



عنوان البحث: الرضا الوظيفي وعلاقته بتفعيل أداء العاملين بمؤسسات التعليم
قبل الجامعي

الباحثة: سعاد جاد الحق محمود شاهين



قسم التربية

الرضا الوظيفي وعلاقته بتفعيل أداء العاملين بمؤسسات التعليم قبل الجامعي

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في التربية تخصص (التربية المقارنة والإدارة التعليمية)

إعداد

سعاد جاد الحق محمود شاهين

إشراف

أ.د/ منى محمد الحرون

أستاذ أصول التربية ورئيس قسم التربية

ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

جامعة مدينة السادات

١٤٤٢هـ - ٢٠٢١م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى رضا أخصائي المكتبات عن عمله بمرحلة التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة ومدى انعكاس رضاه على أدائه لعمله، وتناولت الدراسة عناصر الرضا الوظيفي (الأجر - الإدارة - الترقيات الوظيفية - زملاء العمل - العوامل الإدارية - ظروف العمل الصحية - محتوى الوظيفة)، ومدى ارتباط هذه العناصر ببعض المتغيرات التصنيفية كالنوع، المؤهل الدراسي، مكان العمل، الحلقة الدراسية التي يعمل بها الأخصائي وسنوات الخبرة. واستخدمت الباحثة استبانة عبارة عن (٨) محاور بها (٣٦) عبارة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي. وكانت أداة الدراسة استبانة، وعينة الدراسة (٢٦١) من أخصائي المكتبات بمرحلة التعليم، وكانت عينة عشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها رضا أخصائي المكتبات عن محاور الأجر، الإدارة، الترقيات الوظيفية، ظروف العمل الصحية، أما عناصر زملاء العمل، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء، وكذلك فقد كان مستوى الرضا الوظيفي متوسطا، فيما يتعلق بعنصري العوامل الإدارية فقد كان مستوى الرضا الوظيفي منخفضا، وبينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العاملين في الريف أو الحضر، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لمحاور الأجر، الترقيات الوظيفية، الإدارة، وظروف العمل الصحية تعزى لمتغير النوع، في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لمحاور زملاء العمل، العوامل الإدارية، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء ومحتوى الوظيفة تبعا لمتغير النوع لصالح الإناث، كما انتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بعناصر الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - الأداء - التعليم الأساسي - أخصائي المكتبة.

Abstract

The study aimed to find out the extent of the librarian's satisfaction with his work in the basic education stage in Beheira Governorate and the extent to which his satisfaction reflects on his performance of his work. The correlation of these elements with some taxonomic variables such as gender, academic qualification, place of work, the seminar in which the specialist works and years of experience. The researcher used a questionnaire consisting of (8) axes with (36) phrases, and the researcher used the descriptive approach. The study tool was a questionnaire, and the study sample (261) was from a librarian at the education stage, and it was a random sample.

The study reached a set of results, including the librarian's satisfaction with the axes of pay, management, job promotions, healthy working conditions, as for the elements of co-workers, the relationship of job

satisfaction with performance, as well as job content. The level of job satisfaction was moderate, with regard to the elements of administrative factors and job content. The level of job satisfaction was low, and the study showed that there were no statistically significant differences between rural or urban workers, as well as the absence of statistically significant differences with regard to pay axes, job promotions, management, and health work conditions due to the gender variable, while there are significant differences Statistical significance for the axes of co-workers, administrative factors, the relationship of job satisfaction with performance and job content according to the gender ,variable in favor of females.

Key words: job satisfaction- performance- basic education- librarians.

مقدمة:

إن الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة للأشخاص والأفراد والمجتمعات عامة, وهو الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين بالمؤسسات المختلفة, لارتباطه بالنجاح في مجال العمل, كما يعتبر المقياس الموضوعي لنجاح العامل في مختلف جوانب حياته, والذي ينعكس على سلوكه في عمله, وعلى قوة المشاعر المتواجدة عنده تجاه عمله وعلى درجة تراكمها, وإذا زاد غضب العامل من عمله زادت درجة استيائه من العمل فإن ذلك يظهر على سلوكياته في عمله, فإما أن يترك ذلك العمل ويقوم بالبحث عن عمل آخر أو تزيد نسبة غيابه من عمله وتسريه من العمل. فإن كان العنصر البشري بهذه الأهمية فإن الإدارة المتميزة يجب أن تسعى إلي أن يكون الفرد راضيا عن عمله, لا سيما وأنه يقضي أكثر من نصف عمره في العمل. (الشرايدة، ١٣، ٢٠٠٨)

كما أن نجاح أي مؤسسة يرتبط بشكل مباشر بمدى فاعلية أداء العاملين بها وبمدى احساس العاملين بأن وظيفتهم تكفي لإشباع احتياجاتهم المادية والمعنوية وكذلك بمدى احساسهم بالراحة في عملهم وهذا يعتمد على مقدار رضاهم الوظيفي عن عملهم. ويعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أهم وأبرز الموضوعات التي تعرضت لها مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي. حيث إنه تعتمد كفاءة المؤسسات الادارية والتربوية بشكل كبير وعام على كفاءة الأفراد ومدى قدرة الأفراد ورغبتهم في العمل وكذلك درجة رضاهم عن عملهم. (الزيودي وزغلول، ٢٠٠٩، ٦٢)

وترتبط الفعالية التنظيمية للمكاتب علي نطاق واسع بنوعية العاملين الذين يتم اختيارهم وتطويرهم للعمل فيها ومن الطبيعي أن تعمل المؤسسات المختلفة بما فيها المكاتب التي تتطلع الى تحقيق مستوى مرتفع من الأداء المناسب من الشعور بالرضا الوظيفي وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني الذي يحتاجونه حتى تضمن التزاما مهنيا أفضل ومستوى مناسب من الشعور بالرضا الوظيفي. (Tella 2007,)

أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

نظراً لأهمية الرضا بالنسبة للعاملين في جميع المجالات، ولأن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر إبداعاً وعطاءً لعمله عن الفرد غير الراضي عن عمله، فقد كشفت كثير من البحوث والدراسات أن الأشخاص الغير راضون عن عملهم يعانون من مشاعر النقص والحيرة وعدم الرضا عن الذات، ويؤدي ذلك إلى الانسحاب من المجتمع هرباً من التوترات التي يعانون منها، وقد يمارسون العدوان الموجه للذات أو الغير، بينما الشخص الراضي عن عمله يساعده عمله على تحقيق أهدافه الشخصية وامكاناته المهنية، وحدث اتزان بينهما وبين قدراته العملية. (أحمد وكريم، ٢٠٠٩، ١٢٣)

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:
ما العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء عند أخصائي المكتبة بمرحلة التعليم الأساسي في محافظة البحيرة؟

وينبثق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما طبيعة عمل أخصائي المكتبة؟
- ٢- ما واقع رضا أخصائي المكتبة عن أدائه في عمله بمدارس التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة من وجهة نظر أفراد العينة؟
- ٣- ما التصورات المقترحة لتحقيق رضا أخصائي المكتبات بمرحلة التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة عن عمله؟

ثانياً: أهداف الدراسة

- ١- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة عمل أخصائي المكتبة وأدواره ودرجة رضا أخصائي المكتبة عن عمله في محافظة البحيرة.
- ٢- مدى ارتباط عناصر الرضا الوظيفي بدرجة رضاه عن عمله كالأجر والإدارة وزملاء العمل وتوافر الظروف البيئية الصحية في العمل.
- ٣- الترقيات الوظيفية ومدى انعكاس ذلك على أدائه لعمله.
- ٤- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء.
- ٥- معرفة مستوى الأداء المهني لأخصائي المكتبة.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ١- ترجع أهمية هذه الدراسة إلى العنصر الذي تبحثه وهو أخصائي المكتبة نظراً لأهمية الكتب التي يقوم على حيازتها فهي غذاء العقل.
- ٢- ندرة الدراسات التي تناولت أخصائي المكتبة على حد علم الباحثة.
- ٣- قد تفيد هذه الدراسة في معرفة مدى رضا أخصائي المكتبة عن عمله وتأثير ذلك على أدائه.
- ٤- من الممكن أن تفيد هذه الدراسة في معرفة الجوانب التي يكون فيها الأخصائي غير راضي عن عمله.
- ٥- محاولة تحسين الجوانب التي يكون فيها الأخصائي غير راضي عن عمله ليتحسن أدائه.

رابعاً: منهج الدراسة وأداتها

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فهو مناسب لطبيعة الدراسة، حيث اعتمد على مجموعة من الإجراءات البحثية التي اتحدت معا لتصف مستوى الرضا الوظيفي عند أخصائي المكتبات بمرحلة التعليم الأساسي بمحافظة البحيرة، واستخدمت الدراسة الميدانية استبانة عبارة عن ٨ محاور بها ٣٦ عبارة، وتشمل عناصر الرضا الوظيفي كالأجر والإدارة وزملاء العمل وظروف العمل الصحية والترقية وعنصر أداء الأخصائي، وكانت اجابات المفحوصين (موافق-محايد-غير موافق) للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي عند أخصائي المكتبات.

خامساً: مصطلحات الدراسة

تتضمن الدراسة عددا من المصطلحات كما يلي:

١- مفهوم الرضا الوظيفي Job satisfaction:

أ- التعريف الاصطلاحي Idiomatic Definition:

قام العديد من العلماء بتعريف الرضا الوظيفي ومن هذه التعريفات تعريف أحمد الدليمي وكريم ناصر "إن الرضا الوظيفي هو مختلف النشاطات التي يزاولها الإنسان بقصد الإنتاج وتساعده على تحقيق أهدافه من خلال الإمكانيات المهنية والأهداف التي تتناسب مع قدرات الفرد". (الدليمي وكريم، ١٢٣، ٢٠٠٩)

أما هيلن وجودج فيعرفانه "بأنه استجابات نفسية متعددة الأبعاد من الفرد تجاه عمله، وهذه الاستجابات قد تكون معرفية، أو وجدانية، أو سلوكية. وبذلك يشير الرضا الوظيفي إلى حالات داخلية معرفية ووجدانية يعبر عنها وجدانياً أو سلوكياً. وهذه الاستجابات متعددة الأبعاد مستمرة ويمكن أن تصنف على متصل الحسن السيء والايجابي السلبي، كما يمكن أن تكتم باستخدام تقييمات لخصائص العمل والاستجابات التي تقع في سياق العمل". (Hulin، 2003، 255-377)

بينما يعرف وليد غازي الرضا الوظيفي "بأنه يمكن النظر إليه باعتباره مظلة تدرج تحتها مجموعة من العوامل المتداخلة ذات تأثير على مستوى الانتاجية، أو هي عملية موائمة بين ما هو متاح وما يمكن بلوغه فعلاً". (وليد، ١١١، ٢٠١١)

ب- التعريف الإجرائي للرضا procedural definition Job satisfaction:

تعرفه الباحثة اجرائياً "بأنه شعور الموظف بالراحة والقناعة بما تقدمه له وظيفته من دخله وتقييمه وترقيته وأسلوب إدارة المؤسسة بما يجعله يقدم أقصى جهد عنده لنجاح عمله وظهوره في أفضل صورة ممكنة".

٢- مفهوم التعليم Education:

أ- التعريف الاصطلاحي للتعليم Education Idiomatic Definition:

قامت منظمة اليونسكو بتعريف التعليم "بأنه يشمل التعليم في مرحلة الطفولة المبكرة والمرحلة الابتدائية أو الأولية للأطفال وتعليم القراءة والكتابة (محو الأمية) والمعلومات العامة، و المهارات الحياتية للشباب والكبار وقد يمتد للمرحلة الثانوية في بعض البلاد ويشير إلى التعليم المطلوب لتلبية حاجات التعليم الأساسية وبالتحديد المعرفة والمهارات والمواقف والقيم اللازمة لحياتهم ولتحسين نوعية الحياة ومواصلة التعليم". (اليونسكو، ٢١، ٢٠٠٠)

بينما يعرف عبد الباسط عبد الرقيب وآخرون التعليم "بأنه التعليم الذي يؤمن للملتحقين به الحد الأدنى والضروري من المعارف والمعلومات والقيم والاتجاهات والخبرات اللازمة لأداء دورهم في حياتهم العملية بنجاح والمشاركة في التنمية الاجتماعية". (عبد الباسط وآخرون، ٢٠٠٣، ٧)

وفي حين يعرف فاروق فلية وأحمد عبد الفتاح التعليم "بأنه ذلك القدر من التعليم الذي يتلقاه الطفل في فترة زمنية معينة وينطوي على الأساسيات اللازمة لإعداده عقليا وبدنيا ووجدانيا واجتماعيا ليكون مواطنا صالحا". (فاروق وأحمد، ٢٠٠٤، ١٠٦)

ب- التعريف الإجرائي للتعليم Learning procedural definition:

تعرفه الباحثة بأنه "الملتقي الأول بين التلاميذ والتعليم بعد فترة الحضانة ويتيح للتلاميذ مجموعة من المهارات والمعارف والخبرات تساعدهم على مواصلة تعليمهم والتفاعل مع الحياة، ويلتحق به التلميذ في سن السادسة".

٣- مفهوم المكتبة Library:

أ- التعريف الاصطلاحي للمكتبة Idiomatic Definition Library:

يعرف أحمد نافع المكتبة بقوله "هي مجموعة من المواد المكتبية المطبوعة وغير المطبوعة التي رتبت ونظمت بطريقة منطقية بحيث يسهل الرجوع إليها في أقل وقت وجهد ممكن". (أحمد، ٢٠١١، ١٩٩-٢٠٠)

بينما تعرف منظمة اليونسكو "المكتبة بأنها كل مجموعة منظمة من الكتب المطبوعة والمطبوعات المسلسلة أو أي مصادر أخرى سمعية بصرية بالإضافة إلى خدمات الموظفين المكلفين بتسهيل استعمال هذه الوثائق لأهداف التربية والبحث والترفيه" (اليونسكو، ٢٠٠٠، ٢١)

ب- التعريف الاجرائي للمكتبة procedural definition Library:

"المكتبة مكان يحتوي على مصادر المعرفة المختلفة بشكل منسق ومنظم، بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة"
٤- المكتبة المدرسية:

أ- التعريف الاصطلاحي للمكتبة المدرسية Library school:

المكتبة المدرسية "عبارة عن بناية أو غرفة أو مجموعة من الغرف احتوت على مجموعة من المواد المكتبية المطبوعة وغير المطبوعة أحسن اختيارها وجرى تنظيمها وتيسير استخدامها تحت اشراف مهني متخصص لتقديم الخدمات المكتبية المناسبة لمجتمع المدرسة من المعلمين والطلبة". (السعيد، ٢٠٠٩، ٣٨)

"المكتبة مكان يحتوي على حوامل ومعلومات Carriers of information وهيئة وموظفين وتجهيزات يذهب إليها المتعلم للحصول على المعلومات التي يحتاجها ليعلم نفسه تبعا للبرنامج التعليمي لمدرسته واستجابة لاحتياجاته الخاصة". (وليد وأحمد، ١٩٧٠، ١٩٧)

ب- التعريف الاجرائي للمكتبة المدرسية Library school:

"المكتبة المدرسية مكان معد ومجهز في المدرسة، يضم المصادر المعرفية المختلفة التي تخدم المنهج المدرسي، ويستفيد منها الطلاب والمعلمون والقائمون على العملية التعليمية التربوية".

٥- مفهوم أخصائي المكتبة Librarian:

أ- التعريف الاصطلاحي لأخصائي المكتبة Librarian :

يعرف محمد فتحي عبد الهادي أخصائي المكتبة " بأنه هو الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي, وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في اطار منظومة متناغمة, وهو أيضا المعلم والمرشد والموجه لمن هم في حاجه إليه ". (محمد، ١٩٩٥، ١٩٠)

ب- التعريف الإجرائي لأخصائي المكتبة Librarian procedural definition :

" هو ذلك الشخص المؤهل والمدرّب أكاديميا على فنون المكتبة وكيفية تنسيقها ومساعدة روادها على الوصول للمعلومات بسهولة، وهو كذلك الشخص الذي عمل بالمكتبة وغير متخصص فيها، ولكنه بممارسته لعمله، والتدريبات التي اجتازها، أصبحت لديه خبرة وعلم بالمكتبات".

٦-- مفهوم الأداء the performance:

١- التعريف الاصطلاحي للأداء:

يعرف ناظم عبد السيد الأداء بأنه "نتائج النشاط الشمولي الذي تمارسه المؤسسة, ويحدد مستوى إنجازها ومدى استغلالها لمواردها وامكانياتها ويستفاد منه في معرفة المركز التنافسي للشركة وفي تطوير الأساس لبقائها ونموها". (ناظم، ١٣٣، ٢٠٠٩)
في حين يعرفه عصمت القرالة " بأنه تحقيق الشروط والظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص " (عصمت، ٢٠١٤، ٤٨)

٢- التعريف الإجرائي للأداء the performance procedural definition:

الأداء هو "الشكل الذي يمارس به العامل عمله بصورة جيدة، بما يتوافق مع سياسة المؤسسة، وتحقيق تقدمها ونجاحها والمحافظة على بقائها".

سابعاً: الدراسات السابقة

١-الدراسات العربية:

-دراسة فوزي عبدالله وأحمد مصطفى عام ٢٠٠٨.

بعنوان "الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية بالأردن : دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية. هدفت الدراسة إلى عمل مقارنة بين رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، وكانت أداة الدراسة استبانة، واستخدم الباحثان منهج الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات واستخدم الإحصاء الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة، وكشفت النتائج عن عدم وجود فروق بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس بالأردن بالنسبة لعناصر المكافآت المالية، والإجراءات الإدارية، والخدمات الاجتماعية، ووسائل التدريس. ولوحظ وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لعنصري المناخ الأكاديمي، وتقييم الأداء، وكان رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة أكبر من الجامعات الحكومية بالأردن.(فوزي عبد الله وأحمد مصطفى، ٢٠٠٨)
-وفي دراسة مروان أحمد عام ٢٠٠٨.

بعنوان " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل دراسة حالة على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة"، هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في غزة ومعرفة أفضل الوسائل ليحسن رضا العاملين الوظيفي، واستخدم الباحث استبانة لجمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة الموظفين أصحاب العقود الدائمة والمؤقتة من العاملين في شركة اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة وكان عددهم ١٨٤ موظفاً وكان ٤٣ موظفاً قد تركوا العمل في الثلاث سنوات الأخيرة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل وكان من ظروف العمل الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز والعدالة. وكشفت أيضا عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبتهم في الاستمرار في العمل ترجع لمتغيرات مكان العمل. (مروان أحمد، ٢٠٠٨)

٣- وفي دراسة سالم عواد عام ٢٠٠٩.

بعنوان " الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي"، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين ومدى انعكاس ذلك على أدائهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى أسلوب الملاحظة لأن الباحث كان يعمل في الشركة محل التطبيق، وكان مجتمع الدراسة الموظفون الذين يعملون في شركة الخفجي المشتركة، وكان عددهم (٣٠) موظفاً وكانت أداة البحث استبانة، وتوصلت النتائج إلى عدم رضا العاملين عن الأجور والمكافآت المتاحة، في حين أنهم راضون عن الوقت المتاح لهم لإنجاز العمل بكفاءة، وكذلك عدم رضاهم عن البرنامج التدريبي الداخلي والخارجي وكذلك فرص حضور المؤتمرات والندوات وفرص الترقية، لوحظ أن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي مرتبة كانت مناسبة الوظيفة الحالية لسنتين الخبرة، واتاحة الوقت الكافي لإنجاز العمل بكفاءة، وكذلك رضاهم عن الامكانيات، ولكن كان هناك حالة من عدم الرضا عن البرنامج التدريبي الداخلي والخارجي، وكذلك عدم الرضا عن فرص حضور المؤتمرات والندوات وفرص الترقية، لوحظ أن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بالترتيب هي مناسبة الوظيفة الحالية لسنتين الخبرة، اتاحة الوقت الكافي لإنجاز العمل، كفاية المرتب والبدلات، برامج التدريب الداخلي، نظرة المجتمع للعمل الذي يقومون به، وأخيراً فرص الترقية المتاحة. (سالم عواد، ٢٠٠٩)

٤- أما دراسة مجيد مصطفى عام ٢٠١١

بعنوان "درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأدوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة المتوسط الحسابي، معامل الثبات ألفا كرونباخ، تحليل التباين، اختبار الفرضيات، وكانت عينة الدراسة ١٣٨ موظفاً بالجامعة، وقام الباحث بعمل استبانة، وكانت متغيرات الدراسة ظروف العمل، الرضا الوظيفي، أنظمة الحوافز والترقيات، طبيعة العمل، أنظمة الرواتب، العلاقة مع المسؤولين، والعلاقة مع زملاء، وكشفت الدراسة

أن درجة الرضا الوظيفي الكلية كانت متوسطة، وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الرضا تبعا للخبرة لصالح الأعلى خبرة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الرضا تبعا لمتغير المؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل. (مجيد مصطفى، ٢٠١١)

الدراسات الأجنبية:

١- وكشفت دراسة (Managerial power, stock Based) (CHOE& PIN) Incentives, and Firm performance عام ٢٠٠٦

بعنوان "دراسة تجريبية للعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ومراجعة نية الدوران الدولية للإدارة والتسويق"، كانت الرسالة تهدف إلى التعرف على الصلة بين السلطة الإدارية التي تقع في يد المدراء وأداء المؤسسة بأكملها في حالة اعطاء المديرين أسهم في المؤسسة، ومدى تأثير ذلك على أداء المديرين، وفي المقابل يتحسن أداء المؤسسة ككل، وكان منهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت نتائج الرسالة عن كون السلطة الإدارية للمدراء تكون أكبر حينما لا يكون هناك سقف لرواتبهم، ووضحت الرسالة أيضا أن راتب المدراء ليس عليه قيود في حالة مشاركتهم بالأسهم كحافز، ولوحظ أيضا أن السلطة الإدارية لا تحدث انحرافات في الكفاءة، وكون نتيجة ذلك بتحول بعض الأموال من أصحاب الأسهم المالية إلى المديرين. ووجد أن تعويض المديرين بمشاركتهم بالأسهم هو الذي حثهم على سلطاتهم لصالح العمل وبالتالي أثر ذلك على زيادة إنتاج المؤسسة. (CHOE، 2006)

٢- دراسة حلمي لحدود عام ٢٠٠٦

بعنوان "الرضا الوظيفي بين تحليل مسؤولي الشبكة على أساس استبيان الرضا بولاية مينيسوتا" هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي عند مديري شبكة الانترنت في ولاية كارولينا الشمالية، وكانت أداة الدراسة استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي، وكان الاستبيان عبارة عن ٢٠ سؤالاً أجري الاستبيان عن طريق الانترنت، وشارك ٣٨١ من مسؤولي الشبكة، وكان منهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت نتائج الدراسة عن تواجد علاقة خطية بين العمر والرضا الوظيفي، وكان الرضا متوفرا عن وظائفهم، وعن طريقة تعامل الرؤساء مع المرؤوسين، ولكن كان هناك عدم رضا عن طريقة وضع السياسات. (حلمي، ٢٠٠٦)

٣- دراسة Aspasia Togia, Athanasios Koustelios and Nikolaos عام ٢٠٠٤
بعنوان "الرضا الوظيفي بين أمناء المكتبات الأكاديمية اليونانية وبحوث علوم المعلومات" وكان هدف الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي عند أمناء المكتبات في اليونان، وكان حجم العينة ١٣٥ موظفا وموظفة، واستخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية، وتوصلت الدراسة إلى وجود رضا وظيفي بخصوص العمل نفسه، الإشراف، ظروف العمل والمؤسسة كلها، وكان الموظفون أقل رضا عن الراتب، الترقية. (Aspasia، 2004)

الاطار النظري للدراسة: مقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من المتطلبات الضرورية للعاملين في كل المؤسسات، لذلك اهتم العلماء والباحثين بدراسته منذ فترة زمنية بعيدة، لأن العامل إذا رضي عن عمله زاد أدائه وتحسن، ولا بد أن يوفر له عمله المتطلبات الأساسية لحياته من مسكن وملبس ومشرب، بالإضافة لوضع اجتماعي مرموق، ونظرة احترام من أفراد المجتمع.

أولا أنواع الرضا الوظيفي ومحدداته (job Satisfaction Types) :

إن الرضا الوظيفي هو الإحساس بالراحة النفسية في مكان العمل، سواء كان مكان العمل المقصود به الزملاء أو ظروف العمل المحيطة به. ويتضح لنا أن هناك تباين في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية وتناول العديد من الباحثين الرضا الوظيفي بتصنيفات متعددة منها الشمولية ومنها من اعتمد على الزمن كالتالي

١- أنواع الرضا الوظيفي وفق الشمولية: (طارق، ٢٥، ٢٠١٦)

أ- الرضا الوظيفي الداخلي: ويرتبط بالنواحي الذاتية للعامل ومن أمثلتها: الاعتراف بمجهودات العامل تجاه المؤسسة والتقدير والقبول والاحساس بالتمكن في العمل وتحقيق الإنجاز والتعبير عن الذات.

ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويرتبط بالنواحي الخارجية البيئية للعامل في داخل العمل ومن أمثلتها: الإدارة، وزملاء العمل ونمط العمل وطبيعته.

ج- الرضا الكلي العام: وهو اجمالي شعور العاملين بالرضا الوظيفي تجاه الجوانب الداخلية والخارجية معا.

ثانيا مصادر الرضا الوظيفي:

تقسم مصادر الرضا الوظيفي إلى ثلاثة مصادر رئيسة وسأعرضها كما يلي:

(عبدالعزیز، ٢٠٠٥، ٣٨٧)

١- مصادر داخلية ذاتية:

وتكون هذه المصادر من داخل الإنسان نفسه وتظهر هذه المصادر في الاستجابات التي يقوم بها الفرد تجاه المواقف المختلفة.

٢- مصادر خارجية: وتكمن هذه المصادر في مكان العمل كظروف العمل والتفاعل مع الزملاء، ويوجد العديد من المظاهر الخارجية مثل:

أ- مستوى الوظيفة: فالوظائف العليا يتمتع أصحابها بدرجة عالية من الرضا.

ب- مدة الخدمة: نجد أن مستوى الرضا يكون عاليا عند العاملين لمدة أكبر.

ج- الحجم التنظيمي: بمعنى أن العاملين في المؤسسات الصغيرة درجة الرضا عندهم أعلى من العاملين في المؤسسات الكبيرة.

٣- مصادر مزدوجة: بمعنى أن العاملين في المؤسسات الصغيرة درجة الرضا عندهم أعلى من العاملين في المؤسسات الكبيرة. فهي خارجية ملموسة في صفاتها، وتمتلك قيمة ذاتية أو نفسية عند الإنسان لما ترمز إليه، كالأجر المرتفع والمسار الوظيفي، فهما مصدر

ثنائي داخلي خارجي. (عبد العزیز، ٣٨٧، ٢٠٠٥)

ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي:

تؤكد جميع الدراسات أن الرضا الوظيفي مهم لجميع العاملين كل في مكانه, فالرضا يعد شرطا أساسيا لإتقان العمل والنبوغ فيه, فالشخص الغير راضي عن عمله تراه متكاسلا فيه. وبالتالي ينعكس اهماله لعمله علي العمل نفسه ويليه المؤسسة التي يعمل فيها ثم المجتمع ككل ولكن إذا رضى الفرد عن عمله ستجده سعيدا به محبا له ويبدل أقصى جهده لنجاح عمله مما يجعله يقضي حاجة عملائه والواردين عليه من داخل المؤسسة وخارجها لإنهاء عملهم عنده. وبالتالي تنجح المؤسسة في تقديم خدماتها للمواطنين وتفي بدورها في المجتمع، فإن رضى كل فرد من أفراد المجتمع بعمله وأتقنه تقدم المجتمع بنجاح جميع أعضائه, فالطبيب في مشفاه, والمعلم في فصله, والعامل في مصنعه والفلاح في أرضه. وبالبحث في الدراسات السابقة سأعرض مستويات الرضا الوظيفي وأهمية الرضا

الوظيفي بالنسبة للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل ثم أخصائي المكتبة كما يلي

١- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد: (حسن ، ١٠٢، ٢٠٠٥)

الرضا الوظيفي مهم بالنسبة للفرد العامل ويزيد من أدائه لعمله داخل المؤسسة التي يعمل بها ويظهر ذلك كما يلي:

- أ- الشعور بالاستقرار المهني وتقليل الاحساس بالاغتراب الاجتماعي.
- ب- زيادة الروح المعنوية لدى العامل والدافعية والقدرة على العمل والعطاء. (نبيل ٢٠٠٥، ١٧٤،

ج- زيادة القدرة على الابداع.

د- اشباع حاجات الفرد وتحقيق جميع رغباته.

هـ- زيادة طموح الفرد.

و- التقليل من اصابات العمل.

ز- تحسين صحة العامل النفسية والجسمية والذهنية داخل العمل وخارجه.

ح- النجاح على المستوى الأسري والاجتماعي.

٢- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: (عبد الحكيم، ٥٠، ٢٠٠٣)

يوجد علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة وتحقيق الأهداف المنوطة بالمؤسسة ويعد الرضا مؤشرا هاما لنجاحها وينعكس على أدائهم, فنجد أن جودة المنتج الذي تقدمه المؤسسة للوافدين عليها مرتبطة برضا العاملين عن عملهم.

أ- ارتفاع معدل الانتماء للمؤسسة وحدوث تكامل بين العاملين والمؤسسة.

ب- تقليل معدل دوران العمل.

ج- زيادة كفاءة المؤسسة وتقليل نسب الفقد والاتلاف والهلاك.

د- زيادة الاستقرار التنظيمي لأن العمال الراضون عن عملهم تزيد عندهم ممارسة الرقابة الذاتية على عملهم. (نبيل القلاف وعبدالرحمن الرويشد، ١٧٤، ٢٠٠٥)

٤- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع: (السيد، ٤٢، ٢٠٠٢)

إن الرضا الوظيفي مهم وضروري للمجتمع وتتمثل أهميته في النقاط التالية:

أ- تقليل نسبة البطالة.

ب- استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام.

- ج- رفع مستوى معيشة أفراد المجتمع وزيادة ثروات أفرادهم.
د- ارتفاع الناتج القومي بسبب رضا العاملين عن وظائفهم.
هـ- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة لأخصائي المكتبة :
إن الرضا الوظيفي مهم جدا لأخصائي المكتبة وخاصة أنه قائم على أعلى ثروة وهي المعرفة وتتمثل أهميته في النقاط التالية: (شنوفي، ٢٠٠٥، ١٩١-١٩٢).
أ- القدرة على التكيف مع بيئة العمل:
إن رضا العامل عن عمله يجعله يتحكم فيه وبما يحيط به من ظروف.
ب- الرغبة في الإبداع والابتكار:
عندما يجد العامل أن كافة احتياجاته من طعام وشراب واحترام من الآخرين وأمان وظيفي مشبعة بشكل كافي يزيد أداءه في عمله.
ج- زيادة مستوى الطموح والتقدم:
فالإنسان الذي يتمتع بالرضا يكون عنده رغبة كبيرة في تطوير مستقبله الوظيفي.
د- الرضا عن الحياة:
إن الاشباع المادي والمعنوي للإنسان تجعله يقابل متطلبات حياته بإتقان.

رابعاً: أهداف التعليم

للتعليم أهداف يسعى لتحقيقها منها: (عبدالباسط، ٢٠٠٣، ٧)

- ١- تنمية المهارات المختلفة للأطفال كالقراءة والكتابة والحساب والمهارة اللغوية والمهارة الحركية لكي يتم التواصل بين التلميذ والمحيطين به.
- ٢- غرس التفكير العلمي والمقدرة على تحليل المعلومات وكيفية الوصول لاتخاذ القرار السليم لدى الطلاب وكذلك التجريب والتتبع المنهجي.
- ٣- غرس حب العمل والمثابرة والنظام والعلم النافع للفرد والمجتمع.

خامساً: مبادئ التعليم (عبدالباسط، ٢٠٠٣، ٩-١٢)

- للتعليم مجموعة من المبادئ يسعى لتحقيقها منها:
- ١- تعليم موحد لكل طبقات المجتمع.
 - ٢- يوازن بين الاهتمام بالجوانب النظرية والتطبيقية.
 - ٣- يربط بين التعليم والعمل المنتج.
 - ٤- يتسم التعليم الأساسي بأنه مرن يتنوع بتنوع البيئات المحلية.
 - ٥- يتصف بأنه تعليم نهائي بمعنى أنه يمكن الاكتفاء به لدخول الحياة العملية دون اتمام باقي المراحل التعليمية وكذلك هو تعليم مفتوح الفئات لمن يحب استكمال تعليمه.

سادساً: أسس التعليم

يقوم التعليم على عدة أسس منها: (إبراهيم، ١٩٨٧، ١٢٥)

- ١- الأساس الديني.
- ٢- الأساس النفسي التربوي.
- ٣- الأساس الاقتصادي.
- ٤- الأساس البيئي.
- ٥- الأساس الاجتماعي.

سابعاً: الأداء مقدمة:

إن الأداء هو الشكل الذي يؤدي به العامل مهام وظيفته وينعكس على أدائه رضاه عن عمله، بمعنى أن العامل إذا كان راضياً عن عمله ظهر الأداء في أفضل صورة، وإذا لم يحقق العمل متطلبات العامل المادية والمعنوية ظهر الأداء في صورة سيئة. لذلك لا بد من البحث عن كيفية تحسين وضع العاملين المادي والمعنوي ليتحسن أدائه.

١- أنواع الأداء:

هناك من يقسم الأداء إلى الأداء المالي- الأداء الاجتماعي، الأداء التنظيمي ونجد من يقسمونه إلى الأداء التشغيلي والأداء الاستراتيجي، وفريق ثالث يقسمه إلى الأداء المالي، الأداء العملياتي، الأداء الوظيفي وأداء الزبون.

٢- أهمية الأداء:

ويرى باسال روبرت أن أهمية الأداء تتمثل في (باسال، 1998، 2) أ- الربط بين وظائف وأهداف العاملين بالمؤسسة ووظائف وأهداف المؤسسة التي يعملون بها.

ب- معرفة مواطن ضعف الأداء لدى العاملين ومحاولة معالجتها.
ج- تشجيع العاملين بجعلهم يشاركون في وضع أهداف المؤسسة.
د- تقوية الاتصال بين العاملين والإدارة وتوضيح معدلات الأداء المطلوبة.
هـ- توفير معلومات عن التغذية الراجعة بين العاملين والإدارة عن مستوى أدائهم بشكل موضوعي.

و- عمل سجل أداء لكل موظف وملاحظة تطور أدائه ودراسة العوامل التي تؤثر بالسلب أو الإيجاب على أداء العاملين وأداء المؤسسة ككل.

ز- تقديم معلومات وافية عن الأداء يتم من خلالها تقدير الأجور والترقيات.

٣- خصائص الأداء الوظيفي: (أحمد، ٨١، ٢٠٠٥)

يتسم الأداء الوظيفي بمجموعة من الخصائص وهي أ- الواقعية بمعنى أن يكون العمل مطابق للواقع الفعلي وما يطلبه أداء المؤسسة التي ينتسب إليها العامل.

ب- الصدق بمعنى أن يقيس الشيء المراد قياسه فعلاً.

ج- الثبات بمعنى اتساق النتائج ما دامت الظروف واحدة.

د- الشمول بمعنى أن يشمل القياس كل النواحي والجوانب التي نريد تقويمها.

هـ- الاقتصاد بمعنى ألا يكون مكلفاً للغاية ويحتاج قدر مناسب من الإمكانيات المادية المتاحة.

و- إمكانية التطبيق أي يسهل تنفيذه وألا يكون أمراً مستحيلاً.

٤- كيفية تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين: (فوزي، ٢٠٠٦، ١٠٠)

يتم تفعيل الأداء الوظيفي للعاملين من خلال ما يلي:

أ- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم ويسند ذلك إلى المستويات الإدارية العليا لتمارس مبادئ الإدارة والتنظيم بين المستويات الإدارية الأدنى وبالتالي تحقق الفاعلية للأداء الوظيفي لجميع العاملين بالمؤسسة.

ب- تصميم وظائف ذات معنى ويتم ذلك بالشكل الذي يتحقق فيه قيام الوظيفة بالكثير من المهام والأنشطة المنوطة بها.

ج- إعادة تصميم هيكل المؤسسة ويحدث ذلك عن طريق اضافة مستويات تنظيمية جديدة أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو انشاء وظائف جديدة يمكن أن تحل مشاكل العمل بالإضافة إلى إعادة تصميم اجراءات العمل وتبسيطها وبالتالي يؤدي إلى تفعيل أداء العاملين في المؤسسة.

٥- أغراض تقييم الأداء : (باسال، ١٩٩٨، ١-٧)

يفيد تقييم الأداء المؤسسة بعدة فوائد منها:

أ- مد العاملين بمردود رسمي أو تغذية عكسية feed back كل فترة مناسبة ومنتظمة عن مستوى أداء العاملين بالمؤسسة.

ب- الكشف عن جوانب القوة والضعف الموجودة في أداء العاملين لمعالجة جوانب القصور وتنمية جوانب القوة.

ج- كشف ومتابعة الظواهر السلبية المرتبطة بالعمل كالغياب والتأخير وترك العمل والصراع التنظيمي.

د- التقييم أساسي للحكم على الأجر والترقية.

هـ- تشجيع الرؤساء للكفاءات المتزايدة العمالية وتنمية العاملين ويجاد نوع من التواصل بين الرئيس ومرؤوسيه.

و- ربط أداء العاملين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها.

ز- معرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين والوحدات التنظيمية على أساس علمي سليم.

ح- نستخد محصلة تقييم الأداء الوظيفي للعاملين لمعرفة القدرات المستقبلية الكامنة لديهم في أداء مهام أخرى ليتم الاستفادة من المواهب التي يمتلكونها بشكل مفيد وبناء.

٩- التقييم يمد العاملين بالتشجيع والدعم ويمد بيئة العمل بالإثارة والترابط.

تاسعا: النتائج

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي عند أخصائي المكتبات كان متوسطا بالنسبة لجميع محاور الاستبانة، وبالنسبة لمحاور الأجر والترقيات الوظيفية، وكان مستوى الرضا الوظيفي متوسطا بالنسبة لزملاء العمل، وكان منخفضا بالنسبة للعوامل الإدارية. وأوصت الدراسة بأهمية عناصر الرضا وخاصة الأجر لأنه يحقق متطلبات العاملين.

عاشرا: المراجع والمصادر

الكتب:

- ١- أحمد الدليمي و كريم ناصر (٢٠٠٩). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار الأوائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٢- أحمد ماهر (٢٠٠٥). كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ٣- أحمد نافع المدادحة (٢٠١١-١٤٣٢). أنواع المكتبات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- ٤- السعيد مبروك إبراهيم (٢٠٠٩). أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة،

- ٤- السيد عبد العاطي السيد (٢٠٠٢). **المجتمع والثقافة والشخصية**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
 - ٥- سالم تيسير الشرايدة (٢٠٠٨). **الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - ٦- عبد العزيز عبد التواب هاشم (٢٠٠٥). **إدارة الموارد البشرية**، مطابع الدار الهندسية، القاهرة.
 - ٧- عبدالباسط عبد الرقيب عقيل وآخرون (٢٠٠٣). **مرامي وأهداف التعليم الأساسي في الجمهورية اليمنية ومطالب تحقيقها**، مركز البحوث والتطوير التربوي، صنعاء.
 - ٨- عصمت سليم القرالة (٢٠١٤). **الحكمانية في الأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان، عمان، الأردن.
 - ٩- فاروق عبده فلية وأحمد عبد الفتاح ذكي (٢٠٠٤). **معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا**، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
 - ١٠- فوزي شعبان مذكور (٢٠٠٦). **"مصادر ومسببات ضغوط العمل والصراعات"** المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
 - ١١- محمد فتحي عبد الهادي / مؤلف مشارك أسامة السيد محمود (١٩٩٥). **دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
 - ١٢- ناظم حسن عبد السيد (٢٠٠٩). **محاسبة الجودة مدخل تحليلي**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - ١٣- وليد حليم غازي (٢٠١١). **دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي**، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- المجلات والمؤتمرات:**
- ١- إبراهيم الحوتي (١٩٨٧). **عوامل مؤثرة في الاختيار المهني لطلاب الثانوية واتجاهاتهم نحو مهنة التدريس حالة الجمهورية العربية اليمنية، صنعاء، مجلة البحوث والدراسات التربوية**، ع(٣)، السنة(١)، مركز البحوث والتطوير التربوي.
 - ٢- حسن بسيوني أيوب (٢٠٠٥). **الرضا الوظيفي للضباط في أجهزة الأمن الكويتية: دراسة تطبيقية**، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (٢٧)، ع(٢)، يوليو.
 - ٣- عبد الحكيم أحمد نجم (٢٠٠٣). **تحليل العلاقة بين بعض سياسات الموارد البشرية بالمنظمة والالتزام التنظيمي من خلال توسيط الرضا الوظيفي**، **المجلة المصرية**، للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد (٣٧)، ع(٣).
 - ٤- فوزي عبدالله العكش وأحمد مصطفى الحسين (٢٠٠٨). **الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، مجلة المنارة**، مج(١٤)، ع(١)، الأردن.
 - ٥- مجيد مصطفى منصور (٢٠١١). **درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة**، مج(١٢)، ع(١)، فلسطين.

- ٦- محمد الزيودي, عماد الزغلول(٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيه بالمدارس الحكومية والخاصة في محافظة الأردن, **مجلة العلوم التربوية و النفسية**, كلية التربية, جامعة البحرين, المجلد (٩), ع(١), مارس.
- ٧- منظمة اليونيسكو (٢٠٠٠). التعليم الأساسي فجوات على الخريطة, **مجلة رسالة اليونيسكو**, ع٥٣, مركز مطبوعات اليونيسكو, مصر.
- ٨- نبيل عبدالله القلاف, فهد عبدالرحمن الرويشد و إنعام سيد خضر(٢٠٠٥). مدى الرضا الوظيفي عن برنامج التربية العملية بكلية التربية الأساسية بدولة الكويت, **مجلة كلية التربية بالزقازيق**, كلية التربية, جامعة الزقازيق, ع (٥٠), مايو.
الرسائل العلمية:

- ١- سالم عواد الشمري(٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء : دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي، مؤسسة الخفجي، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير، السعودية.
- ٢- شنوفي نور الدين (٢٠٠٥). تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- ٣- مروان أحمد حويحي(٢٠٠٨). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل دراسة حالة على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، فلسطين.

المراجع الأجنبية:

- 1-Aspasia Togia, Athanasios Koustelios and Greek Academic Librarians, library and Information Science Research, 26,. among Tsigilis (2004): Job satisfaction
- 2-Bacal, Robert. Traditional Performance Management :The Theory ,In: Performance Management :Why Doesn't it Work.-Canada : Business, Management and personal Development Resource Center: Bacal & Associates,1998.
- 3-Choe, Wayne(2006). "Managerial Power , Stock Based Incentives, and Firm performance. "University of New South Wales, New Jersey
- 4-Tella,A, Ayeni, C.& POPOOLA,S. (2007).work motivation, job satisfaction, and organizational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State ,Nigeria. library philosophy and practice
- 5-Hilmi A Iahood (2006)"Job satisfaction among network administrators in North Carolina: an analysis based on the Minnesota satisfaction questionnaire "compelled university
- 6-Hulin, C L.& Jude, T,A.(2003).Job Attitudes. In Water C.Borman, Daniel R ,Llgen & Richard J. Klimoski(Eds).Handbook of Psychology Vol 12 Industrial and Organizational Psychology .New York ,John Wiley & Sons.