

واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252 –
**The Reality of Job Satisfaction among Employees of Agricultural and Rural
 Development Bank - Adrar Agency 252 –**

عياد صالح

جامعة أحمد دراية – أدرار

Sal.ayad@univ-adrar.dz

قالون جيلالي

جامعة أحمد دراية أدرار

k_djilali@univ-adrar.dz

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252، وكذا معرفة مدى وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي نتيجة لاختلاف الخصائص الشخصية والمهنية للمبحوثين. تم تحليل البيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي، أما اختبار الفرضيات فقد استعانت الدراسة باختبار (T) واختبار (F). توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود رضا وظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كما أثبتت عدم وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية. وأوصت الدراسة بضرورة مراجعة إدارة البنك لنظام الحوافز والمكافآت، وكذا فرص التدريب.

الكلمات المفتاح: الرضا الوظيفي، العاملون، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، اختبار (T)، اختبار (F)

Abstract:

The purpose of this study is to identify the reality of job satisfaction among employees of Agricultural and Rural Development Bank – Adrar agency 252, as well as identifying the extent of differences in the level of job satisfaction between interviewers.

In order to test hypotheses, this study used (T) test and analysis of variance. The study's finding showed that the Job satisfaction exists among bank employees, and there are no differences in the level of job satisfaction between interviewers. Finally, based on study's finding, this research recommended that the incentives and rewards system should be reviewed.

Key words: Job Satisfaction, Employees, Agricultural and Rural Development Bank, (T) test, (F) test.

مقدمة:

تعتمد المؤسسات الاقتصادية بمختلف أشكالها ومجالات نشاطاتها في تحقيق أهدافها على الأفراد العاملين لديها، ومدى تمتعهم بالقدرات اللازمة التي تمكنهم من إنجاز المهام المسندة إليهم بكفاءة عالية، لذلك تبحث إدارة المؤسسات في مختلف السبل الكفيلة بتوفير بيئة عمل سليمة لتشجيع الأفراد على الإقبال على العمل والرغبة فيه.

وفي خضم تطور الفكر الإداري الذي اهتم أياً اهتمام مجال السلوك التنظيمي كحقل معرفي وممارسة إدارية، ظهر إلى الوجود موضوع الرضا الوظيفي، الذي طالما ارتبطت محاولات فهمه بمشاعر الأفراد ومواقفهم نحو وظائفهم وما يحيط بها، ومحاولات المهتمين تطويعه نحو الاتجاه المطلوب بالشكل الذي ينعكس إيجاباً على سلوك الأفراد وأدائهم.

وبما أن الأفراد يقصدون المؤسسات من أجل تلبية حاجات ورغبات معينة من خلال الوظائف التي يشغلونها، يصبح حينها جوهر البحث في تحقيق الرضا الوظيفي هو في حقيقة الأمر البحث في كيفية تحقيق أهداف الفرد في ظل تحقيق أهداف المؤسسة، أو بعبارة أخرى البحث في كيفية تحقيق المواءمة بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة التي يعمل فيها. ونعتقد في هذا الشأن بأن فهم هذه الجدلية كفيل بتشجيع الفرد على البقاء في المؤسسة أو التفكير في مغادرتها.

إشكالية الدراسة:

بالرغم من الدراسات العديدة التي أنجزت حول موضوع الرضا الوظيفي، إلا أنه يبقى من الموضوعات البحثية التي لم تُهتلك بعد؛ وذلك بسبب أن الرضا الوظيفي كحالة نفسية وظاهرة إدارية ينمو ويتحسن، ويمكن أن ينخفض ويأفل. كما أنه يرتبط بالأفراد، وقد يتأثر باختلافات الموجودة بينهم. وكذلك أنّ نتائج الدراسات العديدة والمتعددة جاءت متباينة من بيئة إلى أخرى ومن فترة إلى أخرى. كل هذه الخلفيات أثارت في ذهن الباحثين الفضول العلمي، وشعرا بأنه يمكن البحث في الموضوع أكثر، خاصة وأنه لم يقع بين أيديهما ما يدل على وجود رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك الجزائرية، ومن هنا ظهرت إشكالية الدراسة وتم بلورتها حول السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 - ؟

فرضيات الدراسة:

تطلق هذه الدراسة من فرضيتين رئيسيتين هما:

- لا يوجد رضا وظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 -
- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تُعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية. وتتفرع عن هذه الفرضية أربع (4) فرضيات فرعية هي:

- * لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تُعزى لمتغير النوع
- * لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تُعزى لمتغير العمر
- * لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تُعزى لمتغير المؤهل العلمي
- * لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تحديد مستوى الرضا الوظيفي العام لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 -

- تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 - في المجالات التالية: العلاقة مع زملاء العمل، الفرص التدريبية المتاحة، نظام الاتصال الداخلي، نظام الحوافز، تفضيل العمل في البنك.
- التعرف على مدى وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 - نتيجة لاختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالية من الاعتبارات التالية:

- تساهم هذه الدراسة الأبحاث العلمية السابقة والحالية، وبالتالي فهي تساهم بقدر ما في زيادة التراكم المعرفي النظري في مجال السلوك التنظيمي بصفة عامة؛
- تساعد هذه الدراسة المسيرين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على قياس مستوى الرضا الوظيفي، ومن ثم التعرف على الحالة النفسية والمعنوية لدى العاملين. وهو ما يسمح لهم بتقدير مختلف الانعكاسات الممكنة على أداء الأفراد وولائهم والتفكير في العمل لصالح بنوك أخرى.
- يُتوقع من الدراسة الحالية تقديم توصيات تساعد مدراء البنك على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بالحفاظ على مستوى مقبول من الرضا الوظيفي وتعزيزه أكثر في المستقبل القريب.

حدود الدراسة:

- بجثت هذه الدراسة في اتجاهات الباحثين حول الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252، مع إمكانية تأثر تلك المواقف بالاختلافات الشخصية والوظيفية الموجودة بينهم. وعليه تم إجراء الدراسة الحالية ضمن إطار عام تحكمه أربعة حدود هي:
- الحدود الموضوعية: البحث في واقع الرضا الوظيفي
- الحدود البشرية: كل موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 -
- الحدود المكانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 -
- الحدود الزمانية: تم توزيع استمارات الاستبيان واستردادها وتحليل البيانات واستخلاص النتائج في الثلاثي الثالث من سنة 2019.

أنموذج الدراسة:

طورت الدراسة الحالية أنموذجاً يتكون من خمسة (05) مجالات شائعة في الأدبيات المتخصصة حول الرضا الوظيفي في بيئات الأعمال المختلفة. كما يوضح الأنموذج علاقة تأثير محتملة بين الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة في تكوين مواقف معينة نحو تلك المجالات، وتمكنت الدراسة من تجسيد ذلك الأنموذج في رسم بياني كما يوضحه الشكل رقم (1) في قائمة ملحقات البحث.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

قامت الدراسة الحالية بمسح مكثبي مكنها من تحديد بعض الدراسات المهمة في الموضوع، وضبط الإطار المفاهيمي المتعلق بمتغير الدراسة (الرضا الوظيفي) كما هو موضح في الآتي:

أولاً: العنوان الفرعي الأول:

أولاً: الدراسات السابقة

1- استعراض الدراسات السابقة

اختارت الدراسة الحالية بعض الدراسات المنجزة في مجالات نشاط مختلفة يمكن عرضها في الآتي:

- دراسة (مرهج وعلاء الدين، 2017)¹:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الخاصة في دمشق، وذلك من خلال أربعة (04) مؤشرات هي: ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، والرواتب والحوافز، والعدالة في التعامل مع العاملين. أجريت الدراسة على عينة قوامها ميسرة (66) مفردة. تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة، وتوصلت الدراسة إلى إثبات وجود رضا لدى أفراد العينة عن ظروف العمل والاستقرار الوظيفي والشعور بالعدالة، في حين تم تسجيل عدم رضا عن الرواتب والأجور والشعور بالإنجاز.

- دراسة (عسلي نور الدين، 2017)²:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية، وكذلك تحديد مدى وجود ارتباط بين مختلف العوامل المحددة له. تم جمع البيانات الأولية من عينة يقدر حجمها بـ (174) مفردة من ثلاثة مستشفيات بولاية المسيلة وهي مستشفى الزهراوي، ومستشفى بن سرور، ومستشفى سيدي عيسى. استخدمت هذه الدراسة اختبار (T)، واختبار (F)، ومعامل الارتباط لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود رضا وظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية، كما توجد علاقات ارتباطية بين محددات الرضا الوظيفي والرضا الوظيفي العام. كما توصلت الدراسة أيضا إلى إثبات عدم وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بفعل اختلاف المتغيرات الشخصية للمبحوثين، وأوصت الدراسة بضرورة توفير مختلف الخدمات الاجتماعية من سكن ونقل لضمان بقاء العاملين في مناصبهم.

- دراسة (نوره محمد البليهد، 2014)³:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمان. تم جمع البيانات الأولية في هذه الدراسة من واقع عينة قوامها (146) موظفة إدارية. بينت نتائج الدراسة وجود مستوى رضا عام بدرجة متوسطة، وقد احتلت العبارات التي تشير إلى العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية داخل الجامعة المراتب الأولى. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية (العمر، نوع الوظيفة، المرتبة الوظيفية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

- دراسة (خليل جعفر حجاج، 2007)⁴:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية في المجالات التالية: الراتب، الإمكانيات والأدوات، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، المزايا الممنوحة. كما هدفت إلى معرفة مدى وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي وفق المتغيرات الديموغرافية التالية: العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة. اشتملت عينة الدراسة على (120) مفردة، تمثل جميع الموظفين في وزارة الحكم المحلي. بينت نتائج الدراسة وجود اتجاهات سلبية لرضا الموظفين. كما بينت عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية. لكن توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخدمة، حيث بينت النتائج وجود عدم رضا وظيفي لدى الموظفين الذين تزيد مدة سنوات الخدمة لديهم عن 20 سنة.

- دراسة (Md. Mosharraf Hossain, 2000)⁵:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي واقع الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية في بنغلاديش. تم جمع البيانات من مفردات عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية، وتشمل (440) موظفا من موظفي البنوك العامة والخاصة العاملة في مقاطعتي دكا (Dhaka) وخولنا (Khulna). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن موظفي البنوك العمومية كانوا أكثر رضا عن وظيفتهم من موظفي البنوك الخاصة، كما تبين أن المدراء

التنفيذيين كانوا أكثر رضا من الموظفين الآخرين. أما عن علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى، فقد أثبتت نتائج الدراسة وجود ارتباط معنوي موجب بين الرضا الوظيفي والأداء، ووجود ارتباط معنوي سالب بين الرضا الوظيفي والقلق والمليل إلى ترك الخدمة في البنك.

- دراسة (Uma Sekran, 1989)⁶:

طورت هذه الدراسة مسارا يظهر أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في وجود المشاركة الوظيفية والإحساس بالكفاءة الذاتية كمتغيرين وسيطين. تم جمع البيانات باستعمال الاستبانة وهذا من عينة يقدر حجمها بـ (267) موظفا ينتمون إلى (12) بنكا موزعا على مختلف ولايات شمال غرب (Midwestern) الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير معنوي للمناخ التنظيمي على كل من المشاركة الوظيفية والإحساس بالكفاءة الذاتية. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لكل من المشاركة الوظيفية والإحساس بالكفاءة الذاتية على الرضا الوظيفي. وجود أثر معنوي للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي عبر المشاركة الوظيفية والإحساس بالكفاءة الذاتية. وجود أثر معنوي مباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي. وجود أثر معنوي متبادل بين المشاركة الوظيفية والإحساس بالكفاءة الذاتية.

- دراسة (Forsyth and Copes, 1994)⁷:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود رضا وظيفي لدى الإداريين وأعضاء هيئة التدريس العاملين في جامعة شمال الهند، تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة في الفترة الممتدة ما بين شهري نوفمبر وديسمبر من سنة 1978، وهذا من واقع عينة تضم (106) مفردة. تم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب (كاي تربيع). توصلت الدراسة إلى وجود ارتباطات بين درجات الرضا الوظيفي والعوامل التالية: مصدر الحصول على الوظيفة، مكان المنشأ، العلاقات مع الجيران، ظروف العمل، ومعرفة العمل. كما بينت نتائج الدراسة تأثير الرضا الوظيفي بمتغير الحرية في تنظيم العمل.

- دراسة (Pritpaul Kaur, 1984)⁸:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مصادر الرضا الوظيفي لدى عينة من ضباط الشرطة التابعين لقسم الشرطة في مدينة لافيت (لويزيانا) الأمريكية. تم جمع البيانات باستخدام أسلوب المسح الشامل من عينة تضم (102) ضابط شرطة. تم اختبار فرضية الدراسة باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد. وتوصلت الدراسة إلى إثبات وجود أثر معنوي لستة (6) متغيرات مستقلة هي: الرتبة الحالية، العمر، النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المدة في الرتبة الحالية على الرضا الوظيفي. لكن هاته المتغيرات المستقلة مجتمعة استطاعت أن تفسر (11%) فقط من التباين الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي.

2- التعليق على الدراسات السابقة

عند استعراض الدراسات السابقة تبين وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي العام وفي بعض مجالاته، وهذا دليل على التغير النسبي في مستوى الرضا الوظيفي من بيئة إلى أخرى، وهذا حسب بيئات العمل والفروقات بين الباحثين. كما أن هذا يوفر دليلا على إمكانية مواصلة البحث في نفس الحقل المعرفي والوصول إلى نتيجة خاصة بتلك البيئة في إطار حدود الدراسة.

وعليه فهذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة من حيث البحث في مستوى الرضا الوظيفي بصفة عامة، وبذلك فهي تكمل مسعى الدراسات السابقة في إثراء البحث العلمي والمساهمة في بناء التراكم المعرفي، كما تتفق معها في استخدام العينة لجمع البيانات الأولية من الباحثين المعنيين بالرضا الوظيفي، واستعمال الأدوات الإحصائية ذاتها للقيام بعملية المعالجة الإحصائية واختبار الفرضيات.

وقد أفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات في تحديد مختلف عبارات محور الرضا الوظيفي، وفهم الاتجاه العام للبحث. بحيث تضمنت الاستبانة أهم مجالات الرضا الوظيفي المشتركة بينها، وتغافلت عن بعض العناصر التي انفردت بها دراسة دون أخرى. واستخدمت أدوات إحصائية بعينها بما يتوافق والمنطق العام للدراسة.

وتختلف هذه الدراسة عن تلك الدراسات السابقة في كونها ركزت عملية البحث في المستوى العام للرضا الوظيفي لدى كل موظفي الوكالة البنكية، وعلى حد علم الباحثين، فهي قد تعتبر من أولى الدراسات في القطاع البنكي في الجزائر. كما بحثت في إمكانية وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي، نتيجة اختلاف خصائص المبحوثين. وعليه يمكن لهاته الدراسة أن تكون قاعدة لدراسات مقارنة مستقبلية.

ثانياً: الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي:

1- مفهوم الرضا الوظيفي

لقد تعددت التعاريف التي سبقت حول مفهوم الرضا الوظيفي، وهذا بسبب تعدد الزوايا التي يُنظر منها إليه، وكذا نتيجة لتعدد الآراء حول مسيبياته، وعليه فقد يكون هناك شبه اتفاق بين المهتمين بدراسة موضوع الرضا الوظيفي على صعوبة تقديم تعريف جامع لهذا المفهوم، ومع هذا عكفت هذه الدراسة على استخراج أهم المساهمات الفكرية الجادة وحاولت تقديمها بالشكل والمضمون الذي يخدم الدراسة الحالية. يُعرف الرضا الوظيفي من زاوية المشاعر والأحاسيس بأنه الشعور أو الحالة العاطفية الخاصة بالفرد تجاه وظيفته⁹. كما يشير إلى درجة الشعور الإيجابي أو السلبي للفرد تجاه وظيفته، وكذلك يعبر عن مجموعة المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله¹⁰. وتنتج هذه المشاعر بفعل إدراك هذا الفرد لما تحقق له من عمله وما كان ينبغي أن يتحقق له. والمعنى نفسه نجده في تعريف آخر، إذ يشير إلى الشعور الإيجابي أو السلبي للموظف نحو عمله، ويضيف هذا التعريف فكرة أخرى وهي الإشارة إلى أن نشأة هذه المشاعر يكون نتيجة لتأثر الفرد بجملة من العوامل المحيطة ببيئة العمل¹¹.

يُستنتج من التعريفات السابقة أن المعنى العام لمفهوم الرضا الوظيفي يدور حول الأفكار الرئيسية التالية:

- هناك حاجات ورغبات يسعى الفرد لإشباعها؛
- هناك وسيلة مفضلة لإشباع تلك الحاجات والرغبات وهي الوظيفة أو العمل؛
- ينتج عن قدرة أو عدم قدرة تلك الوظائف على إشباع أو عدم إشباع تلك الحاجات مجموعة من المشاعر؛
- ينتج الرضا ونقيضه عدم الرضا بفعل وجود عوامل تتعلق بطبيعة العمل وبيئته بمفهومها الواسع.
- نستنتج بأن الرضا أو عدم الرضا ينتج بفعل قيام الفرد بعمليات عقلية عديدة مثل التوقع والمقارنة والإدراك بين ما كان يجب أن تحقق له الوظيفة من إشباع وبين ما حققته له فعلا، وبذلك فهو شعور يُكتسب ويتغير ويتطور ويتحسن، أي له مستويات، كما يمكن التعبير عنه بصيغ كمية.

2- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل المتعلقة بالفرد نفسه أو بطبيعة العمل في حد ذاته أو ببيئة العمل المحيطة بالفرد والعمل، ويمكن ذكر بعض تلك العوامل في الآتي: الاعتراف بالإنجاز، فرص التقدم، الأجر، الأمن الوظيفي، العلاقات بين الأفراد، الإشراف التقني، التوافق مع سياسة المؤسسة، ظروف العمل، الحياة الشخصية للأفراد. وهناك من الأبحاث من أضافت عوامل أخرى تؤثر إيجاباً على الرضا الوظيفي مثل: الثقافة التنظيمية، فريق العمل، العلاقات بين زملاء العمل والمرؤوسين، الاستقلالية في العمل. كما أضافت عوامل أخرى تؤثر سلباً على الرضا التنظيمي مثل: عبء العمل والضغط العصبي¹².

3- آثار الرضا الوظيفي:

يرى المختصون بأن الرضا الوظيفي هو حالة وجدانية لكن يمكن الاستدلال عنه بمجموعة من المؤشرات القابلة للقياس والتي نذكر بعضها في الآتي¹³:

- مستويات الأداء؛ وذلك أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى الرضا العالي والأداء المرتفع.

- الولاء التنظيمي؛ وذلك أن هناك من الدراسات من أثبتت وجود ارتباط معنوي بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بناء على عدة قيم مثل الصدق والثقة والاحترام.

- الصحة العضوية والنفسية؛ وذلك أن الدراسات أثبتت وجود آثار معنوية للرضا الوظيفي على الصحة العضوية من حيث التعب والصداع والقرحة وغيرها، فضلا على اكتشاف وجود آثار لمحيط العمل الجيد على الراحة النفسية للعمال.

I-2-4- آليات تحسين الرضا الوظيفي

يقترح الباحثون جملة من الوسائل الكفيلة بتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى المستخدمين والتي يمكن استعمالها في بيئات أعمال مختلفة ومنها نذكر¹⁴:

- الحرص على تحقيق العدالة في الأجور والمكافآت؛

- تحسين جودة الإشراف الوظيفي؛

- الميل إلى اتباع اللامركزية في التسيير لتعزيز فكرة القدرة على التأثير في المؤسسة لدى الأفراد؛

- استخدام مداخل التوسع في العمل لتلافي الضجر والملل لدى الأفراد؛

- إشاعة البهجة في العمل؛

- تكليف الأفراد بمهام تستغرق جل اهتماماتهم.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية:

أولا: الطريقة والأدوات:

1- مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252، والبالغ عددهم (35) موظفا. وقد أجريت الدراسة مع جميع هؤلاء الموظفين متبعة بذلك أسلوب المسح الشامل. وقد قام الباحثان بتوزيع (35) استمارة استبيان. وبعد أسبوع من ذلك قاما باسترجاع (31) استمارة. وبعد التحقق من صحة طريقة الإجابة، وتعبئة جميع الحقول المخصصة لذلك، وعدم وجود ما يثير الريبة حول جدية ومصداقية الإجابات، حينها تقرر اعتمادها كأداة لجمع البيانات الأولية، وبذلك يصل معدل الإجابة الصالح للاستعمال (88.57%)، وهي نسبة جيدة في مثل هذا النوع من البحوث التي يكون فيها معدل الرد مرتفعا نوعا ما.

2- أداة الدراسة :

استخدمت الدراسة الحالية استمارة الاستبيان كأداة قياس وهي تتكون من محورين. يهدف المحور الأول إلى التعرف على الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة البحث والمتمثلة في: النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة. أما المحور الثاني فيُعنى بمجالات الرضا الوظيفي وهي: العلاقة مع زملاء العمل، الفرص التدريبية المتاحة، نظام الاتصال الداخلي، نظام الحوافز والمكافآت، تفضيل البنك.

تمت صياغة المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية باستعمال الأسئلة المغلقة ذات الإجابة الوحيدة، بينما تمت الاستعانة في المحور الثاني بمقياس سلم (ليكارتر الخماسي) لقياس اتجاهات الباحثين حول الرضا الوظيفي.

ومن أجل ضمان جودة التقدير الدقيق لدرجة موافقة المستجوبين على سلم (ليكارتر) الخماسي، يتم في العادة تحديد مجالات المتوسطات المرجحة ودرجات الموافقة المناسبة لها باستعمال الصيغة الرياضية للمدى، الذي يشير إلى الفرق بين أعلى قيمة وأقلها على المقياس. وعليه فالمدى في هذه الحالة يساوي: $(1-5) = 4$ ، وسنحصل على طول الفئة بقسمة قيمة المدى على عدد بدائل أداة القياس المعتمدة وفي مقياس

(ليكارت) الخماسي عدد البدائل هو (5). وبذلك يكون طول الفئة هو: $0.8 = (5 \div 4)$ ، ويتحدد طول الفئات بإضافة طول الفئة المحصل عليه (0.8) إلى كل فئة ابتداء من أقل قيمة بالمقياس وهي الواحد (1)، وهكذا حتى يتم تحديد خمس (05) مجالات كما يلي:

جدول رقم: 1 مجالات المتوسطات الحسابية ودرجات الموافقة المناسبة لها

الفئات	مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة	درجات الموافقة المناسبة
غير موافق تماما	[1.8 - 1]	درجة متدنية جدا من الموافقة
غير موافق	[2.6 - 1.8]	درجة متدنية من الموافقة
محايد	[3.4 - 2.6]	درجة متوسطة من الموافقة
موافق	[4.2 - 3.4]	درجة عالية من الموافقة
موافق تماما	[5 - 4.2]	درجة عالية جدا من الموافقة

المصدر: أحمد الصالح، موسوعة المقياس والاستبانة في العلوم الاجتماعية والتربوية والنفسية والإدارية، غيداء، عمان، 2015، ص 198.

3- اختبار ثبات أداة الدراسة وصدقها :

- اختبار ثبات أداة الدراسة :

يتم عادة إجراء اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة، أي قدرتها على إعطاء نفس النتائج في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها مرات عدة، وهذا لكل عبارة من عبارات محور الرضا الوظيفي. وقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) أدناه، أن معاملات الثبات مرتفعة لكل مجالات محور الرضا الوظيفي وكذلك بالنسبة لكل عبارات الاستبانة كوحدة واحدة، حيث تتراوح ما بين (0.621) و(0.902)، وهي نسب مرتفعة مقارنة بالحد الأدنى المطلوب (60.00%)¹⁵. وتدل هذه القيم على أن أداة الدراسة أظهرت مستوى ثبات عال، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها لجمع البيانات الأولية.

جدول رقم: 2 قيم معاملات الثبات لعبارات محور الرضا الوظيفي

الرقم	مجالات الرضا الوظيفي	العبارات	معاملات الثبات
01	العلاقة مع زملاء العمل	أشعر بالرضا عن علاقتي بزملائي	0.621
02	الفرص التدريبية	أشعر بالرضا عن الفرص التدريبية المتاحة بالبنك	0.842
03	نظام الاتصال الداخلي	أشعر بالرضا عن نظام الاتصال الداخلي المتاح بالبنك	0.902
04	نظام الحوافز والمكافآت	أشعر بالرضا عن نظام الحوافز والمكافآت المطبق بالبنك	0.861
05	تفضيل البنك	أفضل العمل في هذا البنك على غيره من البنوك الأخرى	0.818
		كل عبارات الاستبانة كوحدة واحدة	0.858

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

- اختبار صدق أداة الدراسة:

يعتمد اختبار صدق أداة الدراسة على حساب معاملات الارتباط بين متوسط كل مجال من مجالات الرضا الوظيفي والمتوسط الكلي للرضا الوظيفي العام، حيث بينت النتائج الموضحة في الجدول رقم (3) أدناه، أنه يوجد ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية بين كل مجال من مجالات الرضا الوظيفي مع محور الرضا الوظيفي العام. وعليه فأداة الدراسة تظهر بأنها صادقة تماما وقادرة على قياس ما صممت لقياسه.

جدول رقم: 3 نتائج اختبار الصدق البنائي لعبارة محور الرضا الوظيفي

الرقم	مجالات الرضا الوظيفي	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	العلاقة مع زملاء العمل	أشعر بالرضا عن علاقتي بزملائي	0.414	0.02
02	الفرص التدريبية	أشعر بالرضا عن الفرص التدريبية المتاحة بالبنك	0.762	0.00
03	نظام الاتصال الداخلي	أشعر بالرضا عن نظام الاتصال الداخلي المتاح بالبنك	0.849	0.00
04	نظام الحوافز والمكافآت	أشعر بالرضا عن نظام الحوافز والمكافآت المطبق بالبنك	0.786	0.00
05	تفضيل البنك	أفضل العمل في هذا البنك على غيره من البنوك الأخرى	0.756	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

ثانياً: النتائج ومناقشتها

1- نتائج التحليل خصائص مفردات العينة :

يظهر توصيف مفردات عينة الدراسة في الجدول رقم (4) أدناه كالتالي:

جدول رقم: 4 خصائص مفردات عينات الدراسة

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	22	71.00 %
	أنثى	09	29.00 %
العمر	أقل من 30 سنة	11	35.50 %
	من 30 إلى 40 سنة	13	41.90 %
	أكبر من 40 سنة	07	22.60 %
المؤهل العلمي	تقني سامي	07	22.60 %
	ليسانس	12	38.70 %
	ماستر	12	38.70 %
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	48.40 %
	من 5 إلى 10 سنوات	08	25.80 %
	أكثر من 10 سنوات	08	25.80 %
المجموع		31	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

توضح بيانات الجدول رقم (4) أعلاه أنّ الغالبية العظمى من العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية هم من فئة الذكور، حيث يمثلون (71%) من مجموع العاملين. أما توزيع الموظفين من حيث الفئة العمرية فيتبين بأن أكثر من ثلث (3/1) الموظفين هم من فئة الشباب. وأظهرت البيانات أيضا أن (77.40%) من الموظفين يحملون شهادة ليسانس وماستر، ويمكن تفسير هذا المؤشر بأن نسبة كبيرة من طبيعة عمل البنك تقتضي استخدام أفراد يتمتعون بمؤهلات علمية، كما أن سياسة البنك تقتضي دفع أجور لموظفين يجوزون على شهادات جامعية نظير الخدمات المتميزة التي يمكن أن يقدمونها للبنك. تشير بيانات متغير سنوات الخبرة أن (48.40%) من مفردات العينة تقل مدة الخدمة لديهم عن خمس (5) سنوات، وهذا يدل على قيام البنك بعملية توظيف في المدة الأخيرة، وهذا استنادا إلى أقدمية إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية. كما يمكن القول أن ما نسبته (74.20%) من الموظفين تقل خبرتهم عن عشر (10) سنوات، وربع (4/1) موظفي البنك تزيد خبرتهم عن (10) سنوات، وهم الذين تقع على عاتقهم مسؤولية نقل الخبرة لديهم إلى الثلاثة أرباع الباقية (4/3) بالتدرج عبر مرور الزمن.

2- نتائج التحليل الوصفي لبيانات محور واقع الرضا الوظيفي :

يلخص الجدول رقم (5) أدناه نتائج التحليل الوصفي لبيانات محور الرضا الوظيفي

جدول رقم: 5 نتائج البيانات الوصفية محور الرضا الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	درجة
	القيمة	النسبة			
1. أشعر بالرضا عن علاقتي بزملائي	3.90	78.00%	0.78	0.00	عالية
2. أشعر بالرضا عن الفرص التدريبية المتاحة بالبنك	2.93	58.60%	0.92	0.00	متوسطة
3. أشعر بالرضا عن نظام الاتصال الداخلي المتاح بالبنك	3.00	60.00%	1.03	0.00	متوسطة
4. أشعر بالرضا عن نظام الحوافز والمكافآت المطبق بالبنك	2.87	57.40%	1.02	0.00	متوسطة
5. أفضل العمل في هذا البنك على غيره من البنوك الأخرى	3.06	61.20%	1.18	0.00	متوسطة
محور الرضا الوظيفي كوحدة واحدة	3.15	63.00%	0.73	0.00	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (5) أعلاه أن مفردات عينة البحث أبدوا درجة موافقة متوسطة على الرضا الوظيفي العام، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي المرجح (3.15)، وهذا يعني أن نسبة الرضا الوظيفي لديهم بلغت (63.00%)، أما قيمة الانحراف المعياري فتساوي (0.73)، وهي تشير إلى وجود تشتت ضعيف في إجابات الباحثين عن متوسط محور الرضا الوظيفي. وفي حالة التوزيع الطبيعي فإننا نتوقع أن تكون (68.27%) من القيم تقع في المجال التالي: [2.42 ; 3.88].

أما من حيث التحليل على مستوى مجالات الرضا الوظيفي، فقد أبدى الباحثين درجة رضا عالية عن العلاقة مع زملاء العمل، حيث بلغت نسبة رضا الموظفين في هذا المجال (78.00%)، وهذا ما يدل على أهمية العلاقات الرسمية وغير الرسمية في مكان العمل، خاصة إذا علمنا أن الموظف يقضي ثلث (3/1) وقته في مكان العمل، فضلا عن طبيعة العمل القائمة على الاعتمادية والتواصل المستمر. أما بقية المجالات فيمكن ترتيبها حسب أهميتها النسبية كما يلي: تفضيل العمل في هذا البنك عن غيره من البنوك الأخرى، نظام الاتصال الداخلي، الفرص التدريبية المتاحة، نظام الحوافز والمكافآت.

3- نتائج اختبار اعتدالية توزيع البيانات

قصد ضمان حسن استخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، حرصت هذه الدراسة على التأكد من أن البيانات المجمعة بواسطة الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه. لهذا لجأت إلى اختبار (K - S) واختبار (S - W)، وقد تم صياغة فرضية الاختبارين كما يلي:

(H₀): البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

(H₁): البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

وقد ظهرت نتائج الاختبارين في الجدول رقم (6) أدناه.

جدول رقم: 6 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحور الرضا الوظيفي

نوع الاختبار		المحور	
اختبار (Shapiro - Wilk)		اختبار (Kolmogorov - Smirnov)	
مستوى المعنوية (Sig)	إحصائية الاختبار	مستوى المعنوية (Sig)	إحصائية الاختبار
0.844	0.981	0.2	0.114

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

يتبين من بيانات الجدول رقم (6) أعلاه، أن مستوى المعنوية لكلا الاختبارين تجاوزت القيمة المعتمدة (0.05)، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وبذلك يُسمح في هذه الدراسة باستخدام مختلف الاختبارات المعلمية لمعالجة فرضيات الدراسة.

4- نتائج اختبار الفرضيات :

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد رضا وظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252 -

يتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (T) الأحادي كما هو موضح في الجدول رقم (7) أدناه. حيث توضح البيانات أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي بلغ (3.154) وهو أكبر من متوسط أداة القياس (3)، وهو يقع بين حدي الثقة [2.88 ; 3.42]. كما أن قيمة (T) تساوي (23.891) بمستوى معنوية (Sig = 0.00)، وهي أقل مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، وعليه فمحور الرضا الوظيفي ذو دلالة إحصائية، وهاته المؤشرات تقدم دليلا كافيا على التقرير برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود رضا وظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252

جدول رقم 7: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

القرار	مستوى المعنوية (Sig)	مجال الثقة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة (T) المحسوبة	المتغير
		الحد الأدنى	الحد الأعلى				
رفض الفرضية الصفرية	0.00	3.424	2.885	0.735	3.154	23.891	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

– الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

إنّ اختبار هذا النوع من الفرضيات يقتضي اللجوء إلى اختبار (T) في حالة وجود مجموعتين (متوسطين)، واختبار (F) في حالة وجود ثلاث مجموعات (متوسطات) أو أكثر. وسيتم رفض أو قبول الفرضيات بناء على مستوى الدلالة لقيمة (T) أو (F)، حيث أن قاعدة الاختبار تشير إلى أنه إذا كان مستوى الدلالة (Sig) أقل من القيمة المعتمدة (0.05)، ففي هذه الحالة سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

ينبغي التنبيه إلى أنّ إجراء هذا النوع من الاختبارات يرتضي المرور بمرحلتين، يتم في المرحلة الأولى إجراء اختبار (ليفيني) (Levene's test) لتجانس التباين، وفي المرحلة الثانية يتم استخراج قيمة (T) أو (F) ومستوى معنويتهما، ثم يتم التقرير بشأن الفرضية محل الاختبار. تتفرع عن هذه الفرضية أربع (4) فرضيات فرعية هي:

* الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير النوع تشير بيانات الجدول رقم (8) أدناه أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين بلغت (0.750) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تجانس أو تساوي تباين المجموعتين، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الرضا الوظيفي) في كلتا فئتي متغير التجميع (النوع) قد تحقق، وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وأظهرت النتائج كذلك أن مستوى دلالة (T) يساوي (0.831)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05)، وبذلك يمكن التقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير النوع؛ أي أن اتجاهات الباحثين حول الرضا الوظيفي لم تتأثر باختلاف الباحثين من حيث النوع (ذكر، أنثى).

جدول رقم: 8 نتائج اختبار (T) لمعرفة دلالة الفروق تبعاً لمتغير النوع

القرار	اختبار (T)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (النوع)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.831	0.215	0.750	0.103	ذكر	الرضا الوظيفي
					أنثى	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير العمر يظهر من معطيات الجدول رقم (9) أدناه، أنّ القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين بلغت (0.635) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تجانس أو تساوي تباين في الفئات العمرية الثلاث، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الرضا الوظيفي) في فئات متغير التجميع (العمر) قد تحقق وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.163) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05)، وبذلك يمكن التقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير العمر. أي أن اتجاهات

المبحوثين حول الرضا الوظيفي لم تتأثر باختلاف المبحوثين من حيث الفئات العمرية الثلاث: (أقل من 30 سنة)، (من 30 إلى 40 سنة)، (أكبر من 40 سنة).

جدول رقم: 9 نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير العمر

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (العمر)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفريية	0.163	1.936	0.635	0.462	أقل من 30 سنة	الرضا الوظيفي
					من 30 إلى 40 سنة	
					أكبر من 40 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي يتضح من معطيات الجدول رقم (10) أدناه، أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين تساوي (0.527) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تساوي التباينات وأن الفئات الثلاث متجانسة، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الرضا الوظيفي) في فئات متغير التجميع (المؤهل العلمي) قد تحقق وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.670) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05)، بذلك يمكن التقرير بقبول الفرضية الصفريية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ أي أن اتجاهات المبحوثين حول الرضا الوظيفي لم تتأثر باختلاف المبحوثين من حيث فئات المؤهل العلمي الثلاث: (تقني سامي)، (ليسانس)، (ماستر).

جدول رقم: 10 نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (المؤهل العلمي)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفريية	0.670	0.406	0.527	0.655	تقني سامي	الرضا الوظيفي
					ليسانس	
					ماستر	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) أدناه، أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين تساوي (0.243) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تساوي التباينات وأن الفئات الثلاث متجانسة، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الرضا الوظيفي) في فئات متغير التجميع (سنوات الخبرة) قد تحقق، وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.620) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05)، وبذلك يمكن التقرير بقبول

الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة؛ أي أن اتجاهات الباحثين حول الرضا الوظيفي لم تتأثر باختلاف الباحثين من حيث الفئات الثلاث لسنوات الخبرة وهي: (أقل من 5 سنوات)، (من 5 إلى 10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات).

جدول رقم 11: نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (سنوات الخبرة)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.620	1.415	0.243	1.488	أقل من 5 سنوات	الرضا الوظيفي
					من 5 إلى 10 سنوات	
					أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

استناداً إلى اختبار الفرضيات الفرعية الأربع، يمكن التقرير برفض الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية وقبول الفرضية البديلة القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية. خاتمة:

هدف هذه الدراسة إلى البحث في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252، ومدى وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي نتيجة لاختلاف الخصائص الشخصية للمبحوثين. استعانت الدراسة ببرمجية (SPSS) المتخصصة في القيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة عن طريق الاستبانة، وقد أفضى ذلك إلى استخلاص جملة من النتائج والتوصيات نعرضها في الآتي: تلخص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فيما يلي:

- أبدى الموظفون في بنك الفلاحة والتنمية الريفية درجة موافقة متوسطة على الرضا الوظيفي بشكل عام، وعند التعمق في تحليل مستويات الرضا الوظيفي حسب المجالات المعتمدة في نموذج الدراسة، فقد أظهرت النتائج أن المبحوثين أبدوا درجة رضا عالية في مجال واحد فقط وهو مجال العلاقة مع زملاء العمل، أما درجة الرضا في بقية المجالات فيظهر ترتيبها النسبي تنازلياً كما يلي: تفضيل العمل في هذا البنك عن غيره من البنوك الأخرى، والرضا عن نظام الاتصال الداخلي، والرضا عن الفرص التدريبية المتاحة، والرضا عن نظام الحوافز والمكافآت.

- لم يتأثر مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بفعل الاختلافات الموجودة بينهم من حيث خصائصهم الشخصية والوظيفية وهي: النوع: (ذكر، أنثى). والعمر: (أقل من 30 سنة)، (من 30 إلى 40 سنة)، (أكبر من 40 سنة). والمؤهل العلمي: (تقني سامي)، (ليسانس)، (ماجستير). وسنوات الخبرة: (أقل من 5 سنوات)، (من 5 إلى 10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات).

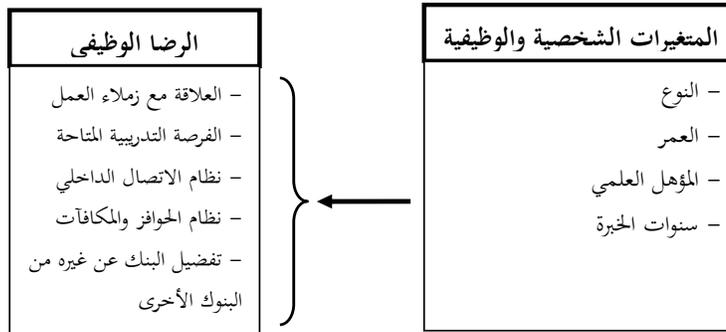
استناداً إلى النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بضرورة مراجعة إدارة البنك لنظام الحوافز والمكافآت المعمول به حالياً، وكذلك إتاحة الفرص التدريبية للموظفين من أجل تحسين قدراتهم ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال العمل المصرفي. كما توصي الدراسة بضرورة القيام بقياس الرضا بشكل دوري، على غرار مختلف منظمات الأعمال، باستعمال بطاقة الرضا واستهداف مجالات بعينها خاصة بعد القيام بعملية التحسين حتى تقيس أثر ذلك التحسين وانعكاسه على مستوى الرضا.

لقد فرضت الضرورة المنهجية على هذه الدراسة البحث في مستوى الرضا الوظيفي العام لدى موظفي البنك، وبما أن الرضا الوظيفي ظاهرة معقدة، فهذه الدراسة وفي إطار حدود البحث، لا تتمكن من إعطاء موضوع البحث حقه من التحليل والتفسير، لهذا ترى بأن إمكانية البحث

في الظاهرة مازالت متاحة، وتقتصر في هذا الشأن إجراء دراسة مقارنة مع بنوك أخرى خاصة أو أجنبية، حتى يتم الاستفادة أكثر من تجارب الآخرين.

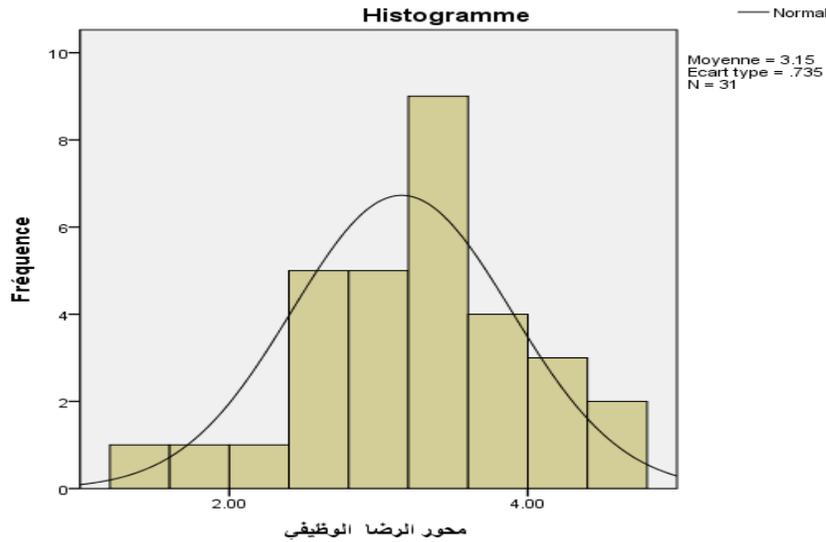
- ملاحق الدراسة:

ملحق 1: أنودج الدراسة المقترح



المصدر: من إعداد الباحثين

ملحق 2: منحني التوزيع الطبيعي لمحور الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

- ¹ - منذر مرهج، باسل علاء الدين، تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الخاصة: دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في دمشق، مجلة جامعة البعث، 39 (52)، 2017، ص ص 51 - 85.
- ² - عسلي نور الدين، تقييم واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مستشفيات عمومية - ولاية المسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 1(2)، 2017، ص ص 113 - 128.
- ³ - نوره محمد البليهد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (10)، 2014، ص ص 147 - 163.
- ⁴ - خليل جعفر حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية، 15 (2)، 2007، ص ص 819 - 844
- ⁵ - Md. Mosharrif Hossain, **Job Satisfaction of Commercial Bank Employees in Bangladesh : A Comparative Study of Private and Public Sectors**, Indian Journal of Industrial Relations, (35) 3, 2000, pp 347 - 361
- ⁶ - Uma Sekran, **Path to the job Satisfaction of Bank Employees**, Journal of Organizational Behavior, (10) 1, 1989, pp 347 - 359.
- ⁷ - Craig J. Forsyth, J. Hieth Copes, **Determinants of Job Satisfaction among Police Officers**, International Review of Modern Sociology, 24 (1), 1994, pp 109 - 116
- ⁸ - Pritpaul Kaur, **Job satisfaction among University Employees**, Indian Journal of Industrial Relations, (20), 1984, pp 73 - 77
- ⁹ - Patricia G. Conway et al, **A Model of Job Facet Satisfaction**, Journal of Social Work Education, (23) 1, 1987, p 48.
- ¹⁰ - دجلة مهدي محمود، علاء حسين عمران أنصاف، الرضا الوظيفي لدى الكادر الصحي العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لدائرة صحة واسط، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العراق، ع 6، 2012، ص 7.
- ¹¹ - مها أحمد إبراهيم محمد، **مصطلح الرضا الوظيفي: دراسة في المفاهيم والدلالات**، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 16 (34)، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2010، ص 7.
- ¹² - James Fredericks Volkwein, Ying Zhou, **Testing a Model of Administrative Job Satisfaction**, Research in Higher Education, 44 (2), 2003, p 151.
- ¹³ - كنان علم الدين مداح، **العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير**، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2015، ص ص 43 - 46.
- ¹⁴ - مروان أحمد حويجي، **أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل: حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص ص 25، 26.
- ¹⁵ - Manu Carricano & Fanny Pujol, **Analyses des données avec SPSS**, PEARSON Education, Paris, 2009, p 53.