

الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الموظف الإداري
في جامعة الأقصى في غزة

أ. حياة زكريا الحوراني

باحثة دكتوراه - جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية - جمهورية السودان

أ.د. أنور احمد عيسى راشد

جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

(تاريخ الاستلام 2023/04/27، تاريخ القبول 2023/06/05)

Job satisfaction and its relationship to the level of ambition of the administrative officer at Al-Aqsa University in Gaza.

Mr. Hayat Zakaria Al-Hourani

PhD Researcher – University of the Holy Quran and Islamic Sciences – Republic of Sudan

Prof. Anwar Ahmed Issa Rashid

University of the Holy Quran and Islamic Sciences

(Received 27/04/2023, Accepted 05/06/2023)



E-mail address: hayat.horany1973@gmail.com البريد الإلكتروني: أ. حياة الحوراني - غزة

E-mail address: hayat.horany1973@gmail.com البريد الإلكتروني: أ.د. أنور راشد - السودان

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى والكشف عن مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لديهم، والتعرف على الفروق بين أفراد العينة في كلٍ من المتغيرين التي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق مقياسي الرضا الوظيفي ومستوى الطموح من إعداد الباحثة على عينة قوامها (٢٢٢) موظفاً إدارياً في جامعة الأقصى، أسفرت النتائج عن وجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ومستوى مرتفع لمستوى الطموح، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الرضا الوظيفي ومستوى الطموح .

الكلمات الافتتاحية: الرضا الوظيفي - مستوى الطموح - الموظف الإداري - جامعة الأقصى.

ABSTRACT:

The study aimed to identify the nature of the relationship between job satisfaction and the level of ambition of the administrative staff at Al-Aqsa University and to reveal the level of job satisfaction and their level of ambition, and to identify the differences between sample members in both variables attributable to demographic variables (sex, scientific qualification, job title). To achieve the objectives of the study, the researcher followed the analytical descriptive method . The measures of job satisfaction and the level of ambition prepared by the researcher were applied to a sample of 222 administrative staff at Al-Aqsa University. The results resulted in an average level of job satisfaction among management staff at Al-Aqsa University, a high level of ambition and a statistically significant relationship between both job satisfaction and aspiration.

keywords: Job satisfaction - level of ambition - administrative staff - Al-Aqsa University.

المقدمة :

لقد خلق الله الإنسان في أحسن صورة وجعل منهم الذكر والأنثى الغني والفقير وجعلهم شعوباً 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 العامل عن عمله، كما أن العمل أساس التقدم والتطور حيث تكمن أهميته بأنه أساس تقدم المجتمعات ونهضتها وتطورها، كما أنه يُعين الإنسان على قضاء حوائجه من مأكل ومشرب ومسكن وملبس، ويُغنيه عن الحاجة إلى الآخرين، وأن الوسيلة في تطوير المجتمع الإنساني هو التعليم الذي يمد المجتمع بالكفاءات البشرية القادرة على المساهمة في تحقيق أهدافه المنشودة وقد حث الإسلام على ذلك، إذ قال سيدنا محمد -عليه الصلاة والسلام-: "إن الله يُحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يُتقنه"، وهذا يعني أداء العمل بجودة ممتازة وكفاءة عالية مع انتهاء ساعات العمل، بالإضافة إلى حسن المعاملة مع الناس أو العملاء، فالموظف مثلاً في دائرة ما عليه أن ينجز عمله سريعاً دون تأخير للمراجعين أو إعاقة لمصالحهم، كما أن الرضا الوظيفي له الأثر الكبير على مستوى طموح العامل إيجاباً أو سلباً.

ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة في تعظيم النتائج على ترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة، وقد يصعب ترشيد استخدام العنصر البشري لتعدد المتغيرات المحددة له، لدرجة تزيد من صعوبة قدرة الإدارة على ترشيد استخدام هذا العنصر، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه الإدارة في أي منظمة هي التعرف على المتغيرات المحددة لهذا العنصر والتي تنعكس على سلوك هؤلاء الأفراد الذين يمثلون قدرة العمل في المنظمة، إن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة، فرضى الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاءة الإنتاجية العالية، فالفردي الراضي عن

وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً بها، مما يزيد من كفاءته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عن سوء تكيف، ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط (حويحي، ٢٠٠٨: ٢).

إن من أهم الأعمال التي تقوم بها إدارة أي تنظيم هي إدارة العنصر البشري داخل التنظيم؛ ليساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وأي منظمة تحقق أهدافها وتصل إلى مستوى عالٍ من النجاح فإنه يعود لحسن إدارة العنصر البشري فيها، ولكي يكون الموظفون فاعلين لا بد من أن يكون لديهم مستوى رضا وظيفي عالٍ، والرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين يصعب فهمه وقياسه بكل موضوعية، مما أدى إلى ظهور الكثير من البحوث والدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، فبعضها اعتبر الرضا الوظيفي متغيراً مستقلاً يؤثر في سلوك الموظفين كالأداء والتغيب، ودوران العمل والاتصال، وأحياناً أخرى متغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام الحوافز، واتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدى إلى تعدد نواحي الدراسة والدراسة فيه (البلهيد، ٢٠١٤: ١٤٨).

أفاد عبد الباري، وأبو بكر (1989) في عبدالله (٢٠٠٨: ٨) أن إدارة الجامعة هي المسؤولة عن فهم طبيعة دوافع العاملين فيها وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، فالمؤسسة الفاعلة تسعى عادة إلى جذب الكوادر البشرية الكفوءة للعمل فيها، والاحتفاظ بها، والتأكيد على أنها تقوم بواجباتها بكفاءة، وتشجع العمل الإبداعي ومن هنا فإن إدارة الجامعة الفاعلة تعمل على توفير ظروف العمل والحوافز التي تساعد على جذب القيادات الإدارية الكفوءة للانضمام إليها وتشجذ همهم، وترفع إنتاجيتهم وذلك من خلال فهم دوافعهم وتوجيهها نحو تحقيق أهداف الجامعة.

ويعتقد أبو جاموس (١٩٩٢: ١٨) 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 ومناسة 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.

التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها (عبد الباقي، ٢٠٠١: ٢١٠).

إن مفهوم الرضا قديم وبخاصة في تراثنا الإسلامي، حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد، وحول مفهوم الرضا في التراث الإسلامي يذكر المشعان (١٩٩٣) أن الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين، ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم، وهما ليس أمرين متضادين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر، وتحقيقها قمة المقامات، قال تعالى: "قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمُ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ". (المائدة: ١١٩)، وقال تعالى: "يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (٢٧) ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً (٢٨) فَادْخُلِي فِي عِبَادِي (٢٩) وَادْخُلِي جَنَّتِي". (الفجر: ٢٨) (عساف، ٢٠١٩: ٤٠).

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، ٢٠٠٣: ١٠٢).

ويُعد الرضا الوظيفي واحداً من المفاهيم المهمة في مجال العمل، ويُمثل الرضا الوظيفي رضا الموظف في عمله وهو عامل مهم في النهوض بمستوى العمل ولا يُعتبر الرضا الوظيفي هدفاً في حد ذاته إنما هو وسيلة تساعد في حل مشكلات كثيرة تعترض الأفراد في وظائفهم كما يتأثر الرضا الوظيفي بكثير من العوامل، جزء منها يتعلق بالعمل ومتطلباته ومسؤولياته وجزء آخر يتعلق بالفرد نفسه وشخصيته وجزء ثالث يتعلق بالجوانب الاجتماعية للوظيفة، وجزء أخير يتعلق بالجوانب المادية (التويجي، ١٩٩٥: ٤٨).

ومن أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تشكل 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، ٢٠٠٨: ٧).

والجامعات هي الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وترتبط بتقديم الدولة وقدرتها على تقديم الخدمات للفرد والمجتمع، وهذا يتطلب توافر كواثر 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، ٢٠١٤: ٥٠).

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).

لقد بُذلت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)، 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 ومحاوّر الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة (الشرايدة، ٢٠١٠: ٦٢).

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

الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل (العديلي، ١٩٨١: ٣٧) .
و يُعد الرضا من أهم ما يسعى الإنسان للحصول عليه، فالرضا عن الحياة بشكل عام يرفع من مستوى طموح الفرد في زيادة الإنتاج في المجال الذي يعمل به، وتحقيق الرضا الوظيفي يُعد من أهم المسائل التي تضمن تحقيق الأهداف التربوية، إذ إن حصول الفرد على كافة حقوقه وإشراكه في صنع القرار، وتحقيق المساندة له من قبل المجتمع والجهات الإدارية المسؤولة عنه، يساعده في القيام بواجباته والتزاماته اتجاه عمله بما يضمن النجاح والتفوق، كما إن تحقيق الرضا يعني الوصول إلى الأهداف (طرطوش وآخرون، ٢٠٢٠: ١٥٤).

لقد واجه الشعب الفلسطيني ولا يزال كثيراً من الظروف الضاغطة، والتحديات القاسية في مختلف المجالات؛ نظراً لخصوصية ظروف الشعب الفلسطيني كالاقتتال، والحصار، والدمار، وغيرها من صور الحروب المؤثرة على جميع مناحي الحياة حتى أدنى متطلبات الحياة، وبالتالي كان لها الأثر الكبير على الطموحات والتطلعات والأهداف المرسومة في الأذهان.

ويُعتبر مستوى الطموح من الظواهر السلوكية التي تميز الأفراد عن بعضهم البعض وأحد المتغيرات ذات التأثير فيما يصدر عن الأفراد من أنشطة فمستوى الطموح يُعد من أهم العوامل التي تميز شخصية الفرد، فكلما كان طموح الفرد مرتفعاً بقدر ما تكون شخصية الفرد متميزة وينعكس هذا إيجاباً على المجتمع .

ويُعد الطموح ظاهرة سلوكية ومن أهم الأبعاد المكونة للشخصية الإنسانية، ذلك لأنه يُعد مؤشراً يميز ويوضح أسلوب تعامل الإنسان مع نفسه وبيئته ومجتمعه، كما ويحدد مستوى الطموح نشاط الأفراد الاجتماعي وعلاقتهم بالآخرين ومدى تقبلهم للمعايير الاجتماعية والقيام بمسؤولية الأدوار المختلفة (سرحان، ١٩٩٣: ١١٠) .

فالطموح يُعتبر جوهرراً لنجاح الفرد حيث يحفز الشخص للقيام بسلوكيات معينة فكل فرد طموح معينة ينصبها أمامه ليعمل على تحقيقها ونجاحه مرتبط بمدى كفاءته وقدراته على كل هذه التغيرات، إن لم يكن الإنسان قادراً على ملاحقتها ومسايرتها، سيقف جامداً لا حركة فيه ولن يستطيع التكيف مع تلك الأحداث المتغيرة باستمرار ولكن يستطيع الفرد مجاراة تلك التطورات، يجب عليه أن يتصف بشيء ليس - بالقليل - من المرونة، ومستوى الطموح، كي يستطيع تلبية احتياجاته وتكيفه مع الواقع الذي يعيش فيه. وما

أولاً: نظرية الحاجات لماسلو: **Maslow Need**

Hierarchical ١٩٥٤ : 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:
١- الحاجات الفسيولوجية: وهي الحاجات الضرورية جداً للإنسان، مثل: احتياجه للأكل، والشرب، والنوم، والمساكن، والملبس، والنوم
٢- حاجات الأمن: يرى (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.

٣- الحاجات الاجتماعية : إن 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 .

٤- حاجات تقدير الذات : وهي الحاجات التي يحتاجها الفرد من احترام وتقدير نابع من المجتمع اتجاه ذلك الشخص، فحاجات التقدير لديها قدرة على خلق بيئة عمل تقديرية وحافزة على الرضا الوظيفي لدى الموظف.

٥- حاجات تحقيق الذات: وتتمثل 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 (عساف، ٢٠١٩: ٥٥-٥٦).

ثانياً نظرية التكيف الوظيفي ١٩٦٨ : **Adjustment**

Theory of Work : ثمة نظريات أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومنها نظرية التكيف الوظيفي حيث قام كل من جرين، داوس وويز عام (١٩٦٨) (Graen, Dawis and Weiss) 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

أ. عامل النضج : فكلما كان الفرد أكثر نضجاً أصبح من السهل عليه تحقيق أهداف الطموح لديه وكان أقدر على التفكير في الغايات والوسائل على السواء .

ب. عامل القدرة العقلية : فكلما كان الفرد يتمتع بقدرة عقلية أعلى كان في استطاعته القيام بتحقيق أهداف أكثر صعوبة .

ج. عامل النجاح والفشل : فالنجاح يرفع من مستوى الطموح ويشعر صاحبه بالرضا أما الفشل فيؤدي إلى الإحباط وكثيراً ما يكون معرقلاً للتقدم في العمل .

د. عامل نظرة الفرد إلى المستقبل : تؤثر نظرة الفرد إلى المستقبل وما يتوقع أن يحققه من أهداف في مستقبل حياته وعلى أهدافه الحاضرة (المشيخي، ٢٠٠٩ : ١٠٠).

٢- **نظرية الحاجات**: ظهرت هذه النظرية على يد "دافيد ماكلياند (١٩٦٤)" وترى بأن للأفراد ثلاث فئات أساسية من الحاجات يسعون لتحقيقها، تمثل طموحهم الذي يسعون إلى تحقيقه في مجتمعاتهم وهي كالتالي:

أ- الحاجة إلى القوة : بحيث يرى "ماكلياند" أن الأفراد الذين يطمحون للوصول إلى السيطرة والتحكم ويسعون دائماً إلى العمل في الوظائف التي تمكنهم من تحقيق السيطرة.

ب- الحاجة إلى الانتماء : حيث يرى أن الأفراد الذين يسعون لتحقيق الانتماء فهم يطمحون في العمل في المنظمات وإقامة علاقات اجتماعية جيدة، فهم يميلون إلى التفاعل والنشاط الاجتماعي.

ج- الحاجة إلى الإنجاز : يرى ماكلياند أن الأفراد الذين يطمحون في تقديم نتائج متميزة، يختلفون في قوة حاجة الدافع إلى الإنجاز، فالذين يمتلكون دافعاً للإنجاز قوي لديهم اتجاه إيجابي نحو حالة الفشل التي تصادفهم أكثر من غيرهم، فالمسيرون الذين حققوا نجاحاً في ظل بيئة حادة المنافسة يمتلكون دافعاً قوياً للإنجاز، وهذا النوع من الأفراد يتميزون بما يلي:

١- يطمحون في شغل المناصب التي تصنع لهم قدراً كافياً من المسؤولية والاستغلال.

٢- يطمحون في تحقيق الأهداف الصحيحة نسبياً ولديهم دافع قوي للمثابرة والإنجاز وتحمل المشاكل والمخاطر في حالات الفشل (رزيق، ٢٠٢٠ : ٢٣).

سبب هذا التطور سوى طموح الإنسان، فلولاً هذا الطموح، لما كان هناك تطور وتغير بهذا الشكل، ومستوى الطموح مهم جداً بالنسبة للفرد، والجماعة على حد سواء لأن الطموح لدى الفرد يكون بمثابة الدافع الذي يدفع الإنسان للوصول إلى ما يُريد، وبالتالي يعتمد حجم تحقيق الأهداف التي يضعها الفرد على مدى طموحه وإصراره للسعي لتحقيق تلك الأهداف، ومن هنا يكون النجاح، أو الفشل (التوبجري، ٢٠٠٢ : ٧).

ويحظى مستوى الطموح باهتمام بالغ من جانب الباحثين والمشتغلين في مجال علم النفس، ويظهر بوضوح في هذا الكم الهائل من البحوث والدراسات والتي احتل فيها موضوع الطموح مكاناً بارزاً حيث يلقي مستوى طموح الأفراد الضوء على ملامح المستقبل، ومشاكل التطور، والتخلف للمجتمع، كما يمكن أنه يلقي الضوء على مدى الفروق الموجودة بين الأفراد في الذكاء والشخصية، لذلك فقد أصبح معرفة مستوى الطموح وسيلة تشخيصية تنبؤية لسلوك الفرد في المستقبل (أبو غيث، ٢٠١٨ : ١٩).

ويجب الإشارة إلى أن الفرد لن يكون لديه مستوى طموح بالنسبة لجميع الأعمال، وذلك على الرغم من أن لديه أهداف محددة ولكي يحدد مستوى طموحه لابد أن تتوفر لديه فكرة ما عن صعوبة العمل وعن قدرته على تعلمه أو أدائه، ويعتبر مستوى الطموح سمة من سمات الشخصية الإنسانية بمعنى أنها صفة موجودة لدى كافة تقريباً ولكن بدرجات متفاوتة في الشدة والنوع وهي تعبر عن التطلع لتحقيق أهداف مستقبلية قريبة أو بعيدة ويتم التعبير عن هذه السمة تعبيراً علمياً باستخدام مصطلح مستوى الطموح وهو أحدث مصطلح سيكولوجي إجرائي يستخدم لقياس هذه السمة (المشيخي، ٢٠٠٩ : ٩٠).

ومن أهم النظريات المفسرة لمستوى الطموح :

١- **نظرية المجال** : تعتبر نظرية المجال أول نظرية فسرت مستوى الطموح وعلاقته بالسلوك الإنساني بصفة عامة، وهي النظرية الوحيدة التي تعرضت لتفسير مستوى الطموح مباشرة، وقد يرجع ذلك للأعمال المتعددة التي أسهم بها ليفين وتلاميذه في هذا المجال (عبد الفتاح، ١٩٨٤ : ٥١) من أهم دعاة هذه النظرية هو العالم ليفين وتسمى النظرية بنظرية المجال فهو يرى أن هناك عدة قوى تعتبر دافعة وتؤثر في مستوى الطموح ومنها:

الدراسة

مشكلة

: Study Problem:

يعاني الموظف الإداري في أي مؤسسة حكومية أو خاصة من ضغوطات نفسية؛ نتيجة تعرضه لمشاكل جمة فهم شريحة تعاني من التكدر النفسي، مما يؤثر سلباً على طموحهم ومستوى أدائهم لعملهم .

من خلال عمل الباحثة كموظفة إدارية لاحظت وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي للموظف الإداري عن عمله وبين مستوى طموحه، حيث إن ضعف الرضا الوظيفي له آثار سلبية على مستوى طموح الفرد وهذا ينطبق تماماً على العمل الإداري في الجامعة وذلك بسبب عدم إشباع الرغبات والحاجات التي يسعى كل فرد لإشباعها عن طريق عمله وعليه فإن الرضا الوظيفي هو من يُشبع تلك الحاجات وهو أيضاً من يحقق الطموح والأهداف التي يرسمها كل فرد خلال ممارسته عمله ونظراً لأهمية المهام التي يقوم بها الموظف الإداري في الجامعة أصبح من الضروري أن يتمتع الموظف الإداري برضا وظيفي يمكنه من إشباع حاجاته ورغباته لينعكس ذلك على نجاح عمله وتأديته على أكمل وجه، لقد نبغ إحساس الباحثة بالمشكلة بصفتها موظفة إدارية لاحظت بأن معاناة الإداري شديدة في هذا الحقل، وفي هذا الصدد هناك عديد من الدراسات والأبحاث النفسية قد تناولت الدراسة العمل الإداري من منطلق الإيجابيات والسلبيات، وأن هناك ندرة في دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لعينة الدراسة الحالية.

ولأن معظم الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي ومستوى الطموح أسفرت عن نتائج مختلفة لأنها أجريت ببيئات مختلفة وعينات مختلفة، لهذا جاءت دراستنا الحالية لتبين علاقة الرضا الوظيفي بكل من مستوى الطموح لدى العاملين الإداريين في جامعة الأقصى بغزة حيث تعد 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

ومن الأهمية بمكان معرفة مدى التقدم الهائل الذي وصلنا إليه في ظل تطور المعرفة الحديثة، وما آلت إليه وسائل الاتصال من رُقي وتقدم، مما أسهم بشكل واضح في تغذية المناخ العام؛ لتشكيل بؤرة دينامية نشطة للعمل الإداري نحو الأفضل، حيث إننا نحيا في ظل عالم يتطلب مزيداً من الرؤى والأفكار القادرة على ربط الأصيل بالمعاصر؛ ليكون الموظف الإداري قادراً على إنجاز عمله ومستمراً وقته ليصبح أكبر قدرة على تحقيق الأهداف .

حيث تمارس المؤسسات نشاطها الوظيفي من خلال موظفيها، فهم أداة المؤسسة وعمالها لتحقيق أهدافها، وتتمثل هذه الفئة الموظفين العموميين أو الموظفين الإداريين الذين يقومون بالنشاط الإداري، ويتولون تنفيذ المهام المناطة بهم من قبل السلطة الإدارية، ويُعتبر الكادر البشري من أهم عناصر الإدارة، فهو الذي يتولى الإدارة والتخطيط والتنفيذ والرقابة من أجل تحقيق الأهداف التي حددتها الإدارة، ويشمل هذا الكادر أو العنصر الموظفين الإداريين الذين يقومون بالنشاط الإداري، ويتولون تنفيذ المهام المنوطة بالإدارة العليا .

ويمكن الكشف أن الربط بين الرضا الوظيفي للموظف في عمله ومستوى الطموح يوضح مستوى التقدم والنجاح لديه، فتقديم المعززات المعنوية والمادية له خلال عمله يمكن أن يرفع مستوى الرضا عن عمله، وهذا يشحن لديه الطاقات للتقدم وتقديم الأفكار التي ستفيد العمل وتعمل على رفع مستوى الإنتاج، سواء الفكري أو الثقافي أو الأكاديمي في المكان الذي يوجد فيه الفرد . مما سبق تتضح أهمية الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين وأثره على مستوى الطموح 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 قطاع الموظفين الإداريين في الجامعات يقومون بدور حيوي وهام في عمل 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 مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري، ومعرفة علاقتهما ببعضهما البعض ومعرفة علاقة كل من متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي) بالرضا الوظيفي ومستوى الطموح .

١- ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي أشارت إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح وقد تكون الدراسة الأولى - في حدود علم الباحثة - التي تناولت المتغيرين في دراسة واحدة وهذه الفئة (الموظف الإداري).

٢- كما تكمن أهمية الدراسة في أهمية أفراد العينة، حيث تناولت الدراسة فئة الموظف الإداري، حيث إنه تم الأخذ بعين الاعتبار أنه شريحة اجتماعية مهمة؛ حيث تُلقى على عاتقه في الجامعة أعباء ثقيلة من أجل إعداد أجيال نافعة في المجتمع.

٣- كما يسهم موضوع الدراسة في إثراء المكتبة العربية بنتائج الدراسة، مما يساعد الباحثين في تناول متغيرات الدراسة في دراسات مستقبلية لاحقة.

ثانياً : الأهمية التطبيقية

١- مساعدة المختصين في المجال السيكلوجي والاجتماعي والتربوي في التعرف على الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري، ومدى ارتباطه بمستوى الطموح، الأمر الذي يساهم في معرفة العوامل المساعدة على تحقيق الصحة النفسية للموظف الإداري.

٢- قد يستفيد من هذه الدراسة القائمون والمسؤولون في وزارة التربية والتعليم العالي والمؤسسات التعليمية - الخاصة للمساهمة في إعداد خطط وبرامج لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري ليكون دافعاً لأداء الأدوار الفاعلة المُلقاة على عاتقه بشكل جيد.

٣- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من خلال ما ستسفر عنه من نتائج تفيد المهتمين والمختصين في مجال علم النفس والصحة النفسية في تصميم البرامج الإرشادية والوقائية المختلفة؛ وذلك لتعزيز الرضا الوظيفي ومستوى الطموح .

٤- كما تُساهم الدراسة الحالية في استنباط مجموعة من التوصيات التي تعزز مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري.

٥- توفير أدوات ومقاييس جديدة يمكن للباحثين الاستعانة بها في دراسات لاحقة.

على وجود هيئة أكاديمية وإدارية ماهرة ومميزة، وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟

٢. ما مستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟

٣. ما العلاقة بين الرضا الوظيفي، ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى؟

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

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي)؟

أهداف الدراسة: Study-Objectives :

١- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى .

٢- التعرف على مستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى .

٣- التعرف على العلاقة الارتباطية بين كلٍ من متوسطات درجات كلٍ من مقاييس الرضا الوظيفي ومستوى الطموح .

٤- معرفة وجود فروق من عدمها في الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي).

٥- معرفة وجود فروق من عدمها في مستوى الطموح تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي).

أهمية الدراسة : Study-Significance :

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع الذي تتناوله حيث إن الدراسة تسعى إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري في الجامعة ولا شك بأن هذا الجانب ينطوي على أهمية كبيرة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية .

أولاً: الأهمية النظرية

مصطلحات الدراسة: Study-Concepts

أولاً: الرضا الوظيفي: Job Satisfaction

والتسجيل - المالية - شؤون الطلبة - المكتبات - سكرتارية الأقسام والعمادات...الخ) حسب خبرة الباحثة المهنية .

رابعاً: جامعة الأقصى : Al-Aqsa University

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 (١٩٥٥) كمعهد للمعلمين تحت إدارة الحكومة المصرية، وفي عام (١٩٩١) تطور المعهد إلى كلية عُرفت بكلية التربية الحكومية، ومع بداية العام الجامعي (2001 / 2000م) تم تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى (دليل الطالب جامعة الأقصى) .

حدود الدراسة: Study-Limits

اقتصرت حدود الدراسة على دراسة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى في محافظات غزة، في العام (٢٠٢٢-٢٠٢٣م)، كما تتحدد النتائج بالأدوات والمقاييس المستخدمة وما تحقق لها من صدق وثبات، وعليه لا يمكن تعميم نتائجها إلا على عينات مشابهة.

الدراسات السابقة: Previous Studies

أولاً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي:

١- (دراسة إبراهيم، ٢٠٢٢): هدفت هذه الدراسة معرفة عوامل الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بكلية إدارة الأعمال جامعة الحدود الشمالية، وتكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بالجامعات السعودية عددهم (٣٢) من أصل (٩١) عنصر بالتطبيق على جامعة الحدود الشمالية كلية إدارة الأعمال (حيث إن الدراسة الحالية قد تناولت بيئة مختلفة بالمملكة العربية السعودية، وذلك في الفترة الزمنية ٢٠١٨/٢٠١٩ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي للتعرف على العوامل التي تؤدي إلى رضا أو عدم رضا أعضاء هيئة التدريس بجهة التطبيق، وأعد الباحث مقياس الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: التعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية إدارة الأعمال والذي يركز بدوره على الفجوة بين الجانب النظري والأكاديمي وأوصت بمجموعة

عرفه (عبد الخالق، ١٩٨٢) كما ورد في (صادق وآخرون، ٢٠٠٣: ٢٢) 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 .

تعرف الباحثة الرضا الوظيفي بأنه مزيج من المشاعر والأحاسيس الجميلة التي يشعر بها الموظف الإداري اتجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها 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 يُقاس إجرائياً بالدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة المتعلقة بالرضا الوظيفي والتي صممت لهذا الغرض.

ثانياً : مستوى الطموح : Level Of Aspiration

عرف (هوبي :١٩٣٠) مصطلح مستوى الطموح وقال: "هو أهداف الشخص أو غاياته أو ما ينتظر منه القيام به في مهمة معينة (عبد الفتاح، ١٩٩٠: ٦).

وتعرف الباحثة مستوى الطموح هو المستوى أو القدر الذي يرغب الموظف الإداري تحقيقه على أساس توقعاته لمستوى قدراته وإمكانياته وخبراته والتي تميزه عن غيره ويُقاس إجرائياً بالدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة المتعلقة بمستوى الطموح والتي صُممت لهذا الغرض.

ثالثاً : الموظف الإداري : administrative staff :

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، ١٩٧٣: ٥٦٧).

هو الموظف الذي تم تعيينه كإداري بجامعة الأقصى ويتم تعيينه بمؤهلات علمية مختلفة والمعروف أن النظام الإداري في المنشآت عموماً يقوم على الدعامة الأساسية الأولى، وهم الأفراد حيث تعول عليهم كل المهام الإدارية المتعلقة بالمنشأة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بالإضافة للمهام الوظيفية من إنتاج وتسويق وغيرها ويقومون بمختلف الوظائف الإدارية في الجامعة ابتداءً من أعمال النظافة والصيانة انتهاءً برئاسة الأقسام الإدارية مثل (القبول

العلمية السليمة، مع الاهتمام بالإصلاح الإداري وتطوير بيئة العمل وتحسين شروط خدمة الأساتذة والموظفين والعمال وتدريبهم .

٤-دراسة (Khan, 2019) : هدفت الدراسة إلى مناقشة تحليل تأثير ممارسات الموارد البشرية (HR) على الأداء الوظيفي للموظف تحت تأثير التوسط في الرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) عضو هيئة تدريس من ست جامعات تابعة للقطاع العام وطبق الباحث الاستبانة من إعدادة وتم استخدام المنهج الوصفي وتأتي من كل من الإحصائيات الوصفية والإحصائيات الاستنتاجية، تم إجراء تحليل عامل التأكيد (CFA) باستخدام النمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) للحصول على نتائج الدراسة، حيث 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، بالإضافة إلى أنه إذا ما أعطى الموارد البشرية من قبل صانعي السياسة فإن ذلك يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظفين .

٥-دراسة (Srivastava, 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 المجالات والأطروحات والأدبيات والكتب المتاحة على شبكة الإنترنت لجميع العوامل المختلفة التي تم أخذها في الاعتبار من قبل باحثين مختلفين لقياس الرضا الوظيفي وتوصلت 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.

الدراسات التي تناولت مستوى الطموح :

١-(دراسة جدوع، ٢٠٢١) : هدفت الدراسة الكشف عن مستوى كلاً من التنافر المعرفي وفاعلية الذات والطموح المهني لدى المرشدين التربويين والكشف عن العلاقة بين هذه المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة (١٧٤) مرشداً ومرشدة من العاملين في مدارس مديريات محافظة إربد، تم استخدام المنهج الوصفي

توصيات لتعزيز الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين بالجامعات السعودية .

٢- (دراسة البنا وحجازي، ٢٠٢١) : 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 (١٧٥) من العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبق عليهم أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس التنظيم الذاتي للانفعالات (إعداد الباحثان)، ومقياس التفاوض إعداد عبد الخالق (١٩٩٦)، ومقياس الأمل إعداد سيلندر وآخرون (١٩٩١)، ومقياس السعادة النفسية إعداد مايكل ارجايل (١٩٩٣) ومقياس الرضا الوظيفي إعداد هكمان واولدهام (١٩٧٥)، وتم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد، والنمذجة بالمعادلات البنائية من خلال برنامج AMOS وأسفرت نتائج الدراسة عن إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية من خلال التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي، وتم التوصل إلى نموذج بنائي يفسر سببية العلاقات بين التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية .

٣-دراسة (آدم، ٢٠٢٠): 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، نظراً إلى أن الرضا الوظيفي يعتبر أهم العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية والخاصة، 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، وتوصلت الدراسة 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 الباحثين، وقد خرجت الدراسة بتوصيات أهمها ضرورة وضع خطة متكاملة للعمل بإدارة العلاقات العامة بالطرق

ويمكن التنبؤ باتخاذ القرار من خلال مستوى الطموح وأسلوب التفكير المتحرر والخارجي بنسبة (٥٥.٦%).

دراسات تناولت الرضا الوظيفي ومستوى الطموح معاً :

١- (دراسة الجزارين، ٢٠٢٣) :هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى عينة من مدراء 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 (١٧٦) مدير ومديرة، وتم اختيار عينة مكونة من (١٠٠) مدير ومديرة بالطريقة المتيسرة، وبنسبة (٥٧٪)، وطبق عليهم مقياس (ألمى، ٢٠١٤) للرضا الوظيفي، ومقياس أبو غيث (٢٠١٨) لمستوى الطموح. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة على مقياسي الرضا الوظيفي، ومستوى الطموح حسب الجنس ونوع المدرسة .

٢- (دراسة أبو غيث، ٢٠١٨) : هدفت الدراسة التعرف إلى الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب، وتحقيق الأهداف الفرعية المتمثلة بالتعرف على مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب، وتكون مجتمع الدراسة من (١٥٤) مرشداً ومرشدة، وجاءت الدراسة شاملة لجميع أفراد عينة الدراسة واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، وأظهرت النتائج أن تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي كانت عالية في جميع المجالات بمتوسط حسابي للدرجة الكلية (٤.٤٤) وانحراف معياري (٠.١٥)، كما أظهرت النتائج وجود فروق في قيم المتوسطات الحسابية تُعزى لمتغير (الجنس لصالح الذكور، سنوات الخبرة لصالح (٦-١٠) سنوات، كذلك نوع المدرسة لصالح المرحلة الابتدائية، كما أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الطموح جاء بدرجة عالية بمتوسط حسابي للدرجة الكلية (٤.٣١) وانحراف معياري (٠.٢٥) كما أظهرت النتائج وجود فروق في قيم المتوسطات الحسابية تُعزى لمتغير (الجنس لصالح الذكور، وسنوات الخبرة لصالح ١١ سنة فأكثر، ونوع المدرسة لصالح المدرسة الثانوية، كما تبين أن هناك علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في مدينة النقب .

الارتباطي، ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحثان مقياس التنافر المعرفي ومقياس فاعلية الذات ومقياس الطموح المهني، وبعد استخراج صدقهما وثباتهما تم تطبيقهما على عينة الدراسة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التنافر على المقياس ككل لدى المرشدين التربويين كان متوسطاً، ومستوى كل من فاعلية الذات والطموح المهني على المقياس مرتفعاً .

٢- (دراسة الرفوع والرشايدة، ٢٠١٧) : هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح المهني والأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين بجامعات جنوب الأردن، من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (٢١٠) موظف من العاملين الإداريين (مديري الدوائر ورؤساء الشعب) بجامعات جنوب الأردن و تكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين (مديري الدوائر ورؤساء الشعب في جامعات جنوب الأردن) والبالغ عددهم (٤٣٣) موظفاً وموظفة، واتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقت الاستبانة التي صممت لأغراض هذه الدراسة ومن ثم أجري التحليل الإحصائي المناسب، وأظهرت النتائج أن مستوى الطموح المهني ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين الإداريين جاء متوسطاً، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الطموح المهني والأداء الوظيفي وأبعاده، وأوصى الباحثان بضرورة أن تقوم الجامعات بتوفير المناخ التنظيمي المناسب للعاملين فيها، والذي تتوافر فيه عناصر الإثراء الوظيفي وتنوع المهام وحيويتها بقصد زيادة مستوى الطموح المهني، والذي يسهم بدوره في رفع مستوى الأداء الوظيفي .

٣- (دراسة بن غزفة، ٢٠١٤) : هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين اتخاذ القرار وأساليب التفكير ومستوى الطموح المهني، وتكونت عينة الدراسة من موظفي المؤسسات العمومية بولاية سطيف والبالغ عددهم (٢٣٢) فرداً وتم استخدام المنهج الوصفي المقارن، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة الثلاثة : اتخاذ القرار وأساليب التفكير ومستوى الطموح والمتغيرات الديموغرافية (المستوى الإداري، نوع الجنس، نوع المؤسسة، المستوى الدراسي، الخبرة، السن) لا تؤثر في مستوى الطموح ولا في اتخاذ القرار، يؤثر تفاعل متغير المستوى الإداري والخبرة والجنس في أساليب التفكير، يؤثر تفاعل متغير الجنس والسن في اتخاذ القرار ويرجع هذا التفاعل إلى متغيرات عشوائية خارجية،

ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري؛ لأهميتها وإسهامها الفعال في تربية النشء.

الطريقة والإجراءات : Method and Procedures

منهج الدراسة : Study Method : 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: Study Population : يتكون مجتمع الدراسة الحالية من (٢٢٢) موظفاً إدارياً في جامعة الأقصى بغزة. **عينة الدراسة : Study Sample :** تنقسم عينة الدراسة إلى: أ- **العينة الاستطلاعية :** قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية قوامها (٥٠) موظفاً إدارياً من موظفي جامعة الأقصى من خارج عينة الدراسة .

ب **العينة الفعلية :** تكونت العينة التي طبقت عليها الباحثة من (٢٢٢) من الإداريين العاملين في جامعة الأقصى تم اختيارهم بطريقة عشوائية بالصدفة من إجمالي الموظفين الإداريين البالغ عددهم (٥١٢) وذلك بتوزيع المقياس على جميع الموظفين الإداريين في الجامعة وتم اعتماد ما يعادل (٤٠%) من مجتمع الدراسة وهذه نسبة مناسبة لعدد أفراد المجتمع الأصلي حسب ما تم دراسته في الأدب التربوي.

جدول(١) يوضح إحصائية عينة الدراسة حسب

المتغيرات الديموغرافية

٣- (دراسة حميد وعبد الله، ٢٠١٥) : هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة الارتباطية بين الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح، وتم تطبيق المنهج الوصفي على عينة الدراسة التي بلغت (١٤٠) مرشد ومرشدة باستخدام مقياس الرضا عن العمل ومستوى الطموح وأظهرت النتائج أنه لا يوجد رضا عن العمل لدى المرشدين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا وحسب متغير النوع ولصالح الإناث، كما أظهرت النتائج بأن مستوى الطموح لدى المرشدين كان متوسطاً، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح حسب متغير النوع، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح .

التعقيب على الدراسات السابقة :

يتضح من العرض السابق للدراسات تتنوع أهدافها والمتغيرات التي تناولتها، معظم النتائج كانت توضح العلاقة الموجبة للرضا الوظيفي ومستوى الطموح بالمتغيرات الإيجابية للصحة النفسية والعلاقة السالبة مع المتغيرات السلبية، ومعظم الدراسات كانت على عينة الموظفين، بينما الدراسات التي تناولت مستوى الطموح كانت على عينة الطلبة بالإضافة الي عينة الموظفين، لم تجد الباحثة على حد علمها دراسات تناولت متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة على عينة الموظف الإداري في المجتمع الفلسطيني، ومن ثم سوف تتناول الباحثة بالبحث والدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي الرضا الوظيفي

النسبة %	التركر ار	البي	ان
٦٣.١%	١٤٠	ذكر	الجنس
٣٦.٩%	٨٢	أنثى	
١٠٠%	٢٢٢		الإجمالي
١٥.٣%	٣٤	ثانوية عامة أو أقل	المؤهل العلمي
١٣.١%	٢٩	دبلوم	
٣٩.٦%	٨٨	بكالوريوس	
٢٧.٥%	٦١	ماجستير	
٤.٥%	١٠	دكتوراه	
١٠٠%	٢٢٢		الإجمالي
٧٤.٣%	١٦٥	موظف إداري	المسمى الوظيفي
١٩.٤%	٤٣	رئيس قسم	
٦.٣%	١٤	مدير دائرة	

الإجمالي	٢٢٢	١٠٠%
----------	-----	------

طبيعة مكان العمل ما بين (٠.٤٨١-٠.٨٤٧) ومجال العلاقات الاجتماعية في محيط العمل ما بين (٠.٥٧٤-٠.٨٧٦) ومجال الترقيات والحوافز والراتب ما بين (٠.٣٤١-٠.٧٠٧).

ج - صدق البناء : كذلك تم حساب معاملات الارتباط بين درجات كل مجال والدرجة الكلية للمقياس، وبلغت معاملات الارتباط لمجال طبيعة العمل وتنوع المهام (٠.٨٩٥)، ومجال طبيعة مكان العمل (٠.٧٧١)، ومجال العلاقات الاجتماعية في محيط العمل (٠.٨٢٧)، ومجال الترقيات والحوافز والراتب (٠.٧٧٨).

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 (٠.٠٠١، ٠.٠٠٥) 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: Test-Reliability

تم حساب الثبات بواسطة معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معدل الثبات (٠.٨٨٣)، وهذا يؤكد على تحقق درجة عالية من الثبات للمقياس ككل وللأبعاد الفرعية مما يعني ثقة على الباحث على استخدام المقياس، ومعامل الارتباط باستخدام التجزئة النصفية يساوي (٠.٦٩٠) ومعامل سبيرمان براون المصحح يساوي (٠.٨١٦) مما يشير على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة على تطبيقه واستخدامه في صورته النهائية.

ثانياً : مقياس مستوى الطموح : من إعداد الباحثة:

اعتمدت الباحثة على خطوات تصميم المقياس، الاطلاع على الأدب التربوي والأطر النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بمستوى الطموح، والاطلاع على مفهوم مستوى الطموح في المعاجم اللغوية، والموسوعات النفسية، والاستعانة بمقاييس مثل (دراسة بن غزفة، ٢٠١٤) و (دراسة أبو غيث، ٢٠١٨) و (دراسة مودع، ٢٠٢٠).

أدوات الدراسة : Study Tools

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، موسوعات النفسية، والاستعانة بمقاييس سابقة مثل (دراسة أبو رمضان، ٢٠٠٤) و (دراسة حويحي، ٢٠٠٨) و (دراسة عساف، ٢٠١٩) و (دراسة الحلبي، ٢٠٢٠).

وصف المقياس : Test-Description يتكون المقياس بصو

رته النهائية من (٣٤) فقرة تتوزع على أربعة أبعاد:

البعد الأول : طبيعة العمل وتنوع المهام ويتكون من (٩) فقرات.

البعد الثاني : طبيعة مكان العمل ويتكون من (٦) فقرات.

البعد الثالث : العلاقات الاجتماعية في محيط العمل ويتكون من (٩) فقرات.

البعد الرابع: الترقيات والحوافز والراتب ويتكون من (١٠) فقرات.

من أجل الحصول على تساوي أوزان الفقرات أعطيت الفقرات تقديرات (1، 2، 3) لمقياس ثلاثي التدرج (أوافق، أوافق لحد ما، لا أوافق)، وتراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٢٥-٧٥).

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

صدق المقياس : Test-Validity

ولأجل التأكد من صدق المقياس؛ تم استخدام:

أ- 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 (٠.٤٦٤-٠.٨٣٠) ومجال

جميع الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه وتتمتع بدرجة عالية من الصدق الداخلي.

ثبات المقياس : Test-Reliability

نجد أن معامل الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس أثبت أنها جميعاً أكثر من ٠.٦٠٪ حيث أن معامل ألفا كرونباخ للطموح ككل يساوي (٠.٨٨٩) وهذا يؤكد على تحقق درجة عالية من الثبات للمقياس ككل وللأبعاد الفرعية مما يعني ثقة عالية للباحث على استخدام المقياس في صورته النهائية، نجد أن معامل الارتباط باستخدام التجزئة النصفية يساوي (٠.٦٨٧) ومعامل سبيرمان براون المصحح يساوي (٠.٨١٤) مما يشير إلى 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 (٢)

جدول (٢): توزيع درجات المقياس في

الدراسة

المتوسط الحسابي	الأوزان النسبية	التقييم / المستوى
١.٦٦-١	٣٣٪-٥٥٪	منخفض
٢.٣٣-١.٦٧	٥٦٪-٧٧٪	متوسط
٣-٢.٣٤	٧٨٪-١٠٠٪	عالي

أسلوب تحليل التباين الحادي One Way Anova ، اختبار شيفيه، وقد اختيرت هذه الأساليب في ضوء متغيرات الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وحجم العينة، وطبيعة الأدوات .

أسئلة الدراسة ومناقشتها :

السؤال الأول : ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين 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 (٣).

جدول (٣): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف

المعاري لمقياس الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين

وصف المقياس : Test-Description : يتكون المقياس بصورته النهائية من ٢٦ فقرة .

من أجل الحصول على تساوي أوزان الفقرات أعطيت الفقرات تقديرات (1، 2، 3) لمقياس ثلاثي التدرج (أوافق، أوافق لحد ما، لا أوافق)، وتراوحت الدرجة الكلية للمقياس ما بين (٢٥-٧٥) . قامت الباحثة بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس، وذلك على النحو الآتي :

صدق المقياس : Test-Validity

ولأجل التأكد من صدق المقياس؛ تم استخدام :

١- 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 وجد أنها تتراوح بين (٠.٣٢٣-٠.٧٧٤) وبالتالي وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس الفرعي مما يعني أن

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 (S.P.S.S) وتم معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية : النسب المئوية والتكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، وسبيرمان، ومعادلة جتمان،

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
طبيعة العمل وتنوع المهام	٢.٢٦	٠.٥٣٣	٧٥.٣%	٣
طبيعة مكان العمل	٢.٣٣	٠.٥٧٧	٧٧.٦%	٢
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	٢.٦٠	٠.٤٠٩	٨٦.٦%	١
الترقّيات والحوافز والراتب	١.٩٥	٠.٤٨٩	٦٤.٩%	٤
مقياس الرضا الوظيفي ككل	٢.٢٧	٠.٣٩١	٧٥.٦%	

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، ٢٠١٩) 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، ٢٠١٨) التي توصلت إلى أن متوسط الرضا الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة كانت بدرجة متوسطة، واختلفت مع دراسة (الشرافي، ٢٠٢١) التي توصلت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الأقصى مرتفع، وقد اختلفت دراستنا عن دراسة (البشير، ٢٠١٩) التي أشارت نتائج الدراسة إلى أن الباحثين 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، ٢٠٢٠) التي أكدت انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة السودان .

كما أن حصول بُعد العلاقات الاجتماعية في محيط العمل على المرتبة الأولى تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى شعور الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى بالفخر لانتمائهم إلى فريق الزملاء بالعمل والرؤساء؛ لأن العلاقات السائدة بينهم كطبقة راقية ومتعلمة ومتفقة 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

تبين من النتائج في جدول (٣) أن المتوسط الحسابي لاستجابات الباحثين من الإداريين في جامعة الأقصى على مستوى الرضا الوظيفي يساوي (٢.٢٧) وانحراف معياري (٠.٥٣٣) ووزن نسبي (٧٥.٦%)، مما يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جاء بدرجة متوسطة حسب المحك المستخدم في جدول رقم (٢).

وقد تم ترتيب أبعاد الاستبيان على النحو الآتي:

١. العلاقات الاجتماعية في محيط العمل : جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٠) بوزن نسبي (٨٦.٦%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين.

٢. طبيعة مكان العمل : جاء في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٣) بوزن نسبي (٧٧.٦%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة كبيرة من قبل الموظفين الإداريين.

٣. طبيعة العمل وتنوع المهام: جاء في المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٦) بوزن نسبي (٧٥.٣%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة متوسطة من قبل الموظفين الإداريين.

٤. الترقّيات والحوافز والراتب : جاء في المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩٥) بوزن نسبي (٦٤.٩%) وهذا يدل على أن الاستجابة جاءت بدرجة متوسطة من قبل الموظفين الإداريين كما يتضح من الجدول السابق أن تقدير عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى حصل على وزن نسبي (٧٥.٦ %) 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

تمر بها الجامعات والتجاذبات السياسية التي تسود الجامعة وكذلك
الأزمات الاقتصادية في محافظات غزة .

**السؤال الثاني: ما مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين في
جامعة الأقصى؟**

للإجابة على هذا السؤال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات
المعيارية لمعرفة مستوى استجابة المبحوثين على الاستبيان ككل
والفقرات والنتائج في جدول (٤).

**جدول رقم (٤) حساب الأوساط الحسابية والانحرافات
المعيارية والأوزان النسبية للفقرات**

تبعث السعادة والفرح للمحيطين حيث حصلت جامعة الأقصى على
المرتبة الأولى على مستوى فلسطين في الخضرة والطبيعة الحسنة
.

أما بُعد 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

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي	الترتيب
١	أطمح لتحقيق مستقبل آمن.	2.92	0.313	97.4	٦
٢	أميل إلى الاستقرار في عملي.	2.93	0.270	97.6	٤
٣	أميل إلى التميز في أي عمل أقوم فيه.	2.82	0.409	93.9	١٤
٤	أحرص على أن تكون طموحاتي وفقاً لقدراتي.	2.94	0.236	97.9	٢
٥	أقبل نقد الآخرين لأعمالي بقصد تحسين أدائي.	2.65	0.605	88.1	١٩
٦	أثق بنفسى على مواصلة العمل بشكل أفضل.	2.86	0.381	95.4	١٠
٧	أتطلع لتحقيق مستوى علمي أفضل يتناسب مع عملي.	2.85	0.405	94.9	١١
٨	أحاول تخطي العقبات التي تعترضني في عملي.	2.87	0.338	95.5	٨
٩	أفضل أن أعمل في مجال تخصصي.	2.85	0.397	94.8	١٢
١٠	أشعر بالثقة بنفسى في تحقيق آمالي.	2.86	0.344	95.4	٩
١١	أطمح للحصول على خبرة أكثر في مهنتي.	2.74	0.543	91.2	١٨
١٢	أواجه ضغوط العمل بجدية.	2.78	0.425	92.6	١٧
١٣	أطمح للترقية في عملي بما يناسب درجتي العلمية.	2.84	0.455	94.6	١٣
١٤	أستطيع استبدال أهدافي بمرونة.	2.61	0.627	87.0	٢١
١٥	أسعى لتحقيق الأهداف التي رسمتها لمستقبلي.	2.82	0.441	93.9	١٥
١٦	أسعى إلى حياة وظيفية مستقرة.	2.91	0.297	97.0	٥
١٧	أرى أن عملي الحالي يلبي طموحاتي.	2.19	0.858	72.9	٢٤
١٨	أنا راضٍ عن مستوى معيشتي الحالي.	2.14	0.818	71.4	٢٥
١٩	أستمتع بمواصلة العمل لأوقات متأخرة.	1.97	0.888	65.5	٢٦
٢٠	ينبغي عدم الاستسلام لليأس.	2.79	0.454	92.8	١٦
٢١	أشعر بالتفاؤل نحو المستقبل.	2.39	0.806	79.5	٢٣
٢٢	أستطيع توجيه إمكانياتي وتحقيق الاستفادة منها.	2.60	0.657	86.7	٢٢
٢٣	أعمل على مواكبة التطورات في مجال عملي.	2.64	0.637	87.8	٢٠

٢٤	أطمح بأن أكون في موقع وظيفي أفضل.	2.90	0.310	96.7	٧
٢٥	أسعى لمستوى معيشة أفضل.	2.95	0.219	98.2	١
٢٦	أسعى لتحقيق مكانة مهنية جيدة.	2.94	0.245	97.8	٣
	مقياس الطموح ككل	٢.٧٢	0.257	90.5%	

تبين من النتائج في جدول (٤) أن المتوسط الحسابي لاستجابات الباحثين من الإداريين في جامعة الأقصى على مستوى الطموح يساوي (٢.٧٢) وبانحراف معياري (٠.٢٥٧) ووزن نسبي (٩٠.٥٪)، مما يشير إلى أن مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين جاء بدرجة كبيرة حسب المحك المستخدم في جدول رقم (٢) والفقرة رقم (٢٥) **أسعى لمستوى معيشة أفضل** جاءت بأعلى قيمة في المتوسط الحسابي والوزن النسبي والفقرة (١٩) **أستمتع بمواصلة العمل لأوقات متأخرة** جاءت أقل قيمة، وهذا يفسر أن أسمى ما يطمح إليه الموظف هو التمتع بمستوى معيش أفضل، هذا ما يعزز الصحة النفسية لديه ويزيد من الاستقرار المعنوي والمادي، أما مواصلة العمل أوقات متأخرة يزيد من التعب والإرهاق لدى الموظف مما يزيد التكدر النفسي مما ينعكس على الصحة النفسية لديه بالاتجاه السلبي حيث يصبح الموظف غير قادر على القيام بمهامه بالشكل المناسب .

وجاءت هذه النتيجة متفقة مع (دراسة جدوع، ٢٠٢١) حيث مستوى الطموح مرتفع لدى المرشدين ووافقت دراسة (مودع، ٢٠٢٠) التي أظهرت ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين بالقطاع العام وترى الباحثة لتشابه ظروف عينة دراسته مع الدراسة الحالية واتفقت أيضاً مع دراسة (دغيش، ٢٠١٨) حيث بينت ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في إدارات الكهرباء والغاز واتفقت هنا النتائج نظراً لتشابه ظروف أفراد عينة الدراسات مع عينة دراستنا واختلفت مع (دراسة الرفوع والرشادة، ٢٠١٧) حيث جاء مستوى الطموح متوسط لدى العاملين الإداريين بجامعات جنوب الأردن كما اختلفت مع (دراسة حميد وعبد الله، ٢٠١٥) التي أظهرت النتائج بأن مستوى الطموح لدى المرشدين كان متوسطاً .

وتعزو الباحثة ذلك أن العمل في الجامعة ولا سيما أنها حكومية - قطاع عام يشجع على تحقيق طموحات الموظفين الإداريين على عكس القطاع الخاص، على الرغم من كون هذا التشجيع ليس فلسفة في حد ذاته إنما براغماتية نفعية، فالقطاع العام يهتم بالبعد التخطيطي لمستقبله من خلال الإعداد المسبق لما يرغب الموظف القيام به من أعمال من خلال بذل المزيد من الجهد للتغلب على المشاكل التي تصادفهم في أدائهم لهذه الأعمال وإصرارهم على بلوغ أهدافهم، وهذا يدل على أن الموظف الطموح لا يفشل وبواجه ضغوط العمل، لا تؤثر على أدائه ولا يتركه، كما أن أغلب أفراد الدراسة من ذوي الشهادات العليا التي تعتبر دافع قوي لزيادة الطموح وتحقيق التطور والتقدم وهذا يدل على حب وقناعة الموظفين بعملهم الإداري، ويرون فيه مستقبلهم ويؤدون أعمالهم بنجاح، لذلك فإن مستوى الطموح جاء عالياً، ولكن هذا الطموح يصطدم لديهم بالخوف من المعوقات التي يمكن أن تحول دون ذلك، والتي قد تكون معوقات لها علاقة بالعمل، أو بالفرد نفسه، إذ أن السعي إلى تطوير العمل الإداري يحتاج إلى بذل الجهد والمتابعة المستمرة، من خلال الدورات التدريبية والتأهيل المستمر والمعتمد على الموظف الإداري نفسه الذي يسعى إلى التميز في عمله .

السؤال الثالث : ما العلاقة بين الرضا الوظيفي، ومستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الرضا الوظيفي والطموح والنتائج في جدول (٥).

جدول(٥): يوضح نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة

لمقياس الرضا الوظيفي والطموح لدى الموظفين الإداريين

الأبعاد	مستوى الطموح		
	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
طبيعة العمل وتنوع المهام	0.540	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
طبيعة مكان العمل	٠.٣٢٢	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
العلاقات الاجتماعية في محيط العمل	٠.٦٨٨	٠.٠٠٠	دال إحصائياً

الترقيات والحوافز والراتب	٠.٣٤٣	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
مقياس الرضا الوظيفي ككل	٠.٥٩٨	٠.٠٠٠	دال إحصائياً

* من إعداد الباحثة باستخدام برنامج **spss**

تبين من النتائج في جدول (٥) أن القيمة الاحتمالية (**sig**) تساوي (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥) وقيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (٠.٥٩٨) مما يدل على وجود علاقة طردية (إيجابية) بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى الإداريين في جامعة الأقصى وتبين العلاقات الفرعية على النحو الآتي:

١. وجود علاقة إحصائية بين طبيعة العمل وتنوع المهام ومستوى الطموح حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٥٤٠) والقيمة الاحتمالية (**sig**) تساوي (٠.٠٠٠)، مما يشير إلى أنها علاقة إيجابية، بمعنى تحسن طبيعة العمل تعمل على زيادة مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين.

٢. وجود علاقة إحصائية بين طبيعة مكان العمل ومستوى الطموح حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٣٢٢) والقيمة الاحتمالية (**sig**) تساوي (٠.٠٠٠)، مما يُشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى تحسن طبيعة مكان العمل تعمل على زيادة مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين.

٣. وجود علاقة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية في محيط العمل والطموح حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٦٨٨) والقيمة الاحتمالية (**sig**) تساوي (٠.٠٠٠)، مما يشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى تحسن وزيادة العلاقات الاجتماعية تعمل على زيادة مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين.

٤. وجود علاقة إحصائية بين الترقيات والحوافز والراتب والطموح حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٣٤٣) والقيمة الاحتمالية (**sig**) تساوي (٠.٠٠٠)، مما يشير على أنها علاقة إيجابية بمعنى زيادة الترقيات والحوافز والراتب تعمل على زيادة مستوى الطموح لدى الموظفين الإداريين.

اتفقت الدراسة مع (دراسة أبو غيث، ٢٠١٨) حيث أن علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الطموح علاقة طردية وكذلك (دراسة حميد وعبد الله ٢٠١٥) بينت أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح و(دراسة الزهراني، ٢٠١٢) كشفت أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح لدى المرشدين.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي في المجالات المختلفة يسهم في تكوين علاقة ارتباطية بين الرضا ورفع مستوى تفكير الموظف الإداري في البحث عن التقدم في الوظيفة، وكون العمل الإداري يسعى من خلاله الموظف الإداري لحل المشكلات التي تواجه الإداريين، وتستجلي نظرتهم نحو المستقبل، فالموظف ذو النظرة الثاقبة نحو مستقبل متفائل يمكن له أن يقدم العمل الإداري بالشكل الصحيح، وعليه فإن تحقيق الرضا من خلال المستوى المعيشي العالي بالأجور والحوافز، والرضا عن التسهيلات المقدمة في مكان العمل، يرفع من مستوى طموح الموظف الإداري، كما أن توفر مستوى طموح مرتفع لدى الفرد، يولد لديه توقعات إيجابية، مما يشعره بأنه يمتلك قدرات وإمكانات كبيرة، والذي يدفعه بدوره إلى التفكير بضرورة النجاح، والبناء، والاستمرار في المثابرة في العمل، وأن السبيل الوحيد لتحقيق ما يطمح إليه هو أن يتسم بالجد والاجتهاد، وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لعمله، فالدافعية على درجة كبيرة من الأهمية لنجاح الفرد في أي عمل يقوم به، وما دام يمتلك هذه الدافعية متمثلة في الطموح؛ فإنه سيعتبر عليه النجاح في عمله وتحسن مستوى أدائه، أما إذا انخفض لديه مستوى الطموح، فبالنتالي تتدنى لديه مستوى الدافعية، فيصبح غير مبالي وغير مهتم بعمله لا في الحاضر ولا في المستقبل، الأمر الذي ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي) ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم التحقق من الفرض الصفري التالي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الرضا الوظيفي لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي).

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد.

جدول (٦): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة (f)	القيمة الاحتمالية
تعديل النموذج	٦.٤٢٠	١٤	٠.٤٥٩	٣.٤٥٣	٠.٠٠٠
المقطع الثابت	٢٣٥.٨٩٥	١	٢٣٥.٨٩٥	١٧٧٦.٣٨٨	٠.٠٠٠
الجنس	٠.٦٦١	١	٠.١٦١	١.٧٦٣	٠.٠٧٦
المؤهل العلمي	١.٤١١	٤	٠.٣٥٣	٢.٦٥٧	٠.٠٣٤
المسمى الوظيفي	٢.٨٩٥	٣	٠.٩٦٥	٧.٢٦٧	٠.٠٠٠
الخطأ	٢٧.٤٨٩	٢٠٧	٠.١٣٣		
المجموع	١١٨٣.٩٦١	٢٢٢			
التصحیح الكلي	٣٣.٩٠٩	٢٢١			

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كلا الجنسين يعيشون نفس ظروف العمل وتشابه البيئة الاجتماعية الفلسطينية والبيئة الجامعية وظروف العمل الجامعي فمن الطبيعي هذه النتيجة للدراسة، كما أن كلا الجنسين على حد سواء لديهم مشاعر إيجابية أو سلبية اتجاه العمل .

* ونجد قيمة الاختبار تساوي بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي (٢.٦٥٧)، وهي أكبر قيمة (f) الجدولية التي تساوي (٢.٤٤)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.034) 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 يعزى لمتغير المؤهل العلمي ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شفیه (Scheffe) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (٧).

جدول (٧) يوضح نتائج اختبار شفیه للمقارنة الثنائية والبعدية

* تبين من الجدول أعلاه (٦) بأن قيمة اختبار (f) للعينات المستقلة المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس المقابلة لكل متغيرات من المتغيرات الشخصية نجدها تساوي بالنسبة لمتغير الجنس (١.٧٦٣)، وهي أقل قيمة (f) الجدولية التي تساوي (3.88)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.076) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني قبول 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، ٢٠١٥) حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية تُعزى لمتغير الجنس، واتفقت مع دراسة (Srivastava, 2017) حيث توصلت إلى أن الجنس لا يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، واختلفت مع (دراسة الشorman وجعافرة، ٢٠١٤) التي أظهرت وجود فروق تُعزى للجنس ولصالح الذكور واختلفت أيضاً مع (دراسة الخزاعلة، ٢٠١٤) حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

الثانوية (٢٠٠٩٨٣)	الدبلوم (٢٠٣١٣٩)	بكالوريوس (٢٠٣٠٨٩)	ماجستير (٢٠٣٣١٦)	دكتوراه (٢٠١٤٣٤)
٠	٠	٠	٠	٠
٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*
٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*
٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*
٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*	٠.٢١٥٦١*

الدرجة من الرضا كما أن حملة الشهادات العليا يحتلون مناصب إدارية متقدمة، وحصلوا على امتيازات من حيث الحوافز والترقيات، والرواتب، وظروف العمل لذوي المناصب العليا أفضل بكثير من ذوي المناصب الأقل أو الذين لم يحصلوا على مناصب إدارية وكذلك أن أصحاب المناصب العليا هم أصحاب قرار وهم جهة تشريعية على عكس الموظف الإداري العادي فهو بمثابة جهة تنفيذية فقط ولا يملك القرار، كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد زاد ضمان ثباتهم في العمل والاستقرار فيه ومن ثم يزداد رضاهم عنه .

*بالنسبة لمتغير **المسمى الوظيفي** (٧.٢٦٧)، وهي أكبر قيمة (f) الجدولية التي تساوي (2.68)، 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.

ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شففيه (Scheffe) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (٨)

جدول (٨) يوضح نتائج اختبار شففيه للمقارنة الثنائية

والبعدية

موظف إداري (٢.٢٣٧٨)	رئيس قسم (٢.٢٧٤٢)	مدير دائرة (٢.٧٣٢٣)
موظف إداري (٢.٢٣٧٨)	٠	٠
رئيس قسم (٢.٢٧٤٢)	٠	٠
مدير دائرة (٢.٧٣٢٣)	*-٠.٤٩٤٤٩	*-٠.٤٥٨١٧

الوظيفية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل أنه مع تقدم المسمى الوظيفي يزيد الرضا الوظيفي .
اختلفت النتيجة مع (دراسة الشрман وجعافرة، ٢٠١٤) حيث بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية و(دراسة Masa'deh, 2019) أظهرت أنه لا يوجد اختلاف كبير في تأثير البنية

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥
تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مقياس الرضا الوظيفي ككل بين المؤهلات العلمية المختلفة مع الثانوية العامة ولصالح المؤهل الأعلى، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المؤهلات العلمية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل أنه مع تقدم المؤهل العلمي يزيد الرضا الوظيفي.

اتفقت النتيجة مع (دراسة شبات، ٢٠١٦) حيث أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين بالجامعات يتناسب طردياً مع الارتقاء بالرتبة العلمية، وكذلك اتفقت مع دراسة (فروانة، ٢٠١٥) حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الشهادات العليا على عكس دراسة (دراسة باوزير والجبار، ٢٠١٦) التي أظهرت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى المعلمين في برامج صعوبات التعلم تُعزى لمتغير المؤهل الدراسي، واختلفت مع (دراسة مداح، ٢٠١٥) حيث لا يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية في الرضا تعزو الى درجة التعليم .

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اختلاف عينة دراستنا مع الدراسات التي اختلفت معها النتيجة وتشابه عينة الدراسة مع العينات التي اتفقت معها فعينة دراستنا أغلبهم حملة شهادات عليا بكالوريوس، ماجستير، ودكتوراه فأصحاب الشهادات العليا في الجامعة يشعرون بالرضا عن موضع عملهم وطبيعة عملهم وكذلك عن حوافزهم وأجورهم مقارنة بجملة الثانوية العامة الذين لم يصلوا إلى هذه

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥
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 والوظائف الأخرى، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المسميات

السؤال الخامس : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى تُعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي) ؟

وللإجابة على هذا السؤال تم التحقق من الفرض الصفري التالي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات متوسطات أفراد عينة الدراسة حول الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى ترجع للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي)؟

وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد.

جدول (٩): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة (f)	القيمة الاحتمالية
تعديل النموذج	٢.٧٨٩	١٤	٠.١٩٩	٣.٤٧٧	٠.٠٠٠
المقطع الثابت	٣١٢.٦٠٨	١	٣١٢.٦٠٨	٥٤٥٥.٨١٧	٠.٠٠٠
الجنس	٠.٢٩٠	١	٠.١٣٢	١.٠٥٧	٠.٥١٢
المؤهل العلمي	١.٢٨٧	٤	٠.٣٢٢	٥.٦١٤	٠.٠٠٠
المسمى الوظيفي	٠.٣٣٥	٣	٠.١١٢	٤.٩٥٣	٠.٠٠٠
الخطأ	١١.٨٦١	٢٠٧	٠.٠٥٧		
المجموع	١٦٦.٠٠٨٧	٢٢٢			
التصحیح الكلي	١٤.٦٥٠	٢٢١			

التحتية لإدارة المعرفة على الرضا الوظيفي بين المجموعات حسب الرتبة الأكاديمية .

اختلفت 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 كلما زادت حريته في اختيار طرق أداء العمل كلما زاد رضاه عنه .

عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الطموحات التعليمية والمهنية، ووافقت (دراسة ٢٠١٥، Khattab) التي أظهرت عدم وجود فروق في مستوى الطموح تُعزى لمتغير الجنس في مستوى الطموح الدراسي، واختلفت مع (دراسة مودع، ٢٠٢٠) حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في مستوى الطموح المهني لدى الموظفين الإداريين في القطاع العام والخاص تُعزى لمتغير الجنس، واختلفت مع (دراسة أبو غيث، ٢٠١٨) حيث وجود فروق في قيم المتوسطات الحسابية تُعزى لمتغير (الجنس لصالح الذكور).

لقد لاحظت الباحثة أن في معظم الدراسات أن متغير الجنس لا يؤثر على مستوى الطموح وهذا يُعزى إلى التشابه في عينات الدراسات مع عينة دراستنا الحالية حيث أن الذكور والإناث يعيشون نفس الظروف الاجتماعية والاقتصادية في الجامعة ولديهم

تبين من الجدول أعلاه (٩) بأن قيمة اختبار (f) للعينات المستقلة المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس المقابلة لكل متغير من المتغيرات الشخصية نجدها تساوي بالنسبة لمتغير الجنس (١.٠٥٧)، وهي أقل قيمة (f) الجدولية التي تساوي (3.88)، كما أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.512) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني قبول الفرض الصفري وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يعزى لمتغير الجنس .

اتفقت الدراسة الحالية مع (دراسة حميد وعبد الله، ٢٠١٥) حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح حسب متغير النوع، ووافقت (دراسة بن غطفة، ٢٠١٤) حيث أن نوع الجنس لا يؤثر في مستوى الطموح، ووافقت (دراسة ٢٠١٥، Uka) حيث

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 الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير المؤهل العلمي ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شففيه (**Scheffe**) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (١٠).

جدول (١٠) اختبار شففيه للمقارنة البعدية للمؤهل

العلمي

الثانوية	الدبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
(٢.٥٧٦٣)	(٢.٦٣٢٠)	(٢.٧٤٤٢)	(٢.٨١٣٩)	(٢.٧٣٣١)
الثانوية (٢.٥٧٦٣)	٠			
الدبلوم (٢.٦٣٢٠)	-٠.٠٥٥٧١	٠		
بكالوريوس (٢.٧٤٤٢)	*-٠.١٦٧٨٥	*-٠.١١٢١٥	٠	
ماجستير (٢.٨١٣٩)	*-٠.٢٣٧٥٣	*-٠.١٨١٨٢	-٠.٠٦٩٦٨	٠
دكتوراه (٢.٧٣٣١)	٠.١٥٦٧٤	-٠.١٠١٠٣	٠.٠٨٠٧٩	٠

شهاداتهم لا تؤهلهم للاستمرار في وظائفهم فهم أكثر فئة عرضة للتنقلات بين العمادات والأقسام الأكاديمية والإدارية وهم أيضاً أكثر عرضة للعقوبات مثل لفت النظر والنقل الى مهن أصعب في الجامعة أو الفصل المؤقت أو خصم حوافز.

* بالنسبة لمتغير **المسمى الوظيفي** فإن قيمة الاختبار تساوي (**٤.٩٥٣**)، وهي أكبر قيمة (**f**) الجدولية التي تساوي (**2.68**)، كما أن القيمة الاحتمالية (**Sig**) تساوي (**0.000**) وهي أقل من مستوى الدلالة (**0.05**)، مما يعني عدم رفض الفرض الصفري وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الطموح لدى الموظف الإداري في جامعة الأقصى يُعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ولمعرفة الفروق لصالح من تكون تم استخدام اختبار شففيه (**Scheffe**) للمقارنة الثنائية البعدية فكانت النتائج كما في جدول (١١)

مستويات طموح مرتفعة بهدف تحقيق الأهداف المرجوة لديهم، فالطموح لا يتوقف على الذكور دون الإناث كما أن كلا الجنسين قادر على التخطيط، والتنفيذ، والتوجيه والتطبيق، وتحقيق الأهداف، وبالتالي تحديد مستوى الطموح لديهم، كما أن كلا الجنسين لديه الرغبة في تطور العمل وتحقيق التميز، حيث أن الموظف الإداري لديه طموح عالٍ ناحية عمله فعليه واجبات جمة يسعى الى تحقيقها من أجل المساهمة في إعداد جيل قوي أكاديمياً ومهنياً يرفع من شأن الوطن فلسطين ويسمو به .

نجد أن قيمة الاختبار تساوي بالنسبة لمتغير **المؤهل العلمي** تساوي (**٥.٦١٤**)، وهي أكبر قيمة (**f**) الجدولية التي تساوي (**٢.٤٤**)،

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة **٠.٠٥** تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مقياس الطموح ككل بين المؤهلات العلمية المختلفة ولصالح البكالوريوس والماجستير مع حملة الثانوية والدبلوم، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المؤهلات العلمية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل أنه مع تقدم المؤهل العلمي يزيد الطموح .

اختلفت الدراسة مع (دراسة جدوع، ٢٠٢١) حيث تبين عدم وجود فروق تعزى للمستوى التعليمي، واختلفت مع (دراسة بن غذفة، ٢٠١٤) حيث المستوى الدراسي لا تؤثر في مستوى الطموح .

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق في تقدير مستوى الطموح تعود لمتغير المؤهلات العلمية لصالح الشهادات العليا وهذا يدل على مدى الرضا الذي يتمتع به ذوو الشهادات العليا لما يتمتعون بها من امتيازات داخل الجامعة ومن أهم هذه الامتيازات الحصول على ترقيات في المسميات الوظيفية وهذا دافع قوى لرفع مستوى الطموح لديهم، كما أن لديهم استقرار نفسي أكثر من حملة الدبلوم والثانوية العامة الذين لا يتمتعون بالأمان الوظيفي نظراً لأن

جدول (١١) يوضح نتائج اختبار شفيه للمقارنة

الثنائية والبعدية للمسمى الوظيفي

موظف إداري (٢.٧٠٥٥)	رئيس قسم (٢.٧١٩٦)	مدير دائرة (٢.٧٧١٨)
موظف إداري (٢.٧٠٥٥)	٠	٠
رئيس قسم (٢.٧١٩٦)	٠	-٠.٠١٤٠٥
مدير دائرة (٢.٧٧١٨)	-٠.٢٢٥٨٠*	-٠.٢١١٧٥*

٢. تعزيز مبدأ العدالة التامة بين الموظفين في نظام الحوافز والترقيات والراتب .
٣. تعزيز العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العاملين فيما بينهم ومروسيهم .
٤. إشراك العاملين في الدورات التدريبية والتأهيلية لتعزيز الدافع المهني في العمل .
٥. الاهتمام بطرق تنمية الطموح من خلال زيادة الوعي بضرورة المنافسة والمثابرة الحسنة بين جميع العاملين .
٦. ضرورة اهتمام وسائل الإعلام والجامعات بالجانب النفسي للموظفين والذي له أكبر الأثر على رضاهم الوظيفي وطموحهم وكفاءتهم.
٧. توسيع قاعدة الإرشاد النفسي في مؤسسات العمل المختلفة كماً ونوعاً، والعمل على تصميم المزيد من البرامج الإرشادية المتنوعة والمتخصصة، وتمكين أكبر عدد من الموظفين الاستفادة من هذه البرامج، لتحقيق أكبر قدر من الرفاهية والإنتاجية للموظفين.
٨. تشجيع الموظفين حملة الشهادات الأقل أكاديمياً إلى إكمال دراستهم الجامعية العليا وتطوير أنفسهم أكاديمياً.

المراجع: References:

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، أحمد. (٢٠٢٢). الرضاء الوظيفي بالجامعات السعودية لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين: دراسة تطبيقية بكلية إدارة الأعمال، جامعة الحدود الشمالية المجلة العربية للإدارة، مج(42)، ع (١).
- أبو جاموس، سلمان. (١٩٩٢). الوجه الآخر للإدارة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير مقياس مستوى الطموح ككل بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة مع الموظف الإداري ورئيس القسم ولصالح مدراء الدوائر، وتبين عدم وجود الفروق الإحصائية بين المسميات الوظيفية الأخرى المختلفة فيما بينها وهذا يدل على أنه مع تقدم المسمى الوظيفي يزيد مستوى الطموح .

اختلفت مع (دراسة بن غزفة، ٢٠١٤) حيث أن المستوى الإداري لا يؤثر في مستوى الطموح ومستوى الطموح المهني لدى الموظفين بالمؤسسات العمومية، واتفقت مع (دراسة إبراهيم، ٢٠٠٣) التي أظهرت أنه توجد فروق في مستوى الطموح لصالح الرتب الإدارية العليا.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظفين الإداريين أصحاب المناصب العليا لديهم صلاحيات متقدمة في المسؤولية وإصدار القرارات مما يرفع المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه، أو يشعر أنه قادر على بلوغه، وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وإنجاز أعماله اليومية كما تزيد قدرته على تحقيق ما يضعه ويخطط له من أهداف واقعية يضعها لنفسه في حياته المهنية والأكاديمية والشخصية، تتفق مع إطاره المرجعي وتكوينه من خلال خبرات النجاح والفشل التي مر بها والتي تساعده على التغلب على ما يواجهه من عقبات وعراقيل ومشكلات .

نتائج الدراسة : Study-Results :

التوصيات:

أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة :

١. تعزيز وتطوير بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات التي تؤثر على إيجابية سير العمل بما يضمن الحماية والأمان .

مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض- السعودية، ص ص: (٢٤٠-٨٨).

- التويجي، محمد. (١٩٩٥). بعض أبعاد الرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، *مجلة الدراسات التربوية*، العدد (٤)، ج(٢)، ٢٠٢ - (٢٣١).

- جدوع، ثامر. (٢٠٢١). التناظر المعرفي وعلاقته بفاعلية الذات ومستوى الطموح المهني لدى المرشدين التربويين في محافظة إربد، *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث*، سلسلة البحوث التربوية والنفسية *جامعة عمان الغربية*، مج (٦)، ع (١).

- الجزائري، جميلة. (٢٠٢٣). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات لدى مدرّاء المدارس التابعة لمديرية تربية وتعليم جرش، *مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم التربوية والإنسانية- غزة*، ٦(٢)، ٧٨- ٩٣.

- الحسين، أسماء. (٢٠١٩). 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.

- الحلبي، حنان. (٢٠٠٠). مستوى الطموح ودوره في العلاقات الزوجية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة دمشق - سوريا.

- حميد، أميرة و عبدالله، أحلام. (٢٠١٥). الرضا عن العمل وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين التربويين، *مجلة معهد الفنون الجميلة*، ديالى- العراق، ص ص: (١٨٤ - ٢١٦).

- حويحي، مروان. (٢٠٠٨). 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.

- الخزاعلة، محمد سلمان فياض. (٢٠١٤). مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية، المناصرة للبحوث و الدراسات ،جامعة آل البيت عمادة البحث العلمي، الأردن مج (٢٠)، ع (١)، ص ص: (٣٠١-٣٤٣).

- دغيش، جميلة. (٢٠١٨). المسار الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات ومستوى الطموح -دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز

- أبو رمضان، نجوي. (٢٠٠٤). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.

- أبو غيث، براء. (٢٠١٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المستشارين التربويين في المدارس العربية في النقب. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الخليل- فلسطين.

- آدم، عبد الرحمن. (٢٠٢٠). توظيف أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين دراسة وصفية تحليلية. (رسالة ماجستير) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- السودان.

- باوزير، منى والجبار، عبد العزيز. (٢٠١٦). الرضا الوظيفي لدى معلمات برامج صعوبات التعلم في مدينة الرياض، *مجلة بحوث التربية النوعية*، جامعة المنصورة - مصر، ع (٤١).

- البشير، يوسفیان وآخرون. (٢٠١٩). دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للباحثين في هيئة البحوث الزراعية، السودان هيئة البحوث الزراعية، السودان Global ، 81-97

Journal of Economic & Business (GJEB), 6(1)

- البلهد، نورة. (٢٠١٤). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، ٣(١٠).

- البناء، عادل وحجازي، نجلاء. (٢٠٢١). النمذجة البنائية بين التنظيم الذاتي للانفعالات والهناء النفسي والرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة جامعة الإسكندرية، *مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية*، ٣١(٣).

- بن غدفة، شريفة. (٢٠١٤). اتخاذ القرار وعلاقته بأساليب التفكير ومستوى الطموح لدى الموظفين بالمؤسسات العمومية. (أطروحة دكتوراه منشورة)، جامعة سطيف- الجزائر.

- بودالي، حميدة وبن زروق، العياشي. (٢٠١٦). مستوى الطموح وعلاقته بالقدرة على التفكير الابداعي لدى طلبة ما بعد التدرج، *ماجستير*، ماجستير، دكتوراه، *مجلة البحوث التربوية والتعليمية* ع٩، ٢٠٢-١٨١.

- التويجزي، أسماء. (٢٠٠٢). المتغيرات الاجتماعية المحددة لمستويات وأنماط الطموح الاجتماعي. (رسالة دكتوراه_منشورة)،

- لمدينة بسكرة (رسالة دكتوراه)، جامعة محمد خيضر بسكرة- الجزائر.
- العديلي، ناصر. (١٩٨١). الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. معهد الإدارة العامة. (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة ولاية كاليفورنيا - هومبولت.
- رزيق، راضية. (٢٠٢٠). الطموح وعلاقته بالصحة النفسية لدى المتفوقين دراسياً - دراسة ميدانية بثانويتي بوصيب صالح عبد المجيد وبوشوشة المختلطة والية الوادي. (رسالة ماجستير)، جامعة الوادي - الجزائر.
- الرفوع، حنين والرشيدة، نائل. (٢٠١٧). مستوى الطموح المهني لدى العاملين الإداريين بجامعات جنوب الأردن وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظرهم، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مج (٣٧)، ع (٢)، ص 167-183.
- الزهراني، سعيد. (٢٠١٢). الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة (رسالة ماجستير)، جامعة الملك عبد العزيز السعودية.
- سرحان، نظيمة. (١٩٩٣). العلاقة بين مستوى الطموح والرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة علم النفس، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب، جامعة حلوان - مصر، ع (٢٥)، ص ص: (١١٢-١٢٤).
- الشرافي، ماهر. (٢٠١٣). الإنهاك النفسي وعلاقته بكل من قلق المستقبل ومستوى الطموح لدى العاملين في الأنفاق، (رسالة ماجستير) الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.
- الشرايدة، سالم. (٢٠١٠). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- الشرمان، منيرة وجعافرة، صفاء. (٢٠١٤). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة مؤتة-الأردن، مج (٢٠)، ع (١).
- طرطوش، رامي، جروان، علي، مهيدات، محمد، بني عطا، زايد. (٢٠١٣). ظاهرة الاحتراق النفسي الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مج (٢٧)، ع (٨).
- العطية، ماجدة. (٢٠٠٣). سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، دار اليازوري للنشر، فلسطين.
- شبات، جلال. (٢٠١٦). مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين بالجامعات الفلسطينية في (قطاع غزة) دراسة مقارنة بين: العاملين في جامعة القدس المفتوحة وجامعة غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية - دير البلح - فلسطين، ع (٣).
- صادق، حصة وآخرون. (٢٠٠٣). الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام بدولة قطر، مجلة العلوم التربوية، ع (٣)، جامعة قطر، كلية التربية- قطر.
- عبد الباقي، صلاح الدين. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية، مطبعة الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر.
- عبد الفتاح، كاميليا. (١٩٩٠). دراسات سيكولوجية في مستوى الطموح والشخصية، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، الفجالة - القاهرة- مصر.
- عبد الله، عثمان. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الخرطوم، (رسالة دكتوراه)، جامعة الخرطوم - السودان.
- عساف، زيدان. (٢٠١٩). إدارة الذات لدى مديري مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها برضاهم الوظيفي. (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
- العطية، ماجدة. (٢٠٠٣). سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، دار اليازوري للنشر، فلسطين.
- فروانة، محمد. (٢٠١٥). الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب، جامعة عين شمس - مصر، ع (١٦).
- ماضي، خليل. (٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، جامعة قناة السويس- مصر.
- مداح، كنان. (٢٠١٥). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير. (رسالة ماجستير) الجامعة الافتراضية السورية- سوريا.

higher educational institutions with special reference to India”, Journal of Strategic Human Resource.

– Masa'deh, R. E. (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: A developing country perspective”, Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management , 14.

– المشيخي، غالب.(٢٠٠٩). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من جامعة الطائف، (رسالة ماجستير) جامعة أم القرى مكة المكرمة- السعودية.

–المهنا، فؤاد.(١٩٧٣). مبادئ وأحكام القانون الإداري في جمهورية مصر العربية، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية، مصر.

– مودع، هاجر .(٢٠٢٠). مستوى الطموح المهني وعلاقته بقيم العمل دراسة مقارنة بين القطاع العام والخاص لدى الموظفين الإداريين في مديرية الخدمات الاجتماعية ببسكرة كقطاع عام، ومؤسسة الإخوة عموري ببسكرة كقطاع خاص، جامعة محمد خيضر- بسكرة .(رسالة دكتوراه) – الجزائر.

– النوافعة، راجي.(٢٠١٨).أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة.(رسالة_ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

–هاشم، عادل .(٢٠١٠). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية، القاهرة – مصر .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

– Khan, M. A. (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 .

– Khattab, N. (2015). Students' aspirations, expectations and school achievement: what really matters?. British Educational Research Journal, 41(5), 731-748.

– Uka, A. (2015). Students' Educational and Occupational Aspirations Predicted b parents' and Adolescents' Characteristics. European Journal of Social Sciences Education an Research, 4(1), 207-214.

– Srivastava, M. (2017). “Review of literature on the study of job satisfaction of teachers of