



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Impact factor isi 1.304

العدد التاسع عشر / الجزء الأول حزيران 2023

واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة .

The reality of job satisfaction among workers in the municipality of Gaza .

إعداد الباحث: بلال عبدالله أحمد مصلح.

Prepared by the researcher: Bilal Abdullah Ahmed Musleh.

الملخص .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة، وتكونت عينة الدراسة من 50 موظف وموظفة من بلدية غزة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي في بلدية غزة جاء بدرجة قليلة، حيث جاء محور ظروف العمل بالترتيب الأول، ثم محور مجموعة العمل بالترتيب الثاني، ثم محور الحوافز والأجور بالترتيب الثالث، في حين جاء محور أسلوب القيادة بالترتيب الرابع، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

وأوصت الدراسة بتعزيز الرضا الوظيفي في بلدية غزة، وذلك من خلال تطوير وتدريب العاملين واكسابهم مهارات جديدة وتنمية قدرات العاملين باستمرار ووضع خطط لتطوير العاملين ومتابعة تنفيذها باستمرار، وزيادة الرضا عن أسلوب ونمط القيادة وذلك من خلال مساعدة الإدارة على تطبيق الأساليب الإدارية في العمل، ودعم وتوجيه الرؤساء للمرؤوسين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - بلدية غزة.

Abstract.

This study aimed to identify the reality of job satisfaction among workers in the municipality of Gaza. The sample of the study consisted of 50 employees from the municipality of Gaza, who were selected using the random sample method. The study used the descriptive analytical approach.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

The study concluded that the level of job satisfaction in the Gaza Municipality came in a low degree, as the axis of working conditions came in the first order, then the axis of the work group in the second order, then the axis of incentives and wages in the third order, while the axis of leadership style came in the fourth order. There are differences in job satisfaction due to the variables (gender, educational qualification, years of service).

The study recommended enhancing job satisfaction in the Gaza municipality, through developing and training employees, providing them with new skills, constantly developing the capabilities of employees, setting plans for employee development and following up on their implementation continuously, and increasing satisfaction with the style and style of leadership, by helping the administration to apply administrative methods at work, and supporting and directing superiors to subordinates.

Keywords: Job Satisfaction – Municipality of Gaza

مقدمة:

الرضا الوظيفي هو من أهم أسباب نجاح المنظمات سواء كانت هذه المنظمات انتاجية أو خدمية ربحية أو غير ربحية، فهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وبالتالي فإن الانحراف بلا شك سوف يؤثر على المنظمة ويعطل مسيرتها، لذا حظي باهتمام كبير كأحد الموضوعات التي شغلت أذهان الممارسين في مجال علم النفس والإدارة، نظراً لارتباطه بأهم مورد تملكه المنظمة ألا وهو المورد البشري باعتباره يلعب دوراً كبيراً في نجاح المنظمة لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر مهم⁽¹⁾.

تقف جميع المنظمات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو ثقافية جميعها على ركائز معينة من ضمنها تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك من منطلق أن القوى العاملة تشكل حجر الأساس في أي عمل، وأن استثمار هذه القوى

(1) أنساع، رضوان، قمري، حليلة، تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 8 (2)، 2019، ص164.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ينعكس بصورة إيجابية على جودة ومخرجات العمل مهما كانت منتجات أو خدمات والتي تعكس الخطط التي تم وضعها وبالتالي تحقق الأهداف المرجوة من العمليات الإدارية⁽¹⁾.

مشكلة الدراسة:

لما كان الباحث احد العاملين في بلدية غزة، ومن خلال تفاعله اليومي مع العديد من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة، شعر بحالة من التأفف وعد الرضا لدى العديد من العاملين، وذلك تحت ميررات مختلفة— الأمر الذي انعكس على جودة أدائهم في العمل وجعلهم يستغرقون أوقات طويلة في الحديث عن معطيات العمل غير المرضية لهم، وأنهم يعملون ظروف تنظيمية لا تتوافق مع قناعاتهم وتوجهاتهم، ومن خلال اجراء مقابلة مع خمسة من العاملين بالخصوص، أشاروا الى العديد من النقاط التي لم ترق لهم ولم تحقق لديهم ما يصبون اليه في العمل، خاصة ما يتعلق بنمط القيادة وأدوات العمل المتوفرة، والحوافز طرق التقييم غير المنصفة لهم. المر الذي دفع الباحث للتوجه نحو البحث في التعرف على مستوى رضا هؤلاء العاملين.

في ضوء ما ورد يمكن للباحث بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

❖ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة التالية:

ما مستوى توافر القيادة في بلدية غزة؟

ما مستوى توافر مجموعة العمل في بلدية غزة؟

ما مستوى توافر ظروف العمل في بلدية غزة؟

ما مستوى توافر الحوافز والأجور في بلدية غزة؟

فرضيات الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

(1) Shekhawat. (2016). Job Satisfaction Leads to Employee Loyalty. U.S.A: International Journal of Business and Research.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة.
2. التعرف على نمط وأسلوب القيادة الممارس في بلدية غزة.
3. التعرف على مستوى توافر مجموعة العمل في بلدية غزة.
4. التعرف على مستوى توافر ظروف العمل في بلدية غزة.
5. التعرف على مستوى توافر الحوافز والأجور في بلدية غزة.

أهمية الدراسة:

1. تفيد هذه الدراسة الباحثين والمهتمين للقيام بالدراسات والبحوث في مجال الرضا الوظيفي للعاملين.
2. تساعد إدارة البلدية في التعرف على توجهات العاملين حول مستوى الرضا الوظيفي في بلدية غزة.
3. تضع بين متخذي القرارات في بلدية غزة نتائج يمكنهم الارتكاز عليها عند اتخاذ قراراتهم المستقبلية.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: تمثل الحد الموضوعي للدراسة في التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة.
- الحد البشري: تمثل في العاملين في بلدية غزة بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية
- الحد الزمني: طبقت مفردات الدراسة في النصف الأول من العام 2023م.
- الحد المكاني: طبقت مفردات الدراسة على بلدية غزة الكائنة في حي الزيتون في مدينة غزة-فلسطين.

متغيرات الدراسة: تمثل متغير الدراسة الرئيس في "الرضا الوظيفي"

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: والرضا الوظيفي هو الإحساس بالسعادة والقناعة وهو تقبل يمتلكه الفرد تجاه عمله وشعوره بالسعادة والراحة عند ممارسة ذلك العمل، حيث ينعكس ذلك الشعور على أداء الفرد في عمله وحياته الخاصة⁽¹⁾.
ويعرفه الباحث إجرائياً: بأنه حالة الاستقرار والتوازن النفسي لدى العاملين في بلدية غزة المتحققة جراء توافر بيئة عمل تتناسب مع طموحاتهم واهتماماتهم الفردية والوظيفية، وتشعرهم بالسعادة والدافعية نحو العمل.

(1) الزامل، محمد، درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص24.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الدراسات السابقة:

1. دراسة (الحضرمي وآخرون، 2022)⁽¹⁾.

هدفت الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة للدراسة، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين والبالغ عددها (670) موظفاً.

وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان كانت على الترتيب: نمط القيادة، الاتصال والتواصل، بيئة وثقافة العمل، الحوافز، ودلت الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

2. دراسة (سمور، 2022)⁽²⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي في بلدية غزة، وتكونت عينة الدراسة من (275) مفردة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى القيادة الاستراتيجية والرضا الوظيفي في بلدية غزة كان متوسطاً، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين القيادة الاستراتيجية والرضا الوظيفي، كما بينت وجود تأثير للقيادة الاستراتيجية على الرضا الوظيفي في بلدية غزة.

3. دراسة (خليل وعيساوي، 2021)⁽³⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العمال العاملين في بلدية الوادي، وتكونت عينة الدراسة من (70) عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي كان مرتفعاً، وبينت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي في المؤسسة. كذلك هناك علاقة ارتباطية قوية بين العدالة التعاملية والرضا الوظيفي في المؤسسة، إضافة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين العدالة التوزيعية والرضا الوظيفي في المؤسسة.

4. دراسة (حساني، 2019)⁽⁴⁾.

(1) الحضرمي، أحمد وآخرون، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية 9 (53)، 2022.

(2) سمور، رامي، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2022.

(3) خليل، سالم، عيساوي، علي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 2021.

(4) حساني، مسعود، علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مدرء مؤسسات ومنشآت قطاع الشباب والرياضة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2019.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مدراء المؤسسات والمنشآت على مستوى قطاع الشباب والرياضة، ولقد تمثلت عينة الدراسة في (74) مدير من مختلف بلديات ولاية بسكرة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي كان بدرجة مرتفعة، وبينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مختلف عوامل الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مدراء المؤسسات والمنشآت في قطاع الشباب والرياضة.

5. دراسة (أنساعد وقمري، 2019)⁽¹⁾.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الذي تلعبه أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، تكونت عينة الدراسة من (166) مفردة بالاعتماد على العينة الميسرة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات الأعمال مرتفع، ومستوى الرضا الوظيفي متوسط، وبينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، كما توصلت الدراسة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات العمر، سنوات الخبرة.

1. دراسة (Cardinali & Naeem, 2019)⁽²⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية ورأس المال النفسي والرضا الوظيفي، وبلغت عينة الدراسة (176) موظف من أربعة أقسام مختلفة من حكومة الامانة المدنية في بلوشستان، حيث استهدف البحث الموظفين من المستوى المتوسط في الإدارات الحكومية من حكومة الامانة المدنية، حيث اعتمدت البحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات". وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس المال النفسي مرتفعاً، وأن بيئة العمل المناسبة تؤثر بالإيجاب على سلوك الموظف حيث إذا كان لدى الموظفين رأس مال نفسي مرتفع فهذا يضيف إلى التزام الموظف خلال تأديته لوظيفته حيث أظهرت الدراسة لدور بيئة العمل لنمو وتطور الموظف وتزيد من شعور الموظف بالأمان والتزام وبالتالي تحقق الرضا الوظيفي لديه، حيث أكدت الدراسة على أن تعزيز رأس المال النفسي لدى المنظمة من خلال مشاركة الموظفين لفعاليات وأنشطة تدريبية تتم خارج المنظمة سوق يعزز ذلك من التزامهم ورضاهم الوظيفي في المنظمة.

(1) أنساعد، رضوان، قمري، حليمة، تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 8 (2)، 2019.

(2) Cardinali, I., & Naeem, K. (2019). The Relationship Between Psychological Capital, Job Satisfaction and Understanding of Organizational Work Environment. *Electronic Business*, 18(5).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

2. دراسة (Jiang, 2019) (1)

هدفت هذه الدراسة للبحث في العلاقات بين تمكين المعلم، والرضا الوظيفي، والمناخ التنظيمي بين (206) من معلمي رياض الأطفال الذين تم أخذ عيناتهم عشوائياً في شنغهاي بالصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين المعلم، والرضا الوظيفي، والمناخ التنظيمي. وأشارت النتائج نمذجة إلى أن تمكين المعلم والرضا الوظيفي تتباً بالمناخ التنظيمي، وأن الرضا الوظيفي توسط جزئياً في الارتباط بين تمكين المعلم والمناخ التنظيمي.

6. دراسة (أبو عودة، 2017) (2).

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى أخلاقيات الاعمال ودرجة الرضا الوظيفي، والعلاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف من العاملين في مجموعة الاتصالات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات الأعمال كان مرتفعاً، كما أن الرضا الوظيفي كان مرتفعاً، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، ووجود فروق في أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير الجنس والمستوى الوظيفي، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة.

الاطار النظري:

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالارتياح النفسي تجاه العمل والعاملين يظهر من خلال سلوكه الخارجي في حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، وذلك نتيجة ما يحصل عليه من حوافر مادية ومعنوية من هذه المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها (3).

(1) Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: a Chinese model. *Journal of Research in Childhood Education*, 33(2), 257-270.

(2) أبو عودة، محمد، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.

(3) العنزي، محمد، أثر الحوافر في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، 2017، ص8.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والرضا الوظيفي هو الإحساس بالسعادة والقناعة وهو تقبل يمتلكه الفرد تجاه عمله وشعوره بالسعادة والراحة عند ممارسة ذلك العمل، حيث ينعكس ذلك الشعور على أداء الفرد في عمله وحياته الخاصة⁽¹⁾. وهو ذلك الشعور الطيب من قبل الفرد تجاه المؤسسة الذي يعمل فيها، حيث يشعر الإنسان الذي يمتلك الرضا الوظيفي بحبه للعمل والإخلاص فيه ويعمل على زيادة الكفاءة الإنتاجية لديه وبالتالي للمؤسسة، فالرضا الوظيفي هو الباحث والمحرك الأساسي لحركة الإنتاج وبناء علاقات طيبة ومتينة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، فالشخص الذي يمتلك الرضا الوظيفي يسعى دائماً إلى تحقيق رضا ولديه قبول لمؤسته مقارنةً بالمؤسسات الأخرى⁽²⁾.

أهمية الرضا الوظيفي:

ترجع أهمية الرضا الوظيفي إلى الآتي⁽³⁾:

1. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للأداء: أشار بعض المتخصصين إلى وجود ارتباط إيجابي بين الأداء والرضا الوظيفي والبعض الآخر شكك في هذا الافتراض على أنه لا يوجد فرق بين الرضا عن الأجر، والرضا عن المؤسسة التي يعمل بها وبين مستوى الإنتاجية.
2. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل: الرضا الوظيفي للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، فالعاملون الذين ينعمون بالرضا الوظيفي، ينعمون بصحة جيدة ونفسية سليمة، كما أنه تشع بينهم روح التعاون الاجتماعي، مثل مساعدة زملائهم، والتعاون فيما بينهم، ومن بعض دلالاته عدم التعاون حيث يطلب المزيد من الجهد والتردد في التطوع بالأعمال الإضافية، والوصول المتأخر للعمل أو المغادرة باكراً للعمل، وتعطيل العمل دون ذكر الأسباب والإهمال الناتج عن عدم الامتثال للإرشادات والأوامر، إذن الرضا المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويخفض نسبة الغياب في الدوام اليومي.

خصائص الرضا الوظيفي:

تتمثل خصائص الرضا الوظيفي في التالي⁽⁴⁾:

(1) الزامل، محمد، درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص24.

(2) مطر، هيا، درجة مشاركة المديرين المساعدين بمدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة في اتخاذ القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص66.

(3) سمور، رامي، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2022، ص22.

(4) Ricardo Ramos, S. M. (2021). What drives job satisfaction in IT companies? 'USA: International Journal of Productivity and Performance Management .



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

1. النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالباً ما يتم النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.
2. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء لتحقيق أهداف التنظيم.
3. كثرة المفاهيم وتعدد طرق القياس: تكلم الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول موضوع الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وتوجهاتهم حول الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.
4. الرضا الوظيفي ينم عن حالة القبول: يختص الرضا الوظيفي بأنه حالة من القبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء لتحقيق أهداف التنظيم وإشباع حاجات الآخرين.

أبعاد الرضا الوظيفي:

1. القيادة: يعتبر نمط وأسلوب القيادة والإشراف الجيد علي المرؤوسين وحسن معاملتهم من العوامل الهامة التي تؤثر علي رضا العاملين.
2. ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل: (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة، والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل، وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.
3. مجموعة العمل: اذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشراً قوياً في رضاه عن العمل.
4. الحوافز والأجور: يتوقف رضا العامل ومدى شعوره بالتقدير وكذلك إنتاجيته المقابلة علي مدى ملاءمة العوائد بشقيها المادي والمعنوي للمجهود الذي بذله في وظيفته، والرضا الوظيفي يزيد كلما زادت الحوافز المادية والمعنوية⁽¹⁾.

(1) الشمري، سالم، الرضا الوظيفي لدى العاملين، وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على عمليات الخفجي المشتركة، دراسة منشورة، الرياض، جامعة الملك عبد العزيز، 2009، ص14.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مؤشرات قياس الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي مجموعة أفكار وقيم و معايير يرسمها الفرد حول عمله ، و التي من خلالها يحدد علاقته مع زملاء عمله، وبالتالي فالرضا الوظيفي حالة وجدانية، إلا أنه يمكن التعرف عليه من خلال مؤشرات قابلة للقياس تتلخص فيما يلي⁽¹⁾:

1. دوران العمل: توجد العديد من العوامل و المتغيرات التي تؤثر على دوران العمل سلبا أو إيجابا، ومن بينها الرضا الوظيفي، إذ تبين أن هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، إذ أن أكثر الذين يتركون عملهم و يبحثون عن أعمال أخرى في منظمات أخرى هم من ذوي الرضا الوظيفي المنخفض، فالموظف الذي لا يتمتع برضا عن عمله يكون أكثر استجابة لدوران العمل عن غيره من أفراد المنظمة.
2. مستويات الأداء: لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها دون قيام العاملين فيها بالأعمال والمهام الموكلة إلى كل منهم، إلا أن كلمة الأداء تعني القيام بالأعمال أو انجاز المهام فحسب بل القيام بالعمل بأكبر كفاءة و فعالية في استخدام موارد المنظمة، فالأداء هو النتيجة النهائية للنشاط و الشك في أن المسؤولية النهائية هي تحقيق أهداف المنظمة من خلال استخدامه لموارد المنظمة بطريقة فعالة وكفاء.
3. معدل الأداء: يقصد بمعدل الأداء كمية العمل التي ينجزها فرد واحد أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين، تحت الظروف الطبيعية للعمل، أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية العمل.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً"².

مصادر جمع البيانات:

استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

⁽¹⁾ يوسف، وائل، مدى فاعلية توظيف العمل عن بعد في الحد من مشكلة بطالة الخريجين الجامعيين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2019، ص25.

² درويش، أحمد (2018). مناهج البحث في العلوم الإنسانية. ط1. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

1. المصادر الأولية: وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة، وحصص وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها الإحصائي واستخدام المعالجات الإحصائية بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
2. المصادر الثانوية: تم استخدام مصادر البيانات الثانوية من المراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة؛

تمثل مجتمع الدراسة الكلي في جميع العاملين في العاملين بلدية غزة وهو ما مثل المجتمع الحقيقي كذلك، عينة الدراسة: استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة والتي تكونت من (50) عامل في بلدية غزة.

أداة الدراسة :

قام الباحث بإعداد استبانة تدور حول: واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة، حيث تتكون استبانة الدراسة من قسمين أقسام وهما على النحو التالي:

القسم الأول: المعلومات الشخصية، ويتكون من 3 فقرات.

القسم الثاني: متغيرات الدراسة، ويتكون من 4 محاور مكونة من 20 فقرة وهي على النحو التالي:

- المحور الأول: القيادة
- المحور الثاني: مجموعة العمل
- المحور الثالث: ظروف العمل
- المحور الرابع: الحوافز والأجور

وتمت الإجابة على كل فقرة من المحاور السابقة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي متدرج الأهمية كما هو موضح في جدول رقم (1):

جدول (1): يوضح مقياس ليكرت الخماسي.

المقياس	درجة الموافقة	طول الفترة	الوزن النسبي المقابل للفترة
1	قليلة جداً	من 1 - 1.80	من 20% - 36%
2	قليلة	أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر 36% - 52%
3	متوسطة	أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر 52% - 68%
4	كبيرة	أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر 68% - 84%
5	كبيرة جداً	أكبر من 4.20 - 5	أكبر 84% - 100%

صدق أداة الدراسة ؛

يعبر صدق الاستبانة عن قياس فقرات الاستبانة ما أعدت لقياسه، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال التالي:

1. صدق الاتساق الداخلي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يُتصد به "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة، مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حسابه على عينة الدراسة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له".

- المحور الأول: القيادة:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور: القيادة والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين معاملات الارتباط دالة إحصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05) وبذلك يتبين أن فقرات المحور صادقة.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لمحور: القيادة

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تساعدني الإدارة على تطبيق الأساليب الإدارية في العمل.	0.74	*0.000
2	يعاملني رؤسائي باحترام واهتمام.	0.44	*0.000
3	أحصل على دعم رؤسائي في توجيهي لأداء عملي.	0.38	*0.000
4	لا يفرق رئيسي في المعاملة بيني وبين زملائي.	0.45	*0.000
5	يطلع رئيسي الموظفين على كل ما هو جديد من أنظمة وتعليمات متعلقة بالعمل.	0.37	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الثاني: مجموعة العمل:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور: مجموعة العمل والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين معاملات الارتباط دالة إحصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05) وبذلك يتبين أن فقرات المحور صادقة.

جدول (3): صدق الاتساق الداخلي لمحور: مجموعة العمل

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تشجع البلدية المناقشة وقبول الاختلاف في الرأي والأخذ بأفضل الآراء.	0.94	*0.000
2	أشعر بالمودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي.	0.52	*0.000
3	أشعر بالمودة والتعاون المتبادل بيني وبين الإدارة.	0.60	*0.000
4	أبتادل الاتصالات والزيارات مع زملائي خارج العمل.	0.52	*0.000
5	مفهوم العمل كفريق واحد في البلدية واضح ومطبق.	0.76	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الثالث: ظروف العمل:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور : ظروف العمل والدرجة الكلية للمحور ، والذي يبين معاملات الارتباط دالة احصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05) وبذلك يتبين أن فقرات المحور صادقة.





المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

جدول (4): صدق الاتساق الداخلي لمحور: ظروف العمل

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أرى أن عدد ساعات العمل اليومي مناسبة.	0.73	*0.000
2	توجد أوقات راحة أثناء الدوام.	0.61	*0.000
3	تتوفر ظروف العمل من حيث الأمن والسلامة في العمل.	0.44	*0.000
4	تتوفر ظروف العمل من حيث النظافة.	0.87	*0.000
5	تتوفر ظروف العمل من أجهزة الحاسوب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط.	0.62	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الرابع: الحوافز والأجور:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور: الحوافز والأجور والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين معاملات الارتباط دالة إحصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05) وبذلك يتبين أن فقرات المحور صادقة.

جدول (5): صدق الاتساق الداخلي لمحور: الحوافز والأجور

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي الذي أبذله.	0.64	*0.000
2	أستلم راتبي في موعده.	0.57	*0.000
3	أشعر بعدالة الأجر الذي أتقاضاه.	0.71	*0.000
4	يوجد عدالة في الحوافز الاضافية بالبلدية.	0.54	*0.000
5	دخلي يكفي لإشباع حاجاتي.	0.64	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

2. الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة ويقاس مدى تحقق الأهداف، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين الجدول التالي أن معاملات الارتباط لكل محور دالة إحصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر محاور الدراسة صادقة في تمثيلها لما وضعت لقياسه.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

جدول (6): الصدق البنائي لمحاو الاستبانة

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
القيادة	0.40	*0.000
مجموعة العمل	0.90	*0.000
ظروف العمل	0.63	*0.000
الحوافز والأجور	0.88	*0.000

ثبات أداة الدراسة :

يُقصَد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة في حال تم إعادة تطبيقها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب ثبات الاستبانة بطريقتين:

1. الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ:

يبين الجدول التالي أن جميع معاملات ألفا كرونباخ أكبر من (0.6)، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة (0.90)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

جدول (7): طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	جميع فقرات الاستبانة
0.90	20	

2. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين وهما الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية، ثم تم احتساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown.

معامل الارتباط المصحح = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. ويبين الجدول التالي أن قيمة معامل الارتباط المصحح (Spearman Brown) مرتفع ودالة إحصائياً، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

جدول (8): طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط قبل التعديل	جميع فقرات الاستبانة
0.83	0.72	



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

اختبار التوزيع الطبيعي :

فيما يلي اختبار كولمغروف سمرنوف لمعرفة ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول (9): اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	جميع فقرات الاستبانة
0.12	1.70	

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي:

جدول (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة%
ذكر	40	80.0
أنثى	10	20.0
المجموع	50	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (10) أن 80.0% من أفراد عينة الدراسة من الذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته 20.0% من عينة الدراسة. من وجهة نظر الباحث هذه النتيجة منطقية نظرا لطبيعة العمل في البلدية فالجانب الميداني للعمل يحتاج قدرات الذكور من حيث القدرة الجسدية والعمل تحت الضغط أكثر من الإناث.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
دبلوم	8	16.0
بكالوريوس فأقل	34	68.0
دراسات	8	16.0
المجموع	50	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (11) أن 16.0% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، بينما 68.0% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و16.0% مؤهلهم العلمي دراسات عليا. يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان الدرجة المطلوبة بشكل اكبر عند التوظيف هي البكالوريوس باعتبارها الدرجة التي يمكن ان تؤهل الموظف من تحقيق متطلبات الوظيفة الشاغرة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة:

جدول (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة

النسبة%	التكرار	سنوات الخدمة
30.0	15	5 إلى أقل من 10 سنوات
46.0	23	10 إلى أقل من 15 سنة
24.0	12	15 سنة فأكثر
100.0	50	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (12) أن 30.0% من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خدمتهم بين (5 إلى أقل من 10 سنوات)، بينما 46.0% تتراوح سنوات خدمتهم بين (10 إلى أقل من 15 سنة)، في حين أن 24.0% سنوات خدمتهم (15 سنة فأكثر). يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان التحولات السياسية التي جرت في قطاع غزة فرزت أنظمة تعيين جديدة وتوجهات خاصة بالمنتسبين للعمل في البلدية، وهو ما ظهر في النسبة الكثر التي تم تعيينها بعد ذلك التحول.

الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

النتائج التالية توضح التحليل الإحصائي لتساؤلات الدراسة، باستخدام اختبار (T) لعينة واحدة (One Sample T Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الإجابة يساوي قيمة معينة وهي الدرجة المتوسطة وتساوي (3). وتكون العبارة ايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون على محتواها عندما تكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%، والعكس صحيح، وفيما يلي نتائج تحليل تساؤلات الدراسة.

1. نتائج تحليل التساؤل الرئيس: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة؟

للتحقق من هذا التساؤل استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة والاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب لمحاو الرضا الوظيفي والدرجة الكلية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (13): نتائج تحليل التساؤل الرئيس: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	القيادة	2.78	0.12	55.6	-12.659	0.000	4
2	مجموعة العمل	2.98	0.15	59.7	-0.753	0.455	2
3	ظروف العمل	3.01	0.19	60.2	0.299	0.766	1
4	الحوافز والأجور	2.98	0.32	59.6	-0.447	0.657	3
	الدرجة الكلية	2.94	0.15	58.8	-2.998	0.004	



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يتبين من جدول (13) بأن محور ظروف العمل احتل الترتيب الأول بوزن نسبي (60.2%)، بينما جاء محور مجموعة العمل بالترتيب الثاني بوزن نسبي (59.7%)، ثم محور الحوافز والأجور في الترتيب الثالث بوزن نسبي (59.6%)، في حين جاء محور القيادة بالترتيب الرابع بوزن نسبي (55.6%). وهي نتائج من وجهة نظر الباحث متدنية تعبر عن ظاهرة متكررة من عدم الرضا لدى العاملين في البلدية. وأن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات المبحوثين على فقرات الرضا الوظيفي بلغ (58.8%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي في بلدية غزة جاء بدرجة قليلة. يعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين يعملون تحت الضغط لفترات طويلة مقابل التدني الواضح في توفير متطلبات العمل والأدوات اللازمة لإتمام المهام الموكلة لهم بالشكل المناسب، وهو ما سينعكس على مجمل أداء البلدية بشكل عام.

2. نتائج تحليل التساؤل الأول: ما مستوى توافر القيادة في بلدية غزة؟

للتحقق من هذا التساؤل استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة والاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب لفقرات محور القيادة والدرجة الكلية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (14): نتائج تحليل التساؤل الأول: ما مستوى توافر القيادة في بلدية غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	تساعدني الإدارة على تطبيق الأساليب الإدارية في العمل.	2.92	0.34	58.4	-1.661	0.103	2
2	يعاملني رؤسائي باحترام واهتمام.	2.92	0.34	58.4	-1.661	0.103	2
3	أحصل على دعم رؤسائي في توجيهي لأداء عملي.	2.02	0.14	40.4	-49.000	0.000	5
4	لا يفرق رئيسي في المعاملة بيني وبين زملائي.	2.08	0.40	41.6	-16.432	0.000	4
5	يطلع رئيسي الموظفين على كل ما هو جديد من أنظمة وتعليمات متعلقة بالعمل.	3.96	0.20	79.2	34.293	0.000	1
	الدرجة الكلية	2.78	0.12	55.6	-12.659	0.000	

يتبين من جدول (14) أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات المبحوثين على فقرات القيادة بلغ (55.6%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يشير إلى أن مستوى توافر القيادة في بلدية غزة كان بدرجة قليلة. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن نمط القيادة الممارس في البلدية لا يتوافق بالشكل الإيجابي مع عدد كبير من العاملين في البلدية ويمثل لهم مصدر لعدم الرضا في أعمالهم، سيما وأن نمط القيادة الممارس هو الذي يحقق مكانة العاملين لدى المسؤولين من حيث عمليات التشبيك والتفاعل الجماعي عند انجاز مهام العمل.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

واحتلت الفقرة رقم (5) "يطلع رئيسي الموظفين على كل ما هو جديد من أنظمة وتعليمات متعلقة بالعمل". الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي (79.2%)، يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان المسؤولين في البلدية يرون بأن اطلاع العامل على أنظمة العمل يعزز من إيجابيات النتائج ويقلل من الأخطاء/ ولكن الأهم ان يشارك هؤلاء العاملين في صياغة تلك النظم وبنائها بما يخدم عمليات انجاز العمل المطلوبة.

بينما جاءت الفقرة رقم (3) "أحصل على دعم رؤسائي في توجيهي لأداء عملي" في الترتيب الأخير بوزن نسبي (40.4%). يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان المسؤولين في البلدية يركنون على ان الموظف قد اطلع على نظم ولوائح العمل ولو لمرة واحدة فمن الواجب عليه الالتزام بها ولا لزوم للمتابعة بعد ذلك وإصدار التوجيهات لهم مرة أخرى.

3. نتائج تحليل التساؤل الثاني: ما مستوى توافر مجموعة العمل في بلدية غزة؟

للتحقق من هذا التساؤل استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة والاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب ل فقرات محور مجموعة العمل والدرجة الكلية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (15): نتائج تحليل التساؤل الثاني: ما مستوى توافر مجموعة العمل في بلدية غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	تشجع البلدية المناقشة وقبول الاختلاف في الرأي والأخذ بأفضل الآراء.	2.98	0.14	59.6	-1.000	0.322	3
2	أشعر بالمودة والتعاهم المتبادل بيني وبين زملائي.	2.96	0.20	59.2	-1.429	0.159	4
3	أشعر بالمودة والتعاون المتبادل بيني وبين الادارة.	2.02	0.32	40.4	-21.737	0.000	5
4	أتبادل الاتصالات والزيارات مع زملائي خارج العمل.	3.96	0.20	79.2	34.293	0.000	1
5	مفهوم العمل كفريق واحد في البلدية واضح ومطبق.	3.00	0.29	60.0	0.000	0.999	2
	الدرجة الكلية	2.98	0.15	59.7	-0.753	0.455	

يتبين من جدول (15) بأن الفقرة رقم (4) "أتبادل الاتصالات والزيارات مع زملائي خارج العمل" احتلت الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي (79.2%)، يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان العلاقات الشخصية تلعب دورا هاما في تجسيد واقع العمل الجماعي في البلدية/ وهي نتيجة تتم عن تحقيق التوازن النفسي مع الزملاء خارج البلدية أكثر من داخلها، وهذا تعبير عن حالة تدني في الرضا الوظيفي لديهم عن بيئة عمل البلدية.

بينما جاءت الفقرة رقم (3) "أشعر بالمودة والتعاون المتبادل بيني وبين الإدارة" في الترتيب الأخير بوزن نسبي (40.4%). وهي نتيجة متدنية من وجهة نظر الباحث تعبر عن طبيعة الانسجام الضعيف بين العاملين والمسؤولين في



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

البلدية، فتحقيق المودة والرضا لدى العاملين يتحقق خارج البلدية اكثر من داخلها. الأمر الذي يدل على عدم توفير تنام وظيفي بين العاملين ومسئولهم في البلدية.

ولقد تبين بأن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات الباحثين على فقرات مجموعة العمل بلغ (59.7%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يشير من وجهة نظر الباحث إلى أن مستوى توافر مجموعة العمل في بلدية غزة كان بدرجة متوسطة. وهي نتيجة لا تشير الى توافر الدافعية اللازمة لانجاز العمل بأحسن صورته، بل ان مجموعة العمل المتوفرة في البلدية تحتاج الى عمليات تطوير أكثر لتتناسب مع تطلعات وتوجهات العاملين فيها.

نتائج تحليل التساؤل الثالث: ما مستوى توافر ظروف العمل في بلدية غزة؟

للتحقق من هذا التساؤل استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة والاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب لفقرات محور ظروف العمل والدرجة الكلية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (16): نتائج تحليل التساؤل الثالث: ما مستوى توافر ظروف العمل في بلدية غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	أرى أن عدد ساعات العمل اليومي مناسبة.	3.94	0.24	78.8	27.707	0.000	1
2	توجد أوقات راحة أثناء الدوام.	2.98	0.14	59.6	-1.000	0.322	2
3	تتوفر ظروف العمل من حيث الأمن والسلامة في العمل.	2.98	0.25	59.6	-0.573	0.569	2
4	تتوفر ظروف العمل من حيث النظافة.	2.96	0.35	59.2	-0.814	0.420	4
5	تتوفر ظروف العمل من أجهزة الحاسوب لتخزين المعلومات المتصلة بالنشاط.	2.18	0.44	43.6	-13.252	0.000	5
	الدرجة الكلية	3.01	0.19	60.2	0.299	0.766	

يتبين من جدول (16) أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات الباحثين على فقرات ظروف العمل بلغ (60.2%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يشير إلى أن مستوى توافر ظروف العمل في بلدية غزة كان بدرجة متوسطة. يعزو الباحث هذه النتيجة الى تدني مستوى توافر معطيات ومقومات العمل التي تجعل من البيئة التنظيمية في البلدية دافعة للموظفين نحو انجاز عملهم برغبة عالية، ولما كانت البيئة التنظيمية تعبر عن نقطة انطلاق لرضا العاملين من عدمه، فتدني مستوى مقومات العمل تتعكس سلبا على رضا وأداء العاملين. واحتلت الفقرة رقم (1) الترتيب الأول من حيث الاهمية النسبية بوزن نسبي (78.8%)، يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان عدد ساعات العمل محدد من قبل وزارة العمل والجهات التشريعية، ولا مجال للاجتهاد فيه فأغلب العاملين في البلدية يسلمون بفترة العمل المطلوبة منهم وفق ساعات العمل الرسمية المحددة في نظام عمل البلدية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بينما جاءت الفقرة رقم (5) في الترتيب الأخير بوزن نسبي (43.6%). وهي نتيجة متدنية تعبر بحسب رأي الباحث عن انخفاض عدد أجهزة الحاسوب كمقوم رئيس من مقومات انجاز العمل في البلدية وفق متطلبات عملها المعاصرة، الأمر الذي سيجد من مستوى انجاز المهام المطلوبة من الموظفين وسيعتبر معيقاً لانجاز اهداف البلدية بشكل عام.

4. نتائج تحليل التساؤل الرابع: ما مستوى توافر الحوافز والأجور في بلدية غزة؟

للتحقق من هذا التساؤل استخدم الباحث اختبار (T) لعينة واحدة والاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب ل فقرات محور الحوافز والأجور والدرجة الكلية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (17): نتائج تحليل التساؤل الرابع: ما مستوى توافر الحوافز والأجور في بلدية غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية (sig)	الترتيب
1	أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي الذي أبذله.	2.12	0.44	42.4	-14.299	0.000	5
2	أستلم راتبي في موعده.	2.94	0.37	58.8	-1.137	0.261	4
3	أشعر بعدالة الأجر الذي أتقاضاه.	3.06	0.51	61.2	0.829	0.411	3
4	يوجد عدالة في الحوافز الاضافية بالبلدية.	3.70	0.58	74.0	8.530	0.000	1
5	دخلي يكفي لإشباع حاجاتي.	3.08	0.63	61.6	0.893	0.376	2
	الدرجة الكلية	2.98	0.32	59.6	-0.447	0.657	

يتبين من جدول (17) أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لاستجابات المبحوثين على فقرات الحوافز والأجور بلغ (59.6%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وهذا يشير إلى أن مستوى توافر الحوافز والأجور في بلدية غزة كان بدرجة متوسطة. يعزو الباحث هذه النتيجة الى أنه وبالرغم من ان البلدية تعمل وفق نظم ومحددات عمل معروفة كمؤسسة وظيفية تقدم الخدمات للمواطنين، إلا أن مصادر دخولها ارتبطت بهؤلاء المواطنين بنسبة كبيرة، وذلك من خلال الرسوم والمخالفات التي تحصلها من المواطنين، وهو ما يجعل مصادر دخولها محدودة، مما ينعكس سلباً على توفير نظام مرضي للحوافز والمكافآت للعاملين. واحتلت الفقرة رقم (4) الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية بوزن نسبي (74.0%)، يعزو الباحث هذه النتيجة الى ان البلدية تعمل وفق نظم ولوائح موحدة تطبق على جميع العاملين فيها، وهو ما ينطبق على نظم الحوافز الإضافية لهم.

بينما جاءت الفقرة رقم (1) في الترتيب الأخير بوزن نسبي (42.4%). من وجهة نظر الباحث فإن هذه النتيجة تعبر عن انخفاض في مستوى رضا العاملين في البلدية عن دخلهم الذي يتقاضوه جراء عملهم في البلدية، وقد يرتبط ذلك بمتطلبات الحياة الكبيرة، والتي أصبحت من الصعب توفيرها امام حالة الغلاء الموجودة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام إختبار (T) للكشف عن دلالة الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

جدول (18): تحليل الفروقات في وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (T)	القيمة الاحتمالية
ذكر	2.94	0.16	0.489	//0.628
أنثى	2.93	0.07		

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (18) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (T) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة لمتغير المؤهل العلمي. للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام "اختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) للكشف عن دلالة الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (19): تحليل الفروقات في وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	0.006	2	0.003	0.125	//0.883
داخل المجموعات	1.042	47	0.022		
المجموع	1.048	49			

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (19) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع العاملين في البلدية بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية يعيشون نفس الظروف التنظيمية في البلدية وأن مستوى رضاهم يتشكل وفق معطيات ومقومات العمل المتوفرة في البلدية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة لتمتغير سنوات الخدمة. للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام "اختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) للكشف عن دلالة الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة لتمتغير سنوات الخدمة.

جدول (20): تحليل الفروقات في وقتاً لتمتغير سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.313	1.192	0.025	2	0.051	بين المجموعات
		0.021	47	0.997	داخل المجموعات
			49	1.048	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (20) أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة لتمتغير سنوات الخدمة. يعزو الباحث هذه النتيجة الى أن العاملين القدامى والجدد في البلدية يتفاعلون مع مقومات عمل موحدة في البلدية، وأن متطلبات العمل وكذلك أدوات وتقنيات تنفيذه موحدة، فجميعهم مطلوب منه ان يتعامل معها عند انجاز مهام عمله سواء الموظف الجديد ام القديم.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة جاء بدرجة قليلة وبوزن نسبي (58.8%). حيث تبين بأن مستوى توافر ظروف العمل كان بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (60.4%). وأن مستوى توافر مجموعة العمل كانت بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (59.7%). وأن مستوى توافر الحوافز والأجور كان بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (59.6%). كما بينت بأن مستوى توافر القيادة كان بدرجة قليلة وبوزن نسبي (55.6%). وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية غزة لتمتغير (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

توصيات الدراسة

1. تعزيز الرضا عن الرضا الوظيفي في بلدية غزة، وذلك من خلال تطوير وتدريب العاملين واكسابهم مهارات جديدة وتنمية قدرات العاملين باستمرار ووضع خطط لتطوير العاملين ومتابعة تنفيذها باستمرار.
2. زيادة الرضا عن أسلوب ونمط القيادة وذلك من خلال مساعدة الإدارة على تطبيق الأساليب الإدارية في العمل، ودعم وتوجيه الرؤساء للمرؤوسين.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

3. العمل على زيادة الرضا عن مجموعة العمل وذلك من خلال تشجيع المناقشة وقبول الاختلاف في الرأي والأخذ بأفضل الآراء، والتعاون والتفاهم بين المرؤوسين والرؤساء، والعمل كفريق واحد.
4. تعزيز الرضا عن ظروف العمل وذلك من خلال توفير أوقات الراحة للعاملين أثناء الدوام، وتوفير الأجواء والمكاتب المناسبة للعمل.
5. تحسين نظام الحوافز والأجور، وذلك من خلال توفير العدالة في الأجور، وتوفير العدالة في الحوافز الإضافية.

المراجع.

أولاً: المراجع العربية

- أبو عودة، محمد (2017) أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أنساع، رضوان، قمري (2019) حليلة، تأثير أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات 8 (2).
- حساني، مسعود (2019) علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مبدراء مؤسسات ومنشآت قطاع الشبكات والرياضة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- الحضرمي، أحمد وآخرون (2022) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدة الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 9 (53).
- خليل، سالم، وعيسوي، علي (2021) ، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر.
- درويش، أحمد (2018). *مناهج البحث في العلوم الإنسانية*. ط1. مصر: مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع.
- الزامل، محمد (2015) درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سمور، رامي (2022) دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- سمور، رامي (2022) دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- الشمري، سالم (2009) الرضا الوظيفي لدى العاملين، وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على عمليات الخفجي المشتركة، دراسة منشورة، ملتقى البحث العلمي، الرياض، جامعة الملك عبد العزيز.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- العنزي، محمد (2017) أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة آل البيت، الأردن.
- مطر، هيا (2018) درجة مشاركة المديرين المساعدين بمدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة في اتخاذ القرار وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- يوسف، وائل (2019) مدى فاعلية توظيف العمل عن بعد في الحد من مشكلة بطالة الخريجين الجامعيين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Cardinali, I., & Naeem, K. (2019). The Relationship Between Psychological Capital, Job Satisfaction and Understanding of Organizational Work Environment. **Electronic Business**, 18(5).
- Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). Relationships between kindergarten teachers' empowerment, job satisfaction, and organizational climate: a Chinese model. **Journal of Research in Childhood Education**, 33(2), 257-270.
- Ricardo Ramos, S. M. (2021). What drives job satisfaction in IT companies? 'USA: **International Journal of Productivity and Performance Management** .
- Shekhawat. (2016). Job Satisfaction Leads to Employee Loyalty. U.S.A: **International Journal of Business and Research**.