

الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالخلفية الفردية للعامل (الأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية)

دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للجمارك بهران

The relationship between Psychological well- being at work and demographic factors for employees (seniority, family situation and professional level)

Sample study field of employees in regional directorate customs Oran

بن دحو سمية

د. سهيل مقدم

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد (جزائر)

ملخص:

تهدف الدراسة في تناولها للكشف عن مستوى شعور الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمديرية الجهوية للجمارك بالارتياح النفسي و تحديد مدى تأثير الخلفية الفردية (الأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية) في مستوى ارتياحهم النفسي ولتحقيق هذه الأهداف قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الجمركيين، الذين قدرا عددهم بـ ثمانون (80) موظفا و موظفة، تم تطبيق عليهم مقياس الانفعالات الإيجابية والسلبية الذي قام بتطويره بيتر وور (Warr,P.1990 :200) (PANAS) ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد الطالبة، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وعلى الحزمة الإحصائية (sps/20) لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) وحساب تحليل التباين الأحادي وعليه توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي جاء متوسط؛
 - عدم وجود فروق في مستوى شعور الموظفين بالجمركيين بالارتياح النفسي تعزى لمتغير الأقدمية؛
 - عدم وجود فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي تعزى لمتغير الحالة العائلية؛
 - وجود فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي تعزى لمتغير الرتبة المهنية.
- الكلمات المفتاحية:** الارتياح النفسي في العمل - الخلفية الفردية

Abstract :

The study goals to detect the level for psychological well being at work of customs employees who work with regional directorate customs, and determine the effect for psychological well being at work of individual backg round (seniority, family situation and professional level), we have to choosing eighty (80) employees and employee, they applied a measure of positive and negative affect which developed by(peter war,1990: 200)(PANAS) and scale of job satisfaction prepared by the student , We have adopted also for this study descriptive statistical package(SPSS/20) To calculate the arithmetic and it was standard deviation, t test and variance analysis test , the following the study found this results:

- The level of customs employees feeling psychological well being is Medium;
- There are not differences in psychological level is due to a variable seniority;
- There are not differences in psychological level is due to a variable family situation;
- There are differences in the level of psychological well being due to variable professional level.

Pass word: psychological well-being at work - demographic factors for employees (seniority, family situation and professional level)

مقدمة البحث:

- يعد مفهوم الارتياح النفسي من بين أهم المفاهيم التي تبناها علم النفس الإيجابي، مركزا بذلك على العوامل التي تقضي إلى تمكين الفرد من الشعور بالرضا عن الحياة، كما ساق هذا المفهوم اهتمام الباحثين من بينهم رايف و سينجر (2005/1996) Ryff& Singer حيث اقترح فكرة أنه ليس من الإلزام تعديل السلوك المضطرب باستخدام العقاقير، ولكن ينبغي مساعدة المريض في تغيير نظرتة للحياة وتعزيز قيمه حتى يشعر بالارتياح والسعادة لمدة أطول . وعليه حاول الكثير من الباحثين خلال السنوات الماضية، إيجاد مؤشرات أساسية لتحقيق الارتياح النفسي بطرحهم التساؤل التالي: ما المقصود بالرضا عن الحياة ؟ وحتى يجدوا جواب لهذا الطرح فإنهم وجهوا تركيزهم نحو الجانب الأخلاقي المتجسد في مجموعة من السلوكيات الإنسانية ذات طابع اجتماعي أخلاقي التي يعبر عنها الفرد من خلال محبته للآخرين، السرور والفرح الدائم، التفكير العقلاني والتبصر والحكمة للأمور والأحداث الطارئة، كان تركيزهم على هذا العامل باعتباره محدد أساسي لخصائص نوعية الحياة الجيدة.

(Diener ;Suh ;Lucas&Smith,1999 :276)

- ويعد بيتر وور (1990) Peter Warr هو أول من اهتم بدراسة مفهوم الارتياح النفسي في العمل بدراسته للوجدان الإيجابي والوجدان السلبي والذي حدده في اثنا عشرة انفعالا، منه ستة انفعالات إيجابية والباقي سلبية، حيث يعتقد بيتر وور أن العمل وما يحمله من خصائص ومميزات يخلق للموظف إحساسي، الإحساس الأول يتمثل في البهجة والمتعة أما الإحساس الثاني يتمثل في الإثارة، وكلهما يمكنهما قياس مستوى إحساس الفرد بالارتياح النفسي داخل البيئة المهنية.
- أما إيفانس (1994) فقد وضع نموذج الذي يعد من بين أهم النماذج التي بنيت على أساس تكاملي للأطر النظرية، حيث يتضمن مكونات داخلية ومكونات خارجية المصدر وتشمل في مجموعها خصائص الشخصية وأبعاد الانفعالية والمكونات المعرفية.
- ونجد نموذج لتومبسون وماركس (2008) الذي ركز على مؤشرات الارتياح النفسي في العمل، والتي حصرها في العوامل الخارجية (ظروف المادية، السياق الاجتماعي) والعوامل الداخلية الشخصية (الصحة، التفاؤل، تحقيق الذات) التي تعد من أهم العوامل المؤثرة على أداء الفرد .
- ونظرا لأهمية العمل في حياة الفرد، فإننا نعتبره محكا أساسيا في تحقيق التوازن النفسي أو انعدامه، بحكم ارتباطه بمجموعة من المتطلبات الضرورية التي تمكن الفرد أن يعيش حياة مريحة، فإننا سنقوم بدراسة موضوع الارتياح النفسي في ميدان العمل وعلاقته بالخلفية الفردية.
- فحسب ما صرح به كامبل والآخرين (1976) Campbell et al فإن خمس أو ربع التباين في الرضا عن الحياة بالنسبة للإنسان البالغ يعزى للرضا عن العمل، فقياسات الرضا عن العمل و حسب سبيكتور (1997) Spector ترتبط في حدود 0.50 إلى 0.60 مع قياسات الرضا عن الحياة . (عبادو،2013: 13)
- كما يرى إستلموران (Istale, M) الذي تحصل على شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بجامعة مونتريال "أن العمل قبل كل شيء هو نشاط يناسب تركيبة الفرد ومواهبه وتحديث إمكانياته، وهو الذي يخلق القيمة للفرد ويمنحه الإحساس بالإنجاز والفعالية الشخصية ." (13 : Achte, Delaflore.2010)
- ونظرا لقلّة الدراسات التي تناولت موضوع الارتياح النفسي في العمل بالبيئة العربية خاصة المحلية، مقارنة بالبيئة الأجنبية التي نجد فيها الكم الهائل من البحوث التي أفضت في دراسة هذا النوع من المواضيع، جاءت هذه الدراسة لتضيف جديدا على ما سبقها من دراسات وذلك بالبحث في موضوع الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالخلفية

- الفردية المتمثلة في (الأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية) ومن خلال عرضنا لأبعاد المشكلة المطروحة نستخلص منها مجموعة من التساؤلات التالية:
- ما مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي والسليبي) الذي يشعر به موظفي إدارة الجمارك الذين يعملون بالمصالح الخارجية على مستوى المديرية الجهوية للجمارك وهران ؟
 - هل هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الأقدمية؟
 - هل هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الحالة العائلية؟
 - هل هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الرتبة المهنية؟
 - بناء على تساؤلات البحث صيغت الفرضيات التالية:
 - هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الأقدمية.
 - هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الحالة العائلية.
 - هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الرتبة المهنية.

2. التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث:

1.2. الارتياح النفسي في العمل: هو تغلب الوجدان الإيجابي على الوجدان السلبي، مع ارتفاع مستوى شعور الموظف الجمركي بالرضا الوظيفي والذي تكشف عليه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة في استبيان الانفعالات الإيجابية والسلبية (Positive and Negative Affect Schedule - PANAS) الذي طوره بيتر وور PetterWarr (1990 : 200)، واستبيان الرضا الوظيفي من إعداد الطالبة

2.2. الخلفية الفردية للعامل : و تتمثل في الخصائص الشخصية التي يتميز بها عمال الجمارك عن بعضهم البعض (كالأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية).

3. أهداف الدراسة : تتمثل أهداف الدراسة في:

- الكشف عن مستوى إحساس الموظف الجمركي بالارتياح النفسي.
- معرفة إذا كانت العوامل الديمغرافية تؤثر في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي.
- تقديم بعض التوصيات التي من شأنها تحسين ظروف الموظفين الجمركيين داخل إدارتهم.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1. مفهوم الارتياح النفسي في العمل يعتبر مفهوم الارتياح النفسي في العمل من المفاهيم الحديثة التي لم تتناول بالبحث إلى يومنا هذا كان مفهومه قائم على إيجاد وتأسيس مناخ متآزر متعاون يتحقق من خلاله التقدم المطرد للوصول إلى الأهداف المتوازنة التي تضمن تحقيق متطلبات السعادة الشخصية أو الارتياح الشخصي والتنظيمي.

- عرفه روبرتسون وفلينت وتاييلور (Robertson ;Flint & Taylor (2008) " على انه حالة انفعالية إيجابية ممتعة وهادفة ".

- وعرفه كارترراين وكوبر (Cartwright ; cooper (2008) " قدرة الموظف على حل مشاكل العمل وتواصل مع الآخرين بشكل إيجابي وحصوله على المعلومات بشكل واضح لأداء العمل". (White,2010 :157)

- و قد عرفه فؤاد شاهين " بأنه ردود فعل عاطفية تتعلق بالنشاط المهني ويمكن أن تعود إلى اللذة المرتبطة بالنشاط نفسه، أو ترتبط بالأدوار السائدة في الحياة المهنية، أو أيضا بالقيمة التي تعطى لكل واحد مقابل عمله، وأكثر تحديدا ينتج الارتياح النفسي الذي نشعر به من المقارنة بين ما يقدمه العمل للفرد وما ينتظر أن يأخذ منه".

(رولان؛ زيارو،2012: 970)

- لقد وضع معهد معتمد لشؤون الموظفين وتميبتها (CIPD) « chartered institute of personnel and development » العديد من التعاريف المختلفة لمفهوم الارتياح النفسي في العمل وهي كالاتي: " هو تحقيق التوازن بين احتياجات الموظف والمنظمة"

" مساهمة المنظمة في خلق بيئة عمل تعزز فيها عوامل الارتياح النفسي وذلك من خلال توفير الظروف المواتية التي تمكن الموظف من تحقيق متطلبات المنظمة"

" أن الارتياح النفسي ليس فقط شعور الموظف بأنه معافى جسديا وعقليا وإنما يكون قادر على المساهمة في المنظمة من خلال انخراطه فيها"

" أيضا هو إحساس الموظف بوجود عمل هادف يكسبه الشعور بالتحدي ويمنحه الفرص على استغلال مهارته التي يتقاسمها مع رؤسائه". (Cipd,2007: 30)

كما عرفه كل من فريدريكسون وجونر (Fredrickson & Joiner (2002) " هو قدرة الموظف على بناء مهارته الشخصية على مستوى التنظيم سواء كانت جسدية أو فكرية أو اجتماعية ". (White,2010 : 159)

1.1. أبعاد الارتياح النفسي في العمل : يفترض الكثير من علماء النفس أمثال أرجايل ومارتن وغروسلاندي (Argyle ;Martin & Gossland (1989) أن الارتياح النفسي يشتمل على ثلاث مكونات مرتبطة معا وهي: الوجدان الإيجابي وغياب الوجدان السلبي، والرضا عن الحياة بوجهها العام ، ينفق هذا التوجه مع ما ذكره مايرز ودينر (Myers (1995 & Diener أن الدرجة المرتفعة من الهناء الشخصي تتحدد على أساس مكونات ثلاثة هي: تكرار الوجدان الإيجابي وعدم تكرار الوجدان السلبي، والإحساس بالرضا عن الحياة وافترضا وجود سمة للارتياح النفسي يتكون من تقدير الذات، والتحكم الشخصي، التفاؤل والانبساط، وأظهرت دراسة كاموك وجوزيف ولويس (Cammock ; (1994 Joseph & Lewis (الواردة في دراسة: عبد الخالق، 2003) أن الدرجة المرتفعة على مقياس الارتياح النفسي ترتبط بالدرجة المرتفعة لمصدر الضبط الداخلي، تقدير الذات و الدرجة المنخفضة على سمة القلق، كما قام كل من منسي وكاظم بتقديم تعريفهما للمفهوم الارتياح النفسي "بأنه شعور نسبي لارتباطه ببعض العوامل الداخلية الذاتية المتمثلة في المفهوم الإيجابي للذات، الرضا عن الحياة، الحالة الاجتماعية والسعادة التي يشعر بها الفرد و ارتباطه أيضا ببعض العوامل الخارجية الموضوعية مثل الرضا عن العمل ومن هذه العوامل الذاتية والموضوعية يجعل أمر تقدير درجة الارتياح النفسي أمرا ضروريا.

2. الارتياح النفسي وعلاقته بالخلفية الفردية: يختلف الأفراد في رصيد خبراتهم حسب خلفيتهم الفردية التي تجعل كل شخص يتميز عن غيره في طريقة تحليله وتفسيره للظروف وهذا حسب المتغيرات الديمغرافية التالية:

1.2. الأقدمية (مدة الخدمة): دراسة المرنح (2004) بعنوان تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي بغزة، توصلت النتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق جوهرية بين العاملين فيما يتعلق بتقييمهم لبعض عناصر بيئة العمل تعزى لعامل الجنس ونوع العمل الذي يمارسه العاملون ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض الحوافز المعنوية والحوافز المادية المقدمة ومستوى الرضا الوظيفي ومستوى أدائهم لأعمالهم . (حيدر، 2014 : 158)

كما قام لي (Lee (1992 بإجراء دراسة على 164 معلما من الجنسين تبين أن من أهم عوامل العمل Jobs Factorise تأثيرا في الدافعية هي ممارسة عمل مهم ومشوق وأن النمو المهني ومدة الخدمة أكثر أهمية من الأجر والترقية وقد أيدت الدراسة نتائج البحوث السابقة حيث ترى أن ظروف العمل تعد عنصرا مهما لرضا العمال عن العمل. (عبد العال، 2003 : 141)

أما دراسة منى الملاحة وخليفات (2009) فكشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح ذوي مدة الخدمة 5 سنوات فأقل، حيث أرجع الباحثان السبب إلى أن أعضاء هيئة التدريس أصحاب الخبرة القليلة قد حصلوا على العمل حديثاً، لذلك فهم مقتنعين به ومن ثم فإنهم يظهرون حماساً ودافعية عالية في العمل، كما أنه يظهر عليهم التعاون والانسجام مع الإدارة من خلال إعطاء الانطباعات الإيجابية عن نفسه وانغماسه بالعمل وحرصه الدائم على نموه الذاتي وتطوير مستواه الأكاديمي والفني والمهني بالبحث والإطلاع. وكشفت دراسة خميس أبو رحمة (2012) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، حيث توافقت مع هذه النتيجة كل من دراسة حكيم حمزة (1995) و دراسة حريم (2011) التي كشفت كلها على عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الأقدمية.

كما أظهرت دراسة الشوابكة والطعاني (2013) أنه لا يوجد تأثير للأقدمية على الرضا الوظيفي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية، حيث اعتبروا الباحثين هذه النتيجة غير متوقعة معللين ذلك أن الواقع يفترض على الموظفين الذين تكون خبرتهم أطول في العمل يظهرون قدراً أكبر من الالتزام التنظيمي حتى ولو كانوا غير راضين وظيفياً.

2.2. الحالة العائلية: تشير بعض الدراسات أن المتزوجين أكثر ارتياحاً وسعادة، بوجه عام من العزاب أو الأرمال والمطلقين، هذا ما أكدته دراستين منشورتين في الولايات المتحدة الأمريكية في الأعوام 1976/1957 إلى وجود ارتباط يبلغ مقداره ب 0.45 بين الشعور بالهناء والارتياح النفسي في حالة الزواج في مقابل عدم الزواج وهذا التأثير أعلى لدى الذكور منه لدى الإناث ودعمت هذه الدراستين بدراسة أخرى التي أكدت إلى أن الرجال غير المتزوجين أقل سعادة وارتياحاً من النساء غير المتزوجات. (القاسم، 2011: 64)

- وكشفت دراسة نواوي فلمبان (2008) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بشكل عام مما تشير هذه النتيجة إلى عدم تأثير درجة الرضا الوظيفي للأفراد بالحالة الاجتماعية.

أما دراسة عبادو (2015) فكشفت على عدم وجود فروق في متوسط الارتياح الشخصي في مكان العمل بين الإطارات العزاب و الإطارات المتزوجين وأرجعت ذلك إلى الامتيازات الجذبة مرضية والمكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة مما ولد لديها نوعاً من المشاعر الإيجابية والرضا عن عملها.

3.2. الرتبة المهنية: توصلت دراسة الطعاني والشوابكة (2013) عن وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مجال الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن هذه الفروق كانت لصالح الأفراد الذين يحتلون مراكز مهمة في سلم الإداري منهم رئيس الشعبة، وأرجع الباحثين السبب إلى أن رؤساء الشعب في معظم المكتبات الجامعية هم بمثابة رؤساء أقسام يشكلون مجموعة العاملين في مستوى الإدارة الوسطى في هذه المكتبات وهم أقرب إلى الإدارة العليا، ونظرتهم إلى مسألة الرضا الوظيفي تأخذ منحى إيجابياً يتفق إلى حد ما مع نظرة الإدارة العليا ومن الطبيعي أن يكون تقديرهم لدرجة الرضا الوظيفي أعلى تقدير على نظرائهم الموظفين في مستوى الإدارة الدنيا.

كما توصلت دراسة يوسف غنيم (2007) إلى وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة (0.05) وتشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية أي أن هناك اختلافاً في الرضا الوظيفي بين مستويات الرتبة الأكاديمية على الرضا الوظيفي.

ثانيا: منهجية الدراسة وإجراءاتها

1. **المنهج المتبع في الدراسة:** استنادا على تساؤلات التي قامت الطالبة بطرحها، جاءت هذه الدراسة للإجابة عنها، انطلاقا من المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنه تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كميًا، فالتعبير الكيفي يفسر لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.
2. **عينة الدراسة:** شملت هذه الدراسة ثمانون (80) موظفا وموظفة يعملون بالمديرية الجهوية للجمارك وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وجاءت خصائص العينة كالآتي:
- جدول رقم (1):** يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية:

| متغير الأقدمية | عدد العينة | السن الأدنى | السن الأقصى | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|----------------|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------|
| الأقدمية | 80 | 2 | 35 | 13.00 | 9.04 |

| الأقدمية | التكرارات | النسب المئوية |
|----------|-----------|---------------|
| [10-2] | 50 | 62.5% |
| [19-11] | 9 | 11% |
| [28 -20] | 15 | 19% |
| [35 -29] | 6 | 7.5% |
| المجموع | 80 | 100% |

- يبيّن الجدول رقم (1) متوسط الأقدمية لدى أفراد العينة حدد بـ 13.00 أما الحد الأدنى للأقدمية فهو (2) سنتين، أما الحد الأقصى للأقدمية فهو 35 سنة و الانحراف المعياري حدد بـ 9.04. كما نلاحظ أيضا أن الفئة التي تراوحت مدة أقدميتها ما بين 2 إلى 10 سنوات هي التي حصلت على أعلى نسبة والتي قدرت بـ 62.5% مقارنة بالفئة التي تراوحت مدة أقدميتها بـ 29-35 سنة والتي قدرت نسبتها بـ 7.5%.
- جدول رقم (2):** توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية :

| الحالة العائلية | التكرارات | النسب المئوية % |
|-----------------|-----------|-----------------|
| أعزب | 18 | 22.5% |
| متزوج | 62 | 77.5% |
| المجموع | 80 | 100% |

- يظهر لنا من خلال الجدول رقم (2) أن فئة المتزوجين هي التي حصلت على أعلى نسبة والتي قدرت بـ 77.5% في حين قدرت نسبة العزاب بـ 22.5% وهذا بغياب فئة المطلقين والأرامل.
- جدول رقم (3):** توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة المهنية:

| الرتبة المهنية | التكرارات | النسب المئوية% |
|----------------|-----------|----------------|
| عون رقابة | 42 | 52.50% |
| ضابط | 20 | 25% |
| مفتش | 18 | 22.50% |
| المجموع | 80 | 100% |

- يوضح لنا الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة شملت تقريبا جميع الرتب التي يحويها سلك الجمارك، بحيث كانت رتبة الأعوان هي التي تحصلت على أعلى نسبة والتي قدرت بـ 52.50% تليها رتبة الضباط التي حددت نسبتها بـ 25% وجاءت في المرتبة الثالثة رتبة المفتشين والتي قدرت نسبتهم بـ 22.50%.

3. أداة الدراسة : تم الاعتماد على مقياسين في دراسة متغير الإرتياح النفسي في العمل، المقياس الأول خصص لقياس بعد الرضا الوظيفي من إعداد الباحثة أما المقياس الثاني خصص لقياس بعد الانفعالات الإيجابية والسلبية من إعداد بيتر وور (PetterWarr) (1990 : 200) من جامعة شيلفيلد بريطانيا هذا حسب الجدول:

جدول رقم (4) يوضح فقرات الاستبيان وما تقيسه:

| الأبعاد | رقم الفقرة | محتوى الفقرة | |
|-------------------|-----------------------------------|--|---|
| بعد الرضا الوظيفي | 1-2-3-4 | عندما أقارن نفسي بأصدقائي أشعر بالرضا عن حياتي، المشكلات المهنية تستنزف قدراتي على التحدي (س)، أفرح بإنجازاتي في العمل، يمتلك المدير القدرة الكبيرة على التخطيط المسبق للعمل، أنا راض عن التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت)، أتمتع بحالة صحية جيدة، يتميز عملي بالتحدي، أتناقش مع زملائي أمور العمل بروح أخوية، أتناقش مع زملائي أمور العمل بروح أخوية، يشجع المدير موظفيه لبذل مجهودات أكبر في أداء وظيفتهم، لدي الحماس لمواجهة التحديات المهنية، أشعر بالملل عند أداء عملي(س)، لدي المهارات اللازمة لأداء وظيفتي، أحصل في منزلي على وقت جيد من الراحة، يوضح لنا المدير أهداف العمل بشكل واضح، هناك ارتباط واضح بين مكافأة المرودية وأداء العمل، أفضل تجنب المهام الصعبة في عملي، لدي الدافعية القوية في أداء واجبي المهني، كسبت احترام وتقدير زملائي ، يعاملنا المدير بعدالة، يتناسب أجري مع ساعات عملي، أشعر أنني حققت ذاتي في العمل، أشعر بالأمان مع أسرتي، أشعر بالقلق من التغيرات التي تحدث داخل المنظمة (س)، أفكر في طرق جديدة للتعامل مع المواقف المهنية الطارئة، أشارك في القرارات التي تتناقش البرامج والسياسات الجديدة الخاصة بوظيفتي، يشجع المدير العمل الجماعي في أداء المهام، أهتم بنفسني كثيرا ولا أترك فرصة للتفكير السلبي، يتناسب أجري مع المتطلبات الوظيفية، أستطيع إيجاد أسلوب جديد في أداء وظيفتي يتفق كثيرا مع ما أريده، يوجد تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا، أتمتع بحرية التصرف في أداء وظيفتي، لدي القدرة على حل أية مشكلة تواجهني، توفر المنظمة لموظفيها نظام الخدمات الاجتماعية (العلاج، تقاعد، تأمينات، نقل، الإطعام) يتوافق مع القطاعات الأخرى المقابلة لها، أشعر بالرضا عن مستواي المعيشي، أشعر أن قيمي ومعتقداتي متعارضة مع قيم ومعتقدات زملائي(س)، تصبيني متطلبات حياتي المهنية بكثير من الضغوط(س)، يشجع المدير المبادرات الشخصية لإتخاذ القرارات، حياتي المهنية عملية تعلم وتطور مستمر، يمكنني تنفيذ بعض الأعمال قبل الحصول على موافقة المشرف، توفر المنظمة كل وسائل الأمان والحماية من أخطار المهنية، أتمتع بحياة اجتماعية مريحة، أستمتع بالقيام بمهام جديدة ومتنوعة في عملي، لدي قوة التحمل والمثابرة لحل المشاكل المهنية، أحكم على ذاتي وفق ما أعتقد أنه مهم، وليس وفق ما يتفق مع قيم الآخرين، أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة، أصاب بالأرق في فترة نومي(س)، أشعر بالخوف عندما أواجه المشاكل في عملي(س)، علاقتي بزملائي قوية داخل المنظمة، علاقتي بزملائي قوية داخل المنظمة علاقتي بزملائي قوية داخل المنظمة، يجعلني عملي أنتظر نهاية الدوام بفارغ الصبر(س)، أشعر بالارتياح لاعتقادي أن كل الأشياء التي تحدث في حياتي المهنية هي من تخطيطي، أرى أن مشاعر اليأس وخيبة الأمل قوية عندي (س)، يغطي الأجر الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي، أعمل مع أصدقائي وليس مع زملائي، لدي حب الفضول والإطلاع للتعرف على أشياء جديدة حول مهنتي، أتناول العقاقير الطبية لزيادة طاقتي على العمل(س)، أتمتع بحرية محدودة في أداء وظيفتي(س)، تهتم المؤسسة بإظهار الشكر والتقدير لعمالها المتفانين في عملهم، عندما تواجهني مشكلة ما أتوجه لزملائي لمشاركتي في حلها، أتحكم في جميع نواحي حياتي المهنية، افتقد للدفع العائلي بسبب عملي خارج مقر سكني(س). | |
| | بعد الانفعالات الإيجابية والسلبية | 1-2-3-4 | متناقل، هادئ، مرتاح، متحمس، سعيد، مسرور، منزعج(س)، مكتئب (س)، غير منبسط (س)، متشائم (س)، متوتر (س)، قلق (س) |
| | | 5-6-7-8 | |
| | | 9-10-11 | |
| | | 12 | |

3.1 الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

أ. تبات المقياس: تم حساب تبات مقياس الارتياح النفسي عن طريق معامل ألفا كرونباخ والتي بلغت (0.84) ب. صدق المقياس: تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي للمقياس الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل التبات، حيث قدر الصدق الذاتي لمقياس الارتياح النفسي بـ 0.91 وبالتالي يمكن اعتبار المقياس صادقاً في ما يقيس.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام في هذه الدراسة أساليب إحصائية و هذا بالاستعانة بالنظام الإحصائي (SPSS/20) و هي معددة على النحو التالي:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية؛

- اختبار T test لحساب الفروق الأقدمية؛

- تحليل التباين الأحادي أنوفا ANOVA- one Way

- رابعا: عرض نتائج الدراسة:

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: مستوى الارتياح النفسي الذي يشعر به موظفي إدارة الجمارك الذين يعملون بالمصالح الخارجية على مستوى المديرية الجهوية للجمارك وهران متوسط للإجابة على هذه الفرضية قامت الطالبة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل تحديد مستوى إحساس الموظفين بالارتياح النفسي مرتفع، متوسط، منخفض، علما بأن احتساب هذه المستويات الثلاثة تم من خلال إجراء العملية الحسابية التالية: أعلى درجة - أدنى درجة محصلة في المقياس / تقسيم عدد الفئات الثلاثة

جدول رقم (5) يبين مستوى الارتياح النفسي الذي يشعر به موظفي إدارة الجمارك

| المتغير الارتياح النفسي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | طبيعة المستوى |
|-------------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| الرضا الوظيفي | 108.28 | 16.08 | متوسط |
| الوجدان الإيجابي | 20.91 | 4.72 | متوسط |
| الوجدان السلبي | 19.48 | 5.25 | متوسط |
| الدرجة الكلية للمتغير | 146.80 | 31.59 | متوسط |

جدول رقم (6) يحمل التكرارات والنسب المئوية للفقرات الخاصة ببعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل

| الأبعاد | رقم الفقرة | أبدا | | نادرا | | أحيانا | | غالبا | | دائما | |
|-----------------------|------------|------|----|-------|----|--------|----|-------|----|-------|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| الرضا العام عن الحياة | 1 | 4 | 4 | 5 | 19 | 24 | 23 | 29 | 30 | 37.5 | |
| | 10 | 9 | 12 | 15 | 27 | 34 | 15 | 19 | 17 | 21 | |
| | 18 | 2 | 0 | 0 | 4 | 5 | 9 | 11 | 65 | 81 | |
| | 26 | 17 | 11 | 14 | 23 | 29 | 14 | 17.5 | 5 | 6 | |
| | 29 | 12 | 4 | 5 | 19 | 24 | 21 | 26 | 24 | 30 | |
| | 36 | 7 | 11 | 14 | 16 | 20 | 26 | 32.5 | 20 | 25 | |
| | 40 | 5 | 10 | 12.5 | 33 | 41 | 18 | 22.5 | 14 | 17.5 | |
| | 43 | 5 | 10 | 12.5 | 16 | 20 | 21 | 26 | 28 | 35 | |
| | 49 | 19 | 13 | 16 | 14 | 17.5 | 12 | 15 | 22 | 27.5 | |
| الرفاهية النفسية | 2 | 12 | 17 | 21 | 26 | 32.5 | 11 | 14 | 14 | 17.5 | |
| | 13 | 9 | 4 | 5 | 30 | 37.5 | 13 | 16 | 24 | 30 | |

| | | | | | | | | | | | |
|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|----|----------------|
| %16 | 13 | %14 | 11 | %39 | 31 | %15 | 12 | %16 | 13 | 19 | |
| %29 | 23 | %41 | 33 | %17.5 | 14 | %9 | 7 | %4 | 3 | 23 | |
| %14 | 11 | %10 | 8 | %40 | 32 | %17.5 | 14 | %19 | 15 | 31 | |
| %27.5 | 22 | %34 | 27 | %29 | 23 | %5 | 4 | %5 | 4 | 38 | |
| %22.5 | 18 | %20 | 16 | %40 | 32 | %10 | 8 | %7.5 | 6 | 41 | |
| %56 | 45 | %21 | 17 | %14 | 11 | %6 | 5 | %2.5 | 2 | 3 | تحقيق الذات |
| %45 | 36 | %34 | 27 | %11 | 9 | %6 | 5 | %4 | 3 | 14 | |
| %29 | 23 | %27.5 | 22 | %24 | 19 | %7.5 | 6 | %12.5 | 10 | 17 | |
| %21 | 17 | %31 | 25 | %30 | 24 | %11 | 9 | %6 | 5 | 20 | |
| 12.5 | 10 | %30 | 24 | %37.5 | 30 | %10 | 8 | %10 | 8 | 25 | |
| %22 | 18 | %21 | 17 | %26 | 21 | %14 | 11 | %16 | 13 | 33 | |
| %45 | 36 | %22.5 | 18 | %25 | 20 | %4 | 3 | %4 | 3 | 46 | |
| %17.5 | 14 | %25 | 20 | %32.5 | 26 | %5 | 4 | %20 | 16 | 6 | محتوى العمل |
| %29 | 23 | %24 | 19 | %29 | 23 | %11 | 9 | %7.5 | 6 | 9 | |
| %9 | 7 | %21 | 17 | %32.5 | 26 | %19 | 15 | %19 | 15 | 21 | |
| %10 | 8 | %24 | 19 | %31 | 25 | %12.5 | 10 | %22.5 | 18 | 27 | |
| %6 | 5 | %14 | 11 | %32.5 | 26 | %15 | 12 | %32.5 | 26 | 34 | |
| %17.5 | 14 | %24 | 19 | %35 | 28 | %12.5 | 10 | %11 | 9 | 37 | |
| %17.5 | 14 | %12.5 | 10 | %34 | 27 | %12.5 | 10 | %24 | 19 | 42 | |
| %21 | 17 | %31 | 25 | %26 | 21 | %11 | 9 | %10 | 8 | 4 | طبيعة الأثر |
| %21 | 17 | %17.5 | 14 | %34 | 27 | %10 | 8 | %17.5 | 14 | 8 | |
| %12.5 | 10 | %27.5 | 22 | %27.5 | 22 | %17.5 | 14 | %15 | 12 | 11 | |
| %19 | 15 | %19 | 15 | %35 | 28 | %12.5 | 10 | %15 | 12 | 15 | |
| %14 | 11 | %27.5 | 22 | %36 | 24 | %12.5 | 10 | %16 | 13 | 22 | |
| %7.5 | 6 | %19 | 15 | %31 | 25 | %10 | 8 | %32.5 | 26 | 32 | |
| %7.5 | 6 | %12.5 | 10 | %21 | 17 | %13.5 | 11 | %45 | 36 | 5 | الأجر والحوافز |
| %6 | 5 | %13.5 | 11 | %21 | 17 | %19 | 15 | %40 | 32 | 12 | |
| %15 | 12 | %20 | 16 | %17.5 | 14 | %5 | 4 | %42.5 | 34 | 16 | |
| %2.5 | 2 | %15 | 12 | %16 | 13 | %10 | 8 | %56 | 45 | 24 | |
| %16 | 13 | %15 | 12 | %21 | 17 | %17.5 | 14 | %30 | 24 | 28 | |
| %9 | 7 | %15 | 12 | %32.5 | 26 | %13.5 | 11 | %30 | 24 | 35 | |
| %7.5 | 6 | %13.5 | 11 | %40 | 32 | %15 | 12 | %24 | 19 | 39 | |
| %2.5 | 2 | %13.5 | 11 | %21 | 17 | %15 | 12 | %47.5 | 38 | 44 | |
| %4 | 3 | %6 | 5 | %25 | 20 | %29 | 23 | %36 | 29 | 47 | |
| %46 | 37 | %29 | 23 | %21 | 17 | %4 | 3 | %0 | 0 | 7 | جماعة العمل |
| %27 | 22 | %17.5 | 14 | %34 | 27 | %17.5 | 14 | %4 | 3 | 30 | |
| %11 | 9 | %27 | 22 | %32.5 | 26 | %11 | 9 | %17.5 | 14 | 45 | |
| %17.5 | 14 | %19 | 15 | %40 | 32 | %11 | 9 | %12.5 | 10 | 48 | |

جدول رقم (7) يحمل التكرارات والنسب المئوية للفقرات الخاصة ببعد الوجدان الإيجابي والسلبي لمتغير الارتياح النفسي في العمل

| الأبعاد | رقم الفقرة | صحيح بدرجة كبيرة | | صحيح | | صحيح إلى حد ما | | غير صحيح | | غير صحيح نهائيا | |
|----------------------|------------|------------------|----|-------|----|----------------|----|----------|----|-----------------|----|
| | | % | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | | % |
| الانفعالات الإيجابية | 3 | 6% | 5 | 21% | 17 | 19% | 15 | 22% | 18 | 31% | 25 |
| | 4 | 7.5% | 6 | 12.5% | 10 | 24% | 19 | 30% | 24 | 26% | 21 |
| | 5 | 4% | 3 | 29% | 23 | 21% | 17 | 24% | 19 | 22% | 18 |
| | 7 | 10% | 8 | 13% | 11 | 17.5% | 14 | 37.5% | 30 | 21% | 17 |
| | 9 | 7.5% | 6 | 19% | 15 | 21% | 17 | 37.5% | 30 | 15% | 12 |
| | 12 | 6% | 5 | 26% | 21 | 25% | 20 | 26% | 21 | 16% | 13 |
| الانفعالات السلبية | 1 | 25% | 20 | 22% | 18 | 13.5% | 11 | 24% | 19 | 15% | 12 |
| | 2 | 11% | 9 | 10% | 8 | 21% | 17 | 37% | 30 | 20% | 16 |
| | 6 | 24% | 19 | 24% | 19 | 17% | 14 | 24% | 19 | 11% | 9 |
| | 8 | 12.5% | 10 | 17.5% | 14 | 32% | 26 | 25% | 20 | 12.5% | 10 |
| | 10 | 10% | 8 | 11% | 9 | 6% | 5 | 36% | 29 | 36% | 29 |
| | 11 | 21% | 17 | 11% | 9 | 25% | 20 | 27% | 22 | 15% | 12 |

- من خلال النتائج المستخلصة من الجدول رقم (4) نستج أن مستوى إحساس الموظفين بالارتياح النفسي متوسط وتعكس هذه النتيجة قيمة المتوسط الحسابي 146.80 في المقابل قدرت قيمة الانحراف المعياري ب 31.59 وهذا ما يثبت أن موظفي المديرية الجهوية للجمارك يشعرون بالارتياح النفسي ولكن بمستوى متوسط، بحيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة حكيم (1995) التي كشفت أن مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس جاء متوسطا وأن العوامل الشخصية كالمسن وعدد سنوات العمل لا تعد مؤشرا في رفع مستوى الرضا على العمل.
- نجد أيضا دراسة الفالح (2006) التي أثبتت أن محضري المختبرات يتمتعون برضا الوظيفي بدرجة متوسطة.
- كذلك أكدت دراسة منى الملاح والخليفات (2009) أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.12.
- في حين تعارضت هذه النتيجة مع دراسة نواوي فلمبان (2008) التي أظهرت أن المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي حيث قدر المتوسط الحسابي ب 3.52.
- ودراسة عبادو (2015) التي أسفرت على أن مستوى الارتياح الشخصي لدى الإطارات العاملة بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز كان مرتفعا وهذا بدلالة المتوسط الحسابي الذي قدر ب 35.63 وانحراف معياري مساوي ل 10.67 و أرجعت الباحثة هذا الارتفاع إلى الطبيعة التجارية للمؤسسة التي تخصص لموظفيها نسبة من الأرباح كل سنة زيادة على مرتبات العالية.
- وعليه فإننا نستخلص من خلال النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا أن الموظفين المنتمين لسلك الجمارك بولاية وهران يشعرون بالارتياح النفسي بمستوى متوسط وهذا راجع لعدة أسباب أهمها، عدم شعور أغلبية الموظفين الجمركيين بالرضا الوظيفي التام على الحوافز التي تقدمها إدارتهم سواء كانت معنوية مثل التقدير والشكر والعرفان أو مادية ودليل على هذا نجد نسبة 45% من الموظفين غير راضين عن التعويضات التي يتقاضونها من (أجر، العلاوات، المكافآت) ونسبة 47% أجمعوا على أن الأجر الذي يتقاضونه داخل هذه الإدارة لا يغطي احتياجاتهم الأساسية الخاصة

بهم وبعائلاتهم إلى جانب ذلك أكدت نسبة 56% أن أغلب الموظفين الجمركيين ينظرون إلى راتبهم على أنه لا يتكافأ مع متطلبات الوظيفة يعني هذا أنه لا يوجد هناك عدالة في المدخلات والمخرجات مما انعكس سلباً على مردودهم المهني من خلال تجنب بعض الموظفين أداء المهام التي تتسم بالصعوبة وهذا بنسبة 30% ونسبة 36% صرحوا بأن إدارتهم لا تهتم كثيراً بإظهار الشكر والتقدير لعمالها المتفانين في عملهم، إلى جانب إظهار بعض الموظفين عدم الرضا على ظروفهم الحياتية حيث نجد نسبة 34% يرون أنه لا يوجد هناك تطابق بين ما يريدونه وما يعيشونه فعلاً، إلى جانب ذلك نلاحظ عدم الرضا عن أسلوب الإشراف المنتهج من قبل المسؤولين ودليل على هذا نجد نسبة 32.5% صرحوا بأن مدراءهم لا يشجعونهم على اتخاذ القرارات ونسبة 32.5% أكدوا أنهم مقيدون بالتعليمات والإجراءات أثناء أدائهم لواجبهم المهني وعليه فهم مجبورين على الالتزام بما يملى عليهم من قبل مدراءهم، ورغم ذلك نجد بعض الموظفين من يتمتعون بالرضا العام عن الحياة حيث نجد نسبة 37% يشعرون بالرضا عن حياتهم خاصة عندما يقارنون أنفسهم بأصدقائهم إلى جانب هذا نجد نسبة 81% يتمتعون بالأمان مع أسرهم، كما نجد البعض منهم راضي عن المناخ الاجتماعي السائد في الإدارة الذي يتسم بالتعاون والتآزر والدعم الأخوي وتشارك في حل مشاكل العمل بين الموظفين وهذا ما أكدته نسبة 46% .

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية على أن هناك فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي يعزى إلى متغير الأقدمية وللتأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار "ف" والنتائج ملخصة في الجدول التالية:

جدول رقم (39) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الارتياح النفسي في العمل وفقاً لمتغير الأقدمية.

| المجموع | | 29 - 35 سنة | | 20 - 28 سنة | | 11 - 19 سنة | | 2 - 10 سنة | | الارتياح النفسي في العمل |
|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------------|
| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| 31.59 | 146.80 | 34.38 | 162.00 | 36.60 | 144.40 | 29.74 | 138.11 | 30.29 | 147.26 | |

جدول رقم (5) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في محور الارتياح النفسي في العمل وفقاً لمتغير الأقدمية.

| محور | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة |
|--------------------------|----------------|-------------|----------------|--------|---------------|
| الارتياح النفسي في العمل | بين المجموعات | 3 | 720.89 | 1.71 | 0.54 غير دالة |
| | داخل المجموعات | 72 | 1009.47 | | |
| | المجموع | 79 | 7882.80 | | |

- تشير النتائج المستخلصة من الجدول رقم (5) أن قيمة "ف" بلغت 0.54 وهي غير دالة عند مستوى 0.05 ، حيث نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح عند

الموظفين الجمركيين يعزى لمتغير الأقدمية، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي تعزى لمتغير الأقدمية.

- وعليه تتفق هذه النتيجة التي توصلنا لها مع دراسة يوسف غنيم (2008) التي كشفت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.28 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و تعني هذه النتيجة أن متغير الأقدمية لا يؤثر في الرضا الوظيفي.

- كما أظهرت دراسة الشوابكة والطعاني (2013) أنه لا يوجد تأثير للأقدمية على الرضا الوظيفي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية، حيث اعتبر الباحثين هذه النتيجة غير متوقعة معللين ذلك أن الواقع يفترض على الموظفين الذين تكون خبرتهم أطول في العمل يظهرون قدرا أكبر من الالتزام التنظيمي حتى ولو كانوا غير راضين وظيفيا.

- وتعارضت نتيجة الدراسة مع دراسة منى الملاحة وخليفات (2009) التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح ذوي مدة الخدمة 5 سنوات فأقل، حيث أرجع الباحثان السبب إلى أن أعضاء هيئة التدريس أصحاب الخبرة القليلة قد حصلوا على العمل حديثا، لذلك فهم مقتنعين به ومن تم فإنهم يظهرون حماسا ودافعية عالية في العمل، كما أنه يظهر عليهم التعاون والانسجام مع الإدارة من خلال إعطاء الانطباعات الإيجابية عن نفسه وانغماسه بالعمل وحرصه الدائم على نموه الذاتي وتطوير مستواه الأكاديمي والفني والمهني بالبحث والإطلاع.

- فبحكم طبيعة التسيير الإداري لمنظمة الجمارك فمتغير الأقدمية لا يمكن اعتباره من العوامل المؤثرة على الشعور بالارتياح النفسي إلا أن الموظف ذو أقدمية تكون له القدرة على مواجهة الظروف الضاغطة أكثر من غيره كما يعد صاحب الأولوية القسوى للحصول على مناصب مهمة وذات سلطة على مستوى السلم الإداري.

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: هناك فروق في مستوى الارتياح النفسي عند الموظفين الجمركيين يعزى لمتغير الحالة العائلية وللتأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار "ت" والنتائج ملخصة في الجدول التالية:

جدول رقم (6) يبين الفروق في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بدلالة الحالة العائلية

| الحالة العائلية | "ن" | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة "ت" | مستوى الدلالة |
|-----------------|-----|-----------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|
| أعزب | 18 | 153.39 | 23.84 | 78 | 1.005 | 0.31 غير دالة إحصائيا |
| متزوج | 62 | 144.89 | 33.43 | | | |

- تشير النتائج المستخلصة من الجدول رقم (6) أن قيمة "ت" بلغت 1.005 وهي غير دالة عند مستوى 0.05 ، حيث نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح عند الموظفين الجمركيين يعزى لمتغير الحالة العائلية، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي تعزى لمتغير الحالة العائلية.

- وعليه اتفقت النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة عبادو (2015) التي كشفت على عدم وجود فروق في متوسط الارتياح الشخصي في مكان العمل بين الإطارات العزاب و الإطارات المتزوجين وأرجعت ذلك إلى الامتيازات الجدية مرضية والمكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة مما ولد لديها نوعا من المشاعر الإيجابية والرضا عن عملها.

- وكشفت دراسة نواوي فلمبان (2008) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بشكل عام مما تشير هذه النتيجة إلى عدم تأثر درجة الرضا الوظيفي للأفراد بالحالة الاجتماعية.

- كما تعارضت نتيجة دراستنا مع دراسات أخرى التي أكدت أن المتزوجين هم أكثر ارتياحا وسعادة بوجه عام من العزاب، الأراامل والمطلقين، من بينها دراستين منشورتين في الولايات المتحدة الأمريكية ما بين سنتي 1957 و1976 التي كشفت عن وجود ارتباط بلغ مقداره ب 0.45 بين الشعور بالهناء والارتياح في حالة الزواج في مقابل عدم الزواج وهذا التأثير أعلى لدى الذكور منه لدى الإناث. (القاسم، 2011: 64)
- ودعمت هاتين الدراستين بدراسة أخرى أكدت إلى أن رجال غير المتزوجين أقل سعادة وارتياحا من النساء غير المتزوجات.
- فالشعور بالارتياح النفسي و بمستوى متوسط نجده يطغى على الفئتين، فرغبة الموظف الأعرزب في بناء مستقبله والبحث على طرق وأساليب لتحسين واقعه المعيشي والمهني، نجدها سائدة أيضا عند الموظف المتزوج، فكلا الفئتين ترى أن منظمة الجمارك إلى حد اليوم لم تمكنهم من تحقيق كل ما يطمحون له، نظرا لضعف الحوافز المقدمة لهم التي لا تصل إلى حد الإشباع من وجهة نظرهم.
- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة: هناك فروق في مستوى الارتياح النفسي عند الموظفين الجمركيين يعزى لمتغير الرتبة المهنية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس الارتياح النفسي في العمل من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على تحليل التباين الأحادي ANOVA من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

جدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الارتياح النفسي في العمل وفقا للرتبة المهنية

| المحور | الأعوان | | الضباط | | المفتشين | | المجموع | |
|--------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| الارتياح النفسي في العمل | 137.31 | 30.56 | 153.55 | 27.01 | 161.44 | 32.67 | 146.80 | 31.59 |

جدول رقم (8) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في محور الارتياح النفسي في العمل وفقا لمتغير الرتبة المهنية.

| المجال | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة | الارتياح النفسي في العمل | |
|--------------------------|----------------|-------------|----------------|----------|-------------------|--------------------------|----------------|
| | | | | | | بين المجموعات | داخل المجموعات |
| الارتياح النفسي في العمل | 8554.42 | 2 | 4277.21 | 4.68 | 0.01 دالة إحصائية | بين المجموعات | 8554.42 |
| | 70328.37 | 77 | 913.35 | 70328.37 | | داخل المجموعات | 70328.37 |
| | 78882.80 | 79 | 78882.80 | 78882.80 | | المجموع | 78882.80 |

يبين الجدول رقم (8) نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق بين المستويات المختلفة للموظفين الجمركيين في محور الارتياح النفسي في العمل عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) يعزى لمتغير الرتبة المهنية. حيث نلاحظ من البيانات الواردة في الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمديرية الجهوية مقر يعزى لمتغير الرتبة المهنية.

- فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.01) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، تعني هذه النتيجة أن متغير الرتبة المهنية يؤثر في مستوى الارتياح النفسي عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نقبل الفرض البديل و نرفض

الفرض الصفري الذي يؤكد عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي عند موظفي الجمارك تعزى لمتغير الرتبة المهنية.

- وللكشف عن اتجاه الفروق في الرتبة المهنية بين مختلف المستويات فيما يخص متغير الارتياح النفسي في العمل تم تطبيق معادلة "شيفي" حيث كشفت عن النتائج التالية :

جدول رقم (9) اتجاه الفروق في الرتبة المهنية فيما يخص متغير الارتياح النفسي في العمل لدى موظفي الجمارك

$$n = 80$$

| الرتبة المهنية | قيمة الفروق بين المتوسطات | مستويات الدلالة |
|----------------|---------------------------|-----------------|
| ضباط | -16.240 | 0.14 |
| مفتشين | -24.13* | 0.02 |
| أعوان | 24.13* | 0.02 |
| ضباط | 7.894 | 0.72 |

بناء على نتائج معادلة شيفي التي كشفت عن مستويات الفروق ودلالاتها المعنوية بين الرتب المهنية لموظفي الجمارك، يبين الجدول رقم (9) أن الفروق كانت لصالح رتبة المفتشين التي قدرت مستوى دلالة ب 0.02، وهذه نتيجة منطقية لأنها تمثل فئة النخبة في سلك الجمارك وهذا لما تكتسبه من أولية في الحصول على الحوافز سواء كانت معنوية أو مادية وبالتالي تجدهم نوعا ما يشعرون بالارتياح النفسي أكثر من صف الأعوان والضباط.

جدول رقم (10) يبين ترتيب الرتب المهنية بالنسبة لمتغير الارتياح النفسي في العمل

| 0.5 = α | | العدد | الرتبة المهنية |
|----------------|--------|-------|----------------|
| 2 | 1 | | |
| | 137.31 | 42 | الأعوان |
| 153.35 | 151.35 | 20 | الضباط |
| 161.44 | | 18 | المفتشين |
| 0.675 | 0.194 | | مستوى الدلالة |

كما يكشف الجدول رقم (10) عن ترتيب الرتب المهنية على ضوء مستوياتهم في الارتياح النفسي في العمل والتي يظهر فيها أن فئة المفتشين هي التي احتلت المرتبة الأولى تليها فئة الضباط التي جاءت في المرتبة الثانية وأخيرا فئة الأعوان.

- اتفقت هذه النتيجة مع دراسة غنيم (2007) التي كشفت عن وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، بحيث توصلت النتيجة إلى أن هناك اختلافا في الرضا الوظيفي بين مستويات الرتبة الأكاديمية وهذا يعني أنه يوجد تأثير للرتبة الأكاديمية على الرضا الوظيفي.

- كما كشفت دراسة الطعاني والشوابكة (2013) إلى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مجال الرضا الوظيفي وهذا يعني أنه يوجد تأثير للوظيفة على الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن هذه الفروق كانت لصالح الأفراد الذين يحتلون مراكز مهمة في السلم الإداري منهم رئيس الشعبة، وأرجع الباحث السبب إلى أن رؤساء الشعب في معظم المكاتب الجامعية هم بمثابة رؤساء أقسام يشكلون مجموعة عاملين في مستوى الإدارة الوسطى في هذه المكاتب وهم أقرب إلى الإدارة العليا ونظرتهم إلى مسألة الرضا الوظيفي تأخذ منحى إيجابيا يتفق إلى حد ما مع نظرة الإدارة العليا ومن الطبيعي أن يكون تقدير نظرائهم الموظفين في مستوى الإدارة الدنيا.

- و عليه ترجع الطالبة السبب إلى أن فئة المفتشين يكونون أقرب للحصول على مراكز عليا في السلم الإداري إلى جانب شعورهم بنوع من الحرية في المطالبة بحقوقهم أكثر من غيرهم لدى فهم يشعرون بالارتياح النفسي بخصوص مستقبلهم داخل هذه الإدارة.

الاستنتاج العام:

نلاحظ من خلال النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا، أن مستوى الارتياح النفسي في العمل بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي - الوجدان السلبي) متوسط؛
توصلنا أيضا في دراستنا أنه لا توجد فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي تعزى لمتغير الأقدمية والحالة العائلية؛
كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي تعزى لمتغير الرتبة المهنية.

التوصيات العملية :

بناء على النتائج المتوصل لها فإننا نستخلص مجموعة من التوصيات التي يرجى أخذها بعين الاعتبار وهي معددة على النحو التالي:

✓ تحسين المسار المهني للموظفين الجمركيين وذلك من خلال الاهتمام بالجوانب التالية:

- التكوين: ينبغي أن يمس جميع الرتب المهنية (أعوان، ضباط) خاصة الفئة الشابة المتحصلة على شهادات جامعية؛
- عمل إدارة الجمارك على الاستثمار في موردها البشري من خلال فتح المجال أمام الإطارات الشابة التي لها الرغبة في الابتكار والإنجاز وذلك عن طريق تشجيعهم على البحث العلمي وتقديم لهم التحفيز بشكل مستمر بإرسال بعثات إلى الخارج للمتفوقين وبدون إستثناء؛
- فتح الباب أمام الموظفين الجمركيين للمشاركة في المسابقات الداخلية بالأخص الذين حرّموا من الحصول على الرتبة المهنية التي يستحقونها بسبب حصولهم على الشهادة قبل توظيفهم؛
- ينبغي على إدارة الجمارك أن يكون تسيرها ملف الترقية في الدرجات أليا وذلك بتحديد المدة إما سنتين أو سنتين ونصف كحد أقصى؛
- ✓ رفع مستوى الخدمات الاجتماعية للموظفين كتوفير النقل، الإطعام، السكنات الوظيفية.

المراجع:

- الشوابكة، ي.أ.؛ الطعاني، ح.(2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 40 (العدد 1)
- حريم، ح. (2009). إدارة المنظمات منظور كلي . الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- حيدر، ع. (2014). إتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة للرضا الوظيفي دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30(العدد 2). تم إسترجاعها من: <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/.../149-184.pdf>
- خليفات، ع. ا. ص؛ الملاح، م. (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الاردنية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 25(العدد 3-4). تم إسترجاعها من: <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/.../289-340.pdf>
- الخميس، م.أ. (2013). درجة إلتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت باخلاقات مهنة الإدارة المدرسية وقلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم علوم التربية.

- رولان، د؛ زيرو، ف.(2012). موسوعة علم النفس - معجم مصطلحات شرح المعاني.(الترجمة شاهين، فؤاد). عويدات للنشر والطباعة.
- عبدالعال، م. (2003). تقدير الذات و قضية الإنجاز الفائق قراءة جديدة في سيكولوجية المبدع، مؤتمر العالمي الأول.تم إسترجاعها من: <http://www.dr-banderlotabi.com/new/admini/uploadsB/15hh.pdf>
- عبادو، أ.(2013). علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالإنرتياح الشخصي في مكان العمل.رسالة ماجستير،جامعة ورقلة،الجزائر.
- عبد الخالق، أ.م.(2003).معدلات السعادة لدى عينات عمرية مختلفة من المجتمع الكويتي.دراسات نفسية، المجلد13(العدد3).
- غنيم، ي.(2008). العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية. مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد9 (العدد2).
- القاسم، م. (2011). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من السعادة والأمل لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى.رسالةماجستيرغير منشورة. جامعة أم القرى كلية التربية.تم إسترجاعها من: <http://www.uqu.edu.sa/page/ar/18/8301/pdf>

المراجع باللغة الأجنبية

- Achte,I;Delaflore,j.L.(2010).comment concilier la performance et le bien-etre au travail.repéré à: [Http://www.mba-rh-duaphine.fr/.../rh/.../bien-etre-et-la-performance-au-travail](http://www.mba-rh-duaphine.fr/.../rh/.../bien-etre-et-la-performance-au-travail).
- CIPD.(2007). What's happening with well-being at work ? london:chartered intitule of personnel and développement. Retrieved from:http://www.hwb.gov.uk/publi_cations/hub/2007/happening-with-wellbeing
- Cottraux,j.(2012).psychologie positive et bien-etre au travail.france: Elsevier Masson
- Diener, E; Suh,R. E; Lucas,H&Smith.(1999).Subjective well –being :three decades of progres. copyright by the American psychological Association, Retrieved from: <http://internal.psychology.illinois.edu/ediener/documents/Dienner-suh-lucas-smith>.
- Mary,M.(2014).economics as if people and the planet mattered- well being at work –(NEF) new economic foundation. Retrieved from: <http://www.nef-consulting.co.uk/well-being-at-work>.
- Ryff, c. (1995). the structure of psychological well being revisited of personality and social psychology, 69 (04),719-727. Retrieved from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/747>.
- warr, p. (1990). the measurement of well being and other aspects of mentel health. journal of occupational psychology printed in great britain,5(55-59). Retrieved from: <https://www.researchgate.net/.../warr>
- White,E.(2010).halping to promote psychological well-being at work: the role of work engagement work stress and psychological deta chement using the job demends –resources model- the plymouth student scientist,4(2):155-180. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com.ww.snd11.am.dz>