

تاريخ الاستلام: (2023-06-11)، تاريخ القبول: (2023-08-07)

الرضا الوظيفي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى بغزة

حياة زكريا الحوراني

جامعة الأقصى بغزة

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، والكشف عن مستوى كل منهما، والتعرف على الفروق في متغيري الدراسة التي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في الجنس والمسمى الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطُبِّق مقياسا الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية من إعداد الباحثة على عينة قوامها (222) موظفًا إداريًا في جامعة الأقصى. أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بنسبة (75.3%)، ومستوى مرتفع من الكفاءة المهنية بنسبة (92.9%). كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية بمعامل ارتباط بلغ (0.476). كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير الجنس، في حين وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية تُعزى إلى المسمى الوظيفي، ولصالح مدير الدائرة. الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الكفاءة المهنية، الموظف الإداري، جامعة الأقصى.

Job satisfaction and its relationship with professional competence among administrative employees at Al-Aqsa University in Gaza

Abstract:

The present study aimed to investigate the relationship between job satisfaction and professional competence among administrative employees at Al-Aqsa University, identify the levels of both variables, and examine differences in the study variables attributable to the demographic variables of gender and job title. To achieve the study objectives, the researcher employed the descriptive-analytical approach. The job satisfaction and professional competence scales, developed by the researcher, were administered to a sample of (222) administrative employees at Al-Aqsa University. The results revealed a moderate level of job satisfaction among administrative employees, with a percentage of (75.3%), and a high level of professional competence, with a percentage of (92.9%). The findings also indicated a statistically significant relationship between job satisfaction and professional competence, with a correlation coefficient of (0.476). Furthermore, no statistically significant differences were found in the study variables attributable to gender, whereas statistically significant differences were found in job satisfaction and professional competence attributable to job title, in favor of department managers.

Keywords: job satisfaction, professional competence, administrative employee, Al-Aqsa University.

المقدمة:

لقد خلق الله الإنسان في أحسن تكوين وجعل منهم الذكر والأنثى، الغني والفقير، وجعلهم شعباً وقبائل ليتعارفوا حيث لا يستطيع الإنسان أن يعيش بمفرده دون الجماعة، كما أنه خلق لإعمار الكون ولا يتم الإعمار إلا بالسعي ومن ثم العمل، لذلك تسعى المجتمعات البشرية في جميع أنحاء العالم إلى تطوير نفسها في شتى مجالات الحياة، فنجاح أي مؤسسة يعتمد على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذه الفاعلية لا تنتج إلا عن رضا الموظف عن عمله حيث يشغل العمل الإداري جانباً مهماً وضرورياً في أية منظمة ناجحة، حيث أن جميع المؤسسات بحاجة إلى: مديري، وقادة مسؤولين، عن التوجيه وإدارة الأنشطة اليومية في المؤسسة من أجل ضمان النجاح فيها، وتلبية احتياجات العملاء، وبحاجة إلى موظفين إداريين يقومون بكافة المهام اللازمة لتسيير العمل، وإنجازه، كما تشمل الإدارة الناجحة ضرورة الحفاظ على انسجام المديرين والعاملين مع بيئة المؤسسة؛ ليساعدوا في نموها.

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها (حريم، 2004، 97).

وينظر للرضا الوظيفي لاتجاه الفرد نحو عمله، الشخص الذي يشعر بالرضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل، وحينما يتكلم الناس عن اتجاهات العاملين فإنهم غالباً ما يقصدون الرضا عن العمل (العطية، 2003: 102).

أن دراسة أوضاع العاملين في الجامعات الفلسطينية هي مسألة هامة وملحة، ولقد بات واضحاً أن الإدارة تُعتبر أهم عناصر الإنتاج وأن العنصر الإنساني هو أهم ما فيها، وإن كنا هنا في فلسطين لا نستطيع مزاحمة ومنافسة الدول المتطورة من حيث إنتاج واستخدام الآلات المتطورة، وإذا كنا نملك دوراً في العنصر الثاني وهو الإنسان كعنصر مهم في العملية الإنتاجية فإن المطلوب هو زرع الثقة والأمل وبناء الإنسان من أجل تفجير الطاقات الكامنة المرجوة (منصور، 2010: 800).

تُشكل الجامعات ومؤسسات التعليم العالي جانباً مهماً من المجتمع وتُعتبر من العوامل المشكلة له والتي تمده بالمنتجات العلمية والتقنية وتُعتبر رأس الرمح في عمليات التغيير والتطور والنماء إذن فإن موضوع رضا العاملين فيها يشكل حيزاً مهماً وبما أن الإدارة هي الجهة التي تُنظم العمل وتتولى ترتيب النظام والمخرجات فعليها يقع عبء التغيير واستحداث الوسائل المناسبة لترقية الأداء وترشيد الموارد إلى الوصول إلى أفضل النتائج بأقل التكاليف (عبد الله، 2008: 7).

والجامعات هي الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وترتبط بتقديم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، وهذا يتطلب توافر كوادر بشرية مؤهلة في هذه الجامعات تستطيع القيام والوفاء بذلك مما يدفع الجميع نحو الاهتمام والتركيز على الموارد البشرية المختلفة من طواقم أكاديمية، وإدارية وخدمائية، وتوفير بيئة عمل وجودة حياة وظيفية ملائمة لهم، تمكنهم من تطوير وتنمية وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الهدف المطلوب في سبيل تحقيق التنمية البشرية والاقتصادية للمجتمع بصورة عامة (ماضي، 2014: 50).

وتُعد الكفاءة المهنية الغرض النهائي لعملية تكوين وإعداد وتدريب الأفراد على المهنة، حيث تبدأ عملية التكوين المهني ببناء الكفاءة المهنية من خلال الإعداد في المعاهد، والكليات واستمرار عملية التنمية والتحسين والتطوير من خلال التدريب أثناء الخدمة، وتنتهي العملية بقياس الكفاءة المهنية أثناء العمل (السليمانى، 2008: 84).

وتتمثل الكفاءة بمجموعة المعارف؛ والمفاهيم، والاتجاهات، والمهارات التي توجه سلوك الفرد وتساعد على أداء مهامه بمستوى معين من التمكن، التي يحتاجها للقيام بعمله بأقل قدرًا من الكلفة والجهد، ولا يستطيع بدونها أن يؤدي واجبه بالشكل المطلوب، ويرى قياسها من خلال معايير أو مؤشرات دقيقة، وأن التمكن هو استيعاب المعارف والمفاهيم الخاصة والمصطلحات التي تساعد على إدارة مهنته (الجندي، 2017: 272).

مما سبق تتضح أهمية الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين وأثره على الكفاءة المهنية لديهم فهم شريحة مهمة جداً في المجتمع لما يُلقى على عاتقهم من أعباء جمة من أجل إعداد أجيال نافعة للمجتمع ونقصد هنا موظفي الجامعة الإداريين عينة الدراسة .

كما أن الموظفين الإداريين في الجامعات يقومون بدور حيوي وهام في الجامعات ومن ذلك تهيئة بيئة العمل والإشراف على قطاع الموظفين ورسم الخطط للاحتياجات من العاملين والموظفين والربط بين الإدارة والطلاب وتُعد المشكلة الأساسية لهذا البحث هي معرفة مدى مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري، وعلاقته بالكفاءة المهنية ومعرفة علاقة كل من متغير الجنس، والمسمى الوظيفي بالرضا الوظيفي والكفاءة المهنية.

مشكلة الدراسة :

يُعد الرضا الوظيفي من القضايا الحيوية التي تواجه جميع فئات الموظفين في جميع القطاعات عامة والعاملين الإداريين داخل المؤسسات التعليمية خاصة، لقد لاحظت الباحثة من خلال عملها الإداري في إحدى الجامعات الفلسطينية أن هناك علاقة واضحة بين الرضا الوظيفي لدى الإداريين في الجامعة وبين الكفاءة المهنية لديهم.

ولأن معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية أسفرت عن نتائج مختلفة لأنها أجريت ببيئات مختلفة وعينات مختلفة، لهذا جاءت دراستنا الحالية لتبين علاقة الرضا الوظيفي بالكفاءة المهنية لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى بغزة حيث تُعد هذه العينة شريحة مهمة في المجتمع لما يُلقى على عاتقها من أعباء جمة من أجل إنشاء جيل واعٍ يرتقي بمستوى الوطن التعليمي حيث تعتبر الجامعات من أهم المؤسسات التي تؤدي دوراً فاعلاً وهاماً في عملية التنمية باعتبارها بناءً تنظيمياً علمياً وأكاديمياً يقوم بإحداث المزيد من عمليات التغيير الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع نحو الأفضل بالاعتماد على وجود هيئة أكاديمية وإدارية ماهرة ومميّزة.

وتحدد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟
2. ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟
3. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي، والكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المسمى الوظيفي)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المسمى الوظيفي)؟

فروض الدراسة:

1. يتسم الموظف الإداري في جامعة الأقصى بمستوى رضا وظيفي متوسط .
2. يتسم الموظف الإداري في جامعة الأقصى بمستوى كفاءة مهنية متوسط .
3. لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي، والكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟
4. لا توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى تُعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية (الجنس - المسمى الوظيفي).
5. لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى تُعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية (الجنس - المسمى الوظيفي) .

أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على مستوى كلٍ من الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية مع التعرف على العلاقة الارتباطية بين كلٍ من متوسطات درجات كلٍ من مقاييس الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية.
- 2- معرفة وجود فروق من عدمها في الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المسمى الوظيفي) .

حدود الدراسة:

أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع الذي نتناوله حيث أن الدراسة تسعى إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى.

الأهمية النظرية:

- 1- ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي أشارت إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي بالكفاءة المهنية وقد تكون الدراسة الأولى- في حدود علم الباحثة - التي تناولت المتغيرين في دراسة واحدة وهذه الفئة (الموظف الإداري).
- 2- كما تكمن أهمية الدراسة في أهمية أفراد العينة، حيث تناولت الدراسة فئة الموظف الإداري، حيث أنه شريحة اجتماعية مهمة؛ حيث تُلقى على عاتقه في الجامعة أعباء ثقيلة من أجل إعداد أجيال نافعة في المجتمع.
- 3- كما يسهم موضوع الدراسة في إثراء المكتبة العربية بنتائج الدراسة، مما يساعد الباحثين في تناول متغيرات الدراسة في دراسات مستقبلية لاحقة .

الأهمية التطبيقية:

- 1- مساعدة المختصين في المجال السيكولوجي والتربوي في التعرف على الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري، ومدى ارتباطه بالكفاءة المهنية، مما يساهم في معرفة العوامل المساعدة على تحقيق الصحة النفسية للموظف.
- 2- توفير أدوات ومقاييس جديدة يمكن للباحثين الاستعانة بها في دراسات لاحقة.

حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة على دراسة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية، وطبقت الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى في قطاع غزة في الفصل العام الجامعي (2022-2023 م) بفلسطين وتتحدد نتائج الدراسة بدرجات دلالات الصدق والثبات المرتبطة بأدواتها، بما يحدد تعميم النتائج إلا على عينات مشابهة.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: عرفه (عبد الخالق، 1982) كما ورد في (صادق وآخرون، 2003، 22) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل .

تُعرف الباحثة الرضا الوظيفي بأنه مزيج من المشاعر والأحاسيس الجميلة التي يشعر بها الموظف الإداري تجاه نفسه ووظيفته ويتمثل برضاه عن طبيعة العمل والبيئة التي يتواجد فيها، من خلال العلاقة الجيدة مع الزملاء، وتوفر القيادة الإدارية الحكيمة التي تُقدر الموظف وتعمل على رفع مستوى الحوافز المادية والمعنوية لديه وتُقاس إجرائياً بالدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة المتعلقة بالرضا الوظيفي والتي صممت لهذا الغرض. **الكفاءة المهنية:** ويعرف لوك بيبور " الكفاءة المهنية بأنها القدرة على تنفيذ مهام محددة، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع، وهي استعداد لتجنيد وتجميع ووضع الموارد في العمل، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل (منصوري وصولح، 2010: 50) .

وتُعرف الباحثة الكفاءة المهنية بأنها محصلة المعارف والخبرات والسلوكيات المكتسبة والممارسة في سياق مهني معين من أجل أداء وظيفة محددة بكفاءة وفعالية؛ والكفاءة مرتبطة بالقدرة الفردية والجسمية والعقلية والأدائية، وتُقاس إجرائياً بالدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة المتعلقة بالكفاءة المهنية والتي صُممت لهذا الغرض.

الموظف الإداري: الموظف الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام الأخرى عن طريق شغله منصباً يدخل في التنظيم الإداري لذلك المرفق (المهنا، 1973: 567).

جامعة الأقصى: هي مؤسسة تعليم عالٍ فلسطينية حكومية مستقلة علمياً وأكاديمياً تقع في محافظة غزة، تهدف إلى نشر المعرفة، وتعميق جذورها، وخدمة المجتمع الفلسطيني وتطويره في إطار فلسفة تستند إلى المفاهيم الوطنية وتراث الحضارة العربية والإسلامية، بدأت جامعة الأقصى عام (1955) كمعهد للمعلمين تحت إدارة الحكومة المصرية، وفي عام (1991) تطور المعهد إلى كلية عُرفت بكلية التربية الحكومية، ومع بداية العام الجامعي 2001 / 2000 م تم تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى (دليل الطالب جامعة الأقصى) .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً الرضا الوظيفي:**مفهوم الرضا الوظيفي:**

يُعتبر علماء النفس أول من درس الرضا في العمل بالمؤسسات منذ عام 1930م، واستخدموا من ذلك التاريخ عبارة (الرضا الوظيفي) للدلالة على المواقف والميول الذاتية أو لمدى تأقلم الأفراد في وظائفهم (هاشم، 2010: 85).

ويرى البعض الآخر أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً، ويعبر عن عناصر الرضا الوظيفي في المعادلة التالية: الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل . ويُلاحظ من الفرض السابق أن الرضا عن العمل يُمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فيقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها (عبد الباقي، 2001 : 210).

لقد بُدلت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات، ولم يتفقوا على تعريف عام له، ويعود ذلك إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومجاور الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة (الشرايدة، 2010 : 62). ويُنظر للرضا الوظيفي لاتجاه الفرد نحو عمله الشخص الذي يشعر بالرضا عن العمل يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل بينما الشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل وحينما يتكلم الناس عن اتجاهات العاملين فإنهم غالباً ما يقصدون الرضا عن العمل (العطية، 2003 : 102).

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

اهتمت الكثير من النظريات والأبحاث - خاصة في العلوم السلوكية - بتحليل سلوك العاملين داخل المؤسسات المختلفة، وحاولت العديد من النظريات تفسير الدوافع والحوافز التي تزيد من مستويات الرضا الوظيفي. وفيما يلي عرض لأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة (عساف، 2019: 53).

أولاً: نظرية الحاجات لماسلو: 1954 Maslow Hierarchical Need : تدرجت فكرة نظرية ماسلو من تلبية الاحتياجات الإنسانية من الأولى فالأولى، وجاءت تلك الاحتياجات متدرجة حسب أهميتها للإنسان، بحيث تبدأ من الحاجات الفسيولوجية، وتنتهي بحاجات تحقيق الذات، وقد وضع ماسلو تلك الاحتياجات على شكل هرمي موزعة إلى خمسة مستويات وهي:

1- "الحاجات الفسيولوجية": وهي الحاجات الضرورية جداً للإنسان، مثل: احتياجه للأكل، والشرب، والنوم والسكن، والملبس، والنوم (عبد الرحيم، 2009).

2- حاجات الأمن: يري (عمران، 2015 Imran et. Al) إلى أن المستوى الثاني من مستويات هرم ماسلو هو الاحتياج للأمن، حيث أشار: أن الأمان الوظيفي له علاقة مباشرة ومؤثرة في الرضا الوظيفي، وأن ذلك الأمان يُولد الاستقرار للموظف الذي يشعر بأنه لا يمكن الاستغناء عنه في أي وقت هذا يجعل الموظف يعمل بشكل جدي من أجل البقاء في مؤسسته (عساف، 2019: 55).

3- **الحاجات الاجتماعية** : يري(العزاوي, 2010) في (عساف،2019: 55) أن تلك الاحتياجات هي التي تعني أن يشعر الفرد أنه ينتمي إلى مجموعات, مثل: مجموعات طائفية أو سياسية أو مجموعات العمل أو مجموعات أخرى تشاركه نفس الخصائص والاهتمامات .

4- **حاجات تقدير الذات** : وهي الحاجات التي يحتاجها الفرد من احترام وتقدير نابح من المجتمع تجاه ذلك الشخص، فحاجات التقدير لديها قدرة على خلق بيئة عمل تقديرية وحافزة على الرضا الوظيفي لدى الموظف (عساف ،2019: 55).

5- **حاجات تحقيق الذات**: ويتمثل في تطوير الفرد لفهم إمكاناته وقدراته الكامنة، حيث يعتبر ماسلو الإنسان هو الشخص القادر على أن يكون على النحو الذي يريد أن يكونه، وذلك من خلال تحقيق ذاته (Mullins,2005) " (عساف،2019: 56).

ثانياً: **نظرية التكيف الوظيفي 1968 : Theory of Work Adjustment** : ثمة نظريات أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومنها نظرية التكيف الوظيفي حيث قام كل من جرين، داوس وويز عام (Dawis and Weiss, 1968) بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل. ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل(القطراوي،2012: 52).

ثالثاً: **نظرية المقاومة 1978 Opponent Theory** : قام لاندي (Landy) بتقديم هذه النظرية عام 1978، وعرفت بنظرية المقاومة وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير بمرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة التي يعمل بها فردا يكون عالياً في بداية التحاقه بوظيفته ثم يضعف شيئاً فشيئاً. ويعتبر لاندي أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية وأن هناك عوامل تؤدي بالفرد إلى مقاومة المشاعر العاطفية لديه وذلك لحفظ التوازن ذاتياً وهذا يؤدي بالفرد إلى تحقيق الرضا عن طريق مقاومة مشاعر عدم الرضا، ويبين لاندي أن هذا العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق المقاومة للمشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية لأنها تعتبر حالة غير طبيعية قد تؤدي للفرد، ويؤكد لاندي أن هذا العامل الذاتي يُعد من الوظائف المركزية للجهاز العصبي، كما وأن وظيفة الحماية هذه تُعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد (القطراوي،2012: 52).

مظاهر الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

أولاً : مظاهر الرضا الوظيفي:

- الاندماج مع الزملاء في العمل- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابياً-
- الشعور بالانتماء للعمل والولاء لمجموعة العمل- ارتفاع الإنتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة- النشاط والاستعداد الدائم للتدريب والتغيير- الشعور بالواقعية والتفائل الدائم- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف - تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة - زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة - تقليل ظاهرة التغيب ودوران العمل - زيادة الاستقرار التنظيمي - زيادة الفوائد الاقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب .

ثانياً : مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية، وأن أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فهي كالتالي:

قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب- التمرد والمشغبة- سوء التكيف والإحباط والشكوى- الضجر والملل والشعور بالروتين- العلاقات السيئة مع الإدارة والزملاء- عدم الشعور بالانتماء للمنظمة- تشويه صورة المنظمة في المجتمع (البلهيد، 2014: 152) .

ثانياً : الكفاءة المهنية :**مفهوم الكفاءة المهنية:**

يشوب مفهوم الكفاءة الكثير من الغموض والاختلاف، وقد ذكر العديد من الباحثين في هذا الإطار أنه يوجد أكثر من مئة تعريف لمفهوم الكفاءة، وهذا حسب السياق الذي يستعمل فيه (حيواني وعمروني، 2018: 239) .

الحقيقة أن مفهوم الكفاءة مفهوم جديد على اللغة العلمية، سواء في علم النفس أو علوم التربية أو في مجال التشغيل والتسيير وتدبير المقاولات والموارد البشرية وغيرها من المجالات، حيث ساد الحديث عن الإمكانيات والاستعدادات وعن الميول وعن سمات الشخصية على اعتبارها تمثل الخصائص النفسية التي تميز الأفراد لكن شيئاً فشيئاً بدأ مفهوم الكفاءة يغزو مختلف الحقول العلمية ويحتل تلك المفاهيم أو يكملها ويغنيها وسوف نعرض هنا في هذا السياق بعض التعريفات للكفاءة المهنية .

تعريف مكتب التربية العربي لدول الخليج (1989) الكفاءة : هي القدرة على القيام بالأعمال التي تتطلبها مهمة من المهام، أو هي القدرة على ممارسة الأعمال التي تتطلبها وظيفة من الوظائف (حيواني وعمروني، 2018 : 241).

مميزات الكفاءة المهنية:

تحدد مميزات الكفاءة من خلال العناصر التالية :

- الكفاءة توظف جملة من الموارد منها، المعارف العلمية، والمعارف الفعلية التابعة من التجربة الشخصية، والتصورات والآليات والقدرات والمهارات، هذه الميزة الأولى تشترك فيها مع القدرة.

-الكفاءة ترمي إلى غاية منتهية، هذه الميزة تنفرد بها الكفاءة عن القدرة، إذ هي عبارة عن غاية، وليست وسيلة.

- الكفاءة كمفهوم مركب ينطوي تحتها مجموعة من الخصائص من حيث كونها لا ترتبط بالجانب المعرفي فقط، بل تتعداه إلى عدة جوانب (الحسي، الوجداني، ...) أي الموارد والتي تسهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف المنتطرة، وتُحدد الكفاءة بالنتائج النهائية، لذلك فالعرض من الكفاءة لا يقتصر على تحقيق الجانب المعرفي بل تتعداه إلى تحقيق الجانب الإبداعي، وبالتالي فالهدف لا يقتصر على التعلم للمعرفة وإنما التعلم للتمكن (عطا الله، 2019: 38) .

نظريات الكفاءة المهنية:

حسب النظرية الاجتماعية ذكر (غانم، 2011) أن مفهوم توقع الكفاءة المهنية يرجع للعالم باندورا Bandora إلى بناء أساسي في نظرية التعلم الاجتماعي يطلق عليه معتقدات تتضمن الكفاءة تضمن مجموعة واسعة من المعتقدات أهمها هو

توقع الكفاءة المهنية، إذ يُعد المفتاح لدخول عالم المعتقدات الآخر، وبذلك يكون توقع الكفاءة معتقداً حول القدرة على تنظيم سلسلة من الأعمال الضرورية وتنفيذها لتحقيق إنجاز معين، وتوقعات الكفاءة المهنية (أبو عقيل، 2019، 15) .

فالكفاءة المهنية عرفها (دغيش، 2017) هي محور رئيسي من محاور النظرية الاجتماعية، التي ترى أن لدى الفرد القدرة على ضبط سلوكه نتيجة ما لديه من معتقدات شخصية وعليه يصبح البحث في ارتباط الكفاءة المهنية باتخاذ القرار ضرورياً لاستقراء الواقع، وتتأثر تلك العمليات الوسيطة بخبرات الفرد السابقة، وهي أحداث كامنة قابلة للقياس، فيؤكد باندورا على دور العمليات الذهنية، فهي عنده ليست مجرد مصاحب للأحداث وإنما يراها أسباباً فعلية للسلوك على قدر كبير من التعلم يتم دون تعزيز فعلي، من وجهة نظر باندورا، لا يقتصر الأمر على تعلم استجابات جديدة، لم يلاحظوها في السلوك النموذج (أبو عقيل، 2019، 15).

ويؤكد باندورا (Bandora) على أن طبيعة التحديات التي تواجه كفاءة الشخصية يمكن الحكم عملياً من خلال مختلف الوسائل وأهمها: مستوى الإتيان، ومستوى بذل الجهد، ومستوى الدقة، ومستوى الإنتاجية، ومستوى التهديد، ومستوى التنظيم الذاتي المطلوب، حيث أنه من خلال التنظيم الذاتي لم يعد الفرد ينجز أي عمل عن طريق الصدفة، ولكن كفاءة الفرد هي التي تدفعه لينجز عمله بطريقة منظمة من خلال مواجهة حالات الابتعاد عن أداء العمل (أبو عقيل، 2019، 16).

ووفقاً للنظرية المعرفية الاجتماعية ذكر (العلوان والمحاسنة، 2011) أن معتقدات المرشد عن كفاءته المهنية تؤثر في نواح عدة من سلوكه، فهي تؤثر في الطريقة التي يختار بها الفرد النشاطات التي يشارك بها وتؤثر في مقدار الجهد الذي يبذله المرشد لتحقيق أهدافه، فضلاً عن تأثيرها في مقدار المقاومة التي يبديها المرشد عندما يواجه بعض العقبات، فتوقعات الكفاءة المهنية تؤثر بصورة عامة في مقدار تعلم الفرد وتحصيله، فالفرد يميل دائماً إلى الانخراط في النشاطات التي يعتقد مسبقاً أن قدراته تساعد على النجاح فيها، ويمكن القول أن توقعات الكفاءة المهنية قد تؤثر في استراتيجيات وأساليب العمل التي يستعملها المرشد لتحقيق أهدافه المعرفية (أبو عقيل، 2019، 16).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

1- (دراسة الجزارين، 2023): هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى عينة من مدرّاء مدارس تربية وتعليم جرش، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق في المتغيرين حسب الجنس، ونوع المدرسة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من (176) مدير ومديرة، وتم اختيار عينة مكونة من (100) مدير ومديرة بالطريقة المتيسرة، وبنسبة (57%)، وطبق عليهم مقياس (ألمى، 2014) للرضا الوظيفي، ومقياس أبو غيث (2018) لمستوى الطموح. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي، ومستوى الطموح حسب الجنس ونوع المدرسة .

2- (دراسة البنا وحجازي، 2021) : هدفت الدراسة الحالية إلى التوصل إلى نموذج بنائي يفسر سببية العلاقات بين التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية، وتكونت عينة الدراسة من (175) من العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وطبقا عليهم أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس التنظيم الذاتي للانفعالات (إعداد الباحثان)، ومقياس التفاؤل إعداد عبد الخالق (1996)، ومقياس الأمل

إعداد سيلندر و آخرون(1991)، ومقياس السعادة النفسية إعداد مايكل ارجايل (1993) ومقياس الرضا الوظيفي إعداد هكمان واولدهام (1975) وأسفرت نتائج الدراسة عن إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية من خلال التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي.

3- دراسة (آدم، 2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، والكشف عن أنشطة إدارة العلاقات العامة الموجهة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وعينة الدراسة هي جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي واختار الباحث العينة الحصصية لأنها تتيح دراسة الأساتذة والإداريين والعمال والقيادات العليا من مختلف إدارات الجامعة وكلياتها والوحدات الأخرى التابعة لها.

واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة وتوصل إلى عدد من النتائج أهمها : انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خلال مدة الدراسة، وأن أنشطة إدارة العلاقات العامة بالجامعة لا تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين.

4- دراسة (Khan, 2019): هدفت الدراسة إلى مناقشة تحليل تأثير ممارسات الموارد البشرية (HR) على الأداء الوظيفي للموظف تحت تأثير التوسط في الرضا الوظيفي، وأجريت الدراسة على عينة قوامها(300) عضو هيئة تدريس من ست جامعات تابعة للقطاع العام وأداة الدراسة كانت استبيان واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أن ممارسات الموارد البشرية التوظيف والاختيار والتدريب والتطوير وتقييم الأداء والتعويض لها تأثير مباشر وكبير على الأداء الوظيفي أعطي اهتمام بممارسات للموظف من خلال الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

5- دراسة (Srivastava & Rastogi, 2017): هدفت الدراسة إلى مناقشة موضوع الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤثر عليه لمعلمي مؤسسات التعليم العالي في الهند من خلال قراءة وتلخيص المقالات من عدد من المجلات والأطروحات والأدبيات والكتب المتاحة على شبكة الإنترنت لجميع العوامل المختلفة التي تم أخذها في الاعتبار من قبل باحثين مختلفين لقياس الرضا الوظيفي، وتوصلت النتائج إلى أن الجنس لا يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس على عكس العمر، والمستوى التعليمي فأنهما يؤثران علي الرضا الوظيفي فضلاً عن النمو والتطور المهني الذي يلعب دوراً هاماً ورئيساً في الرضا الوظيفي نظراً لتأثيره في المستقبل المهني لأعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالكفاءة المهنية:

1- دراسة (الثقفي، 2019): هدفت الدراسة إلى الوقوف على الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي بتخصص المناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية في ضوء الإطار التنفيذي لتجديد برامج إعداد المعلم في الجامعات السعودية، وتكونت العينة من (83) عضو هيئة تدريس بالجامعات السعودية، واستخدمت الباحثة استبانة من تصميمها والمنهج الوصفي وتوصلت للنتائج التالية: استجابات أفراد عينة البحث جاء الوزن النسبي على مجالات الكفايات العامة، الكفايات الإنسانية، الكفايات التدريسية التنفيذية، كفايات التنمية المهنية، الكفايات التقويمية، كفاية التخطيط والتصميم بمستوى عالٍ جداً ككفايات مهمة تسهم في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس تخصص مناهج وطرق تدريس تربية إسلامية بكليات التربية، وجاءت الكفايات التكنولوجية في المستوى الأخير بمستوى عالٍ.

2- دراسة (Fachrurrazi, 2017): هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين الكفاءات المهنية للمعلم واستقلالية عمل المعلم و تكونت عينة ومجتمع الدراسة من جميع المعلمين في إندونيسيا، وقد بلغت عينة الدراسة (70) معلماً واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وأسفرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومتوسطة بين الكفاءة المهنية للمعلم واستقلالية عمل المعلم ، كما أنه عندما يرتفع مستوى استقلالية عمل المعلم يرتفع مستوى الكفاءة المهنية له، والعكس صحيح، وأن الدرجة التي يتصور بها المعلم استقلالية العمل والدرجة التي يتخيل بها المعلمون بها الكفاءة المهنية كانت مختلفة ومتنوعة على أساس الجنس ومعلم المادة والخبرة ومستوى المدرسة وموقع المدرسة على الرغم أن الاختلافات لم تكن ذات دلالة إحصائية .

3- دراسة (المسوس، 2016): هدفت الدراسة التعرف على الكفاءة المهنية والدافعية الشخصية والثقافة التنظيمية وعلاقته بتحقيق الإدارة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتكونت عينة الدراسة من (254) أستاذاً جامعياً و(209) إدارياً و(755) طالباً، واتبع الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدم أداتي الدراسة الاستبانة والمقابلة، وأسفرت نتائج الدراسة أن الكفاءة المهنية لدى الأساتذة كانت في المرتبة الأولى أما عند الإداريين فكانت المرتبة الأولى للثقافة التنظيمية، أما عند الطلبة فالدافعية الشخصية .

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات تنوع الأهداف والمتغيرات التي تناولتها، معظم النتائج أكدت على العلاقة الموجبة للرضا الوظيفي والكفاءة المهنية بالمتغيرات الايجابية للصحة النفسية والارتباط السلبي مع المتغيرات السلبية ومعظم الدراسات كانت الموظفين سواء أكاديميين أو إداريين لم تجد الباحثة -على حد علمها- دراسات تناولت متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة على عينة الإداريين في الجامعات الفلسطينية، ومن ثم سوف تقوم الباحثة بالبحث والدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيري البحث الحالي؛ الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى فئة الموظف الإداري، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تمكنت الباحثة من إعداد المقاييس، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتفسير النتائج.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو أنسب المناهج للإجابة على تساؤلات الدراسة.
مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من (512) موظفاً إدارياً في جامعة الأقصى بغزة.
عينة الدراسة: تنقسم عينة الدراسة إلى:

- 1- العينة الاستطلاعية:** قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (30) موظفاً إدارياً موظفاً إدارياً من موظفي جامعة الأقصى الإداريين من خارج عينة الدراسة.
- 2- العينة الفعلية:** تكونت العينة التي طبقت عليها الباحثة من (222) من الإداريين العاملين في جامعة الأقصى تم اختيارهم بطريقة عشوائية من إجمالي الموظفين الإداريين البالغ عددهم (512).

جدول (1) يوضح إحصائية عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

البيان	التكرار	النسبة %
--------	---------	----------

الجنس	ذكر	140	63.1%
	أنثى	82	36.9%
الإجمالي		222	100%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة أو أقل	34	15.3%
	دبلوم	29	13.1%
	بكالوريوس	88	39.6%
	ماجستير	61	27.5%
	دكتوراه	10	4.5%
	الإجمالي		222
المسمى الوظيفي	موظف إداري	165	74.3%
	رئيس قسم	43	19.4%
	مدير دائرة	14	6.3%
	الإجمالي		222

أدوات الدراسة:

أولاً : مقياس الرضا الوظيفي: من إعداد الباحثة:

اعتمدت الباحثة على خطوات تصميم المقياس، الاطلاع على الأدب التربوي والأطر النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي، والاطلاع على مفهوم الرضا الوظيفي في المعاجم اللغوية، والموسوعات النفسية، والاستعانة بمقاييس سابقة مثل (دراسة أبو رمضان، 2004) و (دراسة حويحي، 2008) و (دراسة عساف، 2019) و (دراسة الحلبي، 2020).

وصف المقياس: يتكون المقياس بصورته النهائية من (34) فقرة تتوزع على أربعة أبعاد:

البعد الأول : طبيعة العمل وتنوع المهام ويتكون من (9) فقرات، والبعد الثاني : طبيعة مكان العمل ويتكون من (6) فقرات، والبعد الثالث: العلاقات الاجتماعية في محيط العمل ويتكون من (9) فقرات، والبعد الرابع: الترقيات والحوافز والراتب ويتكون من (10) فقرات، من أجل الحصول على تساوي أوزان الفقرات أعطيت الفقرات تقديرات (1، 2، 3) لمقياس ثلاثي التدرج (أوافق، أو أوافق لحد ما، لا أوافق)، وتراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (25-75).

قامت الباحثة بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس، وذلك على النحو الآتي:

صدق المقياس: ولأجل التأكد من صدق المقياس؛ تم استخدام :

1- صدق المحكمين: قامت الباحثة بعرض المقياس بصورته المبدئية على مجموعة من المتخصصين في علم النفس والصحة النفسية، وقاموا بإبداء آرائهم في المقياس وعباراته ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة، وقامت الباحثة بتعديل كافة التعديلات التي أشاروا إليها.

ب صدق الاتساق الداخلي: لاختبار صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بتطبيقه على العينة الاستطلاعية، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وتراوحت معاملات الارتباط لدرجة مجال طبيعة العمل وتنوع المهام ما بين (0.464-0.830) ومجال طبيعة مكان العمل ما بين (0.481-0.847) ومجال العلاقات الاجتماعية في محيط العمل ما بين (0.574-0.876) ومجال الترقيات والحوافز والراتب ما بين (0.341-0.707).

صدق البناء: كذلك تم حساب معاملات الارتباط بين درجات كل مجال والدرجة الكلية للمقياس، وبلغت معاملات الارتباط لمجال طبيعة العمل وتنوع المهام (0.895) ومجال طبيعة مكان العمل (0.771) ومجال العلاقات الاجتماعية في محيط العمل (0.827) ومجال الترقيات والحوافز والراتب (0.778).

نجد أن ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد فرعي من المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي له الأبعاد المعنية أكبر من القيم الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى الدلالة (0.01، 0.05) وبالتالي وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس ككل مما يعني أن جميع الأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه وتمتع بدرجة عالية من الصدق .

ثبات المقياس: تم حساب الثبات بواسطة معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معدل الثبات (0.883)، وهذا يؤكد على تحقق درجة عالية من الثبات للمقياس ككل وللأبعاد الفرعية مما يعني ثقة للباحث على استخدام المقياس، ومعامل الارتباط باستخدام التجزئة النصفية يساوي (0.690) ومعامل سبيرمان براون المصحح يساوي (0.816) مما يشير على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة على تطبيقه واستخدامه في صورته النهائية.

ثانياً : مقياس الكفاءة المهنية : من إعداد الباحثة:

وصف المقياس: اعتمدت الباحثة على خطوات تصميم المقياس، الاطلاع على الأدب التربوي والأطر النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بالكفاءة المهنية ، والاطلاع على مفهوم الكفاءة المهنية في المعاجم اللغوية، والموسوعات النفسية، والاستعانة بمقاييس سابقة مثل (دراسة الشرفا، 2019) و(دراسة اللحام، 2020) و(دراسة عطاالله، 2019) ويتكون المقياس بصورته النهائية من (29) فقرة تتوزع على ثلاثة أبعاد وهي:

البعد الأول: الكفاءة الشخصية ويتكون من (11) فقرة، و**البعد الثاني:** الكفاءة المعرفية ويتكون من (6) فقرات، و**البعد الثالث:** الكفاءة الأدائية ويتكون من (12) فقرة.

من أجل الحصول على تساوي أوزان الفقرات أعطيت الفقرات تقديرات (1، 2، 3) لمقياس ثلاثي التدرج (أوافق، أوافق لحدٍ ما، لا أوافق)، وتراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (25-75).

قامت الباحثة بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس، وذلك على النحو الآتي:

1- صدق المحكمين: قامت الباحثة بعرض المقياس بصورته المبدئية على مجموعة من المتخصصين في علم- النفس والصحة النفسية، وقاموا بإبداء آرائهم في المقياس وعباراته ومدى وملاءمتها لموضوع الدراسة، وقامت الباحثة بتعديل كافة التعديلات التي أشاروا إليها.

ب صدق الاتساق الداخلي: لاختبار صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بتطبيقه على العينة الاستطلاعية، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الكفاءة المهنية مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وتراوحت معاملات الارتباط لدرجة لبعد الكفاءة الشخصية بين (0.393-0.908) والكفاءة المعرفية بين (0.291-0.833) والكفاءة الأدائية (0.359-0.835).

صدق البناء: كذلك تم حساب معاملات الارتباط بين درجات كل مجال والدرجة الكلية للمقياس، وبلغت معاملات الارتباط لبعد الكفاءة الشخصية (0.953) والكفاءة المعرفية (0.919) و الكفاءة الأدائية (0.941). نجد أن ارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد فرعي من المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي له الأبعاد المعنوية أكبر من القيم الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى الدلالة (0.01، 0.05) وبالتالي وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس ككل مما يعني أن جميع الأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه وتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ثبات المقياس: تم حساب الثبات بواسطة معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معدل الثبات (0.949)، وهذا يؤكد على تحقق درجة عالية من الثبات للمقياس ككل وللأبعاد الفرعية مما يعني ثقة على للباحث على استخدام المقياس، ومعامل الارتباط باستخدام التجزئة النصفية يساوي (0.853) ومعامل سبيرمان براون المصحح يساوي (0.921) مما يشير على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة على تطبيقه واستخدامه في صورته النهائية.

تصحيح المقياس Scoring: المحك المعتمد في تصحيح المقياس: وبالإضافة إلى القيمة العددية للتصنيف وقد تم تحديد التصنيفات والأوزان النسبية حسب جدول 2:

جدول (2): توزيع درجات المقياس في الدراسة

التقييم / المستوى	الأوزان النسبية	المتوسط الحسابي
منخفض	33%-55%	1.66-1
متوسط	56%-77%	1.67-2.33
عالي	78%-100%	2.34-3

وقد تم تفسير نتائج الدراسة والحكم عليها بناء على مستوى الاستجابة واعتمدت الباحثة على المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية على مستوى المقياس ككل والأبعاد الفرعية وفقاً للمحك المعتمد.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: النسب المئوية والتكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، وسبيرمان، ومعادلة جتمان، أسلوب تحليل التباين الحادي One Way Anova، اختبار شيفيه، وقد اختيرت هذه الأساليب في ضوء متغيرات الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وحجم العينة، وطبيعة الأدوات.

نتائج الدراسة:

عرض وتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي الأول:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى استجابة المبحوثين على الاستبيان ككل والأبعاد الفرعية والنتائج في جدول (3).

جدول(3): يوضح نتائج اختبار ت للعينات الواحدة لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين

الأيبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
طبيعة العمل وتنوع المهام	2.26	0.533	75.3%
طبيعة مكان العمل	2.33	0.577	77.6%
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	2.60	0.409	86.6%
التريقات والحوافز والراتب	1.95	0.489	64.9%
مقياس الرضا الوظيفي ككل	2.27	0.391	75.6%

تبين من النتائج في جدول (3) أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين من الإداريين في جامعة الأقصى على مستوى الرضا الوظيفي يساوي (2.27) وبانحراف معياري (0.533) ووزن نسبي (75.6%) والقيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، مما يشير على أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جاء بدرجة متوسطة حسب المحك المستخدم في جدول رقم (2)، وقد تم ترتيب أبعاد المقياس على النحو الآتي:

العلاقات الاجتماعية في محيط العمل : جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.60) بوزن نسبي (86.6%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين، و**طبيعة مكان العمل** : جاء في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.33) بوزن نسبي (77.6%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين، و**طبيعة العمل وتنوع المهام**: جاء في المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.26) بوزن نسبي (75.3%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة متوسطة من قبل الموظفين الإداريين، و**التريقات والحوافز والراتب**: جاء في المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.95) بوزن نسبي (64.9%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة متوسطة من قبل الموظفين الإداريين.

يتضح من الجدول السابق أن تقدير عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، حصل على وزن نسبي 75.6% ما بين متوسط ومرتفع وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن ما يتقاضاه العاملون في جامعة الأقصى، كمؤسسة أكاديمية جامعية تمثل قمة مراحل التعليم، يُعد من أفضل ما يتقاضاه العاملون في المؤسسات الأخرى كما أن الوضع المادي المتردي في محافظات غزة، وتراجع الحراك الوظيفي في القطاعين العام والخاص، جعل من الوظيفة المهنية في جامعة الأقصى أمراً اقتصادياً جيداً للعاملين، كما أن النظرة التقديرية لدى المجتمع الفلسطيني لجامعة الأقصى، إلى جانب العوامل الداخلية التي تنظم علاقات العاملين ببعضهم، فهي قائمة في أغلبها على الاحترام المتبادل، وتبادل الخبرات.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع (دراسة الحسين، 2019) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي، لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، واتفقت مع دراسة (النوافعة، 2018) التي توصلت إلى أن متوسط الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة كانت بدرجة متوسط، وقد اختلفت عن دراسة (البشير، 2019) التي أشارت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين راضون عن طبيعة عملهم بشكل عام وعن الأجور والرواتب والحوافز المادية، بالإضافة إلى عدم كفاية تمويل البحث العلمي ولكنهم غير راضين عن بيئة العمل، واختلفت مع دراسة (آدم، 2020)، حيث أكدت انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان، كما أن حصول بُعد العلاقات الاجتماعية في محيط العمل على المرتبة الأولى .

تعزو الباحثة هذه النتيجة للدرجة الكلية لأبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى إلى أنها تتلاءم وطبيعة شخصية الموظف الإداري حيث أنه يشعر بالرضا بشكل عام بالرغم من القيام بأعباء جمة في خدمة الطلبة والمجتمع الفلسطيني والرضا بمفهومه العام الذي يعبر عن نظرة الموظف لعمله بإيجابية وهو يكاد يكون إحدى ثقافات الموظف الإداري، ولتفسير ترتيب أبعاد مستويات الرضا الوظيفي يأتي بعد العلاقات الاجتماعية في محيط العمل في المرتبة الأولى حيث أن الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى يشعرون بالفخر لانتمائهم إلى فريق الزملاء بالعمل والرؤساء؛ لأن العلاقات السائدة بينهم كطبقة راقية ومتعلمة ومتفتحة تقوم على الاحترام المتبادل والتفهم لحاجات الآخرين، والوعي بأهمية العلاقات داخل العمل، وتقوم على الإيجابية والتكاملية، بدل التنافسية السلبية؛ لذا يقبل الجميع في الجامعة على التعاون مع بعضهم لحل مشكلات العمل، أما طبيعة مكان العمل تحظى بالمرتبة الثانية وبمستوى مرتفع وهذا يرجع إلى توفر ظروف الأمن والسلامة في الجامعة والتقنيات والمعدات اللازمة وكما أن ازدهار الطبيعة والخضرة في الجامعة تبعث السعادة والفرح للمحيطين حيث حصلت جامعة الأقصى على المرتبة الأولى على مستوى فلسطين في الخضرة والطبيعة الحسنة، أما بعد طبيعة العمل وتنوع المهام حصل على درجة متوسطة ذلك بسبب اختلاف تلك الأبعاد من موظف إلى موظف آخر حسب إحساسه وشعوره وممارسته لهذه الأبعاد من خلال طبيعة مهنته حيث أن كل موظف له درجة من الانتماء للعمل والأداء فيه وإحساسه بالمهنة يختلف عن الآخرين أما بُعد الحوافز والرواتب جاءت النتائج منخفضة وترى الباحثة أن هذه النتيجة ليست مرضية، ويرجع السبب في هذه النتيجة إلى الأزمات المالية التي تمر بها الجامعة والتحديات السياسية التي تسود الجامعة وكذلك الأزمات الاقتصادية في محافظات غزة.

عرض وتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي الثاني:

- ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى استجابة المبحوثين على المقياس ككل والأبعاد الفرعية والنتائج في جدول (4).

جدول(4): يوضح نتائج اختبار ت للعينة الواحدة لمقياس الكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
الكفاءة الشخصية	2.81	0.288	93.6%

الكفاءة المعرفية	2.74	0.356	91.2%
الكفاءة الادائية	2.70	0.301	89.9%
مقياس الكفاءة المهنية ككل	2.79	0.283	92.9%

تبين من النتائج في جدول (4) أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين من الإداريين في جامعة الأقصى على مستوى الكفاءة المهنية يساوي (2.79) وبانحراف معياري (0.283) ووزن نسبي (92.9%) والقيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، مما يشير على أن مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين جاء بدرجة كبيرة، مما يُشير على أن الكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين كبيرة حسب المحك المستخدم في جدول رقم (2).

وقد تم ترتيب أبعاد المقياس على النحو الآتي :

الكفاءة الشخصية: جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.81) بوزن نسبي (93.6%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين، **والكفاءة المعرفية:** جاء في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.74) بوزن نسبي (91.2%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين، **والكفاءة الأدائية:** جاء في المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.70) بوزن نسبي (89.9%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين.

ترى الباحثة أن الدراسة اتفقت مع (دراسة اللحام، 2020) حيث أن الدرجة الكلية لتقدير عينة الدراسة لمستوى الكفاءة المهنية مرتفعة، واتفقت و(دراسة النقي، 2019) حيث أشارت أن الكفايات المهنية للعينة مرتفعة واتفقت مع (دراسة صالح، 2019) حيث الكفاءة المهنية للعينة مرتفعة و(دراسة المغاري، 2018) الكفاءة المهنية لدى العينة مرتفعة، كما اتفقت مع (دراسة Zulkifli, 2017) : حيث أن كفاءة المعلمين في مان كيندري مرتفعة.

واختلفت مع (دراسة عصفور، 2017) حيث أشارت أن الكفاءة المهنية لدى العاملين كفاءة متوسطة .

تعزو الباحثة حصول الكفاءة الشخصية على المرتبة الأولى إلى أنه يجب أن يتحلى الموظف الإداري بما يرفع كفاءته من خلال التمتع بالمظهر اللائق، واحترام الجميع، والعمل بروح الفريق، وتحمل ضغوط العمل، وضبط المشاعر والانفعالات خلال العمل، وحصول الكفاءة المعرفية على المرتبة الثانية وتعزو الباحثة ذلك إلى المعرفة المتعمقة للموظف لعمله من امتلاك المعرفة بما يخص العمل والتمتع بالمهارات اللازمة ومتابعة المستجدات التكنولوجية الحديثة وحصول الكفاءة الأدائية على المرتبة الثالثة وتعزو الباحثة ذلك إلى حرص الموظفين على الالتزام بالتعليمات الإدارية وإدارة الوقت بطرق جيدة والتكيف مع ضغوط العمل ومواجهة التحديات والتخلي بالمرونة واستخدام التكنولوجيا الحديث للارتقاء بالعمل، وترى الباحثة من خلال تعريف الكفاءة المهنية المعارف والمهارات والخبرات، التي تترجم إلى تصرفات أو أعمال أو نشاطات في ميدان العمل أثناء تأدية وظيفته في إطار محدد وقابل للملاحظة والقياس، وذلك من أجل مواجهة تحديات العمل المفروض، أو الخروج من مواقف عملية حرجة في إطار المهنة المنوطة به هنا يجب أن يتحلى الموظف الإداري بهذه المواصفات كي يتمكن من القيام بالأعمال الموكلة إليه على أكمل وجه لذلك جاءت النتيجة متفقة مع مما هو متوقع وكانت الأبعاد الثلاثة متقاربة في النتائج تكاد الفروقات لا تُذكر وهذا يُعزى الى اهتمام الموظفون بالكفاءة نظراً لأهميتها في العمل الإداري وتمتع الموظفين بها تمكنهم من تأدية مهامهم بأكمل وجه.

عرض وتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي الثالث :

- ما العلاقة بين الرضا الوظيفي، والكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين المتغيرين والنتائج في جدول (5).

جدول (5): يوضح نتائج اختبار ت للعينة الواحدة لمقياس الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية

الأبعاد	الكفاءة الشخصية		الكفاءة المعرفية		الكفاءة الأدائية		الكفاءة المهنية	
	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
طبيعة العمل وتنوع المهام	0.392	0.000	0.356	0.000	0.320	0.000	0.385	0.000
طبيعة مكان العمل	0.281	0.000	0.320	0.000	0.261	0.000	0.307	0.000
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	0.669	0.000	0.621	0.000	0.611	0.000	0.668	0.000
الترقيات والحوافز والراتب	0.193	0.004	0.167	0.013	0.137	0.042	0.178	0.008
مقياس الرضا الوظيفي ككل	0.476	0.000	0.448	0.000	0.406	0.000	0.479	0.000

تبين من النتائج في جدول (5) أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (0.476) مما يدل على وجود علاقة طردية (إيجابية) بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الإداريين الموظفين في جامعة الأقصى وتبين العلاقات الفرعية على النحو الآتي:

1. وجود علاقة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة الشخصية حيث بلغ معامل الارتباط (0.476) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000)، مما يشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى زيادة الرضا الوظيفي تعمل على زيادة الكفاءة الشخصية لدى الموظفين الإداريين .

2. وجود علاقة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المعرفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.448) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000)، مما يُشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى زيادة الرضا الوظيفي تعمل على زيادة الكفاءة المعرفية لدى الموظفين الإداريين .

3. وجود علاقة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة الأدائية حيث بلغ معامل الارتباط (0.406) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000)، مما يشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى زيادة الرضا الوظيفي تعمل على زيادة الكفاءة الأدائية لدى الموظفين الإداريين .

وتعزو الباحثة النتيجة إلى كون العاملين بجامعة الأقصى بكافة مستوياتهم التعليمية يهتمون بالكفاءة المهنية في عملهم ويقدرن الحاجة إلى تطوير وسائل دافعيّتهم لتحقيق أهدافهم، لا سيما في ضوء الثورة التكنولوجية والمعرفية التي تعصف في

المجتمع العربي في الوقت الحالي، ووجود العلاقة الطردية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية للعاملين في جامعة الأقصى يُعزى إلى التقارب في الخبرات السابقة لدى العاملين، وتشابه البيئة المجتمعية، وتشابه بيئة العمل كما أن العاملين بالجامعة أغلبهم حملة شهادات عليا يتمتعون بكفاءة مهنية عالية ينتمون لمهنتهم ويؤدونه على أكمل وجه فالرضا الوظيفي حافز كبير للتمتع بالكفاءة المهنية .

عرض وتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي الرابع:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المسمى الوظيفي)؟

وللإجابة على السؤال الرابع تم وضع الفروض الفرعية التالية:

الفرض الأول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات متوسطات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير الجنس.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين، فكانت النتائج في جدول (6).

جدول (6): يوضح نتائج اختبار ت للعينتين المستقلتين

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية
طبيعة العمل وتنوع المهام	ذكر	140	2.30	0.522	1.650	0.100
	أنثى	82	2.18	0.546		
طبيعة مكان العمل	ذكر	140	2.36	0.538	1.107	0.269
	أنثى	82	2.27	0.637		
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	ذكر	140	2.62	0.408	0.858	0.392
	أنثى	82	2.57	0.411		
الترقيات والحوافز والراتب	ذكر	140	1.99	0.489	1.393	0.165
	أنثى	82	1.89	0.487		
مقياس الرضا الوظيفي ككل	ذكر	140	2.30	0.392	1.652	0.100
	أنثى	82	2.21	0.386		

* قيمة T الجدولية عند درجة حرية "220" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

تبين من الجدول أعلاه (6) بأن قيمة اختبار (ت) للعينتين المستقلتين المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تساوي (1.652)، وهي أقل قيمة (j) الجدولية التي تساوي (1.96)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.100) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني عدم رفض الفرض الصفري وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير الجنس.

اتفقت النتائج مع دراسة (فروانة، 2015) حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة تُعزى لمتغير الجنس، واتفقت مع دراسة (Srivastava & Rastogi, 2017) حيث توصلت إلى أن الجنس لا يُؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، واختلفت مع (دراسة الشerman وجعافرة، 2014) حيث أظهرت وجود فروق تُعزى للجنس ولصالح الذكور، واختلفت أيضاً مع (دراسة الخزاعلة، 2014) وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور و(Masa'deh, 2019) توصلت إلى وجود اختلاف كبير بين الجنسين .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كلا الجنسين يعيش نفس ظروف العمل وتشابه البيئة الاجتماعية الفلسطينية والبيئة الجامعية وظروف العمل الجامعي فمن الطبيعي هذه النتيجة للدراسة.

الفرض الثاني : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات متوسطات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير المسمى الوظيفي .

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج في جدول (7).

جدول (7): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي

الأبعاد	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة (f)	القيمة الاحتمالية
طبيعة العمل وتنوع المهام	بين المجموعات	3.798	2	1.899	7.037	0.001
	داخل المجموعات	59.100	219	0.270		
	المجموع الكلي	62.898	221			
طبيعة مكان العمل	بين المجموعات	2.529	2	1.264	3.893	0.022
	داخل المجموعات	71.126	219	0.325		
	المجموع الكلي	73.654	221			
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	بين المجموعات	1.957	2	0.978	6.111	0.003
	داخل المجموعات	35.061	219	0.160		
	المجموع الكلي	37.018	221			
الترقيات والحوافز والراتب	بين المجموعات	5.132	2	2.566	11.752	0.000
	داخل المجموعات	47.817	219	0.218		
	المجموع الكلي	52.949	221			
الرضا الوظيفي ككل	بين المجموعات	3.156	2	1.578	11.236	0.000
	داخل المجموعات	30.753	219	0.140		
	المجموع الكلي	33.909	221			

* قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 219" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

تبين من الجدول أعلاه (7) بأن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي (f) المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تساوي (11.236)، وهي أكبر قيمة (f) الجدولية التي تساوي (3.03)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني رفض الفرض الصفري وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير المسمى الوظيفي وقد تحققت النتيجة مع أبعاد المقياس، ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شففيه (Scheffe) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (10).

جدول (8) يوضح نتائج اختبار شففيه للمقارنة الثنائية والبعدية

مدير دائرة (2.7323)	رئيس قسم (2.2742)	موظف إداري (2.2378)	
		0	موظف إداري (2.2378)
	0	-0.03632	رئيس قسم (2.2742)
0	*-0.45817	*-0.49449	مدير دائرة (2.7323)

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مقياس الرضا الوظيفي ككل بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة مع الموظف الإداري ورئيس القسم ولصالح مدرء الدوائر، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل أنه مع تقدم المسمى الوظيفي يزيد الرضا الوظيفي. اختلفت النتيجة مع (دراسة الشerman وجعافرة، 2014) بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، أما دراسة (Masa'deh, 2019) أشارت أنه لا يوجد اختلاف كبير في تأثير البنية التحتية لإدارة المعرفة على الرضا الوظيفي بين المجموعات حسب الرتبة الأكاديمية، واختلفت نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة لاختلاف العينة فهنا في الجامعة مع تقدم المسمى الوظيفي تزداد امتيازات الموظف من ناحية طبيعة العمل وموقع العمل وازدهار العلاقات الاجتماعية وارتفاع معدل الترقيات والحوافز مما يرفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم كما أن أصحاب المناصب العليا كرئيس القسم والمدير يتمتعون بالاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل أكثر من الموظف الإداري العادي، حيث "تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أدائها حيث أنه كلما زادت حريته في اختيار طرق أداء العمل كلما زاد رضاه عنه .

عرض وتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المسمى الوظيفي) "

وللإجابة على السؤال تم وضع الفروض الفرعية التالية:

الفرض الأول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات متوسطات أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يعزى لمتغير الجنس .

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين، فكانت النتائج في جدول (9).

جدول (9): يوضح نتائج اختبار ت للعينتين المستقلتين

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية
الكفاءة الشخصية	ذكر	139	2.81	0.296	0.294	0.769
	أنثى	82	2.80	0.275		
الكفاءة المعرفية	ذكر	139	2.74	0.362	0.226	0.821
	أنثى	82	2.75	0.348		
الكفاءة الأدائية	ذكر	139	2.77	0.309	1.069	0.286
	أنثى	82	2.82	0.285		
مقياس الكفاءة المهنية ككل	ذكر	139	2.78	0.289	0.411	0.681
	أنثى	82	2.80	0.275		

* قيمة T الجدولية عند درجة حرية "220" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.96

تبين من الجدول أعلاه (9) بأن قيمة اختبار (ت) للعينتين المستقلتين المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس الكفاءة المهنية تساوي (0.411)، وهي أقل قيمة من (ت) الجدولية التي تساوي (1.96)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.681) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يعزى لمتغير الجنس حيث اختلفت النتائج مع (دراسة اللحام، 2020) حيث توجد فروق لمستوى الكفاءة المهنية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي للمعلم وللمدير، ولصالح المعلمين الذكور والمعلمين الذين يعملون مع مديريين ذكور، واختلفت مع (دراسة مهنا، 2018) حيث توجد فروق لمستوى الكفاءة المهنية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، واختلفت مع (دراسة Fachrurrazi، 2017) حيث أن الدرجة التي يتصور بها المعلم استقلالية العمل والدرجة التي يتخيل بها المعلمون بها الكفاءة المهنية كانت مختلفة ومتنوعة على أساس الجنس، واتفقت مع (دراسة المغاري، 2018) حيث لا توجد فروق لدى عينة الدراسة في مستوى الكفاءة المهنية لدى العينة تُعزى لمتغير الجنس، واتفقت مع (دراسة أبو عقيل، 2017) حيث عدم وجود فروق في متوسطات درجة الكفاءة المهنية تعود للجنس .

وتعزو الباحثة ذلك أن كلا الجنسين يعيش نفس ظروف العمل في الجامعة وأن العمل الإداري يقوم به كلا الجنسين فكلاهما يسعى الى تطور الكفاءة المهنية لديهم من أجل القيام بمهامهم دون مشاكل ويمكنه مواجهة الضغوط والتغلب عليها بطريقة مهنية وكلاهما تلقى نفس الدورات التدريبية التي يحتاجها العمل في الجامعة .

الفرض الثاني : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات متوسطات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي، فكانت النتائج في جدول (10) .

جدول (10): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي

الأبعاد	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة (f)	القيمة الاحتمالية
الكفاءة الشخصية	بين المجموعات	0.652	2	0.326	4.021	0.019
	داخل المجموعات	17.669	219	0.081		
	المجموع الكلي	18.321	221			
الكفاءة المعرفية	بين المجموعات	1.897	2	0.948	7.974	0.000
	داخل المجموعات	26.047	219	0.119		
	المجموع الكلي	27.944	221			
الكفاءة الأدائية	بين المجموعات	0.904	2	0.452	5.205	0.006
	داخل المجموعات	19.026	219	0.087		
	المجموع الكلي	19.931	221			
مقياس الكفاءة المهنية ككل	بين المجموعات	0.950	2	0.475	6.197	0.002
	داخل المجموعات	16.788	219	0.077		
	المجموع الكلي	17.738	221			

* قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 219" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.03

تبين من الجدول أعلاه (10) بأن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي (f) المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس الكفاءة المهنية تساوي (6.197)، وهي أكبر قيمة (f) الجدولية التي تساوي (3.03)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني رفض الفرض الصفري وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة المهنية لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يعزى لمتغير المسمى الوظيفي وقد تحققت النتيجة مع كافة أبعاد المقياس، ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شففيه (Scheffe) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (11).

جدول (11) يوضح نتائج اختبار شففيه للمقارنة الثنائية والبعدية

موظف إداري	موظف إداري	رئيس قسم (2.8844)	مدير دائرة (2.9507)
0	0	0	0
(2.7547)	0	0	0
رئيس قسم (2.8844)	*-0.12976	0	0
مدير دائرة (2.9507)	*-0.19609	-0.06633	0

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مقياس الكفاءة المهنية ككل بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة مع الموظف ولصالح رؤساء الأقسام مدراء الدوائر، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل أنه مع تقدم المسمى الوظيفي تزداد الكفاءة المهنية، حيث اختلف (دراسة صالح، 2019) مع الدراسة الحالية حيث لا توجد فروق مقياس الكفاءة المهنية وتُعزى لمتغير الرتبة العسكرية، وتعزو الباحثة ذلك أن أصحاب المسميات الوظيفية العليا يُلقى على عاتقهم مسؤوليات جمة من ثم يتطلب ذلك تمتعهم بكفاءة مهنية عالية فهم أصحاب قرار في مؤسسة تعليمية عالية الجميع يعمل ويجتهد من أجل الارتقاء بالجامعة من أجل إعداد جيل أكاديمي ومهني قوي يرتقي بفلسطين الأم .

نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي تم التوصل إليها كانت على النحو الآتي:

1. بلغ مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى ما نسبته (75.3%) وهذا يدل على مستوى متوسط الى مرتفع وكانت أبعاده على النحو الآتي: العلاقات الاجتماعية في محيط العمل وقد جاءت في المرتبة الأولى وطبيعة مكان العمل وقد جاء في المرتبة الثانية، وطبيعة العمل وتنوع المهام وقد جاء في المرتبة الثالثة بما نسبته والترقيات والحوافز والراتب وقد جاء في المرتبة الرابعة.
2. بلغ مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى ما نسبته (92.9%) وهذا يدل على مستوى مرتفع وكانت أبعاده على النحو الآتي: الكفاءة الشخصية وقد جاءت في المرتبة الأولى بما نسبته والكفاءة المعرفية وقد جاء في المرتبة الثانية، والكفاءة الأدائية وقد جاء في المرتبة الثالثة.
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الإداريين الموظفين في جامعة الأقصى وتبين أن هذا الارتباط إيجابي .
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تُعزى للجنس.
6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تُعزى للمسمى الوظيفي ولصالح مدير الدائرة .
7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة المهنية تُعزى للجنس.
9. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة المهنية تُعزى للمسمى الوظيفي ولصالح مدير الدائرة.

التوصيات:

أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة :

1. تعزيز وتطوير بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات التي تؤثر على إيجابية سير العمل بما يضمن الحماية والأمان.
2. تعزيز مبدأ العدالة التامة بين الموظفين في نظام الحوافز والترقيات والراتب.
3. تعزيز العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العاملين فيما بينهم ومرؤوسهم.
4. الإكثار من البرامج الترفيهية للعاملين والتخفيف من ضغوط العمل.

5. عقد ورشات عمل لتبادل الخبرات والمعرفة بين العاملين في الجامعة والجامعات الأخرى ورفع الكفاءة لدى العاملين.
6. ضرورة اهتمام وسائل الاعلام والجامعات بالجانب النفسي للموظفين والذي له أكبر الأثر على رضاهم الوظيفي وطموحهم وكفاءتهم.
7. تشجيع الموظفين حملة الشهادات الأقل أكاديمياً إلى اكمال دراستهم الجامعية العليا وتطوير أنفسهم أكاديمياً.
- 8- عقد دورات حاسوبية تخص مفردات العمل.
- 9- تحفيز الموظف على اكتساب مزيد من المعرفة حول مجال عمله من خلال عقد دورات فصلية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. أبو رمضان، نجوى نعيم. (2004). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
2. أبو عقيل، مراد محمد عبد العزيز. (2019). الكفاءة المهنية وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى المرشدين في مدارس عرب النقب (رسالة ماجستير). جامعة الخليل - فلسطين.
3. آدم، عبد الرحمن عبد السلام. (2020). توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة وصفية تحليلية (رسالة ماجستير). جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان.
4. البشير، بوسفيان وآخرون. (2019). دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للباحثين في هيئة البحوث الزراعية، السودان. *Business (GJEB) & Global Journal of Economic*، مجلد 6، عدد 1، ص ص. 97-81.
5. البلهيد، نورة. (2014). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، المجلد الثالث، العدد العاشر.
6. البناء، عادل السعيد؛ وحجازي، نجلاء فريد. (2021). النمذجة البنائية بين التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية. *مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية*، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الثالث.
7. الثقفي، مهدية بنت صالح بن خلف. (2019). الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي بتخصص المناهج وطرق تدريس التربية الإسلامية في ضوء الإطار التنفيذي لتطوير برامج إعداد المعلم في الجامعات السعودية. *مجلة كلية التربية بينها، مصر*، العدد المائة والثلاثون، الجزء الثالث، ص ص. 281-321.
8. الجزارين، جميلة. (2023). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات لدى مدرء المدارس التابعة لمديرية تربية وتعليم جرش. *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم التربوية والإنسانية)*، غزة، المجلد السادس، العدد الثاني، ص ص. 93-78.

9. الجنديل، هدى. (2017). الازعاجات اليومية وعلاقتها بالكفاية المهنية لدى المرشدين التربويين. مجلة الأستاذ، الجامعة المستنصرية، المجلد المائتان واثنان وعشرون، العدد الثاني، ص ص. 267-293.
10. حريم، حسين. (2004). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
11. الحسين، أسماء عبد العزيز. (2019). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء بعض المتغيرات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية.
12. الحلبي، حنان. (2000). مستوى الطموح ودوره في العلاقات الزوجية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة دمشق - سوريا.
13. حويحي، مروان أحمد. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
14. حيواني، كريمة؛ وترزولت عمروني، حورية. (2018). الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثاني والثلاثون، ص ص. 237-252.
15. الخزاعلة، محمد سلمان فياض. (2014). مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية. المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، عمادة البحث العلمي، الأردن، المجلد العشرون، العدد الأول، ص ص. 301-343.
16. السليمان، محمد. (2008). النكاه الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، مكة المكرمة - السعودية.
17. الشرايدة، سالم. (2010). الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية. دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
18. الشرفا، أمل. (2019). درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية بمحافظة غزة للقيادة الإبداعية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى المعلمين (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
19. الشрман، منيرة؛ وجعافرة، صفاء. (2014). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة مؤتة - الأردن، المجلد العشرون، العدد الأول.
20. صادق، حصة وآخرون. (2003). الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام بدولة قطر. مجلة العلوم التربوية، العدد الثالث، جامعة قطر، كلية التربية - قطر.

21. صالح، أشرف فؤاد فوزي. (2019). *التحمل النفسي والكفاءة المهنية كمنبئات بالتوافق الأسري لدى ضباط الشرطة الفلسطينية* (رسالة ماجستير). جامعة الأقصى، غزة - فلسطين.
22. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2001). *إدارة الموارد البشرية*. مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر.
23. عبد الله، عثمان. (2008). *الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم* (رسالة دكتوراه). جامعة الخرطوم - السودان.
24. عساف، زيدان عبد الفتاح. (2019). *إدارة الذات لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها برضاهم الوظيفي* (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
25. عصفور، محمود. (2017). *الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
26. عطاالله، دلال. (2019). *جودة الحياة المهنية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني* (رسالة ماجستير). جامعة محمد خبضر - بسكرة - الجزائر.
27. العطية، ماجدة. (2003). *سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة*. دار اليازوري للنشر، فلسطين.
28. فروانة، محمد يحيى حامد. (2015). *الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا*. مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب، جامعة عين شمس - مصر، العدد السادس عشر.
29. القطراوي، رياض. (2012). *سلوك المخاطرة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في وكالة الغوث الدولية (الأونروا) في محافظات غزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة - فلسطين.
30. اللحام، محمد أحمد مصطفى. (2020). *درجة توفر أبعاد المنظمة في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالكفاءة المهنية لمديريها* (رسالة ماجستير). جامعة الأقصى، غزة - فلسطين.
31. المسوس، يعقوب. (2016). *تقويم الكفاءة المهنية والدافعية الشخصية والثقافة التنظيمية وعلاقته بتحقيق الإدارة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة وهران - الجزائر.
32. المغاري، وائل عبد الرحمن خليل. (2018). *النكاء الوجداني وعلاقته بالكفاءة المهنية وجودة اتخاذ القرار لدى مديري المدارس بمحافظة غزة* (رسالة ماجستير). جامعة الأزهر - غزة - فلسطين.
33. ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. (2014). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية*. جامعة قناة السويس - مصر.
34. منصور، مجيد مصطفى. (2010). *درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين*. مجلة جامعة الأزهر بغزة (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد الثاني عشر، العدد الأول.
35. منصور، كمال، وصولح، سماح. (2010). *تسيير الكفاءات، الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى*. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة بسكرة - الجزائر، (1)، 48-68.

36. مهنا، طارق محمد عبد الرحيم. (2018). *توظيف استراتيجيات التعليم الجامع لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقته برفع مستوى الكفاءة المهنية للمعلمين* (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
37. المهنا، فؤاد. (1973). *مبادئ وأحكام القانون الإداري في جمهورية مصر العربية*. مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية - مصر.
38. النوافعة، راجي. (2018). *أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة* (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
39. هاشم، زكي محمد. (1996). *إدارة الموارد البشرية* (الطبعة الثانية). ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت.

قائمة الرومنة الأكاديمية للمراجع العربية

1. Abu Ramadan, N. N. (2004). *Measuring the level of job satisfaction among workers in Palestinian universities in the Gaza Strip* (Unpublished master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
2. Abu Aqil, M. M. A. (2019). *Professional competence and its relationship to emotional intelligence among counselors in Arab Negev schools* (Master's thesis). Hebron University, Palestine. (In Arabic).
3. Adam, A. A. S. (2020). *Utilization of public relations activities to achieve job satisfaction for employees: A descriptive analytical study* (Master's thesis). Sudan University of Science and Technology, Sudan. (In Arabic).
4. Al-Bashir, B. et al. (2019). The role of material factors in the job satisfaction of researchers in the Agricultural Research Corporation, Sudan. *Global Journal of Economic & Business (GJEB)*, 6 (1), 81-97. (In Arabic).
5. Al-Balhid, N. (2014). The level of job satisfaction among administrative female employees at Princess Nourah Bint Abdulrahman University and its relationship with some demographic variables. *International Journal of Specialized Education*, 3 (10). (In Arabic).
6. Al-Banna, A. S., & Hegazy, N. F. (2021). Structural equation modeling of emotional self-regulation, subjective well-being and job satisfaction among employees in Alexandria University Administration. *Journal of the Faculty of Education - University of Alexandria*, 31 (3). (In Arabic).
7. Al-Thaqafi, M. S. K. (2019). Professional competencies required for university faculty members in the specialty of curricula and methods of teaching Islamic education in light of the executive framework for developing teacher preparation programs in Saudi universities. *Journal of the College of Education in Benha*, 130 (3), 281-321. (In Arabic).
8. Al-Ghazareen, J. (2023). Job satisfaction and its relationship to the level of ambition in light of some variables among school principals at Jerash Education Directorate. *Al-Aqsa University Journal (Educational and Human Sciences Series)*, 6 (2), 78-93. (In Arabic).

9. Al-Jandil, H. (2017). Daily hassles and its relationship to professional competence among educational counselors. *Al-Ustad Journal*, Al-Mustansiriya University, 222 (2), 267-293. (In Arabic).
10. Harim, H. (2004). *Organizational Behavior: Individual and group behavior in business organizations*. Dar Al-Hamid lil-Nashr wa-al-Tawzi', Amman, Jordan. (In Arabic).
11. Al-Hussein, A. A. (2019). Occupational stress in relation to job satisfaction among the teaching staff members at Princess Nourah Bint Abdulrahman University in light of some variables. *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies*, 28 (6), 64–85. (In Arabic).
12. Al-Halabi, H. (2000). *The level of ambition and its role in marital relations* (Unpublished master's thesis). Damascus University, Syria. (In Arabic).
13. Howehy, M. A. (2008). *The impact of factors causing job satisfaction on workers' desire to continue working: A case study on the Union of Health Work Committees in the Gaza Strip* (Master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
14. Hayani, K., & Amrouni, H. T. (2018). The professional competencies of a university professor: A field study on a sample of professors at the University of Larbi Ben M'hidi Oum El-Bouaghi. *Journal of Human and Social Sciences*, 32, 237-252. (In Arabic).
15. Al-Khazaleh, M. S. F. (2014). The extent of job satisfaction among employees of King Faisal University in the Kingdom of Saudi Arabia. *Al-Manara for Research and Studies*, Jami'at Al al-Bayt, 20 (1), 301-343. (In Arabic).
16. Al-Sulaimani, M. (2008). *Emotional intelligence and its relationship to professional competence among a sample of secondary school teachers in the city of Makkah* (Unpublished master's thesis). Umm Al-Qura University, Makkah, Saudi Arabia. (In Arabic).
17. Al-Sharaydeh, S. (2010). *Job Satisfaction: Theoretical frameworks and practical applications*. Dar Safa, Amman, Jordan. (In Arabic).
18. Al-Shurafa, A. (2019). *The degree of creative leadership practice by principals of basic schools in the governorates of Gaza and its relationship to the professional competence of teachers* (Master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
19. Al-Sharman, M., & Jaafra, S. (2014). The degree of job satisfaction among academic staff at Mutah University and its relationship to their job performance. *Al-Manara Journal for Research and Studies*, 20 (1). (In Arabic).
20. Sadek, H. et al. (2003). Job satisfaction and its relationship to communication satisfaction among male and female principals of public education schools in the State of Qatar. *Journal of Educational Sciences*, Qatar University, College of Education, (3). (In Arabic).
21. Saleh, A. F. F. (2019). *Psychological endurance and professional competence as predictors of family adjustment among Palestinian police officers* (Master's thesis). Al-Aqsa University, Gaza, Palestine. (In Arabic).

22. Abdel-Baqi, S. D. M. (2001). *Human Resources Management*. Al-Dar al-Jami'iyya Press, Alexandria, Egypt. (In Arabic).
23. Abdullah, O. (2008). *Job satisfaction among administrative staff at the University of Khartoum* (PhD thesis). University of Khartoum, Sudan. (In Arabic).
24. Assaf, Z. A. F. (2019). *Self-management of secondary school principals in Gaza governorates and its relation to their job satisfaction* (Unpublished master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
25. Asfour, M. (2017). *The attitudes toward therapeutic practice and its relationship with professional efficiency among workers in mental health centers* (Unpublished master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
26. Atallah, D. (2019). *The quality of professional life and its relationship to the professional competence of school and vocational guidance counselors* (Master's thesis). Mohamed Kheidar University, Biskra, Algeria. (In Arabic).
27. Al-Attiya, M. (2003). *Organizational Behavior: Individual and group behavior*. Dar Al-Yazouri, Palestine. (In Arabic).
28. Farwana, M. Y. H. (2015). Job satisfaction among employees of the University College of Science and Technology. *Journal of Scientific Research in Education, Girls College of Arts, Ain Shams University, Egypt*, (16). (In Arabic).
29. Al-Qatrawi, R. (2012). *Risk-taking behavior and its relationship to job satisfaction among workers in the emergency program of the United Nations Relief and Works Agency (UNRWA) in Gaza governorates* (Unpublished master's thesis). Al-Azhar University, Gaza, Palestine. (In Arabic).
30. Al-Lahham, M. A. M. (2020). *The availability degree of the learning organization dimensions in secondary schools in Gaza governorates and its relationship to the professional competence of its principals* (Master's thesis). Al-Aqsa University, Gaza, Palestine. (In Arabic).
31. Al-Masous, Y. (2016). *Evaluating professional competence, personal motivation, and organizational culture and its relationship to achieving total quality management in higher education institutions* (Unpublished PhD thesis). Oran University, Algeria. (In Arabic).
32. Al-Maghari, W. A. K. (2018). *Emotional intelligence and its relationship to professional competence and the quality of decision-making among school principals in the governorates of Gaza* (Master's thesis). Al-Azhar University, Gaza, Palestine. (In Arabic).
33. Madi, K. I. I. (2014). *The quality of working life and its impact on the level of job performance of employees: An applied study on Palestinian universities*. Suez Canal University, Egypt. (In Arabic).
34. Mansour, M. M. (2010). The degree of job satisfaction among academic staff at An-Najah National University in Palestine. *Journal of Al-Azhar University in Gaza (Human Sciences Series)*, 12 (1). (In Arabic).
35. Mansouri, K., & Soulah, S. (2010). Competencies management: The conceptual framework and major areas. *Journal of Economic and Administrative Research*, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences - University of Biskra - Algeria, (1), 48-68. (In Arabic).

36. Muhanna, T. M. A. (2018). *Employing inclusive education strategy among UNRWA school principals in Gaza governorates and its relation with raising the level of professional competence among teachers* (Master's thesis). Al-Jami'ah al-Islamiyyah [Islamic University], Gaza, Palestine. (In Arabic).
37. Al-Muhanna, F. (1973). *Principles and provisions of administrative law in the Arab Republic of Egypt*. Mu'assasat Shabab al-Jami'ah, Alexandria, Egypt. (In Arabic).
38. Al-Nawafaa, R. (2018). *The impact of job satisfaction of the administrative staff on organizational loyalty in Jordanian private universities* (Master's thesis). Middle East University, Jordan. (In Arabic).
39. Hashem, Z. M. (1996). *Human Resources Management* (2nd ed.). Zat Al-Salasil, Kuwait. (In Arabic).

ثانياً: المراجع الأجنبية (References)

1. Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). A theory of work adjustment: A revision. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 23, 15.
2. Fachrurrazi, M. (2017). *Relationship between teacher professional competences and teacher work-autonomy* (M.A. dissertation). University of Tampere, Indonesia.
3. Khan, M. (2019). The mediating effect of job satisfaction on the relationship of HR practices and employee job performance: Empirical evidence from higher education sector. *International Journal of Organizational Leadership*, 87-94.
4. Masa'deh, R., Almajali, D., Alrowwad, A., & Obeidat, B. (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: A developing country perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 14, 1-25.
5. Srivastava, M., & Rastogi, M. (2017). Review of literature on the study of job satisfaction of teachers of higher educational institutions with special reference to India. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 6 (1).
6. Zulkifli, M. (2017). Evaluation of principal role on building Teachers' competence in MAN 1 Kendari, Southeast Sulawesi, Indonesia. *Asian Social Science*, 13 (12), 132-141.