

The relationship between job satisfaction and job performance of the student counselors in the city of Riyadh

Ahmed Mohammed Alghamdi

College of Social Sciences || Imam Muhammad bin Saud Islamic University || KSA

Abstract: This study aimed to identify the relationship between job satisfaction and job performance among student counselors in the city of Riyadh, and to detect differences in the level of job satisfaction in the light of variables (experience- salary- educational qualification), as well as to detect differences in job performance in the light of the Educational stage variable. To achieve the aims of the study, the researcher used the descriptive approach, and the school counselor's satisfaction scale was the study tool that was applied to a sample of (100) student counselors from general education school in Riyadh. The results revealed that there is a positive correlation between the level of job satisfaction and the level of the job performance of student counselors in the city of Riyadh, and the results also showed that there were statistically significant differences in job satisfaction due to the variable of experience in favor of the highest experience of student counselors in Riyadh. Based on the results, the researcher suggested a number of recommendations, the most important of which were: attention to student counselors in general, and counselors with less experience in particular and work to remove of all obstacles that limit their job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction- Job performance- Student counselors – Riyadh.

الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في مدينة الرياض

أحمد محمد الغامدي

كلية العلوم الاجتماعية || جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في مدينة الرياض، والكشف عن الفروق في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي في ضوء متغيرات (الخبرة- الراتب – المؤهل العلمي)، كذلك الكشف عن الفروق في الأداء الوظيفي في ضوء متغير المرحلة التعليمية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وكان مقياس الرضا المهني للمرشد المدرسي أداة الدراسة التي تم تطبيقها على عينة مكونة من (100) مرشد طلابي من مرشدي مدارس التعليم العام بمراحله الثلاث بمدينة الرياض. كشفت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في مدينة الرياض، كما أظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة لصالح الأعلى خبرة لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. وقد اقترح الباحث بناءً على النتائج عدداً من التوصيات كان أهمها: الاهتمام بالمرشدين الطلابيين بشكل عام، والمرشدين ذوي الخبرة الأقل بشكلٍ خاص وإزالة جميع المعوقات التي تحد من تحقيق رضاهم الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي – الأداء الوظيفي – المرشد الطلابي – الرياض.

المقدمة:

يعدُّ الإرشاد الطلابي من الركائز الأساسية للمدرسة المعاصرة، وقد أخذ مفهوم التوجيه والإرشاد في التطور والرفق ليتلاءم مع النمو السليم للطلاب، ويرتقى بالأنماط السلوكية ويقوم بتوجيهها بما يتناسب مع قدرات وميول هؤلاء الطلاب.

حيث يشير الهاشل (1996) إلى أنه "نظراً لأهمية التوجيه والإرشاد في حياة الأفراد والشعوب أخذت بعض الدول بتضمينه في برامجها التعليمية سواء بتوفير المعلمين والمدرسين للقيام بتلك المهام، أو من خلال تعيين مرشدين مكلفين في الإرشاد لتولي الاعمال والتفرغ لها".

ويعدُّ المرشد الطلابي أحد أهم عناصر العملية التربوية، وهو يتأثر بالكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل، ويتغير تبعاً لذلك إنتاجه وعطاؤه بالزيادة أو النقصان. ولذا يجب أن يتميز المرشد الطلابي بخصائص وصفات تساعد على النجاح في عمله والرفق ببرامج التوجيه والإرشاد، والاستمرار في ممارسة هذه المهنة. ويعبر الرضا عن حالة تكامل الفرد النفسية مع وظيفته ومدى استغلال العمل لقدراته وميوله وإثبات وجوده وشخصيته، ويشير الأداء الوظيفي إلى "درجة تحقيق وإتمام المهارات المكوّنة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فإنه يُقاس على أساس على النتائج التي حققها الفرد" (الزوبعي، 2011). ولقد أصبح هدف زيادة مستوى الاداء الوظيفي للعاملين هدفاً أساسياً للمنظمات والحكومات، فمن خلاله تتحقق أهداف التنمية لهذه المؤسسات. ولعلّ هذه المؤسسات تستخدم العديد من الوسائل من أجل تحقيق هدفها المتمثل في رفع مستوى الاداء الوظيفي لعاملها.

ولا شك بأن العملية الإرشادية كخبرة إنسانية تسعى لتحقيق أهدافها من خلال تنمية الجوانب الإيجابية عند أفراد المجتمع، وقد جندت العملية الإرشادية الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات، من هنا يؤدي دور المرشد التربوي دوراً مهماً وحاسماً في نجاح العملية الإرشادية تبعاً لأدائه الوظيفي الذي يقوم به في خدمة جمهور الطلبة ومساعدتهم في مواجهة الصعوبات والمشكلات التي تعترض طريقهم، ونظراً للدور الذي يقوم به المرشد التربوي في إنجاح العملية التعليمية والتربوية، والإسهام في تقديم نوعية تعليم جيد للطلبة، وتحقيق الأهداف التربوية المخطط لها، يأتي من خلال العلاقة التي ترتبط المرشدين بالطلبة والعاملين في المدرسة وخاصة العلاقة القائمة بين المرشد التربوي والطلبة (حناش، 2011).

مشكلة البحث:

لقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام كثير من الباحثين في المجال التربوي لما له من أثر إيجابي في رفع الأداء والإنتاجية، وارتفاع مستوى الروح المعنوية، وتحقيق التوافق النفسي، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة المدرسة.

وتشير (القطب، 1992) إلى أنه لا أحد ينكر أهمية عمل المرشد التربوي في المدرسة وهذه الأهمية تدفع إلى العمل بجدية وإلى ضرورة الاطمئنان التام على قيامه بعمله بصورة مرضية لأن نجاحه في عمله يتأثر بمدى رضاه أو عدم رضاه عن طبيعة هذا العمل، وطبيعة علاقته بزملائه في العمل ومحيط المهنة.

إن المتأمل في ظروف المرشدين الطلابيين والمعاش لتلك الظروف يجد أنهم يمرّون ببعض الصعوبات التي قد تُحدث بعضاً من عدم التوازن والشعور بالضجر والضيق في بعض الأوقات، وبما أن هؤلاء المرشدين هم الشريان

الأساسي للعمل الإرشادي والذي من خلالهم يمكن تحقيق الأهداف الإرشادية بشكل عام، فإنه من الضروري تسليط الضوء على مدى رضاهم الوظيفي، ومعرفة الواقع الذي يعيشونه، وعلاقة كل ذلك بمستوى الإنتاجية والأداء لذا قام الباحث بصياغة المشكلة في السؤال التالي:
ما علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في مدينة الرياض؟

فروض البحث:

1. توجد علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.
2. توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى خبرة لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.
3. توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الراتب (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى راتباً لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.
4. توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي (الأعلى - الأدنى) لصالح حملة المؤهلات الأعلى لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

أهداف البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين، وعلاقة ذلك بالأداء الوظيفي لهم.
2. التعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين باختلاف بعض العوامل الديموغرافية (الخبرة، الراتب، المؤهل العلمي).

أهمية البحث:

1. التعرف على الواقع الفعلي لمستوى الرضا عند المرشدين الطلابيين وتأثيره على أدائهم في مدارس مدينة الرياض.
2. الإسهام في رفع مستوى الرضا عن العمل الإرشادي مما يؤدي إلى تحسين وتطوير وإيجابية الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشدون وذلك من خلال النتائج المتوقعة من هذه الدراسة.
3. يكتسب هذا البحث أهمية خاصة، إذ يعدُّ من أوائل البحوث والدراسات حسب علم الباحث التي تهتم بدراسة الرضا عن العمل لفئة هامة من الأسرة المدرسية وهم المرشدين الطلابيين.

حدود البحث:

اقتصر البحث على الحدود الآتية:

- الحدود موضوعية: الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي.
- الحدود البشرية: عينة من (100) مرشد طلابي من مرشدي المراحل الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي).
- الحدود مكانية: مدارس التعليم العام (ابتدائي - متوسط - ثانوي) في مدينة الرياض.
- الحدود زمنية: خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2013/2014.

مصطلحات البحث:

- الرضا الوظيفي:

- يعرفه بهنسي (2011، 40) بأنه "تعبير يطلق على مشاعر الموظفين والعمال تجاه أعمالهم ومهنتهم وعلاقاتهم سواء مع رؤسائهم أو زملائهم، فهو يمثل سلوكاً ضمنياً يكمن في وجدان الفرد".
- ويعرفه سلطان (2004، 196) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.
- ويعرفه المعمر (1993) بأنه: "الحالة التي يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية"
- ويصف الزعبي (2011) الرضا الوظيفي أنه "شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته".
- ويعرفه Locke (1976) بأنه "حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن تقييم وظيفة المرء أو تجاربه الوظيفية"
- أما (Calhoun, 2005: 68) فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه "درجة تحقيق الشخص للحاجات المهمة كالصحة والأمن والغذاء والمحبة والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها".
- ويعرف الباحث الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المرشد الطلابي والذي يجيب عنه مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة.

- الأداء الوظيفي:

- يعرف بو عطيط (2009) الأداء الوظيفي "بأنه نشاط أو مهاره أو جهد مبذول من طرف الفرد سواء كان عضلياً أو فكري وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له من أجل تغيير ذلك السلوك بكل كفاءه وفعالية مما يحقق لهم الأهداف".
- ويعرفه ناصر (2010) بأنه "عبارة عن القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب".
- ويعرفه (Paquay et al, 2006) بأنه "الطريقة التي يؤدي بها فرد ما دوره، وهو كل فعل يستلزم الكثير من الجهد والعناء، كما أنه النتيجة المحققة من انجاز نشاط معين ويتطلب ترابط مجموعة من العناصر مع بعضها البعض والتي قد تكون كفيلاً بقيام الأستاذ بمهامه وأدواره مثل الكفاءات بالمعارف والمهارات والاتجاهات".
- ويعرف الباحث الأداء الوظيفي إجرائياً بأنه: قياس درجة اتقان المرشد للعمل، ومدى التزامه بالمطلوب منه، والنتائج التي تحققت على يديه. ويقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المرشد الطلابي على مقياس الأداء الوظيفي.

- المرشد الطلابي:

- عرفت الرابطة الأمريكية المرشد في المؤسسة التعليمية بأنه "المهني المتخصص الذي يقع عليه عبء مساعدة جميع الطلبة، ومقابلة احتياجات نموهم وما يصادفونه من مشاكل في حياتهم" (القذافي، 1997).
- ويعرفه السفسافة (2005) بأنه "الشخص المؤهل المعد والمدرب للعمل في مجالات الإرشاد المختلفة النمائي، والوقائي والعلاجي يقدم خدماته الإرشادية من خلال علاقة رسمية مهنية لمساعدة الطلبة في تحقيق أقصى مستويات النمو التي تسمح بها امكانياتهم وفق تخطيط منظم وهادف.
- ويتبنى الباحث التعريف الأخير لما يرى فيه الباحث من شمولية تخدم البحث الذي سوف يطبقه.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً- الإطار النظري/ أهمية الرضا الوظيفي

تكمن أهمية دراسة موضوع الرضا الوظيفي في أنه يتناول مشاعر الفرد سواء كان بشكل وظيفة إدارية أو فنية، إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه، والبيئة المحيطة به، وهذه المشاعر لها تأثيرها على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وغيرها من النواتج التنظيمية. (الصبري، 2009).

ويعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر المهمة التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والعلماء، كما اهتمت المنظمات التي تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أداءهم لأعمالهم، والتي توقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى حماسهم للعمل. (عباس، 2011).

ويعد الرضا الوظيفي أو المهني كما ذكر البيديوي (2006) من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري، وذلك لأسباب متعددة فما يرضي الفرد عنه الفرد عنه حالياً قد لا يرضى عنه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل.

كما تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات مهما كان نوعها. لأن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، أو موظفاً، أو عاملاً صغيراً اتجه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به. وعموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى عدة نتائج كما يوردها الزعبي (2011):

- رفع الروح المعنوية للعاملين، مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة.
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.
- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

ذكر أسعد ورسلان (1981) أن (Keith Davis) لخصها في ست عوامل هي:

1. كفاية الاشراف المباشر: فالمشرف له أهمية لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، ويكون له أكبر الأثر على ما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.
2. الرضا عن العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان هو النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعاً لهم على اتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة في القيام به.
3. الاندماج مع الزملاء في العمل: فالأنسان اجتماعي بطبعه، ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة لزمالته الآخرين.
4. توفير الهادفية والأهداف في التنظيم: يرغب الأعضاء في أن يكونوا في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم، ويكون هذا التنظيم على درجة من الفعالية تمكنه من تحقيق الهدف المقام من أجله.
5. عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت عادلة إذا قورنت ببعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بمكافآت الأفراد في منظمات أخرى.

6. الحالة الصحية والبدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث أثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته.

وعلى ذلك يرى الباحث أنه يجب على أي منظمة إدارية النظر إلى جميع هذه العوامل أو الجوانب بأنها كلٌّ لا يتجزأ، ومعنى ذلك أنه يجب عليها العمل على تحسين وإصلاح جميع هذه الجوانب بالقدر الذي يؤدي إلى تكوين انطباعات إيجابية لدى الفرد نحوها، وبالتالي يتحقق رضاه عن العمل ككل.

قياس الرضا الوظيفي:

إن قياس الرضا الوظيفي مهم كلاً من علماء النفس والمديرين، فالكثير من القرارات الإدارية تفحص وتدرس حسب مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفاً جوهرياً لبحوث العلوم السلوكية، أما المديرين فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي حيث يعتبرونه مؤشراً للكفاءة التنظيمية (جروان، 2012)

ويذكر البدراني (2006) أن هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

أ- المقاييس الموضوعية:

هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له، مثل: الغياب، وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي، حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه.

ب- المقاييس الذاتية:

هذا النوع يقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم.

ثانياً- الأداء الوظيفي.

يعرف المير (1995) الأداء الوظيفي بأنه "نشاط يمكّن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة".
ويعرفه هلال (1996) بأنه "تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة".
كما عرفه الصرايرة (2011) بأنه "نشاط يمكن للموظف من إنجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح، واستخدام المعقول للموارد".

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يذكر الخطيب (2008) أن الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل أهمها:

1. العوامل الفنية: وتشمل التقدم التكنولوجي والمواد الخام والهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل.
2. العوامل الإنسانية: وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل.

مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساسي للحكم على فاعلية العاملين بالوحدات الإدارية من خلال مجموعة من المؤشرات

أهمها:

1. **الفعالية:** وهي الوصول إلى تحقيق الأهداف في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب علمي متقدم ووفق لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً.
2. **الكفاءة:** وتشير إلى القدرة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الموظف عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال (الشوابكة، 2008).

عناصر الأداء الوظيفي:

ويبرز درة (1982) عناصر الأداء من خلال النقاط التالية:-

1. **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم. وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.
2. **متطلبات العمل (الوظيفة):** وهذه تشمل المهام والمسئوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
3. **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال.

فوائد تقييم الأداء الوظيفي:

يذكر زويلف (1993) أن من أهم الفوائد التي يمكن للإدارة الحصول عليها من خلال تقييم الأداء الوظيفي

هي:

1. **تعزيز الروح المعنوية:** عند شعور العاملين بأن جهودهم وطاقتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة فإن جواً من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم.
2. **إشعار العاملين بمسؤولياتهم:** عندما يشعر الفرد بأن نشاطه وأداءه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه فإنه سوف يشعر بمسؤوليته تجاه نفسه وتجاه العمل.
3. **وسيلة لضمان عدالة المعاملة:** حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء أن يحصل كل فرد على ما يستحقه من ترقية أو علاوة على أساس جهده وكفاءته في العمل.
4. **الرقابة على الرؤساء:** إن عملية تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا قادرة على مراقبة جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية. وذلك عن طريق نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها.

أهداف تقييم الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية:

ويهدف تقييم أداء الموظفين إلى ما يلي:

1. تعتبر التقارير وسيلة هامة من وسائل الاطلاع الوظيفي، إذ تمكن المسؤولين من التعرف على الموظفين الذين يحتاجون لمزيد من التدريب والتوجيه.
2. اختيار الكفاءات المناسبة والمقتدرة لملء الوظائف الأعلى.
3. تحقيق العدالة بين الموظفين على اساس انتهاز الأسلوب العلمي للتقييم بعيداً عن العمومية والعفوية.
4. تشجيع ودفع الموظفين لمزيد من البذل والعطاء عن طريق مكافأة المجددين. " (وزارة الخدمة المدنية، 1983).

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة الأفندي (2012)، التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الحكومية الثانوية في محافظة بيت لحم. واستخدمت المنهج الوصفي، وكانت الاستبانة أداة الدراسة التي طبقت على عينة من (170) معلماً ومعلمة. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي: توجد علاقة موجبة دالة احصائياً بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، وتوجد فروق دالة احصائياً في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في البعد الاقتصادي لصالح ذوي المؤهلات العلمية الأعلى.
- دراسة الزهراني (2012)، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة. وقد تكونت العينة من (60) مرشداً طلابياً بتعليم جدة وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا المهني للمرشد (عبد الله، 2009). وكانت أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي: وجود علاقة ارتباطية موجبة في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي ومستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين.
- دراسة السبيعي (2010)، والتي هدفت إلى التعرف على درجة فاعلية الأداء وعلاقتها بالاعتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة. وتكونت العينة من (250) معلماً من 10 مدارس ثانوية بمكة المكرمة. وقام الباحث ببناء مقياسين أحدهما لقياس فاعلية الأداء والآخر لقياس الاعتراب الوظيفي. وأظهرت الدراسة: فاعلية أداء معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة مرتفعة. كما أوضحت أن مستوى الاعتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة منخفض.
- دراسة الخيري (2008)، وهدفت إلى الكشف عن علاقة الرضا الوظيفي بدافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة، وتكونت عينة الدراسة من (98) مرشداً من المرشدين المدرسيين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومي بمراحله الثلاث للبنين بمحافظة الليث والقنفذة، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشابي (1996)، ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد منصور (1986). وكانت من أهم نتائج تلك الدراسة ما يلي: توجد علاقة موجبة دالة احصائياً بين الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيري سنوات الخبرة والراتب.
- دراسة البلوي (2008)، وهدفت إلى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية، وقد تكونت العينة من (372) معلماً ومعلمة، وقد استخدم الباحث استبانة قام بتصميمها. وكان من أهم نتائج تلك الدراسة ما يلي: توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي، ولا توجد فروق دالة احصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث.
- دراسة المالكي (2007)، التي هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين النفسيين بمدينة مكة المكرمة. وتكونت العينة من (145) مرشداً من المرشدين المدرسيين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومي بمراحله الثلاث للبنين بمدينة مكة. وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن العمل من إعداد الشابي (1996) وكان من أهم النتائج: توجد علاقة موجبة داله احصائياً بين الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المرشدين في الرضا الوظيفي تبعاً إلى متغيرات (الخبرة، الراتب، المرحلة التعليمية).

- دراسة خليفات والمطارنة (2006)، التي هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في اقليم جنوب الأردن، وقد تكونت العينة من (336) مديراً ومديرة، و(1099) معلماً ومعلمة. وقد قام الباحث بتطوير استبانتيين تم توزيعها على عينة الدراسة، وكان من أهم نتائج تلك الدراسة ما يلي: توجد علاقة سالبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، كما توجد فروق دالة احصائياً في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- دراسة العتيبي (2006)، وهدفت إلى التعرف على المناخ المدرسي وعلاقته بأداء المعلمين بمراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض. وقد تكونت عينة الدراسة من (266) معلماً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت الاستبانة أداة جمع البيانات، وكان من أهم النتائج، ما يلي: توجد علاقة موجبة ذات دلالة احصائياً بين المناخ المدرسي والأداء الوظيفي للمعلمين، كما توجد فروق دالة احصائياً في الأداء الوظيفي تعزى للمرحلة التعليمية لصالح معلمي المرحلة الثانوية.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق جميع الدراسات السابقة التي استعرضها الباحث والتي تناولت الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي مع البحث الحالي من حيث دراستها لنفس مجتمع البحث (قطاع التعليم). بعض الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي تتفق مع البحث الحالي في كون مجتمع الدراسة هو المرشدين الطلابيين مثل: دراسة الزهراني (2011)، ودراسة الخيري (2008)، ودراسة المالكي (2007). تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم، حيث استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي وهو المنهج المناسب لمثل هذه الدراسة. تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تبحث العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين والذي لم تتناوله أي من الدراسات السابقة التي ركزت على المعلمين في حين أن المرشدين الطلابيين لا يقلون أهمية وذلك لدورهم المهم في إنجاح العملية التربوية والتعليمية بشكل عام. وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف عليه وإبراز أهميته.

3- منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي نظراً لملاءمته أهداف الدراسة، حيث يرى عبيدات وآخرون (2005) أن المنهج الوصفي "يُعنى بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية".

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المرشدين الطلابيين، والذين يحملون في الغالب مؤهلاً في التوجيه والإرشاد، ويقومون بدور التوجيه والإرشاد في المدارس الحكومية التابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بمدينة الرياض، ويبلغ عددهم (1150) مرشداً موزعين على مدارس مدينة الرياض خلال العام 2013-2014.

عينة البحث

تكونت عينة البحث من (100) مرشد طلابي من مرشدي المراحل الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي) في مدارس مدينة الرياض. وتمثل هذه العينة ما نسبته تقريباً 9% من إجمالي المجتمع الأصلي. والجداول التالية توضح توصيف أفراد عينة البحث حسب متغيرات البحث:

جدول (1) توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير آخر مؤهل علمي

آخر مؤهل علمي	التكرار	النسبة
ماجستير	16	16%
دبلوم عالي	18	18%
بكالوريوس	66	66%
المجموع	100	100%

يتضح من الجدول (1) أن (66) من أفراد عينة البحث يمثلون ما نسبته 66% من إجمالي أفراد عينة البحث مؤهلهم العلمي بكالوريوس وهم الفئة الأكثر من عينة البحث، بينما (18) منهم يمثلون ما نسبته 18% من إجمالي أفراد عينة البحث مؤهلهم العلمي دبلوم عالي، مقابل (16) منهم يمثلون ما نسبته 16% من إجمالي أفراد عينة البحث مؤهلهم العلمي ماجستير.

جدول (2) توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير الراتب الشهري

الراتب الشهري	التكرار	النسبة
مرتفع	33	33%
متوسط	40	40%
منخفض	27	27%
المجموع	100	100%

يتضح من الجدول (2) أن (40) من أفراد عينة البحث يمثلون ما نسبته 40% من إجمالي أفراد عينة البحث راتبهم الشهري متوسط وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة البحث، بينما (33) منهم يمثلون ما نسبته 33% من إجمالي أفراد عينة البحث راتبهم الشهري مرتفع، مقابل (27) منهم يمثلون ما نسبته 27% من إجمالي أفراد عينة البحث راتبهم الشهري منخفض.

جدول (3) توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير عدد سنوات العمل كمرشد طلابي (الخبرة)

عدد سنوات العمل كمرشد طلابي (الخبرة)	التكرار	النسبة
أقل من 4 سنوات	26	26%
5-13 سنة	24	24%
14 سنة فأكثر	50	50%
المجموع	100	100%

يتضح من الجدول (3) أن (50) من أفراد عينة البحث يمثلون ما نسبته 50% من إجمالي أفراد عينة البحث سنوات عملهم في الإرشاد الطلابي 14 سنة فأكثر وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة البحث.

أدوات البحث:

قام الباحث باستخدام الأدوات التالية:

الأداة الأولى- مقياس الرضا الوظيفي:

مقياس الرضا المهني للمرشد المدرسي. إعداد الدكتور هشام ابراهيم عبد الله (2009)
وقد قام الباحث بحساب الصدق والثبات لأداة البحث:

صدق أداة البحث:

قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للمقياس حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة كما يوضح الجدول التالي:

الجدول (6) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (كمثال) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.670	52	**0.641	1
**0.689	54	**0.649	13
**0.781	60	**0.549	18
**0.735	66	**0.735	24
**0.531	69	**0.527	30
**0.590	7	**0.667	34
**0.700	74	**0.770	42
-	-	**0.734	48

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور الأول موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع محورها، وهذا ما تم التأكد منه بالنسبة لبقية المحاور.

ثبات أداة البحث:

لقياس مدى ثبات أداة البحث (المقياس) استخدم الباحث (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة البحث. والجدول (7) يوضح معاملات ثبات أداة البحث.

جدول (7) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة البحث

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور المقياس
0.8915	15	بيئة العمل ومكانه
0.9044	12	العائد المادي
0.9383	14	زملاء العمل
0.9677	16	تحقيق الذات
0.7303	6	المكانة الاجتماعية
0.8195	11	الممارسة المهنية
0.9830	74	الثبات العام

يتضح من الجدول (7) أن معامل الثبات العام عال حيث بلغ (0.9830) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للبحث.

الأداة الثانية- مقياس الأداء الوظيفي:

وهو من إعداد وزارة التربية والتعليم؛ مجموع الدرجة التي حصل عليها المرشد الطلابي في تقييم أدائه الوظيفي نهاية العام الدراسي الماضي.

أساليب تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية (SPSS) وهي:

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) " Weighted Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
3. المتوسط الحسابي " Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات).
4. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.
5. تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.

4- تحليل النتائج وتفسيرها

- التحقق من صحة الفرض الأول: توجد علاقة موجبة دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

للتعرف على مدى صحة الفرض الأول تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول (8) يوضح النتائج:

الجدول (8) نتائج معامل ارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة والأداء

الوظيفي لدى عينة البحث

الأداء الوظيفي		المتغير
الدلالة الاحصائية	معامل ارتباط بيرسون	
**0.000	0.719	بيئة العمل ومكانه
**0.000	0.749	العائد المادي
**0.000	0.785	زملاء العمل
**0.000	0.789	تحقيق الذات
**0.000	0.728	المكانة الاجتماعية
**0.000	0.701	الممارسة المهنية
**0.000	0.790	الدرجة الكلية الرضا الوظيفي

يلاحظ ** توجد علاقة عند مستوى دلالة (0.01).

من خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق يتضح وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

وبناءً على هذه النتائج نقبل الفرض الذي ينص على وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى وجود تأثير متبادل بين أبعاد الرضا المهني وبين مستوى الأداء الوظيفي؛ فكلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي توصل المرشد إلى تحقيق الذات والذي يمثل علاقة داخلية ودافعية تصل بالمرشد الطلابي إلى مستوى أداء عالي، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

• التحقق من صحة الفرض الثاني: توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الخبرة (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى خبرة لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

للتعرف على مدى صحة الفرض الثاني تم استخدام T-test، والجدول (9) يوضح النتائج:

جدول (9) نتائج اختبار " Independent Sample T-test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة البحث طبقاً إلى اختلاف متغير الخبرة

الدلالة	قيمة ت	الانحراف	المتوسط	العدد	الخبرة	محاور الرضا الوظيفي
**0.000	4.474	12.399	46.70	26	الأعلى	بيئة العمل ومكانه
		7.959	34.69	50	الأدنى	
**0.000	7.295	10.522	38.46	26	الأعلى	العائد المادي
		4.851	25.58	50	الأدنى	
**0.000	5.862	14.987	39.36	26	الأعلى	زملاء العمل
		5.991	25.15	50	الأدنى	
**0.000	4.383	19.999	40.12	26	الأعلى	تحقيق الذات
		6.229	26.62	50	الأدنى	
**0.000	5.830	4.783	19.94	26	الأعلى	المكانة الاجتماعية
		3.277	14.50	50	الأدنى	
**0.000	6.009	7.616	30.60	25	الأعلى	الممارسة المهنية
		5.394	21.44	50	الأدنى	
**0.000	5.902	67.218	215.18	25	الأعلى	الرضا الوظيفي
		30.243	148.68	50	الأدنى	

** فروق دالة عند مستوى (0.01) فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الخبرة (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى خبرة لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض.

وبناءً على هذه النتائج نقبل الفرض الثاني الذي ينص على وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الخبرة (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى خبرة لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. ويفسر الباحث هذه النتيجة من منطلق أهمية الخبرة في مجال العمل الإرشادي، نظراً لكون الخبرة تؤدي إلى اكتساب معارف جديدة

وخبرات متراكمة وزيادة الثقة بالنفس والثقة بالآخرين، وقوة علاقة المرشد مع زملائه ومع التلاميذ. مما يجعل العمل الإرشادي أكثر تنظيماً وسهولة، ويزيد من مستوى رضا المرشد عن عمله.

- التحقق من صحة الفرض الثالث: توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الراتب (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى راتب لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. للتعرف على مدى صحة الفرض الثالث تم استخدام T-test، والجدول (10) يوضح النتائج: جدول (10) نتائج اختبار " ت: Independent Sample T-test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة البحث طبقاً إلى اختلاف متغير الراتب

الدلالة	قيمة ت	الانحراف	المتوسط	العدد	الراتب	محاور الرضا الوظيفي
**0.000	3.957	11.859	48.44	33	الأعلى	بيئة العمل ومكانه
		9.660	37.45	27	الأدنى	
**0.000	4.959	11.235	39.81	33	الأعلى	العائد المادي
		7.049	27.48	27	الأدنى	
**0.000	4.458	14.813	42.26	33	الأعلى	زملاء العمل
		8.837	27.82	27	الأدنى	
**0.000	3.310	19.931	43.48	33	الأعلى	تحقيق الذات
		10.467	29.42	27	الأدنى	
**0.000	5.158	4.501	20.56	33	الأعلى	المكانة الاجتماعية
		3.525	15.21	27	الأدنى	
**0.000	4.791	7.748	31.56	32	الأعلى	الممارسة المهنية
		6.064	22.94	27	الأدنى	
**0.000	4.351	67.203	226.11	32	الأعلى	الرضا الوظيفي
		42.011	161.22	27	الأدنى	

** فروق دالة عند مستوى (0.01) فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الراتب (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى راتباً لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. وبناءً على هذه النتائج نقبل الفرض الثالث الذي ينص على وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير الراتب (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى راتباً لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. ويفسر الباحث هذه النتيجة من منطلق أهمية الراتب في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث أنه كل ما كان دخل الوظيفة كافياً لمتطلبات المرشد الطلابي، ويلبي حاجاته، ويتناسب مع الجهد الذي يقوم به، كان ذلك مدعاة لشعوره بالأمن والسعادة والرضا، والإحساس بالعدل، مما يسهم في استقراره الوظيفي ورضاه عن عمله بشكل عام.

- التحقق من صحة الفرض الرابع: توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى مؤهل لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. للتعرف على مدى صحة الفرض الرابع تم استخدام T-test، والجدول (11) يوضح النتائج:

جدول (11) نتائج اختبار " ت: Independent Sample T-test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة البحث طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي

الدلالة	قيمة ت	الانحراف	المتوسط	العدد	المؤهل العلمي	محاور الرضا الوظيفي
**0.004	2.910	12.641	45.47	34	الأعلى	بيئة العمل ومكانه
		12.054	37.82	66	الأدنى	
**0.001	3.535	10.703	36.82	34	الأعلى	العائد المادي
		9.391	29.15	66	الأدنى	
*0.018	2.412	14.461	37.41	34	الأعلى	زملاء العمل
		12.579	30.35	66	الأدنى	
*0.036	2.136	18.967	38.92	34	الأعلى	تحقيق الذات
		14.028	31.76	66	الأدنى	
*0.013	2.523	4.627	19.23	34	الأعلى	المكانة الاجتماعية
		5.399	16.62	66	الأدنى	
**0.000	3.713	7.588	29.56	33	الأعلى	الممارسة المهنية
		7.386	23.61	66	الأدنى	
**0.007	2.737	65.419	207.41	33	الأعلى	الرضا الوظيفي
		58.995	170.42	66	الأدنى	

** فروق دالة عند مستوى (0.01) فأقل * فروق دالة عند (0.05) فأقل

يتضح من النتائج أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي (الأعلى - الأدنى) لصالح حملة المؤهلات الأعلى لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. وبناءً على هذه النتائج نقبل الفرض الرابع الذي ينص على وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي (الأعلى - الأدنى) لصالح الأعلى مؤهل لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض. ويفسر الباحث هذه النتيجة المنطقية من منطلق أن المؤهل العلمي الأعلى له دور ايجابي في العمل الإرشادي، لأن ارتفاع المؤهل العلمي للمرشد الطلابي يقود إلى أن يكون أكثر تفهماً لدوره، وأكثر تفاعلاً مع البيئة الدراسية. ويحقق له الشعور بالأمن والارتياح، ويزيد من مكانته الاجتماعية، مما يحفزه على بذل مجهودات إضافية لتحسين أدائه، وشعوره بالرضا عن مهنته.

التوصيات والمقترحات:

أولاً- التوصيات.

في ضوء النتائج يمكن صياغة التوصيات التالية:

- الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين وذلك بتوفير كل ما قد يتطلبه ذلك لهم، حتى يتسنى لهم القيام بأعمالهم على أكمل وجه وتطوير أدائهم الوظيفي.
- الاهتمام بالمرشدين الطلابيين بشكل عام، والمرشدين ذوي الخبرة الأقل بشكل خاص وإزالة جميع المعوقات التي تحد من تحقيق رضاهم الوظيفي.

- توفير الحوافز المادية وتقديم الرواتب المجزية والتي تتناسب مع ما يقوم به المرشد الطلابي من أعمال والتي تسهم في تحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تحسن الأداء.
- إيجاد نظام حوافز للحاصلين على مؤهلات عليا مما يساعد في تنمية الرضا عن العمل، وتوفير فرص النمو المهني والترقي للمرشدين الطلابيين.
- إعداد برامج إرشادية لتنمية مستوى الأداء لدى المرشدين الطلابيين.

ثانياً- المقترحات.

في ضوء ما توصل إليه الباحث في بحثه يقترح أن يكون هناك بحوث ودراسات فيما يلي:

- فعالية برنامج إرشادي لتنمية الرضا الوظيفي لدى المرشد الطلابي.
- العلاقة بين الرضا الوظيفي والخصائص النفسية للمرشد الطلابي.
- فعالية برنامج إرشادي لتنمية مستوى الأداء لدى المرشدين الطلابيين.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- أسعد، محمد ورسلان، نبيل. (1981). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة: جدة.
- الأفندي، اسماعيل. (2012). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- البدراني، بدر. (2006). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- البديوي، محمود. (2006). الرضا الوظيفي والقيادة الفاعلة. مجلة عالم السعودية، 25 (11).
- البلوي، محمد. (2008). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة، الأردن.
- بهنسي، فايزة. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- بوعطيط، جلال الدين. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم النفسية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- جروان، فتحي. (2012). الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي. عمان: دار الفكر.
- حناش، فضيلة. (2011). التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور اصلاحات التربية الجديدة. الجزائر: وزارة التربية الوطنية.
- الخطيب، ركان. (2008). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على عينة موظفي مجموعة الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، عمان.

- خليفات، عبد الفتاح والمطارنة، شرين. (2006). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في اقليم جنوب الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، جنوب الأردن.
- الخيري، حسن. (2008). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- درة، عبد الباري. (1982). العامل البشري والانتاجية في المؤسسات العامة. عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.
- الزعبي، مروان. (2011). الرضا الوظيفي، مفهومة، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الزهراني، سعيد. (2012). الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشد الطلابي بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- زويلف، مهدي. (1993). إدارة الأفراد (منظور كلي مقارنة). عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- السبيعي، محمد. (2010). درجة فاعلية الاداء وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن.
- السفاسفة، محمد. (2005). إدراك المرشدين التربويين لأهمية العمل في مجالات الإرشاد (النمائي، الوقائي، والعلاجي) في بعض المدارس الأردنية. مجلة جامعة دمشق، 21 (2).
- سلطان، محمد سعيد. (2004). السلوك الانساني في المنظمات. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
- الشابي، طلال. (1996). الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي للبنين الحكومية والأهلية بمدينة جدة: دراسة ميدانية مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الشوايكة، خالد. (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الصرايرة، خالد. (2011). الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية، مجلة جامعة دمشق، (27)، 223-235.
- الصيرفي، محمد. (2009). الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- عباس، انس. (2011). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال العلوم السلوكية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبيدات، ذوقان واخرون. (2005). مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس، عمان: دار الفكر
- العتيبي، محمد عبد المحسن. (2006). المناخ المدرسي ومعوقاته ودوره في أداء المعلمين بمراحل التعليم العام. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- القذافي، رمضان. (1997) التوجيه والإرشاد النفسي. بيروت: دار الجيل.
- القطب، هيفاء. (1992). مدى ارتباط الرضا المهني للمرشد التربوي بسماته الشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.

- المالكي، عطية. (2007). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- المعمر، منصور. (1993). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- المير، عبد الرحيم. (1995). العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة. مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، 35 (2)، 207-241.
- ناصر، حسن. (2010). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الهاشل، سعيد. (1996). التوجيه والإرشاد الوظيفي واختيار التخصص في المرحلة الثانوية التقليدية، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، الكويت، (54)، 92-111.
- هلال، محمد. (1996). مهارات ادارة الأداء. القاهرة: مركز تطور الأداء الوظيفي.

ثانياً- المراجع بالأجنبية:

- Locke, EA. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In MD Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Leopold, Paquay (2006). Former des enseignants professionnels. De Bœck Université. Bruxelles
- Calhoun, E.(2005). Leadership Behavior of Elementary Principals that Lead to Improve Learning Situation. Dissertation Abstracts international, (7) 1305-A.