالتواضع وحسن السلوك. (لمين زموشي، 2020 ص، 29).

3-1-3 الصفات المهنية:

إن صفات المشرف التربوي يكمن في اكتسابه الصفات المهنية التي تساعد على أداء وظيفته، وتفتح على أفاق واسعة لترقية الفعل التربوي وتحسين مردود المؤسسة ونذكر منها

- الاستعداد الكلي لتولي الوظيفة وحب المهنة.
- احترام القانون وتنفيذ أوامر المسؤولين.
- روح التفاني والإخلاص في العمل.

- الإيمان بالعمل وقيمته وبالرسالة المقدسة للعمل.
 - الإلمام بطرق التسيير والتسلح بالنصوص القوانين.
 - قابلية التجديد ومسايرة التطور والعصرنة اكتساب المهارات في التسيير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- (لمين زموشي، 2000، ص 29).

3-2 علاقات مشرف التربية

تتعدد العلاقات المهنية التي يرتبط بها مشرف التربية مع غيره بسبب عمله تناولنا في الفرع الأول علاقته بمدير المؤسسة والناظر، وفي الفرع الثاني علاقته بمستشار التربية، بينما في الفرع الثالث علاقة المشرف التربوي بالمدرسين.

3-2-1 علاقته بمدير المؤسسة والناظر

مدير المدرسة هو رجل الادارة المدرسية ورئيسها، وهو قائدها، رغم الاختلاف في التسمية إلا أن هناك ارتباط مصطلحي القائد والمدير، والمدير هو: "الرئيس التنفيذي المسؤول عن كافة أنشطة المدرسة في

كافة المجالات التربوية والتعليمية والأنشطة المدرسية والشؤون الفنية والإدارية والمالية. (بلقاسم سلاطنية، 2013، ص 54)

تتمثل علاقة المشرف مع المدير والناظر في عمل موجه كله بالإيجاب لسير العملية التعليمية والإدارية

3-2-2 علاقته بمستشار التربية

- ينظم خدماتهم.

-ينسق أعمالهم.

-يشارك مستشار التربية في إعداد التقارير اليومية.

-يحل محل المستشار في حال غيابه.

-تحضير لمختلف مجالس ومجالس الأقسام ومتابعة الغيابات (هيئة التأطير، 2015، ص 69).

4-أعمال مشرف التربية

من بين أعمال مشرف التربية، التزامه في العمل ونظام المؤسسة واتباع نظام المؤسسة.

4-1التزامه في العمل ونظام المؤسسة

المشاركة في أعمال بداية ونهاية السنة، وقبل الدخول المدرسي، وسجلات المدرسية التي يحملها المشرف.

4-1-1المشاركة في أعمال بداية ونهاية السنة

انطلاقاً من مكانة مستشارية التربية وعلاقتها المباشرة مع التلاميذ ونظراً لأعمالها المتكاملة والمتداخلة، وجب عليها التحضير المحكم والدقيق لضمان دخول مدرس ناجح وبعيد عن الفوضى، ويتجلى دور مشرف التربية من خلال مشاركته في أعمال بداية ونهاية السنة على مختلف الأصعدة الإدارية والبيداغوجية والتربوية.

- طيلة السنة بتسجيل النقائص الملحوظة والتعديلات الممكنة.

- ابتداء من شهر جوان بعد كل المعطيات والمعلومات اللازمة.

- بداية شهر سبتمبر.

- تدوم حتى شهر أكتوبر في بعض الحالات (تعديل القوائم أو تغيير الخريطة ...)
- (لمين زموشي، 2020، ص 30).

4-1-2 عند الدخول المدرسي

أولاً: قبل دخول التلاميذ:

- المشاركة في المداولات لمختلف المجالس.
- عقد اجتماع بين أعضاء مستشارية التربية.
- زيارة مختلف المرافق.
- مراجعة القوائم وتوزيعها على مختلف المصالح.
- نقل جداول التوقيت الفردية للأساتذة والأقسام وتوزيعها.
- تحضير مختلف السجلات.

ثانياً: عند دخول التلاميذ:

- استقبال التلاميذ وتوجيههم إلى الأقسام وتزويدهم بالتوقيت والتعليمات الضرورية.
- ضبط تعداد التلاميذ في اليوم الأول.
- التنسيق مع الأساتذة الرئيسيين لانتخاب مندوب الأقسام وتنصيبهم.

ثالثاً: نهاية شهر سبتمبر:

- عقد اجتماع مع مندوب الأقسام ونوابهم وإعطائهم التوجيهات اللازمة.
- ضبط قوائم التلاميذ.

- إنجاز كشف التلاميذ الحاضرين في بداية الشهر.

رابعاً: شهر أكتوبر:

- إنجاز حالة التلاميذ الحاضرين في الفاتح من أكتوبر.

- مسك سجل الدخول والخروج، سجل الأقسام سجلات الغيابات.

- ضبط كل القوائم خارجي، نصف داخلي أو داخلي (لمين زموشي، 2020، ص 30)

4-2 السجلات المدرسية التي يستعملها المشرف

أولاً: الوثائق والمعطيات اللازمة لتحضير الدخول المدرسي:

- الخريطة التربوية والإدارية.

- نتائج مجالس الأقسام في نهاية السنة.

- محاضر التلاميذ الجدد.

- قائمة وأسعار الكتب المتوفرة.

- حالة المحلات والمرافق والتجهيزات.

ثانياً: أعمال نهاية السنة الدراسية:

- التشكيل النهائي للأفواج التربوية طبقاً للخريطة التربوية مع مراعاة ملاحظات المجالس

والتكافؤ في المستوى

- ضبط القوائم الأولية على ضوء نتائج نهاية السنة الدراسية وفق قرارات مجالس

الأقسام.

- ضبط ملفات التلاميذ ومختلف البطاقات.

- المشاركة في إنجاز مختلف التواقيت.

- تقديم طلب مستلزمات العمل.

- ضبط وضعية المنح.

- ضبط الأرشف (لمين زموشي، 2020، ص 30).

3-4 اتباع نظام المؤسسة:

يتمثل اتباع نظام المؤسسة في احترام مواعيد العمل الفرع الأول، تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة.

3-4-1 احترام مواعيد العمل

- إن احترام مواعيد العمل يندرج ضمن قيمة الانضباط في العمل، فيلتزم بمواعيد الدوام المدرسي، واحترام المواقيت المقررة للاجتماعات.

- بالإضافة إلى مراقبة دوام التلاميذ من حيث الالتزام بمواعيد الحصص المكلفين بها والالتزام بالجدول المدرسي.

- مراقبة دوام التلاميذ.

- القيام بالمداومة الاستثنائية (بلقاسم سلاطينية، 3013، ص 132)

3-4-2 تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة

والعمل على توطيد ودعم العلاقة بين المدرسة والمجتمع (الحي المحيط بالمدرسة) بما يكفل تكامل الجو الاجتماعي المرغوب في المؤسسة التربوية.

حيث يعتبر مشرف التربية حسب التشريع المدرسي الجزائري، عضوا في الفريق الإداري للمدرسة، حيث يقوم بتطبيق النظام الداخلي والانضباط داخل المدرسة، ويراقب حضور التلاميذ ويحسن الشروط المعنوية والمادية في المدرسة ويحضر لمجالس التعليم ومجالس الاقسام ويشارك في النشاطات التربوية والاجتماعية ويمارس مهامه تحت سلطة المدير.

إن درجة ممارسة قيمة الانضباط داخل الادارة المدرسية يتم باتتباع الاجراءات والقوانين المسيرة للعمل الإداري. (بلقاسم سلاطنية، 2013، ص 134).

5- حقوق مشرف التربية

يحتوي على نظام دفع الأجور وترقية في سلم الدرجات وحقوق أخرى للمشرف.

5-1 حساب الراتب

يعتبر الراتب من أهم العوامل التي تحفز الموظف أو العامل على بذل جهد للقيام بالعمل الموكل اليه كما أنه أداة تعكس رضا الفرد عن عمله، في هذا الإطار تنص المادة 32 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية على ما يلي: للموظف الحق، بعد أدائه الخدمة في الراتب يشتمل على ما يلي:

الراتب الأساسي والعلاوات والتعويضات.

الأجر الأساسي = الرقم الاستدلالي للمنصب × القيمة المالية للنقطة الاستدلالية.

ويتكون الراتب من الأجر الأساسي أو القاعدي زائد الخبرة المهنية وعدة منح تذكر في كشف الراتب (وزارة التربية والتعليم، 2006، ص 34).

مرسوم الرئاسي رقم 23-54 مؤرخ في 23 جمادى الثانية عام 1444 الموافق 16 جانفي سنة 2023 يعدل المرسوم الرئاسي رقم 304-07 في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم.

يرسم ما يأتي:

المادة الأولى: تعدل الشبكة الاستدلالية للمرتبات المنصوص عليها في المادة 2 في المرسوم

الرئاسي رقم 304-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية.

لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم المعدل المتمم ابتداء من أول جانفي سنة 2023

المادة الثانية: تعدل الشبكة الاستدلالية للمرتبات المنصوص عليها في المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 304-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق ل 26 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية.

لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم، المعدل والمتمم، إبتداءا من أول جانفي سنة 2024 كما هو موضح في الملحق رقم (04)

المادة 3: تعدل الشبكة الاستدلالية للمرتبات المنصوص عليها في المادة 2 من المرسوم الرئاسي رقم 304-07 المؤرخ في 17 رمضان عام 1428 الموافق 29 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع لرواتبهم المعدل والمتمم ابتداء من أول جانفي سنة 2024.

المادة 4: يعاد تصنيف الموظف في الشبكتين المنصوص عليهما في المادتين الأولى و2 أعلاه في نفس الصنف والدرجة التي كان يحوزها عند تاريخ بداية سريان هاتين الشبكتين. (وزارة التربية الوطنية، 2023، ص 5-6)

5-1-2 المردودية أو منحة الأداء التربوي

-المرسوم التنفيذي رقم 91-122 المؤرخ في 04/05/1991 المتضمن إحداث منجه تحسين الأداء التربوي المعدل والمتمم.

-القرار الوزاري رقم 614 / و.ن./..أ.خ.و/91 المؤرخ في 11/07/14 المحدد لمقاييس تحسين الأداء التربوي.

-المنشور الوزاري رقم 2427 المؤرخ في 11/05/1993 المتعلق بكيفية تقييم منحة الأداء التربوي

عملا بأحكام المرسوم التنفيذي المذكور في المرجع، وإضافة إلى مضمون المنشور الوزاري المشار إليه أعلاه، يتم تقييم وصرف هذه المنحة من 0 إلى 40%:

المواظبة من 0 الى 16 نقطة.

التكوين من 0 الى 12 نقطة.

المبادر من 0 الى 12 نقطة.

تحسب منحة المردودية بنسب متغيرة من الراتب الأساسي وتصرف كل ثلاثة أشهر وفق تنقيط تحدد معايير بقرار من الوزير المكلف. (وزارة التربية الوطنية، 1991، ص 23)

5-2 الترقية

5-2-1 الترقية على سلم الدرجات

ينظم مسألة الترقية في الدرجات أحكام المادة 106 من الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 2006/07/15 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

والمرسوم الرئاسي رقم 07-304 المؤرخ في 2007/09/29 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم.

الترقية في الدرجات أحد صور تثمين الخبرة المهنية التي يكتسبها الموظف، وهي تتمثل في الانتقال من درجة إلى درجة أعلى منها مباشرة بصفة مستمرة في حدود 12 درجة حسب مدة تتراوح بين 30 و 42 سنة وتنقسم إلى نوعين:

- ترقية آلية: وهي الترقية التي تتم في إطار أحكام المادتين 11 و 12 من الرئاسي رقم 07-304 المؤرخ في 2009/09/29 أي في إطار اللجنة المتساوية الأعضاء.

المادة 12: يستفيد الموظفون ترقية الدرجة إذا توفرت لديه في السنة المعتبرة الأقدمية المطلوبة في المدد الدنيا والمتوسطة والقصوى.

- الترقية بقوة القانون: وهي الترقية التي تتم في إطار تطبيق أحكام المادتين 13 و 14 من الرئاسي رقم 07-304 المؤرخ في 2007/09/29 الذي يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم.

يمكن أن نوجز أهم الشروط التي تحكم الترقية في الدرجات في الآتي:

1- أن يكون الموظف مرسما في الرتبة الأصلية.

2- أن يتوفر لدى المعني خلال السنة المعتبرة الأقدمية المهنية المطلوبة في أحد المدد الدنيا والمتوسط أو القصوى.

- أن يتم تقييم الموظف في السنتين الأخيرتين وفقا لمعايير التقييم المنصوص عليها

3 المرسوم تنفيذي رقم 165/19 المؤرخ في 2019/05/27 الذي يحدد كفايات تنقيط الموظف

4- تتم المصادقة على قوائم التأهيل المعدة للترقية في الدرجات من طرف اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة.

5-2-2 الترقية في الرتب

تنص المادة 107 تتمثل الترقية في الرتب في تقدم الموظف في مساره المهني وذلك بالانتقال من رتبة إلى رتبة أعلى مباشرة في نفس السلك أو في سلك أعلى مباشرة، حسب الكفايات الآتية:

- على أساس الشهادة من بين الموظفين الذين تحصلوا خلال مسارهم المهني على شهادات أو مؤهلات المطلوبة.

- بعد تكوين متخصص عن طريق امتحان مهني أو فحص مهني.

- على سبيل الاختيار عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل بعد أخذ رأي اللجنة المتساوية الأعضاء، من بين الموظفين الذين يثبتون الأقدمية المطلوبة.

- لا يستفيد الموظف من الترقية عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل مرتين متتاليتين تحدد القوانين الخاصة الأساسية كفايات تطبيق هذه الأحكام. (وزارة التربية الوطنية، 2006، ص، 29)

بالنسبة للمشرف تتحدث الفقرة 2 عن شروط التوظيف والترقية المادة 84 مكرر 5 و7 في محتواها عن الترقية يرقى مشرف التربية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات أو على أساس الشهادة الدراسات الجامعية التطبيقية أو شهادة معترف بمعادلتها.

- عن طريق الامتحان المهني في حدود 30% من المناصب المطلوب شغلها والمساعدون الرئيسيون لديهم 5 سنوات خدمة فعلية.

- على سبيل الاختيار بعد التسجيل في قوائم التأهيل في حدود 10 % أو الذين يثبتون 10 سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة.

- يرقى بصفة مشرف التربية، المساعدون الرئيسيون الذين تحصلوا على شهادة بعد توظيفهم معترف بها

- يرقى بصفة مشرف رئيسي للتربية عن طريق الامتحان المهني في حدود 80% من المناصب المطلوبة، أو المشرفون الذين يثبتون 5 سنوات خدمة فعلية، ويخضع المرشحون المقبولون قبا لترقيتهم لتكوين محدد المدة. وزارة التربية الوطنية، 2012، 26- (27)

5-3 حقوق أخرى

أمر 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، يوضح حقوق المكفولة للموظف نذكر منها.

5-3-1 الحق في الحماية والحماية الاجتماعية والتقاعد

المادة 30: يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو إهانة أو شتم أو قذف أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبة، ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به.

وتحل الدولة في هذه الظروف محل الموظف للحصول على التعويض من مرتكب تلك الأفعال. كما تملك الدولة نفس الغرض حق القيام برفع دعوة مباشرة أمام القضاء عن طريق التأسيس كطرف مدني أمام الجهة القضائية المختصة.

المادة 31: إذا تعرض الموظف لمتابعة قضائية من الغير بسبب خطأ في الخدمة، يجب على المؤسسة التي ينتمي إليها أن تحميه من العقوبات المدنية التي تسلط عليه، ما لم ينسب إلى هذا الموظف خطأ شخصي يعتبر منفصلاً عن المهام الموكلة إليه.

المادة 33: للموظف الحق في الحماية الاجتماعية والتقاعد في إطار التشريع المعمول به.

المادة 34: يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية في إطار التشريع المعمول به.

3-2- الحق النقابي والحق في الإضراب

المادة 35: يمارس الموظف الحق النقابي في إطار التشريع المعمول به.

المادة 36: يمارس الموظف حق الإضراب في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما.

3-3-5- الحق العمل في ظروف لائقة والعطل

المادة 37: للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية.

المادة 39: للموظف الحق في العطل المنصوص عليها في هذا الأمر. (وزارة التربية الوطنية، 2006، ص، 06).

نستخلص مما ذكر في هذا الفصل أن دور مشرف التربية متشعب ويشمل كافة العملية التربوية والبيداغوجية بكل تفاصيلها وفي جميع أوقاتها، تجعله له دراية وإطلاع على مجريات الحياة المدرسية التي يسعى جاهدا العمل ضمنها بنشاط وحيوية تمكنه من أداء العمل المطلوب منه على أكمل وجه.

وقد ذكرنا في الفصول السابقة كل ما يتعلق بموضوع الدراسة النظرية، وبقي الفصل التطبيقي الذي سنتطرق فيه للدراسة الميدانية للرضا الوظيفي عند مشرف التربية.

الجانِب التّطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

1-المنهج المتبع في الدراسة

2-حدود الدراسة

3-مجتمع وعينة الدراسة

4-الدراسة الاستطلاعية

5-أداة جمع البيانات

6-الخصائص السيكومترية

7-جرائز التطبيق

8-الأساليب الإحصائية للدراسة

1-المنهج المتبع في الدراسة:

المنهج يعني المجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة، ويتم ذلك عبر تحديد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة.

يختلف منهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة، ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي مناسباً لهذه الدراسة، فهو حسب محمد زيان " عبارة عن مسح شامل للظواهر الموجودة في جماعة معينة، وفي مكان معين ووقت محدد بحث يحاول الباحث كشف ووصف الأوضاع القائمة والاستعانة بما يصل إليه في التخطيط للمستقبل، وتهتم البحوث الوصفية بظروف العلاقات القائمة بين المتغيرات (محمد زيان عمر، 1997، ص18).

2-حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود التالية:

2-1-الحد الموضوعي:

تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي للمشرفين والمشرفات التربويين في بلدية الأغواط حيث تم اختيار 6 متوسطات تابعة لمديرية التربية لولاية الأغواط

2-2-الحد البشري:

تم تطبيق الدراسة على المشرفين التربويين والمشرفات التربويات ببلدية الأغواط وذلك بتوزيع الاستبانة عليهم وتم اختيار المتوسطات التالية حسب تركز الكثافة السكانية، وهذا قصد المساوات في توزيع الاستبانات لتغطية جميع تراب البلدية وهي: حي الوئام (متوسطة صادقي المسعود، متوسطة شلاوشي جلول)، حي الصنوبر (متوسطة الزهراء) حي الصادقية (متوسطة شراك عبد القادر)، حي الواحات الشمالية (متوسطة البابطين، متوسطة اوكيد علال).

2-3-الحد الزمني:

تم بناء الإطار النظري لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2024/02/09 الى

أجريت الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2024/2023
وبتحديد من 29 افريل الى 08 ماي 2024.

3-مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المشرفين التربويين من الجنسين يعملون في
متوسطات تابعة إلى مديرية التربية بالأغواط ضمن وزارة التربية والتعليم والمقدر
عددهم ب 226 مشرف ومشرفة حسب ما أفادت به مديرية التربية بالأغواط وهذا ما
يعرف بالمجتمع الأصلي.

وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العشوائية، والبالغ عددها 45 فرد حيث تم
توزيع الاستبانة عليهم عن طريق الزيارات الميدانية لمؤسساتهم وهذا للإلمام قدر
الإمكان بجميع المشرفين الموزعين عبر تراب بلدية الأغواط ولتغطية مجتمع الدراسة
وبعد فحصها فقد تم إلغاء 02 استبانات نظرا لعدم صلاحيتها وبالتالي أصبح لدينا 43
من استبانات صالحة للدراسة وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبة تقريبا
20%. والجدول التالي يوضح كيفية اختيار العينة:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب المؤسسات

المتوسطات	عدد المشرفين	النسبة
متوسطة لوكد علال	08	17,7
متوسطة البابطين	07	15,5
متوسطة صادقي مسعود	08	17,7
متوسطة شلاوشي جلول	06	13,3
متوسطة الزهراء	09	20
متوسطة شراك عبد القادر	07	15,5
المجموع	45	%100

من إعداد الطالبة حسب الدراسة الإستطلاعية

تتميز كل عينة بخصائص ديموغرافية حيث سنتطرق الى بعض منها وهي: الجنس - العمر -الأقدمية-المؤهل العلمي.

3-1-توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	17	39,5
أنثى	26	60,5
المجموع	43	%100,0

من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول رقم (02) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس حيث يمثل الذكور نسبة 39,5% من عينة الدراسة ويقدر ب 17 فردا وهي تمثل الفئة الأقل مقارنة مع الإناث الذين يمثلون نسبة 60,5% بتعداد 27 أنثى إذن نستنتج أن العينة المبحوثة أكثر من نصفها إناث.

3-2-توزيع عينة الدراسة حسب السن:

الجدول رقم (04) توزيع عينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
من 25 الى 35	10	23,3
من 36 الى 45	20	46,5
من 46 الى 55 / من 56 الى فوق	13	30,3
المجموع	43	%100,0

من أعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عدد المشرفين في الفئة العمرية ما بين 36 سنة إلى 45 سنة هي الفئة الغالبة وحيث قدرت ب 20 مشرف بنسبة 46.5% وتليها فئتي

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

من 25 إلى 35 سنة ومن 46 إلى 55 سنة ب 10 أفراد ونسبة 23.3% لكل منهما وفي الأخير فئة المشرفين الذي أعمارهم من 56 سنة فما فوق وهم 3 بنسبة 7% حيث تم دمجهم مع الفئة الثالثة لأن عدد أفرادها أقل من خمسة ليصبح لدينا نسبة 30,3 %

3-3- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة
من سنة الى 10/من 11سنة الى 20	29	67,4
من 21الى 30	9	20,9
من 31الى فوق	5	11,6
المجموع	43	%100,0

من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه يتضح أن عدد الأفراد الذين لديهم خبرة من سنة إلى 10 سنوات هم الفئة الأكثر حيث قدروا ب 25 عامل بنسبة 58.1% وكانت فئة من 11سنة إلى 20 سنة 04 حيث تم دمجهم مع الفئة الأولى ليصبح لدينا 29 فرد ونسبة تقدر ب 67,4 %تليها فئة المشرفين الذين أعمارهم ما بين 21-30 سنة والمقربين ب 9 عمال بنسبة 20.9% وتليها فئة الأفراد من 31 سنة فما فوق والمقربين ب 5 بنسبة 11.6%.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
تفني سامي او دراسات تطبيقية	20	46,5
ليسانس	11	25,6
ماستر/ دكتوراه	12	28,0
المجموع	43	%100,0

من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه يتضح أن عدد الأفراد ذوي المؤهل العلمي تقني سامي أو الدراسات التطبيقية هم الفئة الغالبة وهم 20 فردا بنسبة 46.5% أما الليسانس فقد قدروا ب 11 فرد بنسبة 25.6% والماستر فقد قدروا ب 10 أفراد بنسبة 23.3% في حين الدكتوراه فهم 2 من أفراد بنسبة 4.7%، حيث تم دمج فئتي الماستر والدكتوراه لأن عدد أفرادها أقل من خمسة ليصبح لدينا 12 فرد بنسبة 28%. ومن هنا نستنتج أن العينة المبحوثة هي اغلب أفرادها إناث وهي عينة شابة تتمتع بخبرة اقل ولديها مستوى علمي أكبر من المؤهل المطلوب في الوظيفة.

4-الدراسة الإستطلاعية:

هي دراسة استكشافية تسمح للباحث الحصول على المعلومات الأولية حول موضوع البحث وبالتعرف على الظروف والإمكانات المتوفرة في الميدان، وهي تعتبر مرحلة هامة في البحث العلمي نظرا لارتباطها المباشر بصفة الموضوعية في البحث المزمع إجراءه.

حيث بعد الحصول على التراخيص بالزيارة من طرف كلية العلوم الاجتماعية عمار ثليجي بالأغواط قسم علم النفس وعلوم والتربية والأرطوفونيا وذلك لإجراء البحث الميداني وتطبيق إختبارات البحث قمنا بزيارة المتوسطات المزمع اجراء الدراسة بها و مقابلة مدراء المؤسسات الذين وافقوا علي هذه الزيارة مع تحديد موعدها ثم توجيهنا الى مستشار التربية بصفته الرئيس المباشر للمشرفين التربويين وتزويدنا بالمعلومات المناسبة و كيفية توزيع الاستبانة و شرحها لمفردات العينة وغيرها من الأمور الترتيبية، وهذا بعد شرحنا لموضوع الدراسة وأهميته.

5-أداة جمع البيانات:

يعتمد الباحث في جمع المعلومات حول الظاهرة المراد دراستها على أدوات القياس وعليها يتوقف صدق البحوث وقيمتها العلمية على الاختيار السليم للطرق والأدوات التي تمتلك الشروط العلمية والمنهجية من اجل الوصول إلى أهدافها المسطرة، تتعدد وسائل جمع البيانات والمعلومات بهدف الحصول على معلومات من الأفراد، أو

التعرف على أداءهم وتوجهاتهم، حيث تعد الاستبانة أحد هذه الوسائل التي تم استخدامها في الدراسة الحالية كونها تتناسب وطبيعة البحث وأهدافه.

لتحقيق هدف الدراسة قمنا بالرجوع إلى الأدب السابق والمقاييس والاستبيانات المستخدمة في الدراسات السابقة حيث قمنا ببناء أداة استبانة لمعرفة وجهة نظر المشرفين التربويين والمشرفات التربويات حول الرضا الوظيفي وهذا بتوزيعها على عينة من مجتمع البحث ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ويمكن وصف أداة البحث على النحو التالي:

الجزء الأول: يتكون هذا الجزء من عبارة ترحيبية وفقرة توضيحية تتضمن الهدف من الاستبانة والموضوع الذي تهدف إلى دراسته، كما تحت هذه الفقرة المجيب على الإجابة على عبارات الاستبانة وإن إجابته سوف تحاط بسرية تامة وتستخدم للغرض البحث العلمي فقط.

كما يشمل هذا القسم على الأسئلة المتعلقة ببعض البيانات الشخصية العامة للمجيب تتمثل في: الجنس، السن . الأقدمية (مدة الخدمة) والمؤهل العلمي.

الجزء الثاني: فيتمحور حول الرضا الوظيفي ويحوي بدوره على 21 بند موزعة على 05 محاور رئيسية.

المحور الأول: خاص بالرضا عن الأجر ويحتوي على 05 عبارات

المحور الثاني: خاص بالرضا عن فرص التقدم الوظيفي ويحتوي على 04 عبارات.

المحور الثالث: خاص بالرضا عن محتوى العمل ويحتوي على 04 عبارات.

المحور الرابع: خاص بالرضا عن نمط الإشراف ويحتوي على 04 عبارات.

المحور الخامس: خاص برضا عن الإنجاز والأداء ويحتوي على 04 عبارات. وقد تم

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

استخدام مقياس " ليكرت الخماسي: لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) درجات مقياس " ليكرت الخماسي"

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

يوضح الجدول رقم (07) مفتاح التصحيح لاستبانة الدراسة الذي تم استخدامه.

ولقد تم تحديد طول فئات مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

حساب المدى = أكبر قيمة في المقياس - أقل قيمة في المقياس

$$04 = 01 - 05 \quad \text{ومنه المدى هو } 04$$

طول فئة مقياس ليكرت الخماسي = $5/4$ ومنه طول الفئة = $0,8$

ومنه تم تحديد إتجاهها كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح طول فئات مقياس ليكرت الخماسي:

الوسط الحسابي	البدائل
من 1 إلى 1,8	غير أوافق بشدة
من 1,81 إلى 2,6	غير أوافق
من 2,61 إلى 3,4	محايد
من 3,41 إلى 4,2	أوافق بشدة
من 4,21 إلى 5	أوافق

ومنه:

أ- 2,6 وأقل يعد مستوى الرضا منخفض.

ب- 3,4-2,61 يعد مستوى الرضا متوسط.

ج-3,41-5 يعد مستوى الرضا مرتفع

6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

6-1- ثبات أداة الدراسة:

يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج متقارنة لو أعدنا الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها ولتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاجتماعية SPSS فحصلنا النتائج التالية:

الجدول رقم (09) ثبات مقياس الرضا الوظيفي بمعامل ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
21	0,834

من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات برنامج spss

بما ألفا كرونباخ = 0,83 وهو أكبر من 0.7 ومنه مقياس الرضا الوظيفي يتميز لمستوى ثبات جيد مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج.

6-2- صدق أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الصدق الظاهري والصدق التمييزي لمعرفة مدى صلاحية الأداة.

أ-الصدق الظاهري:

تم التأكد من صحة الأداة ومصادقيتها بعد ان تم عرضها على عدد من المحكمين من جامعة عمار ثليجي بالأغواط والأخذ بملاحظتهم واقتراحاتهم، ثم اجراء التعديلات في ضوء آراءهم وتوصياتهم وحذف ما يجب حذفه وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين حيث تجري التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الملحق رقم 01).

ب-الصدق التمييزي:

يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية القياس ما وضع لقياسه، وقد تم حساب صدق مقياس الرضا الوظيفي بطريقة الصدق التمييزي، حيث كان عدد الأفراد في كل منها 11 بعد ذلك تم حساب الإحصائي (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين وهو متاح على النظام الإحصائي (spss) والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار (ت) للمقارنة الطرفية بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في الرضا الوظيفي:

المتغير المقياس	مجموعة المقارنة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	المجموعة الدنيا	11	48.90	9.66	20	8.850	0,000
	المجموعة العليا	11	75.90	2.98			

من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة ت لصدق مقارنة الطرفين في الرضا الوظيفي قدرت ب 8.850 عند مستوى دلالة يساوي 0.000 أي أقل من 0.05 وهذا يعنى أنه صدق دال احصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق استبانة الدراسة مما يجيز صلاحيتها لتحليل النتائج.

7-إجراءات التطبيق:

تم أعداد أداة وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى:

-معرفة الأهداف الدراسة ومن ثم إعداد أداة الدراسة.

-معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

- التعرف على الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى

للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، والأقدمية، المؤهل العلمي).

الخطوة الثانية:

-تحديد أجزاء ومحاور الاستبانة بما يخدم موضوع الدراسة وعينة ومجتمع الدراسة.
-مراجعة الأدبيات المرتبطة بالموضوع وأبعاد الرضا الوظيفي والمقاييس والاستبيانات التي تناولت هذا الموضوع.

-الاعتماد في صياغة الفقرات الخاصة بالرضا الوظيفي بإستعراض النظريات والأدبيات والدراسات السابقة وما يتلاءم مع عينة الدراسة ومجتمع البحث، حيث حصلنا على ملاحظات وتصويبات المختصين الخاصة بكل فقرة وحذف وإضافة فقرات جديدة لتتوافق مع دراسة المتغير المستقل والمتغيرات التابعة ليتكون المقياس من 21 عبارة وكانت بدائل الإجابة خماسية (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) ومفاتيح التصحيح (1،2،3،4،5).

-تم إعداد أداة الدراسة في صيغتها الأولية التي إشتملت على عشرون فقرة موزعة على خمس محاور.

الخطوة الثالثة:

-عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على خمس محكمين في مجال التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية وعلوم التربية والإحصاء بجامعة عمار ثلجي بالأغواط لإبداء الرأي حول ملاءمة الفقرات لأغراض الدراسة من حيث المضمون واللغة ولتحديد مدى ملاءمة المجالات الواردة فيها لأغراض الدراسة وإضافة الاقتراحات والتصويبات وتعديلها للخروج بالشكل النهائي.

-بعد الصياغة النهائية للإستبانة تم توزيعها في الفترة الممتدة من 29أفريل الى 08 ماي 2024 على جميع المتوسطات الستة وهذا عن طريق الزيارات الميدانية وأخذ الإذن من مستشار التربية لتوزيع الإستبانة على المشرفين المتواجدين في المؤسسة حيث تم التعريف بغرض الزيارة والهدف منها وتأكيد على السرية المعلومات وشرح

موضوع الاستثمار وتوزيعها ومن ثم توضيح الفقرات التي بدت لهم كأنها متشابهة وكذلك توضيح كيفية الإجابة بدقة عن طريق إختيار الخانة المناسبة لكل فقرة حسب رأي كل فرد.

-تجميع بعد إسترجاع الاستثمارات ونظر فيها ليتبين أن هناك 02 غير صالحة لأن كان بها نقص في الإجابات على الفقرات أو وجود فقرات تتضمن أكثر من إجابة حيث تم إستبعادها، وتفرغ باقي الاستبيانات لتخضع للدراسة الإحصائية.

صعوبات التطبيق:

-تمثلت صعوبات التي إعتضت الباحثة أيام التطبيق في الزيارات الميدانية في حد ذاتها لأنها إشتملت على 06 مؤسسات موزعة على أحياء البلدية حيث تم تخصيص يوم أو أكثر لكل مؤسسة.

-عدم أستعاب بعض المديرين لفكرة موضوع الدراسة واقتراح مواضيع أخرى يرى أنها تستحق الدراسة رغم شرح أنها ليست من تخصص الباحثة لدراستها.

- بعض أفراد العينة يحتاج لشرح مستفيض لكي يتمكن من الإجابة على الاستثمار.

-بعض المستشارين يمنع الاحتكاك بالمشرفين بحجة العمل ويجب ترك الاستثمارات لمدة ثلاث أيام لاسترجاعها وهو من يقوم بشرح كيفية الإجابة عن الاستثمار.

- صادفت أيام توزيع الإستبيانات فترة إختبارات الثلاثي الثالث للموسم الدراسي مما سبب تعطل نوع ما.

8-أساليب المعالجة الإحصائية:

لأجل استخراج النتائج أدخلت إجابات أفراد العينة إلى الحاسوب وعولجت بواسطة

الرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS المستخدمة في العلوم الاجتماعية، و Excel وقد استخدمت مجموعة من العمليات والقوانين الإحصائية مثل النسب المئوية غير ذلك مما يفي بأغراض الإجابة عن سؤال البحث واختبار فرضياته.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات.
- معامل ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة القياس
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبار ت لعينتين مستقلتين.
- اختبار التباين Anova.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1- عرض نتائج وتحليل الفرضية العامة

2- عرض نتائج وتحليل الفرضية الأولى

3- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثانية

4- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثالثة

5- عرض نتائج وتحليل الفرضية الرابعة

6- تفسير ومناقشة الفرضيات

إستنتاج عام

إقتراحات

1- عرض نتائج وتحليل الفرضية العامة:

نص الفرضية العامة: يوجد مستوى متوسط للرضا الوظيفي لدى المشرفيين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط.

الجدول رقم (11) يوضح مستوى وترتيب عوامل الرضا الوظيفي لدى العينة

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محاور الدراسة: الرضا عن
05	منخفض	0,44	1,95	1-الاجر
04	منخفض	0,60	2,57	2-فرص التقدم الوظيفي
03	متوسط	0,52	2,77	3-محتوى العمل
02	مرتفع	0,70	3,68	4-نمط الاشراف
01	مرتفع	0,45	4,06	5-الإنجاز والاداء
/	متوسط	0,54	3,05	مجموع المحاور

من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لمعرفة درجات مستوى الرضا الوظيفي على كل محور من محاور الدراسة كما تم ترتيب هذه المحاور حسب المتوسط الحسابي ترتيبا تنازليا وفقا لقيمة المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة درجة الرضا لدى المشرفيين التربويين وهذا حسب المقاييس المحكية لمقياس ليكرت الخماسي المشار إليه سابقا، وعليه جاءت النتائج كالتالي:

في المرتبة الأولى محور الرضا عن الإنجاز والأداء بمتوسط حسابي قدره (4,06) وانحراف معياري (0,44) بتقدير مرتفع، يليها محور الرضا عن نمط الإشراف في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,68) وانحراف معياري (0,60) بتقدير مرتفع، يليها محور الرضا عن محتوى العمل بمتوسط حسابي (2,77)

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

بتقدير متوسط في المرتبة الثالثة يليها محور الرضا عن فرص التقدم الوظيفي في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2,57) وانحراف معياري (0,70) بتقدير منخفض، وفي الرتبة الخامسة محور الرضا عن الأجر بمتوسط حسابي قدره (1,95) وبتقدير منخفض وبحساب متوسط الكلي لجميع محاور الاستبيان نتج لدينا رضا متوسط لدى عينة الدراسة بقيمة (3,05) وانحراف معياري (0,54) يمكن أن نوضح هذا الترتيب الى أن أفراد عينة الدراسة راضية عن أدائها للعمل المطلوب منها بدرجة كبيرة حيث ان كل موظف يرى نفسه انه كفؤ في المنصب الذي يشغله، وكذلك راضية بدرجة مرتفعة عن نمط الاشراف حيث ترى ان المسؤول المباشر و المدير يمثلون لهم دفع عملي و معنوي في عملهم، في حين عبرت العينة عن محتوى العمل بالرضا المتوسط وهذا لتباين الإجابات حسب كل مؤسسة و ما تتوفر عليه من إمكانيات مساعدة للعمل و هذا راجع للاستقلالية المالية لكل متوسطة، اما عن الترقية والراتب فجاء متوسط درجات العينة منخفض و هذا راجع لعدم تلبيتهما لمتطلبات المعيشة و الطموح الوظيفي

الجدول رقم (12) يوضح مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة

المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	63	43	64.11	11.32	42	0.647	0,521

من مخرجات برنامج ssps

$$\text{حساب المتوسط الفرضي: مجموع البدائل} \times \text{عدد الفقرات} = 21 \times 3 = 63$$

$$\text{عدد البدائل} = 5$$

$$28 = 3 / (1 \times 21) - (5 \times 21) \quad \text{ومنه نستخلص}$$

$$49 = 28 + 21 \quad \text{مستوى منخفض.}$$

$$77 = 28 + 49 \quad \text{مستوى متوسط.}$$

$$105 = 28 + 77 \quad \text{مستوى مرتفع.}$$

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

وبحساب المتوسط الكلي لفقرات الإستبيان والمتوسط الفرضي يتضح لدينا كذلك من خلال الجدول أعلاه أن قيمة $t = 0.647$ وهي غير دالة إحصائياً لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.524) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 64.11 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 63، ومنه نستطيع القول أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة متوسط، ومنه تحقق الفرضية الأولى التي تقول أن هناك مستوى متوسط لرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

2- عرض نتائج وتحليل الفرضية الأولى:

نص الفرضية الثانية: توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي

لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (13): يوضح الفروق في الرضا الوظيفي لدى العينة باختلاف الجنس

المتغير / المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية ddf	قيمة ت	قيمة sig	القرار
الرضا الوظيفي	ذكور	17	62.29	13.63	41	0.851	0.400	غير
	إناث	26	65.30	9.62				دال عند 0.05

من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.851) عند مستوى الدلالة (0.400) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس"

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

ومنه نقبل الفرضية الصفرية: لا توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين تعزى للجنس وهذا يعود الى تمتع كل من الجنسين بنفس الحقوق والواجبات في العمل دون تفريق بينهما وهذا بغض النظر عن جنسهم.

3- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثالثة: توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى لمتغير السن.

الجدول رقم (14): يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف السن.

الرضا الوظيفي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
من 25 الى 35	10	63,00	14,14
من 36 الى 45	20	64,40	8,43
من 46 الى 55	10	63,30	14,36
من 56 الى فوق	3	68,66	12,05
المجموع	43	64,11	11,32

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	sig قيمة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	82,852	3	27,617	0,203	0,894	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	5299,567	39	135,886			
	المجموع	5382,419	42				

من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.203) عند مستوى الدلالة (0.894) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الأربعة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير السن.

ومنه نقبل الفرضية الصفرية: لا توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين تعزى للسن.

فقد جاءت الفئة العمرية الرابعة (من 56 الى فوق) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (68,66) وانحراف معياري (12,05) وتليها الفئة العمرية الثانية بمتوسط حسابي (64,40) وانحراف معياري (8,43) ثم الفئة الثالثة والأولى بأقل متوسط منهم مما يوحي أنه كلما زاد سن المشرف التربوي يزداد متوسط الرضا لديه اتجاه عمله.

4- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (15) يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم.

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
من سنة الى 10	25	65,68	10,79
من 11الى 20	4	56,25	5,61
من 21الى 30	9	64,44	6,50
من 31الى فوق	5	62,00	21,34
المجموع	43	64,11	11,32

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	sig قيمة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	332,006	3	110,669	0,855	0,473	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	5050,412	39	129,498			
	المجموع	5382,419	42				

من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.855) عند مستوى الدلالة (0.473) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الأربعة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية، وتقبل الفرضية الصفرية h_0 يعني لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة في الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين حيث كان المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى في المقدمة ب متوسط حسابي قدره (65,68) و إنحراف معياري قدره (10,79) و يمكن أن نرجع ذلك الى حصول هاته الفئة على منصب جديد أنقذهم من البطالة و رفع من المستوى المعيشي لديهم ثم تليها المجموعة الثالثة و الرابعة بمتوسطات حسابية و إنحرافات معيارية موضحة في الجدول أعلاه يمكن أن نرجع ذلك الاستقرار الوظيفي الذي تشعر به هذه الفئة العمرية كلما تقدمت في العمر ثم المجموعة الثانية في الأخير التي يمكن أن نرجع تذيّلها الى الطموح الوظيفي الذي تريد أن تحققه هذه الفئة من خلال وظيفتها و توقعاتها لامتيازات و بيئة عمل أحسن.

5- عرض نتائج وتحليل الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة احصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات بلدية الأغواط تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (16): يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف مؤهلهم العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المؤهل العلمي
8,84	66,10	20	تفني سامي او دراسات تطبيقية
9,57	64,90	11	ليسانس
10,79	61,60	10	ماستر
38,89	52,50	2	دكتوراه
11,32	64,11	43	المجموع

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	sig قيمة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	418,810	3	139,603	1,097	0,362	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	4963,609	39	127,272			
	المجموع	5382,419	42				

من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (1.097) عند مستوى الدلالة (0.362) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الأربعة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي وتقبل الفرضية الصفرية. ويمكن ان نلاحظ من الجدول أعلاه انه كلما ارتفع المؤهل العلمي للمشرف التربوي انخفض مستوى الرضا لديه ربما يعود ذلك الى قناعة العينة انه عند حصولها على درجة علمية اعلى يجب ان تترقى الى منصب اعلى وهذا لا يوجد في الواقع الوظيفي لهذه الفئة مما يؤدي الى تدني الرضا إزاء هذا المتغير.

6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات:

-على ضوء الدراسات السابقة:

بينت نتائج الفرضية الأولى (العامة) أن مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر المشرفين التربويين متوسط حيث يمكننا القول أن فرضية بحثنا قد تحققت و هذا ما يتفق مع نتائج دراسة أوكسل فضة (2015) بعنوان مدى تحقيق الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي، وكذلك دراسة الدكتور عبد الرحمن بن عبد الوهاب بن سعود الباطين (2020) بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة و الثانوية بمدينة الرياض، حيث توصل أن مستوى الرضا الوظيفي جاء متوسط مع تحقيق فرضياتهما، كذلك في دراسة د.معزوز جابر علاونة ود. يحي محمد ندى حيث استنتجا أن الرضا متوسط للفئة المبحوثة، ودراسة عبد السلام هزاع الهياجم (2008) حيث كان الرضا متوسط لدى المشرفين التربويين بمدينة تعز بشكل عام و منخفض في مجالي فرص الترقية و الراتب و متوسط في مجال ظروف العمل و هذا ما يوافق هذه الدراسة، قد يعود التوصل الى هذه النتيجة الى التفاوت في متوسطات بين منخفض و متوسط و مرتفع في محاور الاستبانة (الاجر و الترقية و الاشراف و بيئة العمل و غيرها من عوامل الرضا الوظيفي التي تم التطرق اليها في كل دراسة ممن ذكرنا)، فقد يكون عامل الأجر ذا متوسط مرتفع حسب نوع الوظيفة اذا كانت مرموقة في المجتمع و العكس صحيح اذا كانت وظيفة متدنية، كذلك بالنسبة لعامل الترقية و تختلف العوامل الأخرى حسب البيئة، و السبب في ذلك إلى أن محاور الدراسة الخمسة تعتبر عوامل مساعدة لزيادة مستوى الرضا الوظيفي. وعلى هذا الأساس كان المتوسط الكلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة متوسطاً على محاور الدراسة الخمسة.

كما اختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة حيدرة وحيد (2018) بعنوان محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية ببعض الولايات الجزائرية حيث كان مستوى الرضا منخفض ومتوسط لدى العينة المبحوثة، وكذلك دراسة غيداء الفكي الريح (2018) بعنوان

الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة أساس وأثره في تحسين الأداء المهني دراسة حالة مدارس الجودة خرطوم حيث كان مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين مرتفعاً، ويمكن أن نرجع ذلك إلى ظروف العمل ونوع الوظيفة وامتيازاتها.

جاءت نتائج الفرضيات الثانية والثالثة والرابعة على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببعض متوسطات الأغواط تعزى للمتغيرات الديمغرافية وهذا ما يتفق مع دراسة دراسة أمينة العمادي (1996) بعنوان الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بقطر وعلاقته ببعض المتغيرات، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق جوهرية بين المعلمين والمعلمات في كل من (الخبرة، المؤهل الدراسي، المرحلة التعليمية)، وكذلك دراسة د. معزوز جابر علاونة د. يحيى محمد ندى بجامعة القدس المفتوحة (2003) بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية حيث خلصت الدراسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، التخصص ومكان العمل، و دراسة عبد السلام هياجم حيث حصل على أنه لا يوجد فروق تعزى للمؤهل العلمي و سنوات الخبرة، ويمكن ان نرجع ذلك انه لا يوجد اختلاف بين الجنسين في العمل فهم يتمتعون بنفس الامتيازات و يعملون في نفس الظروف، وكذلك لمتغير السن و الخبرة و درجة التقدم العلمي يعزى ذلك عدم تغير ظروف العمل و الرتبة و لربما عدم تغير القوانين التي تحكم هذه الوظيفة.

كما كان الاختلاف في دراسة عبد الله الشبتي (2014) على الشكل التالي:

أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في محافظة القريات تعزى للمتغير المؤهل العلمي لصالح مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا ومتغير الخبرة فوق عشر سنوات ومتغير المرحلة التعليمية وما توصلت إليه غيداء أحمد الفكي لا توجد علاقة ارتباط للاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني لدي معلمي معلمات

مدارس الجودة تعزى للمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما توجد علاقة إرتباط بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني تعزى لمتغير التدريب، وحصل عبد السلام هياجم على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس، وكذلك بالنسبة لدراسة العياشي بن زروق (2008) بعنوان الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي بالجزائر التي أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور دون الإناث، وكذلك دراسة ساتر (1996) أكدت أن هناك فروق في متوسط الرضا الوظيفي لصالح الذكور الذين استفادوا من فرص الترقية و الشهرة في عملهم، و يمكن ان نرجع ذلك الى بيئة العمل غير عادلة فيما يخص الفروق في الرضا لصالح الذكور، اما بالنسبة لوجود فروق لصالح المؤهل العلمي الأعلى و الخبرة فيمكن ان تعزى الى تغير قوانين العمل لصالح هذه الفئة على غيرها.

- الاسقاط النظري:

وفقا لرأي بعض العلماء من بينهم "هرزبرغ" HERZBERG 1959 انه لا توجد علاقة بين الأجر والرضا وأن الدخل يحقق فقط الحاجات الفيزيولوجية.

لكن على عكس هيرزبرغ وأتباعه أجريت دراسات منها دراسة "ميلر 1941" و "طومس 1939" وكندل وسميث 1963 وأكدت كلها على وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي إذ أن الأجر هو مبعث الشعور بالأمل كما يرمز للمكانة الاجتماعية.

ورأى هيرزبرج أن هناك مجموعتين من العوامل إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف العليا والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم.

أما فروم (vroom) فسر 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 (أحمد صقرعاشور، 2003، ص143)

-الإسقاط الميداني:

من خلال نتائج الدراسة يتضح ان هناك رضا متوسط وليس مرتفع لدى شريحة المشرفين بمدينة الأغواط مما يفسر أن هناك اختلاف تجاه عوامل الرضا الوظيفي ما بين منخفض ومتوسط وعالي فقد كان محور الرضا عن الأجر ومحور الرضا عن التقدم الوظيفي منخفض المستوى مما يوحي أن السلم الوظيفي لهذه الفئة لا يواكب الظروف المعيشية و الاقتصادية التي تعيشها الجزائر خصوصا مع تزايد الكبير و المتسارع في الأسعار الذي تزامن مع أزمة كورونا حيث ان الراتب لا يغطي تكاليف المعيشة من سكن و مأك و مواصلات و فواتير مستحقة و غيرها ناهيك عن عدم ادخار جزء من الراتب الشهري ، أما بالنسبة لظروف الترقية التي شرحتها الباحثة في الفصل الثالث بشكل مفصل يظهر أن الترقية ليست متاحة إلا بنسبة ضئيلة سنويا وفق المناصب الشاغرة مقابل العدد الكبير للمترشحين وعدم تفعيل الترقية على أساس الشهادات التي أقرها الوظيف العمومي.

وجاء محور الرضا عن محتوى العمل متوسط ويمكن تفسيره على أن هناك اختلاف بين المؤسسات التربوية محل الدراسة من حيث ساعات الدوام وتوزيع المهام وتوافر الإمكانيات المادية والبشرية التي تساعدهم في أداء وطريقة العمل.

في حين كان محور الرضا عن نمط الاشراف والرضا عن الإنجاز وأداء العمل عال ويمكن تفسيره ان مجلس الإدارة يتمتع بقيادة رشيدة تجعل جماعة العمل متناسقة ويلبى رغبات الموظفين وفق سيرورة العمل الجيد وهذا راجع للاختيار والتكوين الجيد لأعضاء مجلس الادارة، وترى العينة المبحوثة أن لديها القدرة على إنجاز العمل بكفاءة المطلوبة وهذا راجع للاستحقاقات المرجوة من المنصب في

حين لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للجنسين الذكر والأنثى من وجهة نظر العينة، وكذلك لمتغير السن والأقدمية والمؤهل العلمي مما يفسر أن هناك تقارب في آراء العينة لأنها تعيش نفس الظروف البيئية لان المشرفين جميعهم من نفس المنطقة الجغرافية و يتأثرون بنفس الظروف الاجتماعية و لهم نفس العادات و التقاليد و يعملون في ظل سياسة و قوانين واحدة .

7-استنتاج عام:

بعد عرض وتحليل فرضيات الدراسة ومناقشتها، تبين أن الدراسة حققت أهدافها من حيث الكشف وقياس الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين ببلدية الأغواط. وخلصت نتائج الدراسة الى ما يلي:

- أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة قد جاء متوسط حسب العوامل التي تطرقنا لها في هذه الدراسة وهي الأجر والتقدم الوظيفي، محتوى العمل ونمط الاشراف والإنجاز وأداء العمل بصفة متفاوتة بين منخفض ومتوسط ومرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العينة تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العينة تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العينة تعزى لمتغير الأقدمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- بعد استكمال الدراسة خلصنا الى بعض النقاط التي يمكن أن تحقق قدر من الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين يستفيد منها المسؤولون وأصحاب القرار.

الاقتراحات الدراسية:

بناء على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري لهذه الدراسة ونتائج الدراسة الميدانية نحاول فيما يلي تقديم بعض المقترحات كمحاولة لمعالجة بعض جوانب القصور التي كشفت عليها الدراسة.

- يجب إجراء دراسات حول موضوع الرضا الوظيفي والأسباب التي تؤدي إلى انخفاض هذا المتغير الهام في مجال الإشراف التربوي الذي يعد حلقة هامة في المدرسة الجزائرية تحتم الاهتمام به لصالح التلميذ الذي هو محور العملية التعليمية والتربوية.

- معرفة مدى أهمية الرضا الوظيفي في سير جماعة العمل داخل المؤسسة التربوية بشكل جيد.

- ضرورة إشراك المشرف التربوي في عملية اتخاذ القرار بصفة فعلية مما يزيده في الولاء والانتماء لعمله وبالتالي عطاء أكثر واستقرار.

- إعطاء اهتمام كبير لفئة الإشراف التربوي من قبل المسؤولين وذلك بتوفير الأجهزة والوسائل الخاصة بالعمل وتهيئة ظروف أحسن.

- تأمين راتب الذي يسد احتياجات المشرف التربوي بما يتماشى مع الحياة الاقتصادية.

- تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات التربوية بصورة جدية وواقعية ومعالجة نقاط الضعف فيها تشريعاً وتطبيقاً.

- توزيع المناصب تتماشى مع قدرات وإمكانات المتقدمين لوظيفة مشرف التربية يجب أن تكون هناك معايير خاصة في بطاقة توصيف الوظيفي يجب أن تعتمد الوزارة الوصية.

- استثمار قدرات المشرفين التربويين العلمية وخبراتهم في العمل في برامج تطويرية لفائدة التلاميذ.

الخاتمة

تطرقنا في هذا البحث إلى الدراسة نظرية و ميدانية عن متغير الرضا الوظيفي الذي استحوذ على اهتمام عديد من الباحثين باعتباره حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق، حيث أن رضا الفرد عن عمله يعبر عن تكامل حالته النفسية ووظيفته، ومع توقعاته نحو ما يحصل عليه من العوائد المادية والمعنوية، والشك أن هناك عوامل مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته، بعضها يتعلق بذاتية الفرد نفسه، وبعضها يتعلق بطبيعة العمل والمهام وبعضها مرتبط بالعلاقات مع الزملاء، ومنها ما يرتبط بالراتب الذي يتقاضاه الموظف وكل ذلك يشعره بالسعادة ومن ثم بالرضا الوظيفي والذي بدوره يؤثر على الأداء الذي يعتبر عنصر من عناصر المهمة التي تهم الإدارة المدرسية.

يركز علم النفس الإيجابي على نقاط القوة في البشر بدل من التركيز على نقاط الضعف، ولأهمية دراسة المتغيرات الإيجابية التي قدمها علم النفس الإيجابي وهما: الرضا الوظيفي أحد قوى الشخصية الإيجابية وارتباطه بالمتغيرات الديمغرافية ورأس المال النفسي، حيث اتفق عدد من الباحثين على أن رأس المال النفسي، هو الموارد النفسية التي تسهم في تحقيق التوازن داخل النفس، والوظائف الشخصية التي تؤدي إلى مجموعة المعتقدات الإيجابية للفرد والتي تؤثر في سلوكه (د. بندر بن سعيد العلم الزهراني، 2020، ص22).

ونظرا لأهمية هذا الموضوع في تطوير وتنمية المؤسسة، تتجه أساليب الإدارة الحديثة بشكل كبير في الرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي من خلال مساهمتها في بناء مناخ تنظيمي يسوده التعاون والثقة المتبادلة ما بين الإدارات والعمال.

قائمة المراجع والمصادر

المراجع والمصادر:

الكتب:

- 1- احمد صقر عاشور، (1979). ط 2، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت، دار النهضة العربية.
- 2- احمد صفر عاشور، (1994). السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 3- احمد ماهر، (2003). إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية مصر، دار الجامعية.
- 4- احمد ماهر، (2003)، الطبعة 7 السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الإسكندرية مصر، الدار المعرفة الجامعية.
- 5- اندروزي سيزلاتي مارك جي والس، (1998). السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة أبو القاسم حمد، الإمارات، معهد الإدارة العامة.
- 6- النعيم الرفاعي، (1968)، ط3، الصحة النفسية، دمشق سوريا، مطبعة طور لين.
- 7- جمال الدين محمد المرسى، (2003). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، دار الجامعية الابراهيمية.
- 8- حمدي ياسين، (1992). ط2. علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت، دار الكتاب الحديث.
- 9- حمدي ياسين، (1992). ط1. علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت، دار الكتاب الحديث.
- 10- راوية حسن، (1999)، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 11- راوية حسن، (2003). السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية مصر، دار الجامعية للطباعة والنشر.

- 12-صلاح الدين محمد عبد الباقي، (2001). السلوك التنظيمي، الإسكندرية، مصر الدار الجامعية.
- 13-صلاح الديم محمود علام، (1993). ط 1. الأساليب الإحصائية الاستدلالية البارامترية، مصر، دار الفكر العربي.
- 14-طريف شوقي، (1993)، السلوك القيادي وفعالية الإدارة، بني سويف، مصر العربية مكتبة غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 15-طريف شوقي فرج، عبد المنعم شحاتة، إبراهيم شوقي عبد الحميد، (1997)، علم النفس ومشكلات الصناعة، القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 16-عادل حسن(1978)، الكفاية الإنتاجية للأفراد في الصناعة، مصر، الدار الجامعية.
- 17-عبد الحميد مرسى، (1962)، دراسة علمية تطبيقية للمهن وأثرها في الفرد والمجتمع، الإسكندرية، دار النهضة العربية.
- 18-عبد الرحمان العيساوي، (1990)، دراسات في علم النفس الاجتماعي، الإسكندرية دار النهضة العربية الجامعية.
- 19-عبد الغفار الحنفي، (1997). السلوك التنظيمي وإدارة الافراد، جمهورية مصر العربية الدار الجامعية.
- 20-عبد الفتاح محمد دويدار، (2003). أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 21-عبد المنعم عبد الحي، (1984). ط 1. علم الاجتماع الصناعي، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث.
- 22-علي السلمي. (1971)، العلوم السلوكية في التطبيق الإداري، القاهرة. مصر دار المعارف.

- 23-عمار الطيب كشرود، (1993). ط1. علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، بنغازي منشورات قاريوس.
- 24-عمر وصفي عقيلي، (1988). إدارة الافراد، سوريا، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة حلب.
- 25-فوزي حبتس. (1999)، ط3، الإدارة العامة والتنظيم، بيروت دار النهضة العربية.
- 26-كامل محمد العويضي، (1996)، علم النفس الاجتماعي في الصناعة، بيروت دار الكتب العلمية.
- 27-مجدي أحمد بيومي، محمد السيد لطفي، (2011). ط1. الكفاء التنظيمية والسلوك الإنتاجي مدخل في علم الاجتماع الصناعي، الإسكندرية مصر، دار المعرفة الجامعية.
- 28-محمد زيان عمر، (1997)، البحث العلمي ومناهجه وتقنياته الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 29-محمد سعيد أنور سلطان، (2004). السلوك التنظيمي، الإسكندرية مصر، الجامعة الجديدة للنشر.
- 30-محمد بن حمودة، (2006)، علم الإدارة المدرسية، الجزائر عنابة، دار العلوم للنشر.
- 30-لمين زموشي، (2020/2019). دفتر تكوين مشرف التربية، الجزائر، مديرية التربية لولاية بجاية، وزارة التربية.
- 31 -مصطفى عشوي، (1992)، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.

32- بلقاسم سلطانية وآخرون، (2013). ط1، الفاعلية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة.

المعاجم:

1- المعجم العربي، النسخة الإلكترونية.

2- معجم المعاني، النسخة الإلكترونية.

3- ابن منظور، (1988)، معجم لسان العرب، المجلد رقم 11، دار الجيل، لبنان.

المذكرات:

1- العياشي بن زروق، (2008)، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتور دولة في العلوم التربوية: جامعة الجزائر.

2- اوكل فضة (2015)، مدة تحقيق الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثانويات ام البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية -إدارة وتسيير في التربية: جامعة ام البواقي.

3- بدر بن عودة بن نهير الشمري. (2010). الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين بالمدارس الخاصة. رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة أم القرى. كلية التربية. المملكة العربية السعودية.

4- مكفس عبد المالك، (2009)، نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير كلية الادب والعلوم الإنسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية: جامعة باتنة، الجزائر.

5- حيدرة وحيد، (2018)، محددات الرضا الوظيفي وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي المهني، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم: جامعة مستغانم.

6- عبد السلام هزاع الهياجم، (2008)، الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في مدينو تعز، رسالة ماجستير في علوم التربية، جامعة تعز اللغة، الجمهورية اليمنية.

المجلات ودوريات العلمية:

1- العمادي، أمينة عباس، (1996). الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة قطر وعلاقته ببعض المتغيرات، حولية كلية التربية - جامعة قطر، ع.13: قطر.

2- العمري خالد، (1992)، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض متغيرات خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، عدد (2)، مجلد (7)، 11-36: جامعة مؤتة: الأردن

3- الشيخ الخليل، شرير، (2007)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 16، العدد الأول، جامعة نايف للعلوم العربية: السعودية

4- بوسعدة، (2010). الإشراف التربوي في الجزائر. (التفتيش نموذجاً). مجلة دراسات نفسية تربوية العدد 04: جامعة قاصدي مرباح. الجزائر

6-د. بندر بن سعيد العلم الزهراني، (2020)، الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإمام حمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، مجلة الإرشاد النفسي، العدد 68، ج1، ديسمبر 2021: السعودية.

7-أ.جدي سارة، (2014) الرضا الوظيفي: مفهومه، محدداته وأثره على الأداء دراسة نظرية، مجلة المناجر، العدد 10 جامعة الجزائر: الجزائر

8-د. عبد الرحمن عبد الوهاب بن سعود البابطين، (2012)، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المتوسط والثانوي بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد

25 شوال 1433 هـ قسم إدارة التربية، جامعة الملك سعود قاسم: السعودية، ص 01-85.

9-د.معزوز جابر علاونة ود. يحيى محمد ندى، (2003)، **مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقليقلية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات المجلد، 2005 العدد 5، جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات العليا: فلسطين، ص 55-87.

10-د. نشأت محمود أبو حسونة، (2014)، **مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته ببعض المتغيرات** المجلة العالمية للأبحاث والدراسات في علم النفس، مجلد، 2014، العدد 02، جامعة إربد الأهلية قسم الارشاد والتربية الخاصة: الأردن، ص 167.

النصوص القانونية:

1-وزارة التربية الوطنية، (2023). العدد:3. **المرسوم الرئاسي رقم 23-54 مؤرخ في 16 جانفي**. يعدل المرسوم الرئاسي رقم 07 304 المؤرخ في 29 سبتمبر 2007 الذي يحدد الشبكة الإستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديوان المطبوعات الجزائرية العاصمة.

2-وزارة التربية الوطنية، (2012)، **المرسوم التنفيذي رقم 12-240 مؤرخ في 29 ماي 2012** يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11/10/2008 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ديوان المطبوعات الجزائرية العاصمة.

3-وزارو التربية الوطنية، (2012). **المرسوم التنفيذي رقم 12-240 المؤرخ في 29 ماي 2012 المعدل والمتمم** للمرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك

الخاصة بالتربية الوطنية. الجريدة الرسمية للجمهورية الديمقراطية الشعبية، ديوان المطبوعات الجزائرية العاصمة.

4-وزارة التربية الوطنية النشرة الرسمية للتربية الوطنية. هيئة التأطير التربوي. (2003). أطار المفتشين التربويين. المديرية الفرعية للتوثيق التربوي. مكتب النشر: الجزائر.

5-وزارة التربية الوطنية، النشرة الرسمية للتربية الوطنية. هيئة التأطير التربوي. (2015). أطار المفتشين التربويين. المديرية الفرعية للتوثيق التربوي. مكتب النشر: الجزائر.

6-وزارة التربية الوطنية (2011)، النشرة الرسمية للتربية الوطنية، الجزائر، المديرية الفرعية للتوثيق التربوي، مكتب النشر، العدد: 538، أبريل.

الملاحق

الملحق رقم (02)

إستبانة الرضا الوظيفي

أخي المشرف أختي المشرفة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته تحية طيبة وبعد

هذه مجموعة العبارات التي تثير مشاعرك وأفكارك وسلوكك حول الرضا الوظيفي لدى المشرفين
التربيه - دراسة ميدانية ببعض متوسطات بلدية الأغواط-

يرجى منك قراءة كل عبارة بتمعن ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك بكل
وضوح والتي تعبر عن وجهة نظرك، مع العلم أن إجابتك سوف تحاط بسرية تامة ولا تستخدم إلا
لأغراض البحث العلمي.

شكرا على تعاونك

البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐ من 46 إلى 55 سنة ☐
من 56 إلى ما فوق ☐

3-الأقدمية: من سنة إلى 10 ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ من 21 إلى 30 سنة ☐ من سنة
31 إلى ما فوق ☐

4-المؤهل العلمي: تقني سامي /دراسات تطبيقية ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	محور الرضا عن الأجر					
01	أحصل على راتب يتوافق مع عملي كمشرف تربية					
02	يتناسب راتبي مع مستوى تعليمي					
03	الأجر الذي أقتضاه لا يختلف عن باقي القطاعات العمومية					
04	راتبي لا يوازي مجهوداتي في العمل					
05	يتناسب الراتب الذي أقتضاه مع طموحاتي					
	الرضا عن التقدم الوظيفي					
01	هناك فرص للترقية في عملي كمشرف					
02	الترقية في وظيفتي تخضع للشفافية ومبنية على معايير واضحة					
03	وظيفتي الحالية تتوافق مع سنوات الخبرة التي أتمتع بها					
04	أتوقع الحصول على تكوين يتناسب مع طبيعة عملي كمشرف تربية					
	الرضا عن محتوى العمل					
01	عملي الإداري والبيداغوجي يتوافق مع قدراتي وإمكانياتي					
02	ساعات العمل والدوام مناسبة					
03	طبيعة عملي تتوافق مع الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة في مكان عملي					
04	يوجد هامش من الحرية في طرق أداء عملي					

					الرضا عن نمط الإشراف	
					يستمتع المدير لمقترحاتي لتطوير أداء عملي في الإشراف	01
					للمستشار كفاءة في إتخاذ القرارات المناسبة	02
					يساعدني المستشار في حل المشكلات التي تواجهني	03
					التعليمات التي تصدر من المدير دائما واضحة وقابلة للتطبيق	04
					الرضا عن الإنجاز والأداء	
					لدي إلمام الكاف بالمعلومات التي تخصني كمشرف على التلاميذ	01
					أنجز المهام المطلوبة مني في عملي بكفاءة وفاعلية	02
					أنفذ ما يطلب مني في الوقت المحدد	03
					لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني أثناء عملي	04

الملحق (03): مخرجات النهائية لبرنامج spss

الصدق التمييزي

Group Statistics

	VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مجموع البنود	1,00	11	48,9091	9,66907	2,91533
	2,00	11	75,9091	2,98176	,89904

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
مجموع البنود	Equal variances assumed	5,480	,030	-8,850	20	,000	-27,00000	3,05081	-33,36388	-20,63612
	Equal variances not assumed			-8,850	11,885	,000	-27,00000	3,05081	-33,65429	-20,34571

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	21

خصائص العينة

جنس العامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	17	39,5	39,5	39,5
انثى	26	60,5	60,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

سن العامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 25 الى 35	10	23,3	23,3	23,3
Valid من 36 الى 45	20	46,5	46,5	69,8
من 46 الى 55	10	23,3	23,3	93,0
من 56 الى فوق	3	7,0	7,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	

الاقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من سنة الى 10	25	58,1	58,1	58,1
Valid من 11 الى 20	4	9,3	9,3	67,4
من 21 الى 30	9	20,9	20,9	88,4
من 31 الى فوق	5	11,6	11,6	100,0
Total	43	100,0	100,0	

المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
تفني سامي او دراسات تطبيقية	20	46,5	46,5	46,5
Valid ليسانس	11	25,6	25,6	72,1
ماستر	10	23,3	23,3	95,3
دكتوراء	2	4,7	4,7	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Statistics descriptives

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
المحور الاول	43	5,00	18,00	11,6877	2,23005
المحور الثاني	43	4,00	17,00	10,3023	2,41888
المحور الثالث	43	4,00	17,00	11,1163	2,10013
المحور الرابع	43	7,00	19,00	14,7442	3,00031
المحور الخامس	43	4,00	20,00	16,2558	1,82731
Total				64,1163	11,32046

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مجموع البنود	43	64,1163	11,32046	1,72635

One-Sample Test

	Test Value = 63					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مجموع البنود	,647	42	,521	1,11628	-2,3676	4,6002

Group Statistics

	جنس العامل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مجموع البنود	ذكر	17	62,2941	13,63252	3,30637
	انثى	26	65,3077	9,62401	1,88742

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
مجموع البنود	,716	,402	-,851	41	,400	-3,01357	3,54259	-10,16798	4,14083
			-,792	26,337	,436	-3,01357	3,80716	-10,83443	4,80729
	Equal variances assumed								
	Equal variances not assumed								

Descriptives

مجموع البنود

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
من 25 الى 35	10	63,0000	14,14214	4,47214	52,8833	73,1167	43,00	81,00
من 36 الى 45	20	64,4000	8,43801	1,88680	60,4509	68,3491	47,00	78,00
من 46 الى 55	10	63,3000	14,36083	4,54129	53,0269	73,5731	25,00	75,00
من 56 الى فوق	3	68,6667	12,05543	6,96020	38,7193	98,6140	56,00	80,00
Total	43	64,1163	11,32046	1,72635	60,6324	67,6002	25,00	81,00

ANOVA

مجموع البنود

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	82,852	3	27,617	,203	,894
Within Groups	5299,567	39	135,886		
Total	5382,419	42			

Descriptives

مجموع البنود

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
من سنة الى 10	25	65,6800	10,79244	2,15849	61,2251	70,1349	43,00	81,00
من 11 الى 20	4	56,2500	5,61991	2,80995	47,3075	65,1925	49,00	62,00
من 21 الى 30	9	64,4444	6,50214	2,16738	59,4465	69,4424	56,00	75,00
من 31 الى فوق	5	62,0000	21,34245	9,54463	35,4999	88,5001	25,00	80,00
Total	43	64,1163	11,32046	1,72635	60,6324	67,6002	25,00	81,00

ANOVA

مجموع البنود

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	332,006	3	110,669	,855	,473
Within Groups	5050,412	39	129,498		
Total	5382,419	42			

Descriptives

مجموع البنود

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
تفني سامي او دراسات تطبيقية	20	66,1000	8,84308	1,97737	61,9613	70,2387	47,00	81,00
ليسانس	11	64,9091	9,57554	2,88713	58,4762	71,3420	45,00	78,00
ماستر	10	61,6000	10,79300	3,41305	53,8792	69,3208	43,00	75,00
دكتوراء	2	52,5000	38,89087	27,50000	-296,9206	401,9206	25,00	80,00
Total	43	64,1163	11,32046	1,72635	60,6324	67,6002	25,00	81,00

ANOVA

مجموع البنود

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	418,810	3	139,603	1,097	,362
Within Groups	4963,609	39	127,272		
Total	5382,419	42			