الجمهـــــوريـــــة الجـــزائـــــريـــة الديمقـــراطـــية الشعبيـــــة
زارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس والتربية والأرطوفونيا

الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية غرداية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

علم النفس تنظيم وعمل

إعداد الطالبان :
- داودي عبد الرحمان
- فخار صالح

إشراف الدكتور :
د/ بقادير عبد الرحمان

الموسم الجامعي:2025-2026

الجمهـــــوريـــــة الجـــزائـــــريـــة الديمقـــراطـــية الشعبيـــــة

زارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس والتربية والأرطوفونيا

الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية غرداية

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

علم النفس تنظيم وعمل

إعداد الطالبان :
- **داودي عبد الرحمان**
- **فخار صالح**

إشراف الدكتور :
د/ بقادير عبد الرحمان

الموسم الجامعي:2025-2026





الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

أهدي هدا نجاح الى

" روح أبي العزيز"

الذي حملت اسمه فخرا ... الذي رحل عني جسدا وبقيت دعواته ترافقني

في كل خطوة رحمك الله وجعل الجنة دارك ومثواك

"إلى روح والدتي الغالية "

إلى نبع الحنان ومنبع الأمان، إلى التي كان رضاها غايتي ودعواتها بوصلتي

راجيي من الله أن يتقبلها صدقة جارية لروحها الطيبة

إلى زوجتي الغالية، إلى أبنائي

إلى إخوتي الأعزاء

إلى أخواتي الغاليات، إلى أبناء إخوتي وأخواتي الأحباء

إلى العائلة الكبيرة كل باسمه

عبد الرحمان



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

إلى من كان لهم الفضل بعد الله سبحانه وتعالى

في توجيهي ودعمي في مسيرتي العلمية

"إلى والدي الكريمين"

أطال الله في عمرهما اللذين غرسا في نفسي حب العلم والاجتهاد

إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه حفظهم الله

إلى أبناء إخوتي وأخواتي الأحباء

والى كل من عرفتهم من قريب أو بعيد

إلى أساتذتي الأجلاء الذين لم يبخلوا علي بعلمهم وإرشادهم

الى كل من ساعدني وساندني للوصول إلى هذه المرحلة

صالح



الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

امتثالاً لقوله ﷺ: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"
واعترافاً بأهل الفضل والسابقة
أتقدم بخالص آيات الشكر وعظيم الامتنان
إلى الأستاذ الفاضل المشرف الدكتور
"بقادير عبد الرحمان"
الذي غمرنا بفيض علمه، وسعة صدره
فجزاه الله عني وعن طالب العلم خير الجزاء
كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين
على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل
إلى كل من ساعدنا
نسأل الله أن يوفقنا وإياكم، وأن نكون عند حسن ظنكم



الـــــمـــــلـــــخـــــص

الـــمـــلـــخـــص

هدفت الدراسة للكشف عن مستوى لرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي ، وكذا التعرف على الفروق باختلاف السن والاقدمية، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيان تم التأكد من خصائصه السيكو مترية (الصدق، الثبات)على عينة مكونة من 30 عامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية وباستخدام المنهج الوصفي، تم التوصل إلى النتائج التالية:

-مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى عمال الضمان الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى تعزى لمتغير السن.

The aim of the study was to identify the level of job satisfaction among social security employees, as well as to examine differences according to age and seniority. To achieve the objectives of the study, a questionnaire whose psychometric properties (validity and reliability) were verified was administered to a sample of 30 employees at the National Social Insurance Fund, Ghardaïa agency. Using the descriptive method, the following results were obtained:

The level of job satisfaction among social security employees in the studied institution is low.

There are statistically significant differences at the level of job satisfaction due to the gender variable, in favor of males.

There are no statistically significant differences due to the marital status variable.

There are no statistically significant differences due to the age variable.

فـــهـــارس
الـــمـــحـــتـــويـــات

قـــائـــمـــة الـــمـــحـــتـــويـــات

الإهداء	
الشكر	
الملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	2-1
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
أولا: الإشكالية	5-4
ثانيا: التساؤلات الفرعية	5
ثالثا: فرضيات الدراسة	5
رابعا: أهداف الدراسة	6
خامسا: أهمية الدراسة	6
سادسا: المفاهيم الإجرائية	7-6
سابعا: الدراسات السابقة	12-7
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
تمهيد	14
أولا: تعريف الرضا الوظيفي	16-15
ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي	18-16
ثالثا: خصائص الرضا الوظيفي	19-18
رابعا: أنواع الرضا الوظيفي	21-19
خامسا: قياس الرضا الوظيفي	23-21
سادسا: مظاهر الرضا الوظيفي	24
سابعا: محددات الرضا الوظيفي	26-25
ثامنا: نظريات الرضا الوظيفي	28-26
تاسعا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	30-28
عاشرا: النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي	31-30

خلاصة	32
الـفـــصـــل الثالث:الاجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	34
أولا: المنهج المستخدم في الدراسة	35
ثانيا: حدود الدراسة	35
ثالثا: الدراسة الاستطلاعية	36
رابعا: مجتمع وعينة الدراسة	36
خامسا: أدوات الدراسة	37-36
سادسا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة	38-37
سابعا: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة	42-38
خلاصة	43
الـفـــصـــل الرابع:عرض وتحليل النتائج	
عرض وتحليل نتائج	49-45
أولا: عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة	46-45
ثانيا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى	47
ثالثا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	48
رابعا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة	49
تفسير ومناقشة نتائج	57-50
أولا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة	51-50
ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الاولى	52-51
ثالثا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية	54-53
رابعا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة	55-54
الاستنتاج العام	57
قائمة المصادر والمراجع	60-59
الملاحق	66-62

فهرس الجـــداول

الرقم	الجداول	الصفحة
01	يبين الفروق في استبيان الرضا الوظيفي حسب الدرجة	37
02	يوضح قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي	38
03	توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	38
04	توزع أفراد العينة حسب خاصية السن	39

05	**توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية**	41
06	**يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة**	45
07	**يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة لاستبيان الرضا الوظيفي**	46-45
08	**قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية الجنس**	47
09	**قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية الحالة الاجتماعية**	48
10	**قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية السن**	49

فهرس الأشـــكـــال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	**الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس**	39
02	**الأعمدة البيانية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن**	40
03	**الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية**	42

فهرس المـــلاحـــق

الرقم	الملاحق	الصفحة
01	**الاستبيان**	64-62
02	**الصدق التمييزي**	64
03	**ثبات ألفا كرونباخ**	65-64

04	**الفرضية الفرعية 1**	65
05	**الفرضية الفرعية 2**	66-65
06	**الفرضية الفرعية 3**	66

مقدمة

يشهد العالم المعاصر تطورات متسارعة في مختلف المجالات الإدارية والتنظيمية، الأمر الذي جعل العنصر البشري يحتل مكانة أساسية داخل المؤسسات باعتباره المحرك الرئيسي لتحقيق الأهداف ورفع مستوى الأداء والفعالية، فنجاح أي مؤسسة، مهما بلغت درجة تطورها التقني والتنظيمي، يبقى مرتبطًا بدرجة كبيرة بمدى كفاءة مواردها البشرية ومستوى رضاها عن العمل.

ومن هذا المنطلق، أصبح موضوع الرضا الوظيفي من أبرز المواضيع التي حظيت باهتمام واسع في مجال علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، لما له من تأثير مباشر على سلوك العاملين وأدائهم المهني واستقرارهم النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل.

ويُعد حالة نفسية وانفعالية إيجابية تنتج عن شعور الفرد بالارتياح تجاه عمله، نتيجة توافق حاجاته وطموحاته مع ما توفره له الوظيفة من ظروف مادية ومعنوية، كما يرتبط هذا المفهوم بمجموعة من العوامل التنظيمية والمهنية، كالأجور، والحوافز، وظروف العمل، والعلاقات المهنية، وفرص الترقية، ونمط الإشراف الإداري، الأمر الذي يجعله متغيرًا معقدًا ومتعدد الأبعاد.

وتبرز أهمية الرضا الوظيفي بشكل واضح داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي، باعتبارها من المؤسسات الخدمية التي تقوم على التفاعل المستمر مع المواطنين، وما يرافق ذلك من ضغوط مهنية ومسؤوليات إدارية تتطلب من العاملين مستوى مرتفعًا من الاستقرار النفسي والمهني لضمان تقديم خدمات فعالة وذات جودة، فالعامل الذي يشعر بالرضا عن عمله يكون أكثر قدرة على تحمل أعباء العمل، وأكثر التزامًا وانتماءً للمؤسسة، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الأداء وتحسين الخدمة العمومية.

وفي المقابل، فإن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى ظهور العديد من المشكلات التنظيمية والنفسية، مثل ضعف الدافعية، وكثرة الغياب، والتوتر المهني، وتراجع الأداء، الأمر الذي يؤثر سلبًا على فعالية المؤسسة وجودة الخدمات المقدمة، لذلك أصبح الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي ضرورة علمية وعملية لفهم العوامل المؤثرة فيه، ومحاولة اقتراح الحلول المناسبة لتحسينه.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي لولاية غرداية، من خلال التطرق إلى مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بهذا المفهوم ومحاولة الكشف عن أهم العوامل المؤثرة فيه وانعكاساته على العامل والمؤسسة على حد سواء.

الفصل الاول والذي تضمن: مدخل الى الدراسة التي سيندرج تحتها إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، المفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة، التعقيب على الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني فكان بعنوان الرضا الوظيفي، حيث تناولنا فيه: تعريف الرضا الوظيفي، أهمية الرضا الوظيفي، خصائص الرضا الوظيفي، أنواع الرضا الوظيفي، قياس الرضا الوظيفي، مظاهر الرضا الوظيفي، محددات الرضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي.

وعليه فالفصل الثالث كان بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الذي تناولنا فيه ما يلي: الدراسة الاستطلاعية، مجتمع وعينة الدراسة، خصائص عينة الدراسة، تحديد افراد العينة حسب السن، تحديد افراد العينة حسب الاقدمية، ادوات الدراسة، الخصائص السيكومترية، الصدق، الثبات، إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية، الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

في حين كان الفصل الرابع مخصصا لعرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة المتوصل اليها، ثم اختتمت الدراسة الحالية بخلاصة الدراسة ومقترحات موجهة لذوي الاختصاص، ثم تليها قائمة المراجع والملاحق.

الـفـصـــل الأول:

مدخل الى الدراسة

أولا: الإشكالية

يعد الرضا الوظيفي من المفاهيم المحورية في علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، حيث يشكل أحد المؤشرات الدالة على جودة الحياة المهنية للعاملين داخل المؤسسات، وعلى مستوى الأداء والاستقرار التنظيمي. ويعكس هذا المفهوم حالة نفسية ناتجة عن إدراك الفرد وتقييمه لعمله من حيث ظروفه، ومحتواه، وعلاقاته المهنية، وما يحققه له من إشباع لحاجاته المادية والمعنوية، وقد أكدت الدراسات العربية أن الرضا الوظيفي لا يعد حالة ثابتة، بل هو حالة ديناميكية تتغير بتغير العوامل التنظيمية والفردية المحيطة بالعامل.

وفي هذا السياق، توصلت دراسة **(عوض، 2023)** إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطا وثيقا بإدراك العاملين لمستوى العدالة التنظيمية داخل المؤسسة، حيث إن العدالة في توزيع المكافآت وعدالة الإجراءات، وعدالة المعاملة، تمثل محددا أساسيا لمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام العربي، وأن أي خلل في هذه الأبعاد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا وزيادة التوتر المهني.

كما بينت دراسة **(السليمان، اليامي، 2019)** أن نمط القيادة يعد من أهم العوامل التنظيمية المؤثرة في الرضا الوظيفي، حيث إن القيادة الداعمة والمشاركة تسهم في رفع مستوى الرضا لدى العاملين، بينما تؤدي القيادة السلطوية إلى انخفاضه بشكل ملحوظ، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد على التفاعل المباشر مع الجمهور

وفي نفس الاتجاه، أكدت دراسة **(صادفي، خثير، 2020)** أن نظام الحوافز المادية والمعنوية يمثل عنصرا حاسما في تشكيل الرضا الوظيفي داخل المؤسسات العمومية، حيث أظهرت النتائج أن ضعف الحوافز وقلة الترقية الوظيفية يرتبطان بانخفاض مستوى الرضا وزيادة نية ترك العمل لدى الموظفين .

ومن جهة أخرى، أشارت دراسة **(الكندري، 2017)** إلى أن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل تلعب دورا مهما في تعزيز الرضا الوظيفي، حيث إن وجود علاقات إيجابية بين الزملاء، وتوافر الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة، يسهم في رفع مستوى الرضا وتقليل الضغوط النفسية .

وتشير الأدبيات الحديثة في مجال السلوك التنظيمي إلى أن الرضا الوظيفي لا يعد متغيرا ثابتا أو موحدا بين جميع الأفراد داخل المؤسسة، بل هو حالة ديناميكية تتأثر بمجموعة واسعة من العوامل الفردية والتنظيمية التي تتفاعل فيما بينها لتشكيل مستوى الرضا لدى العاملين. وفي هذا الإطار، تؤكد الدراسات أن الخصائص الفردية للعامل تمثل أحد المحددات الأساسية للرضا الوظيفي، حيث تلعب متغيرات مثل العمر، والخبرة المهنية، والمستوى التعليمي، والدافعية الشخصية دورا مهما في تفسير الفروق الفردية في مستوى الرضا الوظيفي، وقد

بينت دراسة براهمي وقرين (2019) أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل واضح بالعوامل الخاصة بالفرد، إلى جانب العوامل المرتبطة بطبيعة العمل وبيئة العمل، مما يفسر التباين في مستويات الرضا بين العاملين خاصة داخل المؤسسة التعليمية.

وفي ضوء هذه الدراسات، تبرز أهمية دراسة الرضا الوظيفي داخل المؤسسات الخدمية، خاصة تلك التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين، مثل قطاع الضمان الاجتماعي، الذي يعد من القطاعات الحيوية ذات الطابع الإداري والاجتماعي. إذ يتميز هذا القطاع بكثافة العمل، وتعدد المهام، وكثرة التفاعل مع الجمهور، مما يفرض على العاملين ضغوطا مهنية مستمرة قد تؤثر على حالتهم النفسية ومستوى رضاهم الوظيفي.

كما أن طبيعة العمل داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي تتسم بتعقيد الإجراءات الإدارية، والالتزام الصارم بالقوانين التنظيمية، وضغط الوقت في معالجة الملفات، وهو ما قد يؤدي إلى تفاوت مستويات الرضا بين العمال. إضافة إلى ذلك، فإن اختلاف الظروف التنظيمية داخل المؤسسة، مثل أسلوب القيادة، ونظام الحوافز، وتوزيع المهام، إلى جانب الخصائص الفردية للعاملين، قد يسهم في تفسير هذا التباين في مستوى الرضا الوظيفي.

وبناء على ما سبق، فإن الإشكالية الأساسية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها تتمثل في التساؤل التالي:

ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي؟

ثانيا: التساؤلات الفرعية

-هل توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟
-هل توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟
-هل توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

-مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد العينة مرتفع
-توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس
-توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية
-توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن

رابعا: أهداف الدراسة

-التعرف على مستوى لدى عمال الضمان الاجتماعي.
- معرفة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي.
-تقديم اقتراحات من شأنها تحسن اداء عمال الضمان الاجتماعي.

خامسا: أهمية الدراسة

-تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع الذي يُعد من أبرز المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال علم النفس التنظيمي، لما له من تأثير مباشر على سلوك العاملين وأدائهم المهني .
-تكشف هذه الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي، باعتبارهم فئة مهنية تؤدي دورًا مهمًا في تقديم الخدمات الاجتماعية والإدارية للمواطنين .
-تساهم الدراسة في التعرف على أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل الأجور، وظروف العمل والعلاقات المهنية، والحوافز، ونمط الإشراف الإداري .
-تكمن أهمية الدراسة في إبراز العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء والإنتاجية والاستقرار المهني داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي .
-قد تساعد نتائج الدراسة المسؤولين والإداريين في تحسين بيئة العمل، ورفع معنويات العمال، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .
-تساهم هذه الدراسة في إثراء الرصيد العلمي والمكتبة الجامعية بدراسة ميدانية حول الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي في البيئة الجزائرية.

سادسا: المفاهيم الإجرائية

-التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

يُقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة الدرجة التي يعبر بها عمال الضمان الاجتماعي عن شعورهم بالارتياح والقبول تجاه وظائفهم، من خلال رضاهم عن ظروف العمل، والأجور، والعلاقات المهنية ونمط الإشراف، وفرص الترقية، ويُقاس ذلك من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المعتمد في الدراسة. **(فايزة محمد رجب، 2011، ص 05)**

-التعريف الإجرائي لعمال الضمان الاجتماعي:

يقصد بعمال الضمان الاجتماعي في هذه الدراسة جميع الموظفين والإداريين العاملين بمؤسسة الضمان الاجتماعي محل الدراسة، والذين يقومون بمهام إدارية وتنظيمية وخدماتية مرتبطة بتسيير ملفات المؤمن لهم وتقديم الخدمات الاجتماعية للمواطنين. **(سالم الشرايدة، 2008، ص 04)**

-التعريف الإجرائي لبيئة العمل:

ويقصد بها مجموعة الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية المحيطة بالعامل داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي، مثل ظروف العمل الفيزيقية، والعلاقات مع

الزملاء والرؤساء، وأساليب الإدارة المعتمدة داخل المؤسسة.
(محمد الصيرفي 2014، ص 03)

ـالتعريف الإجرائي للأداء المهني:

هو مستوى إنجاز العامل للمه('ام والمسؤوليات الموكلة إليه داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي، ومدى التزامه وتحمله للمسؤولية وكفاءته في تقديم الخدمات المطلوبة.
(فايز جمعة النجار 2012، ص 12)

سابعا: الدراسات السابقة

1/ الدراسات حول الرضا الوظيفي

ـ الدراسة الاولى:

دراسة عوض محمد محمود ملاح (2023) بعنوان العدالة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية رفح، هدفت إلى التعرف بشكل معمق على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية رفح، في ظل إدراكهم لممارسات العدالة التنظيمية داخل المؤسسة، وذلك من خلال الكشف عن درجة رضاهم عن مختلف جوانب العمل، ومدى تأثر هذا الرضا بالمتغيرات الشخصية والوظيفية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في بلدية رفح والبالغ عددهم (95) موظفا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها (50) موظفا، بما يسمح بالحصول على نتائج قابلة للتعميم النسبي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمنت مجموعة من الفقرات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة، مثل الرضا عن بيئة العمل، والحوافز، والعلاقات المهنية، وظروف العمل.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء متوسطا، حيث بلغ (63.4%)، وهو ما يعكس حالة من الرضا الجزئي أو النسبي، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس أو سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي، وهو ما يدل على أن إدراك الرضا الوظيفي يكاد يكون متقاربا بين مختلف فئات العاملين، وأن العوامل المؤثرة فيه ترتبط أكثر ببيئة العمل التنظيمية بشكل عام وليس بالخصائص الفردية.

ـ الدراسة الثانية:

دراسة السليمان، ابتهال عبدالله، واليـامي، أحمد مداوس (2019) بعنوان أثر البعد الأخلاقي للقيادة على الرضا الوظيفي للمرؤوسين: دراسة ميدانية، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين في ظل ممارسات القيادة الأخلاقية، من خلال دراسة العلاقة بين سلوك القادة القائم على القيم الأخلاقية (كالعدل والاحترام والمصداقية) ومستوى شعور العاملين بالرضا داخل بيئة

العمل. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين الإداريين والإداريات في كليات جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز بمدينة الخرج والبالغ عددهم (429) موظفا وموظفة، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين يرتبط ارتباطا إيجابيا دالا إحصائيا بمستوى ممارسة القيادة الأخلاقية، حيث يزداد شعور العاملين بالرضا كلما تحسنت ممارسات القادة الأخلاقية، خاصة فيما يتعلق بالاحترام والتعامل الإنساني داخل العمل. كما بينت النتائج أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل واضح بالعلاقة المباشرة بين القائد والمرؤوس، وأن السلوك الأخلاقي للقائد يعد من أهم العوامل التي تعزز شعور العاملين بالارتياح والاستقرار النفسي داخل المنظمة، كما توصلت الدراسة إلى أن القيادة الأخلاقية لا تقتصر فقط على التأثير في الجوانب التنظيمية، بل تمتد لتؤثر في الجوانب النفسية للعاملين، حيث تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي من خلال خلق بيئة عمل قائمة على الثقة والعدالة والاحترام المتبادل، مما ينعكس إيجابا على اتجاهات العاملين نحو عملهم وأدائهم داخل المؤسسة.

- الدراسة الثالثة:

دراسة صادفي، جمال، وخثير، محمد خير (2020) بعنوان دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، من خلال دراسة تأثير نظام الحوافز بمختلف أنواعه على تحقيق هذا الرضا. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية، وطبقت على عينة من العمال بلغ عددها (48) عاملا بالمؤسسة محل الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والرضا الوظيفي، حيث كلما تحسن نظام الحوافز ارتفع مستوى الرضا لدى العاملين، كما بينت النتائج أن الرضا الوظيفي يتأثر بدرجة أكبر بالحوافز المادية مقارنة بالحوافز المعنوية، وهو ما يعكس أهمية الأجور والمكافآت في تعزيز شعور العاملين بالرضا داخل المؤسسة.

كما توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يمثل عنصرا أساسيا في تحقيق الاستقرار المهني ورفع الروح المعنوية للعاملين، مما ينعكس إيجابا على أدائهم وكفاءتهم داخل المؤسسة، وهو ما يستدعي ضرورة تحسين سياسات الحوافز بما يتلاءم مع تطلعات العاملين لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي.

- الدراسة الرابعة:

دراسة الكندري، نبيلة يوسف (2017) بعنوان الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت: دراسة ميدانية، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الكويت، من خلال قياس درجة رضاهم عن مختلف جوانب العمل داخل المؤسسة، مثل طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء والزملاء، نظام الحوافز، فرص الترقية، ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيقها على عينة ميدانية مكونة من (300) موظف وموظفة من العاملين الإداريين في جامعة الكويت، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالرضا الوظيفي .

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جاء مرتفعا في بعض الجوانب مثل العلاقة مع رئيس العمل والزملاء، والراتب والمكافآت وفرص الترقية، في حين كان متوسطا في جوانب أخرى مثل التمكين والمشاركة في اتخاذ القرار والتدريب والتحفيز على الإبداع. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات مثل الجنس والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي، بينما ظهرت فروق حسب المستوى الوظيفي لصالح الفئات الإشرافية .

وتشير هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي في المؤسسة المدروسة يتحدد بشكل أساسي بطبيعة البيئة التنظيمية وظروف العمل الداخلية، أكثر من ارتباطه بالخصائص الفردية للموظفين، مما يعكس أهمية تحسين الجوانب الإدارية والتنظيمية لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي بشكل شامل داخل الجامعة.

- الدراسة الخامسة:

دراسة براهمي، إبراهيم، وقرين، العيد (2019) بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ، العمل وبيئة العمل، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، والكشف عن العوامل المؤثرة فيه سواء المرتبطة بالمعلم نفسه أو بطبيعة العمل أو ببيئة العمل المدرسية، وذلك من أجل فهم أعمق لمصادر الرضا أو عدم الرضا داخل القطاع التربوي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيقها على عينة من أساتذة التعليم الثانوي قدرت بـ (120) أستاذا وأستاذة، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي وأبعاده المختلفة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي جاء متوسطا بشكل عام، مع وجود تباين حسب الأبعاد، حيث ارتبط الرضا بشكل أكبر بعوامل بيئة العمل والعلاقات المهنية داخل المؤسسة التربوية، بينما كان أقل تأثرا

بالعوامل الشخصية للأستاذ، كما بينت النتائج أن ظروف العمل والضغط المهني والحوافز المهنية تلعب دورا مهما في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الأساتذة، وأن تحسين بيئة العمل يمكن أن يرفع بشكل واضح من مستوى الرضا.
كما خلصت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي في الوسط التربوي لا يتحدد بعامل واحد، بل هو نتاج تفاعل مجموعة من العوامل التنظيمية والمهنية والشخصية، مما يستدعي ضرورة الاهتمام ببيئة العمل المدرسية وتحسين ظروفها لضمان رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الأساتذة.

2/ التعقيب على الدراسات السابقة

-من حيث المنهج: يتضح أن جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما في الدراسات التي تهدف إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي وتحليل العوامل المؤثرة فيه، مثل العدالة التنظيمية، القيادة الأخلاقية، الحوافز، وبيئة العمل، وهذا يعكس اتفاقا منهجيا بين هذه الدراسات، ويؤكد ملاءمة هذا المنهج لطبيعة موضوع الرضا الوظيفي باعتباره متغيرا إدراكيا ونفسيا يحتاج إلى وصف وتحليل أكثر من التجريب.

-من حيث العينة: فقد تباينت الدراسات في حجم ونوع العينات، حيث شملت موظفين إداريين في مؤسسات مختلفة (بلديات، جامعات، مؤسسات اقتصادية، قطاع التعليم الثانوي)، وكانت أغلب العينات تتراوح بين عينات متوسطة الحجم إلى كبيرة نسبيا (من حوالي 50 إلى 429 مفردة تقريبا). هذا التنوع في حجم ونوعية العينات يعزز إمكانية تعميم النتائج نسبيا، لكنه في الوقت نفسه يجعل المقارنة بين الدراسات بحاجة إلى الحذر لاختلاف السياقات المهنية والتنظيمية.

-من حيث أدوات جمع البيانات: فقد اعتمدت جميع الدراسات على الاستبانة كأداة رئيسية، وهو ما يعكس شيوع هذا الأسلوب في قياس الرضا الوظيفي نظرا لقدرته على جمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، وسهولة تطبيقه على عينات كبيرة نسبيا، إلا أن هذا الاعتماد شبه الكلي على الاستبانة قد يحد من التعمق في فهم الجوانب النفسية والسلوكية للرضا الوظيفي مقارنة بأساليب نوعية مثل المقابلة أو الملاحظة.

-من حيث النتائج: فقد أجمعت الدراسات على أن مستوى الرضا الوظيفي يتراوح غالبا بين المتوسط والمرتفع النسبي، مع اختلاف في العوامل المؤثرة عليه؛ حيث تبين أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل كبير بعوامل تنظيمية مثل العدالة التنظيمية، نظام الحوافز، القيادة الأخلاقية، وبيئة العمل، كما أظهرت بعض الدراسات عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي تبعا للمتغيرات الديموغرافية، مما يدل على أن الرضا الوظيفي يرتبط أكثر بخصائص المؤسسة وظروف العمل وليس بالخصائص الفردية فقط.

3/ مكانة الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

تندرج الدراسة الحالية التي تحمل عنوان الرضا الوظيفي لدى أعوان الضمان الاجتماعي ضمن نفس الإطار العام للدراسات السابقة الخمس، إذ تشترك معها في الاهتمام بمتغير الرضا الوظيفي بوصفه متغيرا نفسيا وتنظيميا يعكس مدى ارتياح العاملين داخل بيئة العمل. غير أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة من حيث السياق المهني والمؤسسة محل الدراسة، حيث تركز على قطاع الضمان الاجتماعي الذي يعد مؤسسة خدماتية ذات طابع إداري واجتماعي خاص، يختلف عن البلديات والجامعات والمؤسسات الاقتصادية وقطاع التعليم التي تناولتها الدراسات السابقة.

ومن حيث المنهج والأدوات، فإن الدراسة الحالية تنسجم مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يعزز إمكانية المقارنة العلمية بين النتائج ويؤكد وحدة الإطار المنهجي في هذا النوع من الدراسات.

أما من حيث العينة، فتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على فئة مهنية محددة وهي أعوان الضمان الاجتماعي، في حين تنوعت عينات الدراسات السابقة بين موظفين إداريين، أساتذة، وعمال مؤسسات اقتصادية، مما يمنح الدراسة الحالية خصوصية في النتائج المرتبطة بطبيعة العمل الاجتماعي والإداري في هذا القطاع.

وبالنسبة لـ النتائج المتوقعة أو الإطار العام، فإن الدراسات السابقة أجمعت على أن مستوى الرضا الوظيفي غالبا ما يكون متوسطا إلى مرتفع نسبيا، ويتأثر بعوامل تنظيمية مثل الحوافز، العدالة التنظيمية، القيادة، وبيئة العمل. وعليه، فإن الدراسة الحالية تنطلق من هذا التراكم العلمي لتحديد ما إذا كانت هذه النتائج تنطبق أيضا على أعوان الضمان الاجتماعي أو ما إذا كانت هناك خصوصيات مهنية تميز هذا القطاع.

وبذلك، فإن مكانة الدراسة الحالية تتمثل في كونها دراسة مكملة ومقارنة للدراسات السابقة، تسعى إلى اختبار مدى عمومية نتائج الرضا الوظيفي عبر سياقات مهنية مختلفة، مع إضافة معرفة جديدة خاصة بقطاع الضمان الاجتماعي.

الـفـصـــل الثانـي:

الرضا الوظيفي

تمهيد

يُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، وقد حظي باهتمام كبير من طرف الباحثين والمختصين نظراً لارتباطه المباشر بسلوك الفرد داخل بيئة العمل، وانعكاسه على مستوى الأداء والإنتاجية والاستقرار المهني، فهو لا يُعتبر مجرد شعور عابر لدى العامل، بل هو حالة نفسية وانفعالية متراكمة تتشكل نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل المتعلقة بطبيعة العمل، وظروفه، والعلاقات السائدة داخله، إضافة إلى الجوانب المادية والمعنوية التي تقدمها المؤسسة للعاملين.

ويكتسي الرضا الوظيفي أهمية بالغة داخل المنظمات الحديثة، كونه يمثل أحد المؤشرات الأساسية التي يُعتمد عليها في تقييم فعالية سياسات الموارد البشرية، ومدى نجاح الإدارة في تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وتطلعات العاملين.

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل الإطار النظري لمفهوم الرضا الوظيفي من مختلف جوانبه من خلال التطرق إلى تعريفه وخصائصه وأنواعه، ثم تحليل أهم العوامل المؤثرة فيه، واستعراض أبرز النظريات المفسرة له، وطرق قياسه، إضافة إلى النتائج والمظاهر المترتبة عنه، وذلك بهدف تقديم رؤية شاملة تساعد على فهم هذا المتغير السلوكي الحيوي في حياة المنظمة والعامل على حد سواء.

أولا: تعريف الرضا الوظيفي

1/ تعريف Edwin Locke:

يعرف لوك الرضا الوظيفي بأنه الحالة الانفعالية الإيجابية الناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها قادرة على إشباع حاجاته وتحقيق قيمه المهنية، شريطة أن تتوافق هذه القيم مع حاجات الفرد وتطلعاته.

(محمد الصيرفي 2014، ص 06)

2/ تعريف محمد المشعان

يعرف المشعان الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من خلال مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، كبيئة العمل وطبيعة العمل ذاته، والتي من شأنها أن تجعل الفرد راضيًا عن عمله، مقبلًا عليه دون تذمر، وقادرًا على تحقيق طموحاته ورغباته المهنية، مع وجود توافق بين ما يتوقعه الفرد من العمل وما يحصل عليه فعليًا. **(مختار بوفرة 2017، ص 42)**

3/ تعريف Luceck:

يرى لوسك أن الرضا الوظيفي هو حالة من السرور النفسي تنتج عن تقييم الفرد لعمله، وذلك من خلال مقارنة الجهد الذي يبذله بالعوائد والفوائد التي يحصل عليها من هذا العمل.

(وليد حليم غازي 2011، ص 124)

4/ تعريف عادل حسين وأحمد صقر عاشور

يعرف كل من عادل حسين وأحمد صقر عاشور الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور الداخلي أو الحالة النفسية الذاتية التي يصعب وصفها بدقة، والتي تعكس إحساس العامل الإيجابي تجاه عمله ووظيفته.

(عبد الحكيم أحمد الخزامي 2017، ص 23)

5/ تعريف Donald Super:

يرى سوبر أن الرضا الوظيفي يتمثل في مدى رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مقدار ما يوفره العمل من إشباع لقدرات الفرد وميوله وقيمه الشخصية، إضافة إلى مدى توافقه مع سمات شخصيته وخبراته وطريقة حياته.

(طارق عبد الرؤوف محمد 2014، ص 05)

6/ تعريف Behling and Shriesheim:

يعرف كل من بيلينغ وشرايزهايم الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الناتجة عن عمل الفرد، أو عن العوامل التنظيمية المرتبطة به، مثل الأجور والمكافآت والبيئة التنظيمية والطبيعية التي يتم فيها إنجاز العمل.

(زغدود حنان 2018 ص 51)

يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: حالة نفسية وانفعالية إيجابية يشعر بها الفرد تجاه عمله، تنتج عن مدى إشباع الوظيفة لحاجاته المادية والمعنوية، وتحقيقها لتطلعاته وطموحاته المهنية، من خلال ما توفره من ظروف عمل مناسبة،

وعلاقات إنسانية جيدة، وحوافز مادية ومعنوية، بما يحقق التوافق بين توقعات الفرد وما يحصل عليه فعليًا داخل بيئة العمل.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي

يُعدّ الرضا الوظيفي مؤشرًا مهمًا على سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو العمل، فالموظف الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يُظهر سلوكًا إيجابيًا تجاه مهامه ووظيفته، في حين أن انخفاض مستوى الرضا يؤدي إلى ظهور سلوك سلبي تجاه العمل. كما يُعتبر الرضا الوظيفي نتيجة لإدراك الموظفين لمدى قدرة وظائفهم على توفير الجوانب التي يرونها مهمة داخل المؤسسة، وهو من المفاهيم الأساسية في مجال السلوك التنظيمي، وتتجلى أهمية الرضا الوظيفي من عدة جوانب، أهمها:

1/ أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:

إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية يؤدي إلى العديد من النتائج الإيجابية، من بينها:

-**القدرة على التكيف مع بيئة العمل :**حيث تمنح الحالة النفسية المريحة العامل قدرة أكبر على التحكم في عمله والتعامل مع مختلف الظروف المحيطة به .

-**الرغبة في الإبداع والابتكار :**فعندما يشعر العامل بأن حاجاته المادية، كالأكل والسكن، وحاجاته المعنوية، كالتقدير والاحترام والأمان الوظيفي، مشبعة بشكل كافٍ، تزداد لديه الرغبة في أداء عمله بطريقة متميزة .

-**ارتفاع مستوى الطموح والتطور المهني :**إذ يكون العامل الراضي عن وظيفته أكثر سعيًا إلى تطوير مستقبله المهني وتحقيق أهدافه الوظيفية .

-**الرضا عن الحياة :**لأن المزايا المادية والمعنوية التي توفرها الوظيفة تساعد الفرد على تلبية متطلبات حياته المختلفة.

(إبراهيمي عبد الحكيم ، 2016، ص 21)

وقد أظهرت بعض الدراسات أن الأفراد الراضين وظيفيًا يتمتعون بحياة أطول مقارنة بغير الراضين، كما أنهم أقل عرضة للقلق النفسي، وأكثر تقديرًا لذواتهم، وأقدر على التكيف الاجتماعي. ويرى بعض الباحثين أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، بمعنى أن الأفراد الراضين عن وظائفهم يكونون غالبًا أكثر رضا عن حياتهم بصفة عامة، والعكس صحيح.

(محمد الصيرفي 2014، ص 08)

ويُعتبر رضا العاملين مقياسًا مهمًا لمدى فعالية الإدارة، إذ إن ارتفاع مستوى الرضا الكلي لدى العاملين ينعكس إيجابًا على المؤسسة، ويحقق نتائج مماثلة لتلك التي تسعى المنظمة إلى بلوغها من خلال رفع الأجور أو تطبيق برامج الحوافز والمكافآت.

كما أن الفرد الذي يتمتع بدرجة مرتفعة من الرضا الوظيفي يكون أكثر رضا عن أوقات فراغه وحياته الأسرية، وأكثر شعورًا بالاستقرار النفسي والاجتماعي.
(منال أحمد البارودي، 2015، ص 10)

2/ أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين إيجابًا على المؤسسة من خلال:

-**ارتفاع مستوى الكفاءة والفعالية:** إذ يصبح العامل أكثر تركيزًا واهتمامًا بعمله .

-**زيادة الإنتاجية :**لأن الرضا الوظيفي يعزز رغبة العاملين في الإنجاز وتحسين الأداء .

-**تخفيض تكاليف الإنتاج:** من خلال التقليل من معدلات الغياب، والإضرابات، والشكاوى ودوران العمل .

-**تعزيز الولاء للمؤسسة:** فعندما يشعر العامل بأن وظيفته تلبي حاجاته المادية والمعنوية، يزداد ارتباطه بالمؤسسة وانتماؤه إليها .

وقد بينت العديد من الدراسات أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي غالبًا إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران العمل، وخفض نسب الغياب، ورفع الروح المعنوية للعاملين، مما يجعل الحياة المهنية أكثر استقرارًا ومعنى.
(وليد حليم غازي 2011، ص 127)

كما أشار Rensis Likert إلى أنه من الصعب تحقيق مستوى إنتاجية مرتفع لفترة طويلة في ظل ظروف يسودها عدم الرضا الوظيفي، مؤكّدًا أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا يؤدي في النهاية إلى تسرب الكفاءات وانخفاض جودة الأداء داخل المنظمة، لذلك يُعد انخفاض مستوى الرضا الوظيفي من أبرز المؤشرات على سوء ظروف العمل داخل المؤسسة.

3/ أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

لا تقتصر آثار الرضا الوظيفي على العامل والمؤسسة فقط، بل تمتد إلى المجتمع ككل، وذلك من خلال:

-رفع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية .

-المساهمة في زيادة معدلات النمو والتطور الاجتماعي والاقتصادي .

-ومن خلال ما سبق يتضح أن الرضا الوظيفي من المفاهيم المعقدة نسبيًا، لارتباطه باتجاهات الأفراد وانطباعاتهم تجاه وظائفهم، وهي أمور تختلف من شخص إلى آخر تبعًا لاختلاف شخصياتهم وحاجاتهم وطموحاتهم.
(منال أحمد البارودي، 2015، ص 12)

-وإذا كانت الدول المتقدمة قد أولت اهتمامًا كبيرًا بموضوع الرضا الوظيفي، فإن الدول النامية مطالبة بالاهتمام به بدرجة أكبر، نظرًا لأثره المباشر في تحقيق التنمية وتطور المجتمع.
-فالرضا الوظيفي يمثل حصيلة الظروف النفسية والاجتماعية والبيئية التي تحيط بالعامل داخل المؤسسة، والتي تجعله يشعر بالاستقرار والارتياح في عمله.
(فايزة محمد رجب 2011، ص 06)

ثالثا: خصائص الرضا الوظيفي

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص التي تجعله من المفاهيم المهمة والمعقدة في مجال علم النفس والتنظيم، ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

1/ الرضا الوظيفي حالة نفسية ذاتية: يُعد الرضا الوظيفي شعورًا نفسيًا داخليًا يختلف من فرد إلى آخر، إذ قد يشعر بعض العاملين بالرضا تجاه نفس الظروف الوظيفية التي قد تسبب عدم الرضا لآخرين، وذلك تبعًا لاختلاف الحاجات والطموحات والقيم الشخصية.

2/ الرضا الوظيفي نسبي ومتغير: لا يتمتع الرضا الوظيفي بالثبات، بل يتغير بتغير الظروف المحيطة بالفرد، سواء داخل العمل أو خارجه، كما يختلف باختلاف الزمان والمكان والمستوى الاجتماعي والثقافي للعاملين.

3/ الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد: لا يرتبط الرضا الوظيفي بعامل واحد فقط، وإنما يتأثر بعدة عوامل متداخلة، مثل الأجر، وظروف العمل، والعلاقات الإنسانية، وفرص الترقية، ونمط القيادة وطبيعة العمل ذاته، لذلك فهو يُعد مفهومًا متعدد الجوانب. **(خثير سليمة 2019، ص 21)**

4/ ارتباطه بحاجات الفرد ودوافعه: يرتبط الرضا الوظيفي بمدى قدرة العمل على إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية، فكلما استطاعت الوظيفة تلبية حاجاته وتحقيق طموحاته، ارتفع مستوى رضاه عن العمل.

5/ الرضا الوظيفي يؤثر في سلوك العامل: ينعكس مستوى الرضا الوظيفي على سلوك العامل داخل المؤسسة، حيث يؤدي ارتفاعه إلى زيادة الدافعية والإنتاجية والانتماء للمؤسسة، بينما يؤدي انخفاضه إلى التغيب وكثرة الشكاوى وضعف الأداء.

6/ الرضا الوظيفي يرتبط بالأداء: توجد علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني، إذ غالبًا ما يكون العامل الراضي أكثر قدرة على الإنجاز والإبداع والتعاون، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء داخل المؤسسة.

7/ صعوبة قياسه بدقة: نظرًا لكون الرضا الوظيفي شعورًا نفسيًا داخليًا، فإنه يصعب قياسه بصورة دقيقة ومباشرة، لذلك تعتمد المؤسسات على الاستبيانات والمقابلات ومقاييس الاتجاهات للتعرف على مستوى الرضا لدى العاملين.

8/ الرضا الوظيفي قابل للتطوير: يمكن للإدارة تحسين مستوى الرضا الوظيفي من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، وتحقيق العدالة بين العاملين، وتقديم الحوافز، وإتاحة فرص التطور والترقية، وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.
(بوقرة حسام الدين 2016، ص 34)

رابعا: أنواع الرضا الوظيفي

يُصنَّف الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع مختلفة، وذلك حسب طبيعة الشعور بالرضا ومصدره، وكذلك حسب مدى شموله أو ارتباطه بجوانب معينة من العمل، وفيما يلي أهم هذه الأنواع:

1/ الرضا الوظيفي الكلي: يقصد بالرضا الوظيفي الكلي ذلك الشعور العام والشامل بالرضا الذي يحمله العامل تجاه وظيفته ككل، وهو ناتج عن تقييمه لجميع الجوانب المرتبطة بالعمل دون استثناء مثل الأجر، وظروف العمل، ونمط الإشراف، والعلاقات مع الزملاء، وفرص الترقية، وغيرها من العوامل التنظيمية. ويعكس هذا النوع مدى التوافق العام بين الفرد ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها حيث يكون العامل في حالة من الارتياح العام والاستقرار المهني.

2/ الرضا الوظيفي الجزئي: ويُقصد به رضا العامل عن جانب معين أو عنصر محدد من عناصر العمل دون غيره، فقد يكون العامل راضيًا عن الأجر أو نظام الحوافز مثلًا، لكنه في المقابل غير راضٍ عن ظروف العمل أو أسلوب الإدارة، وبالتالي فإن هذا النوع من الرضا لا يعكس الصورة الكاملة وإنما يقتصر على عنصر واحد أو أكثر من عناصر الوظيفة بشكل منفصل.

(سالم الشرايدة، 2008، ص 45)

3/ الرضا الداخلي: ينشأ هذا النوع من الرضا من طبيعة العمل ذاته وما يحتويه من مهام ومسؤوليات، حيث يشعر الفرد بالرضا عندما يكون العمل نفسه مصدرًا للإشباع النفسي والمعنوي مثل الشعور بالإنجاز، وتحقيق الذات، وإثبات القدرات، وتحمل المسؤولية.

وغالبًا ما يظهر هذا النوع لدى العاملين الذين يجدون في أعمالهم فرصة حقيقية لتطوير مهاراتهم وإبراز كفاءاتهم.

4/ الرضا الخارجي: يرتبط الرضا الخارجي بالعوامل المحيطة بالعمل والتي لا تتعلق بمحتوى الوظيفة بشكل مباشر، مثل الأجور، والحوافز المادية، وظروف العمل المادية، والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، إضافة إلى السياسات الإدارية والتنظيمية، ويعتمد هذا النوع بشكل كبير على ما توفره المؤسسة للعامل من بيئة عمل مناسبة ومزايا مادية ومعنوية.

(طارق عبد الرؤوف محمد 2014، ص 32)

5/ الرضا المتوقع: ويتمثل في مستوى الرضا الذي يكون لدى الفرد قبل الالتحاق بالوظيفة أو في بداية العمل، حيث يبني العامل هذا الرضا على أساس توقعاته الشخصية وطموحاته المهنية وصورته المسبقة عن طبيعة العمل وظروفه، وقد يتغير هذا المستوى لاحقًا بعد الاحتكاك الفعلي ببيئة العمل واكتشاف الواقع العملي.
6/ الرضا الفعلي: ويقصد به مستوى الرضا الذي يشعر به الفرد بعد ممارسة العمل بشكل فعلي والتعامل مع مختلف جوانب الوظيفة اليومية، وقد يكون هذا الرضا مطابقًا لتوقعات الفرد، أو أقل منها في حالة وجود فجوة بين التوقعات والواقع، أو أعلى منها إذا كانت تجربة العمل أفضل مما كان يتوقعه.
7/ الرضا المؤقت: وهو رضا يرتبط بظروف أو أحداث معينة تحدث في فترة زمنية محددة داخل العمل، مثل الحصول على مكافأة، أو ترقية، أو تحقيق إنجاز معين، وغالبًا ما يكون هذا النوع من الرضا محدود المدة، إذ قد يتراجع أو يزول مع زوال السبب الذي أدى إليه.

(فايزة محمد رجب 2011، ص 46)

8/ الرضا الدائم: ويُقصد به ذلك الشعور المستمر بالرضا والاستقرار المهني الذي يستمر لفترة طويلة داخل المؤسسة، وينتج عن حالة من التوافق بين العامل وبيئة العمل من حيث الأمان الوظيفي والتقدير، وتحقيق الحاجات والطموحات، ويُعد هذا النوع من أكثر الأنواع أهمية لأنه يعكس استقرارًا نفسيًا ومهنيًا لدى العامل.
9/ الرضا الفردي: يرتبط هذا النوع بدرجة رضا كل فرد على حدة عن وظيفته، حيث يختلف من شخص إلى آخر حسب خصائصه الشخصية، وحاجاته، وقيمه، وتوقعاته المهنية، لذلك قد نجد اختلافًا كبيرًا في مستوى الرضا بين العاملين رغم عملهم في نفس المؤسسة وتحت نفس الظروف.

(طارق عبد الرؤوف محمد 2014، ص 33)

10/ الرضا الجماعي: ويقصد به مستوى الرضا العام السائد داخل مجموعة من العاملين أو قسم معين داخل المؤسسة، وهو يعكس إلى حد كبير طبيعة المناخ التنظيمي السائد، وجودة العلاقات المهنية بين العاملين، ومدى فعالية السياسات الإدارية داخل المؤسسة، مما يجعله مؤشرًا مهمًا على صحة البيئة التنظيمية بشكل عام.

(منال أحمد البارودي، 2015، ص 25)

خامسا: قياس الرضا الوظيفي

يقصد بقياس الرضا الوظيفي تحديد مستوى الرضا الذي يشعر به العاملون تجاه وظائفهم، وذلك من خلال إعطاء مؤشرات ودلالات تساعد الإدارة على رسم السياسات المناسبة لتنمية الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل، ويتم إدراك هذه

الدلالات من خلال الانطباعات والمشاعر التي يعبر عنها العاملون تجاه وظائفهم، أي من خلال تقديرهم لدرجة رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل.
ويتم قياس الرضا الوظيفي بعدة أساليب، من أهمها:
1/ قياس الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه العمل: يُستخدم هذا الأسلوب للتعرف على اتجاهات العاملين ومشاعرهم نحو وظائفهم، وذلك من خلال مجموعة من المقاييس، من أبرزها:
أ- التصنيف الأحادي الشامل: يعتمد هذا الأسلوب على طرح سؤال معين على العاملين، وتكون الإجابات ضمن درجات تتراوح بين الرضا التام وعدم الرضا الشديد. ويُعرف هذا الأسلوب بنظام تسجيل النقاط التجميعية، حيث يتم سؤال الموظف عن مشاعره تجاه العوامل الأساسية المرتبطة بالعمل، وقد يكون السؤال بصيغة مباشرة مثل: "هل أنت راضٍ عن عملك؟"، وتكون الإجابة إما بـ "نعم" أو "لا". **(محمد الصيرفي، 2013، ص 231)**
ب- أداة مؤشر الرضا الوظيفي: تُعرف هذه الأداة باسم **مؤشر الوصف الوظيفي** (Job Descriptive Index - JDI)، وقد وضعها Patricia Cain Smith وزملاؤها لقياس الرضا الوظيفي.
وتتكون هذه الأداة من مجموعة مقاييس فرعية تتعلق بعدة جوانب، أهمها: الرئاسة أو الإشراف طبيعة العمل، الأجر والراتب، الترقية، العلاقات مع الزملاء .
ويُعد هذا المقياس من أشهر المقاييس المستخدمة في دراسة الرضا الوظيفي نظرًا لدرجة تقنينه وموضوعيته. **(عبد الحكيم أحمد الخزامي 2017، ص 94)**
ج- مقياس مينيسوتا: يُعتبر مقياس مينيسوتا من المقاييس الشائعة في قياس الرضا الوظيفي، حيث يعبّر الفرد من خلاله عن مدى رضاه عن مجموعة من الجوانب المرتبطة بالعمل، مثل الأجر وفرص الترقية وظروف العمل، ويُستخدم هذا المقياس في تحديد المنافع أو الآثار المرتبطة ببرامج الموارد البشرية والتي يصعب تحويلها إلى قيم مالية مباشرة. **(محمد الصيرفي، 2013، ص 232)**
2/ أسلوب الأحداث الهامة: يقوم هذا الأسلوب على سؤال العاملين عن المواقف أو الأحداث المهمة التي مروا بها في العمل، والتي أدت إلى شعورهم بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي، ويساعد هذا الأسلوب في التعرف على العوامل المؤثرة بشكل مباشر في اتجاهات العاملين نحو وظائفهم.
3/ بيانات مسح الاتجاهات: يرتبط الرضا الوظيفي بمجموعة من السلوكيات التنظيمية، مثل التغيب عن العمل ومعدل دوران العمالة، والتي ترتبط بدورها ببرامج الموارد البشرية داخل المؤسسة، ويهدف هذا الأسلوب إلى تحليل اتجاهات

العاملين ومشاعرهم تجاه العمل، ومن خلال دراسة هذه المؤشرات يمكن تكوين فكرة عن مستوى الرضا الوظيفي لديهم. **(أحمد ماهر، 2012، ص 247)**

4/ بيانات مسح المناخ التنظيمي: يُعد هذا الأسلوب أكثر شمولًا، إذ يركز على دراسة المناخ السائد داخل المؤسسة، من خلال تحليل مجموعة من العوامل المرتبطة ببيئة العمل، مثل:

-مستوى الاتصال داخل المؤسسة .

-درجة الانفتاح والثقة بين العاملين والإدارة .

-جودة التغذية الراجعة .

-العوامل الدافعة أو المعوقة للعمل .

ويهدف مسح المناخ التنظيمي إلى الكشف عن التغيرات التي تطرأ على بيئة العمل وتأثيرها في رضا العاملين. **(منال أحمد البارودي، 2015، ص 87)**

5/ أسلوب المقابلة: يتمثل هذا الأسلوب في إجراء مقابلات مباشرة مع العاملين وسؤالهم عن مدى رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل، بالإضافة إلى استخدام الملاحظة المباشرة لسلوكياتهم داخل المؤسسة.

ورغم أهمية هذا الأسلوب، إلا أنه قد لا يعكس دائمًا المشاعر الحقيقية للعاملين، إذ قد يتردد بعضهم في التعبير عن آرائهم خوفًا من التعرض لأي ضرر أو تأثير سلبي، ومع ذلك فإن هذا الأسلوب يكون أكثر فعالية في المؤسسات الصغيرة التي يسهل فيها التواصل المباشر مع العاملين.

(مختار بوفرة، 2017، ص 97)

6/ استخدام قائمة الأسئلة:

تعتمد هذه الطريقة على إعداد استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بعدة عوامل، مثل: طبيعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، فرص الترقية، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير، الأجور الإشراف، العلاقات مع الزملاء .

وتهدف مقاييس الرضا الوظيفي بصفة عامة إلى:

-التعرف على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الأقسام والجماعات المختلفة داخل المؤسسة .

-الربط بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض الظواهر السلوكية، مثل التغيب والتمارض وترك العمل .

-مساعدة الإدارة على تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والعمل على تحسينها بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة واحتياجات العاملين. **(أحمد ماهر، 2012، ص 248)**

وعليه، تُعد أساليب قياس الرضا الوظيفي أدوات مهمة تساعد الإدارة في التعرف على اتجاهات العاملين وتقييم مستوى رضاهم، بهدف تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسة.

سادسا: مظاهر الرضا الوظيفي

1/ ظاهر الرضا الوظيفي: توجد مجموعة من المظاهر والسلوكيات التي يمكن ملاحظتها على الفرد العامل، والتي تدل على مستوى رضاه عن عمله، وهي مظاهر متداخلة ومترابطة تنعكس بشكل مباشر على أدائه وسلوكه داخل المؤسسة، ومن أهم هذه المظاهر ما يلي:

2/ زيادة معدل الأداء: تُعد زيادة معدل الأداء من أبرز مظاهر الرضا الوظيفي، حيث توجد عدة اتجاهات تفسيرية للعلاقة بين الرضا والأداء، فهناك من يرى أن الأداء الجيد يؤدي إلى الرضا، بينما يرى آخرون أن الرضا هو الذي يقود إلى تحسين الأداء، وفي كلتا الحالتين، فإن العامل الذي يشعر بالرضا عن عمله يكون أكثر قدرة على التركيز والإنجاز، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائه بشكل واضح داخل المؤسسة. **(براهيمي عبد الحكيم، 2015، ص 42)**

3/ زيادة معدل الحضور وانخفاض الغياب: يرتبط الرضا الوظيفي ارتباطًا مباشرًا بمعدل الحضور إلى العمل، حيث كلما ارتفعت درجة رضا العامل عن وظيفته، كلما زاد التزامه بالحضور وانخفضت معدلات الغياب والتأخر، كما أن الشعور الإيجابي تجاه العمل مثل حب الوظيفة والارتياح النفسي يُعد مؤشرًا واضحًا على وجود رضا وظيفي مرتفع، مما ينعكس على سلوك العامل داخل المؤسسة بشكل إيجابي.

4/ الرضا العام عن الحياة: يُعتبر الرضا الوظيفي جزءًا مهمًا من الرضا العام عن الحياة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة بشكل عام. فالعامل الذي يشعر بالرضا في عمله غالبًا ما ينعكس ذلك إيجابيًا على حياته الشخصية والاجتماعية، ويجعله أكثر استقرارًا وتوازنًا على المستوى النفسي.

(طواهري إلهام، 2020، ص 36)

سابعا: محددات الرضا الوظيفي

يمتلك الإنسان مجموعة من الحاجات والدوافع التي توجه سلوكه نحو تحقيق الإشباع، كما توجد عدة عوامل ومحددات تؤثر في درجة رضا الفرد عن عمله، بحيث يؤدي توفرها إلى شعوره بالرضا الوظيفي بينما يؤدي غيابها أو نقصها إلى الشعور بالاستياء وعدم الرضا، وتختلف هذه المحددات باختلاف الأفراد والمجتمعات والظروف الزمنية، ومن أهمها ما يلي:

1/ الأجر: على الرغم من محاولة بعض الباحثين التقليل من أهمية الأجر، إلا أنه يبقى من أهم العوامل الأساسية والاستراتيجية المؤثرة في الرضا الوظيفي، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، فالأجر لا يقتصر دوره على إشباع الحاجات المادية فقط، بل يمتد ليعبر عن المكانة الاجتماعية للفرد، ويعزز لديه الشعور بالأمن والاستقرار. **(فايز جمعة النجار 2012، ص 61)**

كما يمكن أن يمثل الأجر وسيلة تعكس تقدير المؤسسة لجهود العامل وأهمية دوره داخلها، فضلًا عن مساهمته في تحسين العلاقات الاجتماعية للفرد من خلال تمكينه من المشاركة في المناسبات الاجتماعية المختلفة، إضافة إلى ذلك فإن مستوى الأجر قد يُنظر إليه كمؤشر على النجاح والتفوق المهني، مما يمنحه بعدًا اجتماعيًا ومعنويًا مهمًا. **(خثير سليمة 2019، ص 25)**

ويرى Lortie أن العائد المادي يُعد من العوامل الرئيسية المؤثرة في مستوى الرضا عن العمل، خاصة في ضوء توقعات العامل، فكلما توافق مستوى الأجر مع توقعاته ارتفع مستوى رضاه الوظيفي.

2/ فرص الترقية: يرى محمد حلمي أن الترقية تعني انتقال العامل من وظيفة أو مرتبة أدنى إلى وظيفة أو مرتبة أعلى، ويؤثر توفر فرص الترقية بشكل كبير في مستوى الرضا الوظيفي، إذ يرتبط ذلك بطموحات الفرد وتوقعاته المستقبلية.

فكلما كانت توقعات العامل للترقية أكبر من الفرص المتاحة فعليًا، انخفض مستوى رضاه عن العمل والعكس صحيح، كما أن أثر الترقية على الرضا الوظيفي يتوقف على مدى توقع الفرد لها، فالحصول على ترقية غير متوقعة يحقق للفرد شعورًا أكبر بالسعادة مقارنة بترقية كان يتوقعها مسبقًا، في حين أن عدم الحصول على ترقية كان ينتظرها يولد لديه شعورًا أكبر بالإحباط والاستياء.

(قاسمي نبيلة، 2017، ص 47)

3/ الإشراف: يتأثر الرضا الوظيفي بنمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه، وقد أكدت الدراسات التي أجريت بجامعة University of Michigan أن المشرف الذي يهتم بالعلاقات الإنسانية، ويعمل على دعم

العاملين ومساندتهم، ويتفهم صعوباتهم ويتسامح مع أخطائهم، يساهم في كسب ولائهم ورفع مستوى رضاهم عن العمل.

(خثير سليمة 2019، ص 26)

كما يؤكد Rensis Likert أن المشرف الذي ينظر إلى العاملين كوسائل لتحقيق أهداف الإنتاج فقط، يفقد ولاءهم ويؤدي إلى انتشار مشاعر الاستياء بينهم، مما ينعكس سلبًا على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

4/ العلاقة مع الزملاء: تؤثر جماعة العمل بشكل واضح في رضا الفرد عن عمله، وذلك بحسب طبيعة العلاقات السائدة بينهم، فإذا كانت العلاقات قائمة على التعاون وتبادل المنافع والدعم أصبحت جماعة العمل مصدرًا للرضا الوظيفي. أما إذا كانت العلاقات تتسم بالتوتر والصراعات أو تعيق تحقيق حاجات الفرد وأهدافه، فإنها تتحول إلى مصدر للاستياء وعدم الرضا.

(قاسمي نبيلة، 2017، ص 47-48)

5/ الظروف الفيزيقية للعمل: تلعب الظروف الفيزيقية دورًا مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث إن توفير بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة الجيدة، والتهوية الملائمة، واعتدال درجة الحرارة، والحد من الضوضاء، يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين أدائهم وإنتاجيتهم، الأمر الذي يدفعهم إلى التمسك بعملهم والشعور بالرضا تجاهه. **(خثير سليمة 2019، ص 27)**

ثامنا: نظريات الرضا الوظيفي

تعددت النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، حيث حاول الباحثون وعلماء السلوك التنظيمي تفسير العوامل التي تؤثر في شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا عن العمل، ومن أبرز هذه النظريات ما يلي:

1/ نظرية العاملين: تُعد نظرية العاملين من أبرز النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وقد وضعها Frederick Herzberg بعد دراسة أجراها على مجموعة من المحاسبين والمهندسين بهدف التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالرضا أو عدم الرضا عن العمل.

(إبراهيمي عبد الحكيم ، 2016، ص 32)

وقد طلب من أفراد العينة وصف المواقف التي شعروا فيها بالرضا أو الاستياء في عملهم، مع تحديد الأسباب المؤدية لذلك، ومن خلال نتائج الدراسة توصل هيرزبرغ إلى نظريته المعروفة باسم **نظرية العاملين** (Two-Factor Theory)، وتقوم هذه النظرية على أن العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي تختلف عن العوامل المسببة لعدم الرضا، حيث قسمها إلى مجموعتين أساسيتين:

أ/ العوامل الوقائية (الصحية): وهي العوامل المرتبطة ببيئة العمل وظروفه، مثل الأجر، وظروف العمل، والأمن الوظيفي، ونمط الإشراف، والعلاقات مع الزملاء، وغياب هذه العوامل يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا، إلا أن توفرها لا يحقق بالضرورة الرضا الوظيفي الكامل .

ب/ العوامل الدافعة: وهي العوامل المرتبطة بمضمون العمل ذاته، مثل طبيعة العمل، والإنجاز، وفرص الترقية، والنمو المهني، وتحقيق الذات، وتؤدي هذه العوامل إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز العاملين .

(زغدود حنان 2018 ص 59)

2/ نظرية إشباع القيمة: تُعد نظرية القيمة من النظريات المهمة في تفسير الرضا الوظيفي، حيث ترى أن درجة رضا الفرد عن عمله أو عن أحد عناصره، مثل الأجر أو الترقية، تتحدد وفق ثلاثة جوانب أساسية:

-مقدار ما يتوقع الفرد الحصول عليه من هذا العنصر .

-مقدار ما يحصل عليه فعليًا .

-مدى أهمية هذا العنصر بالنسبة له .

ويرى Edwin Lockeأن السبب الرئيس للرضا عن العمل يتمثل في قدرة الوظيفة على توفير العوائد التي يراها الفرد ذات قيمة وأهمية بالنسبة له، فكلما استطاع العمل توفير العوائد المرغوبة، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي.

(خثير سليمة 2019، ص 41)

كما تؤكد هذه النظرية أن العوائد التي يسعى إليها الأفراد تختلف من شخص إلى آخر، ولا ترتبط فقط بالحاجات الواردة في نظرية Abraham Maslow، بل تعتمد على إدراك الفرد لطبيعة العوائد التي تتناسب مع وظيفته ومستواه الاجتماعي وطموحاته وأسلوب حياته.

(خثير سليمة 2019، ص 41-42)

3/ نظرية إشباع الحاجات: ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحقق بقدر ما يساهم العمل في إشباع حاجات الفرد المختلفة، وقد تناول هذه النظرية عدد من الباحثين، من أبرزهم Victor Vroomو Edwin Locke، وتتضمن هذه النظرية نموذجين أساسيين:

-النموذج الأول: يركز على الفارق بين حاجات العامل وما يحصل عليه فعليًا من عمله، حيث يتحقق الرضا الوظيفي عندما يتمكن العمل من تلبية حاجات الفرد، غير أن هذا النموذج تعرض للانتقاد لأنه أغفل الأهمية النسبية للحاجات الفردية واختلافها من شخص لآخر .

-**النموذج الثاني:** يركز على أهمية الحاجات الفردية ودرجة إشباعها، حيث يرى أن مستوى الرضا الوظيفي يتحدد وفق مدى أهمية الحاجة للفرد، ومدى قدرة العمل على إشباعها .

(بن عيسى محمد 2017، ص 36-37)

4/ نظرية الإدراك: ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لا يرتبط فقط بالحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل، وإنما يعتمد بدرجة كبيرة على إدراك الفرد وتفسيره لظروف العمل المحيطة به.

فالعامل قد يشعر بالرضا أو عدم الرضا تبعًا لطريقة إدراكه للعمل، حتى وإن كانت الظروف الموضوعية متشابهة بين العاملين، وبالتالي فإن الإدراك يُعد متغيرًا وسيطًا بين العوامل المرتبطة ببيئة العمل وبين اتجاهات الفرد ومشاعره نحو وظيفته.

(إبراهيمي عبد الحكيم ، 2016، ص 33)

تاسعا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين، والتي ينبغي على الإدارة الاهتمام بها والعمل على تعزيزها من أجل تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي. ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

1/ الأجور والرواتب: يُعد الأجر وسيلة أساسية لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما ارتفع دخل الأفراد زاد مستوى رضاهم الوظيفي، والعكس صحيح.

(فايزة محمد رجب، 2011، ص 51)

ومن الجدير بالذكر أن Frederick Herzbergخالف هذا الرأي في نظريته، حيث اعتبر أن الأجر من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي، وإنما تقتصر وظيفتها على منع الشعور بعدم الرضا، إلا أن هذا الرأي تعرّض لبعض الانتقادات، من بينها:

-اختلاف الأفراد في درجة تفضيلهم للحاجات، كما أن المجتمع يؤثر بدوره في تحديد أولويات تلك الحاجات .

-تبرز أهمية الأجور بشكل أكبر في المجتمعات الرأسمالية نظرًا للدور الكبير للعوامل الاقتصادية في حياة الأفراد .

-لا تقتصر الأجور على إشباع الحاجات الاقتصادية فقط، بل تُعد أيضًا وسيلة لتحقيق حاجات أخرى، كالتفوق والنجاح والتميز . **(حسن إبراهيم بلوط، 2010، ص301)**

2/ محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤوليات وصلاحيات وتنوع في المهام عاملًا مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ يشعر الفرد بقيمته وأهميته عندما تُمنح له صلاحيات لإنجاز عمله، مما ينعكس إيجابًا على مستوى رضاه. **(فايزة محمد رجب، 2011، ص 51)**

وتتوافق هذه النتيجة مع نظرية Frederick Herzbergفيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المرتبطة بإثراء الوظيفة، فالأفراد الذين يمتلكون حاجات عليا يرغبون في الحصول على قدر من الاستقلالية، إلى جانب توافر عناصر الإثراء الوظيفي، مثل التغذية الراجعة وتنوع المهام والتحديات المهنية، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الرضا لديهم.

3/ قدرة الفرد ومعرفته بالعمل: يعتمد الأداء الوظيفي على الرغبة في العمل من جهة، وعلى القدرة والمعرفة من جهة أخرى، لذلك فإن تكليف العاملين بمهام تتناسب مع قدراتهم ومعارفهم يسهم في تحسين أدائهم، ويعزز شعورهم بالرضا الوظيفي.

كما أن توفير البرامج التدريبية والتطويرية التي تهدف إلى تنمية مهارات العاملين وقدراتهم يساهم في تعزيز إحساسهم بأهميتهم داخل المنظمة، مما ينعكس إيجابًا على مستوى رضاهم عن العمل.

(حسن إبراهيم بلوط، 2010، ص302)

4/ فرص التطور والترقية: إن المنظمة التي تتيح للعاملين فرص الترقية والتطور المهني وفقًا للكفاءة والجدارة، تسهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي، لأن إشباع حاجات النمو والتطور يُعد من الحاجات المهمة لدى الأفراد الطموحين.

5/ نمط القيادة: توجد علاقة وثيقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، حيث إن القيادة الديمقراطية تسهم في تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة، إذ يشعر العاملون بأنهم محل اهتمام وتقدير من قبل القائد، أما القيادة الأوتوقراطية فتؤدي غالبًا إلى شعور العاملين بالاستياء وعدم الرضا نتيجة التسلط وضعف المشاركة في اتخاذ القرارات. **(فايزة محمد رجب، 2011، ص 52-53)**

6/ الظروف المادية للعمل: تؤثر الظروف المادية للعمل، مثل التهوية والإضاءة والرطوبة ودرجة الحرارة والضوضاء، في مدى تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن توفير بيئة عمل مريحة وملائمة يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

7/ عدالة العائد: أوضح John Stacey Adamsفي نظرية العدالة أن الفرد يقارن بين ما يحصل عليه من عوائد، وبين ما يقدمه من جهود ومدخلات كالمهارات والخبرات والمؤهلات العلمية ثم يقارن ذلك بما يحصل عليه الآخرون

داخل المنظمة، فإذا شعر بأن العائد الذي يتقاضاه أقل من عائد غيره مقارنة بمدخلاته، يتولد لديه شعور بعدم العدالة، مما يؤدي إلى الاستياء وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي. **(طارق عبد الرؤوف محمد، 2014، ص 47)**

عاشرا: النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على الفرد والمؤسسة والمجتمع، حيث يترتب عنه مجموعة من النتائج الإيجابية أو السلبية حسب مستواه، وفيما يلي أهم النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي:

1/ ارتفاع مستوى الأداء والإنتاجية: يؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين إلى تحسين أدائهم داخل العمل، حيث يصبح الفرد أكثر تركيزًا ودافعية لإنجاز مهامه، وأكثر استعدادًا لبذل جهد إضافي، مما ينعكس بشكل مباشر على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل داخل المؤسسة.

2/ تعزيز الدافعية نحو العمل: كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، زادت لدى العاملين الرغبة الداخلية في العمل والإنجاز، حيث يشعر الفرد بأن عمله يحقق له الإشباع النفسي والمادي، مما يدفعه إلى تقديم أفضل ما لديه دون الحاجة إلى ضغط أو رقابة مستمرة.

(صالح بن عبد الله العساف 2016، ص 74)

3/ تقليل معدلات الغياب ودوران العمل: يساهم الرضا الوظيفي في الحد من ظاهرة الغياب المتكرر عن العمل، كما يقلل من رغبة العاملين في ترك وظائفهم والبحث عن فرص أخرى، مما يؤدي إلى استقرار الموارد البشرية داخل المؤسسة وتقليل تكاليف التوظيف والتدريب.

4/ تحسين العلاقات داخل بيئة العمل: يساعد الرضا الوظيفي على تعزيز العلاقات الإيجابية بين العاملين وبين الإدارة، حيث تسود روح التعاون والاحترام المتبادل، وتقل الصراعات والمشاحنات داخل المؤسسة، مما يخلق مناخًا تنظيميًا صحيًا. **(مصطفى أبو النصر، 2015، ص 237)**

5/ رفع مستوى الولاء والانتماء للمؤسسة: يؤدي شعور العامل بالرضا إلى زيادة ارتباطه النفسي بالمؤسسة التي يعمل بها، مما يعزز لديه الإحساس بالولاء والانتماء، ويجعله أكثر استعدادًا للدفاع عن المؤسسة والمساهمة في نجاحها واستقرارها.

6/ تحسين الصحة النفسية والجسدية للعامل: يساهم الرضا الوظيفي في تقليل مستويات التوتر والقلق والإجهاد النفسي لدى العاملين، مما ينعكس إيجابًا على صحتهم النفسية والجسدية، ويجعلهم أكثر توازنًا واستقرارًا في حياتهم المهنية والاجتماعية.

(طارق عبد الرؤوف محمد، 2014، ص 65)

7/ زيادة الإبداع والابتكار: عندما يشعر العامل بالرضا داخل عمله، يصبح أكثر قدرة على التفكير الإبداعي وتقديم أفكار جديدة، كما يكون أكثر استعدادًا للمشاركة في تطوير أساليب العمل وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

8/ تحسين سمعة المؤسسة: تؤدي مستويات الرضا الوظيفي المرتفعة إلى تحسين صورة المؤسسة داخليًا وخارجيًا، حيث تُعرف بأنها بيئة عمل إيجابية وجاذبة، مما يساعدها على استقطاب كفاءات جديدة والحفاظ على الموظفين ذوي الخبرة.

(مصطفى أبو النصر، 2015، ص 238)

9/ تحقيق الاستقرار التنظيمي: يساهم الرضا الوظيفي في خلق نوع من الاستقرار داخل المؤسسة من خلال تقليل الصراعات الإدارية، وتقليل معدلات الاستقالة، وضمان استمرارية الأداء بشكل منتظم وفعّال.

10/ زيادة الفعالية الاقتصادية للمؤسسة: ينعكس الرضا الوظيفي بشكل غير مباشر على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، حيث يؤدي إلى رفع الإنتاجية، وتقليل التكاليف المرتبطة بالغياب ودوران العمل، وبالتالي تحسين النتائج المالية العامة للمؤسسة.

(طارق عبد الرؤوف محمد، 2014، ص 66-67)

خلاصة

يتناول هذا الفصل مفهوم الرضا الوظيفي باعتباره أحد أهم المفاهيم في علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، نظراً لدوره البارز في التأثير على سلوك العاملين ومستوى أدائهم داخل المؤسسة فالرضا الوظيفي يُعبّر عن حالة نفسية وانفعالية يشعر بها الفرد نتيجة تفاعله مع بيئة العمل، وما توفره له من ظروف مادية ومعنوية وعلاقات مهنية.

كما يبرز الفصل أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد، يتأثر بعدة عوامل من أهمها الأجر وفرص الترقية، ونمط الإشراف، والعلاقات مع الزملاء، والظروف الفيزيقية للعمل، إضافة إلى مدى توافق العمل مع حاجات الفرد وتوقعاته، وقد تم التطرق كذلك إلى أهم النظريات المفسرة له، وطرق قياسه باعتباره ظاهرة يصعب قياسها بشكل مباشر، مما يستدعي الاعتماد على مقاييس واستبيانات مختلفة.

ويُظهر الفصل أيضًا أن للرضا الوظيفي نتائج ومظاهر واضحة تنعكس على الفرد والمؤسسة والمجتمع، مثل ارتفاع الإنتاجية، وتحسن الأداء، وزيادة الحضور، وتعزيز الانتماء، مقابل تقليل الغياب ودوران العمل.

وفي الأخير، يخلص الفصل إلى أن الرضا الوظيفي يعد عنصرًا أساسيًا لنجاح المؤسسة وتحقيق استقرارها وتطورها.

الـفـصـــل الثالث:

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابق للخلفية النظرية لمتغير الدراسة، واهم ما توصل اليه الباحثون من دراسات حول الرضا الوظيفي، نأتي هذا الفصل لكي نتعرف على جانب الجانب التطبيقي ولتكملة وتأكيد ما جاء في الجانب النظري، فهو يساعد في ابراز مشكلة البحث في الميدان وتحديدها، وبما ان كل دراسة تحتاج الى منهج يتناسب مع موضوع الدراسة حتى يتمكن الباحث من الوصول الى الاهداف التي يسعى لها.

ولذا في هذا الفصل سيتم طرح اهم الاجراءات الميدانية للبحث حيث تطرقنا أولا الى تعريف بمنهج الدراسة ثم حدود الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، مجتمع وعينة الدراسة، ادوات الدراسة، وفي الاخير الاساليب الاحصائية.

أولا: المنهج المستخدم في الدراسة

انطلاقا من طبيعة الموضوع الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها حول موضوع الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي بولاية غرداية، ومن خلال الاسئلة التي يسعى البحث للإجابة عليها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفيا وكميا، فتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح

خصائصها اما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما انه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل ويقوم بتحليلها، وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول الى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

ومن خلال تبني المنهج الوصفي تم اتباع الخطوات التالية:

-الاطلاع على ما كتب من الدراسات ذات علاقة بموضوع البحث.

-القيام بمقابلات متعددة مع بعض عمال الضمان الاجتماعي.

-اعتماد مقياس الرضا الوظيفي انطلاقا من الدراسات السابقة والإطار النظري.

-توزيع الاستبيان على عينة متكونة من 30 عمال الضمان الاجتماعي في دراسة استطلاعية قصد

تعديل بنود الاستبيان من جهة وإيجاد صدقه وثباته من جهة أخرى.

تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات، ثم الوصول إلى النتائج بتطبيق

الأساليب الإحصائية الملائمة، ثم تفسير ومناقشة النتائج والتوصل إلى القرارات والاستنتاجات والتوصيات.

ثانيا: حدود الدراسة

-الحدود البشرية :طبقت الدراسة على عينة من عمال الضمان الاجتماعي لولاية غرداية حيث بلغ عددهم30 عامل.

-الحدود الزمانية :أجريت الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي 2025-2026 وذلك من بداية شهر ديسمبر 2025 إلى غاية منتصف شهر ماي 2026.

-الحدود المكانية :أجريت الدراسة في الضمان الاجتماعي أي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية.

ثالثا: الدراسة الاستطلاعية

قبل الاستقرار على خطة البحث يفضل القيام بدراسة استطلاعية والهدف هي دراسة استكشافية

تسمح للباحث بالحصول على معلومات أولية حول البحث، كما تسمح لنا كدلك بالتعرف على

الظروف والإمكانات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية الوسائل المنهجية المستخدمة قصد متغيرات

البحث.

ولتحقيق هدا الهدف قمنا بزيارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية وذلك بإجراء بعض المقابلات مع موظفي المؤسسة وأيضا بعض رؤساء المصالح وذلك قصد الوقوف على موضوع الدراسة بدقة وكذا مدة معرفة وفهم أفراد العينة لعبارات الاستبيان وفي الأخير قمنا بتطبيق هده الأداة على عينة استطلاعية بلغ حجمها 30 قصد معرفة الصدق والثبات لهدا المقياس.
حيث بلغ عدد الذكور 17 ، والاناث 13 تتراوح اعمارهم من 35 الى 45 بالحالة الاجتماعية تتراوح ما بين أعزب، ومتزوج.

رابعا: مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من 40 عامل في عمال الضمان الاجتماعي "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية"، وقد تم اختيار العينة بالحصر الشامل وفيما يلي توزيع لخصائص العينة حسب الجنس، حسب السن، والحالة الاجتماعية.

خامسا: أدوات الدراسة

اعتمد الطالب على مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية والتي استخدمت في جمع ومعالجة البيانات للتوصل إلى النتائج كما يلي:

1/ الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences [SPSS])النسخة رقم (24) وتمّ استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

2/ التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.

3/ اختبار T.test للكشف عن الفروق بين المتوسطات لعينتين: تم استخدامه لحساب الصدق (المقارنة الطرفية)، وحساب الفرضية.

4/ اختبار ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach: تم استخدامه لحساب الثبات.

5/ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للإجابة عن أسئلة الدراسة.

6/ اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) : لاختبار الفروق بين متوسط ثلاث عينات فأكثر، تم استخدامه لحساب الفرضيات.

سادسا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

- استبيان الرضا الوظيفي:

1/ الصدق:

أ/ الصدق الظاهري (صدق المحكمين): حيث تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين .

ب/ الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية): حيث تم ترتيب المبحوثين حسب الدرجة من الأدنى للأعلى وتم اختيار 28 بالمائة من الفئة الأدنى ومثيلتها من الأعلى، وتم إجراء المقارنة بينهما.

جدول رقم (01) يبين الفروق في استبيان الرضا الوظيفي حسب الدرجة

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الأدنى	8	48.25	4.464	-8.129	14	0.000
الأعلى	8	67.88	5.167			

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق (01) نجد أن اختبار ت دال إحصائيا، حيث قدرت قيمة ت بـ 8.129- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيا في استبيان الرضا الوظيفي حسب الدرجة لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على الصدق التمييزي للاستبيان.

2/ الثبات:

جدول رقم (02) يوضح قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
24	0.590

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (02) قيم معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي، ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي تمثلت في (0.590)، مما يشير إلى تمتع استبيان الرضا الوظيفي بدلالة ثبات مقبولة.

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن القول بأن استبيان الرضا الوظيفي على درجة متوسطة من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه.

سابعا: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:

1/ توزع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

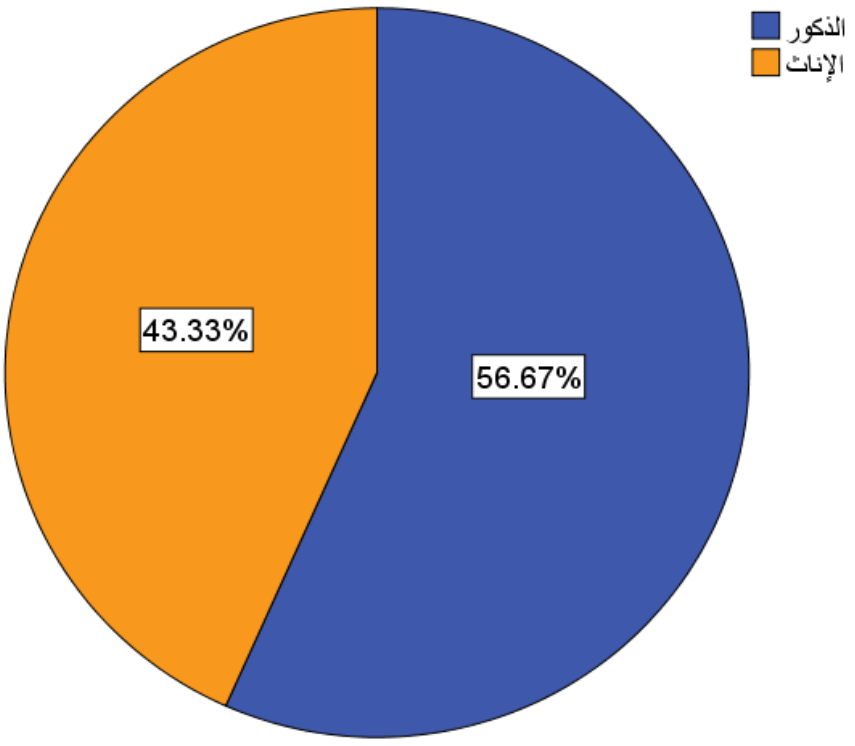
الجدول رقم(03): توزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	17	56.7
		الإناث	13	43.3
المجموع الكلي			30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 56.7 %في حين بلغت نسبة الإناث 43.3% من مجموع أفراد العينة،
وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (01): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

2/ توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم(04): توزع أفراد العينة حسب خاصية السن

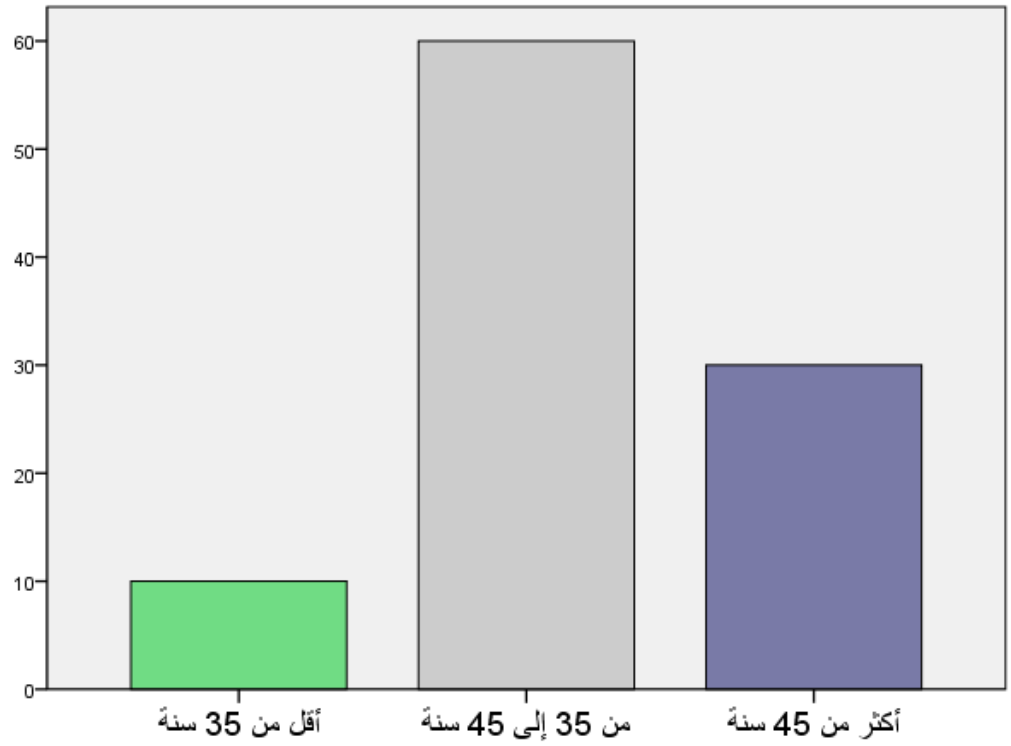
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	السن	أقل من 35 سنة	3	10.0
		من 35 إلى 45 سنة	18	60.0
		أكثر من 45 سنة	9	30.0
المجموع الكلي			30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن، حيث يتبين أن 18 فرداً بنسبة 60% تتراوح أعمارهم من 35 إلى 45 سنة وهي أكبر نسبة، و9 أفراد بنسبة 30% من الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة، بينما هناك 3 أفراد أعمارهم أقل من 35 سنة تمثلت نسبتهم 10% من عينة الدراسة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (02): الأعمدة البيانية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

3/ توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم(05): توزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية

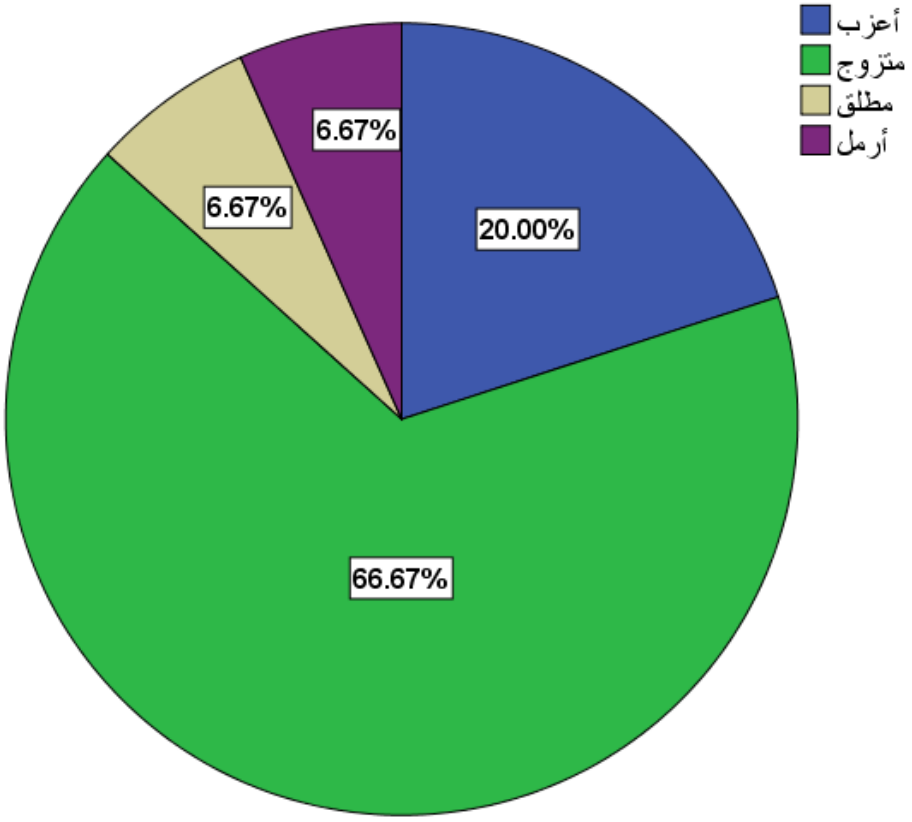
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	الحالة الاجتماعية	أعزب	6	20.0
		متزوج	20	66.7
		مطلق	2	6.7
		أرمل	2	6.7
المجموع الكلي			**30**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية، حيث يتبين أن 20 فرداً بنسبة 66.7% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية متزوج، وهناك 6 أفراد بنسبة 20% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية أعزب، وهناك فردين اثنين بنسبة 6.7% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية مطلق، أيضا هناك فردين اثنين بنسبة 6.7% فحالتهم الاجتماعية أرمل.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (03): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

خلاصة

تمت الاستعانة بالمنهج الوصفي لأنه يساعد على تحقيق أهداف الدراسة، وبعينة قوامها 30 عمال في
عامل في عمال الضمان الاجتماعي "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية" حيث طبق عليهم مقياس (الرضا الوظيفي)تم التأكد من صلاحيتهما سيكومتريا (الصدق، الثبات)والنتائج التي تفسر عنها نتائج التحليل الإحصائي سوف يتم عرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها.

الـفـصـــل الرابع:

عرض وتحليل النتائج

عرض وتحليل نتائج

أولا: عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي مرتفع

جدول رقم (06) يبين سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة

الدرجات	المستوى	المتوسط الحسابي المرجح
1	منخفض جدا	1 – 1.80
2	منخفض	1.81 -2.60
3	متوسط	2.61 – 3.40
4	مرتفع	3.41 – 4.20
5	مرتفع جدا	4.21 – 5.00

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

جدول رقم (07) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة لاستبيان الرضا الوظيفي

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
العبارة 1	2.20	0.887	منخفض
العبارة 2	3.63	0.928	مرتفع
العبارة 3	3.07	1.413	متوسط
العبارة 4	2.60	1.070	منخفض
العبارة 5	2.27	0.944	منخفض
العبارة 6	2.47	1.042	منخفض
العبارة 7	2.33	1.028	منخفض
العبارة 8	2.07	1.081	منخفض
العبارة 9	2.03	0.809	منخفض
العبارة 10	2.60	1.499	منخفض
العبارة 11	2.93	1.530	متوسط
العبارة 12	3.93	1.507	مرتفع
العبارة 13	2.03	0.809	منخفض

العبارة 14	2.10	0.885	منخفض
العبارة 15	2.37	0.999	منخفض
العبارة 16	2.30	1.236	منخفض
العبارة 17	1.87	1.074	منخفض
العبارة 18	2.00	1.050	منخفض
العبارة 19	2.03	0.928	منخفض
العبارة 20	2.23	0.728	منخفض
العبارة 21	2.13	1.196	منخفض
العبارة 22	2.17	1.367	منخفض
العبارة 23	2.00	0.947	منخفض
العبارة 24	2.57	1.073	منخفض
الرضا الوظيفي	2.41	0.343	منخفض
قيمة ت = -41.269	**درجة الحرية = 29**	**الدلالة الإحصائية= 0.000**	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 41.269- عند درجة حرية قدرها 29 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أصغر من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في **الرضا الوظيفي** داخل المؤسسة لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 2.41 وانحراف معياري قدره 0.343 ويثبت هذا أن مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى عمال الضمان الاجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة، **وهذا ما ينفي صحة الفرضية العامة.**

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

الجدول رقم (08): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية الجنس

الجنس	الطريقة المعتمدة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة

ذكور	17	58.65	5.862	28	0.022	دال عند 0.05
إناث	13	57.00	10.794			
T.test						

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (08) قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.022 وهي أصغر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية البحث القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (09): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	الطريقة المعتمدة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أعزب	ANOVA	6	52.83	6.969	29	0.421	غير دال
متزوج		20	59.30	8.868			
مطلق		2	58.00	5.657			

أرمل		2	59.50	0.707			

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (09) قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.421 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم رفض فرضية البحث وقبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

رابعا: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن

الجدول رقم (10): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي حسب خاصية السن

السن	الطريقة المعتمدة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	ANOVA	3	64.33	10.017	29	0.195	غير دال
من 35 إلى 45 سنة		18	55.94	7.336			
أكثر من 45 سنة		9	59.78	8.857			

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (10) قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.195 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم رفض فرضية البحث وقبول فرضية العدم أي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) حول الرضا الوظيفي لدى عمال الضمان الاجتماعي تعزى لمتغير السن.

مناقشة وتفسير النتائج

أولا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية

ومن خلال جدول الذي يبرهن صحة الفرضية، تفسير هذه النتيجة انطلاقا من طبيعة العمل الذي يزاوله أفراد العينة داخل المؤسسة، حيث يتميز بالنشاط الإداري والخدمي اليومي المرتبط بمعالجة الملفات واستقبال المواطنين وإنجاز الإجراءات المتكررة، وهو ما يجعل التجربة المهنية في كثير من الأحيان قائمة على الروتين والاستمرارية أكثر من التنوع والتجديد، الأمر الذي يحد من درجة الحافز الداخلي ويؤثر على مستوى الرضا لديهم.

كما أن ممارسة العمل داخل هذه المؤسسة تفرض على العمال التعامل مع ضغط مستمر مرتبط بتزايد حجم الطلبات والمسؤوليات اليومية، إلى جانب ضرورة احترام الآجال التنظيمية لإنجاز المعاملات وهو ما قد يولد شعورا بالإجهاد المهني ويقلل من الإحساس بالراحة أثناء أداء المهام. هذا الوضع ينعكس بدوره على تقييم العمال لجوانب مختلفة من تجربتهم المهنية، سواء من حيث طبيعة المهام أو الظروف المحيطة بها.

ومن جهة أخرى، فإن طبيعة التفاعل المهني داخل بيئة العمل تلعب دورا في تشكيل مستوى الرضا، حيث إن جودة التواصل بين الزملاء وطبيعة العلاقة مع المسؤولين يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على الإحساس بالارتياح داخل المؤسس، وعندما لا تكون هذه العلاقات في مستوى الدعم والتعاون المطلوب، فإن ذلك يساهم في تراجع الشعور بالرضا الوظيفي رغم استمرار الأداء المهني بشكل مقبول.

كما أن جانب التقدير المهني وإمكانيات التطور داخل المسار الوظيفي يعد عنصرا مؤثرا في تشكيل اتجاهات العمال نحو عملهم، حيث إن محدودية فرص

الترقية أو ضعف الإحساس بالتقدير المعنوي والمادي قد يؤدي إلى شعور بعدم تحقيق الطموحات المهنية، مما ينعكس سلبا على مستوى الرضا العام.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة براهمي وقرين (2019) التي بينت أن الرضا الوظيفي يتأثر بطبيعة العمل وبيئته، حيث يؤدي الطابع الروتيني والضغط المهني إلى انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

كما تدعمها دراسة الكندري (2017) التي أكدت أن الرضا لدى الموظفين الإداريين يرتبط بمدى توفر فرص التطور المهني وجودة ظروف العمل، وأن ضعف هذه العناصر يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا، وتشير دراسة صادفي وخثير (2020) إلى أن غياب أو ضعف الحوافز المادية والمعنوية ينعكس بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي، مما يفسر انخفاضه في بعض المؤسسات العمومية، كما توضح دراسة السليمان واليامي (2019) أن أسلوب التعامل داخل بيئة العمل وجودة العلاقات المهنية يؤثران بشكل كبير في تشكيل الرضا الوظيفي لدى العاملين.

أما دراسة عوض (2023) فقد أبرزت أن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال تفاعل عدة عوامل مهنية وشخصية، وأن عدم تلبية التوقعات المرتبطة بالعمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا.

وبناء عليه، يمكن القول إن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية يعكس تداخل مجموعة من التجارب اليومية المرتبطة بطبيعة العمل الروتيني وضغط المهام، ومستوى العلاقات المهنية، إضافة إلى محدودية التقدير وفرص التطور، مما أدى إلى مستوى عام منخفض من الرضا داخل العينة المدروسة.

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الاولى:

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية.

ومن خلال جدول الذي يبرهن صحة الفرضية وتشير هذه النتيجة بأن اختلاف مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث داخل عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية قد يعود إلى تباين التجربة المهنية لكل فئة داخل نفس البيئة التنظيمية، حيث قد يواجه كل من الذكور والإناث ظروفا مهنية أو اجتماعية مختلفة تؤثر على تقييمهم لعملهم، فطبيعة الأدوار الاجتماعية، ومتطلبات الحياة خارج العمل، قد تنعكس على طريقة إدراك الفرد لوظيفته ومدى رضاه عنها، كما أن الاختلاف في توزيع المهام داخل المؤسسة أو طبيعة المسؤوليات المسندة لكل فئة قد يساهم في خلق تباين في مستوى الرضا، حيث قد يشعر أحد الطرفين بضغط مهني أكبر أو بفرص أقل في التقدير أو التطور مما يؤثر على تقييمه العام

للعمل، إضافة إلى ذلك فإن درجة التفاعل داخل بيئة العمل وأساليب التواصل قد تختلف في تأثيرها بين الذكور والإناث، وهو ما ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي.

ومن جهة أخرى، يمكن أن يكون لاختلاف التوقعات المهنية دور في تفسير هذه النتيجة، حيث قد تختلف طموحات الأفراد وتصوراتهم حول العمل والتقدير المهني باختلاف الجنس، مما يؤدي إلى اختلاف مستوى الرضا حتى في ظل نفس الظروف التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة براهمي وقرين (2019) التي أشارت إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر ببعض الخصائص الفردية إلى جانب العوامل المهنية، وهو ما يفسر وجود فروق بين فئات مختلفة من العاملين، كما تتماشى مع دراسة الكندري (2017) التي بينت أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين قد يختلف باختلاف بعض المتغيرات الشخصية، من بينها الجنس، نتيجة اختلاف التجارب المهنية والتوقعات، وتدعمها كذلك دراسة السليمان واليامي (2019) التي أوضحت أن أسلوب القيادة والتعامل مع المرؤوسين قد يؤثر بشكل متفاوت على فئات مختلفة من العاملين، مما يؤدي إلى اختلاف مستوى الرضا الوظيفي.

في المقابل، تختلف هذه النتيجة مع بعض ما أشارت إليه دراسة صادفي وخثير (2020) التي ركزت على دور الحوافز كعامل أساسي مشترك يؤثر على جميع العاملين، دون إبراز فروق واضحة تعزى للجنس، وهو ما قد يعود إلى اختلاف طبيعة المؤسسة أو العينة محل الدراسة.

أما دراسة عوض (2023) فقد أكدت أن الرضا الوظيفي يتأثر بعدة عوامل متداخلة، من بينها الخصائص الفردية، وهو ما يدعم تفسير وجود فروق تعزى لمتغير الجنس داخل العينة المدروسة.

وبناء عليه، يمكن القول إن وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب الجنس لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية يعكس اختلاف التجارب المهنية والتوقعات بين الذكور والإناث، إضافة إلى تأثير بعض العوامل الاجتماعية والتنظيمية التي تجعل إدراك العمل ومستوى الرضا عنه غير متماثل بين الفئتين.

ثالثا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية.

ومن خلال جدول الذي يبرهن صحة الفرضية تشير هذه النتيجة بأن التجربة المهنية التي يعيشها أفراد العينة داخل المؤسسة لا تختلف بشكل جوهري باختلاف حالتهم الاجتماعية، سواء كانوا متزوجين أو غير متزوجين، حيث يخضع جميع العمال لنفس ظروف العمل، ونفس طبيعة المهام ونفس التنظيم الإداري، مما يجعل تقييمهم لعملهم متقاربا إلى حد كبير، كما أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل هذه المؤسسة تبدو مرتبطة أساسا بجوانب مهنية يومية، مثل طبيعة العمل حجم الأعباء، نمط العلاقات داخل العمل، ومستوى التقدير المهني، وهي عوامل يعيشها جميع العمال بشكل متشابه نسبيا، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، وهذا ما يفسر غياب الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين مختلف الفئات.

ومن جهة أخرى، فإن طبيعة العمل الإداري داخل الصندوق، وما يتسم به من استقرار نسبي في ساعات العمل والتنظيم الوظيفي، قد يحد من تأثير العوامل الشخصية أو الأسرية على تقييم العمل حيث يستطيع العامل التكيف مع متطلبات العمل بشكل لا يتأثر كثيرا بحالته الاجتماعية.

كما يمكن القول إن الحالة الاجتماعية، رغم أهميتها في حياة الفرد، إلا أنها لا تشكل عاملا حاسما في تحديد مستوى الرضا الوظيفي داخل هذه البيئة المهنية، خاصة في ظل وجود إطار تنظيمي موحد يحدد طبيعة العمل والعلاقات المهنية داخل المؤسسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الكندري (2017) التي بينت أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين يرتبط أساسا بعوامل مهنية وتنظيمية أكثر من ارتباطه ببعض الخصائص الشخصية، وهو ما يدعم غياب الفروق حسب الحالة الاجتماعية، كما تتماشى مع دراسة براهمي وقرين (2019) التي أشارت إلى أن تأثير المتغيرات الشخصية على الرضا الوظيفي يبقى محدودا مقارنة بتأثير بيئة العمل وطبيعته.

ومن جهة أخرى، يمكن أن تختلف هذه النتيجة مع بعض ما أشارت إليه دراسة عوض (2023) من أن الرضا الوظيفي قد يتأثر ببعض الخصائص الفردية، إلا أن هذا الاختلاف يمكن تفسيره بطبيعة العينة أو اختلاف السياق التنظيمي، حيث يبدو أن الحالة الاجتماعية في هذه الدراسة لم تكن عاملا مؤثرا.

كما تؤكد دراسة صادفي وخثير (2020) بشكل غير مباشر أن العوامل المرتبطة بالحوافز وظروف العمل هي الأكثر تأثيرا في الرضا الوظيفي، وهو ما يقلل من دور الحالة الاجتماعية في تفسير الفروق بين العاملين.

وبناء عليه، يمكن القول إن عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية يعكس أن الرضا الوظيفي في هذه المؤسسة يتحدد أساسا من خلال التجربة المهنية المشتركة داخل العمل، وليس من خلال الخصائص الشخصية أو الاجتماعية للعاملين.

رابعا: تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية.

ومن خلال جدول الذي يبرهن صحة الفرضية تفسير هذه النتيجة بأن التجربة المهنية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تبدو متقاربة بين مختلف الفئات العمرية، حيث يخضع جميع العمال لنفس طبيعة العمل الإداري والخدمي، ونفس الضغوط المهنية المرتبطة بمعالجة الملفات واستقبال المواطنين، مما يجعل تقييمهم لعملهم متشابها إلى حد كبير بغض النظر عن أعمارهم.

كما أن طبيعة العمل داخل الصندوق، والتي تتسم بالاستقرار النسبي في المهام والإجراءات، قد تسهم في تقليل الفوارق بين الفئات العمرية، إذ لا تختلف متطلبات الأداء أو طبيعة المسؤوليات بشكل كبير بين العمال الأصغر سنا والأكبر سنا، وهو ما يؤدي إلى تقارب إدراكهم لمختلف جوانب العمل.

ومن جهة أخرى، فإن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل هذه المؤسسة ترتبط أساسا بالتجربة المهنية اليومية، مثل طبيعة المهام، ضغط العمل، جودة العلاقات المهنية، ومستوى التقدير وفرص التطور، وهي عوامل يعيشها جميع أفراد العينة بشكل متشابه نسبيا، مما يحد من تأثير السن كمتغير مفسر للفروق في الرضا الوظيفي.

كما يمكن الإشارة إلى أن التكيف مع بيئة العمل قد يحدث لدى جميع الفئات العمرية مع مرور الوقت، حيث يطور العاملون استراتيجيات للتأقلم مع متطلبات العمل، مما يؤدي إلى نوع من الاستقرار في مستوى الرضا بغض النظر عن العمر.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الكندري (2017) التي بينت أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين يتحدد أساسا بعوامل مهنية وتنظيمية أكثر من ارتباطه بالخصائص الفردية مثل السن، كما تتماشى مع دراسة براهمي وقرين (2019)

التي أشارت إلى أن تأثير المتغيرات الشخصية، ومنها السن، يبقى محدودا مقارنة بتأثير طبيعة العمل وبيئة العمل على الرضا الوظيفي.

ومن جهة أخرى، تختلف هذه النتيجة مع بعض ما أشارت إليه دراسة عوض (2023) من أن الرضا الوظيفي قد يتأثر بخصائص فردية مختلفة، إلا أن هذا الاختلاف يمكن تفسيره بطبيعة العينة أو السياق التنظيمي، حيث يبدو أن عامل السن في هذه الدراسة لم يكن ذا تأثير معنوي.

كما تؤكد دراسة صادفي وخثير (2020) بشكل غير مباشر أن العوامل المرتبطة بالحوافز والتقدير وظروف العمل هي الأكثر تأثيرا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، وهو ما يفسر غياب تأثير السن.

وبناء عليه، يمكن القول إن عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة غرداية يعكس أن الرضا الوظيفي يتشكل أساسا من خلال الخبرة المهنية المشتركة داخل بيئة العمل، وليس من خلال الفروق العمرية بين العاملين.

الاستـــــنـــتـــاج العـــــام

جاءت دراستنا لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال لدى عمال الضمان الاجتماعي بولاية غرداية، وكذا معرفة الفروق بإختلاف عامل السن والحالة الاجتماعية لدى عينة قوامها 30 عامل حيث تم استخدام المنهج الوصفي، وكذا استبيان الرضا الوظيفي، حيث توصلنا الى ان مستوى الرضا الوظيفي منخفض، وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيري السن والحالة الاجتماعية.

وفي الأخير يمكن القول إن الرضا الوظيفي يُعد من الظواهر المهمة التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الكفاءة داخل المؤسسة، حيث إن شعور العامل بالرضا الوظيفي يساعده على الاندماج مع وظيفته والتفاعل معها بشكل إيجابي، كما يدفعه إلى التفاني في أداء واجباته برغبة ودافعية، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية غرداية.

اقتراحات الدراسة:

- العمل على تحسين ظروف العمل داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بما يساهم في رفع مستوى لدى العمال .
- توفير نظام عادل للحوافز والترقيات يعتمد على الكفاءة والمجهود المبذول من طرف العاملين .
-تعزيز العلاقات الإنسانية والتواصل الإيجابي بين العمال والمسؤولين داخل المؤسسة .
-تنظيم دورات تكوينية وبرامج تدريبية تساعد العمال على تطوير مهاراتهم المهنية ورفع دافعيتهم للعمل .
-الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعمال من خلال توفير بيئة عمل مريحة ومستقرة تساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة .

مواضيع مقترحة لدراسات مستقبلية:

-وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الضمان الاجتماعي .
-أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العمومية .
-العلاقة بين نمط القيادة الإدارية والرضا الوظيفي لدى العمال .
-دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارة العمومية .
-الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال قطاع الصحة .
-أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات الاجتماعية .
-العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين .

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب:

-أحمد ماهر (2012)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، ط3 .
-حسن إبراهيم بلوط (2010)، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية لبنان، ط1 .
-سالم الشرايدة (2008)، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفاء، الأردن، ط1 .
-صالح بن عبد الله العساف (2016)، إدارة الموارد البشرية، دار الزهراء، السعودية، ط2 .
-طارق عبد الرؤوف محمد (2014)، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر، ط1 .
-عبد الحكيم أحمد الخزامي (2017)، تقنيات إدارة عوامل الرضا الوظيفي، دار الفجر، مصر، ط1 .
-فايزة محمد رجب (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء مصر، ط1 .
-فايز جمعة النجار (2012)، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار الحامد، الأردن، ط1 .
-محمد الصيرفي (2013)، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، مصر، ط1 .
-مختار بوفرة (2017)، الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، دار أسامة، الأردن، ط1 .
-منال أحمد البارودي (2015)، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ط1 .
-مصطفى أبو النصر (2015)، التحفيز والرضا الوظيفي، دار الكتاب الحديث، مصر، ط1 .
-وليد حليم غازي (2011)، دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، الدار الجامعية مصر، ط1 .

ثانيا: المجلات والمقالات:

-إبراهيمي عبد الحكيم (2016)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 8 .
-بن عيسى محمد (2017)، العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، الجزائر، العدد 10 .
-محمد الصيرفي (2014)، إدارة الموارد البشرية وتحقيق الرضا الوظيفي، المجلة العربية للإدارة، القاهرة مصر، العدد 1 .

ثالثا: البحوث الجامعية:

-براهيمي عبد الحكيم (2015)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير جامعة عنابة، الجزائر .
-بوقرة حسام الدين (2016)، الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر جامعة المدية، الجزائر .
-خثير سليمة (2019)، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة أدرار الجزائر .
-زغدود حنان (2018)، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي، الجزائر .
-طواهري إلهام (2020)، التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة ماستر، جامعة خميس مليانة، الجزائر .
-قاسمي نبيلة (2017)، الرضا الوظيفي لدى عمال قطاع الصحة، مذكرة ماستر، جامعة بجاية، الجزائر.

الـــــــمـــــــــلاحـــــــــق

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

الاستبيـــــــــــــــان

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس تخصص علم النفس تنظيم وعمل، نضع بين أيديكم الاستبيان الذي يتضمن عددا من العبارات .

لذا نرجو منكم قراءة هذه العبارات بدقة والإجابة عنها بصدق وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (×) أمام العبارة التي تعبر عن رأيك، وليست هناك إجابات صحيحة وإجابات خاطئة، فكل إجابة تعتبر صحيحة لطالما تعبر عن رأيك، كما نؤكد بان الإجابات التي تدلون بها سوف تحظى بالسرية التامة وستستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

البيانات الشخصية:

-الجنـــس: ذكر ☐ أنثى ☐

-الســـن: اقل من 35 سنة ☐ من 35 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 ☐ سنة

-الحالة الاجتماعية: اعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

1/ الاستبيان:

العبارات	موافق	موافق	محايد	غير	غير

	بشده			موافق	موافق بشده
البعد الأول: الرضا عن طبيعة العمل					
أشعر بالارتياح عند أداء مهامي اليومية.					
أجد أن عملي يتناسب مع مؤهلاتي وقدراتي .					
يوفر لي عملي فرصة لاستخدام مهاراتي بشكل جيد .					
أشعر أن عملي له قيمة وأهمية داخل المؤسسة .					
أستمتع بممارسة مهامي المهنية .					
أشعر بالتجديد والتنوع في عملي .					
البعد الثاني: الرضا عن ظروف العمل					
تتوفر لي ظروف عمل مناسبة لأداء مهامي.					
أرى أن بيئة العمل (القاعات/المكاتب) ملائمة.					
تتوفر الوسائل والإمكانيات الضرورية للعمل.					
حجم العمل مناسب ولا يشكل ضغطا مفرطا.					
أوقات العمل ملائمة وتراعي التوازن الشخصي.					
أشعر بالراحة داخل بيئة العمل بشكل عام.					
البعد الثالث: الرضا عن العلاقات المهنية					
تربطني علاقة جيدة بزملائي في العمل.					
يسود التعاون بين الموظفين داخل المؤسسة.					
أتلقى الدعم من زملائي عند الحاجة.					
العلاقة بيني وبين المسؤولين إيجابية.					
يتم التعامل معي باحترام وتقدير.					
يسود جو من الثقة داخل المؤسسة.					
البعد الرابع: الرضا عن التقدير والتطور المهني					
أشعر أن جهودي في العمل محل تقدير.					
يتم الاعتراف بإنجازاتي داخل المؤسسة.					
لدي فرص للتطور المهني (تكوين، ترقية....)					
يتم تقييم أدائي بطريقة عادلة.					
أشعر بالأمان الوظيفي في عملي.					
أرى أن مستقبلي المهني داخل المؤسسة واضح.					

02: الصدق التمييزي

Statistiques de groupe

	M	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
TQ	1	8	48.25	4.464	1.578
	2	8	67.88	5.167	1.827

Test de Levene sur l'égalité des variances

		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différen moyen
TQ	Hypothèse de variances égales	.569	.463	-8.129	14	.000	-19.6
	Hypothèse de variances inégales			-8.129	13.711	.000	-19.6

03: ثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.590	24

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	30	1	4	2.20	.887
س2	30	1	5	3.63	.928
س3	30	1	5	3.07	1.413
س4	30	1	5	2.60	1.070
س5	30	1	4	2.27	.944
س6	30	1	5	2.47	1.042
ج1	30	1	5	2.33	1.028
ج2	30	1	4	2.07	1.081
ج3	30	1	4	2.03	.809
ج4	30	1	5	2.60	1.499
ج5	30	1	5	2.93	1.530
ج6	30	1	5	3.93	1.507
ع1	30	1	4	2.03	.809
ع2	30	1	4	2.10	.885
ع3	30	1	5	2.37	.999
ع4	30	1	5	2.30	1.236
ع5	30	1	4	1.87	1.074
ع6	30	1	5	2.00	1.050
خ1	30	1	5	2.03	.928
خ2	30	1	4	2.23	.728
خ3	30	1	5	2.13	1.196
خ4	30	1	5	2.17	1.367
خ5	30	1	4	2.00	.947
خ6	30	1	5	2.57	1.073
TQ	30	1.67	3.13	2.4139	.34323
N valide (liste)	30				

04: الفرضية الفرعية 1

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
TQ	1	17	58.65	5.862	1.422
	2	13	57.00	10.794	2.994

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité			
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
TQ	Hypothèse de variances égales	5.856	.022	.536	28	.596	1.6
	Hypothèse de variances inégales			.497	17.362	.625	1.6

05: الفرضية الفرعية 2

Caractéristiques

TQ

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	6	52.83	6.969	2.845	45.52	60.15	43	61
2	20	59.30	8.868	1.983	55.15	63.45	40	75
3	2	58.00	5.657	4.000	7.18	108.82	54	62
4	2	59.50	.707	.500	53.15	65.85	59	60
Total	30	57.93	8.238	1.504	54.86	61.01	40	75

ANOVA

TQ

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	198.333	3	66.111	.971	.421
Intragroupes	1769.533	26	68.059		
Total	1967.867	29			

06: الفرضية الفرعية 3

Caractéristiques

TQ

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	3	64.33	10.017	5.783	39.45	89.22	54	74
2	18	55.94	7.336	1.729	52.30	59.59	40	67
3	9	59.78	8.857	2.952	52.97	66.59	48	75
Total	30	57.93	8.238	1.504	54.86	61.01	40	75

ANOVA

TQ

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	224.700	2	112.350	1.740	.195
Intragroupes	1743.167	27	64.562		
Total	1967.867	29			