

## الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي وأثره في جودة العملية التعليمية (دراسة استطلاعية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد ) د. علي أحمد محمد اقريشين – الهيئة الليبية للبحث العلمي – ليبيا

### ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أهم المسببات التي تحول دون الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي وانعكاس ذلك على جودة العملية التعليمية بجامعة بني وليد ، ومن ذلك معرفة الأسباب التي تشكل حجر عثرة أمام عضو هيئة التدريس الجامعي للقيام بالمهام الملقى على عاتقه وتداخل المسؤوليات والمتطلبات الوظيفية في العملية التعليمية والتحديات التي تضفي طابعا بعدم الرضا الوظيفي لأداء واجباتهم بالجودة المطلوبة وتحمل مسؤولياتهم. مثلت **عينة الدراسة** أعضاء هيئة التدريس الجامعي المنتسبين للكليات التابعة لجامعة بني وليد. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في صف وتحليل المشكلة. أظهرت الدراسة مجموعة من **النتائج** من أهمها أثبتت الدراسة أن للرضا الوظيفي أثر ذو دلالة إحصائية على جودة العملية التعليمية حيث أظهرت الدراسة وفقاً لآراء عينة الدراسة أنه ونسبة 18.4% من التغيرات في جودة العملية التعليمية كان سببها الرضا الوظيفي بأبعاده المشار إليها، كما أن أبعاد المتغير المستقل ( الرضا الوظيفي ) التي كانت أكثر تأثيراً على المتغير التابع هي ( بعد الأعباء التدريسية، بعد مجالس الإدارة ونظام الترقيات ) بشكل متوالي كذلك أثبتت الدراسة عدم وجود أي نظام للرعاية الصحية خاص بأعضاء هيئة التدريس، كما أن الدعم المادي المخصص للبحث العلمي يكاد يكون معدوم وإن توفر فيكون غير ميسر وغير كافي. **أوصت الدراسة** إعادة النظر في نظام الترقيات الحالي وتطويره بما يتلاءم والجهود الحثيثة المبذولة من قبل أعضاء هيئة التدريس بحيث يكون محفز لهم . توفير البنية التحتية اللازمة داخل المؤسسات التعليمية العالي الليبي لإنجاح العملية التعليمية، استحداث نظام التأمين الصحي الشامل لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بمؤسسات التعليم العالي وتقديم الدعم المالي اللازم بمواعيده وأجاله المستحقة وزيادة المخصصات المالية للبحث العلمي والندوات والمؤتمرات المحلية والدولية من أجل الرقي بالجامعات الليبية والوصول للعالمية.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، معوقات الرضا الوظيفي، جودة العملية التعليمية .

## **Job Satisfaction For University Faculty Members And Its Impact On The Quality Of Education Process: An Observational Study On Bani Waleed University Members.**

### **Abstract**

This study aimed to recognize the main reasons of job dissatisfaction for University Faculty Members (UFMs), including the reasons that constitute an obstacle for UFMs to carry out the tasks assigned to them, as well as the overlapping of responsibilities and requirements in the educational process and the challenges that give the sense of job dissatisfaction, The study sample representing the UFMs enrolled in Faculties belonged to Bani Waleed University.

The study relied on the descriptive approach to Describe and analyze the problem. The study reported a set of results, the most important of which was the study proved that job satisfaction had a statistically significant effect on the quality of educational process, The study showed, according to the opinions of the study sample, that 18.4% of the changes in the quality of the educational process were caused by job satisfaction with its aforementioned dimensions, and the dimensions of the independent variable (job satisfaction) that had the most impact on the dependent variable were (after teaching burdens, after boards of directors and promotions system) consecutively. The study also proved that there is no health care system for faculty members, and that the material support allocated to scientific research is almost non-existent, and if it is available, it will be unfavorable and insufficient. Made by faculty members so that it is motivating for them to update and reconstruct the promotions system.

Providing the necessary infrastructure within Libyan higher education institutions for the success of the educational process, introducing a comprehensive health insurance system for faculty members and workers in

higher education institutions, providing the necessary financial support on due dates and deadlines, and increasing financial allocations for scientific research, local and international seminars and conferences in order to advance Libyan universities and reach globalization.

**Key Words:** Job Satisfaction, Obstacles, Educational Process, UFM.

### المقدمة :

لا شك أن إحدى ركائز عملية التنمية الشاملة والمستدامة هي حتمية تطوير المؤسسات سواء التعليمية أو الخدمية أو الإنتاجية الصناعية ، وتعد تنمية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بشكل رئيس هاجس كل الدول وخاصة الدول النامية منها لما له من تأثير مباشر في خلق واستحداث الطرق المبتكرة وإيجاد الحلول المطلوبة، فجودة العملية التعليمية تتوقف بلا شك على العديد من الركائز والعناصر الرئيسية والتي من ضمنها الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية. هذه العملية وبكل أبعادها وعلى كافة مستوياتها تعطي وزنا واعتبارا ومكانه للجامعات ومؤسسات التعليم العالي بالدرجة الأولى سواء على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي، حيث تنطوي التنمية عموما على إحداث الفارق في تغيير مستوى رقي المجتمعات بنتاج قوة علمية مدربة ومهرة يتطلع سوق العمل للظفر بها، لذلك جاءت عملية الرضا الوظيفي للعمل على تحسين أوضاع العاملين وتلبية احتياجاته والنظر لأرائهم ومقترحاتهم ومعرفة تطلعاتهم وطموحاتهم ، وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي بكل ما يخدم الإنسان لأنه المقصود من هذه التنمية، وهو الأساس المحوري الذي تبنى عليه العملية التعليمية على وجه الخصوص.

لقد حظيت الجامعات ومؤسسات التعليم العالي باهتمام متزايد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء باعتبارها من أهم عوامل التنمية المستدامة والحقيقة الملامسة لحياة الشعوب وتطلعاتها وأمالها، وهي المناط بها رفع المستوى المعرفي وجودة الحياة ومساهمتها في توسيع وتنويع القاعدة المعرفية وتقديم المخرجات المطلوبة والمميزة الإنتاجية والخدمية منها بالجودة المطلوبة فضلا عن إيجاد الحلول وتقديم التصورات المستقبلية لكافة مؤسسات الدولة من خلال الجانب العلمي والبحثي بها .

### أهمية الدراسة :

أن مؤسسات التعليم العالي لها دور مهم في التنمية الشاملة للدولة بشكل عام عوضاً عن الدور المناط بالجامعة في رفع المستوى المعرفي المحلي وتحقيق مؤشرات إيجابية في النمو والتطوير والمساهمة في رفع المستوى المعيشي للفرد وللمجتمع على حد سواء .

إضافة لذلك تتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية فلسفة الرضا الوظيفي واقتترانه بالسلوكي البشري ومدى توفر الاحتياجات الفنية والعملية في بيئة العمل .
  - كما تتمحور أهمية الدراسة في فهم وتحديد العناصر الرئيسية للرضا الوظيفي .
  - إن تعزيز مستوى الرضا الوظيفي يتأتى من خلال فهم وتوفير متطلبات العمل المادية من جهة والمعنوية المتمثلة في الجانب السلوكي للموظفين من جهة أخرى ودراساتها والتركيز عليها وإعطائها الأهمية القصوى بما يضمن إدخال التحسين والتطوير وفقاً لأسس الجودة.
  - كذلك فإن الدراسة تستمد أهميتها من مدى مساهمة الجامعة على إيضاح العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة العملية التعليمية وفقاً لنظم الجودة الشاملة، حيث لا توجد إمكانية لتحقيق أهداف الجودة الشاملة بالجامعات والمؤسسات الحكومية مثيلاتها بعيداً عن مشاركة العاملين بها بكفاءة وفعالية .
- إن كل هذه العوامل دفعت الباحث للقيام بهذه الدراسة والتي تتناول: الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد وأثره في جودة العملية التعليمية .
- ### أهداف الدراسة.

يكمُن هدف هذه الدراسة بالأساس في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد، وصولاً إلى معرفة الأبعاد الأكثر أهمية والتي يجب التركيز عليها والاهتمام بها ومعرفة التحديات والمعوقات الحقيقية لعملية الرضا الوظيفي .

بالإضافة لذلك تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على أهم المعوقات الحقيقية التي تعيق عملية الرضا الوظيفي للهيئة التدريسية.
- 2- دراسة درجة مساهمة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جودة العملية التعليمية.

3- دراسة نقاط القوة ومكامن الضعف المتعلقة بجودة العملية التعليمية بجامعة بني وليد كونها تمثل أنموذجاً للدراسة.

### مشكلة الدراسة :

إن المستوى المتدني لمخرجات التعليم العالي الليبي الذي تشير إليه التصنيفات المحلية والدولية ومستوى مخرجات العملية التعليمية بالجامعات الليبية من حيث الجودة لا من حيث الكمية ظاهراً للعيان غير أن معرفة أسباب ذلك يكاد يكون مبهماً وغير معروف. إن جودة العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بشكل عام مبنية في الأساس على أربعة محاور رئيسية هي جودة المكان المادي ممثلاً بالجامعات والمعاهد العليا وجودة المنهج أي البرامج التعليمية المقررة وجودة الطلاب والمحور الرابع وهو جودة الأستاذ. ولكل محور أبعاده وأركانه التي تؤثر فيه وتتأثر به العملية التعليمية إجمالاً، ولذا تتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على أهم المعوقات والتحديات والأسباب التي تمثل نقطة فاصلة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي المرغوب لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد ومدى انعكاس ذلك على جودة المخرجات التعليمية بها . وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي : ما هي أهم الأسباب التي تحول دون الوصول لدرجة الرضا الوظيفي المطلوبة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد وما مدى تأثيرها في جودة العملية التعليمية ؟

### فرضيات الدراسة :

#### الفرضية الرئيسية:

-  $H_0$  " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي على جودة العملية التعليمية "

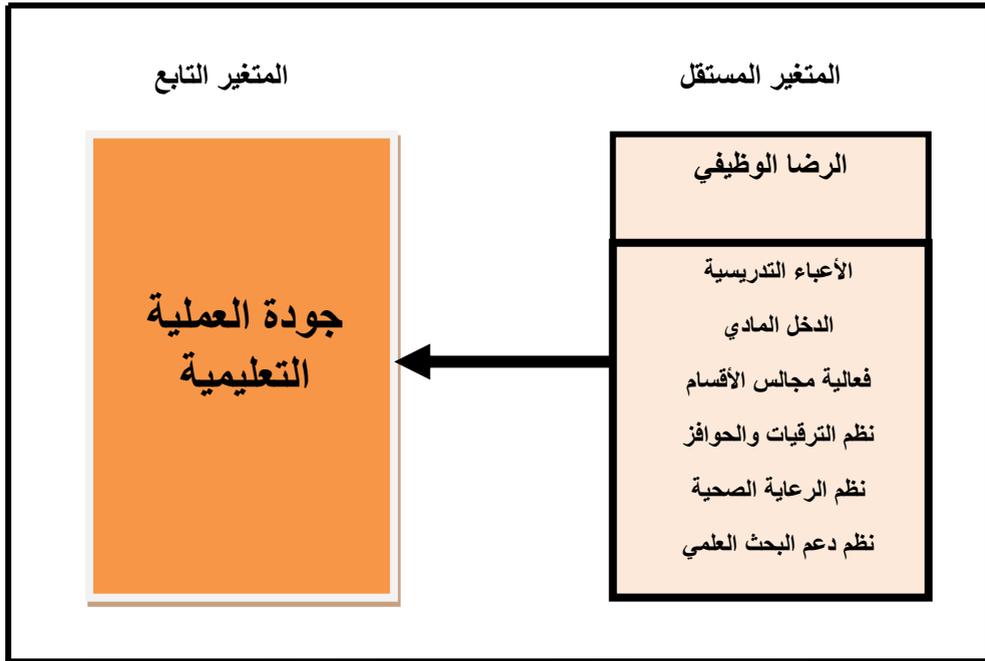
#### الفرضية الفرعية

-  $H_0-1$  " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية بأبعاده (الأعباء التدريسية ، الدخل المادي ، فعالية مجالس الأقسام ، نظم الترقيات والحوافز ، نظم الرعاية الصحية، نظم دعم البحث العلمي) في جودة العملية التعليمية "

## أنموذج الدراسة :

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين هما:

الأول المتغير المستقل ويمثل الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، ويشتمل على ستة أبعاد وهي " الأعباء التدريسية ، الدخل المادي ، فعالية مجالس الأقسام ، نظام الترقيات والحوافز ، نظم الرعاية الصحية، نظم دعم البحث العلمي " . أما المتغير الثاني فهو المتغير التابع ويتمثل في جودة العملية التعليمية.



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

## التعريفات الإجرائية :

**الرضا الوظيفي :** هو الشعور السلوكي بالارتياح والطمأنينة للموظفين عن الجهة التي يعملون بها ويتقاضون أجورهم منها والمنافع الاجتماعية المكتسبة من خلالها مقابل أداءهم للمهام والمسؤوليات المكلفون بها .

**معوقات الرضا الوظيفي :** هي كل الإجراءات والسياسات والبرامج التي تحد من الوصول لدرجة الرضا الوظيفي.

**المؤسسات الجامعية :** هي كل مؤسسة تعليمية عليا ملقاة على عاتقها مسؤولية الرفع من المستوى المعرفي لروادها وتطبيق البرامج التعليمية المعتمدة، وتعمل على تهيئتهم وتنقيهم ودعمهم بالقدرة والكفاءة العالية وفقا لأحدث نظم الجودة الشاملة.

**جودة العملية التعليمية :** هي مجموعة العمليات التي تمس كيان المؤسسة التعليمية ككل وعلى جميع المستويات لضمان تنفيذ البرامج التعليمية المستهدفة بكل دقة واحترافية ومنعا لأي هدر في الطاقات والقدرات ووفقا لما هو مخطط له.

**منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات).**

**نوع وطبيعة الدراسة.**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل المتغيرات المختلفة للدراسة، كما تعتبر دراسة إيضاحية (Explanatory) حيث تسعى إلى الربط بين السبب والأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

**الاستراتيجية المتبعة في الدراسة.**

لقد اعتمد الباحث في تصميم الدراسة على استراتيجية المسح/ المعاينة، حيث تم الاعتماد على المستجيبين كعينة من المجتمع المستهدف للاستفادة منها في البيانات المطلوبة للدراسة.

**مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد حيث بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد ما يقرب من (800) عضو هيئة تدريس، أما عينة الدراسة تمثلت في المستجيبين للمشاركة بملء الاستبانة إلكترونياً والبالغ عددهم (181) استبانة صالحة للتحليل. تم اعتماد وتوزيع الاستبانات إلكترونياً من خلال استخدام نماذج قوئل (Google Forms).

**وحدة التحليل:**

تتكون وحدة التحليل من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الكليات المبحوثة بجامعة بني وليد.

**طرائق جمع البيانات:**

**البيانات الثانوية:**

تتمثل البيانات الثانوية بالكتب والدوريات والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع والمقالات المختلفة والمنشورة والتي تم الاطلاع عليها قبل الشروع في هذه الدراسة. ولقد تم إعداد استبانة من خلال الاطلاع على النظريات الإدارية المتعلقة بموضوع الدراسة وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة.

## البيانات الأولية:

تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء، حيث أشتمل الجزء الأول على المتغيرات الديموغرافية، والجزء الثاني وهو المتغير المستقل " الرضا الوظيفي " بأبعادها (الأعباء التدريسية ، الدخل المادي، فعالية مجالس الأقسام ، نظم الترقيات والحوافز ، نظم الرعاية الصحية نظم دعم البحث العلمي ). أما الجزء الثالث وهو المتغير التابع "جودة العملية التعليمية " .  
أداة الدراسة :

من أجل أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم تصميم وتطوير الاستبانة بعد الاستفادة من الدراسات المرتبطة (أبحاثاً علمية منشورة) بموضوع الدراسة، كما تمت الاستفادة من آراء ذوي الاختصاص والمعرفة بموضوع الدراسة. وتُعد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية بما يخص المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، والمتغير التابع (جودة العملية التعليمية) والتي بناءً عليها تكونت أجزاء الاستبانة.

## أجزاء الاستبانة:

1. الجزء الأول: ويتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة حيث اشتملت على (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية، المستوى الإداري ، الخبرة العملية).
  2. الجزء الثاني: المتغير المستقل " الرضا الوظيفي " بأبعاده " الأعباء التدريسية ، الدخل المادي ، فعالية مجالس الأقسام، نظم الترقيات والحوافز، نظم الرعاية الصحية، نظم دعم البحث العلمي " .
  3. الجزء الثالث: المتغير التابع " جودة العملية التعليمية " .
- اختبار ثبات أداة الدراسة :

لقد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث كانت النتائج على النحو التالي :

## جدول رقم (1)

قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات الرضا الوظيفي وجودة العملية التعليمية .

الرقم	الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)	عدد الأسئلة	قيمة ألفا
1	جميع الفقرات	32	73.8

من الجدول رقم (1) يتبين لنا أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات المتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع جودة العملية التعليمية قد بلغت (0.738). وبالتالي تكون جميع القيم أكبر من (0.70) وهذا مؤشر جيد على الاتساق الداخلي بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). Research methods for business (5<sup>th</sup> ed). West Sussex UK : John Wiley & Sons, INC.

## حدود الدراسة.

**الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني وليد.  
**الحدود الموضوعية:** اقتصر موضوع الدراسة على الرضا الوظيفي وجودة العملية التعليمية.  
**الحدود الزمنية:** وهي الفترة الممتدة خلال الأعوام 2020 / 2021.  
**الدراسات السابقة :**

- دراسة بعنوان: **معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الليبية: دراسة استطلاعية علي أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم - المرج.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الليبية ، حيث تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة والبالغ عددها 127 وزعت على عينة من مجتمع الدراسة المتمثلة في رؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم - فرع المرج ،جامعة بنغازي. تتلخص أهم نتائج الدراسة بأن هناك عدة معوقات لتطبيق معايير الجودة الشاملة، حيث بلغت أعلى المتوسطات في الجوانب القيادية والتنظيمية وجوانب البحث العلمي. أوصت الدراسة بضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة على جميع المستويات الإدارية بالجامعة .

دراسة بعنوان: **2 معوقات التعليم المحاسبي الإلكتروني ودورها في الحد من إمكانية تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الليبية .**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التعليم المحاسبي الإلكتروني في تحسين جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الليبية وذلك من خلال تحديد المتطلبات والمعوقات التي تحد من إمكانيات وقدرة أعضاء هيئة التدريس في تطبيق التعليم المحاسبي الإلكتروني في التعليم الجامعي . وأظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات المتعلقة بالجوانب المادية أكبر المعوقات، أما المعوقات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس والطالب جاءت بالمرتبة الثانية، أهمها قلة الإمكانيات المادية والفنية المخصصة لبرامج التعلم الإلكتروني بشكل عام والتعليم الإلكتروني بشكل خاص. وقلة البرامج التدريبية لرفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس في استخدام التعليم الإلكتروني، وعدم وعي الطلاب بأهمية التعليم المحاسبي الإلكتروني. وتوصي الدراسة بضرورة توفير البنية التحتية اللازمة للتعليم الإلكتروني داخل مؤسسات التعليم العالي الليبية وتجهيزها بالوسائل التكنولوجية المستعملة في التعليم المحاسبي الإلكتروني.

<sup>1</sup> العكف، جاد الله علي ، الظهيري، إبراهيم علي . معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الليبية: دراسة استطلاعية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم- المرج. المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي.جامعة بنغازي.2021. 269- 275.

<sup>2</sup> امعرف، سعاد عياش علي ، زويي، أكرم علي محمد . معوقات التعليم المحاسبي الإلكتروني ودورها في الحد من إمكانية تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الليبية. المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي. جامعة بنغازي.2021. 340- 349.

## دراسة بعنوان <sup>1</sup>: مكاتب ضمان الجودة في الجامعات والأكاديميات العامة الليبية، الواقع وآفاق التحسين والتطوير.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع جودة العملية التعليمية بالجامعات والأكاديميات العامة الليبية وتحديد وضعها الحالي، واقتراح مسارات التحسين بها. إلى جانب التعرف على أهم العراقيل والتحديات التي تواجه مكاتب الجودة في الجامعات والأكاديميات العامة الليبية. توصلت الدراسة لوجود عدد من المعوقات والتحديات أهمها المعوقات المالية والبشرية، وإدارية وفنية وتقنية بالإضافة إلى تحديات أخرى من ضمنها عدم الاستقرار الإداري والاقتصادي والأمني. أوصت الدراسة بأن تكون هناك رؤية شاملة لوزارة التعليم بشأن دعم الجودة وضمانها بالجامعات والأكاديميات العامة الليبية، كما توصي الدراسة بإصدار لوائح وتشريعات تنظم آليات عمل مكاتب ضمان الجودة.

دراسة بعنوان <sup>2</sup>: ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية. هدفت الدراسة لبيان مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، لقد تم جمع البيانات حسب المنهج الوصفي، كذلك استعرضت الدراسة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ومعرفة مستوياته لدى الموظفين وقياسها ووضع الاستراتيجيات للتخفيف من حدة تلك الضغوط. توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن هناك علاقة إيجابية بين العمل والرضا الوظيفي على مستوى (مستوى علاقة المجاملة، التسبب المهني). أوصت الدراسة بتحسين التعامل مع الموظفين وخصوصا شاغلي الوظائف الدنيا، كما أن تحسين الأجور والمرتبات والمكافآت لها دور كبير في الحفاظ على عدم تقادم ضغوط العمل بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بكل سهولة ويسر.

دراسة بعنوان <sup>3</sup>: دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعرييج.

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومستوى تطبيقها في بلدية العناصر، كما تطرقت الدراسة لمعرفة مدى رضا الموظفين لاستخدامهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة عالية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في بلدية العناصر كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرامج ونظم المعلومات على الرضا الوظيفي. أوصت الدراسة باستخدام أسلوب الإدارة

1 - مرجين، حسين سالم، الشركسي، عادل محمد، العماري، مصباح سالم مفتاح، بن عمران، سالمه إبراهيم، مكاتب ضمان الجودة في الجامعات والأكاديميات العامة الليبية الواقع وآفاق التحسين والتطوير. مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، العدد الأول. 2021. ص.95-134.

2 - عباس، وثام الفاتح عمر. ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. 2018.

3 - ميلود، شريف. دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعرييج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة. 2019.

الإلكترونية على مستوى المؤسسات الجزائرية وتبسيط البرامج وتوضيحها من أجل تطبيقه بأحسن أسلوب وكذلك تقديم الحوافز المادية والمعنوية .

دراسة بعنوان<sup>1</sup>: مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة : دراسة ميدانية عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - صرمان /جامعة صبراتة ،ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وبناء استبانة مكونة من (40) فقرة ، وزعت على (4) محاور ، ويتمثل مجتمع الدراسة في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان بجامعة صبراتة والمتكون من (90) عضو هيئة تدريس ، كان عدد الاستبانة التي تم استخدامها في تحليل البيانات (52) استبانة صالحة للتحليل ، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss23) ،وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها : وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة معنوية لمدى الملائمة بين ممارسة الأدوار الأكاديمية (التدريسي والبحثي والمجمعي) ومعايير ضمان الجودة ،حيث إنه كلما كانت أدوار عضو هيئة التدريس إيجابية زاد تحقيق معايير ضمان الجودة ،وخلصت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها : العمل على تشجيع البرامج الدراسية الملائمة لاحتياجات المجتمع وسوق العمل ومتطلبات التنمية المعرفية ، والعمل على توفير مراكز بحثية متميزة في الجامعات الليبية تخدم البرامج والأنشطة البحثية .

**JOB<sup>2</sup> : ( SUMAN JAIN1, SEEMA SHARMA2 and RACHNA JAIN3 ) Study - SATISFACTION IN BANKING: A STUDY OF PRIVATE AND PUBLIC SECTOR BANKS (COMPARATIVE STUDY).**

**الرضا الوظيفي في البنوك :دراسة مقارنة للبنوك الخاصة والعامة**

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين من خلال إجراء تحليل مقارنة بين قطاع البنوك العامة والخاصة من خلال ( طرق العمل،الرواتب والحوافز،علاقات العمل،استخدام المهارات والقدرات،أنشطة العمل،الرضا بالمنافع،القيادة) حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك العامة

<sup>1</sup> - عبد الصادق، مصطفى الصادق الغضبان ،منصور فتحي أبو القاسم سالم وخلف الله الهادي رحومه خليفة، مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة: دراسة ميدانية عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان. المؤتمر الدولي حول جودة مؤسسات التعليم العالي،مجلة جامعة بنغازي .2021.ص78-85.

<sup>2</sup> - Suman Jain,Seema Sharma and Rachna Jain. Job satisfaction in banking: A Study of private and public sector banks (comparative study).international journal of science and Technology.2012. Vol 2, issue 1.

وبنكان خاصان كما تمثلت عينة الدراسة في عدد 60 موظفا. توصلت الدراسة لعدة نقاط كان من أهمها أن بيئة العمل بالبنوك الخاصة ذات طبيعة تنافسية وضمن العمل متوقف على درجة الأداء، أما في البنوك العامة فإن الدخل السنوي للعاملين عال جدا وضمن العمل قليلة جدا وهم أكثر رضا مقارنة بأقرانهم في البنوك الخاصة. أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين موظفي القطاع العام والخاص من حيث درجة الرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة فهم متطلبات العاملين وتلبية احتياجاتهم وكذلك رفع مستوى الأداء من خلال إشراك العاملين وإيضاح متطلبات أعمالهم من خلال رفع مستوى المشاركة الفاعلة من خلال فرق العمل .

- Study (Ece Ar ı ko ğ lu , Necla Öykü İ yigün, Mehmet S a ğ lam):<sup>1</sup> THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A RESEARCH IN THE FINANCE INDUSTRY.

الدور الوسيط للهوية التنظيمية في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي: دراسة في صناعة التمويل .

هدفت الدراسة لاختبار الدور الوسيط للهوية التنظيمية في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمي في صناعة التمويل . استخدمت الاستبانة في هذه الدراسة كأداة لجمع المعلومات. حيث كانت عينة الدراسة لعدد (304) شخصا يعملون في صناعة التمويل . أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرات كما أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا هم الأكثر قياما بمهامهم ويساهمون بشكل أفضل في تحقيق أهداف المنظمة مع الأخذ بعين الاعتبار وجود طابع المنافسة وضغوط العمل والصراعات وسوء الاتصالات بدرجة قليلة جدا. أوصت الدراسة بتحقيق العاملين نحو الرضا الوظيفي من خلال الحوافز المادية وتحسين الاتصالات ورفع الدخل المادي.

خلاصة مراجعة الدراسات السابقة :

لقد أفادت الدراسات السابقة في تحديد الجوانب الأدبية المشتركة لموضوع الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس عن أداء العملية التعليمية، حيث تم الاستفادة منها في تحديد متغيرات الدراسة وإيجاد مبرراتها وصياغة أهميتها كما تمت الاستفادة منها في بناء أداءه الدراسة. غير أنها اختلفت معها في كونها درست بيئة مغايرة واشتملت عينة مختلفة واستخدمت أداة جديدة لتحديد تقديرات أعضاء هيئة التدريس لدرجة الرضا.

<sup>1</sup>- Ece Ankoglu, Necla oyku I yigun, Mehmet saglam . The Mediating role of organizational identification on the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior :A research in the finance industry. international Journal of commerce and finance.2019. Vol 5,issue 1,. 92-101.

## الجانب النظري :

### مفهوم الرضا الوظيفي :

لقد اشتملت مجمل الدراسات على تعريفات متعددة لمفهوم الرضا الوظيفي والتي تتمحور حول الأفكار المتقاربة المتغاممة التي تعطي أبعاد دقيقة لمفهوم الرضا الوظيفي من بينها:

أن " الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل المؤشرات الأخرى ذات العلاقة " <sup>1</sup>.

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه " عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله فقد تكون ايجابية أو سلبية وتعبّر عن مدى الإشباع الذي يتصدر الفرد أن يحققه من عمله" <sup>2</sup>.

كما يرى (هربرت) أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين ،ما يوفره العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. <sup>3</sup>

كما يعرفه ( ستون) بأنه " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها " <sup>4</sup>.

1 – المصري، إيهاب عيسى، عامر، طارق عبدالرؤوف، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. الطبعة الأولى. الطالبة. 2014. ص 16-17.

2 – الحنيطي، إيمان محمد علي. دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية-كلية الدراسات العليا. 2000. ص 35.

3 – صلاح الدين، محمد الباقي. السلوك الفعال في المنظمات. الدار الجامعية الجديدة مصر. 2002. ص 212.

4 – سلطان، محمد سعيد. السلوك الإنساني في المنظمات. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية- مصر. 2004. الطبعة الأولى. ص 196.

هنالك عوامل محددة للرضا الوظيفي يمكن تصنيفها إلى خمسة عوامل هي:<sup>1</sup>  
أولاً: عوامل تتعلق بمحيط الوظيفة وهي حصيلة الامتيازات التي يحصل عليها الفرد نتيجة اشتغاله لوظيفة ما تتمثل بالإجازات والتأمين الصحي والسكن والرواتب والترقية والعلاقات مع الآخرين رؤساء أو مرؤوسين.

ثانياً: عوامل تختص بالوظيفة نفسها وترتبط بتصميم الوظيفة ومدى إثرائها للموظف وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة وعمق الوظيفة وقدرتها على إشباع الحاجات العليا وتتضمن كذلك مدى اكتساب الخبرة والمعارف الجديدة من الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة، من خلال التخطيط والرقابة والتنفيذ والنظرة الاجتماعية للموظفين وشعور الموظف بالإنجاز واستخدامه لقدراته ومشاركته في القرارات والمستوى الإداري للوظيفة.

ثالثاً: عوامل تنظيمية ترتبط بسياسات المؤسسة : وتتضمن ساعات العمل وظروف العمل وإجراءاته ونظم الاتصالات وفرص التقدم والنمو.

رابعاً: عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد: مثل شخصية الفرد ومدى شعوره بالاستقرار والعمر والمؤهل العلمي وقيمة العمل للفرد.

خامساً: عوامل بيئية : تتعلق بمحيط الفرد وثقافته المجتمعية.

#### مفهوم جودة العملية التعليمية :

إن المفهوم العام للجودة الشاملة يركز في أبسط صوره على أداء الأعمال بالصورة الصحية ومن أول مرة. غير أن جودة العملية التعليمية يختلف مفهومها باختلاف ذوي العلاقة بمؤسسات التعليم العالي سواء كانوا طلاباً أو أعضاء هيئة تدريس أم ملاك قطاع التعليم العالي. فأعضاء هيئة التدريس يدافعون عن وجهة نظرهم المتأصلة بالتركيز على اكتساب المكانة المرموقة علمياً من خلال إنتاج الأبحاث والدراسات الأكاديمية أكثر من التركيز على العملية التعليمية التقليدية التي ينظرون إليها في أغلب الأحيان كجزئية طبيعية للعمل اليومي ومسؤولياته وطرق إدارته، وبغض النظر عن انتمائهم للمؤسسات التعليمية العليا، فيما ينتظرون تقدير جهودهم وتحسين أوضاعهم ومراكزهم الاجتماعية وإشباع حاجاتهم المادية كمرودود أصيل نظير ما يقدمونه.

إن جودة العملية التعليمية تعني التأكد من تطبيق مجموعة من الآليات والإجراءات في الوقت المحدد والمناسب وذلك من أجل تحقيق الجودة المستهدفة وبصرف النظر عن كيفية تحديد تلك المعايير. (دليل ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي الليبية.2012).

1- الكثيري،فاطمة عوض.الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة.رسالة ماجستير .كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة.2018.ص 41.

## تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

هنا نتناول وصفاً لخصائص عينة الدراسة ونتائج التحليل الإحصائي الخاص باختبارات فرضياتها، والتي تم التوصل إليها من خلال استبانة الدراسة، وذلك من خلال تحليل أبعاد الرضا الوظيفي وأثره على جودة العملية التعليمية، واستخدم لهذا الغرض عدة اختبارات إحصائية من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (spss).

## وصف متغيرات الدراسة.

شملت الدراسة متغيرين رئيسيين (المستقل، التابع)، وقد شمل المتغير المستقل الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ستة أبعاد، في حين شمل المتغير التابع بعد رئيسي تمثل في جودة العملية التعليمية. ويتضمن هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة من خلال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات، فضلاً عن الحكم على درجة الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد هذه الدراسة.

وقد تم استخدام المعادلة التالية لتحديد الأهمية النسبية لمتوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفق المقياس الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة:

$$1.33 \text{ الأهمية النسبية} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{1-5}{3}$$

حيث تم تعريف مستوى الأهمية على النحو التالي (أهمية منخفضة، أهمية متوسطة، أهمية مرتفعة) وبذلك يكون:

- المستوى المنخفض: إذا كان الوسط الحسابي من (1 - اقل من 2.33).
- المستوى المتوسط: إذا كان الوسط الحسابي (أكبر من 2.33 \_ 3.66).
- المستوى المرتفع: إذا كان الوسط الحسابي (أكبر من 3.66 - 5).

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الدرجة العلمية، المستوى الإداري، الخبرة العملية)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	82	45.3
	أنثى	99	54.7
الدرجة العلمية	أستاذ	2	1.1
	أستاذ مساعد	44	24.3
	أستاذ مشارك	12	6.6
	محاضر	74	40.9
	مساعد محاضر	48	26.5
	معيد	1	0.6
المستوى الإداري	عميد كلية	5	2.8
	وكيل شؤون علمية	8	4.4
	رئيس قسم	47	26
	محاضر	121	66.8
الخبرة العملية	من 1- 5 سنوات	28	15.5
	من 6-10 سنوات	73	40.3
	من 11-15 سنة	51	28.2
	16 سنة فأكثر	29	16
المجموع الكلي		181	%100

من الجدول رقم (2) يتضح بأن المتغيرات الديموغرافية ممثلة أولاً بالنوع الاجتماعي حيث فاق نسبة الإناث نسبة الذكور وإن لا يشكل هذا farkاً غير أنه يعطي مؤشراً على أن مؤسسات التعليم العالي الليبي تزخر بالكوادر المؤهلة علمياً وعملياً ما يبعث الفخر والاطمئنان على دور المرأة ومساهمتها في التنمية البشرية . بالإضافة لذلك فإن متغير "الخبرة العملية" تراوحت النسبة الأكبر بما يقارب ( 41%)

من عينة الدراسة ممن لهم خبرة عملية تراوحت بين 6 - 10 سنوات وهذا يعطي مؤشرا جيد على نوعية الكوادر التعليمية المقيدون بجامعة بني وليد. كذلك فإن المتغير الديموغرافي المتمثل في "المؤهل العلمي" نلاحظ بأن أغلب أفراد عينة الدراسة ممن يحملون درجة محاضر وأستاذ مساعد وهذا يعطي مؤشرا ممتازا على الدرجات والمؤهلات العلمية التي تحتضنها جامعة بني وليد .

#### تحليل أسئلة الدراسة :

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (3) بأن الأهمية النسبية لأبعاد متغيرات الدراسة قد جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.749)، وقد جاء بُعد: "الرعاية الصحية" كأحد أبعاد الرضا الوظيفي بالمرتبة الأولى، وبوسط حسابي (4.596) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين حل بُعد: "البحث العلمي" بالمرتبة الثانية، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (4.4569)، فيما جاء بعد " الأعباء التدريسية " بالمرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (2.9088)، وبأهمية نسبية متوسطة. فيما جاء المقياس العام لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة بدرجة مرتفعة بلغت (3.749) .

#### جدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل .

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
1	الأعباء التدريسية	2.9088	0.71003	6	متوسطة
2	الدخل المادي	3.5442	0.57805	4	متوسطة
3	فعالية مجالس الأقسام	3.9388	0.66188	3	مرتفعة
4	نظام الترقيات	3.0517	0.48825	5	متوسطة
5	الرعاية الصحية	4.5962	0.57714	1	مرتفعة
6	البحث العلمي	4.4569	0.62736	2	مرتفعة
	المقياس العام	3.749	0.607		مرتفعة

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (4) بأن الأهمية النسبية لبعد جودة العملية التعليمية كمتغير تابع من متغيرات الدراسة قد جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها (2.989) وانحراف معياري (0.598).

جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع .

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
7	جودة العملية التعليمية	2.989	0.589	متوسطة
	المقياس العام	2.989	0.598	متوسطة

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسة الأولى :

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي على جودة العملية التعليمية.

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، حيث تبين من الاختبار أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة العملية التعليمية وكما في الجدول رقم (5) حيث كانت قيمة R بقوة (0.429)، وتبين أيضاً من الاختبار أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  تساوي (0.184)، وهذا يعني أن (18.4%) من التغيرات في جودة العملية التعليمية كانت بسبب الرضا الوظيفي، فيما بلغت قيمة F المحسوبة (40.394)، عند مستوى معنوية ( $Sig = 0.000$ ).

جدول رقم (5) قيمة الارتباط ومعامل التفسير

المتغير المستقل	R	$R^2$	F	Sig
الرضا الوظيفي	0.429	0.184	40.394	0.000

Significant Level at  $P \leq 0.05$

كما يبين الجدول (6) تأثير المتغير المستقل الرضا الوظيفي في جودة العملية التعليمية، فقد كانت قيمة Beta لها ( $\beta = 0.429$ ) وقيمة ( $t = 21.636$ )، عند مستوى معنوية ( $Sig = 0.000$ ).

جدول رقم (6) تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لبيان اختبار أثر الرضا

الوظيفي في جودة العملية التعليمية

المتغير المستقل	$\beta$	T	Sig
الرضا الوظيفي	0.429	21.636	0.000

Significant Level at  $P \leq 0.05$

وعلى ذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي على جودة العملية التعليمية. ونرفض الفرضية البديلة .  
الفرضية الفرعية :

**H0-1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي بأبعاده (الأعباء التدريسية، الدخل المادي، فعالية مجالس الأقسام، نظام الترقيات، الرعاية الصحية، البحث العلمي) على جودة العملية التعليمية

لاختبار هذه الفرضية استخدم الباحث اختبار (standard multiple Regression)، وأن طريقة الإدخال المتبعة (Enter) وأن جميع المتغيرات قد أدخلت للتحليل كما يظهر أن المتغيرات المستقلة التي أدخلت هي (الأعباء التدريسية، الدخل المادي، مجالس الأقسام، نظام الترقيات، الرعاية الصحية، البحث العلمي) و المتغير التابع ( جودة العملية التعليمية ) .

أما جدول ملخص النموذج (Model summary) فيظهر أن معامل التحديد ( $R^2$ ) لبعد الرضا الوظيفي قد بلغ (0.217)، وأن قيمة (F) قد بلغت (8.046) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وعند درجة حرية (df=6)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ( $P \leq 0.05$ ) وهذا يعني أن بُعد الرضا الوظيفي قد فسر ما مقداره (21.7%) من التباين في جودة العملية التعليمية. من جدول تحليل التباين (ANOVA/Analysis of Variance) يتبين أن قيمة (F) قد بلغت (8.046) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وعند درجة حرية (df=6)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ( $P \leq 0.05$ ) .

جدول رقم (7) ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الفرعية الأولى.

المتغير	R	$R^2$	Sum of Squares	df	F	Sig
الرضا الوظيفي	0.466	0.217	14.016	6	8.046	0.000

**.Significant Level at  $P \leq 0.05$**

وقد تبين من التحليل أن أبعاد المتغير المستقل الرضا الوظيفي التي تمتلك أقوى أثر تاليا على المتغير التابع هي (بعد الأعباء التدريسية، وبعد فعالية مجالس الأقسام، وبعد نظام الترقيات). كما مبين بالجدول (8) جدول المعاملات (Coefficient) أن قيمة ( $Beta/\beta$ ) للعلاقات الفردية بين كل متغير مستقل والمتغير التابع قد بلغت لبعده الأعباء التدريسية (0.220)، وأن قيمة (t) قد بلغت (3.128) عند مستوى معنوية ( $Sig.=0.002$ ). وأن قيمة أن قيمة ( $Beta/\beta$ ) لبعده فعالية مجالس

الأقسام قد بلغت (0.242)، وقيمة (t) قد بلغت (2.785) عند مستوى معنوية (Sig.=0.006)، وأن قيمة (Beta/  $\beta$ ) لبعء نظام الترقيات (0.137)، وقيمة (t) قد بلغت (1.830) عند مستوى معنوية (Sig.=0.059). وهذه تؤكد معنوية المعاملات المختلفة لأبعاد المتغير المستقل عند مستوى ( $P \leq 0.05$ ).

جدول رقم (8) تحليل المعاملات للفرضية الفرعية الأولى.

النموذج	$\beta$	t	Sig
الأعباء التدريسية	0.220	3.128	0.002
فعالية مجالس الأقسام	0.242	2.785	0.006
نظام الترقيات	0.137	1.830	0.059

Significant Level of  $P \leq 0.05$

إن ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة القائلة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للرضا الوظيفي بأبعاده (الأعباء التدريسية، الدخل المادي، مجالس الأقسام، نظام الترقيات، الرعاية الصحية، البحث العلمي) على جودة العملية التعليمية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج :

- لقد أظهرت الدراسة عدد من النتائج يمكن استخلاصها بالآتي .
- أن بعد الرعاية الصحية جاء بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية كما جاء بعد البحث العلمي بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، فيما حل بعد فعالية مجالس الأقسام بالمرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية وفقاً لأراء عينة الدراسة .
- أثبتت الدراسة أن للرضا الوظيفي أثر ذو دلالة إحصائية على جودة العملية التعليمية حيث أظهرت الدراسة وفقاً لأراء عينة الدراسة أنه ونسبة 18.4% من التغيرات في جودة العملية التعليمية كان سببها الرضا الوظيفي بأبعاده المشار إليها .
- أن أبعاد المتغير المستقل ( الرضا الوظيفي ) التي كانت أكثر تأثيراً على المتغير التابع هي ( بعد الأعباء التدريسية، بعد فعالية مجالس الأقسام ونظام الترقيات ) بشكل متوالي .
- كما أثبتت الدراسة عدم وجود أي نظام للرعاية الصحية الخاص بأعضاء هيئة التدريس .
- أنه لا توجد آلية معتمدة لتقديم الدعم المادي سواء في شكل معونات مادية أو حوافز تشجيعية.
- كما أن الدعم المادي المخصص للبحث العلمي يكاد يكون معدوم وإن توفر فيكون غير ميسر وغير كافي .

### التوصيات

- يرى الباحث أن هناك مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير جودة العملية التعليمية طبقاً لدرجة الرضا الوظيفي وذلك من خلال :
- العمل على نشر ثقافة ممارسات الجودة الشاملة في الجامعة .
- إعادة النظر في نظام الترقيات الحالي وتطويره بما يتلاءم والجهود الحثيثة المبذولة من قبل أعضاء هيئة التدريس بحيث يكون محفز لهم .
- توفير البنية التحتية اللازمة لإنجاح العملية التعليمية داخل مؤسسات التعليم العالي الليبي.
- استحداث نظام التأمين الصحي الشامل لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- تقديم الدعم المالي اللازم بمواعيده وأجاله المستحقة وزيادة المخصصات المالية للبحث العلمي والندوات والمؤتمرات المحلية والدولية من أجل الرقي بالجامعة ونيل شرف المشاركات العالمية .
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث عن هذا الموضوع من زوايا وأبعاد أخرى وفقاً لمعايير ضمان جودة المؤسسات التعليمية .

## المراجع

### المراجع العربية

- امعرف، سعاد عياش على ، زوبي، أكرم على محمد . معوقات التعليم المحاسبي الالكتروني ودورها في الحد من إمكانية تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام المحاسبة في مؤسسات التعليم العالي الليبية.المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي.جامعة بنغازي.2021.
- سلطان،محمد سعيد.السلوك الإنساني في المنظمات.دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية-جمهورية مصر العربية. الطبعة الأولى. 2004.
- صلاح الدين،محمد الباقي.السلوك الفعال في المنظمات.الدار الجامعية الجديدة- جمهورية مصر العربية.2002.
- عباس، وثام الفاتح عمر.ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية.رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. 2018
- عبدالصادق، مصطفى الصادق الغضبان ،منصور،فتحي ابوالقاسم سالم وخلف الله الهادي رحومه خليفة . مدى ممارسة الأدوار الأكاديمية لعضو هيئة التدريس وفقا لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة: دراسة ميدانية عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان.المؤتمر الدولي حول جودة مؤسسات التعليم العالي ،مجلةجامعة بنغازي .2021.
- الحنيطي،إيمان محمد علي.دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية.رسالة ماجستير غير منشورة.الجامعة الأردنية-كلية الدراسات العليا.2000.
- العكف، جاد الله علي ، الظهيري، ابراهيم على .معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الليبية: دراسة استطلاعية علي أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم-المرج. المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي.جامعة بنغازي.2021.
- المصري،ايهاب عيسى،عامر،طارق عبدالرؤوف. الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. الطبعة الأولى .الطالبة.2014.
- النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، و الزعيبي، ماجد راضي. أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي (ط3).الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع . 2013.

الكثيري،فاطمة عوض.الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة.رسالة ماجستير .كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة.2018.

ميلود، شريف.دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي،دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بو عريديج، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة . 2019.

مرجين، حسين سالم ، الشركسي ، عادل محمد ، العماري ،مصباح سالم مفتاح ، بن عمران ،  
سالمة إبراهيم . مكاتب ضمان الجودة في الجامعات والأكاديميات العامة الليبية الواقع وآفاق  
التحسين والتطوير.مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية،العدد الأول. 2021.

#### المراجع الاجنبية :

Ece Ankoglu,Necla oyku I yigun,Mehmet saglam. **The Mediating role of organizational identification on the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior :A research in the finance industry.** international Journal of commerce and finance, 2019,Vol 5,issue 1,. 92-101.

Suman Jain,Seema Sharma and Rachna Jain. **Job satisfaction in banking: A Study of private and public sector banks (comparative study).**international journal of science and Technology .2012,Vol 2 issue 1.

Sekaran,U.,& Bougie,R.**Research methods for business (5<sup>Th</sup> ed).**West Sussex Uk :John Wiely &Sons,INC. 2009.