

درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين من وجهة نظر معلمي مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية

د/ هاني محمد هلال الحربي
دكتوراه تخصص المناهج وأساليب التدريس.
قسم شؤون الموظفين، مديرية تربية لواء البادية
الشمالية الغربية، المفرق، الأردن.

د/نوفة فضل الله حامد السليم
دكتوراه الفلسفة، تخصص الإدارة التربوية.
قسم الشؤون المالية، مديرية تربية لواء البادية
الشمالية الغربية، المفرق، الأردن.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين، ومعرفة درجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين وذلك من خلال استجابات افراد العينة على فقرات الاستبيان والمتمثلة بمتغيرات الدراسة من مسمى وظيفي (إداري، معلم)، سنوات الخبرة (1 سنة - 10 سنوات، 11 سنة فأكثر)، النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، والتعرف على الاقتراحات والملاحظات لتحسين جودة الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين من خلال السؤال المفتوح في نهاية الاستبيان.

وقد أظهرت نتائج الدراسة درجة رضا متوسطة من قبل المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من النقابة، ودرجة رضا عالية لسهولة الوصول إلى مقر النقابة، ولوضوح وشمول المعلومات المتوفرة على موقع النقابة. كما أظهرت النتائج درجة قبول عالية عن سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة في النقابة. وأشارت النتائج لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات الدراسة لدرجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمعلمين ولسهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة.

وقد أوصى الباحثان بعدد من التوصيات تبعاً لنتائج الدراسة ومن أهمها: التواصل المستمر مع المعلمين، وإشراك المعلمين بخطط وأهداف عمل النقابة، وإطلاع المعلمين بشكل دوري على إنجازات النقابة.

الكلمات المفتاحية:

درجة الرضا، الخدمات المقدمة، النقابات، نقابة المعلمين.

Abstract

This Study aims to know the degree of satisfaction of teachers for the services provided to them from the teachers' union, And knowledge of the degree of ease of access to the employee concerned to provide the service, And to identify the suggestions and observations to improve the quality of services provided.

The study results of the degree of satisfaction Medium about services provided to teachers, and the degree of satisfaction high about easy access to the employee concerned to provide the service. And there were no statistically significant differences depending on the variables of the study. According to the results of the study, the researchers recommended: to Continuous communication with teachers, and involvement teachers plans and objectives of the work of the union, and inform teachers periodically about the achievements and the work of the teachers union.

Key words:

Degree of satisfaction, Services provided, Unions, Teachers Association

المقدمة:

يُعدُّ المعلم عنصر هام من عناصر عملية التعليم والتعلّم، ويعد من المراكز الهامة التي تسلط عليها الأضواء لضمان تطويرها وتحسينها باستمرار، لذا تم اعتماد إنشاء نقابة المعلمين الأردنيين التي تعكس وجهة نظر المعلمين، والتي تسعى للارتقاء بالمستوى المهني والاقتصادي للمعلم وتطوير منظومة التعليم، والمشاركة بتوفير بيئة تعليمية تربوية أخلاقية آمنة وداعمة نحو البناء. ومن أجل أن يكون المعلم قادراً على تحمّل المسؤوليات والأعباء التي تلقى على كاهله من متابعة الطلبة وتكوين اللبنة الأساسية في المجتمع، وليكون متفاعلاً مع الأحداث التي تمر به، مالكاً للمهارات الأساسية التي تساعده في حل المشكلات، مستعداً للتكيف مع الظروف التي يعيشها، متيقظاً للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية، كان لا بد أن يكون له الدور الفاعل في العملية التعليمية التعلمية من خلال مساهمته ومشاركته في إبداء الرأي، وإعطائه الحرية الكاملة في التعبير عن رأيه في القضايا والخدمات التربوية التي يحتاجها من أجل القيام بدوره على أتم وجه.

وتعد النقابات المهنية من مؤسسات المجتمع المدني الأردني وتنشط في مجال تطوير المهن التي تمثلها والارتقاء بمستوى الأداء المهني للمنتسبين وتقديم العديد من الخدمات الهامة لهم، وتعد أكبر مؤسسات المجتمع المدني في الأردن، وتنشط هذه النقابات في مجال تطوير المهن التي تمثلها والارتقاء بمستوى الأداء المهني للمنتسبين من خلال تنظيم المحاضرات والمؤتمرات والندوات ودورات التعليم المستمر في مختلف مجالات التخصص، وتقديم النقابات المهنية لأعضائها عدداً من الخدمات الهامة مثل القروض ذات الفائدة المنخفضة، وخطط الإسكان، والتأمين الصحي، ومعاش التقاعد وبعض الخدمات الأخرى، وتخضع النقابات المهنية عادة لسيطرة مجلس النقابة والذي يتم انتخابه من قبل الهيئة العامة وبالتالي يفوض إدارة النقابة للأمين العام والذي بدوره يتولى إدارة الشئون اليومية للنقابة (جبير، 2008).

وتعرف النقابة المهنية بأنها منظمة مكونة من مجموعة من الأفراد للدفاع عن حقوقهم والسعي لتحقيق مطالبهم (Delacourt، 2001). وعرف (جبير، 2008) النقابة المهنية بأنها اتحاد يضم العمال المشغلين في مهنة أو حرفة معينة، بغرض تحسين أحوال عملهم من حيث الأجور، ساعات العمل والظروف التي يعملون فيها، والهدف الأسمى للنقابة العمالية هو تدعيم وضع العمال بتكوين اتحاد يضم شملهم، وتكوين أرصدة نقدية تحقق أغراضهم. وأموال النقابة العمالية تستخدم في أغراض تتعلق بإدارة الدفة؛ أي دعم الإضرابات، وأغراض اجتماعية لمساعدة المرضى من العمال أو أسرهم عند الوفاة، وأغراض سياسية، وذلك لتمكين بعض العمال من الدخول كأعضاء في المجالس النيابية.

والنقابة المهنية هي تجمع مهني من أجل التمثيل، والدراسة والدفاع في المصالح الاقتصادية والمهنية لأعضائه (Cerdin & Peretti، 2001).

ولتحقيق رؤية نقابة المعلمين الأردنيين والتي تتمثل بـ (نقابة ريادية.. معلم متميز.. منظومة تعليم متطورة.. جيل خلاق ومنتم.. وبيئة آمنة وداعمة) ولبيان مدى التزامها بأداء رؤيتها ورسالتها وتحقيق أهدافها فقد ارتأ الباحثان إجراء دراسة حول درجة رضا متلقي الخدمة من نقابة المعلمين (المعلمين)، من أجل التحسين والوصول لدرجة رضا عالية من المعلمين مما يؤدي لعكس ذلك على جودة أداء المعلمين في الحقل التعليمي. لقد أصبح موضوع الرضا لدى متلقي الخدمة من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والاداريين، وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر الرضا ودرجته لدى الأفراد نحو وظائفهم، وقد تم التوصل إلى مجموعة من تلك العوامل التي يؤدي فقدانها إلى حالة عدم الرضا لدى الفرد، وبالتالي انعكاس ذلك على أداءه في العمل وقيامه بواجباته على الوجه المطلوب.

ومن الحقائق العلمية، أن الرضا عن العمل والافتناع به يدفع الفرد إلى بذل أقصى الجهود لإنجازه، فالرضا عن العمل يشكل دافعاً للإنجاز والعكس صحيح إلى

حد كبير، لذلك فإن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله وأساسه بالنجاح.

كما إن الرضا يسهم في ازدياد المشاعر الإنسانية الإيجابية، ويعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية وخصوصاً أن رضا الموظف يعزز لديه الولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية، كما يؤدي الرضا إلى الابداع والعمل الخلاق والتجديد (ابو جديع، 2010).
مشكلة البحث:

يعتبر موضوع الرضا عن الخدمات المقدمة من المواضيع التي تحتاج بشكل مستمر للدراسة، فمن الجدير بالاهتمام أن يكون هناك دراسات توجه الاهتمام الكامل للمعلمين في الميدان التعليمي لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم وظروف عملهم الإدارية والنفسية والاجتماعية، وما لها من انعكاسات على عملهم وأدائهم وبالتالي تقديم مستويات أداء عالية، وينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للمعلمين. وعلى ضوء خبرة الباحثين ومعرفتهم للعديد من العاملين في وزارة التربية والتعليم، يمكن ملاحظة العديد من الأمور التي يمكن من خلالها ملاحظة وجود بعض أوجه القصور في الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين، ومن هنا تتضح مشكلة هذه الدراسة في توضيح مدى رضا المعلمين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل نقابة المعلمين الأردنيين.

أسئلة البحث:

- 1- ما درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين الأردنيين؟
- 2- ما درجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين؟
- 3- هل هناك فروق في استجابات أفراد العينة تعزى إلى متغيرات البحث (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي).

فرضية البحث:

1- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى إلى متغيرات البحث (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي).

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول الجانب النظري والجانب العملي، بحيث يتم التركيز على تطوير وتنوع الخدمات المقدمة للمعلمين. وعليه فإن أهمية البحث من الجانب النظري تتمثل بأن العديد من الدراسات أظهرت أهمية الخدمات والحوافز المقدمة لتحقيق رضا العاملين في المؤسسات المختلفة، ويتضح جلياً أهمية الحوافز المقدمة في مجال العمل وانعكاساتها الايجابية على الرضا الوظيفي للعاملين مما ينعكس على انتاجيتهم وانتمائهم لمنظماتهم (الجريد، 2007).

كما تشير العديد من الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي يتطلب مداومة البحث والدراسة من أجل التوصل إلى الحوافز والخدمات الملائمة، ومتابعة التغيرات التي تحدث في الجوانب النفسية والاجتماعية التي تستلزم تجديد الخدمات والحوافز وإعادة النظر فيها (رسلان، 1989).

أما من الجانب العملي تأتي أهمية هذا البحث بهدف أخذ التغذية الراجعة من متلقي الخدمة من نقابة المعلمين وسهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة المقدمة، إضافة إلى أنها قد تكشف عن مواطن الضعف والقوة في مستوى الخدمات المقدمة لهم بحيث يستفيد منها أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضاهم أولاً، أو تحسين وتطوير العمل التربوي ثانياً، مما يترتب عليه تحسين مستوى أداء المعلمين في المجال التعليمي.

وتعتبر هذا البحث من الأبحاث الأصيلة بهذا الموضوع على حد علم الباحثين لذلك له أهمية من قبل الإداريين القائمين على نقابة المعلمين للأخذ بمستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للمعلمين، والأخذ بملاحظات ومقترحات المعلمين المقدمة في السؤال

المفتوح في أداة الدراسة. كما أن هذه الدراسة تستمد أهميتها في أنها تقدم المقترحات لتفعيل الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين، مما يحفز المعلمين القيام بأدوارهم بكفاءة وفعالية، إذا ما أخذ بنتائج وتوصيات هذه الدراسة.

أهداف البحث

هدف هذا البحث للتعرف على درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين وينبثق من هذا الهدف أهداف فرعية منها:

- 1- معرفة درجة مشاركة المعلمين بقرارات وخطط العمل لدى النقابة.
- 2- معرفة درجة تنوع الخدمات والمساعدات المقدمة من النقابة للمعلمين.
- 3- معرفة درجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين.
- 4- تحديد المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات للمعلمين وبالشكل والمستوى المبتغى من المعلمين.
- 5- التعرف على الاقتراحات والملاحظات المقدمة من المعلمين لتحسين جودة الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين.
- 6- أعداد البحوث والدراسات في هذا المجال لما للخدمات المقدمة الأثر الكبير في تحفيز المعلمين على النجاح والاحلاص بالعمل.

مصطلحات البحث

رضا المعلمين عن الخدمات: والتي تعبر عن درجة رضا المعلمين وهم المتلقين للخدمة المقدمة من نقابة المعلمين. ويرى الباحثان أن رضا المعلمين عن الخدمات تعني مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها المعلم اتجاه الخدمة المقدمة لهم من نقابة المعلمين، والتي تعمل على تحقيق أهدافه الاجتماعية والعملية.

النقابة المهنية: هي مؤسسة منظمة تضم مجموعة من الافراد ذوي الاختصاصات المهنية المحددة وتهدف إلى تحقيق الغايات والأهداف التي يحددها قانون النقابة

الخاص بها. (<http://ar.wikipedia.org>). وهي اتحاد يضم العمال المشتغلين في مهنة أو حرفة معينة، بغرض تحسين أحوال عملهم من حيث الأجور، والارتقاء بمستوى المهنة، وتحديد ساعات العمل والظروف التي يعملون فيها (جبير، 2008) نقابة المعلمين: وهي هيئة اعتبارية منتخبة ذات استقلال مالي وإداري منشأة بموجب قانون رقم 14 لسنة 2011م تمثل المعلمين/ المعلمات في المملكة الأردنية الهاشمية وتسعى للارتقاء بالمعلم وبرسالة التعليم والدفاع عن الحقوق الفردية والجماعية للأعضاء المنتسبين لمهنة التعليم وتحسين مكتسباتهم بكل الوسائل المشروعة وتطوير المجالات المرتبطة بمهنته. (<http://www.jts.org.jo>). المعلمين: ويشمل جميع المعلمين باختلاف المسعى الوظيفي (إداري، معلم) وسنوات الخبرة والنوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

منهج البحث:

يعتبر هذا البحث بحث وصفي تحليلي قائم على معرفة درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين، وذلك باستخدام أداة الدراسة (الاستبيان). حيث تم دراسة وتحليل خصائص الخدمات المقدمة للمعلمين على أرض الواقع وبشكل فعلي ليتم التوصل لدرجة الرضا الحقيقية للمعلمين عن تلك الخدمات والوصول لنتائج يمكن من خلالها استنتاج توصيات او وجهات نظر من المعلمين لتحسين نوعية تلك الخدمات.

محددات الدراسة:

المحددات الزمانية: تم تطبيق هذا البحث في العام الدراسي 2014/2015. المحددات المكانية: تم تطبيق هذا البحث على معلمي مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية.

المحددات البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على وجهات نظر المعلمين بمسمياتهم الوظيفية (إداري، معلم) في مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية، لدرجة

رضاهم عن الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين، وسهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة، واقتراحاتهم وملاحظاتهم لتحسين جودة الخدمة المقدمة لهم. المحددات الموضوعية: معرفة درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين.

الاطار النظري:

إن من مقومات الحياة واستمراريتها أن يعمل الإنسان بما أوتي من طاقات وقدرات وبما يواجه من ظروف وأحوال، سعياً لتوفير ما يلزمه من متطلبات واحتياجات، لكي يضمن درجة مناسبة من الأمان والاستقرار، ويأتي موضوع الرضا عن العمل واحداً من العوامل الأساسية في الحفاظ على مستوى مناسب من التطور والإنتاجية في مختلف مواقع العمل وميادينه، ولا سيما أن هذا الشعور غالباً ما يكون تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطية ببيئة العمل، حيث شاع استخدام مصطلح الرضا الوظيفي لدى الرؤساء والمرؤوسين في معظم مجالات العمل والوظائف منذ الثلاثينات من القرن الماضي، إلا أنه غالباً ما تركز الاهتمام على دراسة موضوعات الرضا عن العمل والحوافز بشكل واسع في قطاعات الصناعة والتجارة، ويلاحظ أن هناك فراغاً واضحاً لما أجري من دراسات على قطاع الموظفين والإداريين في مؤسسات التعليم، علماً بأن رفع سوية التعليم والنهوض بهذه المؤسسات لا يتم إلا من خلال تكاتف الموظفين الإداريين والهيئة التدريسية من أجل تحقيق مستوى مناسب من الرضا الوظيفي يمكنهم جميعاً من العمل والتفاعل والعطاء بروح الفريق الواحد.

تعد النقابات المهنية من مؤسسات المجتمع المدني الأردني وتنشط في مجال تطوير المهن التي تمثلها والارتقاء بمستوى الأداء المهني للمنتسبين وتقديم العديد من الخدمات الهامة لهم، وتعد أكبر مؤسسات المجتمع المدني في الأردن، وتنشط هذه النقابات في مجال تطوير المهن التي تمثلها والارتقاء بمستوى الأداء المهني للمنتسبين من خلال تنظيم المحاضرات والمؤتمرات والندوات ودورات التعليم المستمر في مختلف مجالات التخصص، وتقدم النقابات المهنية لأعضائها عدداً من الخدمات الهامة مثل

القروض ذات الفائدة المنخفضة، وخطط الإسكان، والتأمين الصحي، ومعاش التقاعد وبعض الخدمات الأخرى (جبير، 2008).

وظائف النقابات المهنية

1- الدور الاقتصادي الذي يركز على تسهيل عملية الإنتاج والتأكيد على توزيع عادل للأرباح، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال اتفاقيات العقود الجماعية والمفاوضات على مستوى المؤسسة والمستوى الوطني.

2- لعب دور ديمقراطي وتمثيلي لصوت العمال في المجتمع، وهذا يشمل تمثيل العمال في مظالمهم، وإيصال صوتهم وآرائهم في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

3- تشجيع التعاون بين أصحاب رأس المال والعمال بهدف تأمين استمرارية العمل ونموه، وتحقيق شروط عمل أفضل للعمال، ومستوى حياة يتماشى مع ارتفاع معدلات النمو.

4- الدور الاجتماعي ويتمثل بتقليل درجة انعزال العمال ضمن سوق العمل، وذلك عن طريق تشجيع التعاون والتعاقد بين العمال في القطاعات المختلفة والمجالات العديدة، ومن خلال تقديم خدمات لأعضاء النقابة سواء أكانت على شكل تأمينات طبية، تقاعدية، أو خدمات اجتماعية وترفيهية وثقافية.

5- تلعب النقابات دوراً كأداة لتفعيل عمل الحركات الاجتماعية التي تشترك في نفس الأهداف والقيم (Jose، 1999).

نشأة نقابة المعلمين الأردنيين:

تأسست أول نقابة للمعلمين الأردنيين في مطلع خمسينيات العام الماضي، برئاسة الأستاذ عبد خلف داوودية. إلا أنها ما لبثت أن اجتاحتها قرار الحل في عام 1956، شأنها شأن بقية النقابات المهنية، في الوقت الذي جرى فيه حل الأحزاب السياسية

وحظر أنشطتها. لم يدم قرار حل النقابات طويلاً، إذ سرعان ما تم التراجع عن قرار حل النقابات، بل وتأسست نقابات أخرى جديدة باستثناء نقابة المعلمين مما ترك المعلمين دون إطار ينظم شؤونهم ويرتقي بمهنتهم ويدافع عن قضاياهم.

ونتيجة لكثرة المشاكل والضغوطات التي تعرض لها المعلمون في مجال العمل لم يتوقف التفكير لدى المعلمين لحظة عن رغبتهم وحاجتهم لنقابة لهم، إلى ان تحقق ذلك أخيراً في 2011/3/24 حيث اجتمع المجلس الأعلى لتفسير الدستور وأجاز إصدار قانون لإقامة نقابة المعلمين، مستنداً إلى المادة 16 من الدستور. وكان من أهم أهداف نقابة المعلمين الأردنيين الارتقاء بالمستوى المهني واحترافية الأداء للمعلمين، والإصلاح المهضوي بالعملية التعليمية والتربوية، وذلك اهتمت النقابة بتقديم الخدمات المختلفة كحافز للمعلمين لتحقيق الرضا الوظيفي على مجال العمل ولخلق بيئة محفزة للإبداع والتطور.

وقد قام مجلس نقابة المعلمين الأردنيين في مرحلة التأسيس بعدة اجتماعات وجلسات وذلك لتحديد الأهداف والطموحات المرجوة، ولدراسة الخدمات الهامة التي ستقدم للمعلمين للارتقاء بمستوى أدائهم. وتم تشكيل (20) لجنة رئيسية وتحديد مهامها لتقديم تلك الخدمات كما بين التقرير الإداري (2014) وهي:

- 1- لجنة الهيكلية وشؤون الموظفين. 11- المجلس المصغر.
- 2- لجنة قضايا المعلمين والمتابعات. 12- اللجنة الثقافية.
- 3- اللجنة المالية والمشتریات. 13- اللجنة المشتركة.
- 4- اللجنة الإعلامية. 14- لجنة العطاءات.
- 5- لجنة العلاقات العامة. 15- لجنة الصناديق.
- 6- لجنة إعداد النظام الداخلي. 16- لجنة القرض الحسن.
- 7- لجنة العضوية. 17- لجنة نظام الخدمة المدنية.
- 8- لجنة التدريب والتأهيل وشؤون التربية. 18- لجنة الدعم اللوجستي للانتخابات.
- 9- اللجنة القانونية. 19- لجنة المبادرات الإبداعية.
- 10- لجنة التأمين الصحي الخاص. 20- لجنة التعليم الخاص.

أهداف النقابة:

- شراكة حقيقية مع وزارة التربية والمؤسسات المهنية والنقابية والهيئات الوطنية والعربية ذات العلاقة بالبعد التعليمي والتربوي.
- الإصلاح النهضوي بالعملية التعليمية والتربوية والاهتمام بالنوع.
- الارتقاء بالمستوى المهني واحترافية الأداء العملي للمعلمين والمساهمة في التخطيط والتدريب والتطوير وخلق بيئة محفزة للإبداع والابتكار والبحث العلمي.
- حماية مصالح وحقوق ومكتسبات المعلمين وتأمين الخدمات الصحية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية بما يحقق الأمان المعيشي.
- تحقيق العدالة والموضوعية في التقييم وتفعيل الرقابة في اختيار الوظائف الإدارية والإشرافية والترفيعات البعثات والمنح والمخرجات الفاعلة والمتوقعة.
- العدالة في توفير المنح التعليمية والقروض الاستثمارية وعقود العمل المجزية واستثمار الأموال بما يعود بالفائدة على المعلمين (<http://www.jts.org.jo>).

خدمات النقابة:

- 1- العروض مع المراكز التجارية، كتفسيط أسعار بعض الأدوات المنزلية، تخفيض أسعار بعض المشتريات للمعلمين.
- 2- الخدمات المالية، وذلك بالاتفاق مع البنك الإسلامي الأردني على تقديم افضل الخدمات المصرفية من حسابات استثمارية وحسابات جارية وحسابات محافظ استثمارية وتمويلات لأعضاء الهيئة العامة لنقابة المعلمين وفق احكام ومبادئ الشريعة الاسلامية وتدعيماً لرسالة المعلمين التربوية.
- 3- الخدمات التعليمية، كتقديم المساعدات المالية لأبناء المعلمين الدارسين في الجامعات من خلال القروض الميسرة.
- 4- خدمات صندوق التأمين الصحي.

5- خدمات الاتصالات والانترنت، من خلال موقع نقابة المعلمين الأردنيين الإلكتروني للاطلاع على أهم إنجازات وخدمات النقابة.

6- خدمة الحج والعمرة، وذلك بتسيير رحلات الحج والعمرة في كل عام لبعض المعلمين والمعلمات. (<http://www.jts.org.jo>)

لم يعد تقييم النقابات محصوراً على تقديم الخدمات لأعضائها فحسب، ولم تعد تلك النقابات تهتم في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية (عيران، 2008).

الدراسات السابقة:

لاحظ الباحثان قلة الدراسات المتعلقة بعمل وخدمات نقابة المعلمين من تاريخ إنشائها وحتى الوقت الحالي، وسيتم عرض الدراسات العربية والأجنبية التي تم الاطلاع عليها من الأحدث للأقدم.

أولاً: الدراسات العربية:

- أجرى (الفقرا، 2013) دراسة هدفت إلى التعرف على الدور المتوقع لنقابة المعلمين الأردنيين للارتقاء بالعملية التعليمية التعلمية من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تصورات أفراد عينة الدراسة للدور المتوقع لنقابة المعلمين للارتقاء بالعملية التعليمية جاء بدرجة مرتفعة، وحصل مجال المعلم المرتبة الأولى. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك للدور المتوقع لنقابة المعلمين الأردنيين للارتقاء بالعملية التعليمية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو المرحلة الدراسية. في حين أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة الإدارية ولصالح أصحاب الخبرة المتوسطة.

- دراسة (خليل وشيرير، 2008) والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين وهي الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلم ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.
- دراسة (ناصر، 1995) والتي هدفت لاستطلاع آراء القيادات النقابية للمعلمين في القضايا المهنية الأساسية التي تهم نقابة المعلمين من وجهة نظر مجموعتين، الأولى: رؤساء وأعضاء الفروع النقابية على مستوى المحافظات والجامعات، والثانية: رؤساء الشعب النقابية على مستوى المناطق التعليمية والكليات الجامعية. ودلت نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المجموعة الثانية اتجاه القضايا المهنية الأساسية، وبالنسبة للعلاقات السائدة بين نقابة المعلمين والمنظمات الطلابية العاملة في حقل التربية والتعليم العالي، ومنزلة نقابة المعلمين بين النقابات الأخرى، والمنزلة الاجتماعية لمهنة التعليم. كما دلت النتائج لعدم وجود فروق دالة إحصائية حول المستوى الحالي لتكوين المعلمين لاكتساب صفات القائد النقابي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Michael، 2009) التي هدفت إلى التعرف على أثر نقابات المعلمين على التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية، على مناطق الولايات المتحدة الأمريكية (أيوا، إنديانا، ومينيسوتا)، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود أثر لنقابات المعلمين على أجور المدرسين. وأظهرت كذلك عدم وجود أثر لنقابات المعلمين على حجم الغرف الصفية بسبب ارتفاع نسب الالتحاق في نقابات المناطق. وقد قدر الباحث أن النقابات ليس لها أي أثر على معدلات تسرب الطلبة من المدارس.
- دراسة (Marie، 2007) التي هدفت للتعرف على أثر نقابات المعلمين على تحصيل الطلبة، وقد أظهرت الدراسة نتائج متضاربة بشأن ما إذا كان التنظيم النقابي له تأثير إيجابي أو سلبي على التحصيل العلمي للطلاب. واستخدم الباحث البيانات الخاصة التي جمعتها الحكومة الفدرالية الأمريكية، وقد اعتمد هذا الإجراء متغير التحصيل العلمي للطلاب يأتي من التقييم الوطني للتقدم التعليمي، وذلك باستخدام درجات الاختبار من التقييم الوطني للتقدم التعليمي. ورجوعاً للبيانات من المدارس والنقابات وجدت الدراسة أن للنقابات تأثيراً سلبياً وذات دلالة إحصائية على التحصيل.

اجراءات البحث

- في سياق هذا البحث قام الباحثان بمجموعة من الإجراءات، وعلى النحو التالي:
- من خلال تواصل الباحثان مع عدد من المعلمين، تم استطلاع آراءهم حول انجازات نقابة المعلمين والخدمات المقدمة لهم من النقابة، وذلك للتأكد من وجود مشكلة البحث.
- قام الباحثان بتحديد مجتمع البحث وعينته.
- قام الباحثان بإعداد وتطوير أداة الدراسة، وتم عرضها على الأساتذة المحكمين.

- أعد الباحثان الاستبيان بالصورة النهائية بعد أخذ ملاحظات الأساتذة المحكمين بعين الاعتبار.
- الحصول على كتاب رسمي من مدير مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية لتسهيل مهمة الباحثان في إجراءات توزيع أداة الدراسة (ملحق رقم (3)).
- التأكد من صدق الأداة وثباتها من خلال تطبيقها على عينة من غير عينة البحث.
- قام الباحثان بتوزيع عدد (160) استبيان على عينة الدراسة، وتم استرجاع (157) استبيان وبنسبة استرجاع (98%) من مجموع الاستبيانات الموزعة.
- تم اعتماد التدرج الخماسي (ليكرت) في تصحيح أداة القياس، بحيث تعطى الإجابة (عالية جداً) خمس درجات، والإجابة (منخفضة جداً) درجة واحدة، وتم اعتماد التدرج التالي في الحكم على المتوسطات الحسابية حسب التدرج التالي:
 1. متوسط حسابي أقل من 2.33 درجة منخفضة.
 2. متوسط حسابي من 2.34-3.66 درجة متوسطة.
 3. متوسط حسابي أعلى من 3.67 درجة مرتفعة.
- بعد تصحيح الاستبيانات تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي لتحليلها وفقاً لبرنامج (SPSS)، ومن ثم تم التوصل إلى النتائج ومناقشتها وتقديم التوصيات في ضوء النتائج.

مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من الإداريين والمعلمين في مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية وعددهم (2954) معلماً، والجدول رقم (1) يبين أعداد أفراد مجتمع البحث.

جدول رقم (1) أعداد أفراد مجتمع البحث (تربية لواء البادية الشمالية الغربية)

المسعى الوظيفي	الإداريين	المعلمين	المجموع
	480	2474	2954
النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى	المجموع
	1209	1745	2954

*المصدر: بيانات سجلات كادر مديرية تربية لواء البادية الشمالية الغربية للعام
الدراسي 2014/2015.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من (160) معلم وإداري تم اختيارهم بالطريقة العشوائية
الطبقية، وبعد توزيع الاستبيانات تم استرداد (157) استبيان، ليتم التحليل النهائي
على (157) استبيان بنسبة استرجاع بلغت (98%) والجدول رقم (2) يوضح توزيع
أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديمغرافية.

جدول رقم (2) أعداد عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	إداري	41	26.1%
	معلم	116	73.9%
المجموع		157	100%
الخبرة	1 سنة - 10 سنوات	78	49.7%
	11 سنة فأكثر	79	50.3%
المجموع		157	100%
النوع الاجتماعي	ذكر	71	45.2%
	أنثى	86	54.8%
المجموع		157	100%

أداة البحث

قام الباحثان بإعداد استبيان لهذه الدراسة بالرجوع للدراسات السابقة المتعلقة
بالرضا عن الخدمات المقدمة في المجالات الأخرى والأدب النظري بهذا الموضوع، وتم
إعداد الاستبيان باستخدام مقياس خماسي التدرج لتقييم فقرات الاستبيان، وتكون
الاستبيان بصورته الأولية من (32) فقرة ومجالين وعلى النحو الآتي:

- المجال الأول: درجة الرضا عن الخدمات المقدمة، واشتمل على فقرات (1-25).
- المجال الثاني: سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة، واشتمل على
(7) فقرات.

- ملاحظات واقتراحات لتحسين جودة الخدمة المقدمة من نقابة المعلمين.
صدق الأداة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبيان) تم عرضها على (4) محكمين من أصحاب الاختصاص من أساتذة الجامعات (تم ذكر أسمائهم في الملحق رقم (1)) وذلك لمعرفة الصياغة اللغوية وانتماء الفقرات لموضوع الدراسة، وقد أبدوا ملاحظاتهم حول فقرات الاستبيان فتم حذف بعض الفقرات وتعديل بعضها، وأصبح بالصورة النهائية مكون من (31) فقرة (المجال الأول (23) فقرة، والمجال الثاني (8) فقرات). وإبقاء بند الملاحظات والاقتراحات لتحسين جودة الخدمة المقدمة من نقابة المعلمين، والملحق رقم (2) يوضح ذلك.

ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات الأداة بتطبيقها على عينة من خارج عينة البحث عددها (15) فرداً من مجتمع الدراسة، وأعيد التطبيق مرة أخرى بعد أسبوعين من التطبيق الأول، ثم حسب معامل الارتباط (بيرسون) بين التطبيقين وقد تراوح ما بين (0.80 - 0.92)، وللاداة ككل كان (0.92).

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية بغرض استقراء النتائج وتحليلها والإجابة على أسئلة البحث:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات.
- إيجاد معامل ارتباط (كرونباخ ألفا) الاتساق الداخلي ومعامل ارتباط بيرسون لتحديد معاملات ثبات أداة البحث.
- إيجاد الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجالات الاستبيان والمجموع الكلي لكلا المجالين وذلك للإجابة على أسئلة البحث الأول والثاني.
- استخدام تحليل التباين (ANOVA) للإجابة عن السؤال الثالث.
- تحليل مضمون إجابات السؤال المفتوح في الاستبيان للإجابة عن السؤال الرابع.

تحليل النتائج وتفسيرها

نتائج السؤال الأول: ما درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين الأردنيين؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان والتي تبحث بدرجة الرضا عن الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين، والمجموع الكلي لها ومرتبة ترتيباً تنازلياً، والجدول رقم (3) يوضح ذلك. كما تم إعطاء درجة التقييم المقدرة لكل فقرة، وذلك بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات درجة الرضا عن الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	21	سهولة الوصول لمقر عمل النقابة.	3.65	1.14	عالية
2	20	المعلومات المتوفرة على موقع النقابة الالكتروني واضحة، شاملة وواقية.	3.40	1.14	عالية
3	16	هناك تحسين مستمر لخدمات النقابة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز.	3.35	1.16	متوسطة
4	15	تستقبل النقابة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبلكم وتحاول ايجاد الحلول لها.	3.35	1.14	متوسطة
5	18	الدقة في تقديم الخدمة.	3.34	1.08	متوسطة
6	23	توفر العدالة وعدم التمييز في توزيع الخدمات المقدمة.	3.31	1.29	متوسطة
7	17	مدى الرضا عن أداء موظفي النقابة مقدمي الخدمة.	3.29	1.19	متوسطة
8	19	مرونة وتسلسل إجراءات الحصول على الخدمة.	3.28	1.12	متوسطة
9	13	الالتزام بالمواعيد في انجاز المعاملات من النقابة.	3.27	1.19	متوسطة
10	1	توفر الشفافية والتواصل مع الاخرين.	3.27	1.08	متوسطة
11	12	تتسم إجراءات تقديم الخدمة بالوضوح.	3.27	1.17	متوسطة

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
12	2	يساهم المسؤولون في حل المشكلات.	3.26	1.02	متوسطة
13	6	هناك تعاون في حل المشكلات لمعلمي الميدان.	3.21	1.12	متوسطة
14	22	تنوع الخدمات المقدمة بحيث تغطي معظم الحاجات للمعلمين.	3.21	1.17	متوسطة
15	7	تستجيب النقابة لتقديم الخدمات للمعلمين بسرعة.	3.17	1.22	متوسطة
16	11	يتسم الوصول إلى متطلبات الخدمة والإرشادات اللازمة لها بالسهولة.	3.15	1.19	متوسطة
17	3	العلاقة الشخصية مع زملاء العمل في النقابة.	3.08	1.30	متوسطة
18	8	توفر النقابة التسهيلات المالية لتسهيل أداء المعلمين بالعمل.	3.02	1.23	متوسطة
19	4	هناك تعاون وتنسيق بيني وبين زملائي في النقابة.	3.00	1.13	متوسطة
20	14	استخدام صندوق لتقديم الشكاوى والاقتراحات.	2.98	1.23	متوسطة
21	10	توفر النقابة الخدمة للمعلمين في الوقت المناسب.	2.94	1.18	متوسطة
22	5	توفر النقابة فرص العمل مع معلمي الميدان للعمل بروح الفريق الواحد.	2.88	1.19	متوسطة
23	9	تقدم النقابة الخدمة للمعلمين بشكل يفوق توقعاتهم.	2.80	1.24	متوسطة
المجموع الكلي			3.19	1.17	متوسطة

بالنظر إلى الجدول رقم (3)، نلاحظ أن معظم فقرات الاستبيان والمتعلقة بدرجة الرضا عن الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين قد أخذت درجة متوسطة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.35) و (2.80)، وكذلك الدرجة للمجموع الكلي للفقرات السابقة فقد كانت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.19) وانحراف معياري (1.17).

أما الفقرات الأعلى درجة وبدرجة عالية فقد كانت للفقرة رقم (21) والتي تنص على "سهولة الوصول لمقر عمل النقابة"، وكان المتوسط الحسابي (3.35) وانحراف معياري (1.14). وكذلك الفقرة رقم (20) والتي تنص على "المعلومات المتوفرة على موقع النقابة"

الالكتروني واضحة، شاملة ووافية". كانت بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري (1.14). أما باقي الفقرات فكانت بدرجة متوسطة وبدأت بالفقرة رقم (16) والتي تنص على "هناك تحسين مستمر لخدمات النقابة المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز" وكانت بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري (1.16)، في حين أن أقل المتوسطات الحسابية كان (2.80) وانحراف معياري (1.24) للفقرة رقم (9) وهي "تقدم النقابة الخدمة للمعلمين بشكل يفوق توقعاتهم".

نتائج السؤال الثاني: ما درجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان والتي تبحث بدرجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين، والمجموع الكلي لها ومرتبة ترتيباً تنازلياً، والجدول رقم (4) يوضح ذلك. كما تم إعطاء درجة التقييم المقدرة لكل فقرة، وذلك بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات. جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين مرتبة تنازلياً

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة الرقم	الرتبة
عالية	0.98	3.85	يتعامل الموظفون معك بأسلوب لطيف وبمهنية عالية.	1	1
عالية	1.07	3.58	يتم إنجاز الخدمة من الموظف بسرعة ودون تأخير في حال توفر كافة الوثائق.	2	2
عالية	1.11	3.54	يتم إعلامك عن الجهة التي تم تحويل معاملتك لها عند استفسارك عن الإجراء الذي تم اتخاذه بخصوص الخدمة.	7	3
عالية	1.07	3.53	يتم التعامل مع اقتراحاتك واستفساراتك من قبل الموظف بصدر رحب.	3	4
عالية	1.15	3.53	يتم استقبالك وإرشادك إلى الموظف المعني والمكتب	6	5

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
			الخاص بتقديم الخدمة المطلوبة.		
عالية	1.11	3.51	توفر المؤهل العلمي المناسب للخدمة لدى الموظف المعني بتقديم الخدمة في النقابة.	8	6
عالية	1.21	3.43	يتفرغ الموظف لإنجاز معاملتك وخدمتك دون الانشغال لأداء أعمال شخصية له.	4	7
متوسطة	1.11	3.35	يلاحظ اجتهادات فردية من الموظفين لغايات تطوير وتسريع الخدمة.	5	8
عالية	1.10	3.54	المجموع الكلي		

بالنظر إلى الجدول رقم (4)، نلاحظ أن معظم فقرات الاستبيان والمتعلقة بسهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين قد أخذت درجة عالية إلا فقرة واحدة فقط قد أخذت درجة متوسطة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.85) و (3.35)، أما الدرجة للمجموع الكلي للفقرات السابقة فقد كانت بدرجة عالية، وبمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (1.10).

أما الفقرات الأعلى درجة وبدرجة عالية فقد كانت للفقرة رقم (1) والتي تنص على " يتعامل الموظفون معك بأسلوب لطيف وبمهنية عالية "، وكان المتوسط الحسابي (3.85) وانحراف معياري (0.98). وأقل فقرة كانت بدرجة متوسطة وهي فقرة رقم (5) والتي تنص على " يلاحظ اجتهادات فردية من الموظفين لغايات تطوير وتسريع الخدمة". وكانت بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري (1.11).

نتائج السؤال الثالث: هل هناك فروق في اجابات العينة تعزى إلى متغيرات البحث (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي).

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات الاستبيان، تبعاً لمتغيرات الدراسة من حيث المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، والنوع الاجتماعي. والجدول رقم (5) يبين هذه المتوسطات والانحرافات المعيارية.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة
حسب متغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات	المتغير
0.78	3.35	إداري	المسمى الوظيفي
0.91	3.14	معلم	
0.90	3.13	1 سنة-10 سنوات	سنوات الخبرة
0.86	3.26	11 سنة فأكثر	
0.90	3.42	ذكر	النوع الاجتماعي
0.82	3.01	أنثى	

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة متقاربة، فكانت حسب المسمى الوظيفي كانت في أعلاها (3.35) للإداريين، وانحراف معياري (0.78)، أما للمعلمين فكانت (3.14) وانحراف معياري (0.91).

وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فكان المتوسط الحسابي لفئة (11 سنة فأكثر) أعلى من فئة (1 سنة-10 سنوات) حيث بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأعلى (3.26) وانحراف معياري (0.86)، بينما كان للفئة الأقل (3.13) بانحراف معياري (0.90). وهذا يتفق مع نتائج دراسة (الفقرا، 2013) والتي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة وذلك بالتعرف على الدور المتوقع لنقابة المعلمين الأردنيين.

ونسبة لمتغير النوع الاجتماعي فكان لفئة الذكر أعلى منه لفئة الأنثى حيث بلغ المتوسط الحسابي لفئة الذكر (3.42) وانحراف معياري (0.90)، أما للأنثى فكان (3.01) وانحراف معياري بلغ (0.82).

وللإجابة عن هذا السؤال تم أيضاً تطبيق تحليل التباين لجميع مجالات سمات الخدمة المقدمة، وكذلك سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة، تبعاً لمتغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي).

جدول رقم (6) مجموع المربعات، درجة الحرية، متوسط المربعات، قيمة (F) المحسوبة والدلالة الإحصائية، لكشف الفروق في سمات الخدمة المقدمة تبعاً لمتغيرات المسى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
المسئ الوظيفي					
بين المجموعات	1.37	1	1.37	1.77	0.18
داخل المجموعات	119.69	155	0.77		
المجموع	121.06	156			
سنوات الخبرة					
بين المجموعات	0.61	1	0.61	0.79	0.37
داخل المجموعات	120.45	155	0.78		
المجموع	121.06	156			
النوع الاجتماعي					
بين المجموعات	1.10	1	1.10	1.42	0.19
داخل المجموعات	119.96	155	0.77		
المجموع	121.06	156			

يظهر من الجدول رقم (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في سمات الخدمة المقدمة تبعاً للمتغيرات جميعها (المسئ الوظيفي، سنوات الخبرة، والجنس، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير المسئ الوظيفي (0.18)، كما كانت الدلالة الإحصائية لمتغير سنوات الخبرة (0.37)، أما لمتغير النوع الاجتماعي فكانت (0.19).

- سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة

تم حساب المتوسطات الحسابية لمجال سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة، تبعاً لمتغيرات المسئ الوظيفي، سنوات الخبرة، والنوع الاجتماعي، والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية سهولة الوصول إلى
الموظف المعني بتقديم الخدمة تبعاً لمتغيرات الدراسة:

المتغير	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسمى الوظيفي	إداري	3.70	0.82
	معلم	3.49	0.93
سنوات الخبرة	1 سنة-10 سنوات	3.45	0.93
	11 سنة فأكثر	3.63	0.87
النوع الاجتماعي	ذكر	3.75	0.87
	أنثى	3.36	0.89

يظهر من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لمجال سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة للمتغيرات كانت متباينة ما بين (3.75) و (3.36) للمتوسطات الحسابية، فكانت حسب المسمى الوظيفي في أعلاها (3.70) للإداريين، وانحراف معياري (0.82)، أما للمعلمين فكانت (3.49) وانحراف معياري (0.93).

وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فكان المتوسط الحسابي لفئة (11 سنة فأكثر) أعلى من فئة (1 سنة-10 سنوات) حيث بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأعلى (3.63) وانحراف معياري (0.87)، بينما كان للفئة الأقل (3.45) بانحراف معياري (0.93). ونسبة لمتغير النوع الاجتماعي فكان لفئة الذكر أعلى منه لفئة الأنثى حيث بلغ المتوسط الحسابي لفئة الذكر (3.75) وانحراف معياري (0.87)، أما للأنثى فكان (3.36) وانحراف معياري بلغ (0.89).

وبغرض الكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة، لمجال سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية لذلك، تم تحليل التباين المتعدد التالي والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

جدول رقم (8) مجموع المربعات، درجة الحرية، متوسط المربعات، قيمة (F) المحسوبة والدلالة الإحصائية، لكشف الفروق لسهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة تبعاً لمتغيرات المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، النوع الاجتماعي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
المسمى الوظيفي					
بين المجموعات	1.31	1	1.31	1.61	0.20
داخل المجموعات	125.89	155	0.81		
المجموع	127.20	156			
سنوات الخبرة					
بين المجموعات	1.29	1	1.29	1.58	0.21
داخل المجموعات	125.91	155	0.81		
المجموع	127.20	156			
النوع الاجتماعي					
بين المجموعات	1.59	1	1.59	1.92	0.31
داخل المجموعات	125.61	155			
المجموع	127.20	156			

يظهر من الجدول رقم (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية في سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة تبعاً للمتغيرات جميعها (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، والنوع الاجتماعي، حيث كانت الدلالة الإحصائية لمتغير المسمى الوظيفي (0.20)، كما كانت الدلالة الإحصائية لمتغير سنوات الخبرة (0.21)، أما لمتغير النوع الاجتماعي فكانت (0.31). نتائج السؤال المفتوح: ما هي اقتراحات وملاحظات المعلمين لتحسين الخدمة المقدمة لهم من نقابة المعلمين؟

للإجابة على هذا السؤال تم الرجوع لإجابات عينة الدراسة على السؤال المفتوح في نهاية الاستبيان، وتم جمع الإجابات للخروج بمجموعة من الإجراءات التي يرى أفراد عينة الدراسة أنها من سبل تحسين الخدمة المقدمة للمعلمين من نقابة المعلمين، وهي:

- 1- المصداقية والشفافية في التعامل مع المعلمين كافة.
- 2- العدل وعدم العنصرية في تقديم الخدمات.
- 3- إيجاد الوسائل الفعالة للتواصل مع المعلمين في الميدان.

- 4- اشراك المعلمين في وضع خطط عمل النقابة، والأخذ بمقترحاتهم للمشاريع والخدمات المنوي تقديمها للمعلمين.
- 5- تخصيص موظفين ميدانيين لمتابعة قضايا المعلمين.
- 6- اكساب موظفين النقابة مزيداً من الخبرة في كيفية التعامل مع قضايا المعلمين العامة والخاصة على أرض الميدان.
- 7- وضع ضابط الارتباط بصورة أي تطور في قرارات وانجازات النقابة ليتم عكسها ونقلها للمعلمين.
- 8- تكرار زيارات المدارس كافة على أرض الواقع.
- 9- تثقيف المعلمين بعمل وأهداف النقابة التي أنشئت من أجلهم.
- 10- عقد اجتماعات دورية لمناقشة مطالب وحاجات المعلمين واطلاع المعلمين على انجازات النقابة.
- 11- التوسع والتنوع في الخدمات المقدمة للمعلمين (مادياً ومعنوياً)، حيث أن الخدمات المقدمة ما زالت لا ترقى لطموح المعلمين.
- 12- تبسيط إجراءات تقديم الخدمات في النقابة.
- 13- اصدار المجلات الدورية والمنشورات للترويج لمنجزات النقابة.
- 14- العمل على التواصل الالكتروني والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في عملية التواصل بين أعضاء النقابة والمعلمين لتبادل الآراء حول عمل المعلمين.
- 15- عمل دراسات أخرى تتناول جوانب مختلفة لعمل النقابة.

تفسير النتائج والتوصيات

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة رضا المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من نقابة المعلمين، ومعرفة درجة سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمة في نقابة المعلمين وذلك من خلال استجابات افراد العينة والمتمثلة بمتغيرات الدراسة من مسمى وظيفي (إداري، معلم)، سنوات الخبرة (1سنة - 10 سنوات، 11 سنة فأكثر)، النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، والتعرف على الاقتراحات والملاحظات لتحسين جودة

الخدمات المقدمة من نقابة المعلمين.

وقد أشارت النتائج لدرجة رضا متوسطة من قبل المعلمين عن الخدمات المقدمة لهم من النقابة وهذا قد يعزى لعدة أسباب أولها وأهمها حداثة إنشاء نقابة المعلمين والتي لم يمضي على إنشائها أكثر من ثلاث سنوات مما انعكس على حجم وطبيعة الخدمات المقدمة. كما أن عدم وجود آليات مناسبة للاتصال والتواصل بين فروع النقابة والمعلمين وعدم مناسبة أوقات الدوام الرسمي للنقابة والتي تتعارض مع أوقات الدوام للمعلمين وعدم وجود ضوابط ارتباط بين النقابة والمعلمين بشكل فعال، أدى ذلك لدرجة رضا متوسطة من المعلمين على خدمات النقابة. ومن هذه النتائج يرى الباحثان أن تقوم النقابة بالعمل على تخصيص أوقات دوام لبعض إداري وموظفي النقابة لا يتعارض مع أوقات الدوام الرسمي للمعلمين ليسهل التواصل معهم شخصياً، كما يوصى بالعمل على تحديد ضوابط ارتباط فعال من غير مديري المدارس، ولديه المعرفة بجميع التطورات والانجازات بعمل النقابة ليتم إطلاع المعلمين عليها باستمرار، ويكون قادر على نقل التغذية الراجعة من المعلمين للنقابة على تلك الانجازات، ويكون قادر على نقل وجهة نظر ومتطلبات واقتراحات المعلمين حول موضوع او نقطة معينة. والعمل على تكرار الزيارات الميدانية للمدارس من قبل بعض إداري النقابة للالتقاء بالمعلمين، ودون أن يتعارض ذلك مع أداء واجب العمل لدى المعلمين.

كما قد تعزى النتائج إلى أن توقعات المعلمين كانت أكبر من قدرة النقابة على تلبية طلبات وطموحات المعلمين. كما نلاحظ بإجابة السؤال الأول لدرجة رضا عالية على الفقرة رقم (21) والمتعلقة بسهولة الوصول إلى مقر النقابة، وهذا يعزى لموقع مقر فرع النقابة والمتوسط في مركز المدينة مما سهل الوصول إليها. كما كانت درجة الرضا عن الفقرة (20) أيضاً عالية والتي أشارت لوضوح وشمل المعلومات المتوفرة على موقع النقابة وذلك في ظل انتشار وسهولة استخدام الانترنت مما سهل الوصول للموقع والاطلاع عليه من قبل الجميع.

أما عن نتائج سهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة والتي كانت تشير لدرجة عالية، فإن ذلك يعزى إلى أن الموظفين في مقر النقابة هم من أصحاب المؤهلات العلمية وهذا ينعكس على أسلوب ومهنية التعامل وسرعة الانجاز للمعاملات. كما أن

وجود لوحات ارشادية وتعليمات انجاز المعاملات والخدمات ووجود صندوق شكاوى داخل مقر النقابة انعكس بشكل ايجابي على الانجاز، وتوضيح نقاط الضعف لمعالجتها. أما بما يتعلق بحصول فقرة رقم (5) على درجة متوسطة والتي تشير للاهتمامات الفردية لتقديم الخدمة فإن مرد ذلك يعود إلى التزام الموظفين بتطبيق تعليمات وحدود عمل ومحدودية الخدمات المقدمة للمعلمين. وللتعرف بشكل أكبر على هرمية عمل النقابة من قبل المعلمين يرى الباحثان العمل على توعية المعلمين بعمل النقابة بشكل دوري من خلال النشرات أو المجلات الدورية، والعمل على إشراك المعلمين بخطط وأهداف عمل النقابة للمراحل والسنوات القادمة، و تكرار الزيارات الميدانية للمدارس من قبل بعض إداري النقابة للالتقاء بالمعلمين، ودون أن يتعارض ذلك مع أداء واجب العمل لدى المعلمين.

أما ما يتعلق بنتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات الدراسة لدرجة الرضا عن الخدمات المقدمة للمعلمين ولسهولة الوصول للموظف المعني بتقديم الخدمة، فإن ذلك يرد إلى أن جميع الخدمات المقدمة من النقابة تقدم للجميع سواء كان إداري او معلم، وذكر كان أو أنثى، وبغض النظر عن سنوات الخدمة للمعلم.

نتائج هذا البحث نسبة لنتائج الدراسات والبحوث السابقة

لاحظ الباحثان عدم وجود تقارب بين نتائج البحوث والدراسات السابقة ونتائج هذا البحث بسبب عدم وجود أبحاث سابقة قد تناولت هذا الموضوع وقد تم الإشارة لذلك سابقاً، حيث أنه تم استخدام بعض متغيرات الدراسة كالنوع الاجتماعي وسنوات الخدمة والصفة الوظيفية، ولكن لم يتم تناول جوانب هذا البحث بشكل مفصل ودقيق. ومن هنا يرى الباحثان أهمية تناول مشكلة هذا البحث لبيان نتائجه ومقترحاته والاخذ بها من قبل إداري النقابة، كما انه قد يكون نقطة رئيسة وقاعدة بيانات مهمة لتناول أبحاث لاحقة تتناول جزئيات هذا البحث.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ابو جديع، فاروق، (2010)، الرضا الوظيفي، بحث غير منشور، جامعة دمشق، سوريا.
- التقرير الإداري، الدورة النقابية الأولى (الدورة التأسيسية)، 2014.
- جبير، إياد وليد، (2008)، مدى التزام النقابات المهنية الأردنية بتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الجريد، عارف بن ماطل، (2007)، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، بحث غير منشور، جامعة نايف العربية، السعودية.
- خليل، جواد محمد؛ شير، عزيزة عبد الله، (2008)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد 1.
- رسلان، نبيل، (1978)، الحوافز في قانون العاملين بالحكومة والقطاع العام، دار النهضة العربية، القاهرة.
- الفقرا، علي محمد، (2013)، الدور المتوقع لنقابة المعلمين الأردنيين للارتقاء بالعملية التعليمية التعليمية من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- عيران، رقية، (2008)، المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية، متوفر عبر الموقع الإلكتروني: www.hawkma.com.
- ناصر، يونس، (1995)، استطلاع آراء القيادات النقابية للمعلمين في القضايا المهنية الأساسية، دراسة ميدانية في الجمهورية العربية السورية، بحث منشور، المجلة التربوية، العدد السادس والثلاثون، جامعة دمشق، سوريا.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Cerdin, Jean-Luc & Peretti, Jean-Marie. (2001) "Trends and emerging values in human resource management in France", **International Journal of Manpower**, Vol. 22 Iss: 3, pp.216 – 225.
- Delecourt, Milan. (2001). **Diamnosing management training and development needs. Concepts and techniques.** Geneva: international lobouvr office.
- Jose, A.V. (1999) **The future of the labor movement: some observations on developing countries**, discussion paper, Labor and society programme, International Institute for Labor Studies.
- Marie, Lauren. B.S. (2007), **Teacher Unions & Student Achievement**, A Thesis submitted to the Graduate School of Arts & Sciences of Georgetown University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Public Policy in the Georgetown Public Policy Institute.
- Michael, F. Lovenheim, (2009), **The Effect of Teachers' Unions on Education Production: Evidence from Union Election Certifications in Three Midwestern States**, **Journal of Labor Economics**, vol. 27, no.

ثالثاً: مواقع الانترنت

- <http://ar.wikipedia.org>
- <http://www.jts.org.jo>
- <http://www.hawkma.com>