

البحث السابع :

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

المصادر :

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

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

أ. نوره مفلح غافل العتيبي

معلمة بإدارة تعليم الرياض بالمملكة العربية السعودية

أ.د/ خالد عواض الثبتي

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي بكلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن، وتحديد المعوقات التي تحد من رضا الموظفات الإداريات، وكذلك تقديم المقترحات التي تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من الموظفات الإداريات بالمرحلة المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، والبالغ عددهن (٢٨٤) إدارية، وطبقت على عينة عشوائية بلغت (٤٣٢) من أفراد الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن أفراد الدراسة موافقات بدرجة متوسطة على الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، وأبرز ملامح الرضا الوظيفي لديهن تمثل في احترامهن آراء زميلات العمل واقتراحاتهن. وأن موافقة أفراد الدراسة جاءت بدرجة عالية جدا على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفات الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض، ومن أبرزها توفير مناخ من الاحترام كأساس للتعامل ما بين الإداريات والإدارة. الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - الموظفات الإداريات - المدارس المتوسطة.

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

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

Abstract:

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

Keywords: Job Satisfaction - Female Administrative Staff - Intermediate Schools

• مقدمة:

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

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

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

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

• مشكلة الدراسة:

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

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

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

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

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

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

واستنادا على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة فيما يلي:

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

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

• أهداف الدراسة:

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

• أهمية الدراسة:

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

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

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

• مصطلحات الدراسة:

• الرضا الوظيفي:

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

• الإطار النظري للدراسة:

• مفهوم الرضا الوظيفي:

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

• العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

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

أ- العوامل الخاصة بالفرد:

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

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

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

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

ب- محتوى الوظيفة:

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

ج- عوامل خاصة بالأداء:

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

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

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

د- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

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

هـ - العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص الترقى بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي يمارسها الفرد (ص ١٦).

• منهجية الدراسة وإجراءاتها:

• منهج الدراسة:

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

• مجتمع وعينة الدراسة:

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

• أداة الدراسة:

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

• صدق أداة الدراسة:

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

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

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

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

• ثبات أداة الدراسة:

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

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

الجدول (١) معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارة الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التابعة له

رقم العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	مستوى الدلالة إحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمحور	مستوى الدلالة إحصائية
المحور الأول: للتعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض					
١	٠.٦٤٢	♦♦♦	١١	٠.٤٣٨	♦♦♦
٢	٠.٧٣٤	♦♦♦	١٢	٠.٦٧٧	♦♦♦
٣	٠.٧٣٦	♦♦♦	١٣	٠.٥٦٦	♦♦♦
٤	٠.٧٦٤	♦♦♦	١٤	٠.٤٨٢	♦♦♦
٥	٠.٦٦٧	♦♦♦	١٥	٠.٦١٩	♦♦♦
٦	٠.٦٦٧	♦♦♦	١٦	٠.٦٤٣	♦♦♦
٧	٠.٧٧٣	♦♦♦	١٧	٠.٥٧٣	♦♦♦
٨	٠.٧٣١	♦♦♦	١٨	٠.٦٠٣	♦♦♦
٩	٠.٥٩٠	♦♦♦	١٩	٠.٦٥٤	♦♦♦
١٠	٠.٧٣٠	♦♦♦	—	—	—
المحور الثاني: للتعرف على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض					
١	٠.٦١١	♦♦♦	٩	٠.٨٠٧	♦♦♦
٢	٠.٦٦٠	♦♦♦	١٠	٠.٨١٩	♦♦♦
٣	٠.٧٩٦	♦♦♦	١١	٠.٦٨٦	♦♦♦
٤	٠.٧٦٨	♦♦♦	١٢	٠.٨٥٤	♦♦♦
٥	٠.٨٠٧	♦♦♦	١٣	٠.٧٦٩	♦♦♦
٦	٠.٧٩٤	♦♦♦	١٤	٠.٦٨٥	♦♦♦
٧	٠.٧٣٦	♦♦♦	١٥	٠.٧٦٧	♦♦♦
٨	٠.٨٢٩	♦♦♦	—	—	—

♦♦ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

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

المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للاستبانة	مستوى الدلالة إحصائية
المحور الأول: درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض	٠.٣٦٢	♦♦♦
المحور الثاني: المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض	٠.٦٨٥	♦♦♦

♦♦ دال عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

جدول (٣) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض	١٩	٠.٩٢٣٦
المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض	١٥	٠.٩٤٦٤
الثبات العام	٣٤	٠.٨٤٨٧

• نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

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

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

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

م	العبارات	النسبة %	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً		
١١	احترم آراء زميلات العمل واقتراحاتهن	ك	١٦٨	١٧١	٨٧	٥	١	٠.٧٩٦	١
		%	٣٨.٩	٣٩.٦	٢٠.١	١.٢	٠.٢		
١٨	التفاعل بيني وبين زميلاتي يخدم صالح المدرسة	ك	١٣٥	١٥٨	١٠٩	٢٥	٥	٠.٩٤٦	٢
		%	٣١.٣	٣٦.٥	٢٥.٢	٥.٨	١.٢		
٩	علاقتي مع زميلات العمل من مصادر رضائي عن الوظيفة	ك	١٤١	١٤١	١٢٨	١٣	٩	٠.٩٦١	٣
		%	٣٢.٦	٣٢.٦	٢٩.٧	٣.٠	٢.١		
١٩	التواصل بيني وبين الإدارة يخدم تحقيق الأهداف للمدرسة	ك	١١٩	١٥٧	١١٦	٢٢	١٨	١.٠٣٨	٤
		%	٢٧.٥	٣٦.٣	٣٦.٩	٥.١	٤.٢		
١٢	أشعر بتقدير الموظفين في المدرسة لجهودهم المبذولة في مجال العمل الإداري	ك	١٢٤	١٣٥	١١١	٣٤	٢٨	١.١٥٨	٥
		%	٢٨.٧	٣١.٢	٢٥.٧	٧.٩	٦.٥		
١٠	أشعر بأن هناك تكاملاً بين دوري ودور الموظفين في المدرسة	ك	٩٦	١١١	١٥٥	٤٠	٣٠	١.١٣٩	٦
		%	٢٢.٢	٢٥.٧	٣٥.٩	٩.٣	٦.٩		
١٧	يقدر أولياء الأمور لما أقوم به من عمل	ك	٧٠	١٣٢	١٦٠	٤٣	٢٧	١.٠٦٩	٧
		%	١٥.٠	٣٠.٠	٣٦.٠	٩.٣	٦.٩		
١٦	تستخدم قائدة المدرسة أسلوباً إيجابياً في إصدار التوجيهات الفنية	ك	٦٩	١٢٣	١٥١	٥٤	٣٥	١.١٢٩	٨
		%	١٥.٠	٢٨.٥	٣٥.٠	١٢.٥	١٢.٥		
١٥	قائدة المدرسة عادلة في تقاريرها المتصلة في الحكم على أدائي	ك	٧٨	١١٤	١٥٣	٤٣	٤٤	١.١٨٠	٩
		%	١٦.٢	٢٥.٥	٣٧.٠	١٠.٠	٦.٣		
١	الوصف الوظيفي لطبيعتي عملي دقيق واضح	ك	٦٥	١١٤	١٧٤	٤٣	٣٦	١.١٠١	١٠
		%	١٥.٠	٢٦.٤	٤٠.٣	١٠.٠	٨.٣		
٤	تتيح لي وظيفتي صلاحية كافية لأداء عملي كإدارية في المدرسة	ك	٦٢	١٠٦	١٢٢	٦٧	٣٥	١.١٢٠	١١
		%	١٤.٤	٢٤.٥	٣٧.٥	١٥.٥	٨.١		
٣	يتناسب عملي مع اهتماماتي	ك	٤٦	٩٣	١٥٧	٨٤	٥٢	١.١٤٩	١٢
		%	١٠.٦	٢١.٥	٣٦.٤	١٩.٥	١٢.٠		
٦	يتوفر ما يلزم من إمكانيات إدارية تشمل تسهيلات فنية لتأدية المهام الوظيفية للوكلة إلى	ك	٣٦	٨١	١٧٠	١٠١	٤٩	١.٠٧١	١٣
		%	٧.٢	١٨.٨	٣٩.٣	٢٣.٤	١١.٣		
٥	تتيح لي وظيفتي المشاركة في دورات لها علاقة بالمجال الإداري	ك	٥٣	٨٥	١٢٥	٨٨	٨١	١.٢٧٥	١٤
		%	١٢.٣	١٩.٧	٢٨.٨	٢٠.٤	١٨.٨		
٢	توفر لي وظيفتي الفرصة للنمو المهني	ك	٣٢	٧٩	١٥٥	٩٤	٧٢	١.١٤٨	١٥
		%	٧.٤	١٨.٣	٣٥.٨	٢١.٨	١٦.٧		
٧	تتيح لي وظيفتي فرصة الإبداع للتطوير في مجال عملي الإداري	ك	٣٢	٧٦	١٤٣	١١٠	٧١	١.١٤٩	١٦
		%	٧.٤	١٧.٦	٣٣.١	٢٥.٥	١٦.٤		
٨	أشعر أنني أصمل في المكان المناسب حسب	ك	٤٠	٨١	١١٨	٨٣	١١٠	١.٢٩٠	١٧
		%	٩.٣	١٨.٨	٢٧.٢	١٩.٢	٢٥.٥		

م	البيانات	النسبة %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً			
١٨	مؤهلي العلمي ضمن إطار خبرتي	ك	٣٣	٦٩	١٣٧	٨٥	١٨	٢٠٦٢	١٠٢٣٢	١٨
	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتناهه مقابل ما أقوم من مهام	%	٧٠	١٦٠	٣٦٧	١٩٧	٢٥٠			
١٩	أشعر بمدات نظام الترقيات	ك	١٠	٢٢	٩١	٧٦	٢٣٣	١٨٤	١٠٦٨	١٩
		%	٢٠٣	٥٠١	٢١١	١٧٠	٥٣٠٩			
المتوسط العام										
								٣٠٦	٠٧٧٢	

من خلال نتائج الجدول (٤) يتضح أن درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض جاءت بمتوسط حسابي (٣٠٢٠ من ٥٠٠)، وانحراف معياري (٠٧٢٢) وهي قيمة تقع في الفئة الثالثة من المقياس والتي تشير إلى درجة رضا وظيفي (متوسطة) وتفسر هذه النتيجة بأن الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض يواجهن بعض المعوقات في العمل تتعلق بالتحفيز ولوائح وقواعد العمل وقلة فرص التدريب كما أتضح من محور المعوقات في هذه الدراسة مما قلل من الرضا الوظيفي لديهن.

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

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

من خلال نتائج الجدول (٥) يتضح أن درجة الموافقة على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض جاءت بمتوسط حسابي (٤٠٣٥ من ٥٠٠)، وانحراف معياري (٠٦٩٥) وهي قيمة تقع في الفئة الخامسة من المقياس والتي تشير إلى درجة موافقة (موافق تماماً) وتفسر هذه النتيجة بأن الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض يرغبن في تهيئة بيئة العمل بما يساعدهن على الأداء ويقلل من شعورهن بالمعوقات ولذلك جاءت موافقتهم على المقترحات التي تزيد من رضا الموظفين الإداريات في المدارس المتوسطة الحكومية بمدينة الرياض بدرجة موافقة تماماً.

• توصيات الدراسة

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

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

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

م	العبارات	النسبة %	درجة الموافقة				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	
			موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق				
٩	توفير مناخ من الاحترام كاساس للتعامل ما بين الإداريات والإدارة	٢٧١	٢٧١	١٥	٤٣	٧	٦	٤.٤٥	٠.٨٤٤	١
		٦٢.٧	٢٤.٣	١٠.٠	١.٦	١.٤				
١	إعداد برامج تنمية مهنية مكثفة للإداريات	٢٧١	٢٧١	١٩	٣٤	١٠	٨	٤.٤٥	٠.٨٧٦	٢
		٦٢.٧	٢٥.٢	٧.٩	٢.٣	١.٩				
١٠	توطيد علاقات الثقة بين الإداريات وقائدة المدرسة	٢٧٠	٢٧٠	١٦	٤٠	٧	٩	٤.٤٤	٠.٨٨٣	٣
		٦٢.٥	٢٤.٥	٩.٣	١.٦	٢.١				
٣	الاهتمام بتوفير التسهيلات اللازمة في أماكن العمل أثناء تأدية مهامهن	٢٦٠	٢٦٠	١١٥	٤١	١٠	٦	٤.٤٢	٠.٨٦١	٤
		٦٠.٢	٣٦.٦	٩.٥	٢.٣	١.٤				
١٣	منح الإداريات فرصة للحصول على مؤهلات علمية عالية	٢٥٨	٢٥٨	١١٥	٤٤	٧	٨	٤.٤١	٠.٨٧٥	٥
		٥٩.٧	٣٦.٦	١٠.٢	١.٦	١.٩				
١٢	تحقيق (الشفافية والوضوح والعدالة) في التعاملات الإدارية	٢٥٩	٢٥٩	١٠٨	٤٢	١٢	١١	٤.٣٧	٠.٩٥٠	٦
		٦٠.٠	٢٥.٠	٩.٧	٢.٨	٢.٥				
٤	توزيع فرق العمل بشكل يشعر الإداريات بروح الفريق للتعاون	٢٦٣	٢٦٣	١٠٢	٤١	١٧	٩	٤.٣٧	٠.٩٥٥	٧
		٦٠.٩	٢٣.٦	٩.٥	٣.٩	٢.١				
١٥	تفعيل قنوات اتصال جيدة بين كافة الوظائف في المدرسة	٢٤٧	٢٤٧	١١٦	٥٥	٦	٨	٤.٣٦	٠.٨٩٠	٨
		٥٧.١	٣٦.٩	١٢.٧	١.٤	١.٩				
٨	تحقيق التكامل بين الإداريات في محيط العمل من خلال توزيع المهام بعدالة	٢٦٥	٢٦٥	٩٣	٤٨	١٨	٨	٤.٣٦	٠.٩٦٣	٩
		٦١.٣	٢٦.٥	١١.١	٤.٢	١.٩				
٦	إعلان رؤية ورسالة المدرسة لكافة الموظفين	٢٣٥	٢٣٥	١٣٤	٤٦	١٢	٥	٤.٣٥	٠.٨٦٤	١٠
		٥٤.٤	٣٦.٠	١٠.٦	٢.٨	١.٢				
٥	توفير سبل التواصل والحوار بين الإداريات في المدرسة لكل ما يتعلق برسم خططها	٢٣٦	٢٣٦	١٢٤	٥٥	١٤	٣	٤.٣٣	٠.٨٧٠	١١
		٥٤.٧	٢٨.٧	١٢.٧	٣.٢	٠.٧				
٢	العمل على توسيع هامش مشاركة الإداريات في الخطط المستقبلية	٢٢٨	٢٢٨	١٤١	٤٠	١٧	٦	٤.٣١	٠.٨٩٨	١٢
		٥٢.٨	٣٢.٦	٩.٣	٣.٩	١.٤				
١٤	إيجاد أنظمة حوافز فعالة للإداريات المتميزات	٢٧٠	٢٧٠	٦٨	٥٧	٢٣	١٤	٤.٢٩	١.٠٨٧	١٣
		٦٢.٦	١٥.٧	١٣.٢	٥.٣	٣.٢				
٧	تمكين الإداريات من أداء أعمال مشتركة تعزز ولائهن للمدرسة	٢١٠	٢١٠	١٣٦	٧١	١٧	٣	٤.٢٢	٠.٩٠٧	١٤
		٤٨.٧	٣٠.٣	١٦.٤	٣.٩	٠.٧				
١١	استخدام الأساليب الديمقراطية في إدارة المدرسة	٢١٧	٢١٧	١١٠	٧٤	٢٠	١١	٤.١٦	١.٠٣٢	١٥
		٥٠.٣	٢٥.٥	١٧.١	٤.٦	٢.٥				
للتوسط العام										
								٤.٣٥	٠.٦٩٥	

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

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

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

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

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

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

• قائمة المراجع:

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

- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي. (٢٠٠٨م). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرقات.
- القاروط، صادق. (٢٠٠٦هـ). الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- ناظرين، حنان محمد أحمد. (١٤١١هـ). أبرز العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات بجامعة أم القرى. مكة المكرمة. جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي.
- هاشم، عادل عبدالرزاق. (٢٠١٠م). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- وزارة التعليم. (١٤٣٦هـ). الدليل التنظيمي لمدارس التعليم العام. المملكة العربية السعودية، الإصدار الثالث الرياض.

