



## دراسة بعنوان

درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية والتعليم  
عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة للعام ٢٠٢٣-٢٠٢٤

إشراف

د. فيصل الهواري

إعداد

د. أحمد القواسمه

دعاء أبوسعدة

هيثم أبو نزال

ديانا أبو العوف

د. دلال هوش

د. أحمد الكساسبة

اياذ التميمي

ياسر العتوم

علاء الحاوي

إدارة التخطيط والبحث التربوي

قسم تطوير الأداء المؤسسي

٢٠٢٤

## المقدمة

إن دراسة الرضا الوظيفي في المجال التربوي ما هي إلا وسيلة للمحافظة على رضا العاملين في الميدان والقائمين عليه، وتوفير الجو الملائم لهم، وإبعادهم عن مصادر عدم الرضا؛ ذلك أن لدراسة الرضا الوظيفي أهمية تطبيقية مباشرة؛ فمعرفة العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي قد تمكننا من التحكم في هذه العوامل بما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي لديهم، ما يؤدي إلى زيادة كفاءة العملية التعليمية، والارتقاء بمستوى التعليم في المجتمع، والمساعدة على الحث على الإنتاج، وضمان استمرارية المؤسسة التعليمية، وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

إن رغبة الفرد في العمل تعكس بالضرورة كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المؤسسة، لا سيما إدارة الأفراد التي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب، وأداء المؤسسة بالضرورة. وكذلك بقاء المؤسسات في ظل بيئة تتميز بالمنافسة التامة وعدم الاستقرار مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتأثير فيهم بالشكل الذي يؤدي إلى ولائهم ورضاهم ومن خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم، والتعامل معهم بما يضمن جهودهم لخدمة أهداف المؤسسة أيضاً. إن ولاء الأفراد في المؤسسة ورضاهم عن العمل يجعل الفرد يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليه وتتعاكس بذلك مستويات الأداء لديه وفقاً لدرجات الرضا (بشير، ٢٠١٥).

ويعدّ كثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل. لذا؛ قام عدد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، وما يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات. ويرجع السبب في دراسة الرضا الوظيفي إلى أهميته في تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب أو غيرها. لذا، فإن كثيرا من المنظمات تستخدم استطلاعات الرأي لتعرف اتجاهات العاملين وقياسها نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساتها. ويُنظر إلى الرضا الوظيفي أيضا على أنه أحد العوامل الضرورية للحفاظ على جودة الموارد البشرية واستمرارية أي منظمة، وفي وزارة التربية والتعليم يُعد الرضا الوظيفي أحد الركائز الأساسية للمنظومة التعليمية؛ إذ يمثل الرضا الوظيفي حالة انفعالية ناتجة عن تقييم العامل لعمله وخبرته الوظيفية، ويعد ذا تأثير كبير على مستوى أداء عمل العاملين والإنتاجية التنظيمية. لذلك، فإن أي تحديات تتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يمكن أن تقضي أهداف العملية التعليمية، فتوفر عاملين راضين ومتحمسين يُمكنهم من العمل بفعالية وكفاءة؛ لتحقيق أهداف وزارة التربية والتعليم ورفع مستوى إنتاجيتها، نظراً لارتباط رضاهم الوظيفي مع الصحة الجسدية والعقلية لهم، فضلا عن آثاره المترتبة على السلوكيات المتعلقة بالوظيفة؛ كالإنتاجية والتغيب ودوران العمل والعلاقات الاجتماعية بين العاملين (Msuya, ٢٠١٦).

وتعدّ وزارة التربية والتعليم الأردنية من أهم الوزارات التي تساعد في تنمية وازدهار المجتمع؛ إذ يعدّ التعليم أداة التغيير التي تحقق تطلعات وآمال المجتمع، وهو اللبنة الأساسية التي تقوم عليها صروح الحضارة، ويتم عن طريقها إعداد العاملين لمواجهة التحديات المهنية، والمضي قدماً لخدمة المجتمع والأمة؛ فالوزارة تلعب دوراً مهماً وبارزاً في تنمية رأس المال البشري. لذا، فإن الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم، يعدّ من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أدائهم وبالتالي، تطوير آليات تحقيق أهداف المؤسسة التربوية والارتقاء بمستوى أدائها.

لأجل ذلك، فقد عملت وزارة التربية والتعليم على تحسين النظام التربوي، وهذا ما أشارت إليه الخطة الاستراتيجية ٢٠١٨-٢٠٢٣ التي أكدت على أهمية التنمية المهنية، وبناء القدرات الفنية للقيام بالتنوير والتحسين، بما يشمل عمليات التغذية الراجعة داخل المنظومة التربوية للعاملين أنفسهم؛ فقد أصدرت الحكومة الأردنية نظام جودة التعليم والمساءلة للتربية والتعليم، والذي يستند إلى الفلسفة التربوية الأردنية التي تركز على جودة الأداء التربوي، الذي يشير إلى المساءلة الإدارية على أنها مجموعة من العمليات والإجراءات التي تقوم بها مديريات التربية والتعليم؛ بهدف قياس مدى تحقق المعايير النوعية للمديريات بفاعلية بما في ذلك أسباب الفشل وكيفية الإصلاح، من أجل تحسين جودة التعليم ومخرجاته.

ولأن وزارة التربية والتعليم تولي اهتماماً كبيراً بالتعليم وتسخر له كل الإمكانيات المتاحة من أجل الحصول على نتائج تعليمية متميزة، وتحقيق الأهداف المرجوة من العملية التعليمية، فإن وجود التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم المختلفة أصبح أمراً ضرورياً لما له من أهمية كبيرة في الحصول على نتائج تنافسية على المستوى العالمي. فتحقيق التميز المؤسسي في مجال التعليم يتم بتكوين انطباع العاملين بأن ما يقومون به يتم بأسلوب فريد وجودة كبيرة، وهذا يقابله كثير من التحديات سواء تحديات إدارية أو تقنية أو غيرها من التحديات التي تستوجب إيجاد الحلول لها، وإزالة العقبات التي تحول دون تحقيق التميز المؤسسي في مجال التعليم (الرفاعي، ٢٠٢١).

لقد أصبح التميز مطلباً أساسياً تسعى مؤسسات كثيرة إلى الوصول إليه؛ لأنه يعد من أهم العوامل التي ساهمت في ازدياد دور الأفكار المتميزة وتطلبت إدراك الجميع بتنوع مساهم الوظيفي لغرض تبني النجاح والتقدم والتطور في التكنولوجيا وتطور الاتصالات وازدياد فعاليتها، ففي المؤسسات يعد التميز سمة ضرورية ليس فقط لنجاحها بل ولاستمرار هذا النجاح والحفاظ على مستوى الاستقرار داخل المؤسسة، والمؤسسة المتميزة لابد من أن يتوفر فيها الموظفون المتميزون الذين لن يكون هناك إبداع دونهم؛ فالتميز هو ذلك الشخص الذي يبني في المؤسسة التي يعمل بها ويستمر في أخذ الفرص المتعلقة بالموارد والالتزام بالرؤيا الخاصة بها (السكرانة، ٢٠٠٨).

وعلى ذلك، فإن وزارة التربية والتعليم تهتم برضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) فيها اهتماماً خاصاً، شأنها شأن الوزارات الأخرى في القطاعين العام والخاص، وذلك باعتبارهم الأساس في التغيير

والإصلاح، والمسؤولين عن تنفيذ السياسات والبرامج التطويرية في الوزارة. وقد بذلت الوزارة جهوداً كبيرة في هذا المجال، عن طريق توفير بيئات عمل جيدة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين فيها، وتمثل ذلك في سن التشريعات والسياسات التربوية التي تحفظ حقوق العاملين الإداريين، وتجعلهم راضين عن ظروف عملهم. ومن هذا المنطلق، سعت الوزارة إلى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين فيها، تمثلت في تعزيز المبادرات الإبداعية للعاملين، وإيفادهم لنيل الدرجات العلمية، إضافة إلى أنها اهتمت بتحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي، عن طريق قروض الإسكان الوظيفي والوحدات السكنية، وتوفير فرص للحراك الوظيفي إلى مواقع وظيفية متقدمة.

### مفهوم الرضا الوظيفي

**الرضا لغة:** هو ضد السخط، ورضي عنه أحبه وأقبل عليه (ابن منظور، ٢٣٥:١٩١٩).  
أما الرضا اصطلاحاً، فقد وصف أنه: ثمرة من ثمار المحبة وهو من أعلى مقامات المقربين (الغزالي، ١٩٨٦: ٣٤٣) ويعد الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً؛ ذلك أنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض قد أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

وقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقاً لطبيعة التخصص في العمل (حداد فريخ، ٢٠٠٢: ٧) ويعد هوبيك، من أوائل الباحثين في مجال الرضا الوظيفي، ويعرفه على أنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية التي تحمل المرء على القول بصدق: إنني راض في وظيفتي (العديلي، ١٩٩٣: ١٨٩).  
ويعرفه (سهيلة، ٢٠٠٣: ص ١٧٥) أنه عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة؛ إذ إن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به من إشباع لحاجاته.

أما (عبد الباقي، ٢٠٠٤: ١٧٣) فقد عرف الرضا الوظيفي أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة ناتجة عن عمله، ومنها ما يتعلق ببيئة العمل، وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن طموحاته ورغباته؛ فالرضا الوظيفي حالة ذهنية يشعر بها العاملون بالراحة في مكان عملهم دون حدوث أي اضطراب داخلي أو خارجي، نتيجة تصوراتهم نحو بيئة العمل والعلاقات مع الزملاء وأهداف المؤسسة واستراتيجياتها ومعايير النجاح، وردود أفعالهم نتيجة أخذ رغباتهم بعين الاعتبار -Hameed, Ahmed-Baig & Cacheiro (Gonzalez, 2018)

ويشير توربوا وميربيرغ وجوناسون (Myrberg & Johansson, Toropova, 2021) إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي منها: ظروف العمل والمناخ الاجتماعي والخصائص النفسية والاجتماعية والتعليمية للعاملين والتي تؤثر في مستوى الإشباع الوظيفي لديهم. أما (الزهراني وشريف، 2020) فيؤكدان على وجود بعدين من أبعاد الرضا الوظيفي، التي تم تجزئتها إلى عدة أجزاء تبعا لمجموعة من الاعتبارات وهي أبعاد الرضا الوظيفي تبعا للمسؤولية وتتضمن الرضا الوظيفي الداخلي الذي يرتبط بجوانب الفرد الذاتية كاحترام والإحساس بالإنجاز، والرضا الوظيفي الخارجي الذي يرتبط بالجوانب المادية والبيئة المحيطة؛ كزملاء العمل وطبيعته، والرضا الكلي العام الذي يعبر عن الرضا التام عن أبعاد الرضا الداخلية والخارجية.

### أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك أن معظم العاملين يقضون جزءًا كبيرًا من حياتهم في العمل، وبالتالي من المهم أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، أضف إلى ذلك، أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما يزيد من أهمية دراسة هذا الموضوع، وهو ما أدى إلى ازدياد عدد البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن العاملين الراضين وظيفيًا يعيشون حياة أطول من العاملين غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرًا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي؛ فالرضا الوظيفي يدل على استجابات الفرد الانفعالية نحو عمله، والنتيجة عن تأثيرات تجربة العمل، والإشباع الناتج عن القيام بالعمل، ومدى إدراك العاملين لاحتياجاتهم المتعلقة بالوظيفة التي يتم تلبيتها.

ويتكون الرضا الوظيفي من ثلاثة مكونات، **المكون العاطفي** الذي يشير إلى المشاعر المرتبطة بالعمل كالقلق والملل، و**المكون المعرفي** الذي يشير إلى المعتقدات المتعلقة بوظيفة الفرد كالاعتقاد بأن عمل الفرد ضار وصعب، و**المكون السلوكي** الذي يشير إلى تصرفات الأفراد فيما يتعلق بعملهم، والتي قد تشمل البقاء متأخر في العمل أو التأخر عنه أو التظاهر بالمرض من أجل تجنب العمل (Nhuta & Nhuta, 2017). وتتبع أهمية الرضا الوظيفي من انتماء العاملين إلى المؤسسة، وتوفير البيئة المستقرة والملائمة والمعززة للأداء المؤسسي والإنتاجية وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي في كونه يعكس الشعور الإيجابي والنفسي والعقلي والعاطفي للعاملين، بالإضافة إلى الشعور الإيجابي المرتبط بعدد من المتغيرات ذات العلاقة بالرضا الوظيفي؛ كالراتب، والرتبة، وفرص الترقية، والعمر، وسنوات الخبرة، والقدرة على تأمين الاحتياجات الأساسية، والتقدم المهني، وظروف العمل الملائمة، وغيرها من المجالات ذات التأثير الكبير على الأداء الوظيفي، وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي أيضا في كونه من العوامل المحفزة للفرد نحو الإنجاز وتطوير المهارات واكتساب

الخبرات في مكان العمل، وهذا ما أشار إليه ماسلو الذي رأى أن العاملين يبذلون جهوداً للوصول إلى المستوى الأعلى عندما يحققون معاييرهم الحالية (Tepret & Tuna, 2015).

**ويعد الاهتمام بالمساءلة** في الميدان التربوي أحد المؤشرات الرئيسية لحرص العاملين على الارتقاء بمستوى الأداء في هذا الميدان؛ إذ يؤكد سميث وبينافوت ( Smith & Benavot, 2019 ) أن المساءلة هي حجر الزاوية في سياسة التعليم المعاصرة، وتُعد إحدى أقوى الاتجاهات في سياسة التعليم، إذ يعدها بعضهم أساس الممارسات الإيجابية، التي تحقق الحكم الرشيد والشفافية في ملاحظة سلوكيات أداء العاملين وتقييمها من قبل الآخرين، مع العمل على تقديم مجموعة من المكافآت أو إيقاع العقوبات بناءً على نتائج تلك التقييمات، مع إتاحة الفرصة للعاملين لتقديم تبريرات لهذه النتائج. فالمساءلة هي عملية تقوم على تحميل الأنظمة التعليمية المسؤولية عن جودة منتجاتها والتي ترتبط بمستوى معرفة العاملين وأدائهم.

وانسجاماً مع فلسفة وزارة التربية والتعليم وسياساتها التربوية التي تقوم على الالتزام بأداء رسالتها، والقيام بوظائفها، وتحقيق أهدافها بأمانة وصدق ومسؤولية، على أعلى مستوى من التميز والتفوق، وحسب منهجيات عمل معتمدة تقوم بإعدادها مديرية الأداء المؤسسي/ قسم تطوير الأداء المؤسسي وقسم البحث التربوي وبالتعاون مع الإدارات المعنية؛ جاءت هذه الدراسة للتعرف على درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة، من أجل تحسينها وتجويدها.

**أهمية الدراسة**

تتبع أهمية الدراسة من كونها تحدد درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، إضافة إلى جانب أنها قد تكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا العاملين؛ بما يترتب عليه تحسين مستوى أدائهم. واستناداً لمتطلبات نظام الجودة وتفعيلاً لإجراء قياس رضا العاملين (QP-153)، ووفقاً لمتطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، جاءت هذه الدراسة بهدف تعرف درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم.

### **مشكلة الدراسة وأسئلتها**

يعدّ الرضا الوظيفي من أهم الاحتياجات الهامة التي تواجه العاملين في الوظائف والمهن المختلفة في جميع المؤسسات، ولعل وزارة التربية والتعليم الأردنية من أهم المؤسسات التعليمية التي تعنى بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها؛ إذ تشعرهم بالأمان، والاستقرار الوظيفي، وترفع من مستوى إنتاجيتهم، وقد استشعرت وزارة التربية والتعليم الأردنية ضرورة بناء مقياس يساهم في قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، يكون على درجة عالية من الموضوعية، وذلك بتدوين جملة من الملاحظات، التي تبين وجود اختلاف في آراء العاملين عن رضاهم عن الوظيفة التي يعملون فيها، ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام

بتطوير مقياس للرضا الوظيفي في ضوء النظرية الحديثة للقياس، بحيث يسهم المقياس المقترح بقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في جميع مديريات وزارة التربية والتعليم الأردنية. من هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم بالإجابة عن الأسئلة الآتية:

**السؤال الأول:** ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة؟

**السؤال الثاني:** ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في كل من المجالات الآتية (التخطيط وسياسات العمل، بيئة العمل، الاتصال والتواصل، النزاهة والشفافية، التنمية المهنية، تقييم العاملين، التحفيز والتقدير، التميز والإبداع).

**السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم تعزى لكل من المتغيرات الآتية (مكان العمل، الجنس، الفئة، طبيعة العمل، الرتب، الإعاقة، الجوائز).

**السؤال الرابع:** ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم حسب المديرية؟

#### متغيرات الدراسة

(أ) **المتغيرات المستقلة:** تضمنت الدراسة ثمانية متغيرات مستقلة، هي:

- ١- مركز العمل: يمثل أربعة مستويات (مركز الوزارة، مديرية التربية والتعليم، مدارس)
- ٢- الجنس: مستويان، هما (ذكر، أنثى).
- ٣- الفئة: ثلاث مستويات، هي أولى، ثانية، ثالثة.
- ٤- طبيعة العمل: يمثل خمسة مستويات، هي: وظيفة قيادية، وظيفة إشرافية، معلم، وظيفة فنية/ إدارية، خدمات مساندة.
- ٥- الرتبة الوظيفية: تمثل أربعة مستويات لرتب المعلم (معلم مساعد، معلم، معلم أول، المعلم الخبير - القائد واربعة مستويات لرتب الاداري (إداري تربوي مساعد، مساند تربوي، إداري تربوي أول، اداري تربوي خبير - قائد (تبعاً لمتغير رتبة).
- ٦- الاقليم: تتمثل في أربعة مستويات هي (إقليم الوسط، إقليم الشمال، إقليم الجنوب، مركز الوزارة).
- ٧- الاعاقة: وتتمثل في خمس مستويات هي اعاقة: (سمعية، بصرية، حركية، أخرى، لا يعاني من اعاقات).
- ٨- التميز: وتمثل سبع مستويات هي حصل حلى (جائزة الملكة رانيا العبد الله للمعلم المتميز، جائزة الملكة رانيا العبد الله للمدير المتميز، جائزة الملكة رانيا العبد الله للمرشد التربوي المتميز، جائزة الموظف الحكومي المتميز، جائزة الموظف المثالي، أخرى .. ، لم يحصل على جوائز).

ب) المتغير التابع: ويمثل درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، التي تمثلها (٤٧) فقرة في الاستبانة المرفقة، موزعة على ثمانية مستويات.

### التعريفات الإجرائية

رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم: يعبر عن درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين من الفئات الوظيفية جميعها) في مديريات التربية والتعليم وإدارات مركز الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في المجالات الآتية: ( التخطيط وسياسات العمل، بيئة العمل، الاتصال والتواصل، النزاهة والشفافية، التنمية المهنية، تقييم العاملين، التحفيز والتقدير، التميز والإبداع).

### حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على العاملين (الإداريين، والمعلمين) في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها خلال العام الدراسي ٢٠٢٤.

### الدراسات السابقة

أجرى (دياك، ٢٠٢٢) دراسة هدفت إلى التعرف على علاقة المساءلة الإدارية بالرضا الوظيفي لدى معلمي مديرية لواء الشونة الجنوبية من وجهة نظرهم، استُخدمت الاستبانة بعد التأكد من صدقها وثباتها، وبلغ حجم عينة الدراسة (٣٣٠) معلما ومعلمة مكونة من (٤٢) فقرة موزعة على (٥) مجالات على النحو التالي: مجال الانضباط الوظيفي ويتكون من (٧) فقرات، ومجال العمل والإنجاز ويتكون من (٧) فقرات، ومجال العلاقات الإنسانية ويتكون من (٧) فقرات، ومجال أخلاقيات الوظيفة ويتكون من (٦) فقرات، ومجال الرضا الوظيفي (١٥) فقرة. وتوصلت الدراسة الى أن كل من درجة ممارسة المساءلة الإدارية ودرجة الرضا الوظيفي في مدارس مديرية التربية والتعليم في لواء الشونة الجنوبية جاءت مرتفعة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس في الدرجة الكلية للمساءلة الإدارية وابعادها والرضا الوظيفي لصالح الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة للدرجة الكلية للمساءلة الإدارية وابعادها وكذلك درجة الرضا الوظيفي لصالح البكالوريوس، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين درجة ممارسة المساءلة الإدارية والرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس مديرية التربية والتعليم للواء الشونة الجنوبية من وجهة نظرهم، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى الى سنوات الخبرة في الدرجة الكلية للمساءلة الإدارية وابعادها وكذلك الرضا الوظيفي لصالح البكالوريوس.

وأجرى ( مرشود، ٢٠٢٠ ) دراسة هدفت إلى بناء مقياس للرضا الوظيفي من وجهة نظر الأكاديميين وفق نظرية الاستجابة للفقرة، حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين في جامعة عمان الأهلية للعام ٢٠١٧-٢٠١٨ م ، والبالغ عددهم ما يقارب (٢٥٧) أكاديمياً، وتكونت العينة من (١٥٤) عضواً، شكلوا ٦٠ % من مجتمع الدراسة الأصلي، وأخذ منهم ( ٩٢ ) ذكراً و ( ٦٢ ) أنثى عشوائياً، وقد صممت وبنيت أداة الدراسة من خلال الاطلاع على الأدب النظري والمقاييس المتعلقة بقياس الرضا الوظيفي في الجامعات، إذ تألفت أداة الدراسة من (٥٩) فقرة وزعت في خمسة مجالات باستخدام التدرج الخماسي ليكرت، وقد تم التحقق من الصدق الظاهري والبنائي، وبلغت قيمة معامل الثبات (٠,٩٥٤) وقد أشارت النتائج إلى أن مقياس الرضا الوظيفي أحادي البعد مكون من (٥) مجالات، وقيم معاملات التمييز لل فقرات مناسبة، وقيم العتبات الفارقة توشر على دقة تقديرها لفقرات المقياس وفق نموذج الاستجابة المترجة، وطابق مقياس الرضا الوظيفي كله النموذج بدرجة كبيرة، ولوحظ أن جميع فقرات المقياس مطابقة للنموذج في مؤشر أو أكثر من مؤشرات المطابقة، فلم يتم استبعاد أي فقرة لعدم وجود أي من الفقرات غير مطابقة على جميع مؤشرات المطابقة.

وأجرى ( بزبز وأبو الحاج، ٢٠١٩ ) دراسة هدفت إلى درجة تفعيل الحوافز لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد وعلاقتها بالإبداع والرضا الوظيفي لديهم من وجهة نظرهم. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ بُني مقياسان حيث اشتمل المقياس الأول منهما على (٢٩) فقرة لقياس درجة تفعيل الحوافز لدى العاملين، أما المقياس الثاني فقد اشتمل على (٧١) فقرة لقياس درجة الإبداع والرضا الوظيفي لدى العاملين، واشتملت عينة الدراسة على (٢١٥) موظفاً وموظفة، تم اختيارهم عشوائياً من مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد في العام الدراسي (٢٠١٦/٢٠١٧ ) وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تفعيل الحوافز لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد من وجهة نظرهم جاءت (متوسطة)، وجاءت المجالات مرتبة تنازلياً (الحوافز المعنوية، والحوافز المادية). وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الإبداع والرضا الوظيفي لدى العاملين جاءت بدرجة (متوسطة) وجاءت المجالات مرتبة تنازلياً (المجازفة، القابلية للتغير، حل المشكلات واتخاذ القرارات، والرضا الوظيفي). وأشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين درجة تفعيل الحوافز ودرجة الإبداع والرضا الوظيفي لدى العاملين وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تفعيل الحوافز، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي فقط على المجال المادي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإبداع والرضا الوظيفي تعزى لأثر الجنس لصالح الإناث، ولأثر المؤهل العلمي لصالح المؤهل الأعلى. وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصى الباحثان بضرورة توفير مناخ الإبداع والرضا الوظيفي المناسب للعاملين في المديرية بمجالي الحوافز المادية والمعنوية، وتشجيع الموظفين على الالتحاق بالبرامج الجامعية لرفع مستواهم العلمي.

وأجرى (المعاينة، ٢٠١٧) دراسة هدفت إلى محاولة التعرف إلى أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة وتناولت الجوانب التالية: الرواتب والحوافز والمكافآت، والعلاقة مع الرئيس المباشر، وزملاء العمل، وبيئة العمل، والعدالة، وتأثير الخصائص الشخصية؛ كالجنس، والعمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبيه: النظري والميداني، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات. ومن أجل تحقيق الهدف، اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة التي شملت (٢٢٧) فردًا إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن درجة الرضا عند العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية متوسطة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لفقرات الدراسة وهو (٣,١١)؛ إذ يمثل درجة متوسطة من الرضا، وتبين وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات، وتبين أن مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وبناء على النتائج خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية، وربط الراتب بغلاء الأسعار الموجود، وإعطاء الإدارة اهتمامًا أكثر بالمقترحات التي يبديها العاملون، وإشراك العاملين في الدورات والندوات.

### الطريقة والإجراءات

#### مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة العاملين جميعهم (الإداريين، والمعلمين) في مركز الوزارة و مديريات التربية والتعليم والمدارس، وتتكون عينة الدراسة من (١١٢٦٤) موظفًا وموظفة من المديريات ومركز الوزارة والمدارس حيث أرسلت الاستبانات معبأة حسب الأصول، ويوضح الجدول رقم (١) ورقم (٢) توزيع أفراد العينة حسب مركز العمل، والجنس، والفئة، وطبيعة العمل والرتبة.

#### الجدول رقم (١): توزيع عينة الميدان التربوي حسب المديرية والفئة

#### والجنس وطبيعة العمل والرتبة

المديرية	العدد الكلي	الجنس	العدد	الوظائف الادارية/ الفنية	الوظائف الاشرافية	معلم	الوظائف القيادية	الخدمات المساندة
الأغوار الجنوبية	128	انثى	78	10	4	57	3	4
		ذكر	50	7	3	32	2	6
الأغوار الشمالية	182	انثى	100	14	3	73	4	6
		ذكر	82	11	4	52	3	12

7	5	87	3	11	114	انثى	179	البادية الجنوبية
15	3	37	3	7	65	ذكر		
5	3	56	3	11	78	انثى	111	البتراء
6	2	18	3	5	33	ذكر		
4	4	123	4	26	160	انثى	253	لواء الجامعة
9	3	62	4	15	93	ذكر		
5	6	97	3	13	123	انثى	205	لواء الجيزة
11	4	55	3	9	82	ذكر		
7	5	162	4	27	204	انثى	328	الرصيفة
15	3	87	4	15	124	ذكر		
4	4	117	3	17	146	انثى	268	الرمثا
13	4	85	4	16	122	ذكر		
9	7	251	4	36	307	انثى	509	الزرقاء الأولى
22	5	148	4	24	202	ذكر		
6	6	117	3	16	149	انثى	271	الزرقاء الثانية
15	6	84	3	15	122	ذكر		
8	7	148	4	24	192	انثى	296	السلط
14	4	69	3	14	104	ذكر		
4	2	34	3	6	49	انثى	78	الشوبك
5	2	16	3	3	29	ذكر		
2	2	46	3	8	61	انثى	108	الشونة الجنوبية
7	2	27	3	8	47	ذكر		
7	6	112	3	21	148	انثى	245	الطفيلة
16	4	59	4	15	97	ذكر		
4	3	73	4	15	99	انثى	172	لواني الطبية والوسطية
10	3	47	3	10	73	ذكر		
7	5	140	3	24	178	انثى	269	العقبة
11	3	64	3	12	91	ذكر		
7	4	87	3	14	115	انثى	183	القصر
9	3	44	3	8	68	ذكر		
6	7	212	4	33	261	انثى	410	القويسمة
13	4	113	4	15	149	ذكر		
12	6	139	4	26	187	انثى	303	الكرك
15	4	78	4	15	116	ذكر		
5	5	124	3	16	154	انثى	266	الكورة
12	5	75	4	16	112	ذكر		
7	6	108	4	20	145	انثى	233	المزار الجنوبي
10	3	55	3	17	88	ذكر		
3	3	58	3	10	77	انثى	143	المزار الشمالي
9	2	42	4	9	66	ذكر		
10	10	178	4	22	223	انثى	389	المفرق
21	8	115	4	18	166	ذكر		
3	4	70	3	12	91	انثى	159	لواء الموقر

9	3	44	3	9	68	ذكر		
7	10	153	3	16	189	انثى	345	البيادية الشمالية الشرقية
18	8	109	5	17	156	ذكر		
7	9	150	3	23	191	انثى	324	البيادية الشمالية الغربية
16	6	87	4	19	133	ذكر		
3	2	42	3	7	57	انثى	94	بصيرا
5	3	20	3	6	37	ذكر		
5	3	84	4	15	110	انثى	186	بني عبيد
9	3	47	3	14	76	ذكر		
6	6	116	2	18	148	انثى	269	بني كنانه
14	4	83	4	15	121	ذكر		
9	9	189	4	27	238	انثى	434	جرش
23	7	141	5	20	196	ذكر		
4	3	61	3	9	79	انثى	139	دير علا
8	3	39	3	6	60	ذكر		
4	4	68	2	9	86	انثى	141	ذبيان
9	3	31	4	9	55	ذكر		
3	2	72	3	12	92	انثى	155	سحاب
6	2	44	3	9	63	ذكر		
9	7	160	4	25	206	انثى	347	عجلون
16	5	99	4	17	141	ذكر		
3	4	100	4	16	126	انثى	211	لواء عين الباشا
10	4	58	3	11	85	ذكر		
11	9	266	4	42	332	انثى	587	قصبه اريد
29	7	182	6	31	255	ذكر		
10	8	210	5	38	272	انثى	461	قصبه عمان
21	5	137	4	22	189	ذكر		
5	4	105	4	18	137	انثى	233	مأدبا
13	4	65	3	12	96	ذكر		
12	10	324	5	47	399	انثى	676	لواء ماركا
26	6	215	5	25	277	ذكر		
2	3	55	2	9	70	انثى	126	معان
14	2	31	3	6	56	ذكر		
4	4	86	4	14	112	انثى	178	لواء ناعور
8	3	44	3	8	66	ذكر		
5	5	96	4	18	127	انثى	209	وادي السير
10	3	55	3	11	82	ذكر		
789	374	8000	296	1343				
١٠٨٠٣					10803		١٠٨٠٣	الكلي

الجدول رقم (٢): توزيع عينة مركز الوزارة حسب الادارة والفئة والجنس وطبيعة العمل والرتبة

الوظائف الاشرافية	الخدمات المساعدة	الوظائف القيادية	الوظائف الادارية/الفنية	العدد	الجنس	العدد الكلي	الإدارة
2		1	1	4	انثى	13	ادارة العلاقات الثقافية والعمامة
2	1	2	4	9	ذكر		
2	1		8	11	انثى	25	الابنيه والمشاريع الدولية
3	2	3	6	14	ذكر		
8		2	4	14	انثى	25	الاشراف والتدريب التربوي
3		2	6	11	ذكر		
5	1		2	8	انثى	32	الامتحانات والاختبارات
6	2	3	13	24	ذكر		
2			5	7	انثى	16	التخطيط والبحث التربوي
3		3	3	9	ذكر		
3		1	6	10	انثى	16	التعليم
3		3		6	ذكر		
2		2	3	7	انثى	17	التعليم الخاص
1	2	1	6	10	ذكر		
1		1	1	3	انثى	16	التعليم المهني والانتاج
4	3	2	4	13	ذكر		
	1		3	4	انثى	27	الشؤون الادارية
3	10	1	9	23	ذكر		
1		1	1	3	انثى	9	الشؤون القانونية
2		2	2	6	ذكر		
		1	1	2	انثى	3	أمانة سر اللجنة الوطنية الأردنية للتربية والثقافة والعلوم
1				1	ذكر		
1		1	1	3	انثى	46	اللوازم والتزويد
4	14	2	23	43	ذكر		
2		1	2	5	انثى	15	الشؤون المالية
3		3	4	10	ذكر		
3			3	6	انثى	16	المناهج والكتب المدرسية
2	2	3	3	10	ذكر		
2		1	3	6	انثى	25	الموارد البشرية
3	1	2	13	19	ذكر		
2	2	1	4	9	انثى	30	النشاطات التربوية
2	4	4	11	21	ذكر		
2			5	7	انثى	26	جودة التعليم والمساعدة
3		1	15	19	ذكر		
			1	1	انثى	2	أمانة سر مجلس التربية والتعليم ولجنة التخطيط
		1		1	ذكر		
1			8	9	انثى	23	مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات
4	3	2	5	14	ذكر		
1				1	انثى	3	مكتب الامين العام للشؤون الإدارية والمالية
	1		1	2	ذكر		
			1	1	انثى	3	مكتب الامين العام للشؤون التعليمية
1	1			2	ذكر		

		1		1	انثى	8	مكتب معالي الوزير
1	1		5	7	ذكر		
		1	1	2	انثى	4	وحدة التنسيق
			2	2	ذكر		
4			13	17	انثى	61	وحدة الرقابة الداخلية
8		1	35	44	ذكر		
106	52	56	247				
		٤٦١		461		461	

### أداة الدراسة

لأغراض الدراسة تم بناء استبانة مكونة من (٤٧) فقرة لقياس درجة رضا العاملين (الإداريين والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، وقد استخدم فيها مقياس ليكرت الخماسي. انظر الملحق رقم (١)، وقد أعتمد في بناء الاستبانة على الأطر النظرية والدراسات السابقة لدرجة رضا العاملين وهذه الدراسات هي (التهوني، ٢٠٠٠؛ ودبوري، ١٩٩٨؛ ودعنا، ١٩٩٨؛ والروسان، ١٩٩٤؛ والزبون، ١٩٩٩؛ والشيجري، ٢٠٠١؛ وقشحة، ١٩٩٦).

وتكونت الاستبانة من (٤٧) فقرة موزعة على ثماني مجالات رئيسة لقياس درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في مديريات التربية والتعليم، هذه المجالات هي:

**المجال الأول:** التخطيط وسياسات العمل ؛ تكون من (٩) فقرات.

**المجال الثاني:** بيئة العمل ؛ تكون من (٦) فقرة.

**المجال الثالث:** الاتصال والتواصل؛ تكون من (٥) فقرات.

**المجال الرابع:** النزاهة والشفافية ؛ تكون من (٦) فقرات

**المجال الخامس:** التنمية المهنية ؛ تكون من (٦) فقرات.

**المجال السادس:** تقييم العاملين ؛ تكون من (٤) فقرات

**المجال السابع:** التحفيز والتقدير ؛ تكون من (٥) فقرات

**المجال الثامن:** التميز والإبداع ، تكون من (٦) فقرات.

### إجراءات الدراسة

- **صدق الأداة:** وللتحقق من صدق المحتوى للاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين والمعنيين. (انظر الملحق رقم (١)، وقد عدلت الاستبانة في ضوء ملاحظاتهم.

- **ثبات الأداة:** تم إيجاد ثبات الاستبانة باستخدام معادلة "كرونباخ ألفا"، وقد بلغ (٠,٩٧١٢٦٣).

صنف المحكمون درجة رضا العاملين إلى ثلاثة مستويات: متدنية، ومتوسطة، ومرتفعة، ومن ثم قسمت درجات الرضا في المستويات الآتية:

**المستوى الأول:** درجة رضا متدنية، تتراوح بين (1 - أقل من 2.33). وقيمتها المئوية من ٢٠% - أقل من ٤٦,٦%

**المستوى الثاني:** درجة رضا متوسطة، تتراوح بين (2.3٣ إلى أقل من 3.66). وقيمتها المئوية من ٤٦,٦% إلى أقل من ٧٣,٢%

**المستوى الثالث:** درجة رضا مرتفعة، أكبر من (٣,٦٦) وقيمتها المئوية أكبر من ٧٣,٢%.

### المعالجة الإحصائية

استُخرجت نتائج الدراسة الحالية باستخدام المعالجة الإحصائية المناسبة للبيانات وباستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، إذ استُخرجت الإحصائيات الوصفية لمجالات الأداة، بالإضافة لمعاملات الثبات، واستُخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) والمقارنات البعدية (LSD).

### نتائج الدراسة ومناقشتها

فيما يأتي، عرض نتائج الدراسة التي تظهر بالإجابة عن أسئلتها:

**السؤال الأول:** ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من الوزارة؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات العاملين على فقرات الاستبانة التي تقيس درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم جدول (٣)، إذ بلغ المتوسط العام (3.8643) ( وبنسبة رضا مقدارها (77.286% ) والتي تمثل درجة الرضا مرتفعة.

### الجدول رقم ( ٣ )

#### المتوسط والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الرضا (%)
١	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في إعداد الروية والرسالة ومراجعتها.	3.832	.8684	8	76.64
٢	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في إعداد الخطط الاستراتيجية والتطويرية.	3.820	.9980	9	76.4
٣	بشركني رئيسي المباشر في إعداد خطط العمل السنوية في الوحدة التنظيمية التي أعمل فيها.	3.905	.8077	6	78.1
٤	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في لجان وفرق العمل.	4.262	.7253	3	85.24

86.14	2	.7582	4.307	تلتزم (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) بتطبيق القوانين والاسراتيجيات الوطنية المتعلقة بالمجتمع، مثل: منع التنخين، وشؤون المرأة، وحقوق الطفل.	٥
81.82	4	.7437	4.091	تطبق (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) استراتيجية لإدارة المخاطر.	٦
81.2	5	.7526	4.060	تطبق (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) سياسات تشجيع لتبادل المعرفة والمعلومات بين العاملين/ العاملات.	٧
77.9	7	.7718	3.895	تعزز (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) دعم المرأة وتمكينها، وإشراكها في التخطيط وسياسات العمل.	٨
87.2	1	.7129	4.360	تقوم (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) بتوعية العاملين/ العاملات الجدد بالقوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها.	٩
81.2		.7526	4.060	<b>المحور الأول: التخطيط وسياسات العمل</b>	
84.04	1	.7106	4.202	العلاقة مع زملائي/ زميلاتي ومديري/ مديرتي في مكان العمل إيجابية.	١٠
84.04	1	.7106	4.202	تعمل (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) على الحد من هدر الموارد في سعيها لترشيد الإنفاق.	١١
82.5	2	.7775	4.125	توفر (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) بيئة عمل آمنة وصحية.	١٢
75.32	3	.8173	3.766	توفر (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) كافة التسهيلات اللازمة لخدمة العاملين/ العاملات من ذوي الإعاقة في مراكز عملهم (وحدة صحية، إمكانية الوصول، الأشكال التيسيرية... الخ).	١٣
73.98	4	.8344	3.699	توفر (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) التقنيات التكنولوجية الحديثة للقيام بإنجاز الأعمال.	١٤
65.64	5	.8725	3.282	تطبق الوزارة آليات جاذبة للاحتفاظ بموظفيها/ بموظفاتها.	١٥
77.588		.59382	3.8794	<b>المحور الثاني: بيئة العمل</b>	
76.4	5	.7906	3.820	يوجد لدى (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي أقدمها.	١٦
76.62	4	.7818	3.831	تسحب (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) للشكاوى والتظلمات الوظيفية.	١٧
76.7	3	.8088	3.835	يشركني رئيسي المباشر في اتخاذ القرارات في العمل.	١٨
86.1	1	.6601	4.305	تتواصل (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) مع العاملين/ العاملات بشكل دوري عن طريق وسائل التواصل المختلفة (إلكترونيًا وجاهليًا: مثل الاجتماعات، واللقاءات، والبريد الإلكتروني، وغيره....).	١٩
77.98	2	.7265	3.899	تطبق الوزارة استراتيجية أمن المعلومات وسريتها.	٢٠
78.758		.59317	3.9379	<b>المحور الثالث: الاتصال والتواصل</b>	
79	2	.7522	3.950	تطلعني الوزارة على كل ما هو جديد من القوانين والأنظمة والتشريعات التربوية.	٢١
74.22	4	.7855	3.711	لدى الوزارة معايير وأسس واضحة للمساءلة تسهم في تحسين نوعية التعليم.	٢٢
72.38	5	.8046	3.619	تحقق (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الشواغر المختلفة.	٢٣
84.08	1	.7634	4.204	يتعامل رئيسي المباشر باحترام وعدالة وشفافية مع العاملين/ العاملات كافة.	٢٤
75.58	3	.7724	3.779	تستخدم الوزارة التكنولوجيا والأنظمة التي تضمن وصول العاملين المعنيين/ العاملات المعنيت إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لإتمام العمل والمهام.	٢٥

72	6	.7620	3.600	أُتلقى تغذية راجعة (رد) عند تقديمي مقترح أو شكوى.	٢٦
76.212		.59078	3.8106	<b>المحور الرابع: النزاهة والشفافية</b>	
75.34	2	.7607	3.767	تطبق (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) آليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للعاملين/ العاملات.	٢٧
72.54	5	.8065	3.627	تبني الوزارة خططاً تدريبية بناءً على الاحتياجات التدريبية والتطويرية.	٢٨
76.12	1	.8247	3.806	تعمل الوزارة على تطوير قدرات ومهارات العاملين/ العاملات بإشرافهم في الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات....	٢٩
74.44	3	.7703	3.722	تطور الوزارة مهارات المديرين/ المديرات والقيادات فيها وقدراتهم.	٣٠
72.92	4	.7610	3.646	تجري الوزارة مراجعات دورية لبرامج التدريب والتطوير التي تبنيها وتطبقها؛ بهدف التحسين والتطوير.	٣١
70.26	6	.7022	3.513	تطبق الوزارة الإحلال الوظيفي والتعاقب الوظيفي.	٣٢
73.606		.63756	3.6803	<b>المحور الخامس: التنمية المهنية</b>	
81.22	2	.6843	4.061	الوصف الوظيفي لطبيعة عملي واضحة تتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة للوظيفة.	٣٣
80.52	3	.7209	4.026	يناقشني رئيسي المباشر في نتائج عملية الأداء.	٣٤
81.38	1	.7017	4.069	يستخدم رئيسي المباشر أسساً ومعايير محددة لتقييم أدائي.	٣٥
75.82	4	.7855	3.791	يوجد لدى (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) منهجية وآلية معتمدة ومطبقة يتم من خلالها تحفيز العاملين/ العاملات على التقدم لجوائز التميز.	٣٦
79.736		.59352	3.9868	<b>المحور السادس: تقييم العاملين</b>	
77.7	2	.7560	3.885	تحفزني (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) على تحقيق التنمية المهنية المستدامة.	٣٧
70.6	3	.8132	3.530	تعتمد الوزارة معايير وأسساً محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز.	٣٨
67.4	4	.8909	3.370	تمنح الوزارة فرصاً للعاملين/ للعاملات فيها لإلتحاق أبنائهم وبناتهم في الجامعات الأردنية.	٣٩
57.66	5	.8363	2.883	توفر الوزارة الرفاه الاجتماعي للعاملين/ العاملات فيها.	٤٠
77.78	1	.8289	3.889	جهودني معترف فيها ومقدرة في مكان العمل.	٤١
70.226		.62358	3.5113	<b>المحور السابع: التحفيز والتقدير</b>	
78.24	4	.7829	3.912	تعمل (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) على تشجيعي ومساندتي لتقديم الأفكار الإبداعية.	٤٢
76.86	6	.7774	3.843	تدعمني (إدارتي/ مدرستي/ مديريتي) في تنفيذ نشاطات متعلقة بالابتكار والإبداع.	٤٣
79.26	3	.7415	3.963	تحفزني (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) على المشاركة في الأنشطة التي تسهم إيجابياً في خدمة المجتمع (الأنشطة المجتمعية).	٤٤
80.74	1	.7169	4.037	تحفزني (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) على تنفيذ نشاطات بهدف تبادل الخبرات ونقل المعرفة بين العاملين/ العاملات (حصر تطبيقات، مجتمعات تعلم، ...).	٤٥
80.4	2	.7280	4.020	تسهم (إدارتي/ مديريتي/ مدرستي) في نشر الممارسات الفضلى وقصص نجاح المتميزين والمتميزات على مواقع التواصل الاجتماعي.	٤٦

78.04	5	.7558	3.902	ثُحفزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بإضافة نقاط على تقرير أدائي السنوي لمساهمتي في نشر ثقافة التميز.	٤٧
78.922		.65289	3.9461	<b>المحور الثامن: التميز والإبداع</b>	
77.286		.51529٠	3.8643	<b>الكلي</b>	

يظهر من الجدول رقم ( ٣ ) أن أعلى رضا كان للعاملين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب المتوسطات الحسابية لتقديراتهم على فقرات الاستبانة كانت على الفقرات الآتية: " تقوم (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بتوعية العاملين/ العاملات الجدد بالقوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها.) بدرجة رضا( ٨٧,٢% ) وبالنظر الى النتائج نجد ان درجة الرضا الكليه كانت مرتفعه وهذا يؤكد ان العاملين في وزاره التربيه والتعليم راضون عن الخدمات التي تقدمها لهم وزاره التربيه والتعليم. من حيث التخطيط ورسم السياسات و بيئه العمل و الاتصال والتواصل والنزاهه والشفافيه والتنميه المهنيه وتقييم العاملين والتحفيز والتقدير والتميز والابداع حيث تحرص الوزارة على متابعه وتطوير العاملين من خلال المشاريع البحثيه المهنيه المستدامه وخطط التحديث الاقتصادي والتوعيه بالانظمه والتشريعات الخاصه للعاملين والعاملات الجدد من خلال قنوات الاتصال المختلفه، في حين كان أدنى رضا للعاملين في الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم على الفقرات الآتية " توفر الوزارة الرفاه الاجتماعي للعاملين/العاملات فيها." بدرجة رضا( ٥٧,٦٦% ) ويعود ذلك لى ضغوط العمل و قلته التقدير المهني وضعف فرص التطور المهني وضعف البنيه التحتية في المدارس .

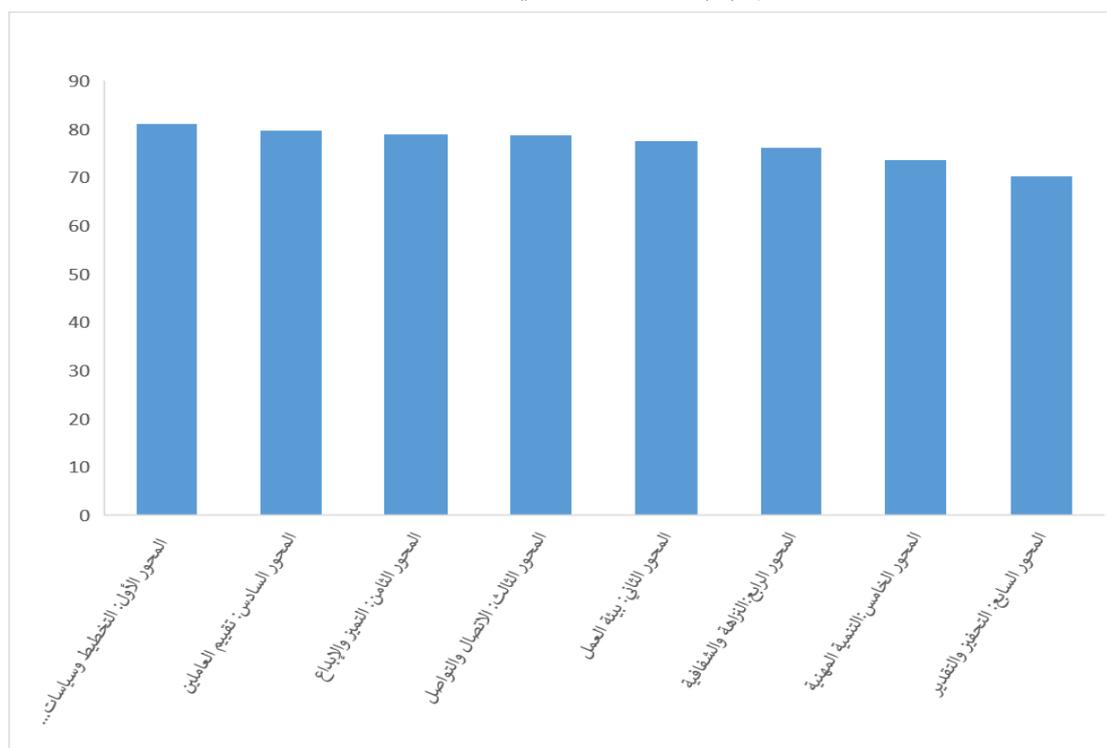
**السؤال الثاني:** ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم في كل من المجالات الآتية: التخطيط وسياسات العمل، بيئة العمل، الاتصال والتواصل، النزاهة والشفافية، التنمية المهنية، تقييم العاملين، التحفيز والتقدير، التميز والإبداع .

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي لتقديرات العاملين (الإداريين، والمعلمين) في الوزارة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم على المجالات كافة، وفق ما هي موضحة في الجدول رقم (٤).

#### الجدول رقم (٤) الوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة

الترتيب	نسبة الرضا (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجال
١	81.182	.57101	4.0591	المحور الأول: التخطيط وسياسات العمل
٥	77.588	.59382	3.8794	المحور الثاني: بيئة العمل
٤	78.758	.59317	3.9379	المحور الثالث: الاتصال والتواصل
٥	76.212	.59078	3.8106	المحور الرابع: النزاهة والشفافية
٦	73.606	.63756	3.6803	المحور الخامس: التنمية المهنية
٢	79.736	.59352	3.9868	المحور السادس: تقييم العاملين
٧	70.226	.62358	3.5113	المحور السابع: التحفيز والتقدير
٣	78.922	.65289	3.9461	المحور الثامن: التميز والإبداع
	<b>77.286</b>	<b>.51529</b>	<b>3.8643</b>	<b>الرضا الكلي</b>

الشكل رقم (١): الوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة



يتضح من الجدول (٤) أن درجة رضا العاملين عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم كانت مرتفعة في (التخطيط وسياسات العمل، بيئة العمل، الاتصال والتواصل، النزاهة والشفافية، التنمية المهنية، تقييم العاملين، التميز والإبداع) ودرجة رضا متوسطة في مجال (التحفيز والتقدير). وكان أكثر مجالين حققا رضا للعاملين هما: مجال "التخطيط وسياسات العمل"، ومجال "تقييم العاملين"، اللذين حققا نسبة رضا بلغت (٨١,١٨%)، (٧٩,٧٣٦%) على التوالي وكانت أقل درجة رضا قد تحققت في مجال "التحفيز والتقدير"، إذ كانت نسبة الرضا (70.226%).

وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الأول "المشاركة في التخطيط وسياسات العمل"، هي: "تقوم (إدارتي/مديرتي/مدرستي) بتوعية العاملين/العاملات الجدد بالقوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها..، في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن فقرة "تشركني (إدارتي/مديرتي/مدرستي) في إعداد الخطط الاستراتيجية والتطويرية"، و يظهر من النتائج السابقة ان الوزارة حريصه على توعية العاملين بجميع فئاتهم بالانظمة والقوانين والتشريعات لضروره ان يعي العاملون بحقوقهم وواجباتهم و ان عدم مشاركته جميع العاملين في اعداد الخطط الاستراتيجية سببه أن الخطط تحتاج الى خبرات قيادية مختصه بالتخطيط الاستراتيجي.

وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الثاني "بيئة العمل"، هي: "العلاقة مع زملائي/زميلاتي ومديري/مديرتي في مكان العمل إيجابية."، و "تعمل (إدارتي/مديرتي/مدرستي) على الحد من هدر الموارد في سعيها لترشيد الإنفاق." في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن فقرة: "تطبق الوزارة آليات جاذبة للاحتفاظ بموظفيها/بموظفاتها"، ويعتقد الباحثون ان ذلك عائد الى عدم وعي العاملين في قانون الخدمة المدنية الجديد وضعف التحفيز المادي والمعنوي وضعف في بيئه العمل. وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الثالث "الاتصال والتواصل"، هي: "تتواصل (إدارتي/مديرتي/مدرستي) مع العاملين/العاملات بشكل دوري عن طريق وسائل التواصل المختلفة (إلكترونيًا ووجاهيًا: مثل الاجتماعات، واللقاءات، والبريد الإلكتروني، وغيره....)". في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن الفقرتين: "يوجد لدى (إدارتي/مديرتي/مدرستي) آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي أقدمها." ويعود ذلك حسب رأي الباحثين الى حجم الشكاوى المقدمة للوزارة ومقاومة التغيير.

وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الرابع: " النزاهة والشفافية"، هي يتعامل رئيسي المباشر باحترام وعدالة وشفافية مع العاملين/ العاملات كافة". في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن " أتلقى تغذية راجعة (رد) عند تقديمي مقترح أو شكوى". وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الخامس " التنمية المهنية"، هي " تعمل الوزارة على تطوير قدرات ومهارات العاملين/ العاملات بإشراكهم في الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات....". في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن "تطبّق الوزارة الإحلال الوظيفي والتعاقب الوظيفي"، ويعود ذلك حسب رأي الباحثين الى قلة الكفاءات المؤهلة ونقص التمويل اللازم لتنفيذ برامج الاحلال الفعال.

وبينت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال السادس "تقييم العاملين" هي: " يستخدم رئيسي المباشر أسسًا ومعايير محددة لتقييم أدائي" في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن فقرة: " يوجد لدى (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) منهجية وآلية معتمدة ومطبقة يتم من خلالها تحفيز العاملين/ العاملات على التقدّم لجوائز التميز".

وأوضحت النتائج أن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال السابع "التحفيز والتقدير هي: " جهودي معترف فيها ومقدّرة في مكان العمل". في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن فقرة: " توفر الوزارة الرفاه الاجتماعي للعاملين/العاملات فيها".

وكشفت النتائج عن أفضل الخدمات المقدمة للعاملين في الوزارة في المجال الثامن "التميز والإبداع هي: " تحفّزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على تنفيذ نشاطات بهدف تبادل الخبرات ونقل المعرفة بين العاملين/ العاملات(حصى تطبيقية، مجتمعات تعلم، ....". في حين كانت درجة رضاهم متدنية عن فقرة: تدعمني (إدارتي/ مدرستي/ مديرتي) في تنفيذ نشاطات متعلقة بالابتكار والإبداع" ويعود ذلك الى ضعف تشجيع العاملين بالالتحاق ببرامج تطوير مهارات التفكير والابداع والتميز.

**السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم تعزى لكل من المتغيرات الآتية: مركز العمل، والجنس، والفئة، وطبيعة العمل، والرتبة الوظيفية، والإعاقة؟

للإجابة على هذا السؤال ستجيب الدراسة عن كل متغير من متغيراتها على حدة، وفق الآتي:

#### **أولاً: مركز العمل**

لتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير مركز العمل (مركز الوزارة، ومديريات التربية والتعليم، والمدارس) فقد تم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة، وكانت النتائج وفق الظاهر في الجدول (٥)، وذلك على النحو التالي:

### جدول (٥)

#### المتوسطات والانحرافات

مركز العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مركز الوزارة	234	3.8387	.52759
مديرية التربية والتعليم	2311	3.8940	.52157
المدارس	10501	3.8584	.51343

### جدول (٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير مركز العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات Mean ) (Square	ف (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات (Between Groups)	2.568	2	1.284	4.839	.008٠
داخل المجموعات (Within Groups)	3461.150	13043	.265		
المجموع (Total)	3463.718	13045			

يوضح الجدول (٦) اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير مركز العمل (مركز الوزارة، ومديريات التربية والتعليم، والمدارس) ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب المقارنات البعدية وكانت النتائج كما يظهرها الجدول (٧)

### جدول (٧)

#### المقارنات البعدية

مركز العمل	مديرية التربية والتعليم	المدارس
مركز الوزارة	0.05539	0.019718
مديرية التربية والتعليم		0.03568*

يتبين من الجدول (٧) وجود فرق دال احصائي بين رضا العاملين في المدارس والعاملين في مديريات التربية والتعليم وهذا الفرق لصالح العاملين في مديريات التربية والتعليم، ويعزى ذلك لتوجه الوزارة

تقديم خدمات الكترونية وخدمات لامركزية في مديريات التربية والتعليم ، فيما لم تكن الفروق دالة احصائياً بين العاملين في مركز الوزارة والعاملين في كل من مديريات التربية والمدارس .

### ثانياً: حسب الجنس

لتحري الفروق حسب الجنس (ذكر، أنثى) فقد استُخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-Test)، واتضحت النتائج وفق الجدول ( ٨ ).

### جدول (٨)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص دلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	3932	3.8309	.58145	4.872	13044	0.000
انثى	9114	3.8788	.48328			

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

ويتضح من الجدول (٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، لمتغير الجنس في درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة ولصالح العاملات؛ كون المتوسط الحسابي لهن أعلى والبالغ (3.8788)، في حين كان المتوسط الحسابي لعينة العاملين ( 3.8309 ) ويعزى ذلك بسبب تعزيز مفاهيم النوع الاجتماعي في الوزارة ودعم المرأة وتمكينها.

### ثالثاً: حسب طبيعة العمل

لتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير طبيعة العمل (وظيفة قيادية، وظيفة إشرافية، معلم، وظيفة فنية- إدارية، خدمات مساندة) تم حساب المتوسط الحسابي لاستجابات كل فئة فكانت النتائج كما يظهرها جدول (٩).

### جدول (٩)

المتوسطات والانحرافات

طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
وظيفة قيادية	٩٦٩	3.9956	.47784
وظيفة إشرافية	٤٧٧	3.9670	.52796
معلم	٩٦٠٧	3.8470	.51332
وظيفة فنية- إدارية	١٧٧٥	3.8698	.51910
خدمات مساندة	٢١٨	3.7740	.58548

بتبين من الجدول (٩) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب طبيعة العمل ، حيث حصل العاملون في الوظائف القيادية على أعلى درجة رضا بمتوسط مقداره ( ٣,٩٩٥٦ ) ، وحل بعده في المرتبة الثانية العاملون في الوظائف الإشرافية بمتوسط مقداره (٣,٩٦٧) ، ثم في المرتبة الثالثة العاملون في الوظائف الفنية- الإدارية بمتوسط مقداره (٣,٨٦٩٨) ، وحل في المرتبة الرابعة العاملون بوظيفة معلم بمتوسط مقداره (٣,٨٤٧) ، ليأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة العاملون في الوظائف المساندة بمتوسط مقداره (٣,٧٧٤) ولتحديد اتجاه الفروق بين المتوسطات الحسابية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ، وكانت النتائج وفق الجدول (١٠) على النحو الآتي:

#### جدول (١٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير طبيعة العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean Square)	ف (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات (Between Groups)	26.425	4	6.606	25.064	.000٠
داخل المجموعات (Within Groups)	3437.293	13041	.264٠		
المجموع (Total)	3463.718	13045			

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (١٠) اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير طبيعة العمل (وظيفة قيادية، ووظيفة إشرافية، معلم، ووظيفة فنية- إدارية، خدمات مساندة) ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب المقارنات البعدية وكانت النتائج كما يظهرها الجدول (١١).

#### جدول (١١)

##### المقارنات البعدية

طبيعة العمل	وظيفة إشرافية	معلم	وظيفة فنية- إدارية	خدمات مساندة
وظيفة قيادية	.02859	*0.14855	*0.12579	*0.22157
وظيفة إشرافية		*0.11996	*0.09720	*0.19298
معلم			0.02276	*0.07303
وظيفة فنية- إدارية				*0.09578

يتبين ان الفروق دالة احصائيا بين الوظيفة القيادية وكل من المعلم والوظيفة الفنية-الادارية والخدمات المساندة فيما لم تكن دالة مع الوظيفة الاشرافية، كما كانت دالة احصائيا بين الوظيفة الاشرافية وكل من المعلم والوظيفة الفنية -الادارية والخدمات المساندة؛ أما الفروق بين وظيفة المعلم و الوظيفة الفنية -الادارية فلم تكن دالة احصائيا ودالة مع الوظائف المساندة، واخيرا الفروق كانت داله احصائيا بين الوظيفة الفنية - الادارية والخدمات المساندة ، ويعزى ذلك الى قرب الوظائف القيادية من مركز صنع القرار ومشاركتهم في اتخاذها.

#### رابعاً: حسب الفئة الوظيفية

لتحري مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعا لمتغير الفئة الوظيفية (أولى، ثانية، ثالثة)، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفحص دلالة الفروق في درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة، وكانت النتائج وفق ما تبينت في الجدول (١٢)، على النحو الآتي:

#### جدول (١٢)

##### المتوسطات والانحرافات

الفئة الوظيفية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولى	11262	3.8641	.51575
ثانية	1259	3.8752	.49928
ثالثة	525	3.8426	.54271

#### جدول (١٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير الفئة الوظيفية

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات Mean ) (Square	ف (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات (Between Groups)	.396	2	.198	.746	.474
داخل المجموعات (Within Groups)	3463.322	13043	.266		
المجموع (Total)	3463.718	13045			

\* دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (١٣) اعلاه أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعا لمتغير الفئة الوظيفية (أولى، ثانية، ثالثة) وذلك بسبب سعي الوزارة لتقديم خدماتها بعدالة ومساواة لكافة العاملين / العاملات على اختلاف فئاتهم الوظيفية.

#### رابعاً: حسب الرتبة

#### أ - المعلمين

#### جدول (١٤)

#### المتوسطات والانحرافات

الرتبة-معلمين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معلم مساعد	٣٣٤٩	٣,٨٧٨٤	٥٢٣٣٦.
معلم	٤٦٠١	٣,٨٢٧٩	٥١٤١٤.
معلم أول	٢٨١١	٣,٨٧٧٢	٤٩٩٨٧.
المعلم الخبير - القائد	٨٢	٣,٨٨٦٢	٦٠٨٢٩.

بتبين من الجدول (١٤) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب رتبة المعلم، حيث حصل المعلمين برتبة (المعلم الخبير - القائد) على أعلى درجة رضا بمتوسط مقداره (٣,٨٨٦٢) ، وحل بعده في المرتبة الثانية (رتبة معلم مساعد) بمتوسط حسابي (٣,٨٧٨٤)، ثم في المرتبة الثالثة المعلمين برتبة ( معلم أول) بمتوسط حسابي (٣,٨٧٧٢) ، وحل في المرتبة الرابعة والاخيرة المعلمين (رتبة معلم) بمتوسط (٣,٨٢٧٩) ولتحديد اتجاه الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وكانت النتائج وفق الجدول (١٥) على النحو الآتي:

#### جدول (١٥)

#### نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير رتبة المعلم

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean ) (Square)	ف (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات (Between Groups)	6.639	3	2.213	8.372	.000٠
داخل المجموعات (Within Groups)	2865.118	10839	.264٠		
المجموع (Total)	2871.757	10842			

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (١٥) اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير رتبة المعلم (معلم مساعد، معلم، معلم أول، المعلم الخبير - القائد) ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب المقارنات البعدية (١٦) وكانت النتائج كما يظهرها الجدول (١٦)

### جدول (١٦)

#### المقارنات البعدية

المعلم الخبير - القائد	معلم أول	معلم	طبيعة العمل
0.00784	0.00121	*0.05048	معلم مساعد
0.05832	*0.04927		معلم
0.00905			معلم أول

يتبين من الجدول (١٦) وجود فرق دال احصائياً بين رضا المعلمين برتبة معلم مساعد ورتبة معلم وهذا الفرق لصالح رتبة معلم مساعد ويعزى ذلك بسبب تركيز الوزارة على التنمية المهنية للمعلمين في بداية خدمتهم ، كما كان الفرق دالاً احصائياً بين رتبة المعلم ورتبة معلم أول وهذا لصالح رتبة معلم أول .

### ب- الإداريين

### جدول (١٧)

#### المتوسطات والانحرافات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الرتبة-الإداريين
٠.51643	3.8935	304	إداري تربوي مساعد
٠.48442	3.8609	474	مساعد تربوي
٠.50501	3.9287	1111	إداري تربوي أول
٠.53339	3.9578	174	إداري تربوي خبير - قائد

بتبين من الجدول (١٧) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب رتبة الإداري (إداري تربوي مساعد، مساعد تربوي، إداري تربوي أول، اداري تربوي خبير- قائد) ، حيث حصل الإداريون برتبة (إداري تربوي خبير- قائد) على أعلى درجة رضا بمتوسط مقدارة (3.9578)، وحل بعده في المرتبة الثانية رتبة (إداري تربوي أول) بمتوسط حسابي (3.9287)، ثم في المرتبة الثالثة الإداريون برتبة ( إداري تربوي مساعد) بمتوسط حسابي (3.8935)، وحل في المرتبة الرابعة والاخيرة الإداريون (مساعد تربوي) بمتوسط (٣,٨٦٠٩)

ولتحديد اتجاه الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وكانت النتائج وفق الجدول (١٨) على النحو الآتي:

### جدول (١٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير رتبة الاداري

مستوى الدلالة (Sig)	ف (F)	متوسط المربعات (Mean Square)	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات (Sum of Squares)	مصدر التباين
.048٠	2.634	.670٠	3	2.011	بين المجموعات (Between Groups)
		.255٠	2059	524.113	داخل المجموعات (Within Groups)
			2062	526.124	المجموع (Total)

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (١٨) أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير رتبة إداري (إداري تربوي مساعد، مساند تربوي، إداري تربوي أول، اداري تربوي خبير- قائد)، ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب المقارنات البعدية (١٩) وكانت النتائج كما يظهرها الجدول (١٩)

### جدول (١٩)

#### المقارنات البعدية

الرتبة- الاداريين	مساند تربوي	إداري تربوي أول	اداري تربوي خبير- قائد
إدارة تربوي مساعد	0.03256	0.03524	0.06433
مساند تربوي		*0.06779	*0.09689
إداري تربوي أول			0.02910

يتبين من الجدول (١٩) وجود فرق دال احصائياً بين رضا الاداريين برتبة مساند تربيوي ورتبة اداري تربيوي اول لصالح رتبة إداري تربيوي أول، وبين رتبة مساند تربيوي ورتبة إداري خبير- قائد لصالح رتبة اداري تربيوي خبير -قائد بسبب اتاحة الوزارة لهذه الفئة في المشاركة في وضع السياسات والمشاركة في إعداد الخطط الاستراتيجية والتطويرية.

#### رابعاً: حسب الاقليم

#### جدول (٢٠)

#### المتوسطات والانحرافات

الاقليم	العدد	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري
اقليم الوسط	٥١٤٣	٣,٨٠٣٧	٤	٥١٩٥٤
اقليم الشمال	٥١٣٦	٣,٨٨٤٣	١	٥١٢٦٥
اقليم الجنوب	٢٥٣٣	٣,٨٧٨٦	٢	٥٠٣١٠
مركز الوزارة	٢٣٤	٣,٨٥٢٤	٣	٥١٩٨٥

يتبين من الجدول (٢٠) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب الاقليم ، حيث العاملين في (اقليم الشمال) اعلى درجة رضا بمتوسط مقداره (٣,٨٨٤٣) ، وحل بعدة في المرتبة الثانية (اقليم الجنوب) بمتوسط حسابي(٣,٨٧٨٦)، ثم في المرتبة الثالثة (مركز الوزارة) بمتوسط حسابي(٣,٨٥٢٤)، وحل في المرتبة الرابعة والاخيرة (اقليم الوسط) بمتوسط(٣,٨٠٣٧) ولتحديد اتجاه الفروق بين المتوسطات الحسابية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وكانت النتائج وفق الجدول (٢١) على النحو الآتي:

#### جدول (٢١)

#### نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمقارنة بين متوسطات تبعاً لمتغير الاقليم

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean Square)	ف (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات	19.155	3	6.385	24.198	.000٠

					Between ) (Groups
		.264٠	13042	3441.264	داخل المجموعات (Within Groups)
			13045	3460.418	المجموع (Total)

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (٢١) اعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) تبعاً لمتغير الاقليم (اقليم الوسط واطليم الشمال اقليم الجنوب ومركز الوزارة)، ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب المقارنات البعدية (٢٢) وكانت النتائج كما يظهرها الجدول (٢٢).

#### جدول (٢٢)

##### المقارنات البعدية

مركز الوزارة	اقليم الجنوب	اقليم الشمال	الاقليم
0.04869	*0.07495	*0.08065	اقليم الوسط
0.03196	0.00569		اقليم الشمال
0.02627			اقليم الجنوب

يتبين من الجدول (٢٢) وجود فرق دال احصائياً بين رضا العاملين في اقليم الوسط واطليم الشمال لصالح اقليم الشمال، وبين اقليم الوسط واطليم الجنوب لصالح اقليم الجنوب بسبب ارتفاع عدد العاملين في اقليم الوسط والشمال ما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة لهم في بعض الأحيان.

##### رابعاً: حسب الإعاقة

#### جدول (٢٣)

##### المتوسطات والانحرافات

نسبة الرضا %	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	العدد	الإعاقة
75.758	٠,٥٠٣٥٧	٤	٣,٧٨٧٩	٢١	سمعية
75.912	٠,٥٣٢٨٨	٣	٣,٧٩٥٦	٤٣	بصرية
77.72	٠,٥٥٢٥٦	١	٣,٨٨٦٠	٩٦	حركية
74.572	٠,٣٤٠٨٢	٥	٣,٧٢٨٦	١٤	أخرى

بتبين من الجدول (٢٣) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب الإعاقة، حيث الإعاقة (حركية) أعلى درجة رضا بمتوسط مقدارة (٣,٨٨٦٠) بسبب اهتمام الوزارة بالخدمات المقدمة لهم ( الرمية ، مواقف سيارات ، المصاعد ... ) ، ثم في المرتبة الثانية (البصرية) بمتوسط حسابي (٣,٧٩٥٦)، وحل في المرتبة الثالثة (السمعية) بمتوسط ( ٣,٧٨٧٩ ) وفي المرتبة الرابعة (اعاقة أخرى) بمتوسط حسابي (٣,٧٢٨٦).

#### رابعاً: حسب الجوائز

#### جدول (٢٤)

#### المتوسطات والانحرافات

الجوائز	العدد	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	نسبة الرضا %
جائزة الملكة رانيا العبد الله للمعلم المتميز	٧٦	٣,٨٣١٦	٧	٦٣١٨١.	76.632
جائزة الملكة رانيا العبد الله للمدير المتميز	٩	٤,٢٣٥٦	٢	٦٧٩٣٥.	84.712
جائزة الملكة رانيا العبد الله للمرشد التربوي المتميز	٦	٣,٩٩٧٣	٣	٢٤١٤٤.	79.946
جائزة الموظف الحكومي المتميز	٢	٣,٩٧٣٢	٥	٠٤٥٢٣.	79.464
جائزة الموظف المثالي	٣	٤,٢٥٤٩	١	٥٧٤٦٨.	85.098
جوائز أخرى	٥٩	٣,٩٨٣٤	٤	٤٧٣٤٦.	79.668

بتبين من الجدول (٢٤) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرضا حسب الحصول على الجوائز، حيث أن الحاصلين على جائزة (جائزة الموظف المثالي) أعلى درجة رضا بمتوسط مقدارة (٤,٢٥٤٩) ، وحل بعده في المرتبة الثانية الحاصلين على (جائزة الملكة رانيا العبد الله للمدير المتميز) بمتوسط حسابي (٤,٢٣٥٦)، ثم في المرتبة الثالثة الحاصلين على جائزة (جائزة الملكة رانيا العبد الله للمرشد التربوي المتميز) بمتوسط حسابي (٣,٩٩٧٣)، وحل في المرتبة الرابعة الحاصلين على (جوائز أخرى) بمتوسط (٣,٩٨٣٤) و في المرتبة الخامسة (جائزة الموظف الحكومي المتميز) بمتوسط حسابي (٣,٩٧٣٢) ثم المرتبة السادسة والاخيرة الحاصلين على (جائزة الملكة رانيا العبد الله للمعلم المتميز)، وتعتبر نسبة الرضا بشكل عام مرتفعة لكافة الحاصلين على الجوائز بسبب توفير الوزارة لبرامج التنمية المهنية للعاملين ودعم المتميزين وتقديرهم.

السؤال الرابع: ما درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة إليهم حسب المديرية؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الرضا لكل مديرية من مديريات التربية والتعليم على فقرات الأداة، وذلك بقياس استجابات عينة الدراسة، والجدول (٢٥) يوضح هذه الإحصائيات.

### الجدول رقم (٢٥)

درجة رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم حسب مديريات التربية والتعليم ومركز الوزارة

الرقم	مديرية التربية	الإقليم	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	نسبة الرضا
1	قصبه عمان	الوسط	٦٤٣	٣,٧٧١٧	.49859	٣٧	75.434
2	لواء الجامعة	الوسط	٣٣٠	٣,٧٨٢٤	.52313	٣٤	75.648
3	القويسمة	الوسط	٤٥٣	٣,٨٠١٤	.49361	٣٢	76.028
4	لواء ماركا	الوسط	٥٤٦	٣,٧٣١٧	.50899	٤٢	74.634
5	وادي السير	الوسط	١٧٢	٣,٨٧٥٠	.53725	١٧	77.5
6	ناعور	الوسط	١٦٠	٣,٩٢٨٢	.55429	١١	78.564
7	سحاب	الوسط	٢٧٥	٣,٨١٩٣	.50239	٣٠	76.386
8	الجيزة	الوسط	٩٣	٣,٨١١٦	.53424	٣١	76.232
9	الموقر	الوسط	١١٥	٣,٨٤٨١	.56911	٢٤	76.962
10	مأدبا	الوسط	١٠٦	٣,٧٧٣٧	.43138	٣٦	75.474
11	ذيبان	الوسط	١٤٢	٣,٨٧١٧	.49606	١٨	77.434
12	الزرقاء الأولى	الوسط	٤٦٨	٣,٧٤٥٤	.53556	٤١	74.908
13	الزرقاء الثانية	الوسط	٢٨٨	٣,٧٨٧٩	.52365	٣٣	75.758
14	الرصيفة	الوسط	٣٤٩	٣,٧٤٦٥	.53382	٤٠	74.93
15	المفرق	الوسط	١١٦	٣,٧٦٤٨	.56373	٣٩	75.296
16	البادية الشرقية	الوسط	١٢٠	٣,٩٤٣٨	.48612	٨	78.876
17	البادية الغربية	الوسط	٢٥٤	٣,٨٢٦٢	.54184	٢٧	76.524
18	السلط	الوسط	٩٦	٣,٩٥٨٧	.47319	٤	79.174
19	عين الباشا	الوسط	١٩٢	٣,٨٢٥٤	.52471	٢٨	76.508

80.338	١	.47962	٤,٠١٦٩	٨٤	الوسط	دير علا	20
78.318	١٢	.51392	٣,٩١٥٩	١٤١	الوسط	الشونة الجنوبية	21
79.016	٦	.52115	٣,٩٥٠٨	٩٦١	الشمال	جرش	22
77.432	١٩	.51380	٣,٨٧١٦	٣٠٦	الشمال	عجلون	23
77.252	٢٠	.52010	٣,٨٦٢٦	١٠٤٢	الشمال	قصبه إربد	24
77.17	٢٣	.51595	٣,٨٥٨٥	٥٥٧	الشمال	بني عبيد	25
78.65	٩	.46448	٣,٩٣٢٥	٣٢٢	الشمال	الطيبة والوسطية	26
75.566	٣٥	.52449	٣,٧٧٨٣	٢٦٧	الشمال	المزار الشمالي	27
76.448	٢٩	.51973	٣,٨٢٢٤	٨٠٧	الشمال	الرمثا	28
79.422	٢	.46840	٣,٩٧١١	٤٢٥	الشمال	الكورة	29
77.666	١٥	.50052	٣,٨٨٣٣	٢٤٨	الشمال	بني كنانة	30
78.006	١٣	.49157	٣,٩٠٠٣	٢٠١	الشمال	الأغوار الشمالية	31
75.402	٣٨	.58175	٣,٧٧٠١	٢٩٢	الجنوب	الكرك	32
78.582	١٠	.50230	٣,٩٢٩١	١٤٥	الجنوب	القصر	33
77.846	١٤	.49576	٣,٨٩٢٣	٤٣٤	الجنوب	المزار الجنوبي	34
79.146	٥	.51154	٣,٩٥٧٣	١٥٦	الجنوب	الأغوار الجنوبية	35
77.196	٢٢	.43409	٣,٨٥٩٨	٣٠٥	الجنوب	الطفيلة	36
78.996	٧	.51028	٣,٩٤٩٨	٣٠١	الجنوب	بصيرا	37
73.51	٤٣	.54680	٣,٦٧٥٥	٤٨	الجنوب	معان	38
79.244	٣	.46626	٣,٩٦٢٢	٨٧	الجنوب	الشوبك	39
76.668	٢٦	.50361	٣,٨٣٣٤	١٠٥	الجنوب	البتراء	40
77.2	٢١	.50894	٣,٨٦٠٠	١٩٥	الجنوب	البادية الجنوبية	41
77.632	١٦	.47554	٣,٨٨١٦	٤٦٥	الجنوب	العقبة	42
76.774	٢٥	.52759	٣,٨٣٨٧	٢٣٤		مركز الوزارة	43

يتضح من الجدول رقم (٢٥) أن مديرية تربية دير علا كانت الأعلى درجة في رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) عن الخدمات المقدمة إليهم من وزارة التربية والتعليم ويعزى ذلك وجود أجواء عمل تعاونية تخفف من التوتر والضغط وبناء علاقات ايجابية بين العاملين بشتى فئاتهم ومناصبهم كما أن

تواصل الإدارة مع العاملين لحل مشاكلهم بصورة دائمة ومستمرة ساهم في ارتفاع درجة الرضا؛ حيث بلغت نسبة الرضا (80.338%)، وكانت أقل المديرية رضا مديرية تربية معان بنسبة (73,51%) .

## التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، نوصي بما يأتي :

1. نشر وتعميق ثقافة التميز والإبداع عبر خطط التوعية الإعلامية، والنشرات التوعوية والإعلام الرقمي لموقع الوزارة.
2. تفعيل آليات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات وتزويد المتقدم بالتغذية الراجعة حول المقترح و الرد على الشكاوى.
3. العمل على دراسة واقع مديريات التربية والتعليم (مديرية التربية والتعليم لمنطقة معان ، مديرية التربية والتعليم للواء ماركا ، مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الأولى ، مديرية التربية والتعليم للواء الرصيفة)، لانخفاض معدل الرضا لهذا العام.
4. العمل على تحفيز الموظفين لاقتراح وتنفيذ أنشطة تتعلق بالإبداع والابتكار وتبادل الخبرات ونقل المعرفة بين الزملاء ونشر قصص النجاح.
5. توفير مايلزم لذوى الاعاقة من العاملين / العاملات للحصول على التنمية المهنية اللازمة لهم.
6. مراجعة أسس المكافآت والحوافز المقدمة للعاملين / العاملات.

## المراجع العربية

- بزبز، محمد يوسف وأبو الحاج، مجدي. (٢٠١٩). درجة تفعيل الحوافز لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد وعلاقتها بالإبداع والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين أنفسهم، مجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد 46 ، العدد 2 ، ملحق ٢، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- بشير، يوسف. (٢٠١٥). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على كلية الإمارات للعلوم التكنولوجية. بحث ماجستير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.
- التلهوني، سلمى نظمي. (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي لدى الملمات العاملات في مدرسة بنات معان الثانوية ومدرسة الضاحية الأساسية في محافظة معان. بحث مقدم كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ٧/١٠ - ٢٠/٩/٢٠٠٠، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.
- حسين، قيس (٢٠٠٩). دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي. عمادة البحث العلمي، جامعة السليمانية، عُمان.
- دبوري، أحمد محمد عبد الفتاح. (١٩٩٨). قياس الرضى الوظيفي للعاملين بالدائرة الفنية مؤسسة الموانئ. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٥/١١/١٩٩٧ - ١٢/٢/١٩٩٨، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.
- دعنا، جمال جميل. (١٩٩٨). الرضا الوظيفي للعاملين في الميدان - سلطة المصادر الطبيعية. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ٢٥/٤ - ٨/٧/١٩٩٨، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.
- دياك، مها علي. (٢٠٢٢). المساءلة الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس لواء الشونة الجنوبية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- الرفاعي، عيده (٢٠٢١). تحديات تحقيق التميز المؤسسي في إدارة تعليم محافظة ينبع من وجهة نظر المشرفات التربويات. المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الرابع، العدد (٣٦)، ص ٢٥١ - ٢٧٨.
- الروسان، سلطان سليمان. (١٩٩٤). الرضا الوظيفي لدى العاملين في ديوان الخدمة المدنية. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٩/٣ - ١٢/٥/١٩٩٤، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.
- الزبون، سليم عودة أرفيفه. (١٩٩٩). درجة رضا موظفي دائرة الأحوال المدنية والجوازات للتعليمات الصادرة عن دائرتهم. كمتطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ١٠/٤ - ١٥/٧/١٩٩٩، معهد الإدارة العامة، الأردن، عمان.
- السكارنة، بلال (٢٠٠٨). الريادة ومنظمات الأعمال. ط١، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- أبو السكر، درويش صالح. (٢٠٠٠). تقييم رضا العاملين (الإداريين، والمعلمين) في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. المفرق الأردن.
- الشبحري، محمد بن خميس بن سالم. (٢٠٠١). أثر الحوافز على الرضا الوظيفي: دراسة اتجاهات الموظفين في وحدات الجهاز الإداري في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- العريمي، حليس بن محمد (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس. عمان.
- أبو العسل، خليل عوض (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن.
- قشحة، تيسير شمس الدين جرانذوقه. (١٩٩٦). الرضا الوظيفي لدى العاملين في سلطة الطيران المدني وتأثير زيادة الدوام من ٦-٨ ساعات على ذلك. كمنطلب لبرنامج الإدارة العليا المنعقدة من ٧/٥-١٧/٩/١٩٩٧، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن.
- مرشود، مجدي فايق. (٢٠٢٠). بناء مقياس للرضا الوظيفي من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة عمان الأهلية وفق نظرية الاستجابة للفقرة، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، مجلة علمية محكمة متخصصة، تصدر عن جامعة عمان الأهلية، المجلد ٢٣، العدد ١، ٢٠٢٠.
- المعايطه، عبد الله خالد سليم (٢٠١٧). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الدرنية المساهمة العامة المحدودة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثاني - المجلد الأول .

#### المراجع الاجنبية

Armstrong, M. (2001) A Handbook of Human Resource Management Practice. London: Kogan Page Limited

Gill, J. and Johnson, P. (2002) Research Methods for Managers London: SAGE Publication

Jones, R. (1996) Research methods in the social and behavioral sciences .Second edition, Sunderland, Massachusetts: Sinauer Associates

Marchington, M. and Wilkinson A. (2002) People Management and  
.Development. London: Chartered Institute of Personnel and Development

Roberts, I. (2001) Reward and performance management. In: I. Beardwell And  
L. Holden (ed.) Human Resource Management a contemporary approach.  
.London: Financial Times. Pp. 506–558

Wright, P. (1990) Motivation and Job Satisfaction. In: C. Molander (ed). Human  
Resource Management. Chartwell–Bratt. Pp. 96–118

## ملحق رقم (١)



الفاضل/ الفاضلة.....

يقوم فريق من إدارة التخطيط والبحث التربوي في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة عنوانها "درجة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم"، وذلك استناداً لمتطلبات نظام الجودة وتفعيلاً لإجراء قياس رضا العاملين (QP-١٥٣). ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة (QF١٥٣-١)؛ بهدف تعرّف درجة رضا العاملين في وزارة التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم؛ وعليه نرجو وضع إشارة (X) في المربع الذي يطابق درجة الرضا، علماً بأن الاستبانة أُعدت خصيصاً لهذه الدراسة، ولأغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا الاحترام

المعلومات الأساسية

قبل الإجابة عن فقرات الاستبانة، يرجى تعبئة المعلومات الآتية بوضع إشارة (x) في المربع المناسب:

مركز العمل:	<input type="checkbox"/>	مركز الوزارة	<input type="checkbox"/>	مديرية التربية والتعليم	<input type="checkbox"/>	مدارس	<input type="checkbox"/>
الجنس:	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>		
الفئة:	<input type="checkbox"/>	أولى	<input type="checkbox"/>	ثانية	<input type="checkbox"/>	ثالثة	<input type="checkbox"/>
طبيعة العمل:	<input type="checkbox"/>	وظيفة قيادية	<input type="checkbox"/>	وظيفة إشرافية	<input type="checkbox"/>	معلم	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	وظيفة فنية/ إدارية	<input type="checkbox"/>	خدمات مساندة	<input type="checkbox"/>		
الرتب:	<input type="checkbox"/>	معلم مساعد/ إداري تربوي مساعد	<input type="checkbox"/>	معلم/ مساند تربوي	<input type="checkbox"/>	معلم أول/ إداري تربوي أول	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	معلم خبير/ إداري تربوي خبير	<input type="checkbox"/>	معلم قائد/ إداري تربوي قائد	<input type="checkbox"/>		

- لديّ إعاقة  نعم  لا
- في حال الإجابة نعم، نوع الإعاقة  سمعية  بصرية  حركية  أخرى.....
- تقدمت لإحدى جوائز التميز  نعم  لا
- في حال كانت الإجابة نعم؛ أذكر اسم الجائزة.....
- سبق وأن فزت بإحدى جوائز التميز  نعم  لا
- في حال كانت الإجابة نعم؛ أعدد نوع الجائزة مما يأتي:
- جائزة الملكة رانيا العبد الله للمعلم المتميز
  - جائزة الملكة رانيا العبد الله للمدير المتميز
  - جائزة الملكة رانيا العبد الله للمرشد التربوي المتميز
  - جائزة الملك عبد الله الثاني للموظف الحكومي المتميز
  - جائزة الموظف المثالي
  - أي جائزة أخرى ..... أنكرها .....

- \* وظيفة قيادية: مديرون، ومديرون مختصون، ومديرو مدارس
- \* وظيفة إشرافية: رؤساء أقسام، ومشرفون تربويون
- \* وظيفة فنية/ إدارية: عضو قسم، محاسب، مبرمج، قيم مختبر، .....
- \* الخدمات المساندة: وظائف الفئة الثالثة (مراسل، طابع، مأمور مقسم، سائق...).

التخطيط وسياسات العمل					الرقم	الفقرة
درجة الموافقة						
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					1	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في إعداد الرؤية والرسالة ومراجعتها.
					2	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في إعداد الخطط الاستراتيجية والتطويرية.
					3	يشركني رئيسي المباشر في إعداد خطط العمل السنوية في الوحدة التنظيمية التي أعمل فيها.
					4	تشركني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في لجان وفرق العمل.
					5	تلتزم (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بتطبيق القوانين والاستراتيجيات الوطنية المتعلقة بالمجتمع، مثل: منع التدخين، وشؤون المرأة، وحقوق الطفل.
					6	تطبق (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) استراتيجية لإدارة المخاطر.
					7	تطبق (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) سياسات لتشجيع العاملين/ العاملات على تبادل المعرفة والمعلومات مع الزملاء/ الزميلات.
					8	تعزز (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) دعم المرأة وتمكينها، وإشراكها في التخطيط وسياسات العمل.

					تقوم (إدارتي / مديرتي / مدرستي) بتوعية العاملين/ العاملات الجدد بالقوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها.	٩
<b>بيئة العمل</b>						
درجة الموافقة					الفقرة	الرقم
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					العلاقة مع زملائي/ زميلاتي ومديري/ مديرتي في مكان العمل إيجابية.	١٠
					تعمل (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على الحد من هدر الموارد في سعيها لترشيد الإنفاق.	١١
					توفّر (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بيئة عمل آمنة وصحية.	١٢
					توفّر (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) كافة التسهيلات اللازمة لخدمة العاملين/ العاملات من ذوي الإعاقة في مراكز عملهم (وحدة صحية، إمكانية الوصول، الأشكال التيسيرية... الخ).	١٣
					توفّر (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) التقنيات التكنولوجية الحديثة للقيام بإنجاز الأعمال.	١٤
					تطبق الوزارة آليات جاذبة للاحتفاظ بموظفيها/ بموظفاتها.	١٥

## الاتصال والتواصل

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					١٦	يوجد لدى (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى والاقتراحات التي أقدمها.
					١٧	تستجيب (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) للشكاوى والتظلمات الوظيفية.
					١٨	يشركني رئيسي المباشر في اتخاذ القرارات في العمل.
					١٩	تتواصل (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) مع العاملين بشكل دوري عن طريق وسائل التواصل المختلفة (إلكترونيًا ووجهيًا: مثل الاجتماعات، واللقاءات، والبريد الإلكتروني، وغيره....).
					٢٠	تطبق الوزارة استراتيجيات أمن المعلومات وسريتها.

## النزاهة والشفافية

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					٢١	أطلعني الوزارة على كل ما هو جديد من القوانين والأنظمة والتشريعات التربوية.
					٢٢	لدى الوزارة معايير وأسس واضحة للمساءلة تسهم في تحسين نوعية التعليم.
					٢٣	تحقق (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) مبدأ تكافؤ الفرص في تعبئة الشواغر المختلفة.

					يتعامل رئيسي المباشر باحترام وعدالة وشفافية مع العاملين/ العاملات كافة.	٢٤
					تستخدم الوزارة التكنولوجيا والأنظمة التي تضمن وصول العاملين المعنيين/ العاملات المعنيت إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب لإتمام العمل والمهام.	٢٥
					أتلقي تغذية راجعة (رد) عند تقديمي مقترح أو شكوى.	٢٦

### التنمية المهنية

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					٢٧	تطبق (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) آليات لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للموظفين/ للموظفات.
					٢٨	تبني الوزارة خططاً تدريبية بناءً على الاحتياجات التدريبية والتطويرية.
					٢٩	تعمل الوزارة على تطوير قدرات ومهارات العاملين/ العاملات بإشراكهم في الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات....
					٣٠	تطور الوزارة مهارات المديرين والقيادات فيها وقدراتهم.
					٣١	تجري الوزارة مراجعات دورية لبرامج التدريب والتطوير التي تبنيها وتطبقها؛ بهدف التحسين والتطوير.
					٣٢	تطبق الوزارة الإحلال الوظيفي والتعاقب الوظيفي.

## تقييم العاملين

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					٣٣	الوصف الوظيفي لطبيعة عملي واضحة تتضمن المسؤوليات والمهام والمؤهلات والمهارات المطلوبة للوظيفة.
					٣٤	يناقشني رئيسي المباشر في نتائج عملية الأداء.
					٣٥	يستخدم رئيسي المباشر أسساً ومعايير محددة لتقييم أدائي.
					٣٦	يوجد لدى (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) منهجية وآلية معتمدة ومطبقة يتم من خلالها تحفيز العاملين/ العاملات على التقدم لجوائز التميز.

## التحفيز والتقدير

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					٣٧	تحفزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على تحقيق التنمية المهنية المستدامة.
					٣٨	تعتمد الوزارة معايير وأسساً محددة ومعلنة في منح المكافآت والحوافز.
					٣٩	تمنح الوزارة فرصاً للعاملين/ للعاملات فيها لالتحاق أبنائهم وبناتهم في الجامعات الأردنية.
					٤٠	توفر الوزارة الرفاه الاجتماعي للعاملين فيها.
					٤١	جهودي معترف فيها ومقدرة في مكان العمل.

## التميز والابداع

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
منخفضة جداً	منخفضة	محايد	عالية	عالية جداً		
					٤٢	تعمل (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على تشجيعي ومساندتي لتقديم الأفكار الإبداعية.
					٤٣	تدعمني (إدارتي/ مدرستي/ مديرتي) في تنفيذ نشاطات متعلقة بالابتكار والإبداع لدى العاملين/ العاملات فيها.
					٤٤	تحفزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على المشاركة في الأنشطة التي تسهم إيجابياً في خدمة المجتمع (الأنشطة المجتمعية).
					٤٥	تحفزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) على تنفيذ نشاطات بهدف تبادل الخبرات ونقل المعرفة بين الزملاء/ الزميلات (حصص تطبيقية، مجتمعات تعلم، ...).
					٤٦	تسهم (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) في نشر الممارسات الفضلى وقصص نجاح المتميزين والمتميزات على مواقع التواصل الاجتماعي.
					٤٧	تحفزني (إدارتي/ مديرتي/ مدرستي) بإضافة نقاط على تقرير أدائي السنوي لمساهمتي في نشر ثقافة التميز.

## الملحق رقم (٢)

### المحكمون

١. د. ياسر العمري / مدير مديرية البحث والتطوير
٢. أ.د. ماجد الزيود/ رئيس قسم البحث التربوي
٣. د. خالد النعيمات /باحث تربوي
٤. أ.د محمد السلامات / باحث تربوي
٥. د. جعفر الهروط باحث تربوي
٦. د. غادة العكول / باحث تربوي