

مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية

The level of the job satisfaction of the administrative workers in the state of the public institution for health in Bouira and its relationship to some personal variables



د/ سعيدة شيخ^{*1}

¹ جامعة اكلي محمد أولحاج البويرة، (الجزائر)

saidaeco10@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024/12/22

تاريخ القبول: 2024/12/21

تاريخ الارسال: 2024/09/24

ملخص:

يتناول البحث مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بالبويرة- وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والمتمثلة في الجنس، العمر والمستوى التعليمي. ويخلص البحث إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الاداريين في هذه المؤسسة كان منخفضا، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر ومتغير المستوى التعليمي

كلمات مفتاحية: الرضا الوظيفي، العاملين الاداريين، المتغيرات الشخصية

تصنيف JEL: M12 ; D23

Abstract :

The research deals with the level of the job satisfaction of the administrative workers in the state of the public institution for health -kasdi merbah in Bouira- and its relationship to some personal variables such as gender, age and educational level. The research found that the level of the job satisfaction of the administrative workers in this institution was low. The study also found that there were statistically significant differences at the level of significance of $\alpha=0.05$ in the attitudes of the respondents about the level of job satisfaction in the institution under study due to the gender, and there were no statistically significant differences at the level of significance of $\alpha=0.05$ in the attitudes of the respondents about the level of job satisfaction in the institution under study due to the age and educational level

Keywords : the job satisfaction ; the administrative workers ; the personal variables

Jel Classification Codes : D23 ; M12

* شيخ سعيدة.

مقدمة:

يكنم الفرق بين المنظمات الناجحة والفاشلة في مدى تأطيرها الصحيح لأهم مورد تمتلكه وهو المورد البشري. الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فالعنصر البشري وحده يملك قدرات كامنة وامكانيات كبيرة على العطاء المستمر، ويمكن للمنظمة استغلال هذه القدرات بالشكل الأمثل وتوجيهها لتحقيق مستويات أداء عالية وهو الأمر الذي تسعى لتحقيقه كل منظمة.

لذلك تسعى إدارة هذه المنظمات دائما الى تعزيز العلاقات بينها وبين موظفيها لضمان الاحتفاظ بالقوى العاملة المؤهلة فيها ، كما أنها تعمل على تطوير السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدوافع التي تحفزهم لتحسين أدائهم، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ويعد الرضا الوظيفي الركيزة الأساسية لتحقيق الأمن الوظيفي والنفسي للعاملين، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم في العمل سواء من حيث الكمية أو الجودة. فعندما يشعر الفرد بالرضا عن عمله فانه يتحرك في حدود ومجال ذلك الرضا عن الأعمال والمهام الموكلة إليه، وتتأثر مستويات أدائه وفقا لدرجات رضاه عن تلك المهام.

وإن بيئة الأعمال الجزائرية ليست بمعزل عن ما يحدث في بيئة الأعمال العالمية، ولاشك أن تحقيق الرضا الوظيفي أصبح مطلباً أساسياً لا يمكن للمؤسسات الجزائرية تجاهله أو التخلي عنه، بل هو ضرورة حتمية لضمان نجاحها واستمرارها. وعليه نسعى من خلال هذه الدراسة الى الإجابة على الإشكالية التالية: "ما هو مستوى الرضا الوظيفي للعمال الإداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية – بالبويرة؟"

وللوصول إلى إجابة على الإشكالية ، نقوم بصياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية 01: ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية – بالبويرة.

الفرضية الرئيسية 02: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)".

أسباب اختيار الموضوع:

-يركز البحث على موضوع مهم في الفكر الإداري وهو الرضا الوظيفي والذي أصبح مطلباً أساسياً لبقاء المؤسسات وتطورها.

-الخروج بتوصيات عملية يتم تقديمها لإدارة المؤسسة لتحسين درجة الرضا الوظيفي لعاملها.

-دراسة واقع الرضا الوظيفي في مؤسسة تندرج ضمن قطاع حيوي وحساس ألا وهو القطاع الصحي.

أهداف البحث: تهدف هذه دراسة الى:

- التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي من منظور الأدب الإداري.
- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمات والأفراد.
- معرفة مدى اهتمام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بالبويرة - بتحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العمال الإداريين بها.

المنهج المتبع

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، فاستخدمنا المنهج الوصفي لعرض ووصف المفاهيم الخاصة بالموضوع واستعملنا المنهج التحليلي في التعقيب على ما تم وصفه ولتحليل نتائج الجداول الواردة في البحث.

تقسيم البحث:

لقد تم تقسيم البحث الى ثلاثة عناوين اساسية ففي البداية سنتطرق الى الرضا الوظيفي من الناحية النظرية ثم الى الاطار المنهجي للدراسة الميدانية واخير سنقوم بتحليل ومناقشة النتائج التي توصلنا اليها من خلال الدراسة التي اجريناها على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.

1. الاطار النظري للرضا الوظيفي

سنتطرق في هذا العنصر الى الاطار النظري للرضا الوظيفي من حيث التعريف، النتائج والعوامل المؤثرة فيه.

1.1 تعريف الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا. وفيما يلي بعض التعاريف: يعرف بأنه "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناشئة من تجربة الفرد في العمل أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عندما يدرك الفرد مدى تحقيق العمل للأشياء التي يعتبرها مهمة وقيمة بالنسبة اليه" (الحاج و هاني الضمور، 2010، صفحة 39).

ويعرف بأنه "شعور ينتج عن تفاعل خصائص الأفراد وقيمهم وتوقعاتهم مع ادراكهم لعدد من العوامل المرتبطة بطبيعة عملهم مثل: خصائص المنظمة التي يعملون فيها، البيئة المحيطة، أساليب الاشراف، المكافآت والمزايا الوظيفية، طبيعة العمل ذاته، الشعور بتقدير الآخرين والعلاقات بين الزملاء" (البليهد، 2014، صفحة 150).

ويعرف بأنه "المنح بين شعور العاملين واعتقاداتهم التي تدفعهم للتمسك والاستمرار بالعمل في وظائفهم الحالية" (alkehust, comeche, & galindo, 2009).

وهناك من يرى أن "الرضا الوظيفي يتعلق بمدى تفضيل الافراد لعملهم أو عدم تفضيلهم، ويعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله وما يحصل عليه فعليا من حوافز ومكافآت" (لزرقي، بن حواء، و حسيني، صفحة 140)

ويعرف أيضا بأنه " الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة الناتج عن إشباع الحاجات والرغبات والتوقعات المتعلقة بالعمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل " (العديلي، 1995، صفحة 189).
ومما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه شعور العامل بالسعادة والارتياح الناتجة عن تلبية رغباته وحاجاته وتوقعاته من خلال عمله، فيعتبر رد فعل نفسي للعامل تجاه وظيفته. تختلف درجة هذا الشعور حسب مجموعة من العوامل المؤثرة .

2.1 نتائج الرضا الوظيفي: يؤثر الرضا الوظيفي على عدة متغيرات تنظيمية نذكر ما يلي:

معدلات الأداء : العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء كانت موضوعا للعديد من الأبحاث، حيث يرى بعض الباحثين أن الرضا يؤدي إلى الأداء، بينما يعتقد آخرون أن الأداء يسبب الرضا. وهناك من يعتبر أن كليهما يؤثر في الآخر، مما يجعل من الصعب تحديد طبيعة العلاقة الحقيقية نظرا لاختلافها من فرد لآخر. ومع ذلك فإن السائد أنهما يتمازجان بمعنى أن ارتفاع الرضا الوظيفي إما أن يكون ناتجا عن أداء مرتفع أو مؤديا له. (سلطان، 2003، صفحة 204).

الولاء التنظيمي: يعزز الرضا الوظيفي من ولاء الفرد لمنظمته، حيث أن شعوره بالرضا سينعكس بشكل إيجابي على التزامه واهتمامه بمصالح المنظمة، فيصبح أكثر استعدادا للعمل بجدية ودعم لأهداف المنظمة، والتمسك بقيمها، والمساهمة في تحقيق نجاحها.

سلوك المواطننة التنظيمية : إن الرضا الوظيفي يعد أحد المحددات الرئيسة لسلوك المواطننة التنظيمية. فغالبا ما يكون العامل الراضي عن عمله أكثر ميلا لإظهار المواطننة التنظيمية من خلال السلوك التعاوني مع الزملاء، المساهمة في تحسين بيئة العمل، المشاركة الطوعية في الأنشطة التنظيمية، الالتزام بالقيم والمبادئ المشتركة

الغياب ودوران العمل: إن العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب ودوران العمل هي علاقة عكسية، إذ يميل العامل الذي يشعر بعدم الرضا إلى زيادة الغياب وترك العمل بشكل أكبر من العامل الذي يشعر بالرضا الشكاوي، الإضراب، اللامبالاة والتخريب: يستخدم العامل غير الراضي عن عمله عدة وسائل احتجاجية للتعبير عن استيائه مثل تقديم الشكاوي، القيام بالإضراب، اظهار اللامبالاة، اللجوء إلى التخريب.

3.1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل التنظيمية تتمثل فيما يلي:

-الأجر : ومن المؤكد أن زيادة مستوى أجر الفرد تؤدي إلى زيادة رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح. ولكي يكون العامل راضيا عن أجره، يجب أن يتماشى هذا الأجر مع نوع العمل وظروفه، ويعكس الجهد المبذول، بالإضافة إلى تغطيته لتكاليف وأعباء المعيشة

-الترقية والحوافز: تبين الدراسات إلى أن تأثير الترقية على الرضا يعتمد على طموح الفرد وتوقعاته. فكلما زاد الطموح والتوقعات مقارنة بالفرص المتاحة قل الرضا عن العمل. وبالتالي يكون تأثير الترقية على الرضا الوظيفي مرتبطا بتوقعات العامل حيث يشعر بسعادة أكبر عند حصوله على ترقية غير متوقعة

مقارنة بما اذا كان يتوقعها (ليندة، 2021، صفحة 96). ويتفق الجميع على أن الحوافز تعد من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، بحيث تؤثر على سلوك العاملين بشكل عام وليس فقط رضاهم الوظيفي

- أسلوب الاشراف: كلما اهتم المشرف بفهم حاجات ومشاعر مرؤوسيه وسمح لهم بالتعبير عن آرائهم بحرية، كلما زاد رضاهم الوظيفي، والعكس صحيح .

- محتوى وطبيعة العمل: كلما كانت المهام بسيطة وواضحة ومرنة، زادت قدرة العامل على التحكم في عمله مما يعزز رضاه، كما ان منح العامل حرية أكبر للإبداع في العمل والاستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته، يزيد م رضاه.

- ظروف العمل المادية: كلما كانت الظروف المادية للعمل مثل التهوية، الإضاءة، ترتيب المكاتب... مناسبة كلما زادت قدرة الفرد على التكيف مع بيئة عمله، مما يزيد من رضاه.

- جماعات العمل: تشير الدراسات إلى أن تماسك وتضامن أعضاء الجماعة يؤدي إلى زيادة شعور أعضائها بالرضا الوظيفي، والعكس .

بالإضافة إلى العوامل التنظيمية المذكورة سابقا فقد أشار بعض الباحثين إلى أن الرضا الوظيفي للفرد يتأثر أيضا بمجموعة من العوامل الشخصية وتتمثل في احترام الذات، مدى القدرة على تحمل الضغوط، المكانة الاجتماعية ، الرضا العام عن الحياة ، السن، الجنس والمستوى التعليمي.

2.الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

1.2.مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الاداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة، والبالغ عددهم 67 عاملا، وبعد قيامنا بتوزيع الاستبيانات عليهم عبر زيارات ميدانية، تمكنا من استرجاع 40 استبيان صالح لإجراء المعالجات الاحصائية عليها .

2.2 وصف أداة الدراسة

تشمل أداة الدراسة الحالية على الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية للعامل الاداريين في المؤسسة والمتمثلة في الجنس ، السن، المستوى التعليمي.

الجزء الثاني: ويتكون هذا الجزء من 22 فقرة خصصت لقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، وكانت موزعة على ستة محاور فرعية وهي: الرضا عن الأجر، الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن الترقية والحوافز، الرضا عن نمط الإشراف، الرضا عن جماعات العمل، الرضا عن ظروف العمل المادية.

وقد قابل عبارات المحاور مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي والموزعة كما:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

ومن أجل تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة سنعتمد على المتوسطات الحسابية المرجحة والاتجاهات الموافقة لها كما يلي:

المتوسط الحسابي المرجح	من 1 الى 1.80	من 1.81 الى 2.60	من 2.61 الى 3.40	من 3.41 الى 4.20	من 4.21 الى 5
درجة الرضا	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

3. تحليل النتائج ومناقشتها :

1.3 صدق وثبات أداة الدراسة

لقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 01 : معاملات الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
01	0.554**	0.000	16	0.787**	0.000
02	0.519**	0.001	17	0.756**	0.000
03	0.473**	0.002	18	0.636**	0.000
04	0.549**	0.000	19	0.774**	0.000
05	0.565**	0.000	20	0.721**	0.000
06	0.507**	0.001	21	0.767**	0.000
07	0.649**	0.000	22	0.749**	0.000
08	0.627**	0.000	23	0.593**	0.000
09	0.493**	0.001	24	0.569**	0.000
10	0.552**	0.000	25	0.559**	0.000
11	0.720**	0.000	26	0.703**	0.000
12	0.697**	0.000	27	0.729**	0.000
13	0.621**	0.000	28	0.511**	0.000
14	0.682**	0.000	29	0.377*	0.017
15	0.722**	0.000	30	0.704**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أن جميع معاملات الارتباط موجبة، وأن مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من 0.05 مما يدل على أنها دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي يوجد اتساق داخلي بين جميع عبارات محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية له.

كما تم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ والذي 0.947. مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بثبات عال وأن البيانات المجمعة مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

2.3 اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov Test

استخدمنا اختبار كولموجروف-سميرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

الجدول رقم 02: اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov Test

المحور	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	0.853	0.460

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لمحور الرضا تفوق 0.05 إذ بلغت 0.460، وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية.

3.3 عرض الخصائص الشخصية للمبحوثين

الجدول رقم 03: عرض الخصائص الشخصية للمبحوثين

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	14	35%
	أنثى	26	65%
	المجموع	40	100%
العمر	أقل من 30 سنة	13	32.5%
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	17	42.5%
	40 سنة فأكثر	10	25%
	المجموع	40	100%
	ثانوي أو أقل	8	20%
المستوى التعليمي	جامعي (ليسانس، ماستر)	30	75%
	دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	2	5%
	المجموع	40	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب العمال الإداريين كانوا إناث حيث بلغت نسبتهم 65% في حين بلغت نسبة الذكور 35%. وذلك يرجع إلى طبيعة النشاط الإداري للمؤسسة محل الدراسة.

أما متغير العمر فأغلب العمال الإداريين تتراوح أعمارهم بين 30 سنة و40 سنة وهم يمثلون ما نسبته 42.5% ثم تليهم الفئة العمرية الذين أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 32.5%. وهذا يدل على أن أغلب عمال المؤسسة من فئة الشباب مما يشكل دعامة قوية لنجاحها.

أما المستوى التعليمي فأغلب العمال الإداريين مستواهم التعليمي جامعي (ليسانس، ماستر...)، وهم يمثلون ما نسبته 75% في حين بلغ عدد المبحوثين الذين يملكون مستوى تعليمي ثانوي أو أقل 8 أفراد، أي ما يعادل 20%. وهذا يفسر أن المستوى المطلوب للتوظيف في هذه المؤسسة يشترط أن يكون العامل حاصل على شهادة جامعية نظرا لأن العمل الإداري يستلزم مؤهلات جامعية.

4.3 تحليل وتفسير اجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة

لتحديد مستوى الرضا الوظيفي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين، وفيما يلي النتائج التفصيلية لمستوى كل محور من المحاور الفرعية للرضا الوظيفي:

1.4.3 مستوى الرضا عن الأجر: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الأجر

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
01	الأجر الذي أتقاضاه يكفي لتلبية احتياجات المعيشة	2.25	0.899	قليلة
02	الأجر الذي أتقاضاه يتوافق مع مؤهلاتي وخبراتي	2.03	0.920	قليلة
03	الأجر الذي أتقاضاه مناسب مقارنة بوظائف أخرى خارج القطاع الذي أعمل فيه	2.13	1.017	قليلة
04	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المجهودات التي أبذلها	2.33	0.917	قليلة
	الرضا عن الأجر	2.18	0.755	قليلة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن الأجر كان منخفضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.13، مما يشير إلى عدم رضا العمال عن أجورهم. كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغت 0.755 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. كما يمكن أيضا ملاحظة أن درجات رضا المبحوثين كانت منخفضة على جميع عبارات هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين 2.03 و 2.33.

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى أن العمال الإداريين يرون أن الأجور التي يحصلون عليها لا تتناسب مع حجم الجهود التي يبذلونها في العمل فهي غير ملائمة ولا تكفي لتلبية متطلبات المعيشة خصوصا مع انخفاض القدرة الشرائية وغلاء المعيشة المتزايد وزيادة أعباء الحياة للمواطن الجزائري. بالإضافة إلى ذلك فإن الأجور التي يتلقاها هؤلاء العاملين أقل مقارنة بما يتلقاها العاملون في المؤسسات الأخرى خاصة ذات الطابع الاقتصادي منها.

2.4.3 مستوى الرضا عن محتوى العمل: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن محتوى العمل

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
05	إجراءات وأهداف ومتطلبات العمل في المؤسسة واضحة	2.48	0.960	قليلة
06	القوانين والأنظمة المعمول بها في المؤسسة فعالة وكافية	2.46	0.931	قليلة
07	تناسب طبيعة العمل الذي أقوم به مع تخصصي وقدراتي وإمكاناتي	2.32	0.997	قليلة
08	أتمتع بالحرية في تخطيط واختيار طرق أداء عملي	2.40	0.931	قليلة
09	توفر لي وظيفتي الفرص لاكتساب مهارات وخبرات جديدة	2.15	0.893	قليلة
	الرضا عن محتوى العمل	2.36	0.684	قليلة

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن محتوى العمل كان منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.36، مما يشير إلى عدم رضا العمال عن محتوى أعمالهم، كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغ 0.684 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. كما يمكن أيضا ملاحظة أن درجات رضا المبحوثين كانت منخفضة على جميع عبارات هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين 2.15 و 2.48.

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى طبيعة العمل التي تتسم بالروتين والمركزية وتفتقر إلى الحيوية والتجديد، وهذا لا يلبي طموحات العمال وتطلعاتهم الأمر الذي يقلل من مستوى رضاهم. ضف إلى ذلك فإن المؤسسة لا توفر الفرص الكافية التي تمكن العمال من تطوير وتنمية مهاراتهم وتعزز قدرتهم على التميز والإبداع والتطور في العمل.

3.4.3 مستوى الرضا عن الترقية والحوافز: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن الترقية والحوافز

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
10	توفر لي وظيفتي الحالية فرصا للترقية	1.90	0.871	قليلة
11	سياسة الترقية في المؤسسة عادلة	1.82	0.844	قليلة
12	يتميز نظام الترقية بالمؤسسة بوضوح وشفافية المعايير المستخدمة	1.93	0.888	قليلة
13	تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتي	1.98	0.862	قليلة
14	توفر لي المؤسسة فرصا للحصول على الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية	1.84	0.844	قليلة
	الرضا عن الترقية والحوافز	1.89	0.671	قليلة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن الترقية والحوافز جاء منخفضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضاهم عليه 1.89، مما يشير إلى عدم رضا العمال عن الترقية والحوافز، كما أن

الانحراف المعياري بلغ 0.671 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. كما يمكن أيضا ملاحظة أن درجات رضا المبحوثين كانت منخفضة على جميع عبارات هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين 1.82 و 1.98.

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى ضعف نظام الترقيات في المؤسسة حيث لا يتم توزيعها وفق معايير موضوعية واضحة للجميع، بل تعتمد غالبا على اعتبارات شخصية بين الإدارة والعاملين. بالإضافة إلى أن نظام الحوافز والمكافآت المطبق في المؤسسة محدود وغير كاف لتلبية حاجيات العاملين فهم غير راضين عن مدى تقديم المؤسسة لها.

4.4.3 مستوى الرضا عن نمط الاشراف: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن نمط الاشراف

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
15	تسود الثقة والاحترام والتفاهم بيني وبين رئيسي المباشر	2.65	1.075	متوسطة
16	يستمتع رئيسي المباشر الى وجهة نظري ومقترحاتي وآرائي المتعلقة بالعمل	2.83	1.035	متوسطة
17	يساعدني رئيسي المباشر في حل المشكلات التي أواجهها في العمل	2.53	0.987	قليلة
18	يتعامل رئيسي المباشر بالصدق والشفافية والموضوعية وعدم التحيز	2.43	1.035	قليلة
19	يراعي رئيسي المباشر مشاعر العاملين وظروفهم الاجتماعية.	2.48	0.905	قليلة
20	يعدل رئيسي المباشر في توزيع المهام على العاملين.	2.43	1.107	قليلة
21	يعتمد رئيسي المباشر على طريقة مناسبة لتقييم أداء العاملين.	2.40	1.057	قليلة
22	علاقتي برئيسي المباشر جيدة خارج المؤسسة	2.50	0.987	قليلة
	الرضا عن نمط الاشراف	2.53	0.898	قليلة

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن نمط الاشراف جاء منخفضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضاهم عليه 2.53 مما يشير الى عدم رضا العمال الإداريين عن نمط الاشراف، كما أن الانحراف المعياري بلغ 0.898 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. كما يمكن أيضا ملاحظة أن درجات رضا المبحوثين كانت منخفضة إلى متوسطة على عبارات هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين 2.40 و 2.83.

وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى أن العمال الإداريين لا يحصلون على الدعم والمساندة الكافية من رؤسائهم في العمل، وأن رؤسائهم لا يعدلون في توزيع المهام بينهم، ولا يراعون مشاعرهم وظروفهم ولا يعتمدون على طريقة واضحة وشفافة في تقييم أدائهم .

5.4.3 مستوى الرضا عن جماعات العمل: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن جماعات العمل

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
23	علاقتي بزملائي في العمل جيدة حتى خارج المؤسسة.	3.70	1.043	كبيرة
24	يسود الاحترام والتقدير المتبادل بين الزملاء في العمل.	3.60	1.172	كبيرة
25	أتلقي على الدعم والمساندة من زملائي في العمل.	3.30	0.911	متوسطة
26	يتعاون الزملاء فيما بينهم في حل مشكلات العمل وتبادل المعلومات والخبرات.	2.93	1.023	متوسطة
27	تسود الموضوعية وعدم التحيز في المعاملة بين الزملاء	2.88	0.939	متوسطة
28	تتوافر فرص كافية للتواصل بين العاملين في المؤسسة.	2.75	0.870	متوسطة
	الرضا عن جماعات العمل	3.19	0.812	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن جماعات العمل جاء متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضاهم عليه 3.19، كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغ 0.812 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. كما يمكن أيضا ملاحظة أن المبحوثين راضين بدرجة متوسطة الى كبيرة على عبارات هذا المحور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين 2.75 و 3.70. وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى العلاقة الجيدة التي تجمع بين العاملين سواء داخل المؤسسة أو خارجها، حيث يسودها الود والاحترام والتعاون والمشاركة في حل مشاكل العمل وتبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم مما يساهم في تعزيز روح الفريق ودعم الاداء الجماعي.

6.4.3 مستوى الرضا عن ظروف العمل المادية: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم 09: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن ظروف العمل المادية

رقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
29	الظروف البيئية للعمل مناسبة من حيث : التهوية، الإضاءة، الضوضاء.	2.85	0.864	متوسطة
30	تتوافر التجهيزات والأدوات المادية اللازمة لانجاز العمل.	2.63	1.079	متوسطة
	الرضا عن ظروف العمل المادية	2.74	0.824	متوسطة

يتضح من الجدول أن مستوى رضا المبحوثين عن ظروف العمل المادية جاء متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضاهم عليه 2.74، كما أن قيمة الانحراف المعياري بلغ 0.824 مما يعكس عدم وجود تباين كبير في آراء العمال حول هذا المحور. وتعزو الباحثة هذه النتائج إلى وجود بيئة ملائمة نوعا ما تساعد على انجاز العمل من حيث التهوية، الإضاءة، الضوضاء والنظافة وغيرها. كما تسعى المؤسسة إلى توفير المتطلبات الأساسية للعمل من

التجهيزات والأدوات مما يساهم في تسهيل العمل وتخفيف العبء على العاملين، ومع ذلك لم تحقق هذه الجهود مستوى الرضا المطلوب.

ولتحديد المستوى الكلي للرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة يتم الاعتماد على النتائج المتحصل عليها سابقا والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 10 : مستويات الرضا الوظيفي الكلية لدى العمال الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الرضا	
0.755	2.18	قليلة	الرضا عن الأجر
0.684	2.36	قليلة	الرضا عن محتوى العمل
0.671	1.89	قليلة	الرضا عن الترقية والحوافز
0.898	2.53	قليلة	الرضا عن نمط الاشراف
0.812	3.19	متوسطة	الرضا عن جماعات العمل
0.824	2.74	متوسطة	الرضا عن ظروف العمل المادية
0.560	2.48	قليلة	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام للرضا الوظيفي قد بلغ 2.48 وبانحراف معياري بلغ 0.560 ووفقا لمقياس الدراسة فإن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة جاء منخفضا وعليه فإن الفرضية الأولى للدراسة خاطئة.

5.3 تأثير المتغيرات الشخصية للعمال الإداريين على مستوى رضاهم الوظيفي

في هذا العنصر سنقوم باختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)". ولاختبار هذه الفرضية سنستعين بمجموعة من الفرضيات الجزئية كما يلي:

1.5.3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات العمال الإداريين حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة Independent Samples T-Test، جاءت النتائج كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 11 : نتائج اختبار Independent Samples T – Test للفروق في متوسطات إجابات العمال الإداريين وفقا لمتغير الجنس

المحاور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة الدلالة
الرضا الوظيفي	ذكر	14	2.09	0.653	3.668-	0.001
	أنثى	26	2.69	0.374		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول يتضح أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.180، وأن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. أي أن متغير الجنس يؤثر على إجابات العمال الإداريين حول مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة. ومن خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للذكور أقل منه للاناث بمعنى أن العمال الذكور أقل رضا من العاملات الاناث، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن الذكور غالبا ما تقع على عاتقهم مسؤولية اعادة الاسرة والانفاق عليها والوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية. بالاضافة إلى ذلك أن الذكور أكثر رغبة في التقدم والارتقاء بشكل مستمر مما يؤدي الى زيادة انشغالهم في العمل مقارنة بالاناث. وعليه فالفرضية الفرعية الأولى صحيحة.

2.5.3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات العمال الإداريين حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – way Anova). وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 12: نتائج اختبار One – Way Anova للفروق في متوسطات إجابات العمال الإداريين وفقا لمتغير العمر.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.094	2	0.47	0.144	0.867
	داخل المجموعات	12.156	37	0.329		
	المجموع	12.251	39			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول يتضح أن قيمة f المحسوبة تساوي 3.043، وأن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العمر. أي أن متغير العمر لا يؤثر على إجابات العمال الإداريين حول مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة. حيث أن العمال الإداريين باختلاف أعمارهم يشعرون بدرجة متقاربة إلى حد ما بالرضا الوظيفي. وعليه فالفرضية الفرعية الثانية خاطئة.

3.5.3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات العمال الإداريين حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – way Anova). وجاءت النتائج كما يلي :

الجدول رقم 13 : نتائج اختبار One – Way Anova للفروق في متوسطات إجابات العمال الإداريين وفقا لمتغير المستوى التعليمي.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.484	2	0.242	0.761	0.474
	داخل المجموعات	11.767	37	0.318		
	المجموع	12.251	39			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة f المحسوبة تساوي 3.043، وأن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي. أي أن متغير المستوى التعليمي لا يؤثر على إجابات العمال الإداريين حول مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة. وعليه فالفرضية الفرعية الثالثة خاطئة.

4. خاتمة

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم المعقدة نسبيا بسبب ارتباطه باتجاهات الأفراد وانطباعاتهم عن وظائفهم، والتي تختلف من شخص لآخر بناء على شخصياتهم وحاجاتهم وطموحاتهم. ومن خلال الدراسة التطبيقية التي أجريناها على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة- توصلنا إلى النتائج التالية:

- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي 2.48.
- كل عوامل الرضا الوظيفي جاءت بمستويات متوسطة إلى ضعيفة ، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لكل من الرضا عن جماعات العمل، الرضا عن ظروف العمل المادية، الرضا عن نمط الاشراف، الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن الأجر، الرضا عن الترقية والحوافز على التوالي 3.19، 2.74، 2.53، 2.36، 1.89، 2.18.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر و متغير المستوى التعليمي وفيما يلي مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات:
- ضرورة اعادة النظر في معايير العمل وظروفه، بالاضافة الى تحسين وتعزيز الحوافز المادية والمعنوية، إذ يجب مراجعة سياسة الترقية والأجور لتواكب التضخم والمستجدات المعيشية ومتطلباتها واحتياجاتها المتزايدة
- ضرورة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات التي لها علاقة مع أعمالهم.
- انشاء برامج تدريبية متخصصة سواء في الداخل أو الخارج لتأهيل الموظفين ومواكبة أحدث المستجدات في مجال عملهم.
- تشجيع وتعزيز العلاقات الانسانية والاجتماعية بين العاملين.
- وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء والالتزام بها، كما يجب أن تكون عملية التقييم عادلة ومستمرة.
- بناء جو من الثقة المتبادلة في جميع أرجاء المؤسسة و بين جميع الأطراف.

5.المراجع

- alkehurst, g., comeche, j., & galindo, m.-a. (2009). Job satisfaction and commitment in the entrepreneurial SME. *Small Business Economics*, 32(3), pp. 277-289.
- أمل ابراهيم أحمد الحاج، و هاني الضمور. (2010). أثر تطبيق التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي لموظفي المبيعات في مجموعة الاتصالات الاردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 6(1).
- رقام ليندة. (ديسمبر، المجلد 4، العدد 2، 2021). مساهمة سياسة الترقية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي ولاية سطيف. *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال*، الصفحات 89-105.
- محمد سعيد أنو سلطان. (2003). *السلوك التنظيمي*. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- ناصر محمد العديلي. (1995). *السلوك الانساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن*. المملكة العربية السعودية: معهد الادارة العامة.
- نوال لزرق، زهور بن حواء، و اسحاق حسيني. (بلا تاريخ). الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر. *مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، 3(1)، الصفحات 135-149.
- نورة محمد البلهد. (تشرين الاول، 2014). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. *المجلة الدولية للتربية المتخصصة*، 3(10).