



# الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين

د. محمود أحمد أبو سمرة\*



---

\* قسم التربية، الدراسات العليا، جامعة القدس / القدس.

## ملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين بشكل عام، وكذلك في ظل متغيرات: الجنس، والدرجة العلمية، والرتبة الأكاديمية، والخبرة، والتخصص، والمنطقة الجغرافية. وشملت الدراسة جميع المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة للعام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥ وعدددهم (٢٠٠) مشرف ومشرفة. ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحث استبانة مكونة من (٣٠) فقرة موزعة على أربعة مجالات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، كان بدرجة "متوسطة"، بشكل عام، وأن مستوى الرضا الوظيفي عن مجال الراتب والحوافز هو الأعلى من بين مجالات الدراسة، في حين كان مستوى الرضا الوظيفي عن مجال الإشراف (الإدارة) هو الأدنى من بين مجالات الدراسة. وأظهرت النتائج اختلاف تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي باختلاف: متغير الجنس، (لصالح الذكور)، وباختلاف الدرجة العلمية (لصالح حملة الماجستير)، حيث كان مستوى رضاهم الوظيفي أعلى، ومتغير التخصص (لصالح ذوي التخصصات الإنسانية)، والرتبة الأكاديمية (لصالح مدرس)، والخبرة (لصالح من تقل خبرته عن ٦ سنوات)، والمنطقة الجغرافية (لصالح منطقة وسط الضفة الغربية). وعلى ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات.

## **Abstract**

*This study aimed at identifying the level of job satisfaction of full - time academic advisors at Al- Quds Open University in Palestine. The study population consisted of the full- time academic advisors at the University for the academic year 2004/2005, whose number is 200 advisors. The researcher applied a special questionnaire which of 30 items that covered four fields.*

*The results revealed that the level of job satisfaction of full - time advisors was of medium degree in general, and the highest level in terms of fields was the area of the salary and motivations. In the light of the findings, the study suggested some recommendations.*

## المقدمة

وُجِدَت الإدارة في المجتمعات منذ بدأ الإنسان يعيش في جماعات، وتعتبر الممارسات التي عرفها الإنسان لتنظيم حياته نوعاً من أنواع الإدارة، والتي من أبسط أنواعها إدارة شؤون الأسرة والقبيلة.

وأصبحت الإدارة عملية مهمة في المجتمعات الحديثة، بل إن أهميتها ازدادت بزيادة مجالات النشاط البشرية واتساعها من ناحية، واتجاهها نحو مزيد من التخصص والتنوع من ناحية أخرى، وقد أحدثت التطورات التكنولوجية وما زالت تحدث تغييرات كثيرة في تشكيل الإدارة وأنماطها، وأصبح على القائمين بأعمال الإدارة أن يواجهوا باستمرار تحديات التنظيم البشري والعلاقات الإنسانية وتعقيدها، بل إن أهم ما يميز الإدارة، أو يوضح سماتها، هو استخدامها وتطبيقها في ميادين متعددة من المعرفة (العمارة، ١٩٩٩).

ولقد بدأ الاهتمام بصياغة النظريات في الإدارة مع مرحلة دخلت فيها الإدارة مجال البحوث والدراسات، وزاد الاهتمام بهذه الدراسات مع بداية القرن العشرين، وجاء اهتمام الباحثين بالنظرية الإدارية على اعتبار أن النظرية تساعد على فهم القواعد الأساسية وصياغة القوانين ومبادئ تجريبية قابلة للاختبار، فهي نظام كامل للحصول على المعرفة، ولتوجيه العمل، وجمع الحقائق، وتفسير طبيعة المواقف الإدارية (جرادات، ١٩٨٥). وتحاول النظريات الإدارية وافترضاها، حول الإنسان وسلوكه، أن تحدد نمط التعامل الواجب اتباعه مع الإنسان، لتحسين الأداء في العمل، من خلال رفع الروح المعنوية للعاملين، وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

ويعتبر موضوع الإدارة الجامعية من أدق موضوعات الإدارة، وأكثرها حساسية، لأنها متعلقة بإدارة المؤسسة التعليمية الأهم في المجتمعات لما لهذه المؤسسة من دور متميز في صياغة الشباب فكراً ووجداناً وانتماءً، إضافة لدورها الطبيعي في المجالات العلمية والتكنولوجية وخدمة المجتمع والبيئة المحيطة، ودورها في الاكتشاف والبحث عن الحقيقة العلمية. وهذا يحتم أن تكون الإدارة الجامعية إدارة قيادية واعية، لا تقبل ولا ترضى بالحاضر

دوماً، بل تسعى لتحسينه، مهما بلغ من الرضا والقبول عند عامة الناس، إدارة تضم إلى فريقها كفاءات متميزة في مجال تخصصها.

وبقدر ما يكون دور الجامعة مهماً ومميزاً في حياة الأمم والشعوب، بصفتها المسؤولة عن قيادة النهضة العلمية والتكنولوجية، وإسهامها في خدمة المجتمع، بنفس هذا القدر، يكون دور عضو هيئة التدريس مهماً ومميزاً أيضاً بالنسبة لوجود الجامعة، وتميز أدائها. فهو الركيزة الأساسية في البناء الجامعي، فالجامعات لا تعرف بمبانيها، وقوانينها، وإداريتها، ولكن تعرف بعلمائها، وبأحاديثها، وأساتذتها. فدورهم بالغ التأثير في تكوين شخصيات الطلبة، وتقديم المعرفة ونشرها، وقيامهم بالبحث العلمي الذي يخدم المجتمعات في مجال التطوير العلمي والتكنولوجي، ويظهر خصوصية الجامعة وتميزها. وعندما نتحدث عن جامعات أنجزت واخترعت، وبحثت وأسهمت، إنما نتحدث عن أساتذة داخل هذه الجامعات، في مختبراتها ومكباتها، وخلف أجهزة الكمبيوتر، وفي نقاشات علمية مستمرة، ومؤتمرات وندوات، وبدورها، تكون الجامعة قد وفرت لهم ظروف العمل وإمكاناته.

وكلما كانت الأجواء المحيطة بعضو هيئة التدريس إيجابية، ومناخها الجامعي صحياً، ويحتوي على عناصر الإبداع، ويشجعها ويطورها، عندها، والأصل كذلك، ترتفع الروح المعنوية للأستاذ الجامعي، ويتولد لديه شعور بالرضى الوظيفي، فيؤدي دوره على الوجه الأكمل، فيخدم نفسه، ومجتمعه وأمته، وجامعته بالدرجة الأولى. وعندما تتلبد الأجواء من حوله بغيوم المشكلات التي لا حصر لها، يتولد في نفسه شعور بالإحباط والإرباك، وتُحاصر قواه الفكرية والإبداعية من كل جانب، ويحاول عندها الحفاظ على بقائه، دونما تقدم، ريثما تنجلي الأمور وتسمح الظروف ليقوم بواجبه المطلوب منه، أو أن يهاجر لموقع آخر في بلد آخر، تاركاً وراءه جامعته ووطنه ومجتمعه.

وقد أظهرت نتائج العديد من الدراسات، كدراسة مرسى (١٩٨٤)، والكيلاني وعدس (١٩٨٤)، والخليلي (١٩٩١)، وخلف (١٩٩٣)، وأبوناية والنبلسي (١٩٩٦)، والمجيدل (١٩٩٩)، وأبوسمرة وزميلاه (٢٠٠٣)، وغيرهم، أن الأستاذ الجامعي في الوطن العربي يتعرض للعديد من التحديات والمشكلات التي حدت من قيامه بدوره على الوجه المطلوب، سواء في مجال البحث العلمي، أو البيئة الجامعية، أو الإدارة، أو المجتمع المحلي. والصورة الإيجابية المقابلة للمعوقات (المشكلات) في العمل، ارتبطت بمفهوم الرضى عن العمل، أو الرضا الوظيفي، ويرى أبوناية والنبلسي (١٩٩٦)، أن مجموعة من المتغيرات داخل المؤسسة التعليمية تؤدي إلى الرضى عن العمل، وهي أنفسها التي تؤدي

إلى الشعور بالضيق وعدم الرضا عندما تتحول إلى معوقات وصعوبات مدركة من قبل الفرد داخل المؤسسة، ومن هذه المتغيرات: الممارسات الإدارية، والخدمات والتجهيزات، والعلاقات مع الزملاء، والشؤون المالية، وغيرها.

وتأتي الدراسات الميدانية عادة للتعرف على مستويات الرضى الوظيفي في المؤسسات التعليمية، والتعرف الى أهم المجالات التي ساعدت على ارتفاع، أو تدني، مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه المؤسسة أو تلك. وبالتالي توجيه أنظار القائمين على المؤسسات التربوية للأخذ بعين الاعتبار بدلالات هذه النتائج، لتكون لهم معيناً عند رسم السياسات التربوية لمؤسساتهم. وفي هذا السياق تأتي هذه الدراسة.

### أهمية الدراسة ومشكلتها

أخذت جامعة القدس المفتوحة أهمية خاصة، سواء من خلال تميزها في نظامها التعليمي القائم على أسس التعلم عن بعد (Distance Learning)، أو من خلال أعداد الطلبة الملتحقين بها، والذين اقترب عددهم من (٥٠) ألف دارس مع نهاية العام الدراسي ٢٠٠٤/٢٠٠٥، وكذلك رغبة الجامعة في السعي الى تحسين نوعية مخرجاتها، من برامج، ومقررات دراسية، وخريجين، وضمان النوعية في أداء المشرفين الأكاديميين (كمال، ٢٠٠٢). هذه الأمور وغيرها تلقي عبئاً متزايداً على المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة، وعلى القائمين بأمر الجامعة، فالمشرف الأكاديمي يمثل العنصر الأهم في مسيرة جامعة القدس المفتوحة، وأية جامعة أخرى. وقد أكد (Husmann, ٢٠٠١) أن جودة التعليم عن بعد تعتمد أساساً على أداء أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم، ورأى بأن على مديري برامج التعليم عن بعد إيجاد الطرق والوسائل الكفيلة التي تساعد على تحسين هذا الأداء. وهذا يستدعي البحث باستمرار عن النقاط الإيجابية في الحياة الأكاديمية للمشرفين الأكاديميين في الجامعة لتعزيزها، والتعرف على نقاط الضعف والقصور، للعمل على تقليصها الى الحد الأدنى وفق ما تسمح به الإمكانيات والظروف.

والرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين من المفردات المهمة في حياتهم، كغيرهم من الموظفين. والتعرف على مستواه لديهم يعني التعرف على العناصر التي قد تساعد على الارتقاء بمستوى الرضا الى درجة تمكن المشرف الأكاديمي من الانتماء لوظيفته وجامعته انتماءً فاعلاً، لينطلق باتجاه التميز والإبداع في أدائه التدريسي والبحثي، وبالتالي خدمة أمته والبشرية جمعاء. لهذا جاءت هذه الدراسة، وهي من الدراسات الرائدة في مجال التعرف

على مستوى الرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس (المشرفين الأكاديميين) في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، إن لم تكن الأولى في هذا المجال، على حد علم الباحث.

## أسئلة الدراسة

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي :  
ما مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين؟

وتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الآتية :

السؤال الأول : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الجنس؟

السؤال الثاني : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الدرجة العلمية؟

السؤال الثالث : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف التخصص؟

السؤال الرابع : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الخبرة التدريسية؟

السؤال الخامس : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الرتبة الأكاديمية؟

السؤال السادس : هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف المنطقة الجغرافية؟

## الإطار النظري والدراسات السابقة

الرضى الوظيفي، أو الرضى عن العمل، كان ولا يزال، واحداً من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الإدارة التجارية والصناعية، لما في ذلك من انعكاس على إنتاجية العاملين في المؤسسات، ورفع الروح المعنوية لديهم، ومساعدتهم على التكيف مع بيئة العمل. ويرى كل من سيزلافي ووالاس (١٩٩١) أن الرضا الوظيفي يمثل التوافق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفته، ودرجة إشباع تلك الحاجات، أي أنه رد فعل تقويمي

يقيس مدى حب أو كراهية الشخص لوظيفته، وكأنه يمثل مجموعة من المشاعر الإيجابية أو السلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل فيها، من مزايا مادية، ونفسية، واجتماعية، موازنة بما يتوقعه هذا العامل منها، مما يترك أثراً ملموساً على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل. في حين يرى العديلي (١٩٩٥) بأن الرضا الوظيفي يعبر عن الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل، مع الثقة والولاء، والانتماء للعمل. أما الرضا الوظيفي عند كل من هوي ومسكيل (Hoy & Miskel ١٩٨٢) فيتمثل في الحالة الوجدانية السارة المترتبة على تقويم الشخص لوظيفته.

ويعتبر مفهوم الرضى الوظيفي من المفاهيم المركبة، وله عدة أوجه، ففي حين يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بهذا الرضا، يرى غيرهم أن الأهمية لا بد أن تكون لبعض الجوانب الاجتماعية، مثل روابط أو أواصر العلاقة التي تربط زملاء العمل، وآخرون يرجعون مستوى الرضى الوظيفي الى نمط إشراف الرؤساء، وموقف المرؤوسين من رؤسائهم (عبد الخالق، ١٩٨٢).

وحاول علماء النفس والإدارة إيجاد تفسير لظاهرة الرضى الوظيفي، ودراسة عوامله ومسبباته، فالإدارة العلمية لفرديك تايلور اهتمت بالحوافز المادية باعتبارها العنصر الوحيد المحقق للرضا عن العمل وزيادة الإنتاجية، في حين أولت مدرسة العلاقات الإنسانية الجانب الإنساني من حياة العامل اهتماماً ملحوظاً، وأكدت أن العوامل المادية لا تكفي لتكون الحافز الوحيد المحقق لرضى العاملين عن العمل. ومن النظريات المُفسرة للرضى عن العمل نظرية ماسلو (Maslow)، التي حاولت تصنيف الحاجات الإنسانية في صورة هرمية متدرجة حسب درجة الاشباع، ورأت أن من شأن اشباعها تحقيق الرضا لدى الفرد، ومن ثم فإنه عن طريق اشباع هذه الحاجات يمكن ضمان رضاه عن العمل (سيد أحمد، ١٩٩١).

وطور العالم النفسي هيرزبيرغ (Herzberg)، عام ١٩٥٩، نظرية للرضى الوظيفي، تسمى نظرية العاملين، تقوم على تقسيم الحاجات الى مجموعتين، أطلق على المجموعة الأولى العوامل البيئية، وتعمل على تقليل عدم الرضى عن العمل، أي بمثابة دوافع تؤدي الى عدم الرضى لدى العاملين، وترتبط هذه العوامل ببيئة الوظيفة ومحيطها، وتسمى عوامل عدم الرضى، كالادارة أو الاشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف العمل المادية. أما المجموعة الثانية فهي دوافع تعمل على تحريك الفرد، وزيادة نشاطه، وتؤدي الى رضاه عن العمل، وبالتالي توافر عناصر هذه



المجموعة يحقق أثراً إيجابياً في الأداء الانساني، وترتبط هذه العوامل بالوظيفة او العمل نفسه، وتسمى عوامل الرضى، كإحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفر فرص الترقية، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، ومهمات العمل نفسه، والنمو والتطور المهني (ماهر، ١٩٩٧، ١٩٧٧، Hersey & Blanchard).

ونظراً لأهمية الرضى الوظيفي لدى العاملين، وما له من دور كبير في تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، فقد ارتبط مفهوم الرضى الوظيفي بالعديد من المفاهيم الإدارية والتربوية مثل: الإنتاجية، وفعالية المؤسسة، والأنماط القيادية في المؤسسة، والمناخ التنظيمي، ودوافع العاملين، والحوافز، والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي، وتحصيل الطلبة، والإنتاجية البحثية لأعضاء هيئة التدريس، وغيرها من المفاهيم.

إن الرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئات التدريس والعاملين في مؤسسات التعليم العالي لم يحظ باهتمام مبكر كما حظي الرضى الوظيفي لدى العاملين في قطاعات الاقتصاد وغيرها من مجالات العمل الأخرى، حيث بدأ الاهتمام بدراسة الرضى الوظيفي والحوافز لدى أعضاء هيئات التدريس في الجامعات يتزايد منذ نهاية عقد الستينيات من القرن الماضي، بعد أن أضحى من مسلمات الإدارة التربوية على مستوى التعليم العالي أن أعضاء هيئات التدريس الراضين عن عملهم هم أكثر قدرة على القيام بواجباتهم التدريسية والبحثية، وبمستوى أعلى من الفاعلية، من زملائهم غير الراضين (العمرى، ١٩٩٥، السعود، ٢٠٠١)، ومن هذه الدراسات:

دراسة خليل (٢٠٠٥) التي هدفت الى معرفة المعوقات التي تواجه المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، والى معرفة واقع هذه المعوقات في ظل متغيرات: الجنس، والدرجة العلمية، والرتبة الكاديمية، والخبرة، والتخصص، والمنطقة الجغرافية. وشملت الدراسة جميع المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة للعام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥ وعددهم (٢٠٠) مشرف ومشرفة. ولتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة استبانة مكونة من (٤٨) فقرة، موزعة على أربعة مجالات: معوقات تتعلق بالنظام التعليمي، والمرافق والبنى التحتية، والنمو المهني والبحث العلمي، والمعوقات الإدارية والمالية.

واظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تواجه المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، كانت بدرجة "متوسطة"، وأن درجة هذه المعوقات في مجال النمو المهني والبحث العلمي هي الأعلى من بين مجالات الدراسة، حيث كانت بدرجة "

مرتفعة" ، في حين كانت درجة المعوقات الإدارية والمالية هي الأدنى من بين مجالات الدراسة . كما أظهرت النتائج أن درجة تقديرات أفراد مجتمع الدراسة من الإناث للمعوقات أعلى من درجة تقديرات الذكور ، على الدرجة الكلية ، ومجالى : المرافق والبنى التحتية ، ومعوقات النظام التعليمي ، في حين كانت درجة تقديرات الذكور لمجالى المعوقات الإدارية والمالية ، والنمو المهني والبحث العلمي أعلى من درجة تقديرات الإناث ، وأظهرت النتائج اختلاف تقديرات أفراد مجتمع الدراسة للمعوقات التي تواجههم باختلاف : الدرجة العلمية (لصالح حملة الدكتوراه) ، والتخصص (لصالح ذوي تخصص " العلوم الطبيعية " ) ، والرتبة الأكاديمية (لصالح رتبة " استاذ مشارك " فأعلى) ، والخبرة (لصالح من تزيد خبرته عن ١٢ سنة) ، والمنطقة التعليمية (لصالح منطقة غزة التعليمية) .

وهدف دراسة السعود (٢٠٠١) الى معرفة مستويات الرضى الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية ، وعلاقتها ببعض المتغيرات . وتكونت عينة الدراسة من (١٠٥) عضو من حملة شهادة الدكتوراه من أصل (٦١٢) عضو هم مجتمع الدراسة ، وطور الباحث استبانة مكونة من (٣٢) فقرة موزعة على خمسة مجالات . وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية كانت متوسطة على الدرجة الكلية للمقياس ، ومجالات : العلاقة مع الزملاء ، والإدارة الأكاديمية ، وظروف العمل ، في حين كانت قليلة في مجالى : الراتب ، والحوافز . وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيري الجنس ونوع الكلية ، في ثلاثة مجالات أو أكثر من مجالات الرضا الوظيفي الخمسة ، في حين أشارت النتائج الى عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات : الحالة الاجتماعية ، والعمر ، والرتبة الأكاديمية ، وسنوات الخبرة ، في ثلاثة مجالات على الاقل من مجالات الرضا الوظيفي .

أما دراسة أبوساكور (١٩٩٩) فقد جاءت للتعرف على درجة الرضى الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعتي القدس المفتوحة والخليل ، وقام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (٧٨) فقرة موزعة على ثمانية مجالات ، وشملت الدراسة جميع الموظفين الإداريين في الجامعتين ، والذين عينوا قبل شهر فبراير من العام ١٩٩٨ ، والبالغ عددهم (١٠٥) موظف . وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة القدس المفتوحة كانت متوسطة في جميع مجالات أداة الدراسة الثمانية ، وحاز مجال الرضى عن الراتب والحوافز على أقل المتوسطات الحسابية من بين مجالات الأداة . كما أشارت النتائج الى أن درجة الرضى الوظيفي لا تختلف باختلاف الجنس ، والحالة الاجتماعية ، والمؤهل

العلمي ، بينما اختلفت درجة الرضى باختلاف الجامعة ، ولصالح جامعة القدس المفتوحة ، وباختلاف المسمى الوظيفي ، ولصالح مديري الدوائر .

وهدفت دراسة شديفات(١٩٩٩) الى معرفة مستويات الرضى عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجالات : بيئة العمل ، والحوافز المادية والمعنوية ، والعلاقة مع زملاء العمل ، والعلاقة مع الإدارة . كذلك حاولت الدراسة معرفة ما إذا كانت مستويات الرضا عن العمل تختلف وبدلالة إحصائية لدى أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتغيرات : الجنس ، والكلية ، وسنوات الخبرة ، والرتبة الأكاديمية .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجال الحوافز المادية والمعنوية أقل مصادر الرضى عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ، في حين كان مجال بيئة العمل مصدراً أساسياً لرضى أعضاء هيئة التدريس . وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضى عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري الجنس والكلية ، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الرضى عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري سنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية .

وفي ضوء نتائج الدراسة ، أوصى الباحث بضرورة إعادة النظر في الأنظمة المتعلقة بالحوافز المادية والمعنوية ، وضرورة تشجيع التواصل بين أعضاء هيئة التدريس ، والتفاعل وذلك للارتقاء بمستوى الأداء .

وسعت دراسة المساعدة(١٩٩٨) لقياس الرضى الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك ، وعلاقة ذلك بمتغيرات : الجنس ، ومسمى الوظيفة ، والدرجة العلمية ، وسنوات الخدمة ، ومكان العمل ، والراتب . وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك انخفاضاً عاماً في مستوى الرضى الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك على المجال الكلي ، وأربعة مجالات من مجموع المجالات الستة للمقياس ، في حين كانت درجة الرضى الوظيفي متوسطة لمجالي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، وعلاقة المرؤوسين فيما بينهم . كما أظهرت النتائج وجود فروق لكل من متغيرات : المسمى الوظيفي ، والدرجة العلمية ، وسنوات الخدمة ، على مستوى الرضى الوظيفي ، في حين أشارت النتائج الى عدم وجود فروق لمتغيري : الجنس ومكان العمل .

وهدفت دراسة سلامة(١٩٩٥) إلى معرفة مستوى الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية ، بما تشمله من عوامل مؤثرة فيها ، وهي : النمط الإداري ، والعلاقات مع الزملاء ، والحوافز في الأجور والترقيات ، وظروف العمل ، والأنظمة والتعليمات .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية متدن بشكل عام، وبمعدل (٢,٩) وفق مقياس ليكرت الحماسي، مما يشير إلى شعور العاملين بعدم الارتياح، وعدم الرضا عن عملهم، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات التي يعمل فيها عدد أكبر من العاملين، أظهرت انخفاضاً أكبر في الروح المعنوية. وقد كان لبعدي الحوافز والترقيات، والأنظمة والتعليمات، الأثر الأبرز في خفض الروح المعنوية للعاملين، وخاصة في جامعة القدس، بينما كان لبعدهم العلاقة مع الزملاء، الأثر الأكبر في رفع الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

وقد أوصى الباحث بضرورة تطوير أنظمة الترقيات والحوافز في الجامعات الفلسطينية، وضرورة تبني خطة من قبل وزارة التعليم العالي الفلسطينية لإصلاح الوضع الإداري في الجامعات الفلسطينية.

وجاءت دراسة العمري (١٩٩٥) للتعرف على مستوى الرضى الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، من غير الأكاديميين، ومن حملة شهادة الثانوية العامة فاعلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٧٨) فرداً، أي ما نسبته ٣٥٪ من مجتمع الدراسة، وطور الباحث استبانة لقياس الرضى الوظيفي من خمسة مجالات: العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والأمان في العمل، والراتب، وتوفير الظروف الملائمة للعمل، والترقية. وأظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في الجامعة الأردنية راضون عن عملهم بدرجة عالية في مجال الترقية، وبدرجة متوسطة في مجالي توفير الظروف الملائمة للعمل، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأظهر العاملون عدم رضاهم عن العمل بدرجة ملحوظة في مجالي الأمان في العمل والراتب.

وحاول العمري (١٩٩٢) دراسة مستوى الرضى الوظيفي لدى مديري المدارس في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٣) مدير ومديرة، واستخدم الباحث استبانة مينيسوتا لقياس مستوى الرضا (MSQ) لدى أفراد عينة الدراسة. وأشارت نتائج الدراسة الى أن مستوى الرضى عند مديري المدارس ومديراتها بشكل عام كان عالياً نسبياً، وكانت أبرز عوامل الرضى عند المديرين والمديرات نابعة من: شعورهم بالإنجاز، وتقدير المجتمع لعملهم، واسلوب التعامل بينهم وبين زملائهم، ودورهم في خدمة المجتمع، بينما كانت عوامل التقدم الوظيفي، والصلاحيات، والأجور، وأسلوب اتخاذ القرار، والاستقلالية، مصدراً ضعيفاً للرضا.

كما حاول طناش (١٩٩٠) معرفة الرضى عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وعلاقته ببعض المتغيرات. وشملت عينة الدراسة (٥١٪) من مجتمع

الدراسة، البالغ عدد أفرادها (٥٠٠) عضو هيئة تدريس. وأعد الباحث استبانة مكونة من (٤٠) فقرة، موزعة على خمسة مجالات. وأظهرت نتائج الدراسة أن رضى أعضاء هيئة التدريس عن مجال " ظروف العمل " قد حقق أعلى مستوى، بينما كان رضى أعضاء هيئة التدريس عن مجالى: الرواتب، والحوافز هو الأقل بين مجالات الرضى جميعاً. ولم تظهر فروق في الرضى عن العمل لدى افراد عينة الدراسة تعزى لمتغيري: الجنس، والحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات: العمر، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، وطبيعة العمل الأكاديمي، والكلية.

وهدف عبد الخالق (١٩٨٢) في دراسته الى بيان أثر الرضى الوظيفي على إنتاجية العمل، حيث أشار الباحث الى أن العلاقة بين الرضى الوظيفي وإنتاجية العمل ليست علاقة خطية مباشرة، وأن التغير في أحد المتغيرين لا يقابله بالضرورة تغير مماثل أو معاكس في المتغير الآخر، الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى وسيطة تربط بين الرضى الوظيفي والإنتاجية، وتمثل إطاراً لحركتهما معاً.

وهدفت دراسة (McCracken، ٢٠٠٢) إلى معرفة العلاقة بين مستوى التوتر والرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في (٢٥) كلية مجتمع من شرق ولاية تنسي، وإلى معرفة أثر بعض المتغيرات مثل: الخبرة، والعمر، والرتبة الأكاديمية، واللون، وغيرها على مستوى التوتر والرضا الوظيفي. ووزعت استبانة لقياس مستوى التوتر، وأخرى لقياس الرضا الوظيفي على جميع أعضاء هيئة التدريس في هذه الكليات، وكانت نسبة الاستبانات الصالحة لأغراض البحث ٥١,٣٪.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية (قوية) بين جميع مجالات مستوى التوتر ومجالات الرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التوتر لدى أعضاء هيئة التدريس كان متدنياً في مجال الحوافز والتكريم، وكان عالياً لدى الرتبة الأكاديمية " أستاذ مشارك "، وكان متدنياً لذوي الخبرة التي تقل عن ثلاث سنوات. كما أشارت نتائج الدراسة الى أن هناك رضا عن جميع مجالات أداة الدراسة باستثناء مجال الرواتب، وأن هناك مشاعر سلبية تجاه الترقية، وأقل مستوى للرضا كان بالنسبة لذوي الخدمة الكبيرة، ولمن كانت أعمارهم (٤٠) سنة أو أكثر، وكذلك للأساتذة المشاركين.

أما دراسة (Helgel، ٢٠٠١) فقد حاولت معرفة مصادر الرضى وعدم الرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات الصيدلة في الولايات المتحدة الأمريكية، وشملت عينة الدراسة (٢٥٩) عضو هيئة تدريس من جميع كليات الصيدلة في الولايات المتحدة

الأمريكية، في حين تكونت أداة الدراسة من (٥٣) فقرة تتعلق برضا عضو هيئة التدريس عن عمله أو عدم رضاه .

وأظهرت نتائج الدراسة رضا أعضاء هيئة التدريس عن العمل بشكل عام، وكان من أهم عوامل الرضا الوظيفي بعض العوامل المتعلقة بالبيئة الجامعية والتدريس، أما أهم عوامل عدم الرضا، فتلك المتعلقة بالرواتب، في حين لم تكن سياسة الإدارة الجامعية من عوامل الرضا، أو عدم الرضا .

وهدفت دراسة (Whippy, ٢٠٠١) إلى معرفة النمط القيادي للرؤساء الأكاديميين، والرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة (Guam) باستخدام نموذج فيدلر (١٩٧٢)، والذي يحدد عناصر الموقف الإداري بثلاثة عناصر هي: العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه، وسلطة القائد الذي يأخذها من منصبه (Position Power)، ومدى وضوح أو بنية المهمة (Task- Structure). وتكون مجتمع الدراسة من (٥) كليات تضم (٢٥) قسماً، إضافة إلى مقابلات شخصية مع رؤساء أقسام وأعضاء هيئة تدريس .

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن سلطة الرئيس الأكاديمي كانت ضعيفة، في حين كانت المهمات واضحة، وعلاقة الرئيس بمرؤوسيه أيضاً ضعيفة، وأظهرت النتائج وجود رضا وظيفي داخلي عال، ورضا وظيفي خارجي منخفض .

ومن خلال النتائج التي توصل إليها الباحث، حدد مجموعة من الصفات المميزة للقائد الفعال بجامعة (Guam) ذات العلاقة بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس منها: الاستقامة، والنزاهة، وسرعة التكيف، والعدالة في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس .

أما دراسة (Husmann, ٢٠٠١) فهي بعنوان "تحسين التعليم عن بعد: إدراك مديري البرامج"، وهدفت إلى معرفة أهم الإجراءات التي يمكن أن يقوم بها مديرو برامج التعليم عن بعد لتحسين جودة هذه البرامج وإنجاحها .

وتكونت عينة الدراسة من (٢٦) مديراً من مديري بعض مؤسسات التعليم عن بعد في أمريكا، للعام الدراسي ٩٤/٩٥، وطلب منهم الإجابة عن السؤال الآتي: "ماذا يمكن أن يفعل مديرو برامج التعليم عن بعد لتحسين جودة التعليم عن بعد وإنجاح برامجه؟"

بعد ذلك بوبت الإجابات وصنفت إلى (١٨) فقرة، ورتبت تنازلياً حسب أهميتها ومن خلال متوسطها الحسابي، وقد جاءت الفقرة الخاصة بدعم أعضاء هيئة التدريس في مجال تطوير المواد الدراسية في المرتبة الأولى. وبرز من بين الإجراءات التي تساعد على تحسين جودة برامج التعليم عن بعد ضرورة إيجاد نظام حوافز خاص بأعضاء هيئة التدريس الذين

لهم الريادة في استعمال تكنولوجيا التعليم عن بعد .  
وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس ، وضرورة تفهم مديري البرامج المطالب الملحة بطبيعة هذه البرامج وسرعة الاستجابة لها .  
وناقشت دراسة ( Bower, ٢٠٠١ ) الدور المطلوب من إدارات مؤسسات التعليم عن بعد ، وأعضاء هيئة التدريس فيها ، في ظل التحديات التي تواجه برامج التعليم عن بعد . ويرى الباحث أن على إدارات مؤسسات التعليم عن بعد أن تعمل ضمن استراتيجيات متطورة تشجع أعضاء هيئة التدريس ، على المشاركة في برامج التعليم عن بعد ، وذلك من خلال تقديم الحوافز المناسبة ، وتوفير الأجواء والظروف المريحة التي تساعدهم على الانتقال إلى الوسائل التعليمية الجديدة وإتقان التعامل معها ، كذلك ضرورة أن تعتمد إدارات التعليم عن بعد على سياسات تعليمية تقوم على نظام الاتصال المفتوح بين هذه الإدارات وأعضاء هيئة التدريس ، تضمن مشاركتهم في التخطيط والتنفيذ واتخاذ القرار .  
ويرى الباحث ضرورة مكافأة أعضاء هيئة التدريس لحفزهم على الاندماج في برامج التعليم عن بعد ، وذلك من خلال الترقية ، والثبيت ، وتخفيف العبء الأكاديمي ، واعتماد سياسة واضحة ومستمرة للتدريب والتطوير ، لكونهما متطلبين أساسيين وضروريين للتعليم عن بعد .

وحاولت دراسة ( Barbara et al., ٢٠٠٠ ) تحديد عوامل عدة لها علاقة بالتعليم عن بعد من خلال توزيع استبانة على (٧٠) عضو هيئة تدريس يعملون في مجال التعليم عن بعد كأعضاء هيئة تدريس وإداريين ، خلال الفصل الدراسي الأول (١٩٩٩) بجامعة (State University of West Georgia) . وتضمنت أداة الدراسة ، مجالات عدة منها ما يتعلق : بدعم الجامعة لأعضاء هيئة التدريس في مجال التعليم عن بعد ، والتدريب ، وأسباب التحاقهم بالتعليم عن بعد ، ومشكلات لها علاقة بعدد طلبة الشعب (المساق) ، والوقت اللازم لإعداد المحاضرة وغيرها . وأشارت نتائج الدراسة ، ومن خلال استجابة أعضاء هيئة التدريس ، الى أنه من الضروري أن تقوم الجامعة بالآتي :

- توفير إمكانيات إضافية ومتنوعة للتدريس .
- إعطاء وقت إضافي لإعداد المحاضرات .
- توفير حوافز إضافية مادية ومعنوية .

ويوصي فريق البحث ، لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على تبني نظام التعليم عن بعد ، بضرورة : تخفيف العبء التدريسي ، وتخفيض عدد الطلبة في المساقات ، وتقديم حوافز

تشجيعية لأعضاء هيئة التدريس .

من خلال ملاحظة الدراسات السابقة، يتضح مدى الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس في الجامعات، وخاصة في مجال حصر المشكلات التي يمكن ان تواجههم في أثناء عملهم التدريسي أو البحثي، وتكون عائفاً أمام تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي لديهم. ولئن كانت الدراسات العربية التي أولت اهتماماً ملحوظاً بأعضاء هيئات التدريس في التعليم النظامي متوافرة، فإنها نادرة في مجال التعليم عن بعد، أو التعليم المفتوح، بخلاف الدراسات الأجنبية، التي قطعت شوطاً طويلاً في هذا المجال، لهذا جاءت هذه الدراسة .

## حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥، كما تتحدد نتائجها بأداة الدراسة التي طورت لقياس مستوى الرضا الوظيفي، والتحليل الإحصائي المستخدم لمعالجة البيانات .

## مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين للعام الجامعي خلال الفصل الثاني ٢٠٠٤/٢٠٠٥، والبالغ عددهم (٢٠٠) مشرف ومشرفة، موزعين على (١٤) منطقة تعليمية، و(٦) مراكز دراسية، وشملت الدراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة (المسح الشامل).

## متغيرات الدراسة

### المتغيرات المستقلة:

- الجنس .
- الدرجة العلمية، ولها مستويان : دكتوراه، وماجستير .
- التخصص، وله مستويان : انسانية، وعلمية .
- الخبرة التدريسية، ولها ثلاثة مستويات : أقل من ٦ سنوات، من (٦ - ١٢) سنة، وأكثر من ١٢ سنة .



- الرتبة الأكاديمية، ولها اربعة مستويات: أستاذ مشارك فأعلى، وأستاذ مساعد، ومحاضر، ومدرس.
  - المنطقة الجغرافية، ولها اربعة مستويات: غزة، وتشمل جميع المناطق والمراكز التعليمية في قطاع غزة، وجنوب الضفة، وتشمل المناطق والمراكز التعليمية في محافظتي الخليل وبيت لحم، ووسط الضفة، وتشمل القدس ورام الله، وشمال الضفة، وتشمل نابلس، وقلقيلية، وطولكرم، وجنين، وطوباس، وسلفيت.
- المتغير التابع:** مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين.

## أداة الدراسة

طُوِّرت أداة الدراسة، المتعلقة بقياس درجة الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، من خلال مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة في هذا المجال، كدراسة خليل (٢٠٠٥)، ودراسة كل من أبوساكور (١٩٩٩)، وابوسمرة وزميليه (٢٠٠٣)، وشديفات (١٩٩٩)، والسعود (٢٠٠١). كما اطلع الباحث على فقرات مقاييس عالمية في هذا المجال، وخاصة مقياس مينيسوتا للرضى عن العمل، الذي طوره فايس وزملاؤه، والمعروف باسم (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire)، وكذلك مقياس الرضى عن العمل الذي طورته باتريشا سميث وزملاؤها، والمعروف بـ (Job descriptive Index) وتكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (٣٥) فقرة، موزعة على أربعة مجالات: الرضى عن الراتب والحوافز، والرضى عن النمو المهني، والرضى عن بيئة العمل وظروفه، والرضى عن الإشراف (الإدارة).

## صدق أداة الدراسة وثباتها

تحقق الباحث من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وعددهم (١٥) محكماً، لإبداء الرأي حول ملاءمة الفقرات لأغراض الدراسة، من حيث الصياغة والمضمون، وكذلك انتماء كل فقرة لمجالها. وفي ضوء ملاحظات المحكمين، أعيدت صياغة بعض الفقرات وحذف فقرات أخرى، وفق رؤية أكثر

من ٧٠٪ من المحكمين ، بحيث أصبح عدد فقرات الاستبانة في صورتها النهائية (٣٠) فقرة ، (الملحق (١)) ، موزعة على المجالات الأربعة كالآتي :

- الرضى عن الراتب والحوافز : (٦) فقرات .
- الرضى عن النمو المهني : (٦) فقرات .
- الرضى عن بيئة العمل وظروفه المحيطة : (٨) فقرات .
- الرضى عن الإشراف (الإدارة) : (١٠) فقرات .

كما تأكد الباحث من ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي ، وبمعامل الثبات كرونباخ ألفا ، حيث بلغت قيمته ، على المجال الكلي (٠ , ٩٣) ، وهذه القيمة مقبولة تربوياً لأغراض البحث العلمي .

### إجراءات الدراسة

بعد توزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة ، واستلامها ، من خلال مديري المناطق التعليمية المختلفة ، وبوساطة بريد الجامعة ، حصرت الاستبانات المعادة والصالحة للتحليل الإحصائي ، فكانت (١٨٢) استبانة ، بنسبة (٩١٪) من الاستبانات الموزعة ، أي أن نسبة الهدر كانت أقل من (١٠٪) . ويبين الجدول (١) خصائص أفراد مجتمع الدراسة من خلال الاستبانات المعادة .

## جدول (١)

## خصائص أفراد مجتمع الدراسة (متغيرات الدراسة المستقلة)

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
87.9	160	ذكر	الجنس
12.1	22	أنثى	
45.6	83	دكتوراه	الدرجة العلمية
54.4	99	ماجستير	
78.6	143	إنسانية	التخصص
21.4	39	علمية	
59.3	108	أقل من 6 سنوات	الخبرة التدريسية
25.8	47	6 - 12 سنة	
14.9	27	أكثر من 12 سنة	
9.9	18	أستاذ مشارك فأعلى	الرتبة الأكاديمية
37.4	68	أستاذ مساعد	
20.3	37	محاضر	
32.4	59	مدرس	
26.4	48	غزة	المنطقة الجغرافية
17.0	31	جنوب الضفة	
14.8	27	وسط الضفة	
41.8	76	شمال الضفة	

- أعطيت الاستبانات أرقاماً متسلسلة لمعالجة بياناتها بالحاسوب ، وأعطيت الإجابة كبيرة جداً ( ٥ ) درجات ، وكبيرة ( ٤ ) درجات ، ومتوسطة ( ٣ ) درجات ، وقليلة درجتان ، وقليلة جدا درجة واحدة .
- استخلصت قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة ، ومجالاتها ، وبعدها (مجالها) الكلي ، وكذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الكلي وفق متغيرات الدراسة .

- لتحديد درجة رضا المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة اعتمد المقياس الآتي :
- درجة منخفضة: إذا كان المتوسط الحسابي أقل من (٣- الانحراف المعياري للدرجة الكلية).
- درجة متوسطة: إذا كان المتوسط الحسابي محصوراً بين (٣+ الانحراف المعياري للدرجة الكلية).
- درجة مرتفعة: إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من (٣+ الانحراف المعياري للدرجة الكلية).

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

### أولاً، سؤال الدراسة الرئيس:

ما مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الأول أوجد الباحث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة لمستوى الرضى الوظيفي، على فقرات الاستبانة، ومجالاتها الفرعية، ومجالها الكلي، ويبين الجدول (٢) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي لمجالات الاستبانة، الفرعية والمجال الكلي.

وتشير قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (٢) أن مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين كان بدرجة (متوسطة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣, ٠٥)، وانحراف معياري (٠, ٨٣)، وفق مقياس ليكرت الخماسي.

## الجدول (٢)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مستوى الرضى الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجالات الرضى	الرقم
متوسطة	0.77	3.39	الراتب والحوافز	1
متوسطة	0.72	2.95	النمو المهني	2
متوسطة	0.81	3.14	ظروف العمل وبيئته	3
متوسطة	0.78	2.84	الإشراف (الإدارة)	4
متوسطة	0.83	3.05	المجال الكلي	

كما تشير قيم المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة أن مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين كان بدرجة (متوسطة) لجميع المجالات أيضاً، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية، الدالة على مستوى الرضى الوظيفي بين، (٣, ٣٩)، لمجال الراتب والحوافز، و(٢, ٨٤) لمجال الإشراف (الإدارة). وبهذا يكون مجال الراتب والحوافز هو المجال الذي حاز على أعلى مستوى من الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة من بين مجالات الأداة المستخدمة في الدراسة. ويبين الجدول (٣) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الرضى الوظيفي لديهم من خلال فقرات الاستبانة، مرتبة تنازلياً.

## الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المشرفين الأكاديميين لفقرات استبانة مستوى الرضى الوظيفي مرتبة تنازلياً

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.92	4.15	الحصول على الراتب في الوقت المحدد.
0.83	4.10	الالتزام بمنح العلاوة السنوية في موعدها.
0.94	3.79	الاحترام المتبادل بين زملاء العمل.
0.92	3.35	نظام التأمين الصحي المطبق في الجامعة.
0.97	3.26	الشعور بالإحجاز من خلال الوظيفة التي اعمل بها
0.95	3.21	توزيع الأعباء على المشرفين الأكاديميين.
0.86	3.19	التواصل بين الإدارة والمشرفين الأكاديميين.
0.98	3.19	وضوح المسؤوليات في العمل.
0.89	3.18	العمل في الجامعة بروح الفريق.
0.96	3.17	العبء التدريسي للمشرفين الأكاديميين.
0.80	3.14	الكفاءة عند إشغال الوظائف في الجامعة.
0.76	3.09	مستوى التحصيل لدى الدارسين .
0.87	3.04	إطلاع المشرفين على الأنظمة والقوانين.
0.97	3.04	تطبيق الأنظمة والتعليمات على المشرفين بعدالة.
0.99	3.01	معايير ترقية المشرفين الأكاديميين في الجامعة.
0.88	3.00	الأمن الوظيفي للمشرفين الأكاديميين.
0.89	2.98	احترام المسؤولين لآراء المشرفين ومقترحاتهم.
1.05	2.95	الابتكار والتجديد في الأعمال الإدارية.
1.01	2.92	ملاءمة الأعباء الوظيفية للمشرفين مع الوقت المخصص لها.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.96	2.92	تشجيع الجامعة للمشرفين على القيام بالأبحاث العلمية.
0.93	2.91	توفر الوسائل والوسائط المساعدة مع التعلم.
0.85	2.90	معايير تقويم المشرفين الأكاديميين.
0.93	2.90	التأهيل التربوي للمشرفين الأكاديميين.
0.87	2.88	كفاية الراتب لمستلزمات المعيشة ومتطلباتها.
0.99	2.84	نظام الحوافز الذي تقدمه الجامعة للمشرفين.
0.95	2.82	دعم الجامعة لمشاركة المشرفين الأكاديميين في المؤتمرات العلمية.
0.84	2.80	ملاءمة بيئة العمل: تهوية وتدفئة وتكييف...
0.93	2.79	توزيع المناصب الإدارية في الجامعة بنزاهة.
0.95	2.77	التطوير المهني للمشرفين الأكاديميين.
0.81	2.54	مشاركة المشرفين الأكاديميين في اتخاذ القرارات.
<b>0.83</b>	<b>3.05</b>	<b>الدرجة الكلية</b>

وتشير قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (٣) ان تقديرات المشرفين الأكاديميين لفقرتين من فقرات استبانة الرضى الوظيفي كانت بدرجة (مرتفعة) وهما: " الحصول على الراتب في الوقت المحدد " ، بمتوسط حسابي مقداره (٤,١٥) وانحراف معياري (٠,٩٢) ، والفقرة " الالتزام بمنح العلاوة السنوية في موعدها " ، وبمتوسط حسابي قدره (٤,١٠) ، وانحراف معياري (٠,٨٣) ، كما يلاحظ ان قيم المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة الأخرى ، وعددها (٢٨) فقرة ، هي ضمن الدرجة (المتوسطة) ، ولم تحصل أي من الفقرات على درجة (منخفضة) . وكان أقل المتوسطات الحسابية لتقديرات المشرفين الأكاديميين لمستوى الرضا الوظيفي هو للفقرة المتعلقة بمشاركة المشرفين الأكاديميين في اتخاذ القرارات ، وقدره (٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٨١) . وكذلك الفقرة المتعلقة بالتطوير المهني للمشرفين ، بمتوسط حسابي قدره (٢,٧٧) ، وانحراف معياري قدره (٠,٩٥) . ويلاحظ أيضاً أن المتوسط

الحسابي كان أعلى من (٤,٠٠) لفقرتين فقط من فقرات الاستبانة، في حين كان أعلى من (٣,٠٠) وأقل من (٤,٠٠) لأربع عشرة فقرة، وأقل من (٣,٠٠) لأربع عشرة فقرة أخرى. وقد يعزى السبب، في كون مستوى الرضى الوظيفي للمشرفين الأكاديميين جاء بدرجة متوسطة، الى مجموعة من العوامل، يمكن ملاحظتها من خلال فقرات الاستبانة التي حصلت على المتوسطات الحسابية الأقل من بين الفقرات، وكذلك مجالات الاستبانة، كدعم المشرفين الأكاديميين في مجال التحفيز والتطور المهني، وحضور المؤتمرات العلمية، وظروف المباني المستخدمة من الجامعة، كمبان مستأجرة، قد لا تتوفر فيها البنية التحتية المطلوبة للحرم الجامعي، وكذلك مدى مشاركة المشرفين الأكاديميين في صناعة القرارات في الجامعة. وهذه العوامل هي من مقومات الرضى الوظيفي للمشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة، وغياب أي منها يساعد، بشكل أو بآخر، على تغير مستوى الرضى الوظيفي لديهم. وقد يعزى، كون مجال الراتب والحوافز هو المجال الذي حاز على أعلى متوسط حسابي، الى الوضع المالي المستقر في جامعة القدس المفتوحة، نتيجة للأقساط السنوية التي يدفعها العدد الكبير من طلبة الجامعة، والذي تجاوز (٥٠) ألف طالب وطالبة، إضافة الى اعتماد الجامعة على مدرسين غير متفرغين بشكل ملحوظ، وهذا لا يثقل ميزانية الجامعة السنوية، مما يساعدها على الوفاء بالتزاماتها المالية لموظفيها بسهولة ويسر. واتفقت نتائج هذه الدراسة في هذا المجال ونتائج دراسة أبي سمرة وزميليه (٢٠٠٣)، ودراسة ابوساكور (١٩٩٩)، ودراسة السعود (٢٠٠١)، في حين اختلفت ونتائج دراسة العمري (١٩٩٢)، ونتائج دراسة سلامة (١٩٩٥)، واختلفت أيضا ودراسة (McCraken, ٢٠٠٢)، ودراسة (Helgel, ٢٠٠١).

## ثانياً، السؤال الأول:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الجنس؟  
وللإجابة عن سؤال الدراسة الأول قام الباحث بإيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير الجنس، كما هو مبين في الجدول (٤).



## الجدول (٤)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	160	3.08	0.66
أنثى	22	2.83	0.68
المجموع	182	3.05	0.83

يتبين من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (٤) أن مستوى الرضى الوظيفي لدى الذكور كان أعلى من مستواه لدى الإناث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين (الذكور) (٣,٠٨)، مقابل (٢,٨٣) لدى المشرفات. وقد يعزى ذلك إلى كون الإناث يتحملن أعباء تدريسية ووظيفية إضافة إلى الأعباء الأسرية والاجتماعية، ويصعب التوفيق بين هذه المهمات جميعها، سواء في الجامعة أو المنزل، مما جعلهن يشعرن بمستوى من الرضى الوظيفي بدرجة أقل من الذكور، وهذه المهمات الملقاة على المشرفات تحول دون قيامهن بإجراء الأبحاث أو التردد على المكتبات، أو السفر لحضور المؤتمرات العلمية، أو المشاركة الفاعلة في لجان الجامعة، أو الاهتمام بالأمور الإدارية. كل هذا ينعكس على مستوى الرضى الوظيفي لديهن. وقد يعزى أيضاً إلى أن عدد الذكور أعلى بكثير من عدد الإناث، ولهذا كان للذكور الغلبة في قيمة المتوسط الحسابي الكلي. واختلفت نتيجة هذه الدراسة ونتيجة دراسة ابوساكور (١٩٩٩)، ودراسة شديفات (١٩٩٩)، ودراسة طناش (١٩٩٠)

## ثالثاً، السؤال الثاني:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الدرجة العلمية؟ وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني أوجد الباحث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على

الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير الدرجة العلمية، كما هو مبين في الجدول (٥).

### الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير الدرجة العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية
0.60	3.04	83	دكتوراه
0.68	3.06	99	ماجستير
0.83	3.05	182	المجموع

يتضح من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (٥) أن مستوى الرضى الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة من حملة الماجستير أعلى من مستواه لدى زملائهم من حملة الدكتوراه. وقد يعزى السبب إلى أن المشرفين الأكاديميين من حملة الدكتوراه لهم اهتمامات أكثر من حملة الماجستير، فالمشرف الأكاديمي من حملة الدكتوراه يطمح إلى الترقية، والمناصب الإدارية، فيحس بالمعوقات التي تواجهه وتحول بينه وبين الترقية، فالبحث العلمي والنشر والتأليف والترقية وحضور المؤتمرات العلمية، هي من ضروريات وأسس النجاح العلمي للمشرف الأكاديمي، كما يحس بالمشكلات الإدارية التي لا تستجيب لطموحاته البحثية وبالكيفية التي يتمناها، وهذا بالتالي يؤثر على مستوى الرضى الوظيفي لديه، بخلاف المشرفين الأكاديميين من حملة الماجستير الذين لا تعينهم الترقية والبحث العلمي بنفس الدرجة التي تعني حملة الدكتوراه، كما أن تطلعهم لمناصب إدارية عليا محدود، لأن مطلبها إحدى رتب الأستاذية. واتفقت نتيجة هذه الدراسة ونتيجة دراسة المساعدة (١٩٩٥)، ودراسة طناش (١٩٩٠)، في حين اختلفت ونتيجة دراسة ابوساكور (١٩٩٩).

### رابعاً، السؤال الثالث:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة

في فلسطين باختلاف التخصص؟  
وللإجابة عن سؤال الدراسة الثالث أوجد الباحث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير التخصص، كما هو مبين في الجدول (٦).

### الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير التخصص

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إنسانية	143	3.07	0.61
علمية	39	2.98	0.74
المجموع	182	3.05	0.83

تشير البيانات الواردة في الجدول (٦) إلى أن مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين من ذوي التخصصات الإنسانية، أعلى من مستواه لدى المشرفين من ذوي التخصصات العلمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الرضى الوظيفي لدى الفئة الأولى (٣,٠٧)، في حين بلغ للفئة الثانية (٢,٩٨).

وقد يعزى ذلك إلى أن المشرفين الأكاديميين من التخصصات الإنسانية قد يجدون ظروفًا مواتية أكثر من زملائهم في التخصصات العلمية للقيام بالأبحاث العلمية، أو حضور المؤتمرات العلمية داخل الوطن، أو في الدول المجاورة، وإمكانية توفر مستلزمات التدريس لتخصصاتهم، بخلاف زملائهم من التخصصات العلمية، الذين يلزمهم أجهزة متخصصة للبحث، ويلزمهم ميزانيات كبرى لحضور مؤتمرات علمية، غالباً ما تكون في الدول الغربية. فكل ما يتعلق بالترقية والنمو المهني للمشرف الأكاديمي يعتبر حيويًا في حياته الأكاديمية، فهو يسعى جاهداً للحصول على الأستاذية من خلال أبحاثه، ويعتبر كل محفز لذلك، هو من عوامل رفع الروح المعنوية ومستوى الرضا الوظيفي لديه. واتفقت نتيجة هذه الدراسة بهذا

الخصوص ونتيجة دراسة طناش (١٩٩٠)، واختلفت ونتيجة دراسة شديفات (١٩٩٩).

#### خامساً، السؤال الرابع:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الخبرة التدريسية؟  
وللإجابة عن سؤال الدراسة المتعلق بالخبرة التدريسية، أوجد الباحث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير الخبرة التدريسية، كما هو مبين في الجدول (٧).

#### الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير سنوات الخبرة التدريسية

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 6 سنوات	108	3.08	0.83
6 - 12 سنة	47	3.01	0.93
أكثر من 12 سنة	27	3.00	0.80
المجموع	182	3.05	0.83

وتشير النتائج الواردة في الجدول (٧) إلى أن مستوى الرضى الوظيفي لدى الفئة الأولى (ذوي الخبرة أقل من ٦ سنوات) هو الأعلى من الفئات، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣,٠٨).

وقد يعزى السبب، في كون مستوى الرضى الوظيفي لدى الفئة الأولى أعلى، إلى أن أفراد هذه الفئة لم تتجاوز فترة عملهم في الجامعة ست سنوات، وهؤلاء إما أن يكونوا قد انتقلوا إلى جامعة القدس المفتوحة من مؤسسة أخرى، وإما أنهم حديثو التخرج، وفي كلتا الحالتين تكون الدافعية لديهم أعلى من زملائهم، وينظرون إلى المستقبل بتفاؤل أكبر. وبالتالي

كان مستوى الرضا الوظيفي لديهم أعلى من زملائهم من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من ١٢ سنة)، والتي مضى على تعيينها في الجامعة فترة من الوقت ليست بالقليلة (أكثر من ١٢ سنة)، وقد يعزى السبب أيضاً إلى أن هذه الفئة قد أدركت مسببات انخفاض مستوى الرضى الوظيفي منذ فترة، ونتيجة لسنوات خبرتها في الجامعة، تحس بأن عامل الوقت لم يساعد على تجاوز هذه المعوقات، أو العمل على حلها. واتفقت نتيجة هذه الدراسة في هذا المجال ونتيجة دراسة طنناش (١٩٩٠)، ودراسة المساعدة (١٩٩٥)، ودراسة (McCrahen, ٢٠٠٢)، في حين اختلفت ونتيجة دراسة شديفات (١٩٩٩).

### سادساً، السؤال الخامس:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف الرتبة الأكاديمية؟ وللإجابة عن سؤال الدراسة الخامس قام الباحث بإيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير الرتبة الأكاديمية، كما هو مبين في الجدول (٨).

ويتبين من قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول (٨)، والدالة على مستوى الرضى الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة، أن مستوى الرضى الوظيفي لدى الرتبة الأكاديمية " أستاذ مشارك فأعلى " كان منخفضاً مقارنة بمستوى الرضى الوظيفي لدى الرتب الأكاديمية الأخرى، وبمتوسط حسابي مقداره (٢,٨٠)، في حين كان مستوى الرضى الوظيفي للرتبة الأكاديمية " مدرس " الأعلى من بين الرتب الأكاديمية، وبمتوسط حسابي مقداره (٣,١٣). وتبدو نتائج الدراسة في مجال الرتبة الأكاديمية منسجمة مع نتائجها في مجال الدرجة العلمية، حيث كان مستوى الرضى الوظيفي لدى حملة الماجستير أعلى من مستواه لدى حملة الدكتوراه.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة ودراسة طنناش (١٩٩٠)، ونتيجة دراسة شديفات (١٩٩٩)، في حين اختلفت ونتيجة دراسة السعود (٢٠٠١)، ودراسة (McCrahen, ٢٠٠٢).

## الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة الأكاديمية
0.66	2.80	18	أستاذ مشارك فأعلى
0.56	3.05	68	أستاذ مساعد
0.64	3.07	37	محاضر
0.72	3.13	59	مدرس
0.83	3.05	182	المجموع

## سابعاً، السؤال السادس:

هل يختلف مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين باختلاف المنطقة الجغرافية؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة المتعلق بالمنطقة الجغرافية أوجد الباحث قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة على الدرجة الكلية (المجال الكلي) للاستبانة حسب متغير المنطقة الجغرافية، كما هو مبين في الجدول (٩).

يتبين من البيانات الواردة في الجدول (٩) أن مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين حسب متغير المنطقة الجغرافية كان متفاوتاً، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية الدالة على هذا المستوى بين (٣,٢٤) لمنطقة وسط الضفة، و(٢,٧٦) لمنطقة غزة، أي أن مستوى الرضى الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة من منطقة غزة كان المستوى (الأقل) من بين المناطق الجغرافية، وقد تعزى هذه النتيجة لارتفاع نسبة الكثافة السكانية مما يؤدي إلى زيادة في الاحتياجات، وارتفاع عدد الدارسين وقلّة عدد المشرفين والمرافق مما يؤدي إلى وجود العديد من المشكلات.

## الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضى الوظيفي لدى  
المشرفين الأكاديميين حسب متغير المنطقة الجغرافية

المنطقة الجغرافية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غزة	48	2.76	0.59
جنوب الضفة	31	3.13	0.63
وسط الضفة	27	3.24	0.54
شمال الضفة	76	3.14	0.70
المجموع	182	3.05	0.83

وتنعكس هذه المشكلات تلقائياً على مستوى الرضى الوظيفي للمشرف الأكاديمي . أما منطقة وسط الضفة (القدس ورام الله)، فالمشكلات التي يواجهها المشرفون الأكاديميون لا تكون بنفس الدرجة التي يواجهها زملائهم في المناطق الأخرى، وذلك لقرب منطقة رام الله ومنطقة القدس من مركز اتخاذ القرار، حيث وجود رئاسة الجامعة في القدس ورام الله، مما يؤدي إلى سهولة الاتصال، ومعظم احتياجات الجامعة تزود مركزياً من الرئاسة مما يؤدي إلى سهولة الحصول على هذه الاحتياجات، ولم تتعرض هذه المناطق للحصار والإغلاق كما حدث في غزة والخليل وبيت لحم ونابلس . واتفقت نتيجة هذه الدراسة في هذا المجال مع نتيجة دراسة خليل (٢٠٠٥).

## التوصيات

شكل مجالاً للنمو المهني والإشراف (الإدارة) مصدرين رئيسيين لانخفاض مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة، لذا يوصي الباحث بأن تقوم إدارة الجامعة بالآتي:

\* بتخفيف الأعباء الأكاديمية للمشرفين الأكاديميين حتى يتاح لهم الوقت الكافي لإجراء البحوث العلمية.

\* توفير الدعم المعنوي والمادي اللازم لتمويل الأبحاث العلمية.

\* وضع نظام للتفرغ العلمي لتشجيع المشرفين الأكاديميين لإجراء الأبحاث العلمية.

\* العمل على تحسين البيئة المادية وتشمل تحسين المرافق والتدفئة والتبريد والتجهيزات الفنية الموجودة في مراكز الجامعة الدراسية.

\* مشاركة المشرفين الأكاديميين في اتخاذ القرارات.

\* توزيع المناصب الإدارية بنزاهة.

\* تزويد المشرفين الأكاديميين بالمهارات التدريسية اللازمة، من خلال دورات تدريبية، تهدف لتابعة كل ما هو جديد في مجال التعليم عن بعد.

### المراجع

\* أبو ساكور، تيسير عبد الحميد يونس (١٩٩٩)، الرضا الوظيفي لموظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.

\* أبوسمرة، محمود أحمد، وقرنبي، قمر الدين علي، وجبر، أحمد فهميم (٢٠٠٣)، المشكلات التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الثاني والأربعين.

\* ابوناھية، صلاح الدين، والناھلي، نظام (١٩٩٦)، مشكلات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، مجلة جامعة الأزهر، العدد الأول.

\* جرادات، عزت (١٩٨٥)، القيادة في الإدارة التربوية، مجلة التربية، العدد السابع.

\* خلف، عمر محمد (١٩٩٣)، تحسين الأداء التربوي في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، قراءات حول التعليم العالي، العدد السادس.

\* خليل، أمال حسين (٢٠٠٥)، المعوقات التي تواجه المشرفين الأكاديميين في جامعة القدس



- المفتوحة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.
- \* الخليلي، خليل يوسف (١٩٩١)، مشكلات التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اليرموك، المجلة التربوية، المجلد السادس، العدد الخامس والثلاثون.
- \* السعود، راتب (٢٠٠١)، الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية، أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد السابع عشر، العدد الثالث.
- \* سلامة، بلال حمودة (١٩٩٥)، الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- \* سيد أحمد، شكري (١٩٩١)، الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بكل من تأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية، حولية كلية التربية، جامعة قطر، السنة الثامنة، العدد الثامن.
- \* سيزلافي، أندرو دي، ووالاس، مارك جي (١٩٩١)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- \* شديفات، يحيى محمد (١٩٩٩)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد الخامس والثلاثون.
- \* طناش، سلامة (١٩٩٠)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، دراسات (العلوم الانسانية)، المجلد السابع عشر، العدد الثالث.
- \* عبد الخالق، ناصف (١٩٨٢)، الرضا عن العمل وأثره على انتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، السنة العاشرة، العدد الثالث.
- \* العديلي، ناصر محمد (١٩٩٥)، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة: الرياض.
- \* العميرة، محمد حسن (١٩٩٩)، مبادئ الإدارة المدرسية، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.
- \* العمري، بسام (١٩٩٥)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، دراسات (العلوم الانسانية)، المجلد الثاني والعشرين، العدد الخامس.
- \* العمري، خالد (١٩٩٢)، الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد السابع، العدد

الثاني .

- \* كمال، سفيان عبد اللطيف (٢٠٠٢)، ضمان النوعية الجيدة في التعلم المفتوح والتعليم عن بعد، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الأول.
- \* الكيلاني، عبدالله زيد، وعدس، عبد الرحمن (١٩٨٤)، الظروف الملائمة لاستقرار عضو هيئة التدريس في الجامعات العربية، المركز العربي لبحوث التعليم العالي: دمشق.
- \* ماهر، أحمد (١٩٩٧)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية: الاسكندرية.
- \* المجيدل، عبدالله (١٩٩٩)، المشكلات الأكاديمية لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد الخامس عشر، العدد الثالث.
- \* مرسي، محمد عبد العليم (١٩٨٤) ن مشكلات عضو هيئة التدريس في الجامعات العربية وآثارها على هجرة أصحاب الكفاءات النادرة، المجلة العربية لبحوث التعليم العالي، العدد الأول.
- \* المساعدة، عبد الحميد (١٩٩٨)، الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد الثالث عشر، العدد السادس.

- \* Barbara, K., McKenzie, N. M., Elizabeth, B., and Michael, W. (2000). Needs, concerns and practices of online Instructors. Journal of Distance Learning Administration, Vol.3, No.3.
- \* Bower, B, L. (2001). Distance education: Facing the faculty challenge. Journal of Distance Learning Administration. Vol.4, No.3.
- \* Helgel, D. L. (2001). Job satisfaction of full-time faculty at colleges of pharmacy in the United States, (Doctoral dissertation, University of South Dakota, 2001), Dissertation Abstracts International, No. 9978838A.
- \* Hersey, P & Blanchard, K. (1977), Management of organizational behavior, Prentice - Hall, Inc. NJ.
- \* Hoy, W. K., & Miskel, C.G.(1982). Educational Administration: Theory, research and practice. Random House, NY.
- \*Husmann, D. (2001), Improving distance education: Perception of program administrators, Journal of Distance Learning Administration, Vol.4, No.1.

- \* McCracken, C. G. (2002). The relationship between stress levels and job satisfaction among community college faculty in East Tennessee. (Doctoral Dissertation. East Tennessee State University, 2001). Dissertation Abstracts International, No. 3031157.
- \* Whippy, H. J. D. (2001) Leadership and faculty job satisfaction at the University of Guam. (Doctoral Dissertation. The University of Nebraska, 2000). Dissertation Abstracts International, No. 9992014.

ملحق (١)

استبانة لقياس مستوى الرضى الوظيفي لدى المشرفين الأكاديميين  
المتفرغين في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين

الرقم	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة جدا
	المجال الأول: الراتب والحوافز				
1	الحصول على الراتب في الوقت المحدد				
2	كفاية الراتب لمستلزمات المعيشة ومتطلباتها				
3	الالتزام بمنح العلاوة السنوية في موعدها				
4	نظام الحوافز الذي تقدمه الجامعة للمشرفين				
5	نظام التأمين الصحي المطبق في الجامعة				
6	الأمن الوظيفي للمشرفين الأكاديميين.				
	المجال الثاني: النمو المهني				
7	التطوير المهني للمشرفين الأكاديميين				
8	تشجيع الجامعة للمشرفين للقيام بالأبحاث العلمية				
9	دعم الجامعة لمشاركة المشرفين الأكاديميين في المؤتمرات العلمية				
10	التأهيل التربوي للمشرفين الأكاديميين				
11	الشعور بالإحجاز من خلال الوظيفة التي أعمل بها				
12	معايير ترقية المشرفين الأكاديميين في الجامعة				
	المجال الثالث: ظروف العمل وبيئته				
13	توزيع الأعباء على المشرفين الأكاديميين				
14	العبء التدريسي للمشرفين الأكاديميين				
15	ملاءمة الأعباء الوظيفية للمشرفين مع الوقت المخصص لها.				

الرقم	الفقرة	درجة الرضا				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
16	توفر الوسائل والوسائط المساعدة مع التعلم.					
17	ملاءمة بيئة العمل: تهوية، وتدفئة، وتكييف...					
18	الاحترام المتبادل بين زملاء العمل.					
19	العمل في الجامعة بروح الفريق.					
20	مستوى التحصيل لدى الدارسين.					
	المجال الرابع، الإشراف (الإدارة)					
21	التواصل بين الإدارة والمشرفين الأكاديميين.					
22	اطلاع المشرفين على الأنظمة والقوانين.					
23	احترام المسؤولين لآراء المشرفين واقتراحاتهم.					
24	الابتكار والتجديد في الأعمال الإدارية.					
25	مشاركة المشرفين الأكاديميين في اتخاذ القرارات.					
26	معايير تقويم المشرفين الأكاديميين.					
27	توزيع المناصب الإدارية في الجامعة بنزاهة.					
28	وضوح المسؤوليات في العمل.					
29	الكفاءة عند إشغال الوظائف في الجامعة.					
30	تطبيق الأنظمة والتعليمات على المشرفين الأكاديميين بعدالة.					