

فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي
للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن

**The Effectiveness of the EPER Program and Its Relationship
to Job Satisfaction among Teachers of UNRWA
Schools / Jordan Field**

إعداد

أسماء يوسف جميل عوض

إشراف

الدكتورة: خولة حسين عليوة

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية
تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

حزيران، 2021

تفويض

أنا أسماء يوسف جميل عوض، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات، أو الهيئات المعنية بالأبحاث، والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أسماء يوسف جميل عوض.

التاريخ: 2021/6/15م

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: فعالية برنامج تقييم الأداء الالكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن.

للباحثة: أسماء يوسف جميل عوض.

وأجيزت بتاريخ: 2021/06/15م

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	جهة العمل	الصفة	الاسم
	جامعة الشرق الأوسط	رئيساً وعضواً داخلياً	أ. د. علي حسين حورية
	جامعة الشرق الأوسط	مشرفاً وعضواً	د. خولة حسين عليوة
	جامعة الشرق الأوسط	عضواً داخلياً	د. كاظم عادل الغول
	جامعة الزيتونة الأردنية	عضواً خارجياً	د. منال صبحي حسن

شكر وتقدير

الحمد لله، حمداً طيباً مباركاً فيه، كما ينبغي لجلال وجهه، وعظيم سلطانه، وصل اللهم على سيدنا محمد، الذي أنار البشرية علما ورحمة وهدى، وعلى آله وصحبه وسلم.

اعترافاً بالفضل وإقراراً بالجميل، وبعد السجود لله على هذه النعمة، أتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير لأستاذتي الفاضلة الدكتورة خولة عليوة لتفضلها بالإشراف على الدراسة، وما أولته لي من جهد ومتابعة واهتمام، وما قدمته لي من نصح وإرشاد وتذليل للعقبات وتجاوز للصعوبات، فقد كانت لي السند والمعين مما كان له الأثر الطيب والعظيم في إتمام هذه الرسالة، داعية المولى عز وجل لها بدوام العافية والصحة والتقدم في حياتها العلمية والعملية.

والشكر للجنة المناقشة الفاضلة والتي منّت عليّ بفضلها وعطائها في إخراج هذا العمل للأحسن ووضع لمساتهم الخاصة من أجل ذلك، كما وأتقدم بموفور الشكر والتقدير والثناء لجامعة الشرق الأوسط ممثلة برئيسها وكادرها الأكاديمي والتربوي ولجميع أساتذتي في كلية العلوم التربوية لما كان لهم من الأثر الطيب في إخراجها بهذه الجودة التعليمية لإحتضان الحياة.

ولجميع من أحب ومن عرفت لكم دعواتي ومحبتتي...

الباحثة:

أسماء عوض

الإهداء

إلى روح والدي...

إلى من هي سر نجاحي بدعائها لي في ظهر الغيب، إلى أمي....

إلى زوجي الذي كان داعما وملهما لي، الدكتور محمد مهدي....

إلى ابن روحي، هاشم...

إلى ريحانة قلبي، نرجس...

وما المرء إلا باخوته كما تقبض الكف بالمعصم... وإن كنت سأحدث عن نعيم الحياة فسأبدأ

بإخوتي....

إلى من كانت معي ... دعمتني ... ساعدتني ... شددت بيدي ... وشجعتني ... صديقتي إيمان

سنان

أهديكم هذا الجهد المتواضع

أسماء عوض

فهرس المحتويات

أ.....	العنوان
ب.....	تفويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الإهداء
و.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الملحقات
ك.....	الملخص باللغة العربية
ل.....	الملخص باللغة الإنجليزية

الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

1.....	المقدمة
3.....	مشكلة الدراسة
4.....	هدف الدراسة وأسئلتها
4.....	أهمية الدراسة
5.....	حدود الدراسة
6.....	محددات الدراسة
6.....	مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

9.....	أولاً: الأدب النظري
26.....	ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة
33.....	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

35.....	منهجية الدراسة
35.....	مجتمع الدراسة
36.....	عينة الدراسة
37.....	أداة الدراسة

40	صدق أداة الدراسة
41	ثبات أداة الدراسة
41	المعالجة الإحصائية
42	متغيرات الدراسة
43	إجراءات الدراسة
43	الأساليب الإحصائية

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

45	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
53	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
56	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
58	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
66	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

72	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
77	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
82	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
82	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
84	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
86	التوصيات

قائمة المراجع

88	المراجع العربية
92	المراجع الاجنبية
94	الملحقات

قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1 - 3	توزيع أفراد مجتمع الدراسة لمعلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن في الفصل الدراسي الثاني (2020-2021).	35
2 - 3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيراتها.	36
3 - 3	معاملات الارتباط بين مجالات برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	38
4 - 3	معاملات الارتباط بين مجالات برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER ببعضها والأداة الكلية.	38
5 - 3	معاملات الارتباط بين فقرات الأداة لمستوى الرضا الوظيفي.	39
6 - 3	معامل ثبات كرونباخ ألفا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لمجالات فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي.	41
7 - 4	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة (فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني).	45
8 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً.	46
9 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً.	48
10 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً.	50
11 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً.	52
12 - 4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن مرتبة تنازلياً.	54
13 - 4	قيم معامل ارتباط بيرسون بين فعالية برنامج تقييم الأداء الوظيفي EPER والرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية.	56

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
4 - 14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير الجنس.	58
4 - 15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	59
4 - 16	تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.	61
4 - 17	وللكشف عن مواقع الفروق تم إجراء مقارنة بعدية LSD وبيّن الجدول الآتي نتائج التحليل.	62
4 - 18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير المؤهل العلمي.	63
4 - 19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير المنطقة التعليمية.	64
4 - 20	تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني وفقاً لمتغير المنطقة التعليمية.	65
4 - 21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير الجنس.	66
4 - 22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينات الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	67
4 - 23	تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.	68
4 - 24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير المؤهل العلمي.	68
4 - 25	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير المنطقة التعليمية.	69
4 - 26	تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن وفقاً لمتغير المنطقة التعليمية.	70
4 - 27	جدول المقارنات البعدية باستخدام أقل فرق دال LSD.	70

قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
95	أداة الدراسة بصورتها الأولية	1
101	قائمة بأسماء السادة المحكمين	2
102	أداة الدراسة بصورتها النهائية	3
108	كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط إلى وكالة الغوث الدولية	4
109	البراءة البحثية	5

فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن

إعداد: أسماء يوسف عوض

إشراف الدكتورة: خولة حسين عليوة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن، تكون مجتمع الدراسة من المعلمين والمعلمات في إقليم الأردن وبلغ (4049) معلمًا ومعلمة، وتكونت العينة من (533) معلمًا ومعلمة في منطقة (شمال عمان، جنوب عمان، إربد، الزرقاء)، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة تكونت من (38) فقرة لمحور قياس فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني موزعة على أربعة مجالات، و(25) فقرة لمحور الرضا الوظيفي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن جاء بدرجة متوسطة، كما وأسفرت النتائج عن أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن جاء مرتفعًا، وبينت وجود فروق دالة بين أفراد عينة الدراسة تبعًا لمتغير الجنس ولصالح الإناث ولمتغير عدد سنوات الخبرة في الدرجة الكلية، ولا يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة لتعزى لمتغير المؤهل العلمي والمنطقة التعليمية.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة إعادة النظر في سياسة المنظمة حول قواعد وإجراءات الترقية، وضرورة تحسين الأجور لرفع مستوى الرضا الوظيفي والذي يؤدي بدوره لتحسين مستوى الأداء الوظيفي وتطوير نظام تقييم الأداء السنوي بحيث يشمل على معايير لتقييم الأداء تكون أكثر موضوعية وفعالية وتكون قادرة على قياس الأداء بشكل مهني، وضرورة وضع نظام فعال لتشجيع الموظفين على الأداء الجيد من خلال ربط الإنجاز بال مكافآت والترقيات، وتعديل سلم درجات التقييم من 3 إلى 5 وذلك ليكون قادرًا على توزيع المعلمين بشكل عادل.

الكلمات المفتاحية: برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER، الرضا الوظيفي، فعالية، مدارس وكالة الغوث الدولية، إقليم الأردن.

The Effectiveness of the EPER Program and Its Relationship to Job Satisfaction among Teachers of UNRWA Schools / Jordan Field

Prepared by: Asma' Yousef Awad

Supervised by: Dr. Khawla Husain Alaiwa

Abstract

This study aimed to know the effectiveness of the EPER program and its relationship with the job satisfaction of teachers in the schools of the International Relief Agency / Jordan Region. The study population consisted of male and female teachers in the Jordan region and reached (4049) male and female teachers, and the sample consisted of (533) male and female teachers in the (region) North Amman, South Amman, Irbid, and Zarqa). The researcher followed the correlational descriptive approach and used the questionnaire as a study tool. It consisted of (38) items for the effectiveness of the electronic performance evaluation program distributed into four domains, and (25) items for the job satisfaction tool.

The results of the study showed that the effectiveness of the EPER program and its relationship with the job satisfaction of teachers in the schools of the International Relief Agency / Jordan Region was of a moderate degree. Significant differences between the study sample individuals according to the gender variable, in favor of females and the number of years of experience in the total score, and there are no statistically significant differences between the average responses of the sample members due to the educational qualification variable and the educational region.

The study recommended a set of recommendations, the most important of which are: the need to review the organization's policy on the rules and procedures for promotion, the need to improve wages to raise the level of job satisfaction, which in turn leads to improving the level of job performance and developing an annual performance evaluation system that includes criteria for evaluating performance that are more objective and effective and be able On the professional measurement of performance and the need to develop an effective system to encourage employees to perform well by linking achievement with rewards and promotions, and adjusting the rating scale from 3 to 5 in order to be able to distribute teachers fairly.

Keywords: EPER, Job Satisfaction, effectiveness, UNRWA schools, Jordan Field.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة

يمتاز القرن الحادي والعشرون بالتطور السريع في جميع مناحي الحياة، سواء كانت اجتماعية أم سياسية أم تربوية، ونتيجة لذلك كان لا بد من النهوض بالمجال التربوي، والسعي نحو إدارة وقيادة تكنولوجية داعمة لمجتمع المعرفة المتجه نحو عالم متسارع الخطوات، يؤمن بالتكنولوجيا الرقمية كجزء من المنهاج التربوي، وكان لا بد من تطوير وتعديل مجالات التقييم التربوي التي تحدد جوانب القصور في الموارد البشرية والمادية إلى جانب تقييم مدى تحقق أهداف النظام التربوي.

ولما كانت مدارس وكالة الغوث الدولية جزءا رئيسا من منظومة التربية والتعليم الأردنية، وهي أيضا المحطة الأولى التي يتجه إليها الطلاب الفلسطينيون، كان يتعين عليها مواكبة التطور التكنولوجي ومسايرة التحول السريع نحو الإدارة الإلكترونية، وقد عرف السالمي (2003) الإدارة الإلكترونية أنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقا، وهي مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة رسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.

ويتضح من هذا التعريف أهمية التقييم كجزء من الإدارة الإلكترونية فهو أحد أهم المكونات الأساسية للإدارة، والذي يمثل الخطوة النهائية في أعمال مدير المؤسسة التربوية، ليتبين مدى تحقيقه

للأهداف التي تنعكس بدورها على مدى فعالية ونجاح الإدارة المدرسية، وهو أساسي في عملية اتخاذ القرار حيث إنه عملية منظمة تعتمد على دراسة الأهداف والوحدات الزمنية المتصلة بها، ومن ثم جمع البيانات وقياس مدى تحقيق تلك الأهداف، للحصول على التغذية الراجعة لإعداد خطة متزنة شاملة وطموحة قابلة للتحقيق.

وتعتبر وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين منظمة دولية غير ربحية تستهدف بالدرجة الأولى اللاجئين الفلسطينيين عام 1948، وتضم أيضا مواطنين أردنيين الجنسية واللاجئين الفلسطينيين القادمين من سوريا، وهي مؤسسه إغاثية خدمتية تقدم ما لديها بهدف إنساني غير ربحي، وإن قدرة هذه المنظمة على تحقيق أهدافها تكون من خلال إدارة وتقييم أداء الموظفين، ومدى كفاءتهم وفعاليتهم في تحقيق أهداف الأونروا، والانسجام مع المعايير الأساسية التي تؤمن بها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين والتي يجب على العاملين الإيمان بها وتطبيقها.

وعندما يتم تطبيق عملية التقييم بشفافية وبعادلة، فإنها تنطوي على إمكانية تحفيز ودعم جميع الموظفين. وهناك العديد من الفوائد من توافر نظم تقييم عالي الجودة منها ارتفاع مستوى المساءلة، وإبداء الامتتان للممارسة المتميزة ومكافأتهما، وتحقيق الانسجام والتآلف بين مختلف أهداف المدرسة.

ومع الاعتراف بأهمية التقييم في وكالة الغوث الدولية ظهرت الحاجة إلى تحديث برنامج إدارة وتقييم الأداء، حيث قامت وكالة الغوث الدولية بتوفير برنامج تقييم الكتروني EPER وتطبيقه على جميع العاملين في وكالة الغوث الدولية، بهدف توفير معلومات عن مستوى أداء العاملين وتحديد الأساس الذي يجب أن تبدأ به مرحلة التطوير، كما أن برنامج التقييم يكشف لرؤساء والقادة جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويمها من خلال توفير البرامج التدريبية.

مشكلة الدراسة

دأبت وكالة الغوث الدولية على تقديم أفضل الخدمات للاجئين الفلسطينيين على مدار السنوات ومنذ نشأتها، وسعت جاهدة لتطوير أدائها كمؤسسة خدماتية وتطوير أداء العاملين ورفع كفاياتهم لتحقيق ما أنشئت لأجله هذه المؤسسة.

ونتيجة للإصلاحات التي تقوم بها دورياً؛ لمواكبة التغيير وتلبية احتياجات المجتمع وتوقعاته منها، أصدرت برنامج تقييم الأداء الإلكتروني (EPER Electronics Performance Management Employee Report) عام 2009م ، والذي يختص بتقييم وإدارة أداء العاملين في وكالة الغوث الدولية.

ونظراً لكون الباحثة مديرة مساعدة في إحدى مدارس وكالة الغوث الدولية، فهي على تماس مباشر مع عدد لا بأس به من موظفي هذه المنظمة على اختلاف مراكزهم الوظيفية، وقد لاحظت الباحثة تباين الآراء والملاحظات حول برنامج التقييم وانعكاسه على أداء الموظفين ورفع كفاياتهم، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة؛ لتساعد في معرفة وتقييم درجة فعالية نظام إدارة وتقييم الأداء الإلكتروني في وكالة الغوث الدولية، وعلى هذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في السؤال الرئيس التالي:

ما درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في قياس أداء المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم؟

هدف الدراسة وأسئلتها

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في قياس أداء المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن وعلاقته بالرضا الوظيفي لهم؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة التالية:

1. ما درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟

3. هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين فعالية

برنامج تقييم الأداء الإلكتروني لقياس أداء المعلمين والمعلمات والرضا الوظيفي لديهم؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات

أفراد العينة على فعالية برنامج تقييم أداء المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن

تعزى لكل من متغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والمنطقة التعليمية)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات

أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن

تعزى لكل من متغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والمنطقة التعليمية)؟

أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين كالآتي:

أولاً: الأهمية النظرية

يؤمل أن تسهم الدراسة الحالية في إثراء الأدب النظري الذي يتعلق بفعالية برنامج تقييم الأداء

الإلكتروني EPER لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية، بالنظر إلى محاولة تطوير البرنامج بما يلبي التوقعات وضمن المعايير الدولية لتقييم الأداء بالاعتماد على مقارنة برامج تقييم أداء ناجحة مع برنامج EPER.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تظهر أهمية الدراسة في نتائجها المتوقعة؛ حيث يؤمل أن تستفيد وكالة الغوث الدولية والمؤسسات التعليمية من خلال جعل هذه الدراسة منهجاً يعتمد عليه لدراسات أخرى واستخدامها مرجعاً لهم، وتقديم رؤية واضحة لوكالة الغوث الدولية حول فعالية برنامج نظام تقييم الأداء الإلكتروني EPER.

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة الحالية كالاتي:

- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة من معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2021/2020.
- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة جنوب عمان/ شمال عمان/ اربد/ الزرقاء في إقليم الأردن.
- الحدود الموضوعية: تم البحث في موضوعي تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي.

محددات الدراسة

تتحدد نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق أداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات وثباتها ودقة وموضوعية إجابات أفراد العينة على فقرات الأداة ومدى تمثيل العينة لمجتمع الدراسة.

مصطلحات الدراسة

فعالية

يرى قريش (2006، 49) أن الفعالية هي الدرجة التي يستطيع فيها النظام المطبق في المؤسسة من تحقيق أهدافه، كما يعرفها القريوني (2000، 104) بأنها تلك المنظمات التي تنتج أكثر وبنوعية أجود وتتكيف بفعالية أكثر مع المشكلات البيئية إذا قورنت بالمنظمات الأخرى المماثلة لها.

تقييم الأداء

ويعرف السعيد (2007، 23) تقييم الأداء بأنه "التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية، من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم، فتقييم وقياس الأداء يستند على معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء الجامعة والقيادات الأكاديمية بها ومدى النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية".

ويعرف تقييم الأداء إجرائياً: أنه عملية قياس مستوى أداء المعلمين والمعلمات في إنجاز المهام الإدارية والتنظيمية والتعليمية والعلمية والبحثية والعمل الجماعي؛ بقصد التعرف على نقاط القوة وأوجه القصور والحكم على مستوى أدائهم لتلك المهام.

النظام الإلكتروني لتقييم الأداء

Electronics Performance Management Employee Report (EPER)

هو عبارة عن نظام لإدارة وتقييم الأداء وهو ليس أداة لقياسه فقط، فعملية التقييم تبدأ من تاريخ 1 يناير حتى 31 ديسمبر ويتم فيها التركيز على الأهداف وتقييمها وقياس ما تحقق منها، وتشتمل هذه العملية أيضاً على مراجعة للأهداف قبل نهاية العام. والنظام الجديد يربط بين خطط الأونروا والبرامج والخطط الفردية للعاملين عبر توحيد دورة تقييم الأداء لجميع الموظفين، ويعتبر نظام إلكتروني متكامل وآمن للاحتفاظ واسترجاع المعلومات والبيانات والسجلات، ويتميز بسهولة الاستخدام في عمليات تطوير وتحسين أداء العاملين، ويوجد به ربط بين الحاجات التدريبية والتطويرية للعاملين وبين الأهداف والكفايات التي بني على أساسها نظام تقييم الأداء الجديد، (أبو رزق، 2012).

الرضا الوظيفي

ويعرف عبد اللطيف (2015) الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة والأمان بالعمل، ومسؤوليات العمل، وإنجازه، والاعتراف والتقدير.

وعليه يعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يتولد من رضاه عن عمله ومرؤوسيه وزملائه في العمل، وكذلك عن المنظمة التي يعمل بها، وهو أيضاً

دلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله بما يضمن إشباع حاجاته المختلفة والتي تدرج من الحاجات الفسيولوجية للوصول إلى تحقيق الذات.

وكالة الغوث الدولية UNRWA

The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees

in the Near East

وهي وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل لاجئي فلسطين في الشرق الأدنى، وتقدم الحماية وكسب التأيد لحوالي خمسة مليون وست مائة ألف لاجئ من فلسطين في الأردن ولبنان وسورية والأراضي الفلسطينية المحتلة، وذلك إلى أن يتم التوصل إلى حل لمعاناتهم ويتم تمويل الأونروا بشكل كامل تقريبا من خلال التبرعات الطوعية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، وتشتمل خدمات الوكالة على التعليم والرعاية الصحية والإغاثة والبنية التحتية وتحسين المخيمات والدعم المجتمعي والإقراض الصغير والاستجابة الطارئة بما في ذلك في أوقات النزاع المسلح. (وكالة الغوث الدولية،

2009 د:1)

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

سيتناول هذا الفصل الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعي الدراسة وسيطرق الأدب النظري، أولاً: أ: تقييم الأداء، ب: برنامج تقييم الأداء الإلكتروني، ج: الرضا الوظيفي، ثانياً: الدراسات السابقة، والتعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية.

أولاً: الأدب النظري

يشتمل الأدب النظري على موضوعات توضح مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه وخطواته، وعرض لمعايير التقييم ومعوقاته، والتعرف على مفهوم الرضا الوظيفي ومظاهره والعوامل التي تحسن من مستوى الرضا الوظيفي.

كما سيتم الحديث عن برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER الخاص بوكالة الغوث الدولية وخطوات التقييم عليه.

أ: مفهوم تقييم الأداء

يعد تقييم الأداء أداة المراجعة والحكم على أداء المؤسسة والعاملين ومدى تحقيقهم للأهداف التي يتم وضعها في بداية كل عام، والتي يتم اضافتها أيضاً في الخطة التطويرية للمدرسة، والتي تنبثق من الرؤية والرسالة لهذه المؤسسة ومن احتياجات المؤسسة والمجتمع المحلي.

وتعددت التعريفات التي تناولت مفهوم التقييم باعتباره مرادفاً للتقويم، وملازماً ومشابهاً للقياس، ولقد فرق عبد الهادي (2001) بين التقييم والتقويم ويرى أن التقويم أكثر عمومية فهي بيان لقيمة الشيء مع تعديله، فقيم الشيء أعطاه قيمة، وقومه أي عدله وصححه، وهنا يكون التقويم اشمل من

التقييم، كما يرى البعض أن المصطلحين متشابهين ولا ضرورة للتفريق بينهما، والتقييم بحد ذاته هو إصدار حكم شامل وواضح من خلال جمع المعلومات وتحليلها ومن ثم تفسيرها.

ويعرف التقييم لغة: "من قوم أي صحح وأزال العوج وقوم السلعة بمعنى سعرها" (أنيس وآخرون، 1987، 768)، والتقييم اصطلاحاً "إصدار الحكم على شيء ما أو تقدير قيمة معينة، والتقييم التربوي عبارة عن مجهود منظم للحكم على ظاهرة تعليمية معينة"، (الكبيسي، 2015، 40)، ويعرف تقييم الأداء بكونه "عملية التقييم والتقدير المنظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته في المستقبل" (بربر، 1997، 597) وتقييم الأداء: "العملية التي يتم من خلالها تحديد كفايات المعلمين في المجال التدريسي، ومدى إسهامهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم" (العجيلي، 2001، 85).

ويعرف أيضا بأنه عبارة عن تقرير دوري يوضح مستوى أداء الفرد مقارنة بالواجبات والمهام المطلوبة منه؛ فهو يساعد المسؤولين على تحديد جوانب الضعف والقوة في أداء الفرد، والفائدة المرجوة من هذا التقييم هو معالجة نقاط الضعف والتأكيد على نقاط القوة ودعمها (صالح، 2004)، كما يعرف بشارة (2006، 5) تقييم الأداء أنه "العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المقوم الحكم والتقدير بصورته الكمية والكيفية، وذلك انطلاقاً من المعنى الذي اعتمد المقوم في فهم الأداء وفي ضوء الأهداف المعتمدة"، ويعرف التقييم بأنه؛ عملية ممنهجة يتم من خلالها إصدار قرار لضمان تحقيق الأهداف، (عطوي، 2008).

ويتضح من التعريفات السابقة لمصطلح تقييم الأداء أنه يتضمن خطوات أساسية في جميع برامج التقييم باختلاف أشكالها ومحدداتها، حيث تبدأ بجمع البيانات التي تحدد مستوى أداء الفرد

للعمل والذي يقاس بحجم الإنجاز خلال فترة زمنية معينة، ومن ثم تحديد مستوى العلاقات والتواصل للفرد مع زملائه، وأخيرا تقدير مدى قدرة الفرد على تطوير الأداء.

أهمية تقييم الاداء

تسهم عملية التقييم في المشاركة في الإدارة، فهو يساعد على إيجاد مناخ ملائم داخل المؤسسة التربوية بما يضمن التعامل الأخلاقي والنزيه وتساعد في رفع من مستوى تحمل الفرد لمسؤوليته للوصول الى تقييم عادل غير متحيز مبني على أدلة وبراهين مهنية وغير شخصية، كما أن التقييم يرفع مستوى النمو المهني للعاملين ويستثمر قدراتهم مما يتوجب على الرؤساء في العمل رفع مستويات أدائهم، وإمكاناتهم لمجاراة مستوى الأفراد داخل المؤسسة كما أن المستوى المرتفع لقدرات العاملين يجب أن يرافقه مستوى عال من مهارات التقييم للوصول إلى تقييم عادل ومرص.

ويرى الشريف (2004) أن تقييم الأداء يعد أساسا جوهريا لعمليات التطوير الإداري، فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل، ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم، حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين، وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير، كما تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار، كما أن التقييم يساعد في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.

وبينما يرى عباس (2006) أن هناك العديد من الفوائد التي تحققها عملية تقييم الأداء فهو يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق، ويكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترفيتهم إلى وظائف أعلى كما يساعد على نقل الفرد إلى

الوظيفة التي تناسبه، ويؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء، كما أنه يعتبر من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

وترى الباحثة أن عملية تقييم الأداء تسهم بإيجاد قنوات تواصل بين رؤساء العمل والموظفين، مما يساعد على تقوية الصلة والعلاقات بين زملاء العمل، وتوجد مناخا إيجابيا لمناقشة عملية الأداء قبل البدء بها مما يقلل من حدوث المفاجآت والاعتراض من قبل العاملين على نتائج التقييم، كما أن مخرجاتها ترتبط بجميع وظائف إدارة الموارد البشرية، إذ تستخدم نتائج العملية في كل من عملية تحديد المكافآت والحوافز من خلال معرفة مستوى العامل من أجل تحفيزه وتشجيعه، بالإضافة لعمليات الترقيات حيث تتم بناء على مدى كفاءة العامل بمناصب أعلى من خلال نتائج التقييم، أما بالنسبة لعمليات التعيين و النقل فتساعدنا نتائج التقييم في معرفة مدى أحقية العامل بالوظيفة بالإضافة الى إمكانية النقل إلى وظائف أخرى.

أهداف تقييم الاداء

يعد المعلم أساس العملية التعليمية فهو الركيزة الأساسية في هذه المنظومة التربوية، ولا يمكن أبدا الاستغناء عنه؛ فهو الجندي الحامل للواء العلم والمدافع عنه، وهو الذي يبني القيم والاتجاهات في أبنائنا كإيمانهم وانتمائهم لدينهم ووطنهم، وفي ضوء ذلك يعد المعلم من أهم المتغيرات الأساسية والمهمة في تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنشودة، وترتكز عملية جودة المنظومة التعليمية عليه.

ونظرا لكم المهارات والمعارف والاتجاهات التي يجب على المعلم الالمام بها كان لا بد من إيجاد تقييم يرتكز على وسائل متعددة تساعد في تحقيق الهدف المنشود منه، والتي يمكن تلخيصها بخطوات بسيطة وهي الملاحظة والقياس والتحليل والتفسير ثم الحكم وأخيرا التغذية الراجعة.

ويرى السعيد (2007) أن هناك أهداف لتقييم الأداء تتمثل في تحديد مستوى الأداء الأكاديمي وتماشيه مع الأهداف العامة للمؤسسة التربوية وخططها الاستراتيجية، كما أنه يسهم في مراجعة برامج الدراسة داخل المؤسسات التربوية، ويعطي فرصة لتفادي العقبات التي تواجهها أثناء السعي لتحقيق الأهداف، ويمكن الاستفادة من نتائج التقييم في وضع خطط لتطوير المؤسسة التربوية، كما أنه يسهم في اشراك العاملين في صناعة القرارات وبناء الخطط داخل المؤسسة التربوية.

ومن وجهة نظر مادروفا (Madrova, 2010) فإن هناك هدف رئيسي لتقييم وهو تقييم أداء الموظف وإيجاد افتراضات ترفع من أدائه وتحسن مهاراته ومنها الدافعية والمهنية، كما أن الهدف العام من تقييم الأداء هو تحسين كفاءة المنظمة ودفع الأفراد لبذل مجهود عال عن طريق تحدي الراتب وتطوير وتدريب الافراد والتخطيط للوظائف والمساعدة في الترقيات (Obisi,2011)، في حين يرى آخرون بأن الهدف النهائي من عملية التقييم هو السماح للموظفين والمديرين لتطوير أدائهم باستمرار وإزالة الحواجز لنجاح العمل وبعبارة أخرى ان يسعى كل فرد ليكون الأفضل كما يوفر تسجيل معلومات أساسية يمكن استعمالها كقاعدة بيانات خاصة بالموظف (May, 2014).

وقد قسم ميجيا وآخرون (Mejia, David and Cardy, 2012) الأهداف في مجموعتين وهما الأهداف الإدارية وهي جملة من القرارات التي تتخذها إدارة الموارد البشرية مثل الترقية والنقل وانهاء الخدمة والقرارات المتعلقة بتصويب سياسات إدارة الموارد البشرية، والأهداف التطويرية وهي

الأهداف التي يتم اتخاذها لتحديد فروع الموارد البشرية التي تحتاج الى التدريب والتنمية وما هي المشكلات التي تعترض فعالية الأداء.

وترى الباحثة أن التقييم بحد ذاته هدف، فمن خلاله نستطيع الحصول على معلومات واقعية وصادقة عن أداء الأفراد والمؤسسة التربوية، وهذه المعلومات تفيدنا في معرفة مستوى المؤسسة العام ومستوى الأفراد العاملين، كما أنه يحدد من منهم بحاجة لتحسين أداء وتطوير مهني، كما أن التقييم يوفر معلومات لقسم الموارد البشرية والتي تفيد في إنجاز عمليات خاصة بهذا القسم كالتوظيف والتدريب، كما أن التقييم يساهم في رفع الروح المعنوية لدى الأفراد وأصحاب الأداء المتميز وزيادة دافعيتهم للعمل، كما يمكنهم عن طريقه تحديد نقاط القوة والضعف في أداء كل فرد وجوانب التقصير لديهم، كما يحدد الأفراد ذوي الأداء المتدني وذوي الأداء المتميز.

خطوات عملية تقييم الأداء

تعد عملية التقييم عملية إدارية معقدة تتداخل فيها كثير من العوامل، لذا فإن على مقيمي الأداء باختلاف مسمياتهم الوظيفية التخطيط لهذه المهمة تخطيطاً جيداً، وأن يتبعوا خطوات منطقية ومتسلسلة تضمن لهم تحقيق الهدف المرجو من عملية التقييم، كما تضمن صدق وثبات النتائج من التقييم، ومن أهم هذه الخطوات:

- تحديد العمل المطلوب؛ ويتم ذلك بتحديد الأعمال المطلوب تنفيذها، وتحديد إجراءات وسياسات العمل لتحديد كيفية أداء العمل ودراسة العمل وظروف العمل، ويقصد بدراسة العمل هو تحليل الأعمال المطلوب قياس الكفاءة في أدائها، والتعرف على جوانب العمل المختلفة من حيث الواجبات التي ينطوي عليها العمل، والمسئوليات التي يلتزم بها شاغل العمل (ماهر، 2006).

- تحديد معايير تقييم الاداء: تعتبر معايير تقييم الأداء امر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، لأنه يشكل أرضية واحدة ينطلق منها أصحاب العلاقة في التقييم وعلى رأسهم العاملين ورؤساءهم، ومعايير الأداء متنوعة بعضها يتعلق بسلوك العاملين وبعضها يتعلق بالشخصية وبعضها يتعلق بالنتائج والانجازات التي يحققها (درة والصباغ، 2008).
- تحديد مصادر جمع البيانات الخاصة بالتقييم: تساهم هذه الخطوة في تحديد الوسيلة المناسبة التي تساعد في جمع المعلومات المناسبة لعملية التقييم، حيث أن هناك عدة مصادر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لقياس أداء العاملين ولكل مصدر من هذه المصادر مزاياه وعيوبه (شاويش، 2005).
- تحديد اساليب تقييم الأداء: إن تحديد طرق واساليب تقييم الاداء تعتبر من الجوانب الاساسية التي تتضمنها سياسة تقييم الأداء، وهناك أساليب تقارن أداء العاملين مع آخرين وطرق وأساليب تقارنهم مع معايير وأدوات وطرق تقارن أداء العاملين مع الأهداف، وقد تم تقسيم اساليب التقييم إلى أساليب تقييم تقليدية واساليب حديثة، (درة والصباغ، 2008)؛
- تنفيذ التقييم: يتم تنفيذ عملية التقييم في بعض المؤسسات عادة مرة كل سنة وقد تقوم بعض المؤسسات بتقييم أداء العاملين أكثر من مرة في السنة أما على اساس نصف سنوي أو ربعي، وذلك حسب فلسفة المؤسسة واهداف التقييم ومدى الفائدة من تكرار عملية التقييم إضافة إلى تكلفة التقييم، (المغربي، 2007).
- التغذية الراجعة: تعتبر التغذية الراجعة أهم ثمار عمليات التقييم، حيث ان التغذية الراجعة هي عبارة عن إتاحة الفرصة للموظف ليعرف ما إذا كان ادائه لعمله صحيحا أو خاطئا، وقد تكون التغذية الراجعة سلبية اي تبين النواحي التي قصر فيها الموظف او ايجابية بأن تبين بموضوعية نواحي الإجادة في أدائه (درة والصباغ، 2008).

- إجراء التظلم: من الضروري عند وضع أي نظام لتقييم الأداء من فتح باب التظلم من نتائج تقدير كفاءاتهم أمام جهات إدارية عليا متخصصة في إعادة النظر في هذه النتائج، ولكن مما لا شك فيه أن حق التظلم لجميع العاملين أمر غير منطقي لأن هذا سيخلق مشاكل أمام الإدارة، لذلك من الانسب أن يعطى هذا الحق للموظفين الذين كانت نتائج تقديراتهم ضعيفة (ماهر، 2006).

معايير تقييم الأداء

المعايير التي يتم التقييم على أساسها عديدة، ولكن معظم هذه المعايير تم اشتقاقها من ثلاثة معايير رئيسية: (مرعي، 2006)

- معايير الشخصية Traits: تعد معايير الشخصية أساسا للتقييم ومنها (المحاكاة والثقة بالنفس والقدرة على الابتكار والحماسة والإحساس بالمسؤولية)، وتواجه معايير الشخصية مشكلتين هي: أنها صعبة القياس ويتعذر إقناع الآخرين بتقييمها، ويصعب التأكد من أن الذي يحمل صفات جيدة يوظفها في خدمة المؤسسة التي يعمل فيها.

- معايير النتائج Outcomes: توضح معايير النتائج ما يراد تحقيقه من قبل الفرد الذي يقيم أداءه من إنجازات يمكن قياسها وتقييمها من حيث الكم، الجودة، التكلفة، الزمن والعائد حيث تمثل هذه الإنجازات الأهداف المطلوبة منه.

- معايير السلوك Behaviors: على الرغم من أن معايير السلوك يصعب قياسها على وجه الدقة مثل المعايير الشخصية إلا أنه يمكن إلى حد ما تقييمها ووضعها في الإطار الملائم لها، وهناك العديد من معايير السلوك التي يمكن تقييمها مثل نمط القيادة، الإشراف، الاتصالات، التخطيط، التنظيم، الرقابة، اتخاذ القرارات.

شروط تقييم الأداء

يرى المحاسنة (2003) أن هناك شروطاً أساسية يجب توافرها في تقييم الأداء مثل التوافق الاستراتيجي، ويقصد بها مدى تمكن نظام تقييم الأداء من إبراز الأداء الوظيفي الذي يتوافق وينسجم مع استراتيجيات وأهداف المؤسسة، فمثلاً إذا كانت المؤسسة تركز في ثقافتها على خدمة العملاء، فإن نظام التقييم يجب أن يبين كيفية ومستوى جودة قيام العاملين بخدمة العملاء. والصدق و يقصد به قدرة تقييم الأداء على قياس كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة، ويشار إلى ذلك بصدق المحتوى، وحتى يتمتع تقييم الأداء بالصدق فإنه يجب أن ينعكس على الأداء الوظيفي الحقيقي الذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة. والثبات ويقصد بخاصية الثبات مدى استقرار قياس الأداء التي يتم الحصول عليها في أوقات مختلفة من أشخاص مختلفين، أدوات قياس مختلفة، أي أن النتائج تكون متقاربة من شخص لآخر، ومن وقت لآخر ومن مقياس لآخر، ويعتبر الثبات مؤشر دقة التقييم. والتميز ويقصد به قدرة القياس على التمييز بين مستويات الأداء للموظفين، أي أن مقاييس الأداء لا بد أن تميز بين حجم ومقدار الجهود التي يبذلها الموظفون. وتبرز أهمية هذه الخاصية في أنها توفر المعلومات التي تمكن متخذي القرار من إصدار القرارات الصائبة بشأن المنظمة.

معوقات تقييم الأداء

هناك معوقات عديدة تصادف عملية تقييم أداء العاملين وتعود أغلب هذه المعوقات إلى الأشخاص القائمين بهذه العملية وتتمثل بالآتي (ADOFO, 2011 and DESSLER, 2013) :

- تأثير الهالة: ويعرف على أنه انطباع المقيم العام عند تقييمه لخصائص وسمات من يتم تقييمه، أو أن تقييمه لشخصه حول سمة أو صفة من الصفات مثل (جودة العمل) يؤثر في تقييمه فيما يخص صفات أخرى.
- النزعة المركزية: وهي الرغبة في إعطاء درجات متوسطة وعدم إعطاء درجات (متطرفة) عالية أو منخفضة للموظفين فإذا كان مقياس التقييم يتراوح من 1-5 فإن المقيمون يعطون الجميع الدرجة (3) أي أنهم متوسطون في الأداء.
- الأولوية والحدثة: الأولوية هي التركيز المقيم على السلوك الأول للموظف في بداية السنة دون النظر إلى التحسن الذي طرأ على الأداء في باقي الأشهر، ومنحه تقديرات منخفضة بالحكم على الأداء الأولي، أما الحدثة فهي التركيز فقط على أداء الموظف في الجزء الأخير من فترة التقييم وهذا يعتبر خطأ شائعاً.
- التحيز الشخصي والمحاباة: يحدث هذا الخطأ نتيجة بعض الاختلافات العرقية الموجودة في العمل، ويشكل عام يسبب إحباطاً للفرد العامل، وكذلك يعبر عن وجود حالة غير أخلاقية يتصف بها الشخص المقيم.
- تأثير التباين: يظهر هذا الخطأ عندما يتم تقييم أداء الفرد مقارنة بمجموعة من الأفراد، مما يؤدي إلى التأثير على تقييم هذا الفرد، على سبيل المثال عندما ينتهي المشرف من تقييم مجموعة ومنحها درجة (فائقة)، يتم تقييم الفرد درجة (متوسطة) بمنحه تقدير (دون المتوسط)، وعلى العكس، سيتم إعطاء الفرد الذي يقدم أداء (متوسط) تقدير (فائق) إذا تم تقييم أدائه بعد مجموعة يكون أداؤها (دون المتوسط).
- أخطاء التشابه: في بعض الأحيان يقوم المقيم بتقييم الأفراد العاملين انطلاقاً من تصوراتهم عن ذاتهم، حيث يسقط ما يحصل عليه من صفات على غيره من الأفراد العاملين.

- التساهل والتشدد: يحدث التساهل عندما يتم تقييم أداء العاملين على أسس عشوائية، تهدف في مجموعها إلى تحقيق نتائج طيبة أو إيجابية للعاملين على السواء، أما التشدد فهو اتجاه المقيم إلى تقييم العاملين تقييماً منخفضاً بغض النظر عن المستوى الفعلي للأداء.

نظام تقييم الأداء الإلكتروني EPER

النظام الجديد لتقييم أداء الموظفين المحليين: هو نظام إلكتروني محوسب على شبكة الإنترنت، يمكن الدخول له بالرقم الوظيفي وكلمة السر الخاصة بكل موظف (وكالة الغوث، 2009 أ، 2). حددت دائرة الموارد البشرية في وكالة الغوث الدولية أن أهم مميزات هذا المنحنى أنه سهل الاستعمال، ومعد على شبكة الإنترنت ويدعم مبدأ الحوار بين الرئيس والمرؤوس، ويربط بين النتائج والأهداف، ويقضي على الزيادة في عدد طبقات تقييمات الموظفين، كما أنه يربط بين المبادرات الرامية إلى مكافأة ذوي الأداء الأفضل، ومعالجة ذوي الأداء الضعيف، ويعزز دور الإدارة العليا في الرقابة والتخطيط (وكالة الغوث الدولية، 2010 د، 1).

وقد بدأ تنفيذ النظام الجديد لتقييم أداء الموظفين المحليين في العام الدراسي 2009م، وطبق على دائرة التعليم في البداية، وتم تطبيقه على باقي الموظفين في عام 2013م.

النظام الجديد يركز على تقديم الخدمات والأهداف والكفاءات والقدرات، فنظام تقييم الأداء الجديد يبسط عملية التقييم، ويزيد مستوى مسؤولية الموظفين والمديرين عن الأداء، ويتناول موضوع الإفراط في التصنيف الطبقي والتقليل منه، كما يخلق نهجاً نظامياً للتعامل مع الأداء الضعيف، ويشكل الاحتياجات الاستشارية المتوقعة من المديرين (2009 أ، 2).

المزايا الرئيسية لنظام تقييم الأداء EPER

وقد رأت وكالة الغوث (2009 ب) أن هناك أربع مزايا رئيسية لنظام تقييم الأداء EPER، وهي التركيز على تقديم الخدمات فنظام الأداء يبدي المسؤولية الجمة لجميع موظفي الوكالة لتقديم الخدمات للاجئين الفلسطينيين، والتقييم على أساس الكفاءة والأهداف فيعتمد هذا النظام على خمسة أسس أو كفاءات رئيسية، وهي: تقديم الخدمات والمعرفة والإدراك والسلوك والنزاهة والاتصال والعلاقات القيادة والإدارة، وتصنيف التقييم حيث يوجد 3 مستويات وهي "أفضل أداء" "وكما هو متوقع تماما" وهناك فرصة للتحسن"، وتقييم "أفضل أداء" مقتصر على نسبة 30 % من الموظفين الذين يقيمهم كل مشرف، وبذلك يجبر المشرفين على تقييم أداء موظفيهم تقييماً جاداً وموضوعياً، وأخيراً العملية المحسنة حيث يتطلب نموذج تقييم الأداء الجديد توقيعين فقط لكل عملية تقييم، وهما: توقيع المشرف الأول والمشرف الثاني للموظف المطلعين على أداء موظفيهم وأنهم قادرين على مراجعة أداء الموظفين مراجعة موضوعية (وكالة الغوث، 2009 ب، 3).

ويرى الأشقر (2015) أن هناك مميزات تدعم هذا النظام لتقييم الأداء فهو يقوم بمراجعة الأهداف قبل نهاية العام، كما أنه يربط بين خطط الأونروا والبرامج والخطط الفردية للعاملين عبر توحيد دورة تقييم الأداء لجميع الموظفين) حيث تبدأ دورة تقييم الأداء بالنسبة للمعلمين في سبتمبر وتنتهي مع يونيو أي مرتبطة بالعام الدراسي)، أما لباقي الموظفين فتبدأ مع بداية السنة الميلادية 1 يناير حتى 31 ديسمبر. ويعتبر نظاماً إلكترونياً متكاملًا وآمناً للاحتفاظ بالمعلومات والبيانات والسجلات، كما يتميز بسهولة الاستخدام في عمليات تطوير وتحسين أداء العامل، ويوجد به ربط بين الحاجات التدريبية والتطويرية للعاملين وبين الأهداف والكفايات التي بني على أساسها نظام تقييم الأداء الجديد، كما يشتمل على بند خاص بالتقييم الذاتي، حيث يمكن للموظف سرد انجازاته

خلال العام والعوامل التي أثرت على الأداء أو على تحقيق الأهداف، وهناك ثلاث مستويات من الأداء يمكن للموظف أن يحققها، ويعتمد التقييم على نسبة تحقيق الأهداف، كما يقلل النظام الجديد من تأثير الآراء الشخصية عند القيام بتقييم الأداء وذلك لأنه يعتمد بالكامل على تحقيق الأهداف التي تم وضعها من قبل الموظف ومشرفه، ويتيح الفرصة للنقاش ويشتمل على مراجعة نصف سنوية للأداء.

إن العمل على تطبيق نظام إدارة الأداء EPER يمثل خطوة هامة نحو تطوير عملية التخطيط، كما يعمل على توحيد رؤية العاملين نحو خلق ثقافة عمل موحدة مبنية على الكفايات اللازمة لتحقيق أهداف الأونروا والعاملين فيها، (وكالة الغوث، 2009، أ، 2)، وتشكل هذه الخطوة جانباً هاماً جداً لجهود الأونروا لتحسين أدائها العام من أجل خدمة اللاجئين بشكل أفضل، من خلال استغلال الطاقات الكامنة للموارد البشرية وخلق بيئة آمنة تسمح بالتأقلم مع التغيرات التي تطلبها مصالح اللاجئين.

تقديرات تقييم الأداء للموظفين

إن تقدير الأداء الأفضل والمميز يكون لمن حصل على أربعة أهداف أو أكثر كأفضل أداء، أما عن تقدير يلبي التوقعات بشكل كامل فيكون لمن حقق جميع الأهداف وفقاً للمعايير المتوقعة وعن تقدير فرصة للتحسن يعطى لمن لم يحقق واحداً من الأهداف وفقاً للمعايير المتوقعة، كما يجب على المشرف المباشر أن يقدم تبريراً عن كل موظف حصل على تقدير "الأداء الأفضل والمميز" وعن كل موظف حصل على تقدير "فرصة للتحسن"، ويجب التنويه أن تقدير "الأداء الأفضل والمميز" لما لا يزيد عن 30% من الموظفين المسئول عنهم. (وكالة الغوث الدولية، 2011، ب، 21).

الرضا الوظيفي

ويرى سلطان (2003) أن الرضا الوظيفي هي الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته فيصبح فرداً مندمجاً مع العمل فيتفاعل معه من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلاله، وأوضح غازي (2011) بأن الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية والمشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله وقد تكون هذه المشاعر إيجابية أو سلبية وتعبر عن مدى الإشباع الذي يتحقق للفرد من عمله، ويعرفه امال (2018) بأنه حالة تقبل الفرد لعمله وشعوره بالسعادة لممارسته ما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة وبحرص على زيادة كفاءته الانتاجية وتمسكه به، وينعكس ذلك على أدائه وحياته الشخصية ليحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته.

وهو مصطلح يصف شعور الفرد لوظيفته ويعتمد نوع هذا الشعور على مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، ومنها مستوى الأجور والاستحقاقات، والنزاهة المتصورة لنظام الترقية داخل الشركة، ونوعية ظروف العمل، والقيادة والعلاقات الاجتماعية، والوظيفة نفسها. (Parvin& Kabir, 2011).

مؤشرات الرضا الوظيفي

إن من أبرز المؤشرات وأهمها على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وهو مؤشر الأداء، حيث يقصد بالأداء قيام الشخص بالمهام المختلفة المكونة للعمل كما ونوعاً على الوجه المطلوب، فكلما زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد انعكس على أدائه وإنجازه للأعمال المناطة به وارتفاع إنتاجيته (عبد الواحد، 2015).

وفي هذا الإطار تأتي أهمية الرضا الوظيفي، الذي يُعرّف بأنه الدرجة التي يحسُّ بها الفرد بشعور إيجابي أو سلبي نحو النواحي المختلفة للوظيفة التي يقوم بها. ويتفق غالبية المديرين والكتاب على أن الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي يمثلان نتائج أساسية، يجب أن تحقق بواسطة الأفراد في المنظمات وأماكن العمل. ففي غياب أي منهما تفشل المنظمة في تحقيق المعايير العالية لمكان العمل المعاصر. وكما يظهر في كثير من الحالات، يحقق بعض العاملين درجات عالية من الرضا الوظيفي، بينما يفشل آخرون في تحقيق مستويات الرضا نفسها. ولذلك فإن مقاييس قدرة المديرين على بناء وظائف ذات قيمة مضافة تتمثل في قدرتهم على اكتشاف ماذا يعني العمل بالنسبة للآخرين، ومن ثم يقومون بإيجاد بيئات عمل تساعد في تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي (العكش والحسين 2005).

ويرى عبد الواحد (2015) أن مؤشرات عدم الرضا الوظيفي تتمثل بداية بالغياب، إذ يعرف بأنه نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور بشكل دائم، حيث أكدت دراسات أُقيمت في شركة "هار فستر انترناشونال" أن هنالك علاقة بين معدلات الغياب ومستوى الرضا الوظيفي، فعندما يكون معدل الغياب عالياً كان ذلك دليلاً على انخفاض مستوى الرضا لدى الموظف، وثانياً دوران العمل، ويقصد به ترك العمل حيث أن ذلك يكلف المنظمة تكاليف مادية وبشرية كالترتيب وتكلفة التعيين وفقد الخبرات والكفاءات المميزة وكذلك تشتت جماعة العمل، ثالثاً التمارض، ويعني ادعاء الفرد المرض، وينتج هذا المؤشر بسبب ضغوط يواجهها العامل في محيط العمل سواء من قبل الإدارة أم من غيرها، وأخيراً الشكاوى والإضراب، ويعتبر يعتبر هذا المؤشر من أقوى مؤشرات عدم الرضا، إذ يظهر ذلك كآثار إجراء لتعبير الفرد عن عدم الرضا عن العمل مثلاً، ويهدف إلى لفت نظر القيادة إليه للنظر في وضعه.

علاقة الرضا الوظيفي بالأداء

ترى زينة (2018) أن هناك اختلاف في وجهات النظر التي تحدد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وكانت وجهة النظر الأولى أن هناك ثلاثة اتجاهات متعلقة في الرضا الوظيفي والأداء، ويرى هذا الاتجاه على أنّ توفير الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى أداء مرتفع، فالرضا الوظيفي هنا هو متغير مستقل أما الأداء فيعتبر متغير تابعاً، أما الاتجاه الثاني فيرى على أن الأداء الجيد للموظف وما يتبعه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي يتحقق لديه الرضا الوظيفي، حيث يصبح هذا الأخير في هذه الحالة متغيراً تابعاً بينما يكون الأداء بمثابة متغير مستقل، أما الاتجاه الثالث فكان رأيه أنّ المناخ التنظيمي يعتبر العامل الوسيط بين الرضا الوظيفي والأداء، فكلما كانت صورة المنظمة إيجابية لدى عمالها كلما أدى ذلك إلى رفع الروح المعنوية لديهم وبالتالي الارتقاء بأدائهم نحو الأفضل.

أما وجهة النظر الثانية فتؤكد على وجود ثلاثة اتجاهات، يؤكد الأول أنّ الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ويشير إلى ضرورة رفع الرضا الوظيفي من خلال أسلوب مشاركة العمال في الإدارة، والإشراف المتساهل، أما الاتجاه الثاني فيرى أنه لا توجد علاقة بين الرضا عن العمل والأداء، فقد يكون العامل على قدر متدن من الروح المعنوية بينما يكون أداؤه مرتفعاً، في حين قد نجد عاملاً لديه روح معنوية مرتفعة إلا أنّ إنتاجيته منخفضة، ولذلك يؤكد هذا الاتجاه على أنه يمكن زيادة إنتاجية الفرد باستخدام الأسلوب الدكتاتوري، وبذلك يكون الإنتاج مرتفعاً والرضا الوظيفي متدنياً، في حين يرى الاتجاه الثالث أنّ الرضا الوظيفي يحقق الأداء العالي؛ القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل الأجر والترقية والعلاقات الطيبة، ففي حالة إدراك العامل أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء، يؤكد أن الرضا عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافآت عادلة،

وهذه المكافآت العادلة نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين، عموماً يمكن القول أن عدم الرضا الوظيفي قد يتسبب في انسحاب الموظف من العمل إما نفسياً من خلال شرود الذهن وعدم التركيز في العمل، أو جسمياً من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكراً أو تمديد أوقات الاستراحات والغياب، وفي كلتا الحالتين يتأثر الأداء في المؤسسة وبالتالي يتهدد بقاؤها واستمراريتها.

كما يشير الطيب (2008) أن الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي تؤكد على أن هناك ثلاث أبعاد تحدد الرضا الوظيفي وهي الرضا بسياسات العمل (الأجور، الترقيات، المكافآت، التقاعد....)، والرضا بعلاقات العمل (العلاقة مع الزملاء، الرؤساء، الزبائن...)، والرضا بالعمل ذاته (أهمية العمل وما يحتويه من مسؤوليات ومدى ملاءمتها مع القدرات الفكرية والبدنية للعامل، قدرة الوظيفة على إشباع دوافع وحاجات العامل...).

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة

سيتم فيما يلي عرض أهم الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث.

الدراسات العربية

هدفت دراسة أبو علي (2010) إلى التعرف على العوامل المدرسية المؤثرة في تطوير أداء مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء مفهوم تحليل النظم الإدارية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية والبالغ عددهم (134) مديراً ومديرة في محافظات غزة للعام الدراسي 2010/2009 وبلغت عينة الدراسة (124) مديراً ومديرة، واستخدم الباحث استبانة تكونت من أربعة مجالات، تشمل (العوامل المادية، والبشرية، والاجتماعية، والمادية)، وقد اشتملت على (73) فقرة موزعة على الأربعة مجالات، بالإضافة إلى سؤال مفتوح حول التوصيات التي تسهم في دعم العوامل المدرسية المؤثرة في تطوير أداء مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء مفهوم تحليل النظم الإدارية. ومن أهم نتائج الدراسة أن أكثر العوامل التي تؤثر في تطوير أداء مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة هي "العوامل الاجتماعية"، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري ومديرات المدارس في المجال الثاني العوامل البشرية تعزى لمتغير الجنس، و توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري ومديرات المدارس في المجال الثاني "العوامل البشرية" تعزى لمتغير المنطقة التعليمية، وقد كانت الفروق بين منطقة شمال غزة والوسطى لصالح الوسطى، وبين غرب غزة والوسطى لصالح الوسطى، وبين الوسطى وخان يونس لصالح الوسطى، ولم يتضح فروق في المناطق التعليمية الأخرى.

كما هدفت دراسة عبيد (2014) إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين والتعرف على أثر متغيرات (الجنس، الخدمة، الرتبة الأكاديمية، الراتب والكلية) على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين، وطبقت الدراسة على عينة الدراسة من (99) عضوا من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية، وصمم الباحث أداة تضمنت خمسة محاور للرضا الوظيفي وهي (النمو المهني، وظروف العمل، ونظام الرواتب، والحوافز والترقيات، والنمط القيادي للإدارة، والقوانين والأنظمة)، واتبع الباحث المنهج الوصفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية بشكل عام كان متوسطا، وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في سياسة الجامعة تجاه قواعد واجراءات الترقى.

أما دراسة مباركي (2014) هدفت الى التعرف على دور عمليات إدارة الاداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة في الجزائر، وإلى التعرف على اتجاهات المبحوثين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة نحو أهمية عمليات إدارة الأداء ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وصمم الباحث أداة تضمنت محورين: الاول خاص بإدارة الأداء البشري وتضمن (تخطيط الأداء البشري، توجيه الأداء البشري، مراقبة وتقييم الأداء البشري، تطوير وتحسين الأداء البشري) والمحور الثاني خاص بالرضا الوظيفي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مقبول لإدارة الأداء البشري في المنظمة ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأداء البشري بأبعاده المختلفة، وقد كان مستوى الرضا الوظيفي منخفضا، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الاجور لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

كما هدفت دراسة الأشقر (2015) الى التعرف على فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في قياس أداء الموظفين العاملين في وكالة الغوث الدولية، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استبانة مكونة من (50) فقرة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي وكالة الغوث الدولية في مختلف دوائر الوكالة في قطاع غزة، وبلغ عدد أفراد هذا المجتمع (486) مشرفاً ومشرفة، وقام الباحث باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية، كما تم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة. ونتجت الدراسة إلى أن درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية بلغت نسبة (73.73%) وهي درجة جيدة، كما يساهم نظام تقييم الأداء الإلكتروني في تطوير البرامج التدريبية لتنمية مهارات الموظفين، وقد جاء تقدير مشرفي وكالة الغوث في اهتمام الوكالة بالتظلمات المقدمة من الموظف حول نتيجة التقييم بدرجة منخفضة، وجاءت النتيجة نفسها في تقدير مشرفي وكالة الغوث في اعتبار الإنجاز معياراً هاماً للترقيات، كما يفنقر نظام تقييم الأداء الإلكتروني إلى استخدام وسائل متنوعة لجمع المعلومات اللازمة لعملية التقييم مما يؤثر سلباً على كمية المعلومات ونوعيتها.

وهدف دراسة أبو ورد (2015) الى تحديد درجة فعالية نظام تقييم أداء مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، وتحديد درجة التطوير التنظيمي المدرسي فيها والعلاقة بينهما. وكذلك الكشف عن دلالة الفروق في متوسطات تقديرات مديري مدارس وكالة الغوث لفعالية نظام التقييم، والتطوير التنظيمي المدرسي، وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج (الوصفي التحليلي)، وقامت باستخدام استبانة لهذا الغرض ولقد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (215) مديراً ومديرة في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة للعام الدراسي 2014-2015، ولمعالجة

البيانات إحصائياً، تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تقدير مديري مدارس وكالة الغوث لفعالية نظام تقييم الأداء جاءت بدرجة كبيرة حسب المعيار المستخدم في الدراسة حيث حصلت على وزن نسبي (69.41%)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مديري مدارس وكالة الغوث لفعالية نظام التقييم تعزى إلى متغيرات الدراسة (الجنس-المؤهل العلمي-سنوات الخدمة).

وهدفت دراسة علي (2016) إلى التعرف على أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي. وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي، حيث تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات الدراسة لتحقيق أهدافها وفرضياتها. ولقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من (100) مستجيب من الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي بمدينة بورتسودان أن هناك علاقة طردية قوية بين ممارسة تقييم الأداء والرضا الوظيفي وان هناك علاقة طردية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي.

أما دراسة إدريس (2018) فتناولت أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية (بالتطبيق على وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك بولاية الخرطوم)، وهدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي وكفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي وزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين و التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها أن الرواتب الشهرية لدى العاملين تؤدي إلى زيادة في كفاءة الأداء، هنالك تشجيع معنوي وإيجابي لدى العاملين بالمؤسسة ومؤثر على كفاءة

الأداء، الترقيات والحوافز هما الأكثر تأثيراً على الكفاءة في الأداء، أوصى الباحث بزيادة الرواتب الشهرية بالمؤسسة حتى ينعكس ذلك على الأداء وبذلك ترتفع الكفاءة، وتشجيع ادارة المؤسسة والعاملين فيها على معرفة التقنيات الحديثة وذلك من خلال التدريب الجيد، تكثيف وتفعيل التدريب الجيد والمواكب والمستمر .

كما هدفت دراسة زينة (2018) التعرف على مدى تأثير عملية تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعمال من خلال دراسة ميدانية في شركة الاسمنت ببني صاف الواقعة في ولاية عين تموشنت، حيث تم استخدام نظام الاستبانة، وقد وجهت إلى فئة عشوائية تكونت من 62 عاملاً. تم معالجة الاستبانة بعد استرجاعها عن طريق استعمال برنامج SPSS وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك بغية اثبات فرضيتين أساسيتين تمثلت الأولى في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من عملية تقييم الأداء ومستوى الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة، أما الثانية فتمثلت في وجود تأثير معنوي لعملية تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعمال. توصلت الدراسة إلى نتائج أكدت لنا صحة الفرضيات السابقة وأقرت على وجود ارتباط دال معنويًا وقوي بين كل من تقييم الأداء والرضا الوظيفي بمعدل 73.5 %، إضافة إلى أنّ لعملية تقييم الأداء تأثير معنوي يقدر بـ 54 % على تحقيق الرضا الوظيفي للعمال.

كما هدفت دراسة ميمي وسويطي (2019)، إلى عرض تجربة ديوان الموظفين العام في تطوير نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين فيه، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (88) مبحوثًا ومبحوثة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وتم تحليلها إحصائيًا من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS). خرجت الدراسة بأن أبعاد نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وأن واقع الإطار القانوني الناظم

لعملية تقييم الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة، وأن واقع ملائمة نظام تقييم الأداء الوظيفي مع عناصر الخطة الاستراتيجية في الديوان جاءت بدرجة متوسطة، ومدى الاستناد إلى نتائج تقييم الأداء الوظيفي بالقرارات المتعلقة (بالترقية، النقل، المكافآت والحوافز، الاجور والرواتب، تنمية المسار الوظيفي، تعديل المسمى الوظيفي) جاءت بدرجة منخفضة، وأن الدرجة الكلية للأداء الوظيفي للعاملين في الديوان جاءت بدرجة مرتفعة جداً، وخرجت الدراسة بوجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الكلية لواقع نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان.

الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة بوسويل وبورديو (boswell & boudreau, 2000) إلى التحقيق في كيفية ارتباط تصورات استخدام تقييم الأداء (PA) برضا الموظفين عن كل من التقييم والمثمن في منشأة معدات الإنتاج. تكون مجتمع الدراسة من 128 موظفًا في منشأة معدات الإنتاج. تم منح جميع الموظفين PA رسميًا من قبل المشرف المباشر مرة واحدة سنويًا في ذكرى تاريخ تعيينهم وتم تصنيفهم وفقًا لأبعاد وظيفية متعددة بالإضافة إلى تقييم الأداء العام، تم تزويد الموظفين بتعليقات الأداء السابقة، ومعلومات حول المجالات المستقبلية للتحسين، وتقييم احتياجات التدريب. تم إجراء مسوحات لتقييم استخدام التقييم المتصور، والعدالة والمعلومات الديموغرافية خلال اجتماعات المجموعة الصغيرة، ثم بعد شهرين تم إجراء التدابير السلوكية المتعلقة بالرضا عن التقييم والمثمن. تظهر النتائج أن استخدام PA التنموي المتصور يظهر ارتباطًا إيجابيًا ثابتًا مع مواقف الموظفين تجاه التقييم والمثمن.

أما دراسة إدوارد (Edward, 2014) فقد هدفت إلى قياس فعالية نظام تقييم الأداء في مؤسسة يونيفر غانا المحدودة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها فقد تم تصميم استبانة

وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية قوامها 722 موظف، وقد أظهرت الدراسة أنه لا يوجد ربط بين نتائج التقييم والمكافآت والحوافز للموظفين، كما أنه لا يوجد معارضة من قبل الموظفين لنظام تقييم الأداء المطبق في المؤسسة، والنظام يعتمد على طريقة واحدة وهي أسلوب الإدارة بالأهداف في تقييم أداء الموظفين، وأوصت الدراسة بأن يكون هناك نظام حوافز ومكافآت مرتبط بنظام التقييم، كما يجب أن يكون هناك أساليب أخرى بالإضافة لأسلوب الإدارة بالأهداف وذلك لضمان الموضوعية والبعد عن الشخصية والذاتية في تقييم الموظفين ويقترح الباحث أسلوب درجة 360.

وكان الهدف العام من دراسة أدوفو (Adofu, 2014) هو تقييم نظام تقييم الأداء في مدارس ثانوية مختارة في منطقة كواهو الجنوبية. كان التصميم المستخدم في الدراسة هو دراسة الحالة لأنها كانت مناسبة لتحقيق أهداف البحث، وكان عدد مجتمع الدراسة 195، وتم اختيار حجم العينة من 100 مستجيب باستخدام طريقة أخذ العينات غير العشوائية (الحكمية). وتم استخدام المقابلات والاستبيانات كأدوات للدراسة ومن أصل 100 استبيان تم توزيعها استرجع 80 منها من المبحوثين. تم تحليل البيانات باستخدام الجداول والمخططات الشريطية والمخططات الدائرية. من بين النتائج الرئيسية للدراسة أن GES (Ghana Education Service) لم يكن لديها سياسة قاطعة بشأن إجراء تقييم الأداء، مما أثر على انخفاض التزام كل من المثلثين والمثلثين في إجراء تقييمات الأداء. يوصى في الدراسة بضرورة وجود سياسة واضحة المعالم بشأن إجراء تقييم الأداء في GES (Education Service Ghana) من أجل تحسين سلوكها. مرة أخرى، يوصى بتخصيص الأموال لإجراء تقييمات الأداء في المدارس.

وهدفت دراسة موفندا وندمابوكوا (Mufunda & Ndambakuwa, 2016) لتعرف الى تأثير نظام تقييم الأداء على الرضا الوظيفي والإنتاجية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة زمبابوي من خلال

دراسة تقييم تأثير خمس سنوات من نظام تقييم الأداء على الإنتاجية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وقم تم دراسة عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس باستخدام الاستبيانات والمقابلات، وأظهرت نتائج الدراسة انخفاض في الرضا الوظيفي وبعض مؤشرات الإنتاجية بمقدار النصف بعد إدخال نظام تقييم الأداء، وكان أحد العوامل المساهمة المحتملة في الانخفاض في الرضا الوظيفي هو إدخال نظام تقييم الأداء دون إعداد كافٍ وعندما لم تكن البيئة الاجتماعية والثقافية مواتية لتنفيذه، وتؤكد هذه الدراسة على أهمية الملكية المجتمعية للتدخلات التي تستهدف تحسين إدارة الأداء قبل تنفيذها.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين لدى الباحثة الملاحظات الآتية:

من حيث المنهج المستخدم فقد تشابهت الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي مع دراسة عبيد (2014)، مباركي (2014)، الأشقر (2015)، أبوورد (2015)، إدريس (2018)، ميمي وسويطي (2019)، Bekele (2014). أما من حيث الأداة فتشابهت الدراسة الحالية من حيث الأداة (الاستبانة) ومجتمع الدراسة مع كل من دراسة عبيد (2014)، الأشقر (2015)، Ndambakuwa & Mufunda (2015). ومن حيث موضوع الدراسة وأهدافها فيتشابه موضوع الدراسة الحالية وأهدافها مع كل من دراسة boswell & boudreau (2000) و Mufunda & Ndambakuwa (2016)، الأشقر (2015)، أبو ورد (2015)، على (2016)، زينة (2018).

وكانت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي الارتباطي، وبناء أدوات الدراسة المستخدمة وهي الاستبانة وتحديد فقراتها، والتعرف على نوع

المعالجة الإحصائية للدراسة، وعرض ومناقشة النتائج وتفسيرها وتقديم التوصيات والمقترحات والإجراءات المناسبة للدراسة. وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة بتناولها دراسة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في قياس أداء معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، وكانت الدراسة الأولى في حدود -علم الباحثة- التي تتناول فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، كم أنه لم تجد الباحثة دراسة محلية تربط بين متغيري الدراسة وهو برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER الخاص بمدارس وكالة الغوث الدولية والرضا الوظيفي، مما أدى بالباحثة إلى دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تضمّن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة الدراسة، إضافة إلى الإجراءات التي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدق الأداة وثباتها، ومتغيرات الدراسة، وإجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية المناسبة في معالجة وتحليل البيانات، وإجراءات تنفيذ الدراسة.

منهجية الدراسة

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته لطبيعة الدراسة والتي تهدف إلى فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن.

مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المعلمي والمعلمات الذين يعملون في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن في الفصل الدراسي الثاني 2021/2020 والبالغ عددهم (4049) حسب إحصائيات (وكالة الغوث الدولية، 2021)، والجدول (1) يبين ذلك.

الجدول (1)

توزيع أفراد الدراسة لمعلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن في الفصل الدراسي الثاني (2020-2021).

المنطقة التعليمية	عدد المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية
جنوب عمان	1176
شمال عمان	1130
إربد	1000
الزرقاء	743
المجموع الكلي	4049

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية من المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، وتم تحديد عدد أفرادها في ضوء عدد أفراد مجتمع الدراسة، وذلك بالرجوع إلى جدول تحديد حجم العينة من حجم المجتمع الذي أعده كريجسي ومورجان (krejcie&anamorgan, 1970). إذ تم استرجاع (533) استبانة من المعلمين في المناطق الأربعة ذكورا وإناثا، والجدول (2) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيراتها

المتغيرات	الفئات / المستويات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	229	43.0%
	أنثى	304	57.0%
المجموع		533	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس فما دون	409	76.7%
	دراسات عليا	124	23.3%
المجموع		533	100%
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	60	11.3%
	من 6-10 سنوات	151	28.3%
	أكثر من 10 سنوات	322	60.4%
المجموع		533	100%
المنطقة التعليمية	جنوب عمان	150	28.1%
	شمال عمان	140	26.3%
	إربد	113	21.2%
	الزرقاء	130	24.4%
المجموع		533	100%

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة طوّرت الباحثة أداة الدراسة والتي تكونت من محورين تضمن المحور الأول برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER، والثانية وتضمن الثاني فقرات الرضا الوظيفي، وفيما يأتي توضيح لهما.

المحور الأول: لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير هذه الأداة بالرجوع إلى الأدب النظري ذي العلاقة بموضوع برنامج تقييم الأداء EPER، والدراسات السابقة ذات الصلة، مثل: دراسة الأشقر (2015) ودراسة أبو ورد (2015)، بالإضافة إلى آراء المحكمين والمتخصصين التربويين، وتكونت الأداة في صورتها الأولية من (38) فقرة، والموضحة في الملحق (1) موزعة على المجالات الآتية:

- مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (12) فقرة.
- مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (5) فقرات.
- مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (10) فقرات.
- _ مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (11) فقرة.

صدق بناء المحور الأول

للتحقق من الصدق الداخلي لأداة الدراسة الأولى (برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER) جرى حساب معاملات الارتباط بين فقرات كل مجال والدرجة الكلية للأداة، والجدولان (3، 4) يوضحان ذلك.

الجدول (3)
معاملات الارتباط بين مجالات برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER

المجال الأول: واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER			المجال الثاني: قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER			المجال الثالث: تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER			المجال الرابع: نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.616	0.00	13	.880	0.00	18	.714	0.00	28	.781	0.00
2	.324	0.00	14	.793	0.00	19	.781	0.00	29	.856	0.00
3	.662	0.00	15	.928	0.00	20	.778	0.00	30	.880	0.00
4	.655	0.00	16	.906	0.00	21	.474	0.00	31	.569	0.00
5	.765	0.00	17	.840	0.00	22	.803	0.00	32	.879	0.00
6	.708	0.00				23	.727	0.00	33	.874	0.00
7	.779	0.00				24	.819	0.00	34	.550	0.00
8	.543	0.00				25	.747	0.00	35	.819	0.00
9	.695	0.00				26	.801	0.00	36	.777	0.00
10	.786	0.00				27	.758	0.00	37	.707	0.00
11	.422	0.00							38	.869	0.00
12	.707	0.00									

الجدول (4)
معاملات الارتباط بين مجالات برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER ببعضها والأداة الكلية

المجال	واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	الدلالة الكلية
واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	1	.850**	.690**	.836**	.894**
قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	.850**	1	.801**	.895**	.944**
تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	.690**	.801**	1	.815**	.900**
نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	.836**	.895**	.815**	1	.966**
الكلية	.894**	.944**	.900**	.966**	1

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يلاحظ من الجدولين (3، 4) أنّ جميع قيم معاملات الارتباط بين المجالات والأداة الكلية كانت مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وهذا يعزز من صدق الإتساق الداخلي للأداة.

المحور الثاني

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير هذه الأداة بالرجوع إلى الأدب النظري ذي العلاقة بموضوع الرضا الوظيفي، والدراسات السابقة ذات الصلة، مثل: دراسة Mufunda & Ndambakuwa (2016) ودراسة boswell & boudreau (2000). وقد تكونت الأداة في صورتها الأولية من (25) فقرة، والموضحة في الملحق (1).

صدق بناء المحور الثاني

للتحقق من الصدق الداخلي لأداة الدراسة الثانية (الرضا الوظيفي) جرى حساب معاملات الارتباط بين فقرات الأداة، والجدول (5) يوضح ذلك.

الجدول (5)

معاملات الارتباط بين فقرات الأداة لمستوى الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.859	0.00	11	.714	0.00	21	.688	0.00
2	.859	0.00	12	.599	0.00	22	.632	0.00
3	.715	0.00	13	.626	0.00	23	.551	0.03
4	.741	0.00	14	.619	0.06	24	.676	0.06
5	.563	0.01	15	.591	0.00	25	.550	0.00
6	.511	0.00	16	.730	0.00			
7	.694	0.03	17	.764	0.00			
8	.667	0.00	18	.662	0.00			
9	.697	0.00	19	.570	0.00			
10	.714	0.00	20	.549	0.00			

يلاحظ من الجدول (5) أنّ جميع قيم معاملات الارتباط بين الفقرات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وهذا يعزز من صدق الاتساق الداخلي للأداة، الفقرة 14 و24.

صدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قامت الباحثة بتوزيع الأداة بصورتها الأولى على محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الشرق الأوسط، والجامعات الأردنية، في تخصصات القيادة التربوية والإدارة التربوية، والأصول التربوية والمناهج، من ذوي الكفاءة والخبرة؛ والموضحة أسماؤهم في الملحق (2)، وذلك بهدف التعرف على مدى ملاءمة الفقرات للمقياس وسلامة صياغتها، ووضوح معانيها من الناحية اللغوية، وإجراء أي تعديل وإضافة، وقد تم الإبقاء على الفقرات التي حصلت على موافقة (80%) من المحكمين، ثم إجراء التعديلات اللازمة وفق اقتراحاتهم، ومن التعديلات التي أجريت ما يلي:

- في المحور الأول (فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني): تم إعادة صياغة بعض فقرات المجالات الاثني عشر.
- تصحيح بعض الأخطاء الإملائية والصياغة اللغوية في فقرات مجالات الدراسة.
- في المحور الثاني (استبانة الرضا الوظيفي): تم إعادة صياغة بعض الفقرات.
- تم تعديل الفقرات (1، 2، 3، 12، 13، 17، 18، 23، 25) وإعادة صياغتها بشكل جديد، وتصحيح بعض الأخطاء اللغوية والإملائية في الفقرات.
- تم تعديل عدد فقرات المحور الثاني من (26) فقرة لتصيح(25) فقرة في الرضا الوظيفي، كما هو موضح في الملحق (3).

ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بتطبيق طريقة التجزئة النصفية على عينة من معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، ومن ثم استخراج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha) لإيجاد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6)

معامل ثبات كرونباخ ألفا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لمجالات فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي

المجال/ الأداة	معامل ثبات كرونباخ ألفا	ثبات التجزئة النصفية
البعد الأول	0.872	0.785
البعد الثاني	0.920	0.893
البعد الثالث	0.907	0.883
البعد الرابع	0.931	0.903
الأداة / مقياس فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني	0.969	0.958
الأداة/ مقياس الرضا الوظيفي	0.946	0.904

يلاحظ من الجدول (6) أنّ جميع قيم معاملات الثبات كانت مرتفعة، وهذا يعزز من دقة الأداة ومناسبتها للتطبيق، وتحقيق أغراض الدراسة التي تسعى الباحثة للوصول إليها.

المعالجة الإحصائية

تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي يعطي خمس إجابات لكل فقرة من فقرات الإستبانة، وتُعطى فيه الإجابات أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة من (1-5)، وعرض فقرات الإستبانة على عينة الدراسة، لتحديد درجة موافقتهم عليها.

وقد استخدمت المعادلة الآتية لتعديل سلم الدرجات:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد الفئات}} = \frac{5-1}{3} = \frac{4}{3} = 1,33$$

وقد تم استخدام ثلاثة معايير للحكم على الفقرات وتفسير النتائج:

درجة منخفضة من (1-2.33).

درجة متوسطة من (2.34-3.67).

درجة مرتفعة من (3.68-5.00).

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1- المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الديموغرافية) وتضمنت:

- الجنس: له فئتان ذكر، أنثى.
 - المؤهل العلمي: له مستويان بكالوريوس فمادون، دراسات عليا.
 - عدد سنوات الخبرة: لها ثلاث مستويات أقل من (5) سنوات، من (5-10) سنوات، أكثر من (10) سنوات.
 - المنطقة التعليمية: جنوب عمان، شمال عمان، إربد، الزرقاء.
- 2- المتغير الرئيس الأول وتضمن: فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER.
- 3- المتغير الرئيس الثاني وتضمن: مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن.

إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بالآتي:

- تم مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة.
- تم تطوير أداة الدراسة من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، وتدقيقها والتأكد من صدقها وثباتها.
- تم تحديد مجتمع الدراسة وهو جميع معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن خلال الفصل الدراسي الثاني 2021 والذي بلغ عددهم (4049) معلمًا ومعلمة.
- تم اختيار عينة الدراسة تبعًا لجدول كريجسي ومورجان (krejcie&anamorgan, 1970) والبالغ عددهم 533 موزعين على 229 معلمًا و304 معلمة.
- تم الحصول على كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط إلى الجهات المعنية بوكالة الغوث الدولية.
- تم توزيع أداة الدراسة على أفراد العينة إلكترونياً بسبب الظروف التي فرضتها جائحة كورونا، وإعطائها الوقت الكافي للإجابة، والتأكد من المعلومات التي تم جمعها.
- تم جمع أداة الدراسة بعد التأكد من استجابات أفراد العينة لغايات التحليل الإحصائي.
- تم استخدام المعالجة الإحصائية المناسبة وتحليل استجابات أفراد العينة.
- تم استخلاص النتائج ووضع التوصيات المناسبة في ضوء ما توصلت إليه الدراسة.

الأساليب الإحصائية

لمعالجة بيانات الدراسة التي تم الحصول عليها، تم إجراء الآتي:

- قامت الباحثة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة.
- تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (LSD)
- تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach-alpha) لإيجاد معامل الاتساق الداخلي.
- للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (pearson).
- للإجابة عن السؤال الرابع والخامس تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولمعرفة الفروق تم استخدام اختبار (T) لمتغير الجنس والمؤهل العلمي، كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير عدد سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة مرتبة وفق أسئلتها، وفيما يأتي توضيح لها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نص على: ما درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (7)

يبين ذلك:

الجدول (7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة (فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني)

رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.52	0.77	1	متوسطة
2	مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.16	1.11	2	متوسطة
3	مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.29	0.88	3	متوسطة
4	مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	2.98	0.99	4	متوسطة
	الدرجة الكلية لأداة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني	3.25	0.83		متوسطة

تبين نتائج الجدول (7) أنّ فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني كانت متوسطة، إذ بلغ

المتوسط الحسابي الكلي للفعالية (3.25) والانحراف المعياري (0.83)، وجاءت جميع المجالات

بالدرجة المتوسطة، وجاء في الرتبة الأولى مجال " واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني

EPER " بمتوسط حسابي (3.52)، وانحراف معياري (0.77)، يليه مجال " تقييم الأداء من خلال

برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.88)، يليه

مجال " قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.11)، يليه في المرتبة الأخيرة مجال " نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (0.99).

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

1- مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال " واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER "، من وجهة نظر المعلمين، والجدول (8) يُبين ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
11	برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER متاح باللغتين العربية والإنجليزية.	4.11	1.16	1	مرتفعة
9	يوفر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER خاصية الحفظ والاستعادة.	3.68	1.16	2	مرتفعة
12	صمم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER للعمل دون أخطاء عند استخدامه من قبل عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه.	3.68	1.04	2	مرتفعة
10	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة تتماشى مع الأهداف التي وضع لأجلها.	3.62	1.12	3	متوسطة
4	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة واضحة وبسيطة.	3.57	1.07	4	متوسطة
2	توفر الأونروا المعدات والخدمات اللازمة لتشغيل برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني (مثل: اتصال انترنت سريع، سيرفرات، الخ).	3.57	1.13	4	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
6	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على تعليمات وتلميحات لمساعدة المستخدمين.	3.54	1.07	5	متوسطة
3	تهتم الإدارة بتزويد المعلمين بالتدريبات والمهارات اللازمة لاستخدام برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER.	3.53	1.07	6	متوسطة
8	يظهر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER آخر التعديلات التي قام بها المستخدم.	3.47	1.18	7	متوسطة
5	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ليكون مرنا وقابلا للتطوير.	3.41	1.15	8	متوسطة
7	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على روابط تشعبية تنتقل المستخدمين إلى مواقع إنترنت مساعدة إن لزم الأمر.	3.08	1.27	9	متوسطة
1	يستحسن المعلمون برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في الأونروا.	2.99	0.89	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لواجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.52	0.77		متوسطة

يلاحظ من نتائج الجدول (8) أنّ فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لواجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.52) وانحراف معياري (0.77)، وجاءت فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة ما عدا الفقرة (11) و(9) و(12) فقد جاءت الدرجة مرتفعة، وتراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.99 - 4.11)، وجاءت بالرتبة الأولى فقرة رقم (11) والتي تنص على "برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER متاح باللغتين العربية والإنجليزية"، بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (1.16)، تليها بالرتبة الثانية الفقرة رقم (9) والتي تنص على "يوفر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER خاصية الحفظ والاستعادة"، والفقرة رقم (12) والتي تنص على "صمم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER للعمل دون أخطاء عند استخدامه من قبل عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه" بمتوسط حسابي واحد مقداره (3.68) وانحراف معياري للفقرة (12) مقداره (1.04) والفقرة

(9) بانحراف معياري (1.16)، وجاءت بالرتبة الثالثة الفقرة (10) والتي تنص على " تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة تتماشى مع الأهداف التي وضع لأجلها"، بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (1.12)، وجاءت بالرتبة الرابعة الفقرة (4) والتي تنص على " تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة واضحة وبسيطة" والفقرة رقم (2) والتي تنص على " توفر الأونروا المعدات والخدمات اللازمة لتشغيل برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني) مثل: اتصال انترنت سريع، سيرفرات، الخ)" بمتوسط حسابي واحد (3.57) وانحراف معياري مقداره (1.07) للفقرة رقم (4)، وانحراف معياري (1.13) للفقرة رقم (2)، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (1) والتي تنص على "يستحسن المعلمون برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في الأونروا" بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (0.89).

2- مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال " قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER"، من وجهة نظر المعلمين، والجدول (9) يُبين ذلك.

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني

EPER لمجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	توفر الأونروا التدريب المهني الملائم للمعلمين لتطوير قدراتهم بناء على نتائج برنامج تقييم الأداء.	3.25	1.23	1	متوسطة
5	يتم من خلال برنامج التقييم التأكد من توافق المخرجات مع المعايير المحددة لذلك.	3.25	1.19	1	متوسطة
3	توفير برامج التدريب والتطوير اللازم للمعلمين بناء على نتائج نظام تقييم الأداء.	3.16	1.24	2	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يعتبر برنامج تقييم الأداء أداة فعالة يمكن للأونروا استكشاف الأشخاص الأكفيا من خلالها.	3.09	1.32	3	متوسطة
4	يستخدم برنامج تقييم الأداء للحصول على نتائج أكثر دقة حول المعلمين الأكفيا.	3.08	1.25	4	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.16	1.11		متوسطة

يلاحظ من نتائج الجدول (9) أنّ فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لقياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.11)، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.08 - 3.25)، وجاءت الفقرة (5) والتي تنص على " يتم من خلال برنامج التقييم التأكد من توافق المخرجات مع المعايير المحددة لذلك" والفقرة (2) والتي تنص " توفر الأونروا التدريب المهني الملائم للمعلمين لتطوير قدراتهم بناء على نتائج برنامج تقييم الأداء" في الرتبة الأولى، بمتوسط حسابي للفقرتين (3.25) وانحراف معياري للفقرة (5) (1.19) والفقرة (2) بانحراف معياري مقداره (1.23)، تليهم بالرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي تنص على "توفير برامج التدريب والتطوير اللازم للمعلمين بناء على نتائج نظام تقييم الأداء"، بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.24)، وجاءت بالرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يعتبر برنامج تقييم الأداء أداة فعالة يمكن للأونروا استكشاف الأشخاص الأكفيا من خلالها"، بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (1.32)، وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (4) والتي تنص على " يستخدم برنامج تقييم الأداء للحصول على نتائج أكثر دقة حول المعلمين الأكفيا"، بمتوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.25).

3- مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال " تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " من وجهة نظر المعلمين، والجدول (10) يُبين ذلك.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	تحدد إدارة الأونروا نسبة من عدد المعلمين لكل درجة من درجات التقييم.	3.93	1.12	1	مرتفعة
8	يتوفر في الأونروا قسم خاص بتقييم الأداء الإلكتروني.	3.49	1.27	2	متوسطة
1	يتم تزويد المعلمين بنتائج التقييم من خلال شبكة الانترنت الداخلية ليتعرفوا الى مجالات التحسين لديهم.	3.43	1.21	3	متوسطة
3	تم تصميم وتشغيل برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بذلك.	3.38	1.14	4	متوسطة
10	يركز برنامج تقييم الأداء على الجانب الأخلاقي في العمل.	3.33	1.16	5	متوسطة
5	يساعد برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في تقييم أداء المعلمين الحالي.	3.32	1.19	6	متوسطة
9	معايير تقييم الأداء واضحة وشفافة.	3.25	1.18	7	متوسطة
7	يستخدم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لتحديد الفجوة في المهارات لدى المعلمين في الأونروا.	3.04	1.16	8	متوسطة
6	يتفوق برنامج تقييم الأداء الإلكتروني على برنامج تقييم الأداء التقليدي.	2.98	1.29	9	متوسطة
2	يتم الربط بين نتائج التقييم الصادرة عن برنامج التقييم الأداء الإلكتروني EPER وبين نظام الترقيات الداخلي في الأونروا.	2.71	1.38	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	3.29	0.88		متوسطة

يلاحظ من نتائج الجدول (10) أنّ فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.88)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.71 - 3.93)، وجاءت الفقرة (4) بالرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة والتي نصت على "تحدد إدارة الأونروا نسبة من عدد المعلمين لكل درجة من درجات التقييم"، بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.12)، تليه في الرتبة الثانية الفقرة رقم (8) والتي تنص على "يتوفر في الأونروا قسم خاص بتقييم الأداء الإلكتروني"، بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (1.27)، وجاءت بالرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتم تزويد المعلمين بنتائج التقييم من خلال شبكة الانترنت الداخلية ليتعرفوا الى مجالات التحسين لديهم"، بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (1.21)، وجاءت بالرتبة الرابعة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تم تصميم وتشغيل برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بذلك"، بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.14)، وجاء أيضاً في الرتبة الخامسة الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يركز برنامج تقييم الأداء على الجانب الأخلاقي في العمل"، بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.16)، وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة (2) التي نصت على " يتم الربط بين نتائج التقييم الصادرة عن برنامج التقييم الأداء الإلكتروني EPER وبين نظام الترفيات الداخلي في الأونروا."، بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (1.38).

4- مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال " نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER"، من وجهة نظر المعلمين، والجدول (11) يُبين ذلك.

الجدول (11)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لمجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
9	يتم مراعاة الحيادية والنزاهة من قبل القائم بعملية التقييم.	3.25	1.19	1	متوسطة
10	يتم توجيه المعلمين وتصويب أخطائهم قبل الوصول لعملية التقييم النهائية.	3.23	1.21	2	متوسطة
7	يحق للمعلمين الاعتراض على نتائج تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني.	3.23	1.24	2	متوسطة
8	يقيس برنامج تقييم الأداء الإلكتروني كفايات المعلمين المهنية من حيث الدقة في العمل.	3.16	1.17	3	متوسطة
1	يساهم نظام تقييم الأداء في بث روح المنافسة بين العاملين داخل المؤسسة.	3.13	1.28	4	متوسطة
11	يتصف التقييم بالموضوعية والعدالة والمساواة.	3.11	1.25	5	متوسطة
6	تستخدم نتائج تقييم الأداء لتعزيز وتمكين المعلمين في الأونروا.	2.99	1.27	6	متوسطة
4	يتم تقييم المعلمين من أكثر من جهة (مدير مباشر، مشرف، زملاء...).	2.88	1.34	7	متوسطة
5	درجات تقييم الأداء كافية لتحديد مستويات المعلمين وتضمن توزيعهم بشكل عادل ومنطقي (1، 2، 3، 4.....).	2.73	1.38	8	متوسطة
2	تستخدم نتائج التقييم في منح المكافآت بشكل عادل.	2.53	1.38	9	متوسطة
3	تستخدم نتائج التقييم في الترقيات بشكل عادل.	2.51	1.37	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	2.98	0.99		متوسطة

يلاحظ من نتائج الجدول (11) أنّ فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لنتائج برنامج

تقييم الأداء الإلكتروني EPER من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط

الحسابي (2.98) وانحراف معياري (0.99)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، فقد

تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.51 - 3.25)، وجاءت بالرتبة الأولى الفقرة رقم (9) والتي

تنص على " يتم مراعاة الحيادية والنزاهة من قبل القائم بعملية التقييم"، بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.19)، تليها بالرتبة الثانية الفقرة رقم (10) والتي تنص على " يتم توجيه المعلمين وتصويب أخطائهم قبل الوصول لعملية التقويم النهائية"، بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.21) كما تساوت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "يحق للمعلمين الاعتراض على نتائج تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني" مع الفقرة (10) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.24)، وجاءت بالرتبة الثالثة الفقرة رقم (8) والتي تنص على "يقيس برنامج تقييم الأداء الإلكتروني كفايات المعلمين المهنية من حيث الدقة في العمل"، بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.17) ، تليها بالرتبة الخامسة الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يساهم نظام تقييم الأداء في بث روح المنافسة بين العاملين داخل المؤسسة"، بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (1.28)، وجاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تستخدم نتائج التقييم في الترقيات بشكل عادل"، بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (1.37).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نص على: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة

لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن من وجهة نظرهم، والجدول (12) يبين ذلك.

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
43	مرتفعة	1	1.01	4.05	تتيح لي وظيفتي الاتصال والتعاون مع زملائي في العمل.
45	مرتفعة	2	0.97	4.03	أ تبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل.
42	مرتفعة	3	1.04	3.96	الوظيفة التي أشغلها لها قيمة اجتماعية.
59	مرتفعة	4	1.01	3.94	تعتبر الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المدرسة.
54	مرتفعة	5	1.06	3.93	تمنحني وظيفتي الثقة بالنفس.
44	مرتفعة	6	0.99	3.88	تسود لغة التفاهم والحوار في حل اختلافات العمل.
63	مرتفعة	7	1.06	3.87	توفر الإدارة الخصوصية لي اثناء عملية التقييم ونتائجه.
58	مرتفعة	8	1.03	3.8	تناسبني ساعات العمل في المدرسة من حيث احتياجات العمل واحتياجاتي.
46	مرتفعة	8	1.01	3.8	تتيح لي الوظيفة فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء في المجتمع المحلي.
60	مرتفعة	9	1.01	3.79	تنسم متطلبات العمل بالوضوح والتنظيم.
57	مرتفعة	10	1.11	3.78	أشعر بالسعادة أثناء العمل في وظيفتي.
47	مرتفعة	11	1.09	3.77	تمكنني وظيفتي في المدرسة من تحقيق ذاتي.
49	مرتفعة	12	1.04	3.77	يتعامل مديري المباشر معي بشفافية.
53	مرتفعة	13	1.06	3.75	أجد تقديراً من مديري المباشر حال قيامي بعمل مميز أو إضافي.
62	مرتفعة	14	1	3.74	توفر لي فرصة اكتساب مهارات وخبرات جديدة.
40	مرتفعة	15	1.08	3.72	تمكنني وظيفتي الحالية من التطوير المهني الذاتي.
39	مرتفعة	16	1.16	3.69	توفر الوظيفة التي أشغلها فرصاً لتطوير مؤهلاتي العلمية والفنية.
55	متوسطة	17	1.07	3.68	توفر الإدارة لي الفرصة للتطور المهني.
41	متوسطة	18	1.1	3.65	توفر لي وظيفتي الاطلاع على كل ما هو جديد.
50	متوسطة	19	1.02	3.61	يتم الأخذ بأفكاري وآرائي من قبل المسؤول عن عملي عند اتخاذ القرارات.
56	متوسطة	20	1.08	3.58	تسود روح التشجيع بين الزملاء في العمل.
51	متوسطة	21	1.14	3.54	يعتبر الراتب الذي أقضاه مرضياً لي.
48	متوسطة	22	1.07	3.52	تناسبني الظروف البيئية داخل المدرسة.
61	متوسطة	23	1.12	3.42	يتسم نظام التقييم في المدرسة بالعدالة.
52	متوسطة	24	1.21	3.34	أشعر بالأمان الوظيفي للعمل في المدرسة.
	مرتفعة		0.8	3.74	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يلاحظ من الجدول (12) أنّ مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.8)، وجاءت معظم فقرات هذا المجال بمستوى مرتفع باستثناء الفقرات (41) (47) (50) (51) (52) (55) (56) (61) (48) جاءت متوسطة، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.34-4.05)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (43) والتي تنص على " تتيح لي وظيفتي الاتصال والتعاون مع زملائي في العمل" بمتوسط حسابي (4.05)، وانحراف معياري (1.01)، وفي الرتبة الثانية الفقرة رقم (45) والتي تنص على " أتبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل" بمتوسط حسابي (4.03)، وانحراف معياري (0.97)، وفي الرتبة الثالثة جاءت الفقرة رقم (42) والتي تنص على " الوظيفة التي أشغلها لها قيمة اجتماعية" بمتوسط حسابي (3.96)، وانحراف معياري (1.04)، وفي الرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (59) والتي تنص على " تعتبر الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المدرسة" بمتوسط حسابي (3.94)، وانحراف معياري (1.01)، وفي الرتبة الخامسة جاءت الفقرة رقم (54) والتي تنص على تمنحني وظيفتي الثقة بالنفس" بمتوسط حسابي (3.93)، وانحراف معياري (1.06)، وفي الرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة رقم (61) والتي تنص على "يتسم نظام التقييم في المدرسة بالعدالة" بمتوسط حسابي (3.42)، وانحراف معياري (1.12)، وجاءت في الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (52) والتي تنص على "أشعر بالأمان الوظيفي للعمل في المدرسة" بمتوسط حسابي (3.34)، وانحراف معياري (1.21).

.619**	.947**	.842**	1	.839**	0.790**	معامل الارتباط	مجال تقييم الأداء من خلال
.000	.000	.000		.000	.000	الدلالة الإحصائية	برنامج تقييم الأداء الإلكتروني
533	533	533	533	533	533	العدد	EPER
.558**	.928**	1	.842**	.811**	0.708**	معامل الارتباط	مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني
.000	.000		.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	EPER
533	533	533	533	533	533	العدد	
.653**	1	.928**	.947**	.903**	0.885**	معامل الارتباط	برنامج تقييم الأداء الإلكتروني
.000		.000	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
533	533	533	533	533	533	العدد	
1	.653**	.558**	.619**	.579**	0.641**	معامل الارتباط	الرضا الوظيفي
.000	.000	.000	.000	.000	.000	الدلالة الإحصائية	
533	533	533	533	533	533	العدد	

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وبلاحظ من الجدول (13) وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية، حيث كانت جميع قيم

معاملات الارتباط دالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha = 0.05$) بين فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي

ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، حيث بلغ معامل الارتباط (0.653)، وبدرجة دلالة

(0,00).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نص على: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على فعالية برنامج تقييم أداء المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة التعليمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة الدراسة حول فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER حسب متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمنطقة التعليمية كما تم استخدام اختبار التجزئة النصفية، والجداول الآتية توضح ذلك.

أولاً. النتائج في ضوء متغير الجنس

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير الجنس، والجدول (14) يبين نتائج ذلك.

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير الجنس

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ت	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	متغير الجنس	المجالات
0.021	531	2.318	0.06	0.86	3.43	229	ذكر	مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
			0.04	0.70	3.59	304	أنثى	
0.028	531	2.200	0.08	1.18	3.04	229	ذكر	مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
			0.06	1.04	3.25	304	أنثى	
0.136	531	1.495	0.06	0.94	3.22	229	ذكر	مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
			0.05	0.83	3.33	304	أنثى	

المجالات	متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	ذكر	229	2.92	1.02	0.07	1.094	531	0.275
	أنثى	304	3.02	0.96	0.06			
الكلية	ذكر	229	3.18	0.89	0.06	1.857	531	0.064
	أنثى	304	3.31	0.78	0.04			

يلاحظ من الجدول (14) وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في المجال الأول والمجال الثاني يعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث إذ كان المتوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى مقارنة بالذكور، وبلغت قيمة (ت) للمجال الأول (2.318) وبدرجة دلالة (0.021)، كما بلغت قيمة (ت) للمجال الثاني (2.200) وبدرجة دلالة (0.028)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المجالين الثالث والرابع وفي الأداة ككل.

ثانياً. النتائج في ضوء متغير عدد سنوات الخبرة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني من وجهة نظر المعلمين حسب متغير المؤهل العلمي، والجدول (15) يبين نتائج ذلك.

الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المجالات	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	5 فأقل	60	3.69	0.68	0.09
	6 - 10	151	3.43	0.90	0.07
	أكثر من 10	322	3.53	0.72	0.04
	الكلية	533	3.52	0.77	0.03
مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	5 فأقل	60	3.46	1.08	0.14
	6 - 10	151	3.24	1.21	0.10
	أكثر من 10	322	3.07	1.06	0.06
	الكلية	533	3.16	1.11	0.09

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخبرة	المجالات
0.11	0.81	3.41	60	5 فأقل	مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.08	0.99	3.23	151	10 - 6	
0.05	0.84	3.29	322	أكثر من 10	
0.04	0.88	3.29	533	الكلي	
0.12	0.91	3.26	60	5 فأقل	مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.09	1.08	2.95	151	10 - 6	
0.05	0.95	2.94	322	أكثر من 10	
0.04	0.99	2.98	533	الكلي	
0.10	0.76	3.46	60	5 فأقل	الكلي
0.08	0.94	3.21	151	10 - 6	
0.04	0.79	3.23	322	أكثر من 10	
0.04	0.83	3.25	533	الكلي	

يلاحظ من الجدول (15) حصول ذو خبرة (5 سنوات فأقل) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.46)، وبالرتبة الثانية لذو خبرة (أكثر من 10 سنة) بلغ المتوسط الحسابي (3.23)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لذو خبرة (من 6-10 سنة) بالرتبة الأخيرة حيث بلغ (3.21)، ولتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات الدلالة الإحصائية تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One-way Anova) كما يوضح الجدول (16).

الجدول (16)

تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	3.01	2	1.51	2.53	0.08
	داخل المجموعات	315.93	530	596		
	الكلي	318.95	532			
مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	8.78	2	4.39	3.60	0.03
	داخل المجموعات	645.54	530	1.22		
	الكلي	654.32	532			
مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	1.39	2	0.70	0.90	0.41
	داخل المجموعات	412.35	530	0.78		
	الكلي	413.75	532			
مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	5.53	2	2.76	2.86	0.06
	داخل المجموعات	512.96	530	0.97		
	الكلي	518.48	532			
الكلي	بين المجموعات	3.03	2	1.52	2.19	0.11
	داخل المجموعات	366.15	530	0.69		
	الكلي	369.17	532			

أظهرت النتائج في الجدول (16) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في المجال الثاني وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة "ف" (3.60) وبمستوى دلالة (0.03)، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المجالات الثلاث الباقية وفي الأداة ككل.

ويعزى ذلك أن المجال الثاني (قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER)

يعتمد على المدير المباشر والذي يختلف من منطقة لأخرى ومن مدرسة لأخرى مما يؤثر على درجة

فعالية برنامج تقييم الأداء

وللكشف عن مواقع الفروق تم إجراء مقارنة بعدية LSD ويبين الجدول الآتي نتائج التحليل:

الجدول (17)

جدول المقارنات الثنائية

المجالات		عدد سنوات الخبرة	قيمة الفرق	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	5 فأقل	6 - 10 سنوات	0.22159	0.16842	0.189
		أكثر من 10 سنوات	*0.38733	0.15519	0.013
	6 - 10 سنوات	5 فأقل	-0.22159-	0.16842	0.189
		أكثر من 10 سنوات	0.16574	0.10885	0.128
	أكثر من 10 سنوات	5 فأقل	*-0.38733-	0.15519	0.013
	سنوات	6 - 10 سنوات	-0.16574-	0.10885	0.128

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

ويلاحظ من الجدول رقم (17) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$) بين تقديرات استجابات أفراد العينة على مجالات أداة الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات

الخبرة ولصالح من هم أقل من 5 سنوات ومن هم أكثر من 10 سنوات.

ثالثا. النتائج في ضوء متغير المؤهل العلمي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء

الإلكتروني حسب متغير المؤهل العلمي، والجدول (18) يبين نتائج ذلك.

الجدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير المؤهل العلمي

المجالات	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بكالوريوس فما دون	409	3.50	0.79	0.04	1.089	531	0.28
	دراسات عليا	124	3.59	0.72	0.06			
مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بكالوريوس فما دون	409	3.19	1.10	0.05	0.984	531	0.33
	دراسات عليا	124	3.08	1.14	0.10			
مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بكالوريوس فما دون	409	3.29	0.89	0.04	0.207	531	0.84
	دراسات عليا	124	3.27	0.86	0.08			
مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بكالوريوس فما دون	409	2.97	0.98	0.05	0.152	531	0.88
	دراسات عليا	124	2.99	1.01	0.09			
الكلي	بكالوريوس فما دون	409	3.25	0.84	0.04	0.142	531	0.89
	دراسات عليا	124	3.26	0.82	0.07			

يبين الجدول (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين

متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني من وجهة نظر

المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، إذ بلغت قيمة (ت) (0.142) وبمستوى دلالة (0.89).

رابعاً. النتائج في ضوء متغير المنطقة التعليمية

الجدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني حسب متغير المنطقة التعليمية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المنطقة التعليمية	المجالات
0.06	0.75	3.45	150	جنوب عمان	مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.08	0.91	3.45	140	شمال عمان	
0.06	0.63	3.61	113	اريد	
0.07	0.75	3.61	130	الزرقاء	
0.03	0.77	3.52	533	الكلي	
0.09	1.12	3.06	150	جنوب عمان	مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.1	1.13	3.27	140	شمال عمان	
0.09	1	3.08	113	اريد	
0.1	1.16	3.24	130	الزرقاء	
0.05	1.11	3.16	533	الكلي	
0.07	0.86	3.19	150	جنوب عمان	مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.08	0.98	3.29	140	شمال عمان	
0.07	0.76	3.25	113	اريد	
0.08	0.9	3.41	130	الزرقاء	
0.04	0.88	3.29	533	الكلي	
0.08	0.97	2.91	150	جنوب عمان	مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER
0.09	1.07	3.09	140	شمال عمان	
0.07	0.74	2.9	113	اريد	
0.1	1.09	2.99	130	الزرقاء	
0.04	0.99	2.98	533	الكلي	
0.07	0.82	3.18	150	جنوب عمان	الكلي
0.08	0.94	3.28	140	شمال عمان	
0.06	0.63	3.24	113	اريد	
0.08	0.87	3.33	130	الزرقاء	
0.04	0.83	3.25	533	الكلي	

الجدول (20)

تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني وفقاً لمتغير المنطقة التعليمية

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	3.54	3	1.18	1.98	0.12
	داخل المجموعات	315.41	529	0.60		
	الكلي	318.95	532			
مجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	4.55	3	1.52	1.24	0.30
	داخل المجموعات	649.77	529	1.23		
	الكلي	654.32	532			
مجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	3.42	3	1.14	1.47	0.22
	داخل المجموعات	410.33	529	0.78		
	الكلي	413.75	532			
مجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER	بين المجموعات	3.16	3	1.05	1.08	0.36
	داخل المجموعات	515.32	529	0.97		
	الكلي	518.48	532			
الكلي	بين المجموعات	1.75	3	0.58	0.84	0.47
	داخل المجموعات	367.42	529	0.70		
	الكلي	369.17	532			

ويلاحظ من الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على فعالية برنامج تقييم أداء المعلمين في مدارس

وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المنطقة التعليمية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة التعليمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، حسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمنطقة التعليمية كما تم استخدام اختبار التجزئة النصفية، والجداول الآتية توضح ذلك.

أولاً. النتائج في ضوء متغير الجنس

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير الجنس، والجداول (21) يبين نتائج ذلك.

الجدول (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير الجنس

الأداة	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الرضا الوظيفي	ذكور	229	3.61	0.91	0.06	3.337	531	0.001
	إناث	304	3.84	0.70	0.04			

يلاحظ من الجدول (21) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير الجنس، وقد كانت الفروق لصالح الإناث، إذ كان الوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى مقارنة بالذكور.

ثانياً. النتائج في ضوء عدد سنوات الخبرة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن حسب متغير عدد سنوات الخبرة، والجدول (22) يبين نتائج ذلك.

الجدول (22)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينات الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الأداة	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الرضا الوظيفي	5 سنوات فأقل	60	3.75	0.70	0.09
	من 6-10 سنوات	151	3.64	0.98	0.08
	أكثر من 10 سنوات	322	3.79	0.73	0.04
	الكلي	533	3.74	0.80	0.03

يلاحظ من الجدول (22) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، حيث حصل ذو خبرة (أكثر من 10 سنة) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.73)، ويليه جاء المتوسط الحسابي لذو خبرة (5 سنوات فأقل) حيث بلغ (3.75)، وانحراف معياري (0.70)، وجاء في المرتبة الأخيرة ذو خبرة من (6-10 سنوات) حيث بلغ (3.64)، وانحراف معياري (0.98)، ولتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات الدلالة الإحصائية تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One-way anova) كما يوضح الجدول (23).

الجدول (23)

تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.15	1.89	1.216	2	2.432	بين المجموعات
		644.	530	341.365	داخل المجموعات
			532	343.797	الكلية

يبين الجدول (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، إذ بلغت قيمة (ف) (1.89) وبمستوى دلالة (0.15).

ثالثاً. النتائج في ضوء متغير المؤهل العلمي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن حسب متغير المؤهل العلمي، والجدول (24) يبين نتائج ذلك.

الجدول (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن حسب متغير المؤهل العلمي

الدالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة (ت)	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي
0.26	531	1.13	0.04	0.84	3.72	409	بكالوريوس فما دون
			0.04	0.67	3.82	124	دراسات عليا

يبين الجدول (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المؤهل العلمي، إذ بلغت قيمة (ت) (1.13) وبمستوى دلالة (0.26).

رابعاً. النتائج في ضوء متغير المنطقة التعليمية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير المنطقة التعليمية، والجدول (25) يبين نتائج ذلك.

الجدول (25)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير المنطقة التعليمية

الأداة	المنطقة التعليمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الرضا الوظيفي	جنوب عمان	150	3.83	0.68	0.06
	شمال عمان	140	3.48	0.97	0.08
	اريد	113	3.83	0.75	0.07
	الزرقاء	130	3.86	0.72	0.06
	الكلي	533	3.74	0.80	0.03

يبين الجدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن حسب متغير المنطقة التعليمية حيث حصلت منطقة الزرقاء على أعلى متوسط حسابي قيمته (3.86) وانحراف معياري (0.72)، كما حصلت منطقة شمال عمان على أدنى متوسط حسابي قيمته (3.48) وانحراف معياري (0.97)، ولتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية تم تطبيق تحليل التباين الاحادي كما هو موضح في الجدول (26).

الجدول (26)

تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن وفقاً لمتغير المنطقة التعليمية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	7.09	4.43	3	13.29	بين المجموعات
		0.63	529	330.51	داخل المجموعات
			529	343.80	الكلية

ويلاحظ من نتائج الجدول (26) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

$(\alpha = 0.05)$ ، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس

وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المنطقة التعليمية.

وللكشف عن مواقع الفروق تم إجراء مقارنات بعدية LSD ويبين الجدول رقم (27) نتائج التحليل:

الجدول (27)

جدول المقارنات البعدية باستخدام أقل فرق دال LSD

المنطقة	المنطقة التعليمية	قيمة الفرق	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
جنوب عمان	شمال عمان	*0.34421	0.09	0.000
	اريد	-0.00361	0.1	0.971
	الزرقاء	-0.03647	0.09	0.700
شمال عمان	جنوب عمان	*-0.34421	0.09	0.000
	اريد	*-0.34782	0.1	0.001
	الزرقاء	*-0.38068	0.1	0.000
اريد	جنوب عمان	0.00361	0.1	0.971
	شمال عمان	*0.34782	0.1	0.001
	الزرقاء	-0.03287	0.1	0.747
الزرقاء	جنوب عمان	0.03647	0.09	0.700
	شمال عمان	*0.38068	0.1	0.000
	اريد	0.03287	0.1	0.747

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

وبلاحظ من الجدول (27) النتائج الآتية:

1. وجود فرق بين المنطقة التعليمية (جنوب عمان) والمنطقة التعليمية (شمال عمان)، ولصالح منطقة جنوب عمان، إذ كان الوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى، بمعنى أن الرضا الوظيفي لهم أعلى مقارنة بمنطقة شمال عمان.

2. وجود فرق بين المنطقة التعليمية (شمال عمان) والمنطقة التعليمية (إربد)، ولصالح منطقة إربد، إذ كان الوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى، بمعنى أن الرضا الوظيفي لهم أعلى مقارنة بمنطقة شمال عمان.

3. وجود فرق بين المنطقة التعليمية (شمال عمان) والمنطقة التعليمية (الزرقاء)، ولصالح منطقة الزرقاء، إذ كان الوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى، بمعنى أن الرضا الوظيفي لهم أعلى مقارنة بمنطقة شمال عمان.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرض لمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتفسيرها، كما يعرض التوصيات التي انبثقت عنها. وفيما يأتي عرض لمناقشة النتائج وفقاً لترتيب أسئلة الدراسة:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: ما درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟

أظهرت نتائج الجدول رقم (7) بأن درجة فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني من وجهة نظر المعلمين والمعلمات في إقليم الأردن جاءت بدرجة متوسطة في جميع مجالات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة ككل (3.25)، وانحراف معياري (0.83).

وقد جاءت المجالات مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي على النحو التالي: أولاً مجال " واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة ممارسة متوسطة، يليه مجال " تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (0.88) وبدرجة ممارسة متوسطة، ثم مجال " قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.11) وبدرجة ممارسة متوسطة، ثم مجال " نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة ممارسة متوسطة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى الأهمية التي توليها وكالة الغوث الدولية للبرامج الالكترونية بمختلف توجهاتها سواء كانت خاصة بالموارد البشرية أو البرامج البسيطة المخصصة للمؤسسات التربوية، كما قد تعزى إلى تركيز الأونروا على معايير عالمية يتم على أساسها تصميم البرامج الالكترونية كما أنها تقوم بتوظيف مختصين يخضعون لشروط عالمية تضمن لهذه المؤسسة العريقة إنتاجية متماشية مع مكانتها في المجتمع الدولي، بالإضافة إلى اخضاع كوارها في جميع الأقسام إلى ورش تدريبية تضمن لها التطور المستمر والتماشي مع المستجدات العالمية، وأيضاً وضع الرجل المناسب في المكان المناسب بناء على أسس التعيين والترقية التي تنتهجها هذه المؤسسة والتي تؤكد على أهمية المنظومة الأخلاقية والحيادية والنزاهة التي تتبناها وكالة الغوث الدولية كمبدأ أخلاقي لها.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الأشقر (2015) والتي خلصت لوجود موضوعية وفعالية في برنامج تقييم الأداء الوظيفي نظراً لإعداده من قبل أفراد مختصين والمراجعة الدورية التي تقوم بها المنظمة لضمان إخراجها بصورة جيدة.

واختلفت إلى حدٍ ما نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة Ndambakuwa & Mufunda (2016) والتي أسفرت على أن برنامج تقييم الأداء الذي لا يتم الإعداد له بشكل جيد ومدروس يؤثر سلباً على مستوى الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

أمّا مجالات الدراسة فجاءت نتائجها كالتالي:

جاء بالرتبة الأولى المجال الأول: " واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER "

يبين الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لفقرات مجال " واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " ككل بلغ (3.52)، وبانحراف معياري (0.77) أي بدرجة ممارسة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (11) وهي: "برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER متاح باللغتين العربية

والإنجليزية. " على أعلى متوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (1.16) وبدرجة مرتفعة، وقد يعزى ذلك إلى الأسباب التي تم ذكرها سابقاً من أسس ومعايير تصميم البرامج الالكترونية وشروط التعيين لدى وكالة الغوث الدولية، والذي بدوره يعكس مستوى عال من الإنتاجية والأداء، والذي يظهر بدوره على الخدمات والبرامج التي تقدمها هذه المنظمة سواء كانت في قطاع التعليم أم في القطاعات الأخرى التي تقدمها كقطاع الصحة والخدمات.

كما وتبين النتائج أن الفقرة (1) وهي: "يستحسن المعلمون برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في الأونروا." حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (0.89)، وبدرجة متوسطة، وقد يدل ذلك على وجود جوانب ضعف أو قصور في برنامج تقييم الأداء الإلكتروني أو في تنفيذ التقييم من قبل المكلفين بذلك؛ مما قلل من قبول المعلمين والمعلمات في وكالة الغوث الدولية لهذا البرنامج.

وجاء بالرتبة الثانية المجال الثالث: "تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER"

يبين الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لفقرات مجال "تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER" ككل بلغ (3.29)، وانحراف معياري (0.88) بدرجة ممارسة متوسطة، إذ حصلت الفقرة رقم (4) وهي: "تحدد إدارة الأونروا نسبة من عدد المعلمين لكل درجة من درجات التقييم" على أعلى متوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة مرتفعة.

كما وتبين النتائج أن الفقرة (2) وهي: "يتم الربط بين نتائج التقييم الصادرة عن برنامج التقييم الأداء الإلكتروني EPER وبين نظام الترقيات الداخلي في الأونروا" حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (1.38) وبدرجة متوسطة، ويدل ذلك على ترابط الفقرات التي

تحدد نقاط الضعف والقوة لبرنامج تقييم الأداء الإلكتروني، إذ إن نظام الترقيات داخل وكالة الغوث الدولية في قطاع التعليم لا يعتمد أبداً على التقييم السنوي للمعلم، وهنا يحدث الشرخ الذي قد يؤدي لشعور المعلمين بعدم الإنصاف لهم، خصوصاً المعلمين المتميزين والذين يرغبون بالترقية ولا يشفع لهم تميزهم وحصولهم على درجات تقييم عالية على مدار سنوات من التطور في السلم الوظيفي داخل المنظمة، إذ تعتمد وكالة الغوث الدولية في نظام ترقيات المعلمين على شروط (سنوات الخبرة، وتجاوز الامتحان الكتابي والمقابلة، والخضوع لدور الترتيب التنافسي)، ولا ننكر أبداً أن وكالة الغوث الدولية تولي المؤهل العلمي أهمية ولكن لا يكون شرطاً أساسياً في ترقيات المعلمين.

وجاء بالرتبة الثالثة المجال الثاني: " قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني

" EPER

يبين الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي لفقرات مجال " قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " ككل بلغ (3.16)، وانحراف معياري (1.11) بدرجة ممارسة متوسطة، إذ حصلت الفقرة رقم (2) وهي: "توفر الأونروا التدريب المهني الملائم للمعلمين لتطوير قدراتهم بناء على نتائج برنامج تقييم الأداء" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.25) وانحراف معياري (1.23)، وبدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن وكالة الغوث الدولية توفر برامج التدريب الداعمة لخدماتها والتي يتم التخطيط لها وفقاً لحاجات المعلمين ونقاط الضعف لديهم، فالمنظمة هنا تخصص مبالغ مالية تدعم المشاريع والبرامج التي تساهم في رفع كفايات المعلمين وتدريبهم وتنميتهم مهنيًا، كما توفر لهم مواد وبرامج التعلم الذاتي لكي تطور من قدرات كادر المعلمين لديها؛ مما يسهم هذا بدوره في تعليم متميز وجامع وذو جودة للاجئين الفلسطينيين داخل مدارسها.

كما وتبين النتائج أن الفقرة (4) وهي: "يستخدم برنامج تقييم الأداء للحصول على نتائج أكثر دقة حول المعلمين الأكفيا" حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.25)، بدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى الغرض من برنامج تقييم الأداء الإلكتروني وهو تقييم الموظف وتحديد نقاط الضعف وتطويره مهنيًا، كما أن برنامج تقييم الأداء الإلكتروني منفصل في كل مدرسة، إذ لا يتم ترتيب وتحديد المعلمين الأكفيا وفقا لهذا البرنامج على مستوى المنظمة ككل بل يقتصر على المدرسة فقط.

وجاء بالرتبة الرابعة المجال الرابع: "نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER "

يبين الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لفقرات مجال " نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER " ككل بلغ (2.98)، وانحراف معياري (0.99) أي بدرجة ممارسة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (9) وهي: "يتم مراعاة الحيادية والنزاهة من قبل القائم بعملية التقييم" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.25) وانحراف معياري (1.19)، وبدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن وكالة الغوث الدولية تؤمن بالجانب الأخلاقي والقيمي داخل مؤسساتها وتعتبر أن الحيادية والنزاهة أساسا في جميع قوانينها وأنظمتها.

كما وتبين النتائج أن الفقرة (3) وهي: "تستخدم نتائج التقييم في الترقيات بشكل عادل." حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (1.37)، بدرجة متوسطة، إذ إن وكالة الغوث الدولية لا تضع التقييم من ضمن المعايير التي يتم الاعتماد عليها في سلم لترقيات الوظيفي.

مناقشة نتائج السؤال الثاني الذي نص على: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن؟

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (12) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن جاء بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.8)، وجاءت جميع الفقرات بدرجة مرتفعة باستثناء الفقرات (55) (41) (50) (56) (51) (48) (61) (52) جاءت بدرجة متوسطة، حيث تراوح المتوسط الحسابي للفقرات من (3.34-4.05)، وهذا يدل على وجود مستوى عال من الرضا الوظيفي لدى المعلمين داخل البيئة المدرسية التي يسودها جو من الألفة والعلاقات الإنسانية والمناخ الإيجابي الداعم، وأن لدى المعلمين تصورا إيجابيا بأن التعليم يطور الشخص على نحو أفضل مما يعزز دافعيتهم للعمل وإقبالهم على بذل المزيد من الجهد لإنجاح العملية التربوية، وإكساب الطلبة المعلومات والمعارف، كل حسب اختصاصه.

وقد جاءت الفقرة رقم (43) بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.01) والتي تنص على "تتيح لي وظيفتي الاتصال والتعاون مع زملائي في العمل"، وقد يعزى ذلك إلى قوة العلاقات الاجتماعية بين المعلمين واحترام بعضهم بعضا، انطلاقا من ديننا الاسلامي الذي يرشدنا بدوره الى التحلي بالأخلاق الكريمة والتعامل مع الآخرين بالمعاملة الحسنة وإيمانهم بأن العلاقات الإيجابية داخل المدرسة تؤدي الى وجود بيئة مدرسية مريحة يسودها المودة والألفة. أما الفقرة رقم (45) جاءت بالرتبة الثانية وبدرجة مرتفعة والتي تنص على "أبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل" بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.97) وقد يدل ذلك على عمق العلاقات بين المعلمين، وعلى عملهم بروح الفريق وإيمانهم بأهمية المعرفة وأنها حق للجميع وهي السبيل إلى الارتقاء بأدائهم وتمكينهم بالمادة الدراسية التي يدرسونها. أما الفقرة رقم (42) جاءت

بالرتبة الثالثة والتي تنص على "الوظيفة التي أشغلها لها قيمة اجتماعية" بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.04) وبدرجة مرتفعة، وقد تكون هذه النتيجة مرضية جداً كون الباحثة جزءاً من المجتمع المحلي وتدرك القيمة الاجتماعية للمعلمين في وكالة الغوث الدولية إذ إن المعلمين يتفاعلون مع أولياء أمور الطلبة مما يزيد من معرفتهم في المجتمع المحلي والذي بدوره ينعكس إيجاباً على القيمة الاجتماعية للمعلمين بالنسبة للمجتمع المحيط بهم.

أما الفقرة رقم (59) جاءت بالرتبة الرابعة والتي تنص على "تعتبر الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المدرسة" بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (1.01) وبدرجة مرتفعة، قد تعزى هذه النتيجة إلى ماهية منظمة وكالة الغوث الدولية إذ إنها منظمة إنسانية وجدت لخدمة اللاجئين الفلسطينيين مما يحتم عليها تشريع أنظمة وقوانين تعتمد بالأساس على أخلاقيات المهنة والعدالة والنزاهة والحيادية والتي تشكل بدورها مظلة لتنظيم العمل وتحديد حقوق وواجبات العاملين داخل هذه المنظمة. أما الفقرة رقم (54) جاءت بالرتبة الخامسة والتي تنص على "تمنحني وظيفتي الثقة بالنفس" بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.06) وبدرجة مرتفعة، وقد تدل هذه النتيجة على تمكين منظمة وكالة الغوث الدولية للمعلمين داخل مدارسها وتوفير التدريبات اللازمة سواء كانت معرفية تخدم الجانب المهني لديهم أو نفسية تساعد على تطوير ذاتهم وتعزيز جوانب شخصياتهم مما يرفع ثقتهم بأنفسهم.

أما الفقرة رقم (44) جاءت بالرتبة السادسة والتي تنص على "تسود لغة التفاهم والحوار في حل اختلافات العمل" بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة مرتفعة، وقد يفسر ذلك بوجود الاحترام السائد بين المعلمين والتفاهم فيما بينهم وتقبل الآراء والنقد البناء، كما تسود الموضوعية بدرجة كبيرة في التعامل بين المعلمين وتوفر المناخ التنظيمي الإيجابي الذي ينظم

معاملات المعلمين فيما بينهم. أما الفقرة رقم (63) جاءت بالرتبة السابعة والتي تنص على "توفر الإدارة الخصوصية لي أثناء عملية التقييم ونتائجه" بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (1.06) وبدرجة مرتفعة، وقد يدل ذلك على التزام المقيمين بالأنظمة والقوانين والتي تضمن حرية الرأي كما تضمن حقوق الإنسان والتي تؤكد على مساحة الخصوصية لكل فرد داخل المنظمة.

أما الفقرة رقم (46) جاءت بالرتبة الثامنة والتي تنص على "تتيح لي الوظيفة فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء في المجتمع المحلي" بمتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (1.01) وبدرجة مرتفعة أيضًا، وقد يفسر ذلك بأن المدرسة مجتمعية توفر قنوات اتصال مفتوحة بين الرؤساء في العمل والزملاء ومؤسسات المجتمع المحلي. أما الفقرة رقم (55) جاءت بالرتبة الثامنة عشر والتي تنص على "توفر الإدارة لي الفرصة للتطور المهني." بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.07) وبدرجة متوسطة، وقد تدل هذه النتيجة على اهتمام الإدارة بدعم المعلمين وتطويرهم مهنيًا إذ تتيح الفرصة لهم لاكتساب مهارات وخبرات جديدة من خلال إلحاقهم بالدورات التدريبية والتنوع في وسائل الاتصال والتواصل بين المعلمين، مما يعزز تبادل الخبرات والمعارف المختلفة والوسائل التعليمية والأساليب التربوية الحديثة.

أما الفقرة رقم (41) جاءت بالرتبة التاسعة عشر والتي تنص على "توفر لي وظيفتي الاطلاع على كل ما هو جديد" بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (1.1) وبدرجة متوسطة، وهذا يؤكد على توفير التدريبات والدورات التي تتماشى مع التطور في المجال التربوي. أما الفقرة رقم (50) جاءت بالرتبة العشرون والتي تنص على "يتم الأخذ بأفكاري وآرائي من قبل المسؤول عن عملي عند اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة متوسطة، وتعزو الباحثة ذلك إلى الثقة بالنفس التي يتمتع بها المديرين داخل المدارس فتدفعهم لمعاملة

المعلمين كزملاء مشاركين معهم في العمل وهذا بدوره يساعد على النمو المهني للمعلمين وزيادة انتاجهم وامتلاكهم للحكمة والمهارة في حل المشكلات وإيجاد الحلول البناءة التي تدعم الخطة التطويرية داخل المدرسة. أما الفقرة رقم (56) جاءت بالرتبة الواحدة والعشرون والتي تنص على "تسود روح التشجيع بين الزملاء في العمل" بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (1.08) وبدرجة متوسطة، قد يعزى ذلك الى العلاقة المتميزة بين المعلمين والقائمة على المحبة والتعاون الوثيق بينهم والذي يؤدي بدوره الى تبادل الخبرات مما يسهم بشكل غير مباشر في النمو المهني للمعلمين إضافة لتوفير فرص التواصل فيما بينهم من خلال الزيارات التبادلية (توجيه الأقران) والتي تدعم المعلمين وترفع من معنوياتهم أثناء العمل.

أما الفقرة رقم (51) جاءت الثانية والعشرون والتي تنص على "يعتبر الراتب الذي أتقاضاه مرضيا لي" بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.14) وبدرجة متوسطة، قد يدل ذلك على شعور بعض المعلمين بأن الموظفين في المجالات الأخرى يتقاضون رواتب أفضل منهم مما يشعرون بعدم الإنصاف في الراتب مقارنة بغيرهم من الموظفين مما يؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي، ويشعرون بأنه لا يتناسب مع الجهد المبذول حيث أن طبيعة مهنة التدريس تتطلب جهدا كبيرا مقارنة بالوظائف الأخرى، كما يمكننا إيعاز ذلك أيضا على تجاهل المنظمة للحاصلين على الشهادات العليا والذين لا يتم اعطائهم درجة وظيفية أو زيادة مادية على راتبهم عند الحصول عليها. أما الفقرة رقم (48) جاءت بالرتبة الثالثة والعشرون، والتي تنص على "تناسبني الظروف البيئية داخل المدرسة" بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.07) وبدرجة متوسطة، وتعزو الباحثة ذلك لزيادة الكثافة الصفية في مدارس وكالة الغوث الدولية مما يسبب المعاناة للمعلمين والذي بدوره ينعكس سلبا على أدائهم، كما أن ثقل كاهل المعلم من نصاب الحصص الصفية الأسبوعية المكلف بها يضعف

من انتاجيته وكذلك دافعيته نحو التدريس في ظل الأعداد المتزايدة من الطلبة في الغرف الصفية وهذا الاكتظاظ يؤثر أيضا على مستوى التحصيل لدى الطلبة، كما أن ضعف البنية التحتية في بعض المدارس وعدم توافر التبريد أو التدفئة وتباعد المباني داخل المدرسة الواحدة يرهق المعلمين ويقلل انتاجيتهم.

أما الفقرة رقم (61) جاءت بالرتبة الرابعة والعشرون قبل الأخيرة، والتي تنص على "يتسم نظام التقييم في المدرسة بالعدالة" بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة متوسطة، قد يفسر ذلك لتسريع وكالة الغوث الدولية قوانين مشددة تقلل من نسبة الحاصلين على التقييم الممتاز كما أن المعايير الداخلية التي يجب تحقيقها وتوافرها في المعلم للحصول على تقييم جيد كثيرة ومتشعبة وتثقل كاهله وأحيانا لا تساعد البيئة المدرسية على هذا التميز والإبداع مما يؤدي إلى احباط المعلمين وتقليل انتاجيتهم في السنوات اللاحقة لاعتقادهم أنهم لن يستطيعوا الحصول على تقييم مرض بالنسبة لهم.

وجاءت الفقرة رقم (52) بالرتبة الأخيرة، والتي تنص على "أشعر بالأمان الوظيفي للعمل في المدرسة" بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (1.21) وبدرجة متوسطة، وقد يعود ذلك لاعتماد وكالة الغوث الدولية على التبرعات من الدول المانحة والتي بدورها لا تتسم بالانتظام في المبالغ المالية المتبرع بها كل عام مما يشكل عبء على المنظمة ويضطرها أحيانا لتقليص الخدمات تبعا لذلك وهذا بدوره يؤثر على المعلمين ويشعرهم بخطر المساس بمصدر رزقهم ويؤدي بدوره لشعور بعدم الأمان الوظيفي.

مناقشة نتائج السؤال الثالث الذي نص على: هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني لقياس أداء المعلمين والمعلمات والرضا الوظيفي لديهم؟

كشفت نتائج هذا السؤال في الجدول رقم (13) عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني ومستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، وقد يفسر ذلك أنه كلما ازدادت فعالية برنامج تقييم الأداء زاد ذلك من إحساس المعلمين بالعدالة في التقييم بالتالي انعكس إيجابياً على مستوى الرضا الوظيفي.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية في السؤال الحالي مع دراسة كل من علي (2016) والتي افترضت وجود علاقة بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي، وأن هناك علاقة طردية بين مكافأة الأداء والرضا الوظيفي، ودراسة زينة (2018) التي أقرت على وجود ارتباط دال معنوياً وقوي بين كل من تقييم الأداء والرضا الوظيفي.

مناقشة نتائج السؤال الرابع الذي نص على: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على فعالية برنامج تقييم أداء المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة التعليمية)؟

أظهرت نتائج هذا السؤال ما يلي:

أولاً. متغير الجنس

يلاحظ من الجدول رقم (14) وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في المجال الأول والمجال الثاني يعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث إذ كان المتوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى مقارنة بالذكور، وبلغت قيمة (ت) للمجال الأول (2.318) ودرجة دلالة

(0.021)، كما بلغت قيمة (ت) للمجال الثاني (2.200) وبدرجة دلالة (0.028)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المجالين الثالث والرابع وفي الأداة ككل؛ وقد يفسر ذلك أن نظام التقييم شامل لجميع المدارس ويطبق على المعلمين والمعلمات على حد سواء، وأن الهدف من التقييم هو التطوير المهني ورفع الكفايات كما أن المعلمين والمعلمات يمارسون نفس المهام الوظيفية نفسها مما أدى إلى توحيد استجاباتهم لفعالية برنامج تقييم الأداء.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة أبو ورد (2015) والتي كانت نتيجتها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الدولية لفعالية نظام تقييم مديري مدارس وكالة الغوث الدولية تعزى إلى متغير الجنس.

ثانياً. متغير سنوات الخبرة

يلاحظ من الجدول (15) حصول ذوي خبرة (5 سنوات فأقل) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.46)، وبالرتبة الثانية لذوي خبرة (أكثر من 10 سنة) بلغ المتوسط الحسابي (3.23)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لذوي خبرة (من 6-10 سنة) بالرتبة الأخيرة حيث بلغ (3.21)، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو علي (2010) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح الفئة (أقل من 5 سنوات).

أظهرت النتائج في الجدول (16) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لفعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني في المجال الثاني (قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة "ف" (3.60) وبمستوى دلالة (0.03)، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في المجالات الثلاث الباقية وفي الأداة ككل.

ويعزى ذلك أن المجال الثاني (قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER) يعتمد على المدير المباشر والذي يختلف من منطقة لأخرى ومن مدرسة لأخرى مما يؤثر على درجة فعالية برنامج تقييم الأداء.

وبلاحظ من الجدول رقم (17) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات استجابات أفراد العينة على مجالات أداة الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة ولصالح من هم أقل من 5 سنوات ومن هم أكثر من 10 سنوات.

ثالثا. متغير المؤهل العلمي

وأسفرت نتائج الجدول رقم (18) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد يعزى ذلك إلى خضوع جميع المعلمين والمعلمات لنفس برنامج تقييم الأداء واعتماد معايير موحدة للجميع يتم التقييم على أساسها. واتفقت هذه النتيجة مع دراستي أبو رزق (2012) وأبو ورد (2015) اللتان أكدتا على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

رابعا. متغير المنطقة التعليمية

أظهرت النتائج في الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على فعالية برنامج تقييم أداء المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المنطقة التعليمية.

ويعزى ذلك إلى استخدام وكالة الغوث الدولية معايير موحدة لتقييم الأداء لجميع معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية بغض النظر عن مكان العمل وبفترة زمنية واحدة.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة أبو رزق (2012) التي نتج عنها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الاستبانة وفي الأداة ككل لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير المنطقة التعليمية.

مناقشة نتائج السؤال الخامس الذي نص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة التعليمية)؟

أظهرت نتائج هذا السؤال ما يلي:

أولاً. متغير الجنس

يلاحظ من الجدول رقم (21) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير الجنس، وقد كانت الفروق لصالح الإناث، إذ كان الوسط الحسابي لاستجاباتهم أعلى مقارنة بالذكور؛ وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الإناث ينظرن لمهنة التعليم على أنها مهنة مميزة تحقق لهن ذاتهن كما تحقق لهن مستوا اجتماعياً متميزاً، على عكس الذكور الذين يرون مهنة التعليم لا تلبى طموحاتهم ولا تحقق لهم مكانة اجتماعية، إذ يطمحون للوصول إلى مراكز وظيفية عليا، كما أن متطلبات الحياة الاجتماعية للذكور أعلى منه للإناث مقارنة بمقدار الراتب الذي يتقاضاه المعلم مع غلاء المعيشة.

ثانياً. متغير عدد سنوات الخبرة

وأُسفرت نتائج الجدول رقم (22) إلى وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الاردن وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، إذ حصل ذو خبرة (أكثر من 10 سنة) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.79) وانحراف معياري (0.73)، ويليه جاء المتوسط الحسابي لذوي خبرة (5 سنوات فأقل) إذ بلغ (3.75)، وانحراف معياري (0.70)، وجاء في المرتبة الأخيرة ذوي خبرة من (6-10 سنوات) إذ بلغ (3.64)، وانحراف معياري (0.98)، وقد يعزى ذلك لطبيعة العينة وارتفاع مستوى التحمل للضغوط المهنية والأكاديمية والاجتماعية، وارتفاع مستوى الخبرة في التقييم والتميز لطبيعة الخدمات المقدمة من المنظمة كونها منظمة دولية تسعى لتحسين مستوى الجودة لديها مما يجعل نظراتهم إيجابية تجاه هذه الجهود وشعورهم بالتفاؤل تجاه مستقبل هذه الجهود.

ثالثاً. متغير المؤهل العلمي

ويلاحظ من الجدول رقم (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد يعزى ذلك لأن نسبة حملة الدراسات العليا قليلة في مهنة التعليم، وأن الراتب وظروف العمل والقانون والتعليمات والإدارة واحدة.

رابعاً. متغير المنطقة التعليمية

يلاحظ من الجدول رقم (26) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على درجة الرضا الوظيفي للمعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن تعزى لمتغير المنطقة التعليمية؛ وقد تعزى هذه النتيجة إلى الاختلاف بينات العمل في المناطق الأربعة والتي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي والأداء.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم بعض التوصيات الآتية:

- ضرورة إعادة النظر في سياسة المنظمة حول قواعد وإجراءات الترقية.
- ضرورة تحسين الأجور لرفع مستوى الرضا الوظيفي والذي يؤدي بدوره لتحسين مستوى الأداء الوظيفي.
- تطوير نظام تقييم الأداء السنوي بحيث يشتمل على معايير لتقييم الأداء تكون أكثر موضوعية وفعالية وتكون قادرة على قياس الأداء بشكل مهني.
- ضرورة وضع نظام فعال لتشجيع الموظفين على الأداء الجيد من خلال ربط الإنجاز المتحقق بالمكافآت والترقيات.
- تعديل سلم درجات التقييم من 3 إلى 5 وذلك ليكون قادرا على توزيع المعلمين بشكل عادل.

مقترحات لدراسات بحثية

ومن أهم المقترحات التي توصيها الدراسة:

- إجراء دراسة مقارنة بين نظام تقييم الاداء الالكتروني EPER وبرامج تقييم اخرى تعتمد المدارس والمنظمات الجولية.
- إجراء دراسة عن علاقة تقييم الأداء بالحوافز المادية ونظام الترقيات داخل مدارس وكالة الغوث الدولية.
- إجراء دراسة عن معوقات تطبيق نظام تقييم الاداء الالكتروني EPER في مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن.
- موضوعية نظام تقييم الأداء وعلاقتها بالعوامل الشخصية والصراع التنظيمي داخل المؤسسات التربوية.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أبو رزق، صلاح الدين علي مصطفى (2012). نظام تقييم أداء مديري المدارس بوكالة الغوث الدولية بغزة من وجهة نظرهم وسبل تطويره. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة.

أبو علي، عبد القادر خالد رباح (2010). العوامل المدرسية المؤثرة في تطوير أداء مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء مفهوم تحليل النظم الإدارية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة.

أبو ورد، فاتن عدنان (2015). درجة فعالية نظام تقييم أداء مديري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقته بالتطوير التنظيمي المدرسي. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

إدريس، أسماء إسماعيل مهدي (2018). أثر الرضا الوظيفي على كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية (بالتطبيق على وزارة المالية والاقتصاد وشئون المستهلك، ولاية الخرطوم). (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النيلين، الخرطوم.

الأشقر، حسام عبد المجيد (2015). فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

أمال، لروي (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر.

انيس، إبراهيم، وآخرون (1987). المعجم الوسيط. ج2، ط2، بيروت: دار الأمواج.

بربر، كامل (1997). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. ط1، بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع.

بشارة، جبرائيل (2006). اتجاهات وتجارب عالمية وعربية في تقويم الأداء الجامعي. الرباط: المنظمة الإسلامية للتربية والثقافة والعلوم.

درة، عبدالباري، والصباغ، زهير (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

زينة، بن وسعد (2008). "أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي في المؤسسات-دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ببني صاف، عين تموشنت"-مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 2، عدد 07، 125-148.

السالمي، علاء عبد الرزاق (2003). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

السعيد، أشرف (2007). الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجماعي دراسة نظرية وتطبيقية. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

سلطان، محمد سعيد أنور (2003). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

شاويش، مصطفى (2005). إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. عمان: دار الشروق.

الشريف، محمد (2004). إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

صالح، محمد فالح (2004). إدارة الموارد البشرية: عرض وتحليل. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الطيب، ايهاب محمود عايش (2008). أثر، المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات الفلسطينية (دراسة حالة). (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

عباس، سهيلة محمد (2006). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عبد اللطيف، عصام (2015). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل. ط1، نيو لينك للنشر والتدريب.

عبد الهادي، نبيل (2001). القياس والتقويم التربوي واستخدامه في مجال التدريس الصفي. ط2، عمان: دار وائل للنشر.

عبد الواحد، محمود صديق (2015). الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون (رؤية مستقبلية)، ط1، دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

عبيد، شاهر (2014). "الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، عدد 13.

العجيلي، صباح حسين، وآخرون (2001). مبادئ القياس والتقويم التربوي. بغداد: مكتب حمدان الدباغ للطباعة.

عطوي، جودت عزت (2008). الإدارة التعليمية والإشراف التربوي-أصولها وتطبيقاتها-. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

العكش، فوزي عبدالله، والحسين، احمد مصطفى (2005). "الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن: دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية"، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 14، العدد 1.

علي، محمد أحمد الخليفة (2016)، "أثر ممارسة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بمدينة بورتسودان)"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17، 2.

غازي، وليد حليم (2011). دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي. الإسكندرية: الدار الجامعية.

قريشي، نجات (2006). القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بسكرة، الجزائر.

القيروني، مجد قاسم (2000). نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الكبيسي، عبد الواحد (2005). القياس والتقويم: تجديبات ومناقشات. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

ماهر، احمد (2006). إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية، الإسكندرية: للطباعة والنشر.

مباركي، صبرين (2014). دور إدارة الاداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة، دراسة حالة: المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر.

المحاسنة، ابراهيم محمد (2003). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

مرعي، محمد مرعي (2006). أسس إدارة الموارد البشرية: النظرية والتطبيق. دمشق: دار الرضا للنشر.

المغربي، عبد الحميد (2007). دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية. ط4، المنصورة: دار المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

ميمي، علا، وسويطي، شبلي (2019). "نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني". مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة)، المجلد 22، العدد 01.

وكالة الغوث الدولية (2009 أ). النظام الجديد لتقييم أداء الموظفين المحليين. غزة.

وكالة الغوث الدولية (2009 ب). نظام إدارة الأداء. غزة.

وكالة الغوث الدولية (2009 د). لمحة عامة عن الأونروا. غزة.

وكالة الغوث الدولية (2010 ب). دليل مستخدم تقرير تقييم الأداء الإلكتروني. غزة.

وكالة الغوث الدولية (2010 د). رسالة "سياسة إدارة الأداء الجديد للموظفين المحليين". غزة.

المراجع الاجنبية

- Adofo, Patrick Sackey (2011). **An Evaluation of the Performance Appraisal System and its Effect on Employee Performance: A Case Study of Selected Senior High Schools in the Kwahu-South District**, University of Science And Technology in partial fulfilment of the requirement.
- Boswell, W. R., & Boudreau, J. W. (2000). "Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use". **Human Resource Development Quarterly**, 11(3), 283–299.
- Dessler, G (2013) .**Human Resource Management**. (13thed), Prentice Hall: U.S.A.
- Edward, Asante (2014). "The Effectiveness of Performance Appraisal System: A Case Study of Unilever Ghana Limited". **Adri Journal Of Arts And Social Science Adrii Journals**, VOL. 3, No. 3 (1).
- George Ndemo Ochoti (2012). "Factors Influencing Employee Performance Appraisal System: A Case of the Ministry of State for Provincial Administration & Internal Security, Kenya". **International journal of business and social**, 3, 20.
- Mádrová, Bc. Hana (2010).**Project of the Performance Appraisal System Creation in the XYZ Company, UK**. (Published Master thesis), Tomas Bata University in Zlin Faculty of management and Economics.
- May, M. (2014). A Study on Performance Appraisal Errors of Public Sector Bank Managers in Chennai City. **Chenna. India. Paper Id c474**.
- Mejia, L, Gómez, R, David.B, & Cardy. R. L (2012) .**Managing Human Resources**. (7th ed), New Jersey.
- Ndambakuwa. Y & Mufunda. J (2016). **Performance Appraisal System Impact on University Academic Staff Job Satisfaction and Productivity**. (Published Master thesis), University of Zimbabwe.

Obisi, Chris, (2011) "Employee Performance Appraisal and its Implication For Individual and Organizational Growth". **Australian Journal of Business and Management Research, Vol 1(9), pp: 92-97.**

Parvin, M. M., & Kabir, M. N. (2011). "Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector". **Australian journal of business and management research, Vol.1, No.9, pp: 113-123.**

الملحقات

الملحق (1) أداة الدراسة بصورتها الأولية

حضرة المحكم/ة.....المحترم/ة.

تحية طيبة وبعد....

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على "فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص القيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة، وتكونت من استبانة: تقيس فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني، تكونت من (38) فقرة موزعة على أربع مجالات وهي: (مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (12) فقرة، ومجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (5) فقرات، ومجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (10) فقرات، ومجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (11) فقرة)، والاستبانة الثانية تقيس مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، تكونت من (25) فقرة، وصممت الأداة وفق مقياس ليكرت الخماسي، ونظرًا لما تتمتعون به من خبرة علمية تربوية في تحكيم الأداة تأمل الباحثة بتحكيم أداة الدراسة وفقًا للبنود الآتية: درجة انتماء الفقرات، وصلاحيّة الفقرة، وأي تعديلات مقترحة، ومع العلم بأن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: أسماء يوسف عوض

المعلومات الشخصية:

1. النوع:

ذكر

أنثى

2. سنوات الخدمة:

5 سنوات فأقل من 6 - 10 سنوات أكثر من 10 سنة

3. المؤهل العلمي:

دراسات عليا

بكالوريوس فما دون

الاستبانة الأولى: فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني

الرقم	البعد	الصياغة اللغوية		الملائمة للبعد		مقترحات أخرى
		سليمة	غير سليمة	ملائمة	غير ملائمة	
واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يستحسن المعلمون برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في الأونروا استحسنانا من قبل المعلمين.					
2	توفر الأونروا المعدات والخدمات اللازمة لتشغيل برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني) مثل: اتصال إنترنت سريع، سيرفترات، الخ).					
3	تهتم الإدارة بتزويد المعلمين بالتدريبات والمهارات اللازمة لاستخدام برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER.					
4	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة واضحة وبسيطة.					
5	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER ليكون مرنا وقابلا للتطوير.					
6	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على تعليمات وتلميحات لمساعدة المستخدمين.					
7	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على روابط تشعبية تنقل المستخدمين إلى مواقع إنترنت مساعدة إن لزم الأمر.					
8	يظهر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER آخر التعديلات التي قام بها المستخدم.					
9	يوفر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER خاصية الحفظ والاستعادة.					
10	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة تتماشى مع الأهداف التي وضع لأجلها.					
11	برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER متاح باللغتين العربية والإنجليزية.					
12	صمم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER للعمل دون أخطاء عند استخدامه من قبل عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه.					
قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يعتبر برنامج تقييم الأداء أداة فعالة يمكن للأونروا استكشاف الأشخاص الأكفيا من خلالها.					
2	توفر الأونروا التدريب المهني الملائم للمعلمين لتطوير قدراتهم بناء على نتائج برنامج تقييم الأداء.					
3	توفير برامج التدريب والتطوير اللازم للمعلمين بناء على نتائج نظام تقييم الأداء.					

الرقم	البعد	الصياغة اللغوية		الملائمة للبعد		مقترحات اخرى
		سليمة	غير سليمة	ملائمة	غير ملائمة	
4	يستخدم برنامج تقييم الأداء للحصول على نتائج أكثر دقة حول المعلمين الأكفيا.					
5	يتم من خلال برنامج التقييم التأكد من توافق المخرجات مع المعايير المحددة لذلك.					
تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يتم تزويد المعلمين بنتائج التقييم من خلال شبكة الانترنت الداخلية ليتعرفوا الى مجالات التحسين لديهم.					
2	يتم الربط بين نتائج التقييم الصادرة عن برنامج التقييم الأداء الإلكتروني EPER وبين نظام الترقيات الداخلي في الأونروا.					
3	تم تصميم وتشغيل برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بذلك.					
4	تحدد إدارة الأونروا نسبة من عدد المعلمين لكل درجة من درجات التقييم.					
5	يساعد برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في تقييم أداء المعلمين الحالي.					
6	يتفوق برنامج تقييم الأداء الإلكتروني على برنامج تقييم الأداء التقليدي.					
7	يستخدم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لتحديد الفجوة في المهارات لدى المعلمين في الأونروا.					
8	يتوفر في الأونروا قسم خاص بتقييم الأداء الإلكتروني.					
9	معايير تقييم الأداء واضحة وشفافة.					
10	يركز برنامج تقييم الأداء على الجانب الأخلاقي في العمل.					
EPER نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني						
1	يساهم نظام تقييم الأداء في بث روح المنافسة بين العاملين داخل المؤسسة.					
2	تستخدم نتائج التقييم في منح المكافآت بشكل عادل.					
3	تستخدم نتائج التقييم في الترقيات بشكل عادل.					
4	يتم تقييم المعلمين من أكثر من جهة (مدير مباشر، مشرف، زملاء...).					
5	درجات تقييم الأداء كافية لتحديد مستويات المعلمين وتضمن توزيعهم بشكل عادل ومنطقي (1، 2، 3، 4،).					
6	تستخدم نتائج تقييم الأداء لتعزيز وتمكين المعلمين في الأونروا.					

مقترحات اخرى	الملائمة للبعد		الصياغة اللغوية		العدد	الرقم
	غير ملائمة	ملائمة	غير سليمة	سليمة		
					يحق للمعلمين الاعتراض على نتائج تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني.	7
					يقيس برنامج تقييم الأداء الإلكتروني كفايات المعلمين المهنية من حيث الدقة في العمل.	8
					يتم مراعاة الحيادية والنزاهة من قبل القائم بعملية التقييم.	9
					يتم توجيه المعلمين وتصويب اخطائهم قبل الوصول لعملية التقويم النهائية.	10
					يتصف التقييم بالموضوعية والعدالة والمساواة.	11

الاستبانة الثانية: مقياس الرضا الوظيفي

مقترحات اخرى	الملائمة للبعد		الصياغة اللغوية		الرقم	البعد
	غير ملائمة	ملائمة	غير سليمة	سليمة		
					1	توفر الوظيفة التي أشغلها فرصا لتطوير مؤهلاتي العلمية والفنية.
					2	تمكنني وظيفتي الحالية من التطوير المهني الذاتي.
					3	توفر لي وظيفتي الاطلاع على كل ما هو جديد.
					4	الوظيفة التي أشغلها لها قيمة اجتماعية.
					5	تتيح لي وظيفتي الاتصال والتعاون مع زملائي في العمل.
					6	تسود لغة التفاهم والحوار في حل اختلافات العمل.
					7	أبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل.
					8	تتيح لي الوظيفة فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء في المجتمع المحلي.
					9	تمكنني وظيفتي في المدرسة من تحقيق ذاتي.
					10	تناسبني الظروف البيئية داخل المدرسة.
					11	يتعامل مديري المباشر معي بشفافية.
					12	يتم الأخذ بأفكاري وآرائي من قبل المسؤول عن عملي عند اتخاذ القرارات.
					13	يعتبر الراتب الذي أقضاه مرضيا لي.
					14	أشعر بالأمان الوظيفي للعمل في المدرسة.
					15	أجد تقديرا من مديري المباشر حال قيامي بعمل مميز أو إضافي.
					16	تمنحني وظيفتي الثقة بالنفس.
					17	توفر الإدارة لي الفرصة للتطور المهني.
					18	تسود روح التشجيع بين الزملاء في العمل.
					19	أشعر بالسعادة أثناء العمل في وظيفتي.
					20	تناسبني ساعات العمل في المدرسة من حيث احتياجات العمل واحتياجاتي.
					21	تعتبر الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المدرسة.
					22	تنتم متطلبات العمل بالوضوح والتنظيم.
					23	يتسم نظام التقييم في المدرسة بالعدالة.
					24	توفر لي فرصة اكتساب مهارات وخبرات جديدة.
					25	توفر الإدارة الخصوصية لي اثناء عملية التقييم ونتائجه.

الملحق (2)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
1	الأستاذ الدكتور تيسير محمد الخوالدة	الإدارة التربوية	جامعة آل البيت
2	الأستاذ الدكتور عمر محمد الخرايشة	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية
3	الأستاذ الدكتور منصور مقابلة	الإدارة التربوية	جامعة الطائف
4	الدكتور أحمد محمد بدح	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية
5	الدكتور أمجد محمود درادكة	الإدارة التربوية	جامعة عجلون الوطنية
6	الدكتور خالد أحمد الصرايرة	الإدارة التربوية	جامعة مؤتة
7	الدكتور خالد محمد الحمادين	قيادة تعليمية	جامعة جرش
8	الدكتور سامر حسين الحمد	أصول التربية	جامعة حائل
9	الدكتور عثمان ناصر منصور	مناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الأوسط
10	الدكتور كاظم عادل الغول	الإدارة التربوية	جامعة الشرق الأوسط
11	الدكتور محمد عبد الوهاب حمزة	مناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الأوسط
12	الدكتور يحيى محمود الصمادي	القياس والتقويم	الجامعة الأردنية

الملحق (3)

أداة الدراسة بصورتها النهائية



كلية العلوم التربوية
الإدارة والمناهج

حضرة المعلمة/المحترمة.

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على "فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص القيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط، وتحققاً لأهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة ، وتكونت من استبانة: تقيس فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني، تكونت من (38) فقرة موزعة على أربع مجالات وهي: (مجال واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (12) فقرة، ومجال قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (5) فقرات، ومجال تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (10) فقرات، ومجال نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وتضمن (11) فقرة)، والاستبانة الثانية تقيس مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن، تكونت من (25) فقرة، وصممت الأداة وفق مقياس ليكرت الخماسي (دائمًا، غالبًا، أحيانًا، نادرًا، أبدًا) ولما لوجهة نظركم من أهمية بالغة في هذا الموضوع، ولأهمية دوركم في العملية التعليمية، يُرجى التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل موضوعية ودقة، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب والذي يعبر عن وجهة نظركم، علمًا بأن الإجابات لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثة: أسماء يوسف عوض

القسم الاول:**المعلومات الشخصية:****1. النوع:** أنثى ذكر**2. سنوات الخدمة:** 5 سنوات فأقل من 6 - 10 سنوات أكثر من 10 سنة**3. المؤهل العلمي:** بكالوريوس فما دون دراسات عليا

القسم الثاني: استبانة تقيس فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني

الرقم	البعد	الصياغة اللغوية		الملائمة للبعد		مقترحات اخرى
		سليمة	غير سليمة	ملائمة	غير ملائمة	
واجهة وتصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يستحسن المعلمون برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في الأونروا استحسانا من قبل المعلمين.					
2	توفر الأونروا المعدات والخدمات اللازمة لتشغيل برنامج تقييم أداء الموظفين الإلكتروني (مثل: اتصال انترنت سريع، سيرفترات، الخ).					
3	تهتم الإدارة بتزويد المعلمين بالتدريبات والمهارات اللازمة لاستخدام برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER.					
4	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة واضحة وبسيطة.					
5	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER ليكون مرنا وقابلا للتطوير.					
6	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على تعليمات وتلميحات لمساعدة المستخدمين.					
7	يحتوي برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER على روابط تشعبية تنقل المستخدمين إلى مواقع إنترنت مساعدة إن لزم الامر.					
8	يظهر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER آخر التعديلات التي قام بها المستخدم.					
9	يوفر برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER خاصية الحفظ والاستعادة.					
10	تم تصميم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER بطريقة تتماشى مع الأهداف التي وضع لأجلها.					
11	برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER متاح باللغتين العربية والإنجليزية.					
12	صمم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER للعمل دون أخطاء عند استخدامه من قبل عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه.					
قياس الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يعتبر برنامج تقييم الأداء أداة فعالة يمكن للأونروا استكشاف الأشخاص الأكفاء من خلالها.					

الرقم	البعء	الصياغة اللغوية		الملائمة للبعء		مقترحات اخرى
		سليمة	غير سليمة	ملائمة	غير ملائمة	
2	توفر الأونروا التدريب المهني الملائم للمعلمين لتطوير قدراتهم بناء على نتائج برنامج تقييم الأداء.					
3	توفير برامج التدريب والتطوير اللازم للمعلمين بناء على نتائج نظام تقييم الأداء.					
4	يستخدم برنامج تقييم الأداء للحصول على نتائج أكثر دقة حول المعلمين الأكفاء.					
5	يتم من خلال برنامج التقييم التأكد من توافق المخرجات مع المعايير المحددة لذلك.					
تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يتم تزويد المعلمين بنتائج التقييم من خلال شبكة الانترنت الداخلية ليتعرفوا الى مجالات التحسين لديهم.					
2	يتم الربط بين نتائج التقييم الصادرة عن برنامج التقييم الأداء الإلكتروني EPER وبين نظام الترقيات الداخلي في الأونروا.					
3	تم تصميم وتشغيل برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بذلك.					
4	تحدد إدارة الأونروا نسبة من عدد المعلمين لكل درجة من درجات التقييم.					
5	يساعد برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER في تقييم أداء المعلمين الحالي.					
6	يتفوق برنامج تقييم الأداء الإلكتروني على برنامج تقييم الأداء التقليدي.					
7	يستخدم برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER لتحديد الفجوة في المهارات لدى المعلمين في الأونروا.					
8	يتوفر في الأونروا قسم خاص بتقييم الأداء الإلكتروني.					
9	معايير تقييم الأداء واضحة وشفافة.					
10	يركز برنامج تقييم الأداء على الجانب الأخلاقي في العمل.					
نتائج برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER						
1	يساهم نظام تقييم الأداء في بث روح المنافسة بين العاملين داخل المؤسسة.					
2	تستخدم نتائج التقييم في منح المكافآت بشكل عادل.					
3	تستخدم نتائج التقييم في الترقيات بشكل عادل.					

مقترحات اخرى	الملائمة للبعد		الصياغة اللغوية		الرقم	البعد
	غير ملائمة	ملائمة	غير سليمة	سليمة		
					4	يتم تقييم المعلمين من أكثر من جهة (مدير مباشر، مشرف، زملاء...).
					5	درجات تقييم الأداء كافية لتحديد مستويات المعلمين وتضمن توزيعهم بشكل عادل ومنطقي (1، 2، 3، 4،).
					6	تستخدم نتائج تقييم الأداء لتعزيز وتمكين المعلمين في الأونروا.
					7	يحق للمعلمين الاعتراض على نتائج تقييم الأداء من خلال برنامج تقييم الأداء الإلكتروني.
					8	يقيس برنامج تقييم الأداء الإلكتروني كفايات المعلمين المهنية من حيث الدقة في العمل.
					9	يتم مراعاة الحيادية والنزاهة من قبل القائم بعملية التقييم.
					10	يتم توجيه المعلمين وتصويب أخطائهم قبل الوصول لعملية التقويم النهائية.
					11	يتصف التقييم بالموضوعية والعدالة والمساواة.

القسم الثالث: استبانة تقيس الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات وكالة الغوث الدولية في إقليم الأردن.

الرقم	البعد	الصياغة اللغوية		الملائمة للبعد	
		سليمة	غير سليمة	ملائمة	غير ملائمة
1	توفر الوظيفة التي أشغلها فرصا لتطوير مؤهلاتي العلمية والفنية.				
2	تمكنني وظيفتي الحالية من التطوير المهني الذاتي.				
3	توفر لي وظيفتي الاطلاع على كل ما هو جديد.				
4	الوظيفة التي أشغلها لها قيمة اجتماعية.				
5	تتيح لي وظيفتي الاتصال والتعاون مع زملائي في العمل.				
6	تسود لغة التفاهم والحوار في حل اختلافات العمل.				
7	أبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء في العمل.				
8	تتيح لي الوظيفة فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء في المجتمع المحلي.				
9	تمكنني وظيفتي في المدرسة من تحقيق ذاتي.				
10	تناسبني الظروف البيئية داخل المدرسة.				
11	يتعامل مديري المباشر معي بشفافية.				
12	يتم الأخذ بأفكاري وآرائي من قبل المسؤول عن عملي عند اتخاذ القرارات.				
13	يعتبر الراتب الذي أتقاضاه مرضيا لي.				
14	أشعر بالأمان الوظيفي للعمل في المدرسة.				
15	أجد تقديرا من مديري المباشر حال قيامي بعمل مميز أو إضافي.				
16	تمنحني وظيفتي الثقة بالنفس.				
17	توفر الإدارة لي الفرصة للتطور المهني.				
18	تسود روح التشجيع بين الزملاء في العمل.				
19	أشعر بالسعادة أثناء العمل في وظيفتي.				
20	تناسبني ساعات العمل في المدرسة من حيث احتياجات العمل واحتياجاتي.				
21	تعتبر الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المدرسة.				
22	تتسم متطلبات العمل بالوضوح والتنظيم.				
23	يتسم نظام التقييم في المدرسة بالعدالة.				
24	توفر لي فرصة اكتساب مهارات وخبرات جديدة.				
25	توفر الإدارة الخصوصية لي اثناء عملية التقييم ونتائجه.				

الملحق (4)

كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط إلى وكالة الغوث الدولية

MEU جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY
Amman - Jordan



مكتب رئيس الجامعة
President's Office

الرقم: در/خ/887/25
التاريخ: 2021/03/16

حضرة الدكتورة عروبة موسى المحترمة
رئيس برنامج التعليم
وكالة الغوث الدولية/ إقليم الاردن
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية

تحية طيبة وبعد،

فتهدىكم جامعة الشرق الأوسط أطيب التحيات وأصدق الأمنيات، وحيث إن المسؤولية المجتمعية قيمة أساسية في تحقيق رسالة الجامعة ورؤيتها، ويهدف تعزيز وترسيخ أسس التعاون المشترك الذي يُسهم في تأدية الجامعة لالتزامها نحو خدمة المجتمع المحلي وتنميته، يرجى التكرم بالموافقة على تقديم التسهيلات الممكنة للطالبة أسماء يوسف جميل عوض، ورقمها الجامعي (401910060) المسجلة في برنامج ماجستير الإدارة والقيادة التربوية/ كلية العلوم التربوية؛ والتي تتولى القيام بتوزيع استبانات في مدارس وكالة الغوث الدولية في المملكة الأردنية الهاشمية؛ لاستكمال رسالتها الجامعية والموسومة بعنوان "فعالية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية/ إقليم الأردن"، علماً أن المعلومات التي ستحصل عليها ستبقى سرية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيس الجامعة

أ.د. علاء الدين توفيق الحلحولي



الملحق (5) البراءة البحثية





THE UNIVERSITY OF JORDAN

المكتبة
JU Library

الرقم: 239 /2020/98
التاريخ: 2020/12/15 م

إلى من يهمه الأمر

تحية طيبة، وبعد،

إشارة إلى طلب الباحثة أسماء يوسف جميل عوض / جامعة الشرق الأوسط.

لمنحها البراءة البحثية للعنوان التالي " فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني EPER وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس الغوث الدولية إقليم الأردن".

يرجى العلم أن العنوان الوارد غير متوفر في قاعدة بيانات الرسائل الجامعية في مكتبة الجامعة الأردنية لغاية تاريخ 2020/11/23م. علماً أن قاعدة البيانات تحتوي العنوان التالي وهو الأقرب للعنوان " واقع استخدام نظام تقييم الأداء الإلكتروني للمعلمين من وجهة نظرهم في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن واتجاهاتهم نحوه" كما يتوفر العنوان التالي على جوجل " فاعلية برنامج تقييم الأداء الإلكتروني الحديث في قياس أداء الموظفين في وكالة الغوث الدولية .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

مدير وحدة المكتبة
الدكتور مجاهد الذنبيات



هاتف- ٥٣٥٥٠٠٠ / ٥٣٥٥٠٩٩ (٩٦٢-٦) فاكس- ٥٣٠٠٨٠٥ (٩٦٢-٦) عمان ١١٩٤٢ الأردن
Tel.: (962-6) 5355000 / 5355099 Fax: (962-6)5300805 Amman11942 Jordan
E-mail: library@ju.edu.jo