

تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية

د. أديب برهوم*

غنوة يوسف حسين**

المخلص

هدف هذا البحث إلى تقييم الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الخاصة في سورية من خلال أربعة محاور وهي الأجر، الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع زملاء العمل، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة لإعداد الجانب النظري للبحث وتصميم الاستبانة وعلى المنهج التحليلي من خلال دراسة مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث ومن ثم تحليلها، وقد تم توزيع 219 استبانة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة، وتوصلت إلى أهم النتائج التالية: يتوفر الرضا الوظيفي بأبعاده (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع زملاء العمل) لدى العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية من وجهة نظر أفراد عينة البحث، إلا أنه بُعد الترقية كانت أقل توافراً في المصارف الخاصة يليها نمط الإشراف ومن ثم العلاقة مع زملاء العمل ومن ثم الأجر.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي- الترقية – الأجر - نمط الإشراف - العلاقة مع زملاء العمل – المصارف الخاصة

* أ.د أديب برهوم: أستاذ في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة طرطوس- سورية
** غنوة يوسف حسين: طالبة دراسات (ماجستير) في قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد- جامعة طرطوس- سورية

Assessment of job satisfaction among workers in private banks in the Syrian Arab Republic

Dr.. Adeb Barhoum^{*}
Ghinwa Yusuf Hussein^{**}

Abstract

This research aimed to assess job satisfaction among workers in private banks in Syria through four axes: salary, promotion, supervision style, relationship with co-workers. Analytical study by studying the research vocabulary and collecting and collecting the necessary field information for the subject of the research and then analyzing it. 219 questionnaires were distributed, and then unloaded and analyzed using the SPSS statistical program, and using the appropriate statistical tests in order to reach valuable indications and indicators that support the subject of the study, and reached the most important results. The following: Job satisfaction with its dimensions (salary, promotion, supervision pattern, relationship with co-workers) is available among workers in private banks in the Syrian Arab Republic from the point of view of the research sample members, but the promotion dimension was less available in private banks, followed by the supervision pattern and then Relationship with co-workers and then salary.

Keywords: job satisfaction, promotion, salary, supervision style, relationship with co-workers, private banks

^{*} Prof. Adeb Barhoum: Professor in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tartous University - Syria

^{**} Ghinwa Youssef Hussein: Studies Student (Master) in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Tartous University - Syria

المقدمة:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الاهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين، بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

لذلك فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومن الحقائق العلمية أن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله، انطلاقاً من الافتراض القائل "بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي عن عمله". ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه..

ونظراً لأهمية العنصر البشري الذي هو المحور الأساسي للإنتاج في المؤسسات، جاء دور الإدارة في الاهتمام بدرجة رضاه عن عمله والذي يعتبر أمراً هاماً كونه يساهم في رفع كفاءة وفعالية المؤسسة ومواجهة التحديات والمنافسات، فسر نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها هو العمل على تحريك الطاقات البشرية وتطويرها وتحفيزها على العمل وذلك من خلال توفير جميع الوسائل الممكنة لتحقيق درجة معينة من الرضا الوظيفي لديها.

وكون القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية، فلا يمكن تحقيق التنمية الاقتصادية في غياب دور فاعل لهذه المصارف، فالعمل في قطاع المصارف له طبيعة خاصة به فهو يتطلب الكثير من الدقة والجهد ومهارات التعامل مع الآخرين، مما يجعل توفير الرضا الوظيفي لدى العاملين ضرورة ملحة، حيث أن الرضا الوظيفي في مثل هذه المؤسسات له أهمية كبيرة جداً ويكلف المؤسسة الكثير إذا شابها شيء من الخطأ.

مشكلة البحث:

إن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة، حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق أهداف المؤسسة، وباعتبار أن الرضا الوظيفي حالة وجدانية ناتجة عن تقدير جهد العامل ومدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها وكذلك قدرته على تحمل ضغوط العمل التي تعد حالة من التوتر الانفعالي الناتجة عن المواقف الصعبة بالإضافة إلى محاولة التكيف معها. بالتالي فإن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة يشكل مشكلة تواجه الإدارة وفي ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل التالي:

هل يتوفر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية؟

أهمية البحث:

تتجلى أهمية الدراسة في مساعدة الإدارة في تشخيص واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها، كون الرضا الوظيفي يؤثر إيجاباً على إنتاجية الفرد كماً ونوعاً، ولذلك فإن الاهتمام بالرضا الوظيفي يعتبر أمراً محورياً في النهوض بمستوى العمل من حيث الكفاءة والإنتاجية، مع العلم بأن الرضا الوظيفي هو وسيلة يسهم في حل الكثير من المتاعب والمشاكل التي تواجه الأفراد في عمله.

بالتالي فإن أهمية هذه الدراسة العلمية تتجلى في كونها تلفت النظر إلى مدى توفر الرضا الوظيفي لدى المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية ويكتسب البحث أهميته العملية من كونه يسهم في النتيجة النهائية إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المصارف الخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية من جهة ومن جهة أخرى في تحديد أهم الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى رفع مستوى شعور العاملين بالرضا الوظيفي، والتي تؤدي بشكل مباشر إلى الرفع من جودة أداءها.

أهداف البحث

وهدف البحث إلى تقييم الرضا الوظيفي عند الأفراد العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية.

فرضيات البحث:

من مشكلة البحث، وأهدافه تم استنباط الفرضية الرئيسية التالية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي (الأجر - الترقية - نمط الإشراف - العلاقة مع زملاء العمل) لدى العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية

منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة لإعداد الجانب النظري وتصميم الاستبانة والمنهج التحليلي من خلال دراسة مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة، وتجدر الإشارة إلى أن أسئلة الاستبانة كانت مغلقة، واعتمد مقياس إجابة ذي 5 نقاط (مقياس ليكارت Likert الخماسي) للتعبير عن كل إجابة في السؤال الواحد.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بالعاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع البحث، وتم اعتماد أسلوب العينة الميسرة حيث تمكنت الباحثة من توزيع 230 استبانة على المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية (4 مصارف أو فروع في الساحل السوري، 4 مصارف أو فروع في حمص وحماه، 8 مصارف في دمشق وريفها، و4 مصارف أو فروع في حلب) وتم اختيار هذه المصارف بشكل عشوائي وتبين بعد جمع الاستبانات، أن هناك 11 استبانات غير صالحة للدراسة بسبب نقص في البيانات أو لعدم جدية الباحثين، بالتالي فإن العدد النهائي للاستبانات المدروسة 219 استبانة وتم اعتماد هذا العدد.

مكان وزمان البحث:

الحدود المكانية: المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية، الحدود الزمنية: 2021، الحدود البشرية: العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (حجاج، 2007): تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي

للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في المستشفيات بقطاع غزة الفلسطينية كما هدفت إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي لتحقيق هدف الدراسة، وتضمنت عينة البحث من 100 ممرض وممرضة تم اختيارها بصورة عشوائية وفي تحليل هذه الدراسة استخدم التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبار T ومعامل ارتباط بيرسون.

وتوصلت الدراسة النتائج التالية: إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي. وكذلك قد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة.

2- دراسة (شفيق، 2010): بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

للموارد البشرية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز):

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل والتعرف على طبيعتها وعناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد

البشرية بالإضافة إلى تحديد الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط. أجريت هذه الدراسة على عينة من الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بولاية جيجل تمثلت في 65 عامل تم اختيارهم بشكل عشوائي من كل الأصناف الوظيفي، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة ، واتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: إن مؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

3- دراسة (Khuzaei, MS. Idrus, Djumahir, Solimun, 2013)

بعنوان: تأثير الثقافة العمل، ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والأداء

للعاملين في مكتب خدمة خزينة الدولة في جاكرتا، اندونيسيا

The Influence of Work Culture, Work Stress to the Job Satisfaction and Employees Performance in the State Treasury Service Office in Jakarta, Indonesia

هدف هذا البحث إلى تحديد وتوضيح العلاقة بين المتغيرات (ثقافة العمل، ضغوط العمل)، والرضا الوظيفي وأداء العاملين في مكتب خدمة الخزينة في جاكرتا. واتباع الباحث الأساليب الكمية. وتضمن عينة الدراسة من 152 عامل. وأظهرت النتائج أن ثقافة العمل ليس لها أي تأثير على الرضا الوظيفي. ضغوط العمل ليس لها أي تأثير على الرضا الوظيفي. ثقافة العمل أثرت على أداء العاملين. وضغوط العمل ليس لها تأثير على أداء العاملين. وكان الرضا الوظيفي ليس له تأثير على الأداء.

4- دراسة (agarwal, 2015) بعنوان: الإجهاد، والرضا الوظيفي وعلاقته

بالتزام العمل مع الاستنزاف مع الإشارة بوجه خاص إلى قطاع تكنولوجيا

المعلومات الهندي

stress, job satisfaction and job commitment's relation with attrition with special reference to indian it sector

هدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة وتأثير الضغوط النفسية على الرضا الوظيفي في صناعة تكنولوجيا المعلومات ومعرفة العلاقة وتأثير الضغوط النفسية على التزام الوظيفة في صناعة تكنولوجيا المعلومات.

وقد أجريت الدراسة على مهندسي البرمجيات في دهلي وبنغالور وبيون، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مستخدمة أسلوب المسح للعينة، بلغ حجم العينة 250. وأظهرت النتائج أنه لا يوجد أي علاقة للضغط على الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي. وبشكل غير مباشر عدم وجود أي علاقة مع الاستنزاف.

5- دراسة (محمد، 2018) بعنوان: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة، وتناولت الجوانب التالية: الرواتب والحوافز والمكافآت، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، العدالة، وتأثير الخصائص الشخصية، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واتبع الباحث المنهج الوصفي والمنهج الاستقصائي، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: إن الرضا الوظيفي يعني أن توفر المؤسسة المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل، وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال. يوجد عدد من الدراسات تربط بين الرضا الوظيفي وبين الأداء الجيد، وفي نفس الوقت توجد دراسات أخرى تبين أن الرضا الوظيفي لا يؤدي بالضرورة إلى الأداء الجيد بسبب تدخل العديد من العوامل. إن المؤسسة مسؤولة تجاه موظفيها بالقدر المعقول والمطلوب لتوفير الأجواء المناسبة للعمل مادياً ومعنوية، ثم بعد ذلك تكون مسؤولة الأداء على الموظف. إن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات.

6- دراسة (الوهيبي وآخرون، 2020) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الأداء

المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عُمان

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عُمان، وتكونت عينة الدراسة من (126) موظفاً، وأستخدم

الأسلوب الوصفي التحليلي لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الي أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز والاداء، واوصت الدراسة وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين بحيث يتم مكافأة الموظفين أصحاب الأداء الفعال، وكذلك العمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وزيادة فعالية الاتصال بطرق وأساليب متنوعة تساهم في مستوى أداء العاملين وتحسين من فعالية إنتاج الوزارة في تقديم خدماتها بالشكل المطلوب للمجتمع.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: ركزت الدراسات السابقة والدراسة الحالية على دراسة الرضا الوظيفي إلا أن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة بقياس مدى توفر الرضا الوظيفي هذا من جهة، ومن جهة أخرى اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في اختيار قطاع إجراء الدراسة حيث تم اجراء الدراسة على القطاع المصرفي، واختلفت الدراسة الحالية في اختيار مكان الدراسة وطبيعة عينة الدراسة والمؤشرات، وهذا الاختلاف ناجم عن طبيعة وثقافة البيئة والمجتمع وأساليب الإدارة كون الدراسة الحالية تمت على عينة من العاملين في القطاع المصرفي في الجمهورية العربية السورية بالتالي تطلب ذلك تغيير مؤشرات الدراسة.

1 - الإطار النظري:

(1-1) مفهوم الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية (Scientific Management Theory) إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير سلوك العامل في المؤسسة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبدل. وكان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل. ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بواسطة المشرفين (العميان، ٢٠٠٥).

وبين العديلي أن هذه الدراسة تُعتبر أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي الحالية (الخليفات والملاحمة، 2009). وقد شهدت حقبة الستينات تطورا كبيرا في النواحي النظرية والمنهجية للأبحاث عامة وبخاصة أبحاث الرضا الوظيفي، في حين أن السبعينات من القرن العشرين شهدت تحول الرضا الوظيفي كحقل مستقل دمجت فيه معظم النظريات الخاصة بالرضا عن العمل، وأصبح البحث بموضوع الرضا يحتل مجالا متسعا ومستقلا مما أدى إلى اتساع مجال التطبيق في الجانبين الفكري والتطبيقي ليشمل الوظائف الإنتاجية في المجالات المختلفة (تماسيني، 2015).

وهكذا نجد التطور المستمر والمعقد في دراسات الرضا الوظيفي والتي أفضت إلى وضع نظريات متعددة حاولت تفسير الرضا الوظيفي وشرح أسبابه ونتائجه ليتم من خلالها زيادة إنتاجية العاملين وتحسين أدائهم.

(2-1) تعريف الرضا الوظيفي:

عرف الباحثين هذا المفهوم بتعاريف مختلفة ومتنوعة منها:

- يرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل والعوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة (الميلود، عبد الكريم، 2017).

- وعرفه أشرف عبد الغني بأنه تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه وشروطه ونواحيه، وأن هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال، وإن حالة الرضا هذه تؤدي إلى مزيد من الإنتاج والانجاز المصحوب بالتوتر الايجابي، أما عدم الرضا يؤدي إلى التوتر السلبي وضعف الحافز للإنتاج (اسماء، شهيناز، 2013).

- عرفه ستون (stone) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلاله (سامية، 2014).

- في حين يعرفه هالسي Halsey بأنه: " هو ذلك الاستعداد الذي يجعل العامل يقبل بحماسة مشاطرة زملائه في نشاطهم، ويجعله أقل تأثراً بالمؤثرات الخارجية. (فاتح، 2008)

هكذا يتبين أنه لا يوجد تعريف محدد أو متفق عليه للرضا الوظيفي، وهذا يرجع إلى تعدد الكتابات وتناوله من أكثر من جهة اختصاص، يضاف عليه أن الرضا غالباً ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي بحت، فما يمكن أن يكون مرضياً لشخص ما، قد يكون غير مرضٍ لشخصٍ آخر.

مما سبق نستخلص أن الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته وبما يوفره له من فرصة للتعبير عن ذاته بما يملك من أفكار ورؤى وطموح من خلال مزاولته للوظيفة التي يعمل بها، وهذا الشعور يمكن أن يكون كلياً أي رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر في مشاعر الفرد نحو وظيفته أو أن يكون هذا الشعور جزئياً أي رضا الفرد عن جوانب معينة دون الأخرى.

(1-3) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تطور مفهوم الرضا الوظيفي من النظرة المبسطة لدى العامل كشعور عام يحمله تجاه وظيفته الى نظرة مركبة تنطلق من أن الرضا الوظيفي متعدد الجوانب وله مصادر متعددة وتؤثر فيه عوامل كثيرة، فأصبح بذلك للرضا الوظيفي أبعاد وأوجه متعددة، فقد يكون هناك مستويات مختلفة للرضا لكل جانب من جوانب الوظيفة، كما تختلف اتجاهات الرضا الوظيفي، سلباً وإيجاباً، قوة وثباتاً (المشيخي، 2012).

كون الرضا الوظيفي مفهوماً متعدد الأبعاد فقد اختلفت الدراسات في تسمية هذه الأبعاد، فقد ذكرها البعض على أساس أنها أبعاد الرضا الوظيفي، وذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي، والبعض ذكرها على أنها عناصر الرضا الوظيفي، فيما ذكرها آخرون أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي ومن هذه العوامل (البلادي، 2011):

1) الأجر:

يعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة. وفي هذا الإطار تباينت المداخل النظرية والأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر وبين الرضا الوظيفي.

فالأجر لا يلعب الدور الكبير في إشباع حاجات الفرد وخاصة النفسية، ولا يحقق سوى الحاجات المادية وبذلك لا يحقق الرضا عن العمل بصورة كلية، هذا لأنه يمنع ظهر مشاعر الاستياء لدى الفرد وهذا ما أكده هرزبرغ سنة 1959 (خير الدين، 2011).

ولكن هناك دراسات أخرى عكس هذا وخاصة دراسة ميلر 1939 ودراسة توبسن عام 1941 وغيرها من الدراسات الأخرى التي أجريت في الدول المختلفة مثل إنجلترا، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل زاد مستوى الرضا عن العمل، وكلما انخفض، انخفض معه مستوى الرضا عن العمل (فاتح، 2008).

وهذه الدراسات ترى أن الأجر في الحقيقة ليس تلبية لحاجات مادية كما اعتبره "هرزبرغ Herzberg" وإنما للأجر معان ومعطيات اجتماعية تصبغه بصبغتها الاجتماعية التي تزيح عنها الصبغة المادية. فنجد أن الأجر يمنح الشعور بالأمن وخاصة ما يتعلق بالخوف من المستقبل هذا من جهة، ومن جهة أخرى فالأجر يرمز للدور الذي يؤديه الفرد وقد يعبر عن إشباع الحاجات الاجتماعية.

وبالتالي يمكن القول بأن الأجر وملحقاته كالمكافآت والعلاوات تلعب دورا حاسما في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي، لكن له تأثيره في نفوس العمال (فاتح، 2008).

2) الترقية:

تعد الترقية أحد أهم العوامل المحفزة للعامل، فالترقية تسهم في إشباع حاجات الأفراد بتحقيق الذات، فكل عامل يطمح لشغل منصب أعلى أو أعمال أفضل خلال حياته

الوظيفية، ومن زاوية نظر المؤسسة تمدها سياسة الترقية بعرض مستمر من القوى العاملة المدربة وذات الخبرة.

وتعني الترقية نقل العامل من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى في مستوى تنظيمي أعلى « حيث يتحمل شاغلها واجبات ومسؤوليات أضخم ولكنه يتمتع بشروط عمل أفضل كزيادة الأجر وارتفاع مركزه بصفة عامة.

إن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي للفرد متوقف على طموح وتوقعات الفرد عن فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متوفر كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح كلما زاد رضاه الوظيفي، ومن بين الأسس المعتمدة في عملية الترقية نذكر (زهية، 2007):

- ✓ الأقدمية: وفقاً لهذا الأساس يتم ترقية العامل بحسب مدة خدمته.
- ✓ الكفاءة: كون الترقية تحمل في طياتها زيادة المسؤوليات، فهذا يعني ضرورة توفر الفرد ذو الكفاءة لتحمل المسؤوليات الجديدة.
- ✓ الأقدمية والكفاءة: فيتم ترقية العامل على أساس سنوات خدمته وكفاءته معاً.

(3) نمط الإشراف:

يمثل الإشراف العنصر المحرك للعمل داخل المؤسسات، وهو عامل أساسي في تنفيذ سياسة المؤسسة، والمشرف هو العنصر الديناميكي الفعال الذي يخلق مناخا للعمل يتفق مع شخصيته وأساليبه الخاصة.

(4) محتوى العمل:

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد (تماسيني، 2015):

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.
- طبيعة أنشطة العمل.
- فرص الإنجازات التي يوفرها العمل.
- فرص النمو التي يوفرها العمل.

5) العلاقة مع زملاء العمل:

إن العامل يتشارك بيئة العمل مع زملاء آخرين له يقومون بنفس العمل أو بعمل آخر مشابه لعمله، وبالتالي فإن اهتمام العاملين الآخرين بعملهم يؤثر على العامل وينعكس على رضاه عن عمله، هذا الرضا يتأثر بالأفكار المتكونة لدى العامل حول مؤهلات زملاء العمل ومعرفتهم ومهاراتهم، بالإضافة إلى كون علاقته بهم هي علاقة صداقة وتعاون (كناج، 2016).

2- النتائج والمناقشة:

تم في هذا المبحث عرض محاور الدراسة والأسئلة البحثية ونتائجها، ومن ثم مناقشتها وتفسيرها لا بد في البداية التأكيد فيما إذا كانت إجابات أفراد عينة الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، بهدف معرفة طبيعة الاختبارات التي يجب استخدامها في هذا المبحث بناءً على فرضيتين أساسيتين:

فرضية العدم: أن إجابات أفراد عينة الدراسة لا تخضع للتوزيع غير الطبيعي

فرضية البديلة: أن إجابات أفراد عينة الدراسة تخضع للتوزيع غير الطبيعي

وتم استخدام اختبار Sample Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار

الفرضية ويوضح الجدول (1) نتائج اختبار Sample Kolmogorov-Smirnov Test

الجدول (1) نتائج اختبار Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الأجر	الترقية	نمط الإشراف	العلاقة مع زملاء العمل
N		219	219	219	219
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.8961	3.5240	3.5753	3.5605
	Std. Deviation	1.24853	1.08854	1.10800	1.13964
Most Extreme Differences	Absolute	0.236	0.217	0.211	0.262
	Positive	0.188	0.125	0.099	0.108
	Negative	-0.236	-0.217	-0.211	-0.262
Test Statistic		0.236	0.217	0.211	0.262
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (1) أن مستوى الدلالة المحسوبة لجميع المتغيرات أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على إن إجابات أفراد عينة الدراسة تخضع للتوزيع غير الطبيعي ونتيجة لذلك تم استخدام الاختبارات اللامعلمية (Binomial Test, Wilcoxon Signed Ranks).

(1-2) تقييم الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة.

تم في هذا المبحث تقييم الرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة، وينقسم هذا المبحث إلى أربعة محاور وهي:

1 المحور الأول: الرضا الوظيفي من حيث الأجر

أولاً: الاحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور الأجر

تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند ومعامل الاختلاف (C.V%)¹ ويوضح الجدول رقم (2) ذلك:

الجدول (2) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة محور الرضا

الوظيفي من حيث الأجر

النتيجة	C.V%	الانحراف	الوسط الحسابي	التكرار					السؤال	الرمز
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة		
موافق	31.89	1.22	3.84	77	84	19	23	16	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه	X1
موافق	30.93	1.22	3.94	95	63	25	24	12	أجري مناسب مقارنة بأجر من يحملون نفس المؤهل الذين يعملون خارج المصرف	X2
موافق	33.81	1.32	3.92	102	57	21	18	21	إن أجري يمنحني الطمأنينة والسعادة ويشبع حاجاتي	X3
موافق	35.23	1.37	3.90	104	54	20	16	25	أشعر بالرضا عن تناسب الأجر مع طبيعة العمل الذي أقوم فيه	X4
موافق	32.05	1.25	3.90	-	-	-	-	-	الرضا الوظيفي من حيث الأجر	V1

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (2) ما يلي:

¹ C.V % = $\frac{\text{الانحراف المعياري}}{\text{الوسط الحسابي}} \times 100\%$

1- أن جميع متوسطات إجابات أسئلة هذا المحور متقاربة وأعلى من المتوسط العام للمحور فأفراد العينة يميلون للموافقة على الرضا عن الأجر بمتوسط عام بلغ 3.9.

2- كانت إجابات السؤال الثاني أقل تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 30.93%، بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأكثر تجانساً، في حين كانت إجابات السؤال الرابع الأكثر تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 35.23% بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأقل تجانساً.

ثانياً: تم اختبار فرضية المحور الأول التي تنص على ما يلي:

فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث الأجر.

فرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث الأجر.

وذلك باستخدام اختبار **Binomial Test** عند مستوى دلالة 0.05، عند متوسط $\mu > 3$ ، حيث افترضت الباحثة إن متوسط درجات الإجابات التي تكون أقل أو تساوي 3 تعبر عن عدم موافقة المبحوث على السؤال² ويوضح الجدول (3) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث الأجر.

الجدول (3) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث الأجر

Exact Sig. (2-tailed)	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
0.000	0.50	0.22	49	<= 3	Group 1	الرضا الوظيفي من حيث الأجر
		0.78	170	> 3	Group 2	
		1.00	219		Total	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة بلغ 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا

² تم اعتماد القيمة (3) كونها القيمة الوسطى حيث يسبقها مجالين وهما (2-1)، (3-2) بنسبة 50%، ويتبعها مجالين وهما (4-3)، (5-4) بنسبة 50%

الوظيفي من حيث الأجر، وبما أن نسبة 78% من أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق أو موافق بشدة، بالتالي يمكن القول أنه يتوفر لديهم الرضا الوظيفي من حيث الأجر من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

(2) المحور الثاني: الرضا الوظيفي من حيث الترقية

أولاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور الترقية

تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند ومعامل الاختلاف (C.V%) ويوضح الجدول رقم (4) ذلك:

الجدول (4) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة محور الرضا الوظيفي من

حيث الترقية

الرمز	السؤال	التكرار					الانحراف	C.V%	النتيجة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
X5	ترقيت في عملي وامل في الترقية مستقبلاً	18	37	27	101	36	1.19	34.41	موافق
X6	يعتمد المصرف أساليب صحيحة وموضوعية في ترقية العاملين	18	23	39	105	34	1.13	32.00	موافق
X7	أشعر بأن عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي	25	22	27	100	45	1.25	35.21	موافق
X8	هناك ثناء واطراء من رئيسي في العمل عندما أقوم بعمل مميز	17	30	27	99	46	1.19	33.17	موافق
V2	الرضا الوظيفي من حيث الترقية	-	-	-	-	-	1.09	30.89	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (4) ما يلي:

1- أن جميع متوسطات إجابات أسئلة هذا المحور متقاربة وأعلى من المتوسط العام للمحور فأفراد العينة يميلون للموافقة على الرضا عن الترقية بمتوسط عام بلغ 3.52.

2- كانت إجابات السؤال السادس أقل تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 32%، بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأكثر تجانساً، في حين

كانت إجابات السؤال السابع الأكثر تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 35.21% بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأقل تجانساً.

ثانياً: تم اختبار فرضية المحور الثاني التي تنص على ما يلي:

فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث الترقية.

فرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث الترقية.

وذلك باستخدام اختبار **Binomial Test** عند مستوى دلالة 0.05، عند

متوسط $\mu > 3$ ، حيث افترضت الباحثة إن متوسط درجات الإجابات التي تكون أقل أو تساوي 3 تعبر عن عدم موافقة المبحوث على السؤال ويوضح الجدول (5) نتائج اختبار

Binomial Test لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث الترقية

الجدول (5) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث الترقية

Exact Sig. (2-tailed)	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
0.000	0.50	0.32	71	<= 3	Group 1	الرضا الوظيفي من حيث الترقية
		0.68	148	> 3	Group 2	
		1.00	219		Total	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة بلغ 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث الترقية، وبما أن نسبة 68% من أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق أو موافق بشدة، بالتالي يمكن القول أنه يتوفر لديهم الرضا الوظيفي من حيث الترقية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المحور الثالث: الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف

أولاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور نمط الإشراف

تم استخراج التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل بند ومعامل الاختلاف (C.V%) ويوضح الجدول رقم (6) ذلك:

الجدول (6) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لأسئلة محور الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف

الرمز	السؤال	التكرار					الانحراف	C.V%	النتيجة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
X9	أرتاح للمشرف وأرغب في العمل معه	13	43	23	90	50	1.21	34.01	موافق
X10	يتصف المشرف بالعدالة في اتخاذ القرارات	13	39	22	87	58	1.22	33.53	موافق
X11	يعامل المشرف العاملين بتفهم وإنسانية	16	38	22	83	60	1.26	34.83	موافق
X12	أجد سهولة في محاوررة المسؤولين	16	43	29	75	56	1.26	36.02	موافق
V3	الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف	-	-	-	-	-	1.11	30.99	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (6) ما يلي:

- 1- أن جميع متوسطات إجابات أسئلة هذا المحور متقاربة وأعلى من المتوسط العام للمحور فأفراد العينة يميلون للموافقة على الرضا عن نمط الإشراف بمتوسط عام بلغ 3.58.
- 2- كانت إجابات السؤال التاسع أقل تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 33.53%، بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأكثر تجانساً، في حين كانت إجابات السؤال X12 الأكثر تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 36.02% بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأقل تجانساً.
- 3- وجد أغلب أفراد عينة الدراسة أنه يتوفر لديهم الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف، حيث بلغ المتوسط 3.58.

ثانياً: تم اختبار فرضية المحور الثالث التي تنص على ما يلي:

فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف.

فرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف.

وذلك باستخدام اختبار **Binomial Test** عند مستوى دلالة 0.05، عند متوسط $\mu > 3$ ، حيث افترضت الباحثة إن متوسط درجات الإجابات التي تكون أقل أو تساوي 3 تعبر عن عدم موافقة المبحوث على السؤال ويوضح الجدول (7) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف

الجدول (7) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث نمط

الإشراف

Exact Sig. (2-tailed)	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
0.000	0.50	0.34	74	≤ 3	Group 1	الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف
		0.66	145	> 3	Group 2	
		1.00	219		Total	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة بلغ 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف، وبما أن نسبة 66% من أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق أو موافق بشدة، بالتالي يمكن القول أنه يتوفر لديهم الرضا الوظيفي من حيث نمط الإشراف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3) المحور الرابع: الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل

أولاً: الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمحور العلاقة مع زملاء العمل

تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بند ومعامل الاختلاف (C.V%) ويوضح الجدول رقم (8) ذلك:

الجدول (8) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة محور الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل

الرمز	السؤال	التكرار					الانحراف	الوسط الحسابي	C.V%	النتيجة
		غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
X13	هناك اتصال وتفاعل بين العاملين	13	43	23	90	50	3.49	1.28	36.62	موافق
X14	أشعر بأنني جزء من الجماعة التي	13	39	22	87	58	3.57	1.23	34.59	موافق
X15	انتمائي لجماعة العمل يمنحني	16	38	22	83	60	3.55	1.21	34.01	موافق
X16	أحصل على الدعم والمساعدة من	16	43	29	75	56	3.63	1.22	33.53	موافق
V4	الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع	-	-	-	-	-	3.56	1.14	32.01	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (8) ما يلي:

- 1- أن جميع متوسطات إجابات أسئلة هذا المحور متقاربة وأعلى من المتوسط العام للمحور فأفراد العينة يميلون للموافقة على الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل بمتوسط عام بلغ 3.56.
- 2- كانت إجابات السؤال X16 أقل تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 33.53%، بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأكثر تجانساً، في حين كانت إجابات السؤال X13 الأكثر تشتتاً حيث بلغ معامل الاختلاف 36.62 بالتالي تعتبر إجابات أفراد عينة الدراسة لهذا السؤال الأقل تجانساً.

ثانياً: تم اختبار فرضية المحور الأول التي تنص على ما يلي:

فرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل.

فرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل.

وذلك باستخدام اختبار **Binomial Test** عند مستوى دلالة 0.05، عند متوسط $\mu > 3$ ، حيث افترضت الباحثة إن متوسط درجات الإجابات التي تكون أقل أو تساوي 3 تعبر عن عدم موافقة المبحوث على السؤال ويوضح الجدول (9) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل.

الجدول (9) نتائج اختبار **Binomial Test** لفرضية محور الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل

Exact Sig. (2-tailed)	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
0.000	0.50	0.32	71	<= 3	Group 1	الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل
		0.68	148	> 3	Group 2	
		1.00	219		Total	

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة المحسوبة بلغ 0.00، وهو أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل، وبما أن نسبة 68% من أفراد العينة كانت إجاباتهم موافق أو موافق بشدة، بالتالي يمكن القول أنه يتوفر لديهم الرضا الوظيفي من حيث العلاقة مع زملاء العمل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

مما سبق يمكن القول أن أنه يتوفر الرضا الوظيفي بأبعادها (الأجر، الترقية، نمط الأشراف، العلاقة مع زملاء العمل) وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.
(2-2) ترتيب أبعاد الرضا الوظيفي وفق مدى توافرها في المصارف الخاصة من وجهة نظر أفراد العينة:

بعد عرض المحاور الأربعة السابقة المتضمنة تقييم الرضا الوظيفي في المصارف الخاصة من وجهة نظر أفراد العينة، تم الاعتماد على متوسطات الإجابات لترتيبها وفق الأهمية حيث المتوسط الأعلى يدل على موافقة أعلى لدى أفراد عينة الدراسة، في حين المتوسط الأقل يدل على موافقة أقل لدى أفراد عينة الدراسة، ويوضح الجدول (10) المتوسطات لكل محور وترتيبها من الأقل إلى الأعلى.

الجدول (10) المتوسطات لكل محور وترتيبها من الأقل إلى الأعلى

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
1.09	3.52	5	1	219	الترقية
1.11	3.58	5	1	219	نمط الإشراف
1.14	3.56	5	1	219	العلاقة مع زملاء العمل
1.25	3.90	5	1	219	الأجر

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Spss

يُلاحظ من الجدول (10) أن الترقية أقل توافراً في المصارف الخاصة ويليها محور نمط الأشراف، ومن ثم العلاقة مع زملاء العمل، في حين أن الأجر يعتبر أكثر توافراً في المصارف الخاصة من وجهة نظر أفراد العينة.

3- الاستنتاجات والتوصيات:

(1-3) الاستنتاجات:

- 1- يتوفر الرضا الوظيفي بأبعاده (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع زملاء العمل) لدى العاملين في المصارف الخاصة في الجمهورية العربية السورية من وجهة نظر أفراد عينة البحث.
- 2- الترقية أقل توافراً في المصارف الخاصة ويليها نمط الإشراف ومن ثم العلاقة مع زملاء العمل ومن ثم الأجر.
- 3- يتمتع العاملون في المصارف الخاصة بالرضا الوظيفي من حيث الأجر أكثر من المحاور الأخرى.

(2-3) التوصيات:

- 1) العمل على توفير نظام ترقية عادل بالإضافة الى زيادة الحوافز التشجيعية.
- 2) يجب على إدارة المصارف الخاصة ممثلة بالمشرفين على العمل توفير بيئة عمل مواتية التي تجعل الموظف يشعر بالرضا الوظيفي الجيد حيث وجد أن نمط الإشراف يأتي بالترتيب الثاني من حيث الأقل توفراً في المصارف الخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية
- 3) نشر ثقافة العمل من خلال وضوح أدوار العاملين ومعالجة الصراعات والمشاكل بالإضافة إلى تعزيز نظام الرقابة الإشرافية.
- 4) يجب أن تتمتع إدارة المصارف الخاصة بمهارة وخبرة محددة جيداً لمساعدة الموظفين على العمل بشكل مرضي مع زملائهم

5) يعتبر الأجر من أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين، مما يتوجب على إدارة تصميم نظام أجور يأخذ بعين الاعتبار كفاية الأجور والمساواة في الأجور للعاملين لديها، ويقصد بكفاية الأجور هي مستوى الاجر التي يتمكن فيها الفرد من تلبية احتياجاته المالية، في حين أن المساواة في الأجور هي الدرجة التي يدرك فيها الفرد أن مستوى أجره عادل مقارنة بالآخرين.

4-المراجع:

(1-4) المراجع العربية:

1. اسماء، جرايدي & شهيناز، شطاح. أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013.
2. بشماني، شكيب. دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 63 العدد 5، 2014.
3. البلادي، صالح. الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2011.
4. تماسيني، منيرة. علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، رسالة ماجستير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2015.
5. حجاج، خليل. تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي. مجلة جامعة الأزهر. العدد 2، 2007. ص 95-118
6. الخليفات، الملاحمة، عبد الفتاح، منى. الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الخاصة الأردنية. مجلة جامعة دمشق المجلد 25 العدد 3، 2009.
7. خير الدين، ابن خرور. علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير في قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2011.

8. سامية، زويش. محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أحمد بحيرز -رسالة ماجستير، جامعة أكلي محند، البويرة، الجزائر، 2014.
9. شفيق، شاطر. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز.رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة محمد، الجزائر، 2010.
10. زهية، عزيزون. التحفيز وأثره على رضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر، 2007.
11. فاتح، العبودي. الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالمسيلة.رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر. 2008.
12. كنج، همام. دور جودة الخدمة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في الجمهورية العربية السورية. رسالة ماجستير، جامعة طرطوس، سوريا، 2016.
13. محمد، مصطفى. الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، الأردن، ط1، 2018.
14. المشيخي، أحمد. الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة ظفار، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، 2012.
15. الميلود، موفق & عبد الكريم، صافي. الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة-رسالة ماجستير، 2017.
16. الوهبي، محمد وآخرون. أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عُمان، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، سلطنة عمان، العدد 27، 2020.

(2-4) المراجع الأجنبية:

1. Agarwal, Richa N (2015) stress, job satisfaction and job commitment's relation with attrition with special reference to indian it sector, Proceedings Of The International Management Conference, vol. 9, issue 1, 720-731
2. -Bashir, Ramay. Impact of stress on Employees job performance. A study on banking sector of Pakistan, 2010.
3. Khuzaeni¹, MS. Idrus, Djumahir, Solimun. The Influence of Work Culture, Work Stress to the Job Satisfaction and Employees Performance in the State Treasury Service Office in Jakarta, Indonesia Khuzaeni¹,2013.