



الرضا الوظيفي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في محافظات غزة

Job Satisfaction and Its Relationship to Professional Competence Among Government Employees in the Gaza Governorates

د. محمود سليمان محمود شامية: دكتوراه في الصحة النفسية، جامعة القرآن الكريم
وتأصيل العلوم، السودان. البلد: فلسطين، غزة.

*Dr. Mahmoud Suleiman Mahmoud Shamiya: PhD in Mental
Health, University of the Holy Quran and the Foundation of
Sciences, Sudan. Country: Palestine, Gaza.*

Mshamia008@gmail.com

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، ومستوى الكفاءة المهنية لديهم، ودلالة الفروق في ذلك تبعاً لمتغيرات (النوع، العمر، سنوات الخبرة)، وطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين بوزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة. تكونت عينة الدراسة من (242) موظفاً وموظفةً. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام ببناء مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الكفاءة المهنية، واستخدم الباحث الأساليب الإحصائية: اختبار ألفا كرونباخ، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وارتباط بيرسون عبر برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى الرضا الوظيفي حصل على وزن نسبي (64.87%) بدرجة متوسطة، ومستوى الكفاءة المهنية حصل على وزن نسبي (81.46%) بدرجة كبيرة، ووجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير النوع، بينما توجد فروق لمتغير العمر لصالح الأقل من 35 سنة، وتوجد فروق لصالح متغير سنوات الخبرة لصالح الأقل خبرة (5 سنوات فأقل). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية تُعزى لمتغيري النوع والعمر، بينما توجد فروق لصالح متغير سنوات الخبرة لصالح الأكثر خبرة (15 سنة فأكثر). توصيات الدراسة: تحسين الظروف المعيشية للموظفين عن طريق إعادة النظر في سلم الرواتب والحوافز والترقيات لما له من أثر كبير على الرضا الوظيفي، واستثمار الكفاءات الموجودة بين الموظفين بشكل ابتكاري وريادي لتحسين جودة العمل.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الكفاءة المهنية، وزارة التنمية الاجتماعية.



Abstract : The study aimed to identify the level of job satisfaction and professional competence, and the relationship between job satisfaction and professional competence according to some variables, including: (gender, age, and years of experience) among government employees in the Ministry of Social Development in the governorates of Gaza. The study sample consisted of (242) male and female employees. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach, and the researcher built a measure of job satisfaction and a measure of professional competence, and the researcher used the statistical methods, Cronbach's alpha test and the T test for two independent samples, the arithmetic mean, standard deviation, and Pearson's correlation through the spss program: The study reached the following results: The level of job satisfaction got a relative weight (87.64%) in a medium degree, and the level of professional competence got a relative weight (46.81%) in a large degree. There is a positive correlation with statistical significance between job satisfaction and professional competence among government employees in The Ministry of Social Development in the governorates of the Gaza Strip, the recommendations of the study, There are no statistically significant differences in the level of job satisfaction attributed to the two variables of gender, while there are differences for the variable of age in favor of the less than 35 years, while there are differences in favor of the variable of years of experience in favor of the least experience of 5 years or less. There are no statistically significant differences in the level of professional competence due to the two variables of gender And age, while there are differences in favor of the variable years of experience in favor of the more experienced 15 years or more: the necessity of strengthening and adopting the heads of departments and units for the democratic style in management in all its aspects, especially investing the existing competencies among employees in an innovative and pioneering manner, improving the living conditions of employees by reviewing the salary scale, incentives and promotions because of its great impact on job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, professional competence, Ministry of Social Development.

المقدمة

تعد الحياة الإنسانية عرضة دائماً للتهديدات التي تواجه الإنسان، كما يشهد العالم في العصر الحاضر أكثر الأزمات من حيث تنوعها وشدتها وضراوتها. وما إن لكل عصر أزماته ومشكلاته، حتى سُمي بعصر الأزمات كما أسماه البعض، فإن كل فرد معرض خلال فترات حياته للكثير من الأزمات والصعاب. لكن للإنسان الفلسطيني خاصية عن أي إنسان آخر، فإن أزماته تفوق تلك الأزمات في تأثيرها على الآخرين من بني البشر لتعرضهم الدائم للحروب، ولما يعيشه اليوم من أزمات متلاحقة من الحصار الدام لفترة طويلة وما تلاحقه من قرارات تسوية للقضية الفلسطينية آخرها صفقة القرن، ومع تلاحق الأزمات التي تعصف بالإنسان الفلسطيني، أصبح موضوع الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين في تطوير العمل والإنتاجية التي تنعكس على مستوى التطور والتقدم لدى بلدان العالم. ومتطلبات بناء المؤسسات والمنظمات من الاهتمام البالغ لنجاح المؤسسات كان لابد من الاهتمام بالكادر المهني ورضاه عن سياسة المؤسسة التي يعمل فيها وعن نفسه وإمكانياته وقدراته، حيث يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام الباحثين في العديد من العلوم منذ اهتمامهم بدراسة ظروف العمل وتأثيرها على الأفراد. وتاريخياً، يمكن القول أن نهاية القرن الماضي كانت البداية الحقيقية للتوجه العلمي نحو دراسة الظروف التي يمكن في ظلها أن يعطي العامل أقصى عطاء ممكن بناءً على توفير الظروف المناسبة للقيام بالأداء المناسب ذي العائد المطلوب، والذي لا يضحى في نفس الوقت براحة العامل ولا يوقع الضرر به، سواء أكان ضرراً مادياً أو معنوياً (مقبول، 2003).

بالاهتمام بكفاءات الأفراد الإنسانية أو الاجتماعية بالتحديد، تشكل عاملاً بالغ الأهمية يشغل اهتمامات المسؤولين على مستوى إدارة الموارد البشرية لتعزيز الانتقالية من كفاءة الفرد إلى كفاءة الجماعة، أي كفاءة الفريق، وتغيير الاتجاهات من الاعتماد على التخصص إلى مبدأ الكفاءات المتعددة في جميع الوظائف (السلمي، 1997). فالكفاءة تلعب دوراً هاماً في تنمية العمل في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، وتعتبر هذه الكفاءات بمثابة العامل الفاعل في عصر المعرفة والمعلومات، إذ يتطلب هذا الأخير ضرورة التعامل بالشبكات ما بين الأفراد لضمان السرعة والمصادقية (زيتون، 2004). ويرى باندورا بأن الكفاءة تشير إلى قدرة عامة على أداء سلوك معين يرتبط بمهام وأعمال مطلوبة ويتم إنجازها بإتقان لتحقيق الأهداف المنشودة (Bandura, 1997).

مشكلة الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية محافظات

غزة؟

2. ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية محافظات

غزة؟

هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في

وزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة؟

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تُعزى

للمتغيرات: النوع، العمر، سنوات الخبرة؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة تُعزى

لمتغير: النوع، العمر، سنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة.

2. معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة.

3. الكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تُعزى للمتغيرات

الديمغرافية (النوع، العمر، سنوات الخبرة).

4. الكشف عن الفروق في مستوى الكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية

(النوع، العمر، سنوات الخبرة).

فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية محافظات قطاع غزة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين في

وزارة التنمية الاجتماعية محافظات قطاع غزة تُعزى لمتغير النوع، العمر، سنوات الخبرة.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في

وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة قطاع غزة تُعزى للمتغيرات التالية: (النوع، العمر،

سنوات الخبرة).

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: يعني درجة تقبل الفرد لذاته وبما حقق من إنجازات حياته الحاضرة والماضية،

ويفصح هذا التقبل عن نفسه في توافق الفرد مع ذاته والآخرين وجوانب الحياة المختلفة ونظرته

المتفائلة نحو المستقبل (رضوان وهريدي، 2001).

التعريف الإجرائي: "هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة في استجاباتهم للمقياس الذي

أعده الباحث للرضا الوظيفي لهذه الدراسة."

الكفاءة: تعريف مكتب التربية العربي لدول الخليج (1989): هي القدرة على القيام بالأعمال التي

تتطلبها مهمة من المهام، أو هي القدرة على ممارسة الأعمال التي تتطلبها وظيفة من الوظائف

(الخياط وذياب، 1996).

الكفاءة المهنية: يرى الزيات أن الكفاءة أو الفاعلية الذاتية هي مجموعة متميزة من المعتقدات، أو

الإدراكات المترابطة، أو المتداخلة لتنتج مجموعة من الوظائف المتعلقة بالضبط الذاتي لعمليات

التفكير والدافعية والحالات الانفعالية والسيولوجية (الزيات، 1999).

التعريف الإجرائي: "هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة في استجاباتهم للمقياس الذي

أعده الباحث للكفاءة المهنية لهذه الدراسة."

وزارة التنمية الاجتماعية: هي إحدى مؤسسات السلطة الفلسطينية، وهي الوزارة المسؤولة عن القضايا الاجتماعية في دولة فلسطين مثل معالجة الفقر وتنظيم الجمعيات الخيرية ورعاية الفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع والتنمية الشاملة والأمن الاجتماعي وتحسين الأوضاع المعيشية للسكان وإغاثة المنكوبين بسبب الطوارئ وغيرها من القضايا الاجتماعية في فلسطين (تقرير السلطة الوطنية الفلسطينية، 2004).

حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على التعرف على المستوى وعلاقة الرضا الوظيفي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة.

الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على وزارة التنمية الاجتماعية المحافظات الجنوبية (قطاع غزة).

الحد البشري: اقتصرت الدراسة على موظفي وزارة التنمية الاجتماعية المحافظات الجنوبية (قطاع غزة).

الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الفترة ما بين عام (2021-2022) م. وكذلك تتحدد هذه الدراسة بالعينة والأدوات المستخدمة فيها والمتغيرات المرتبطة بها.

الدراسات السابقة:

دراسة López (2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى المعلمين تبعاً للمتغيرات (الدعم من المشرفين والزملاء) ولنيتهم للاستقالة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة من (1079) معلماً (651 أنثى و428 ذكراً) في المدارس التمهيديّة والابتدائية والثانوية بالولايات المتحدة الأمريكية. استخدم الباحث برنامج SPSS

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة عكسية لمتغير الذكاء العاطفي بالنية للاستقالة لدى أفراد العينة، ووجود علاقة عكسية لمتغير الرضا الوظيفي بالنية للاستقالة، ووجود علاقة ارتباطية لدى دعم المشرفين والزملاء بالرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، ووجود علاقة عكسية لدى متغير الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي تبعاً لنية الاستقالة لدى أفراد العينة.

دراسة Ravari وآخرون (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير توقع الذات والتفاعل الاجتماعي والوضع التنظيمي على الرضا الوظيفي بين الممرضات الإيرانيات. بعد فهم محددات وارتباطات الرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تساعد على تقليل مشكلة استنزاف الممرضات، وباستخدام النموذج الهجين لتطوير المفهوم، تم فحص الرضا الوظيفي على ثلاث مراحل: (1) المرحلة النظرية، تعريف عملي وأبعاد الرضا الوظيفي تم تحديدها، (2) في مرحلة العمل الميداني، تم استخدام مقابلة نوعية شبه منظمة لالتقاط تصورات المشاركين عن المفهوم، و(3) المرحلة التحليلية، تم تقييم تجارب الممرضات باستخدام النموذج المفاهيمي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن المعتقدات الشخصية، بدلاً من التفاعل الاجتماعي أو الوضع التنظيمي، تشكل جوهر الرضا الوظيفي، وبالرغم من تنوع عوامل عدم الرضا المتجذرة في التفاعل الاجتماعي والوضع التنظيمي، فإن التدخل مطلوب لزيادة الدعم التنظيمي والمهني للممرضات، فإن إبراز القيمة المقدسة والروحانية لمهنة التمريض، المتجذرة في القيم والثقافة الدينية.

دراسة الحدادي (2019): هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم العاملين بمديرية الموارد البشرية بالرباط (المغرب)، وتحديد مصادر الرضا والكشف عن الفروق حسب متغيرات الدراسة. وتم تطبيق استمارة مينوسوتا لقياس الرضا الوظيفي

لدى العينة المكونة من 120 موظفاً وموظفة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت النتائج أن الموظفين يتمتعون بمستوى رضا وظيفي متوسط وأن مصدر الرضا لديهم يرجع إلى العوامل الداخلية للشغل، ووجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغيرات النوع (كان لصالح الإناث) والسن والخبرة (لصالح المتقدم بالسن والأكثر خبرة).

دراسة أبو النجا (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية والكفاءة الذاتية والمثابرة لدى المرشدين التربويين في قطاع غزة، والتعرف على العلاقة بين الكفاءة الذاتية والمثابرة بجودة الحياة الوظيفية لدى أفراد العينة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة من (138) (69 مرشداً و69 مرشدة). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن الوزن النسبي للكفاءة الذاتية (80.7%) مرتفع، ووجود علاقة طردية إحصائية بين متوسط جودة الحياة الوظيفية والكفاءة الذاتية والمثابرة لدى أفراد العينة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الكفاءة الذاتية يُعزى لمتغير الخبرة ومكان العمل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الكفاءة الذاتية يُعزى لمتغير النوع وكان لصالح الذكور.

دراسة جبريل (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الكفاءة الذاتية وإدارة الأزمات لدى المرأة المعيلة في الأسر الأشد فقراً، والتعرف على مستوى الكفاءة الذاتية، والكشف عن الفروق في الكفاءة الذاتية وإدارة الأزمات لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (العمر والمستوى التعليمي والدخل الكلي وعدد المعالين والحالة الاجتماعية). ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة من (77) من النساء اللواتي ترأسن أسرهن المستفيدات من برنامج شبكة الأمان الاجتماعي بقسم الخدمات والإغاثة الاجتماعية بوكالة الغوث منطقة النصيرات. واستخدم الباحث

مقياس الكفاءة الذاتية ومقياس إدارة الأزمات من إعداد الباحث، حيث توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن نسبة الكفاءة الذاتية وإدارة الأزمات لدى عينة الدراسة جاءت مرتفعة بوزن نسبي (73.48%)، وأن هناك علاقة طردية بين الكفاءة الذاتية وإدارة الأزمات لدى عينة الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة: يتضح من العرض السابق للدراسات تتوع أهدافها ومتغيراتها التي تناولتها. تناولت دراسة López (2022) الأثر للتفاؤل على الرضا الوظيفي بخلاف الدراسة الحالية التي تناولت أثر الرضا بالمتغيرات الدراسة. ودراسة Ravari وآخرون (2021) تناولت تأثير الذات والتفاعل الاجتماعي على الرضا الوظيفي. وتباينت الدراسات السابقة بالموضوعات، منها ما جاء بمفهوم الكفاءة الذاتية كدراسة أبو النجا (2021) ودراسة جبريل (2020). لم يجد الباحث دراسة تناولت المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية على حد علم الباحث، ومن ثم سوف يتناول الباحث في الدراسة الحالية التعرف على مستوى الرضا وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة. وتشابهت الدراسة مع الدراسات السابقة بتناولها لمتغير الرضا الوظيفي، بينما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تناولها لمتغير الكفاءة المهنية. كما أنها اتفقت في النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط، كما أن الكفاءة المهنية مرتفعة وتتفق مع الدراسات السابقة التي توصلت للكفاءة الذاتية مرتفعة، وكما تبين وجود فروق لصالح الأكثر خبرة. كما اختلفت الدراسة الحالية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير النوع للرضا الوظيفي، بل وجدت فروق لصالح الأقل خبرة، بينما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للكفاءة المهنية لصالح النوع.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة، كما يعد أوسع المناهج استخداماً خاصة في المجال التربوي والنفسي. كما أنه يبحث عادة في الحال، فهو يشخص ويصف الظواهر الموجودة ويصنفها ويكتشف العلاقات بينها، وبتفسيرها وفي ضوء ذلك يمكنه التنبؤ بأحداث ستجري في المستقبل (الأسدي، 2008).

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في محافظات غزة للعام (2022) والبالغ عددهم (650) موظفاً وموظفةً حسب إفادة الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بوزارة التنمية الاجتماعية.

عينة الدراسة:

1. **العينة الاستطلاعية:** تكونت العينة من (40) موظفاً وموظفةً من الموظفين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات غزة، تم اختيارهم بالطريقة القصدية من العينة الفعلية، على أن يتم استثنائهم من العينة الكلية، وذلك بهدف التأكد من خصائص أدوات الدراسة ومدى ملاءمتها لجمع البيانات من عينة الدراسة.

2. **العينة الفعلية:** شملت عينة الدراسة (242) موظفاً وموظفةً من الموظفين الحكوميين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات غزة بعد استثناء العينة الاستطلاعية للعام 2022. ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة:

جدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

النسبة المئوية	العدد	متغيرات الدراسة	
47.1	114	ذكر	النوع
52.9	128	أنثى	
100.0	242	المجموع	
20.7	50	أقل من 35	العمر
57.4	139	35 – أقل من 45	
21.9	53	45 سنة فأكثر	
100.0	242	المجموع	
15.3	37	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
20.2	49	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	
37.2	90	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	
27.3	66	15 سنة فأكثر	
100.0	242	المجموع	

أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، قام الباحث باستخدام الأدوات التالية:

أولاً: مقياس الرضا الوظيفي / إعداد الباحث

بعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، تم استخدام مقياس

الرضا الوظيفي. وقد اتبع الباحث الخطوات التالية في بناء أداة الدراسة وهي كالتالي:

تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملها المقياس، وصياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد، وإعداد

المقياس في صورته الأولية، وعرض المقياس على محكمين من أجل اختيار مدى ملائمتها لجمع

البيانات. وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (66) فقرة موزعة على ستة أبعاد، حيث

أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم مندرج خماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير

موافق بشدة) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1)، وعكس ذلك للفقرات السلبية.

صدق المقياس:

أولاً: **صدق المحكمين**: قام الباحث بعرض المقياس في صورته الأولى على مجموعة من المحكمين المتخصصين وعددهم (21) محكماً متخصصاً، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد المقياس، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية. وفي ضوء تلك الآراء، تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

ثانياً: **صدق الاتساق الداخلي**: جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) موظفاً وموظفة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس. كذلك، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). البعد الشخصي مع الدرجة الكلية للبعد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.403-0.788)، وبعد الترقيات وتقييم الأداء مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.422-0.768)، وبعد الرواتب والحوافز مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.455-0.806)، والبعد المهني والوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.388-0.714)، وبعد العلاقة مع الزملاء مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.556-0.732)، وبعد العلاقة مع الإدارة مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.324-0.756). وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد، قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس. ويوضح الجدول رقم (2) ذلك.

الأبعاد	الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة sig
البعد الشخصي	.754**	0.000
بعد الترقيات وتقييم الأداء	.798**	0.000
بعد الرواتب والحوافز	.630**	0.000
البعد المهني والوظيفي	.859**	0.000
بعد العلاقة مع الزملاء	.665**	0.000
بعد العلاقة مع الإدارة	.874**	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

*ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس: Reliability

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقه على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية: Split-Half Coefficient

قام الباحث بقياس معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم تجزئة المقياس إلى نصفين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman-Brown Coefficient، وتم الحصول على النتائج الموضحة في

الجدول رقم (3).

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الشخصي	14	0.786	0.880
بعد الترقيات وتقييم الأداء	*11	0.799	0.801
بعد الرواتب والحوافز	*9	0.703	0.705
البعد المهني والوظيفي	*13	0.663	0.682
بعد العلاقة مع الزملاء	*9	0.878	0.888
بعد العلاقة مع الإدارة	10	0.734	0.847
الدرجة الكلية	66	0.865	0.928

* تم استخدام معامل جتمان لأن النصفين غير متساويين.

يتضح من جدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.928)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع

بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

1- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل

ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل

والجدول يوضح ذلك رقم (4):

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الشخصي	14	0.851
بعد الترقيات وتقييم الأداء	11	0.849
بعد الرواتب والحوافز	9	0.831
البعد المهني والوظيفي	13	0.800
بعد العلاقة مع الزملاء	9	0.855
بعد العلاقة مع الإدارة	10	0.824
الدرجة الكلية	66	0.945

يتضح من الجدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.945)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع

بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقه على عينة الدراسة.

ثانياً: مقياس الكفاءة المهنية

بعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، تم استخدام مقياس

الكفاءة المهنية. وقد اتبع الباحث الخطوات التالية في بناء أداة الدراسة وهي كالتالي:

تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملها المقياس، وصياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد، وإعداد المقياس في صورته الأولية، وعرض المقياس على المحكمين المختصين (بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعات الفلسطينية والبعض الآخر مختصون بمجال الدراسة). بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، تم حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات، وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (41) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، حيث أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1)، وعكس ذلك للفقرات السلبية. وتم توزيع المقياس على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. ويوضح الجدول رقم (5) توزيع الفقرات على أبعاد الدراسة لمقياس الكفاءة المهنية.

البعد	الفقرات	عدد الفقرات
البعد الشخصي	1-10	10
البعد المعرفي	11-20	10
البعد الاجتماعي	21-39	9
البعد المهني والقانوني	30-41	12
الدرجة الكلية		41

صدق المقياس:

أولاً: صدق المحكمين: قام الباحث بعرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد المقياس، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) موظف وموظفة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، البعد الشخصي مع الدرجة الكلية للبعد تراوح ما بين (0.370-0.899)، البعد المعرفي مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.592-0.787)، والبعد الاجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.599-0.798)، و البعد المهني والقانوني مع الدرجة الكلية للبعد ما بين (0.527-0.746)، وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

الأبعاد	الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة sig
البعد الشخصي	.864**	0.000
البعد المعرفي	.899**	0.000
البعد الاجتماعي	.841**	0.000
البعد المهني والقانوني	.900**	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

*ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من جدول رقم (17.1) أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس :Reliability

أجريت خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

بقياس معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم تجزئة المقياس إلى نصفين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman-Brown Coefficient وتم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول ويوضح الجدول معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل يتضح ذلك بجدول رقم (7)

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الشخصي	10	0.770	0.870
البعد المعرفي	10	0.760	0.864
البعد الاجتماعي	*9	0.823	0.833
البعد المهني والقانوني	12	0.737	0.848
الدرجة الكلية	*41	0.904	0.905

يتضح من جدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.905)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

1- طريقة ألفا كرونباخ:

تم استخدام طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل والجدول رقم (8) يوضح ذلك:

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الشخصي	10	0.898
البعد المعرفي	10	0.873
البعد الاجتماعي	9	0.854
البعد المهني والقانوني	12	0.865
الدرجة الكلية	41	0.954

يتضح من جدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.954)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

المحك المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم (9):

جدول (9) المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	المستوى
من 1.79 – 1	20% - 35%	قليلة جداً
من 1.80 – 2.59	36% - 51%	قليلة
من 2.60 – 3.39	52% - 67%	متوسطة
من 3.40 – 4.19	68% - 83%	كبيرة
من 4.20 – 5	84% - 100%	كبيرة جداً

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الباحث بتفريغ وتحليل مقاييس الدراسة الحالية وهي (الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية) وذلك من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: اختبار ألفا كرونباخ (CronbachsAlpha) لمعرفة ثبات فقرات مقاييس (الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية)، والتجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات مقاييس (الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية)، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس درجة ارتباط فقرات مقاييس (الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية) بالبعد الذي تنتمي إليه، وارتباط البعد بالدرجة الكلية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمقياس كل من الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية وقلق المستقبل، ومعامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين درجات مقياس الرضا الوظيفي، وكل من درجات مقياسي: الكفاءة المهنية، واختبار "ت" لعينتين مستقلتين، واختبار التباين الأحادي لأكثر من متغيرين.

نتائج الدراسة

السؤال الاول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة غزة؟

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي، والدرجة الكلية للمقياس، كما هو مبين في الجدول رقم (1.1):

جدول (1.1) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد مقياس الرضا

الوظيفي وكذلك ترتيبها في المقياس

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	الترتيب
1	البعد الشخصي	3.717	0.544	74.34	20.494	0.000	2
2	بعد الترقيات وتقييم الأداء	2.983	0.860	59.67	-0.299	0.765	5
3	بعد الرواتب والحوافز	2.567	0.877	51.35	-7.668	0.000	6
4	البعد المهني والوظيفي	3.090	0.734	61.80	1.907	0.058	4
5	بعد العلاقة مع الزملاء	3.747	0.774	74.93	15.005	0.000	1
6	بعد العلاقة مع الإدارة	3.223	0.869	64.45	3.986	0.000	3
	الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	3.244	0.595	64.87	6.366	0.000	

يتضح من الجدول السابق أن بعد العلاقة مع الزملاء حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (74.93%)، بدرجة كبيرة. تلاه البعد الشخصي الذي حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (74.34%)، بدرجة كبيرة. تلاه بعد العلاقة مع الإدارة الذي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (64.45%)، بدرجة متوسطة. تلاه البعد المهني والوظيفي الذي حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (61.80%)، بدرجة متوسطة. تلاه بعد الترقيات وتقييم الأداء الذي حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (59.67%)، بدرجة متوسطة. تلاه بعد الرواتب والحوافز الذي حصل على المرتبة السادسة بوزن نسبي (51.35%). أما الدرجة الكلية للرضا الوظيفي فقد حصلت على وزن نسبي (64.87%) بدرجة متوسطة.

ويفسر الباحث أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين لوزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة بدرجة متوسطة (64.87%) تعكس الظروف التي يعيشها الموظفون من عدم وجود ترقيات وتسكين للموظفين، بالإضافة لعدم حصولهم على الرواتب الكاملة منذ فترة كبيرة، مما أدى

لعدم قدرتهم على تلبية احتياجاتهم الضرورية فضلاً عن الأساسية. كما أن ما يطمئنهم هو الزملاء والشخصية التي يتمتع بها الإنسان الفلسطيني والتي يتعايش مع كافة الأزمات.

كما أن بعد الزملاء حصل على المرتبة الأولى بين الأبعاد الستة، وتتفق الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة Saba و (Irum (2011 بمستوى عالٍ. علماً بأن الموظف يمضي جل وقته بين زملائه في العمل وداخل بيئة العمل، إذ يعتبرها الموظف بيئته وبيته الثاني، وزملائه تربطه بهم علاقة قوية إذ يتقاسمون هموم العمل ومشكلاته. وتمتاز فترة عمل الموظف بالفترة الكبيرة التي يمضيها الموظف مع زملائه، وأن الزملاء في هذه الفترة في حياة الموظف يكونون أقرب لتكوين صداقات تدوم طويلاً منذ التعيين وحتى الإحالة للمعاش، وهذا يتماشى مع ما ذكره Friedman بأن الصداقات في مكان العمل واحدة من أقوى العلاقات، وهذا ما شاهده الباحث في الكثير من الموظفين الذين تعامل معهم كون الباحث عمل في عدد من المحافظات. ويذكر Luthans أن الرضا يتأثر بمجموعة من العوامل ترتبط بالعمل ومنها العلاقة بالزملاء. كما أن زملاء العمل يتوافر بهم مجموعة من السمات والتقارب والتناغم الفكري والرغبات والميول الشخصية كون الموظفين بوزارة التنمية الاجتماعية غالبيتهم من أصحاب تخصص الخدمة الاجتماعية وكذلك اختيارهم للمهنة. كما تذكر نظرية ماكلياند وهرم ماسلو للحاجات بأن الإنسان يميل إلى الحاجة إلى الانتماء، ونظرية الدفير التي قسمت الحاجات لثلاثة أقسام منها الحاجة للبقاء والحاجة للنمو والحاجة للارتباط، وهذا يتفق مع ما توصلت له الدراسة الحالية ويتفق مع دراسة (Mansur (2010 ودراسة عثمان (2009) ودراسة عسيري (2016) ودراسة العاجز (2014)، وإن الانتماء لجماعة العمل وهم الزملاء حصل على المرتبة الأولى، وهو شعور الشخص بالانتماء وبناء العلاقات مع الزملاء

بالعمل. كما يمتاز بذلك موظفو الوزارة بالتقارب الفكري وهو خدمة المحتاجين، وهذا توافق في الهدف والغاية التي يسعى لها الموظفون داخل بيئة العمل.

جاء البعد الشخصي في المرتبة الثانية بوزن نسبي 74.34%، وهو متقارب بدرجة كبيرة مع بعد الزملاء بوزن نسبي 74.93%. ويفسره الباحث بأن اهتمام الموظف بالشخصية وتزويدها بما هو جديد، ويسعى الموظف لتطوير ذاته بالالتحاق بالدورات التدريبية التي تنمي شخصيته وتزيد من تطوره على المستوى الشخصي والنفسي والاجتماعي، وهذا يعطي الموظف قيمة لذاته وللآخرين. وهذا ما لمسّه الباحث من الكثير من الموظفين يسعون لتلقي دورات تدريبية وورش عمل من خلالها يطورون من أنفسهم ليواكبوا التطور التكنولوجي، إذ أن هناك طفرة في العمل الاجتماعي إلى التوجه للحوسبة، وهذا يتوافق مع نظرية التكيف الوظيفي القائمة على الانسجام بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئته. وكون الإنسان بطبعه اجتماعي ومن ثم يترجم الاهتمام بالشخصية للإنسان الطبيعي بأن تكون له علاقات، لما ذكره ماسلو في هرم الحاجات (الحاجة إلى الطعام والأمن والانتماء) وهي من الحاجات الأساسية والتكاملية بين البشر والتشاركية بينهم.

جاء بعد العلاقة مع الإدارة في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 64.45%. يعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الحكوميين وخاصة موظفي الوزارة يتسمون بالطاعة للإدارة والتقرب لها للحصول على امتيازات، وهو ما يظهر في علاقات الموظفين وما لمسّه الباحث أثناء عمله بأن الموظفين مؤمنين بأن الوزارة لا تتعارض مع الإدارة، ولو أن الموظف على صواب لا يمكن أن يُنصف الموظف على حساب الإدارة، وهذا مبدأ أصبح راسخاً عند الكثير من الموظفين، إذ أن الموظف يضطر إلى التقرب من الإدارة للحصول على الامتيازات والترقيات من جانب، ومن جانب آخر يخشى من التنقل

والعقاب، وهذا ما جعل الموظفين على قناعة بأن الإدارة لا بد أن يتماشى معها ولو على حساب قناعاته.

جاء البعد المهني والوظيفي في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 61.80%. يعزو الباحث حصول البعد المهني والوظيفي على المرتبة الرابعة إلى غياب المهنية داخل بيئة العمل والموضوعية في القرارات المهنية، وهذا يلّمسه الباحث أثناء المهنة بأنه هناك تجاوزات غير مبررة، وكثرة التعليمات والتعميمات المهنية وهذا يؤدي إلى إرباك في العملية المهنية بين الموظفين، بأن تجد موظفين مطلعين على بعض التعميمات لم يطلع عليها آخرون، وأيضاً لمس الباحث بأن هناك تفسيرات متناقضة للتعميمات والتعليمات، وعدم وضوح بالإجراءات العملية داخل بيئة العمل. ويرجع الباحث ذلك للانقسام بين شقي الوطن وأثر ذلك على موظفي المنطقة الجنوبية في عدم وضوح الإجراءات في الكثير من البرامج الوزارية، وأيضاً عدم تفعيل الكثير من البرامج المهنية لشق الوزارة داخل القطاع كما هو مفعّل في الشق الآخر من الوطن.

جاء بعد الترقّيات وتقييم الأداء في المرتبة الخامسة بوزن نسبي 59.67%، ويتفق مع دراسة Mansur (2010) بوزن نسبي (59%). ويعزو الباحث حصول البعد على الدرجة قبل الأخيرة إلى أن الموظفين يعانون من عدم العدالة في التوزيع للترقيات وغياب الموضوعية بها وتفعيل المحسوبية والذاتية والمصالح على الكفاءة والمؤهل العلمي والخبرة، وأيضاً تقييم الأداء يخضع للشخصنة وغياب العدالة. وهذا لمسه الباحث في السنوات الأخيرة وعدم اكتراث اللجان الوزارية للعدالة والإنصاف وإعطاء الحقوق لمستحقيها، وانعدام الترقّيات لمستحقيها يؤثر على الموظف وهذا ساعد على زيادة

الإحباط للموظفين لعدم تقديرهم للعمل الذي يقومون به، حيث يتساوى بين المجتهد والمثابر مع المقصر والمتراجع.

جاء بعد الحوافز والرواتب وحصولها على المرتبة السادسة بوزن نسبي 51.35%، واتفقت الدراسة مع دراسة العاجز (2014) ودراسة خير الله (2019) ودراسة أبو رحمه (2012) ودراسة بن موفق وبن صافي (2017) ودراسة الشهري (2002). يعزو الباحث ذلك إلى عدم تناسب نسبة الراتب الذي يتلقاه الموظف في ظل التقليل لنسبة الراتب إلى ما دون 60% وتأخير صرف نسبة الرواتب للموظفين في ظل المتغيرات التي تعصف بالعالم من حولنا، والذي أثر على التزايد المرتفع للسلع الأساسية، فأصبح الراتب لا يلبي الاحتياجات الضرورية والأساسية للأسرة، ومع انعدام الحوافز التشجيعية. وهذا ما لمسّه الباحث حيث عمل في الكثير من المحطات التي عصفت بالقطاع من تصعيد وحروب متتالية وتعرض الأسر إلى الغرق في فصل الشتاء، وآخرها أزمة كورونا التي تأثر بها العالم بصفة عامة وأهل القطاع بصفة خاصة لما ينقصهم من الإمكانيات اللازمة لمواجهة هكذا أزمة، ولم يُراعَ الموظفون العاملون بها طيلة العام 2020 ولم توجه لهم حوافز إزاء ما قدموه من تحمل وصبر ومثابرة وتخفيفاً عن المواطنين.

السؤال الثاني: ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات غزة؟

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لأبعاد مقياس الكفاءة المهنية، والدرجة الكلية للمقياس، كما هو مبين في الجدول رقم (1.2):

جدول (2. 2) المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الكفاءة

المهنية وكذلك ترتيبها في المقياس

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	الترتيب
1	البعد الشخصي	4.193	0.553	83.86	33.564	0.000	1
2	البعد المعرفي	4.092	0.599	81.83	28.374	0.000	2
3	البعد الاجتماعي	3.952	0.595	79.04	24.869	0.000	4
4	البعد المهني والقانوني	4.049	0.639	80.98	25.539	0.000	3
	الدرجة الكلية للكفاءة المهنية	4.073	0.508	81.46	32.832	0.000	

يتضح من الجدول (1.2) أن البعد الشخصي حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (83.83%)،

بدرجة كبيرة. يليه البعد المعرفي الذي حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (81.83%)، بدرجة

كبيرة. تلاه البعد المهني والقانوني الذي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (80.98%)، بدرجة

كبيرة. تلاه البعد الاجتماعي الذي حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (79.04%)، بدرجة كبيرة.

أما الدرجة الكلية للكفاءة المهنية فقد حصلت على وزن نسبي (81.46%) بدرجة كبيرة.

ويفسر الباحث ذلك بأن الدرجة الكلية للمقياس هي (81.46%) بدرجة كبيرة، كون أن الموظفين

الحكوميين بوزارة التنمية الاجتماعية في محافظة غزة الشريحة الأكبر فيها من أصحاب الفئة الثانية

(فئة التخصصات وحملة الشهادات الجامعية)، وهم مؤهلون علمياً وفنياً، وخبراتهم الميدانية أكسبتهم

المهارات الفنية والمهنية.

كما أن البعد الشخصي حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (83.83%)، ويعزى ذلك إلى أن

الموظف يهتم بالتطوير والتميز، وهي سمة إيجابية لدى الموظفين لاهتمامهم بذواتهم وتطويرها، وهذا

ينعكس على المجتمع من حولهم. إن اهتمام الموظف بالشخصية وتزويدها بكل ما هو جديد، وسعي

الموظف لتطوير ذاته بالالتحاق بالدورات التدريبية التي تنمي شخصيته وتزيد من تطور كفاءته

المهنية والوظيفية والتطور العلمي بالتحاق ثلة لا بأس بها من الموظفين للحصول على درجات علمية مرتفعة تسهم في صقل شخصية الموظف وتوسيع العلوم وإثراء البيئة العملية بالحدثة والتطور. وهذا ما لمسّه الباحث من الكثير من الموظفين يسعون لتلقي دورات تدريبية وورش عمل من خلالها يطورون من أنفسهم ليواكبوا التطور التكنولوجي، إذ أن هناك طفرة في العمل الاجتماعي إلى التوجه للحوسبة، وهذا يتطلب من الموظفين السعي إلى التطور ومواكبة كل ما هو جديد في عالم المهنة، لما تسعى الوزارة إلى مواكبة التكنولوجيا في برامج العمل لديها لسرعة الإنجاز ولاتساع بقعة العمل بالوزارة وإشراك المؤسسات الشريكة في تقديم الخدمات اللازمة للمواطنين وعدم الاقتصار على محدودية الخدمة.

وجاء البعد المعرفي في المرتبة الثانية بوزن نسبي (81.83%)، ويعزو الباحث حصول البعد المعرفي على هذه المرتبة للتطور الواضح في المجال المهني والعلمي، ولاهتمام الموظفين بالتعليم والمعرفة في مجال المعرفة المهنية والعمل على تطوير أنفسهم علمياً ومهنياً، والتنوع في مجالات التدريب وورش العمل بما يخص الجانب المهني بمجالاته المختلفة (الجانب الاجتماعي والنفسي والاقتصادي) وبتنوع الفئات المستهدفة بالعمل في عدد من الإدارات والأقسام بالوزارة. وكون النسبة الأكبر لأصحاب سنوات الخبرة الأكثر من 10 سنوات فأكثر (حيث بلغ ما يزيد عن 64.5% من الموظفين)، وهذا من خلاله تكونت لهم المعرفة الكافية في المجال العملي والمعرفة بجوانب المهنة وتعليماتها وحيثيات العمل. كما وأن هناك نسبة كبيرة من أصحاب الشهادات الجامعية وشهادات الدراسات العليا من الموظفين، وحسب الدراسة توصلت إلى أن نسبة أصحاب الشهادات وصلت إلى 86.8% وهي نسبة كبيرة، وهذا من شأنه أن يؤثر بزيادة المعرفة العلمية والمهنية لدى شريحة

الموظفين. ويذكر التميمي (2000، 10) بأن الفرد يكون لديه القدرة على العمل بكفاءة في ضوء ما يمتلكه من معارف ومهارات.

وجاء البعد المهني القانوني في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (80.98%)، وتتفق الدراسة مع دراسة يعقوبي (2016) ودراسة مغربي (2008). ويعزو الباحث حصول البعد المهني القانوني على المرتبة الثالثة إلى أن الموظفين بما وصلوا إليه من معرفة وتطور على الجانب العلمي والعملية والخبرة التي صقلت لدى الموظفين المعرفة الكافية في المجال المهني، والتعرف على مجالات العمل المهني وعمل الكثير من الموظفين في مجالات متعددة بحكم التنقلات والتدوير بالوزارة من دائرة لأخرى، مما أدى إلى كفاءة مهنية متميزة لدى الموظفين الحكوميين بوزارة التنمية الاجتماعية. هذا جعل الموظفين على علم بمجالات العمل والفئات المستفيدة والخدمات المقدمة بالمهنة، والتعرف بشكل كافٍ لمتطلبات المهنة والجانب المهم فيها وهو الجانب القانوني الذي يضبط العملية المهنية من حيث الحقوق والواجبات التي كفلها القانون، وهذا لا يتأتى إلا عبر المعرفة والدراسة والتفحص بالقدر الكافي وبالخبرة الطويلة لتعرف الموظف على حقوقه، وإذ يرى الباحث أن الموظفين جل اهتمامهم بحقوقهم المدنية حسب قانون الخدمة المدنية.

وجاء البعد الاجتماعي في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (79.04%)، ويعزو الباحث حصول البعد على المرتبة الأخيرة بين الأبعاد إلى أن الموظفين في ظل الظروف التي يعيشونها من تدني نسب الرواتب وتأخرها عن موعدها المحدد وغلاء المعيشة من جانب، والطفرة التكنولوجية والانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي، أصبح الموظفون يتعرفون على المناسبات الاجتماعية من خلالها واقتصرت التهاني عبر المواقع، مما أدى إلى تراجع في العلاقات الاجتماعية والزيارات

والمشاركات الاجتماعية والرحلات. وأيضاً شعور الموظفين بعدم العدالة في التوزيع في الترقيات وتغلب المصالح على الكفاءات المهنية وانعدام المنافسة الشريفة بين الزملاء وخاصة بالتكليفات الأخيرة بالوزارة التي خضعت إلى الشخصية والظلم والمصلحة وغياب الموضوعية والكفاءة والجد والاجتهاد أدى إلى تضعف الترابط الاجتماعي بين الموظفين.

السؤال الثالث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة؟

ولعرض النتيجة، قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة، ويوضح الجدول (1.3) ذلك:

جدول (1.3) معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في

وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة

الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	بعد العلاقة مع الإدارة	بعد العلاقة مع الزملاء	البعد المهني والوظيفي	بعد الرواتب والحوافز	بعد الترقيات وتقييم الأداء	البعد الشخصي	البعد
.168**	.169**	.298**	0.115	-.148*	0.029	.376**	البعد الشخصي
.153*	.135*	.298**	0.109	-0.112	0.003	.341**	البعد المعرفي
.277**	.339**	.398**	.189**	-0.034	.175**	.261**	البعد الاجتماعي
.236**	.276**	.280**	.199**	-0.061	0.105	.328**	البعد المهني والقانوني
.247**	.272**	.370**	.184**	-0.103	0.092	.385**	الدرجة الكلية للكفاءة المهنية

*ر الجدولية عند درجة حرية (364) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.148

*ر الجدولية عند درجة حرية (364) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.113

يتبين من الجدول (1.3) وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية، وتتفق الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة Jisun Jung و Jung Cheol Shin (2014) ودراسة Wen Hua Ke (2012) ودراسة Lorraine Pamela Qualter (2013) ودراسة G. Stephanou et al. (2013) ودراسة Krivokapic - Skoko et al. (2017) ودراسة الحميد وآخرون (2018) ودراسة ليث (2020). ويفسر الباحث النتيجة بأن الموظف كلما كان يتمتع بالرضا الوظيفي في مكان عمله ومسكنه الثاني، فإن ذلك يؤثر على الكفاءة المهنية والكفاءة الإنتاجية والعملية للموظفين، ويتفانى الموظف في الخدمة التي يؤديها داخل بيئة العمل. والموظف الذي لديه رضا وظيفي يكون لديه حب للعمل ويمتاز بالجد والاجتهاد، مما يرفع من الكفاءة المهنية بمستوى عالٍ، والعكس صحيح.

السؤال الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة تُعزى لمتغير النوع؟

ولعرض النتيجة قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (1.4) يوضح ذلك:

المقياس	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	ذكر	114	3.668	0.595	1.332	0.184	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.761	0.493			
بعد الترقيات وتقييم الأداء	ذكر	114	2.997	0.860	0.227	0.820	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	2.972	0.863			
بعد الرواتب والحوافز	ذكر	114	2.599	0.886	0.533	0.594	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	2.539	0.873			
البعد المهني والوظيفي	ذكر	114	3.102	0.770	0.238	0.812	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.079	0.703			
بعد العلاقة مع الزملاء	ذكر	114	3.731	0.840	0.295	0.769	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.760	0.713			
بعد العلاقة مع الإدارة	ذكر	114	3.213	0.914	0.161	0.872	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.231	0.831			
الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	ذكر	114	3.239	0.617	0.126	0.900	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.248	0.578			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (240) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (240) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول (1.4) أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد

والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع،

ويفسر الباحث ذلك إلى أن كلا النوعين من الموظفين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية يخضعون

لنفس طبيعة العمل ويتم التعامل معهم بنفس النظام دون مراعاة للنوع وغيره، ويتعاملون مع موظف

متعاقد مع الوزارة تجاه طبيعة عمل منوط القيام به.

السؤال الخامس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة قطاع غزة تعزى لمتغير العمر؟

ولعرض نتيجة قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (1.5) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف"

ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	بين المجموعات	0.217	2	0.108	0.364	0.695	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	71.220	239	0.298			
	المجموع	71.437	241				
بعد الترقيات وتقييم الأداء	بين المجموعات	16.114	2	8.057	11.882	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	162.068	239	0.678			
	المجموع	178.182	241				
بعد الرواتب والحوافز	بين المجموعات	9.297	2	4.648	6.303	0.002	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	176.274	239	0.738			
	المجموع	185.570	241				
البعد المهني والوظيفي	بين المجموعات	10.131	2	5.065	10.115	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	119.680	239	0.501			
	المجموع	129.811	241				
بعد العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	0.060	2	0.030	0.050	0.952	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	144.321	239	0.604			
	المجموع	144.381	241				
بعد العلاقة مع الإدارة	بين المجموعات	10.141	2	5.071	7.047	0.001	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	171.984	239	0.720			
	المجموع	182.125	241				
الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	بين المجموعات	4.792	2	2.396	7.099	0.001	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	80.657	239	0.337			
	المجموع	85.449	241				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،239) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.66

ف الجدولية عند درجة حرية (2،239) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.02

يتضح من الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في البعد الشخصي وبعد العلاقة مع الزملاء، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر.

كما يتضح أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في بعد الترقيات وتقييم الأداء وبعد الرواتب والحوافز، والبعد المهني والوظيفي، وبعد العلاقة مع الإدارة، والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر. ولمعرفة اتجاه الفروق، قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي، ويوضح الجدول رقم (1.6) ذلك:

أقل من 35			بعد الترقيات وتقييم الأداء	
35 – أقل من 45	45 سنة فأكثر			
3.489	2.854	2.846		
0			أقل من 35	3.489
*0.635	0		35 – أقل من 45	2.854
*0.643	0.009	0	45 سنة فأكثر	2.846
أقل من 35			بعد الرواتب والحوافز	
35 – أقل من 45	45 سنة فأكثر			
2.940	2.504	2.384		
0			أقل من 35	2.940
*0.436	0		35 – أقل من 45	2.504
*0.556	0.120	0	45 سنة فأكثر	2.384
أقل من 35			البعد المهني والوظيفي	
35 – أقل من 45	45 سنة فأكثر			
3.485	3.012	2.922		
0			أقل من 35	3.485
*0.472	0		35 – أقل من 45	3.012
*0.563	0.091	0	45 سنة فأكثر	2.922
أقل من 35			بعد العلاقة مع الإدارة	
35 – أقل من 45	45 سنة فأكثر			
3.622	3.105	3.155		
0			أقل من 35	3.622
*0.517	0		35 – أقل من 45	3.105
*0.467	0.050	0	45 سنة فأكثر	3.155
أقل من 35			الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	
35 – أقل من 45	45 سنة فأكثر			
3.519	3.177	3.160		
0			أقل من 35	3.519
*0.342	0		35 – أقل من 45	3.177
*0.360	0.017	0	45 سنة فأكثر	3.160

*دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين العمر الأقل من 35 سنة والعمر من 35 إلى أقل من 45 سنة لصالح العمر الأقل من 35 سنة، وبين العمر الأقل من 35 سنة و45 سنة فأكثر لصالح الأقل من 35 سنة، ولم يتضح فروق في الأعمار الأخرى. بينما تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث العمر مثل دراسة Macula (2008) ودراسة غواش (2008) ودراسة عثمان (2009) ودراسة البليهد (2015) ودراسة Crossman و Aharri و Paullay (2006).

ويفسر الباحث ذلك بأن الموظفين الجدد لديهم حماس ودافعية للعمل لحداثة تعيينهم، وهي سمة يمتاز بها الخريج بعد تخرجه بحصوله على فرصة عمل وخبرتهم العملية قليلة، وعدم معرفتهم بفلسفة الترقيات والحوافز والسلم الوظيفي وحقوق الموظف وطبيعة الصراع والتجاذبات داخل المؤسسة، فيتمتعون بالرضا الوظيفي لحصولهم على فرصة عمل مقارنة بأقرانهم من الخريجين ومقارنة بزملائهم بالعمل من الموظفين الذين تجاوز عمرهم 45 سنة فأكثر، فهم ظهرت لهم الصورة جلية واطلاهم على التناقضات وقدرتهم على تفسير التجاذبات والتناقضات داخل المؤسسة وأيضاً معرفتهم بالحقوق والواجبات المنوطة بالموظف.

السؤال السادس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

ولعرض النتيجة، قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

"جدول (1.7) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف"

ومستوى الدلالة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	بين المجموعات	3.846	3	1.282	4.514	0.004	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	67.591	238	0.284			
	المجموع	71.437	241				
بعد الترقّيات وتقييم الأداء	بين المجموعات	28.005	3	9.335	14.794	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	150.177	238	0.631			
	المجموع	178.182	241				
بعد الرواتب والحوافز	بين المجموعات	9.325	3	3.108	4.198	0.006	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	176.245	238	0.741			
	المجموع	185.570	241				
البعد المهني والوظيفي	بين المجموعات	9.969	3	3.323	6.599	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	119.842	238	0.504			
	المجموع	129.811	241				
بعد العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	4.385	3	1.462	2.485	0.061	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	139.997	238	0.588			
	المجموع	144.381	241				
بعد العلاقة مع الإدارة	بين المجموعات	11.025	3	3.675	5.112	0.002	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	171.100	238	0.719			
	المجموع	182.125	241				
الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	بين المجموعات	7.252	3	2.417	7.357	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	78.197	238	0.329			
	المجموع	85.449	241				

• ف الجدولية عند درجة حرية (3،238) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.83

• ف الجدولية عند درجة حرية (3،238) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.62

يتضح من الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)

في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا بعد العلاقة مع الزملاء، أي أنه توجد فروق ذات

دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول رقم (1.8) يوضح ذلك:

البعد الشخصي		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		3.961	3.554	3.671	3.764
أقل من 5 سنوات		3.961	0		
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات		3.554	*0.407	0	
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات		3.671	0.290	0.117	0
15 سنة فأكثر		3.764	0.197	0.210	0.093
بعد الترقيات وتقييم الأداء		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		3.671	3.145	2.670	2.906
أقل من 5 سنوات		3.671	0		
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات		3.145	*0.526	0	
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات		2.670	*1.001	0.475	0
15 سنة فأكثر		2.906	*0.764	0.238	0.237
بعد الرواتب والحوافز		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		2.811	2.846	2.438	2.401
أقل من 5 سنوات		2.811	0		
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات		2.846	0.035	0	
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات		2.438	0.373	0.408	0
15 سنة فأكثر		2.401	*0.410	0.445	0.038
البعد المهني والوظيفي		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		3.466	3.223	2.884	3.062
أقل من 5 سنوات		3.466	0		
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات		3.223	0.243	0	
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات		2.884	*0.582	0.339	0
15 سنة فأكثر		3.062	*0.404	0.161	0.178
بعد العلاقة مع الإدارة		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر

3.180	3.028	3.306	3.662		
			0	3.662	أقل من 5 سنوات
		0	0.356	3.306	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات
	0	0.278	*0.634	3.028	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات
0	0.153	0.126	*0.482	3.180	15 سنة فأكثر
15 سنة فأكثر	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	
3.221	3.088	3.284	3.609		
			0	3.609	أقل من 5 سنوات
		0	0.325	3.284	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات
	0	0.197	*0.522	3.088	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات
0	0.133	0.063	*0.388	3.221	15 سنة فأكثر

*دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق رقم أن توجد فروق بين الخبرة الأقل من 5 سنوات والخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات، وبين الخبرة الأقل من 5 سنوات والخبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات، وبين الخبرة الأقل من 5 سنوات والخبرة 15 سنة فأكثر لصالح الخبرة الأقل من 5 سنوات، ولم يتضح فروق في سنوات الخبرة الأخرى. تتفق الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة الشهري (2002) ودراسة آدم (2006) ودراسة (2006) Madera ودراسة حويحي (2008) ودراسة بن موفق وبن صافي (2017) ودراسة المطيري (2019) التي جاءت النتيجة فيها لصالح الأقل خبرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الجدد ممن هم أقل خبرة يكونون لديهم قابلية للعمل وشغف وحب ونشاط ودافعية تجاه العمل الجديد لإثبات أنفسهم لدى المديرين، وهذا من الطبيعي أن يكون الجد والاجتهاد في أوائل العمل وبدايته، بينما الموظفين الذين أمضوا أكثر من خمس سنوات تتضح لهم الرؤية وتكشف لهم الصورة عن حقيقة العمل ويتعرفون على العمل بشكل أكبر وبالنظام المعمول به في التعامل مع

الموظفين، والتعرف على الواقع المؤلم من محاباة ومحسوبية والتي تكون لفئة من الموظفين على حساب الفئة الأكبر، وينصدم الموظف بالواقع بأن التقييم والترقيات والعلاوات لا تخضع للعدالة والموضوعية، وأيضاً يزداد تعرفاً بالمحيطين من حوله، هذا يجعل من الموظفين الركون والاستسلام للواقع المرير ويريح قلبه وعقله وينزوي جانباً ويكتفي بالحصول على الراتب فقط آخر الشهر لكي يسد حاجاته وحاجات أسرته، وهذا ما يلمسه الباحث في العمل منذ أن خضعت الترقيات والتقييم والعلاوات لميزان الهوى والشخصنة والبعيدة كل البعد عن النزاهة والموضوعية والقائمة على الاختبارات والمؤهلات وسنوات الخبرة.

وتختلف الدراسة مع الدراسات السابقة مثل دراسة (2008) Macula ودراسة البليهد (2014) ودراسة أبو جراد (2015) ودراسة (2015) Bezabh ودراسة أبو عودة (2017) ودراسة العجوري (2017) ودراسة الريح (2018) ودراسة عبد الله (2008) ودراسة الطعاني (2013) ودراسة العتيبي (2012) ودراسة عصفور (2017) ودراسة أبو مرق والجرجاوي (2000) ودراسة محمد (2019) ودراسة غواش (2008) ودراسة خير الله (2018) ودراسة عثمان (2009) ودراسة أبو رحمه (2012) ودراسة عياد (2010) ودراسة مشتي وخطار (2020) ودراسة الرخاء (2020) بعدم وجود فروق لصالح سنوات الخبرة، بينما جاءت دراسة العاجز (2014) ودراسة معاني (2015) ودراسة (2006) Crossman & Harris لصالح (5 إلى 10 سنوات) ودراسة الحدادي (2019) ودراسة المطيري والدسوقي (2018) ودراسة (2010) Mansur لصالح الأكثر خبرة.

يعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائية لبعد العلاقة مع الزملاء لبعد الخبرة إلى أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يميل لتكوين صداقات وعلاقات مع البيئة المحيطة وخاصة بيئة العمل التي

يمكنث بها الفرد أكثر الأوقات داخلها، ويمتاز موظفو الوزارة بالتقارب الفكري والميول لاختيارهم التخصصات العلمية والبيئة العملية، إلى أن الموظفين الجدد بجدّهم واجتهادهم يتقربون إلى الزملاء القدماء لاكتسابهم الخبرات المهنية والعملية كما جاءت النتيجة لصالح الأقل خبرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الجدد ممن هم أقل خبرة يكونون لديهم قابلية للعمل وشغف وحب ونشاط ودافعية تجاه العمل الجديد لإثبات أنفسهم لدى المديرين، وهذا من الطبيعي أن يكون الجد والاجتهاد في أوائل العمل وبدايته، بينما الموظفين الذين أمضوا أكثر من خمس سنوات تتضح لهم الرؤية وتتكشف لهم الصورة عن حقيقة العمل ويتعرفون على العمل بشكل أكبر وبالنظام المعمول به في التعامل مع الموظفين، والتعرف على الواقع المؤلم من محاباة ومحسوبية والتي تكون لفئة من الموظفين على حساب الفئة الأكبر، وينصدم الموظف بالواقع بأن التقييم والترقيات والعلاوات لا تخضع للعدالة والموضوعية، وأيضاً يزداد تعرفاً بالمحيطين من حوله، هذا يجعل من الموظفين الركون والاستسلام للواقع المرير ويريح قلبه وعقله وينزوي جانباً ويكتفي بالحصول على الراتب فقط آخر الشهر لكي يسد حاجاته وحاجات أسرته، وهذا ما يلمسه الباحث في العمل منذ أن خضعت الترقيات والتقييم والعلاوات لميزان الهوى والشخصنة والبعيدة كل البعد عن النزاهة والموضوعية والقائمة على الاختبارات والمؤهلات وسنوات الخبرة.

السؤال السابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظة قطاع غزة تُعزى لمتغير النوع؟

ولعرض النتيجة: قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول رقم (1.9) يوضح ذلك:

المقياس	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	ذكر	114	4.214	0.554	0.558	0.577	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	4.174	0.554			
البعد المعرفي	ذكر	114	4.151	0.619	1.454	0.147	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	4.039	0.577			
البعد الاجتماعي	ذكر	114	3.954	0.564	0.059	0.953	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	3.950	0.624			
البعد المهني والقانوني	ذكر	114	4.088	0.606	0.908	0.365	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	4.014	0.667			
الدرجة الكلية للكفاءة المهنية	ذكر	114	4.105	0.487	0.914	0.362	غير دالة إحصائياً
	أنثى	128	4.045	0.527			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (240) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (240) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول (1.9) أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع. يعزو الباحث أن موظفي الوزارة من كلا النوعين يمتازان بالكفاءة نفسها لتشابههما في الدرجة العلمية ولعملهما بنفس الاختصاص ولخضوعهما أيضاً للتدريبات اللازمة للعمل، ومشاركتهما بعضهما البعض بالخبرات والمعارف المهنية، وكون طبيعة العمل هي عمل إنساني وخدماتي فيكون لكلا النوعين تشابه في نفس المهام الوظيفية، وتبادلتهما وتشاركهما داخل بيئة العمل والتفاعل فيما بينهما. ويرجع الباحث السبب إلى أن الوزارة بالنظام المعمول به بخصوص الترقيات والتكليفات التي تنتهجها سياسة الوزارة لا تخضع للموضوعية والعدالة، بل إلى التمييز بين الموظفين والمصالح المشتركة وعدم الاكتراث لطبيعة الرجل والمرأة، مما أصاب الموظفين بالوزارة بالإحباط وشعور الموظف بأنه لا تقدير للجهد والاجتهاد والتميز بالعمل، ما جعل منهم الثبات والجمود وأصبحت السمة العامة بينهم الثبات النسبي. وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة مثل دراسة أبو النجا (2021) التي

جاءت لصالح الذكور، ودراسة مهنا (2018) ودراسة مبارك وكريشان (2012) اللتين جاءتتا لصالح الإناث.

السؤال الثامن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة تُعزى لمتغير العمر؟

ولعرض النتيجة، قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA،

وجداول رقم (1.10) يوضح مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات

وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تُعزى لمتغير العمر.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	بين المجموعات	0.703	2	0.352	1.151	0.318	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	72.975	239	0.305			
	المجموع	73.678	241				
البعد المعرفي	بين المجموعات	2.135	2	1.068	3.030	0.050	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	84.208	239	0.352			
	المجموع	86.343	241				
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	1.407	2	0.704	2.002	0.137	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	84.018	239	0.352			
	المجموع	85.425	241				
البعد المهني والقانوني	بين المجموعات	2.373	2	1.187	2.954	0.054	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	96.006	239	0.402			
	المجموع	98.380	241				
الدرجة الكلية للكفاءة المهنية	بين المجموعات	1.296	2	0.648	2.537	0.081	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	61.016	239	0.255			
	المجموع	62.312	241				

ف الجدولية عند درجة حرية (2,239) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.66

ف الجدولية عند درجة حرية (2,239) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.02

يتضح من الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر.

السؤال التاسع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة المهنية لدى الموظفين

الحكوميين في وزارة التنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

ولعرض النتيجة، قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول رقم (1.11) مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة

"ف" ومستوى الدلالة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الشخصي	بين المجموعات	7.207	3	2.402	8.602	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	66.471	238	0.279			
	المجموع	73.678	241				
البعد المعرفي	بين المجموعات	8.986	3	2.995	9.216	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	77.357	238	0.325			
	المجموع	86.343	241				
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	6.297	3	2.099	6.313	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	79.129	238	0.332			
	المجموع	85.425	241				
البعد المهني والقانوني	بين المجموعات	7.364	3	2.455	6.418	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	91.016	238	0.382			
	المجموع	98.380	241				
الدرجة الكلية للكفاءة المهنية	بين المجموعات	7.012	3	2.337	10.059	0.000	دالة عند 0.01
	داخل المجموعات	55.300	238	0.232			
	المجموع	62.312	241				

ف الجدولية عند درجة حرية (3,238) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.83

ف الجدولية عند درجة حرية (3,238) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.62

يتضح من الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)

في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير

سنوات الخبرة. ولمعرفة اتجاه الفروق، قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي، ويوضح الجدول

رقم (1.12) ذلك:

البعد الشخصي		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		4.365	3.859	4.249	4.268
أقل من 5 سنوات	4.365	0			
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	3.859	*0.506	0		
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	4.249	0.116	*0.390	0	
15 سنة فأكثر	4.268	0.097	*0.409	0.019	0
البعد المعرفي		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		4.165	3.735	4.113	4.286
أقل من 5 سنوات	4.165	0			
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	3.735	*0.430	0		
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	4.113	0.052	*0.379	0	
15 سنة فأكثر	4.286	0.121	*0.552	0.173	0
البعد الاجتماعي		أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	15 سنة فأكثر
		4.066	3.705	3.895	4.148
أقل من 5 سنوات	4.066	0			
من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	3.705	*0.361	0		
من 10 سنوات-أقل من 15 سنوات	3.895	0.171	0.190	0	
15 سنة فأكثر	4.148	0.082	*0.443	0.253	0

ويكون لديهم القابلية لتقديم أفضل ما لديهم لكسب رضا الرؤساء والزملاء بالعمل. أما الموظفين الذين لديهم خبرة من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات، فقد يكون قد حصل لديهم الفطور والتراجع، وهذا طبيعي بعد جد واجتهاد وهي مراحل العمل من جانب، ومن جانب آخر هو الاصطدام بواقع مرير يجد فيه الموظف في الفترة الحرجة من عمره (وهي مرحلة الكشف والمعرفة) أنه ليس لكل مجتهد نصيب في البيئة العملية، فيصاب الموظف بالإحباط والتراجع لمعرفته بقوانين الترقيات والترفيعات في البيئة العملية والمهنية. أما بالنسبة للنتيجة بين الخبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة والخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، فقد كانت لصالح من هم أعلى من 10 إلى أقل من 15 سنة. وأيضاً النتيجة الأخرى وهي بين الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات والخبرة 15 سنة فأكثر كانت النتيجة مع الـ 15 سنة فأكثر. ويرى الباحث أن السنوات من 10 إلى أكثر من 15 سنة هي بمثابة تقارب في المدة التي يمتاز بها الموظف عن أقرانه، وهو بأنهم يكونون متقاربين من جانب النضج الفكري والتقارب المفاهيمي عن المهنة والمؤسسة من جانب، وعن طبيعة العمل من جانب آخر. وهو ما يراه الباحث أن الموظف الذي أمضى خبرة أكثر من 10 سنوات في المهنة (وهي مدة ليست بالبسيطة) فإنها تمنح الموظف الخبرة الكافية بالمؤسسة التي يعمل بها والتعرف على مفرداتها والقوانين المهنية لتبلور لديه المعرفة الكافية عن المؤسسة والخدمات المقدمة والهياكل داخلها، وهم من الموظفين الأقدر على قيادة المؤسسة، وهذا يعطي مدلولاً طبيعياً بأن الموظفين الأكثر سنوات خبرة لديهم كفاءة أعلى لكونهم خضعوا للعديد من التجارب العملية والمحطات المهنية والدورات وورش العمل، وبحثهم بعد الفترة الكبيرة التي أمضوها في العمل عن الترقية والعمل من أجل الحصول على تحسين في الجانب الوظيفي والاقتصادي، لأنه كلما ارتفعت الدرجة العملية كلما ارتفع

الراتب الشهري وحصل الموظف على الراتب الأعلى وخاصة عند بلوغه سن التقاعد، وهو طموح لكل فرد بأن يكون الأفضل والأعلى بين أقرانه، وهو الإنسان السوي والطبيعي.

توصيات الدراسة:

- إعداد برامج تزيد من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين لما له من أثر كبير على الحالة العملية من جودة وينعكس ذلك على متلقي الخدمة وهي الشريحة الأضعف بالمجتمع الفلسطيني.
- ضرورة مراعاة الكفاءة والفاعلية والموضوعية والإنصاف في الترقيات والبعد عن المحسوبية، وحث الإدارات العامة أن تسمع بأذنها وتشاهد بأعينها لا أن ترى بأذنها وتسمع بأعينها.
- ضرورة تعزيز وتبني رؤساء الإدارات والوحدات للنمط الديمقراطي في الإدارة بكل جوانبها لاسيما استثمار الكفاءات الموجودة بين الموظفين بشكل ابتكاري وريادي يتميز بوضع الإنسان المناسب في المكان المناسب مع العمل على تفويض بعض الصلاحيات والسلطات للمرؤوسين.

مقترحات الدراسة:

يقترح الباحث لتناول دراسات ذات العلاقة بموضوعات الدراسة ومنها:

- الكفاءة المهنية وعلاقتها بالدافعية ومستوى الطموح لدى الموظفين الحكوميين في محافظات غزة.
- التفاؤل والتشاؤم وعلاقته بالدافعية والإنجاز لدى الموظفين بوزارة التنمية الاجتماعية محافظات غزة.



- العدالة والمساواة وأثرها على السلم المجتمعي والتطور والإنتاج لدى عينة من المستفيدين من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية.
- التكيف النفسي والاجتماعي وعلاقته بمستوى الطموح والكفاءة المهنية لدى الموظفين الحكوميين بمحافظة غزة.

المراجع والمصادر

1. أبو النجا، ماجد. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية والمثابرة لدى المرشدين التربويين في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
2. الأسدي، سعيد. (2008). أخلاقيات البحث العلمي في العلوم التربوية والإنسانية والاجتماعية. البصرة: مؤسسة وارث الثقافية.
3. الحدادي، أحمد. (2019). تظاهرات الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية الموارد البشرية التابعة لوزارة التربية الوطنية. المجلة العربية لعلوم النفس، 7، 219-229.
4. الزياد، فتحي مصطفى. (1999). البنية العاملية للكفاءة الذاتية ومحدداتها. المؤتمر السادس لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، 273-323.
5. السلمي، على. (1997). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
6. جبريل، هناء. (2020). الكفاءة الذاتية وإدارة الأزمات لدى المرأة المعيلة في الأسر الأشد فقراً (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
7. زيتون، كمال عبد الحميد. (2004). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال. القاهرة، مصر: عالم الكتب.
8. ليث، حمزة علي. (2020). كفاءة الذات المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مجلة كلية التربية جامعة القادسية، 1(38).



9. مبارك، مأمون، & كريشان، أسامة. (2012). تقييم الكفاءات المهنية المطلوبة لعضو هيئة التدريس في جامعة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة في ضوء بعض المتغيرات. كلية التربية كلية العلوم التربوية جامعة الحسين بن طلال الاردن.
10. مهنا، طارق محمد. (2018). توظيف استراتيجية التعليم الجامع لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقته برفع مستوى الكفاءة المهنية للمعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
11. رضوان، شوقي، & هريدي، عبد الباسط. (2001). العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل من مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا الوظيفي. مجلة علم النفس الهيئة المصرية العامة، (58)2، 109-72.
12. السلطة الوطنية الفلسطينية : وزارة الشؤون الاجتماعية. (2004، كانون الاول). الهيكل والخطة التطويرية لوزارة الشؤون الاجتماعية.
13. Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The exercise of control. NY: Freeman and company.
14. Bezabh. (2015). Job Satisfaction and its determining factors among journalists working in Addis Ababa and federal mass media agencies (Unpublished Master's Thesis). Addis Ababa University, College of education and behaviouralstudies.
15. Crossman, A., & Harris, P. (2006). Job Satisfaction of Secondary School Teachers. Educational Management, Administration and Leadership, 34(1), 29-46.



16. Georgia Stephanou ed.ap. (2013). Role of Teachers' Self- and Collective-Efficacy Beliefs on Their Job Satisfaction and Experienced Emotions in School. *Psychology*, 4(3A), 268-278.
17. Jinsoo Hwang, & JungHoon (Jay) Lee. (2019). Relationships among Senior Tourists' Perceptions of Tour Guides' Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth. *Journal of Travel Research*, 58(8), 1331-1346.
18. Mansour, Majid Mustafa. (2010). The Degree of Job satisfaction of faculty members at An- Najah National university, Palestine.
19. Wen-Hwa Ko. (2012). The relationships among professional competence, job satisfaction and career development confidence for chefs in Taiwan. *Fu-Jen University, Department of Restaurant, Hotel and Institutional Management*, 31(3), 1004-1011.