

تأثير الفروق بين الجنس والعمر على الرضا الوظيفي الوكالات البنكية بولاية معسكر أنموذجا The effect of gender and age differences on job satisfaction Banking agencies in the state of Mascara as a model

ليلى مهني

جامعة مصطفى إسمبولي معسكر

Leila.mehenni@univ-mascara.dz

تاريخ القبول: 2022/12/23

تاريخ الاستلام: 2022/09/15

ملخص:

تحاول هذه الورقة البحثية اختبار الفروقات الموجودة في الرضا الوظيفي تبعا للمتغيرين الديمغرافيين الجنس والعمر. تم استخدام استبيان الرضا الوظيفي (JSS) الذي وُزِعَ على 206 موظفا بالوكالات البنكية الست المتواجدة ببلديات مختلفة من ولاية معسكر. تم تحليل نتائجه اعتمادا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V24). لوحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عن عامل الأجر وعامل طبيعة العمل بين " الذكور " و " الإناث " ، بالإضافة إلى فروق في ذات العاملين بين فئات عمرية مختلفة ممثلة لموظفي الوكالات البنكية العمومية التجارية بولاية معسكر. ستكون نتائج الدراسة مفيدة للقائمين على هذه الأخيرة لتطوير قوة عاملة محفزة ،منتجة وقادرة على الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للعميل الخارجي.

كلمات مفتاحية: رضا وظيفي ، فروق في الجنس ، فروق في العمر ، بنكيين ، وكالات البنكية ، ولاية معسكر .

Abstract :

The overall objective of this paper is to test the differences in job satisfaction in correlation with the demographic variables; gender and age. This phenomenon was experimentally investigated through the adoption of the Job Satisfaction Questionnaire (JSS). Thus, it was distributed for 206 employees of the six banking agencies located in different municipalities of the state of Mascara. Its results were analyzed through the agency of the Statistical Packages for Social Sciences program (SPSS.V24). Our results demonstrated that there were statistically significant differences in the level of job satisfaction associated to the wage factor and the nature of work factor between "males" and "females", in addition to differences in the same workers between different age groups represented by employees of public commercial banking agencies in the state of Mascara. These findings could provide new insights for those in charge of the latter to develop a motivating and further; a productive workforce capable of improving the quality of services provided to the external client.

Keywords : Job satisfaction, gender differences, age differences, bankers, banking agencies, Mascara state.

مقدمة :

شهد العالم في القرن الثامن عشر ثورة صناعية كبيرة تمثلت مظاهرها في التحول من الاقتصاد المبنى على الصيد إلى الاقتصاد الزراعي والرعوي ، ثم التوجه نحو الزراعة المنظمة التي عَجَلَتْ بظهور المدن واختراع الكتابة .على العكس من ذلك فإن عالم اليوم يعيش ثورة اقتصادية من نوع آخر تمثل الخدمات هذه المرة أساسها وجوهرها ، ولعل من أبرز مظاهرها أجهزة الكمبيوتر ،الروبوتات والمصانع المؤتمتة بالكامل والتي أدت إلى تقليل الاحتياج إلى النشاط البدني في الزراعة والصناعة وتوجيه العمالة نحو قطاع الخدمات¹ .

وبطبيعة الحال فان نشأة قطاع جديد (الخدمات) أدى إلى بروز مجالات بحث جديدة لدى الأكاديميين نظير :الرضا الوظيفي عند موظفي الخدمات وانعكاس ذلك على تصور العملاء لجودة الخدمة وولاء ورضا هؤلاء .

وجدير بالذكر أن الموظف في قطاع الخدمات كغيره من الموظفين في قطاعات أخرى يُعبر عن رضاه من خلال تقييم جوانب وظيفية مختلفة تتمثل في متغيرات نفسية واجتماعية كالاستقلالية، الأجر، ساعات العمل، العلاقات الاجتماعية في مكان العمل والعوامل الديمغرافية .

ويُمكن تعريف هذه الأخيرة على أنها جملة من الخصائص والصفات الممثلة لمجموعة محددة من الأفراد تشمل كلا من الجنس، السن، عدد سنوات الخدمة والحالة الاجتماعية وغيرها والتي أوجدت دراسات سابقة دورا حاسما لها في تحديد مستوى الرضا الوظيفي² .

وعلى اعتبار أن الوكالات البنكية بولاية معسكر جزء لا يتجزأ من المنظومة الخدمية بالجزائر فقد استوجب على مديريها تعزيز الرضا الوظيفي لموظفيها عن طريق الدعم التنظيمي، المكافآت التمكين، التدريب وغيرها من الممارسات التي من شأنها ضمان تقديم جودة للخدمة.

وانطلاقا مما سلف تحاول الدراسة الحالية الكشف عن مختلف العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الوكالات البنكية بولاية معسكر كأنموذج وعلى وجه الخصوص تسليط الضوء على مستوى التباين الموجود في هذا المتغير بناء على التباين المسجل في جنس وعمر هؤلاء.

وبناء على ذلك فإن الهدف من هذا البحث هو تسليط الضوء على الجنس والعمر كمتغيرين ديمغرافيين من شأنهما رسم وتحديد التغير في الرضا الوظيفي بين أوساط البنكيين بولاية معسكر بالإضافة إلى عوامله المختلفة .

أولا : الإشكالية

انطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية :
هل توجد فروق في الرضا عن عوامل الامتيازات ، الاتصال ، زملاء العمل ، شروط العمل ،
الترقية ، الأجر ، المكافآت ، طبيعة العمل وعامل الإشراف تعود إلى الاختلاف في الجنس
والعمر بين البنكيين بولاية معسكر ؟

1 الفرضيات :

• الفرضيات الرئيسية للدراسة

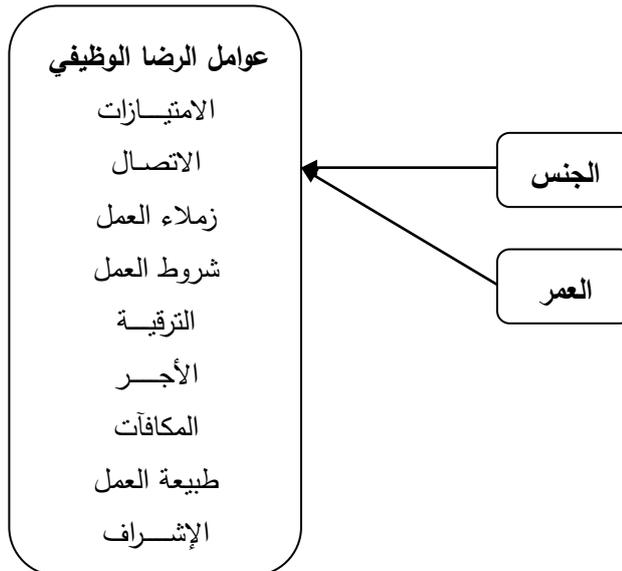
بهدف معالجة موضوع الدراسة نحاول اختبار صحة الفرضية التالية :
لا توجد فروق في آراء البنكيين بولاية معسكر حول عوامل الرضا الوظيفي تُعزى إلى
متغيري الجنس والعمر .

• الفرضيات الفرعية للدراسة

أما الفرضيات الفرعية للدراسة التي نحاول اختبارها فنتتمثل فيما يلي :
لا توجد فروق في آراء البنكيين بولاية معسكر حول عوامل الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغير
الجنس.
لا توجد فروق في آراء البنكيين بولاية معسكر حول عوامل الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغير
العمر .

شكل (1)

النموذج الفرضي للدراسة



المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مراجعة الأدبيات النظرية

2 أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى بلوغ الأهداف التالية :

- البحث عن الاختلافات في آراء المبحوثين حول عوامل الرضا الوظيفي المختلفة والمرتبطة بالتغير في الجنس.
- البحث عن الاختلافات في آراء المبحوثين حول عوامل الرضا الوظيفي المختلفة والمرتبطة بالتغير في العمر.

3 أهمية الدراسة :

يمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- قلة الدراسات السابقة التي وقفت على الفروق التي يُمكن أن يحدثها متغيري الجنس والعمر كمتغيرين ديمغرافيين في الرضا الوظيفي ،فهي من بين البحوث التي لم تحظ بالاهتمام اللائق .
- تمكين مسيري الموارد البشرية في الوكالات البنكية محل البحث من الوقوف على أثر الاختلافات في الجنس والعمر على الرضا الوظيفي عند البنكيين .
- تمكين مسيري الموارد البشرية في الوكالات البنكية المدروسة من رسم سياسات وظيفية تراعي الاختلافات في الجنس والعمر بين موظفيها .

4 المنهج المستخدم :

اعتمدنا في هذا البحث المزج بين الجانب النظري والجانب التطبيقي ، وذلك باستخدام منهج وصفي تحليلي مع منهج دراسة الحالة، بالاستعانة بعدد المراجع في هذا الموضوع والموضوعات ذات الصلة ، أما نتائجه فقد تم تحليلها اعتمادا على برنامج (SPSS. VER.25).

ثانيا :الإطار النظري للدراسة

1 مفهوم الرضا الوظيفي :

قبل ضبط مفهوم الرضا الوظيفي ، حري بنا التطرق أولا إلى مفهوم الوظيفة ومعني الرضا، فالوظيفة هي مجموع المهام ،الأعمال ،الواجبات والمسؤوليات التي يُكلف بها الموظف .أما الرضا فقد قدم قاموس Webster مفاهيم كثيرة له منها "الوفاء بالحاجة أو العوز" ، "مصدر أو وسيلة للمتعة" ، "الجودة أو وضعية للعيش برضا"³.

نأت الآن إلى ضبط مفهوم الرضا الوظيفي ، فقد عرفه Vroom(1964) على أنه : " ذلك التوجه العاطفي؛ أي المشاعر التي يبديها الموظف اتجاه الأدوار والمهام التي يؤديها في العمل "⁴.

و الملاحظ في هذا التعريف أنه اختزل الرضا الوظيفي في مشاعر الموظف حول أدواره ومهامه الوظيفية، مع إغفال جوانب أخرى محيطة بها. أما (Locke 1976) فعرّفه على أنه " نوع من المتعة بمعنى حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة وخبراتها"⁵.

وعند تحليلنا للتعريف المقدم من طرف Locke نقول أنه قد أولى الأهمية لأمرين اثنين في تعريفه؛ هما الشعور والإدراك؛ فعندما نفكر تتكون لدينا مشاعر عما نُفكر فيه، والعكس صحيح، عندما نشعر نفكر بما نشعر به، فالإدراك والشعور حسبه مرتبطان ولا انفصام بينهما. أما (Spector 1997) فقد عرفه على أنه: " مشاعر الموظف إيجابية كانت أو سلبية اتجاه مكان العمل ومختلف الجوانب المحيطة به"⁶. من خلال تحليلنا لهذا التعريف، نستشف أنّ الرضا الوظيفي هو تقييم عاطفي لمكان العمل (المنظمة) بمكوناتها.

نستخلص مما سبق أن الرضا الوظيفي هو رضا الموظف عن وظيفته وعن المنظمة التي يعمل بها، أو بمعنى آخر هو حبه لمختلف الجوانب الوظيفية المكونة لها؛ بدء بطبيعة العمل وصولا إلى السلوك التنظيمي، وبعبارة أخرى كذلك، هو متغير يتوسط العلاقة بين شروط العمل المختلفة، والنتائج الفردية للموظف والتنظيمية وفي المحصلة هو العلاقة المتصورة بين ما يتوقعه الموظف وما يتلقاه من المنظمة.

2 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

طور الباحث Spector* عددا من الأدوات في تقييم التّركيبات التّفسية للموظف، بما في ذلك الرضا الوظيفي المكون حسبه من تسعة (9) عوامل، يمكنها المساهمة في تعزيزه والتمثلة فيما يلي⁷:

- **عامل الامتيازات** : حسب (Robbins et Judge 2009) فإن الامتيازات هي " وعود ومكافآت واعتراف وتقدير للعمل الجيد"؛ لذا فإن حزمة الامتيازات التي قد تقدمها المنظمة لموظفيها تشمل الرعاية الصحية، التأمين على الحياة، رعاية الأطفال، العطل، الإجازات مدفوعة الأجر، خطط التقاعد، سداد الرسوم المدرسية، التعويض المالي عن العمل خارج الأوقات الرسمية، التكوين المهني المدفوع. وغالبا ما تقدم المنظمة هذه الامتيازات وغيرها كمحاولة منها لتعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفيها⁸.
- **عامل الاتصال** : يُعرّف الاتصال على أنه إرسال المعلومة ومدى تلقيها ، حيث تؤثر هذه الأخيرة على الأفراد الذين يعملون لتحقيق أهداف المنظمة المشتركة كجزء من الوحدات الاجتماعية المكونة لها، تتكون وسائل الإتصال من وسائل مكتوبة وجميع

- الأشكال لفظية وغير لفظية، ويتم تعريفه أيضا على أنه نظام من حيث الإجراءات التشغيلية المكونة له والمتمثلة في شبكات الاتصال الوظيفية⁹.
- **عامل زملاء العمل :** إنّ العلاقة مع زملاء العمل هي نوع من العلاقات الشخصية القائمة على بعدين اثنين؛ هما العلاقة بين المسيرّ والموظف كبعد أول والتفاعلات بين زملاء العمل كبعد ثاني. ومعنى ذلك أن هذه الأخيرة لا تنحصر في العلاقة التصاعديّة بين الموظف والقائد، ولكنها تشمل أيضا العلاقة الأفقية بين الموظف وزميله¹⁰.
 - **عامل شروط العمل :** بالنسبة لهذا العامل فقد ذكر مركز Brampton Small Business Enterprise* في توصيفه لعامل شروط العمل أنها: "خطوات لإنهاء المهام التي يجب أن تتبع معيارا معيناً مرتكزا على لوائح القطاع الذي تعمل فيه المنظمة، أو قوانين ومعايير شخصية، أو سياسات (سياسة التأمين والضمان)، أو عمليات (كخطوات تجميع المنتج) أو معايير (كتحديد دقيقة واحدة لزمّن الاستجابة)"¹¹.
 - **عامل الترقية :** تعرف الترقية بأنها: "انتقال الموظف من وظيفة إلى وظيفة أكثر أهمية وأكثر تعويضا"، بمعنى آخر: "انتقال الموظف من مستوى أدنى إلى مستوى أعلى من مستويات الهرم التنظيمي ما يعني تعزيز مسؤولياته ومكانته وتحسين حزمة التعويضات التي من شأنه الحصول عليها"؛ والمقصود بذلك: "إعادة تعيين الموظف في رتبة وظيفية أعلى"¹².
 - **عامل الأجر :** هو شكل من أشكال التعويض الذي تم الاتفاق عليه بين الموظف وصاحب العمل ضمن عقد العمل ، وهو أيضا التكلفة التي يتحملها صاحب العمل لاكتساب الموارد البشرية لتشغيل الأنظمة والقيام بالعمليات التنظيمية ؛ وهنا أشارت بعض الدراسات إلى الرضا عن الأجر يؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي ، التحفيز ، الأداء ، ويؤدي إلى تقليل التغيب وسلوكيات دوران العمل¹³.
 - **عامل المكافآت :** يرتبط الرضا الوظيفي بالمكافآت النقدية وغير النقدية التي يتلقاها الموظفون جراء مجهوداتهم في المنظمة ، ولا تقتصر هذه الأخيرة على الأجر الاستثنائية (exceptional salaries) التي تُمنح للموظف ، ولكن شعوره بالإنجاز ، وكونه جزء من نجاح الفريق، وتقدير المشرفين له واعترافهم بمجهوده كلها مكافآت ؛ ومن أمثلتها المادية نجد :التأمين ،حزم الإجازات الجذابة ومساهمات التقاعد¹⁴.
 - **عامل طبيعة العمل :** أوضح في هذا السياق كل من Wong, Hiu et Law (1998) أن الوظيفة هي مصدر من مصادر الرضا الوظيفي؛ إذ ترتبط أبعادها بهذا المتغير

مباشرة، فالاستقلالية في أدائها والتغذية العكسية عن نتائجها ومساحة الإبداع التي تمنحها للموظف وكذا الأهمية والتحدي المائتين فيها وأخيرا فرص النمو التي تتيحها، كلها ركائز مؤثرة بشكل إيجابي في الرضا الوظيفي¹⁵ .

• **عامل الإشراف** : يشكل الإشراف دورًا مهمًا في الرضا الوظيفي ، ويتضح ذلك من حيث قدرة المشرف على تقديم الدعم العاطفي والفني وكذلك توجيه الموظف في المهام المتعلقة بالعمل ، حيث يتم تحفيز الرضا لدى هذا الأخير عندما يقدم المشرف المساعدة التقنية ، في حين قد تكون مواقفه وسلوكاته تجاه الموظفين عاملاً مساهماً في الشكاوى هؤلاء¹⁶ .

3 الرضا الوظيفي باختلاف متغير الجنس

وجد (2003) Oshagbemi أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جنس الذكور و جنس الإناث فيما يخص الرضا الوظيفي ، في حين تؤثر الرتبة الوظيفية على هذا الأخير حيث أكد أن الأكاديميات في الرتب العليا أكثر رضا عن وظائفهن من الأكاديميين الذكور ، وخلصت هذه الدراسة إلى أن تأثير التفاعل بين هذين المتغيرين الديمغرافيين (الرتبة الوظيفية والجنس) يؤثر على الرضا الوظيفي العام بين أكاديمي الجامعة ، لكن الجنس نفسه لا يؤثر على الرضا الوظيفي عند هؤلاء¹⁷ .

هذا وخلصت دراسة لـ (2009) Ali et al أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس من الذكور والإناث إذا ما تعلق الأمر بالعوامل الديمغرافية ؛ في حين أكد الباحثون أن العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي تختلف بين الجنسين ، بالنسبة للمرأة فإن فرص الترقية والعلاقات مع زملائهم في العمل . أما بالنسبة للرجل ، فإن العمل نفسه ، العلاقات مع زملاء العمل ، الإشراف والأجر تؤثر على رضاهم الوظيفي بالترتيب ؛ دراسة أخرى مقدمة من طرف (2012) Aydin et al أثبتت أن الموظفين من الرجال أكثر رضا من الموظفات من النساء اللاتي طردن من أماكن عملهن لأسباب اقتصادية وآخر دراسة نعرضها هي تلك التي قام بها (2005) Okpara et al أظهرت أن الأستاذات لديهن تصورات سلبية حول أجورهن ، الإشراف والترقية ، مما ينتج عنه مستوى منخفض من الرضا الوظيفي ، في حين أن نظرائهن من الذكور لديهم آراء إيجابية حول العوامل الثلاث المذكورة سابقا ، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لديهم¹⁸ .

4 الرضا الوظيفي باختلاف متغير العمر

في مستهل الحديث لابد من الإشارة إلى أن مجموعات أو أفواج الأجيال (Generational cohorts) هي تقسيمات للأفراد حسب فترة الولادة، فكل مجموعة نشأت في نفس الفترة الزمنية وتقاسمت أحداث ثقافية وعالمية أثرت على قيمها وآراءها وأدت إلى خلق خصائص مشتركة بينها. لاحظ عدد من الباحثين أن الرضا الوظيفي يختلف باختلاف العمر والجيل الذي ينتمي إليه الموظف¹⁹، هذا الأخير الذي تم تصنيفه إلى أربعة أجيال تتمثل في²⁰ :

- الجيل التقليدي (Traditional generation) هو الجيل الأقدم في مكان العمل، وُلد أفراد هذا الجيل قبل عام 1945 تأثروا بالكساد العظيم والحرب العالمية الثانية، وقد وُصف بأنه محافظ، منضبط لديه شعور بالالتزام ويحترم التسلسل القيادي وغيرها من الصفات.

- جيل الطفرة السكانية أو ما يُعرف بـ (Baby Boom) الذي يمتد من سنة 1946 إلى غاية سنة 1964، وقد سمي بهذا الاسم لأنه شهد ازدياد سبع عشر (17) مليون طفل أمريكي، هذا وقد تميز بعدد من الاضطرابات السياسية والاجتماعية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر حرب فيتنام، أعمال الشغب المتعلقة بالحقوق المدنية واغتيالات Kennedy et King.

- الجيل X هؤلاء هم مواليد الفترة الممتدة بين سنوات 1968 و 1979 ويُعتبر هذا الجيل جيلا أصغر من ناحية حجمه مقارنة بالجيل الذي سبقه، وقد سُمي بهذا الاسم نسبة إلى نشر كتاب لـ Douglas Coupland في الفترة ذاتها والذي حمل نفس الاسم.
- الجيل Y الأفراد المولودين بين عامي 1980 و 1999، ومن التسميات التي أُطلقت على هذا الجيل جيل الأسرة غير النواة، جيل لا شيء مقدس، جيل البحث عن هوية وغيرها من الأسماء.

وبالعودة إلى التباين في الرضا الوظيفي نتيجة التباين في أعمار الموظفين، نجد دراسة لـ (Eisner 2005) رجح من خلالها أن الجيل Y هو أكثر جيل راض وظيفيا أكثر وذلك بتوفر عوامل ثلاث في بيئة العمل تتمثل في: مناخ العمل الإيجابي، المرونة بالإضافة إلى فرص التعلم والنمو؛ وفي دراسة أخرى لـ Fauziah Noordin et (2009) Kamaruzaman Jusoff والتي كانت عينتها هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الماليزية، خلصت أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل مختلفة منها السن، حيث أن الأساتذة الذين تزيد أعمارهم عن 44 عامًا يتمتعون بمستوى أعلى بكثير من الرضا

الوظيفي مقارنة بنظرائهم من كبار المحاضرين الذين كانوا ضمن الفئات العمرية من 31 إلى 44²¹.

ثالثا: الإطار الميداني للدراسة

1 التعريف بالوكالات البنكية محل الدراسة

يُعرف قانون النقد والقرض في مادته 114 البنوك التجارية على أنها: "أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات المُحددة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية: تلقي الأموال من الجمهور، منح القروض، وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل، لهذه الأخيرة مديريات عامة مقرها بالجزائر العاصمة، تأتي بعدها فروع استغلال موزعة عبر كافة أرجاء الوطن تليها بعد ذلك الوكالات التي تتمثل في كل من: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)، القرض الشعبي الجزائري (CPA) البنك الوطني الجزائري (BNA)، البنك الخارجي الجزائري (BEA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL).

2 مجتمع الدراسة :

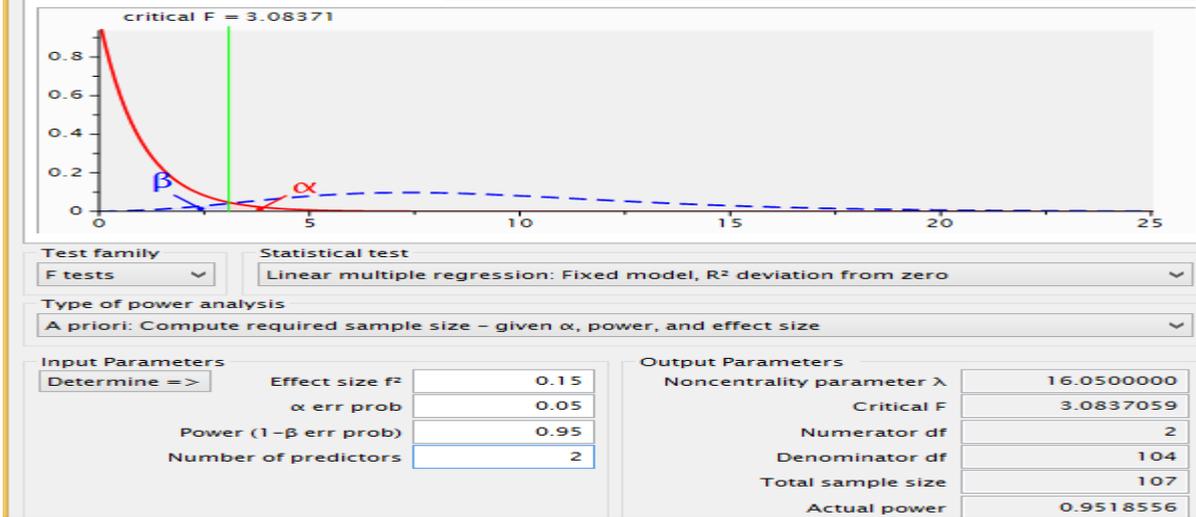
أجريت الدراسة الميدانية على مجتمع مكون من 341 موظفا موزعا على الوكالات البنكية العمومية التجارية الست والعاملين في مصالحها المختلفة وأقسامها.

3 عينة الدراسة :

العينة هي إجراء لاختيار مجموعة جزئية من مجموعة كبيرة من مجتمع الدراسة لخدمة أغراض بحثية معينة؛ أما نوع العينة التي تم استخدامها في الدراسة الحالية فهو عينة طبقية عشوائية (Stratified random sampling)²²، حيث تم من خلالها تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات فرعية (كل وكالة بنكية على حدا) وتم اختيار المستجوبين من كل مجموعة بشكل عشوائي ليكون العدد الممثل لمجتمع الدراسة هو 206 موظفا. ولتحديد الحد الأدنى لعينة الدراسة تم استخدام برمجة *G*POWER، والشكل الموالي يوضح ذلك :

شكل (2)

تحديد الحد الأدنى لعينة الدراسة



المصدر: مخرجات برمجية G*POWER

أما الجدول التالي فيوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والعمر:

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة حسب تغير الجنس والعمر

النسبة المئوية (%)	التكرار	المتغير الديمغرافي
58,3	120	الجنس
41,7	86	
1,9	4	العمر
39,3	81	
37,4	77	
18,9	39	
2,4	5	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. VER.25)

نلاحظ من خلال الجدول (1) ما يلي:

أن أكثر من نصف المبحوثين ذكور بنسبة تقدر بـ (58.3%)، مقابل الإناث بنسبة (41,7%)، ومن ضمن الأسباب التي نقرحها هنا لتفسير هذا التباين نجد:

- ارتفاع نسبة الخطر المدرك اتجاه الوظيفة البنكية، مما يجعل العمل في البنك خارج اهتمامات المرأة.

- حساسية مناصب العمل في الوكالات البنكية والمسؤوليات الكبيرة التي تلقى على عاتق موظفيها.

- حدة المنافسة التي تواجهها الوكالات البنكية محل الدراسة، وهو ما يجعلها تفضل عنصر الذكور الذي تتلاءم قدراته وإمكانياته مع المناصب الموجودة فيها.

بالإضافة إلى الأسباب المذكورة سابقا وقفنا على امتناع عنصر الإناث عن الإجابة عن الاستبيان، وهو ما رجح كفة الذكور عليهن.

هذا ويلاحظ من خلال القراءة الأولية للجدول السابق أن الفئة العمرية من 26 سنة إلى 35 سنة هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة بنسبة قدرت بـ (39.3%)، وهذا يدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز بالخبرة وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن تليها الفئة من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة (37,4%)، وهي نسبة مقبولة جدا تجمع بين الخبرة والحدثة في العمل، كما أنها المصدر الرئيسي الذي تعتمد عليه هذه الوكالات في السنوات القادمة بعد تطوير كفاءاتها، ثم فئة 46 سنة إلى 55 سنة بنسبة (18.9%) ، وبعدها الفئة أكثر من 56 سنة بنسبة (2,4%) ، والتي على الرغم من انخفاض نسبتها مقارنة بباقي الفئات العمرية، إلا أنها تدل على اعتماد الوكالات البنكية على عامل الخبرة في تسيير أعمالها مما يضمن لها القدرة على البقاء واستمرار أعمالها بنفس الوتيرة عبر الزمن، وأخيرا فئة أقل 25 سنة التي تقابلها نسبة (1,9%)، وهي فئة حديثة التخرج من مقاعد الجامعة، وتمثل الشريحة الواعدة التي تحرص على تكوينها البنوك لأداء مختلف الوظائف البنكية .

4 استبيان الدراسة:

هو من بين أدوات جمع المعلومات، وقد تم اعتماد مقياس Spector الذي طوره في عام 1997، وتمت ترجمته من قبل أساتذة متخصصين وتكييفه ليتلاءم مع بيئة الدراسة الحالية، حيث تم تمثيله بالأبعاد التسعة المذكورة سابقا ، وقع الاختيار على هذا النموذج على اعتبار أنه يلم بالأبعاد التي تحتويها الوظيفة والوضع الوظيفي للموظف في آن واحد، هذا ومن أسباب الاختيار الرئيسية له هو أنه مصمم أساسا لمنظمات الخدمة، ويتكيف مع الأغراض البحثية لهذه الدراسة.

وقد تضمن استبيان هذه الدراسة الأجزاء التالية:

الجزء الأول: شمل الجنس والعمر كمتغيرين ديمغرافيين محددتين لعينة الدراسة .

الجزء الثاني: تضمن هذا الجزء متغير الرضا الوظيفي الذي تم قياسه عن طريق 09 أبعاد تشمل كلا من بعد الامتيازات ، بعد الاتصال ، بعد زملاء العمل ، بعد شروط العمل ، بعد الترقية ، بعد الأجر ، بعد المكافآت ، بعد طبيعة العمل و بعد الإشراف ، وتم قياس كل بعد اعتمادا على 04 فقرات مكونة له ليكون مجموع فقرات الاستبيان في مجملها هو 36 عبارة .

لقد اعتمدت هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي (Five likert scale) المعتمد إحصائيا ، وهو مقياس مثبت علميا ومصداق عليه ، يهدف إلى تحديد تصورات المستجوبين من الاستبيان²³ ، أبعاده وفقراته، وهو أحد المقاييس الأكثر شيوعا لقياس آراء عينة معينة حول مسألة محددة، ويتكون هذا الأخير من الدرجات "موافق بشدة"، "موافق"، "غير موافق"، و"غير موافق بشدة"، وبين هذه الدرجات تقع الدرجة "محايد" وهي تمثل وقوف المُستقصى على مسافة متساوية تماما بين الدرجتين "موافق" و"غير موافق"²⁴.

5 اختبار الفرضيات

- **اختبار الفرضية الأولى:** لا توجد فروق في آراء البنكيين حول عوامل الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغير الجنس .

للتعرف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول متغير الرضا الوظيفي طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام اختبار (Independent-simple T-test)، وذلك لأن عامل الجنس يحتوي على فئتين فقط هما: الذكور، الإناث، وحتى يتم تحديد وجود فروقات من عدمها، لا بد من معرفة هل هناك تجانس بالنسبة لكل بعد أم لا؟ ويجب أيضا تحديد التجانس، وذلك باستعمال اختبار ليفين للمساواة في الفروق (Levene's test)، فإذا كانت قيمة المعنوية لاختبار Levene's أكبر من 5 %، نقول أن القيم متجانسة، وبالتالي نعتمد على القيم التي تقابلها في الجدول من الاختبار في حالة التجانس، والعكس صحيح، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (2)

نتائج اختبار فرق المتوسطين في آراء المبحوثين اتجاه متغير الرضا الوظيفي تبعا لتغير الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T	Df	Sig. (2- tailed)
		F	Sig.			
بعد الأجر	Equal variances assumed	3.731	.055	-2.269	204	.024
	Equal variances not assumed			-2.238	174.002	.026
بعد الترقية	Equal variances assumed	.003	.955	.225	204	.822
	Equal variances not assumed			.224	180.574	.823
بعد الإشراف	Equal variances assumed	.024	.876	-.795	204	.428
	Equal variances not assumed			-.795	183.250	.428
بعد الامتيازات	Equal variances assumed	.165	.685	-.327	204	.744
	Equal variances not assumed			-.329	187.318	.743
بعد المكافآت	Equal variances assumed	2.705	.102	-1.115	204	.266
	Equal variances not assumed			-1.095	170.680	.275
بعد الاتصالات	Equal variances assumed	.067	.796	.412	204	.680
	Equal variances not assumed			.412	182.583	.681
بعد شروط العمل	Equal variances assumed	.002	.960	2.466	204	.014
	Equal variances not assumed			2.464	182.632	.015
بعد زملاء العمل	Equal variances assumed	.029	.866	.121	204	.904
	Equal variances not assumed			.121	184.964	.904
بعد طبيعة العمل	Equal variances assumed	.086	.770	-.284	204	.777
	Equal variances not assumed			-.284	182.683	.777

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. VER.25)

نستخلص من خلال الجدول (2) النتائج التالية:

- نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,55) هي أكبر من (5%)؛ ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,024) الأمر الذي يبين أنه توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأجر تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعده الأجر.

- فيما يخص بعد الترقية، نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,955) وهي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,822)، الأمر الذي يبين أنه لا توجد فروق في

- إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الترقية تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد الترقية.
- بالنسبة لبعد الإشراف نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,876)، وهي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,428)، الأمر الذي يبين أنه لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإشراف تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد الإشراف.
- نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,685)، هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,744) الأمر الذي يبين أنه توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الامتيازات تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد الامتيازات.
- بخصوص بعد المكافآت نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,102)، هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,266)، الأمر الذي يبين أنه توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المكافآت تعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد المكافآت.
- نلاحظ فيما يخص بعد الاتصالات أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,796) هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,680) الأمر الذي يبين أنه توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاتصالات تُعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد الاتصالات.
- فيما يتعلق ببعد شروط العمل، نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,960) هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس، هي (0,014) الأمر الذي يبين أنه توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد شروط العمل تُعزى إلى متغير الجنس؛ أي أن وجهات النظر تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد شروط العمل.

- بخصوص بعد زملاء العمل، نلاحظ أن قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,866) هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أن البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس هي (0,904)، الأمر الذي يُبين أنه توجد لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد زملاء العمل تُعزى إلى متغير الجنس، وبالتالي فإنّ وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد زملاء العمل.

- فيما يخص بعد طبيعة العمل، نلاحظ أنّ قيمة sig المعنوية لاختبار Levene's هي (0,770) هي أكبر من (5%)، ومعنى ذلك أنّ البيانات متجانسة، والقيمة T التي تقابل التجانس، هي (0,777) الأمر الذي يُبين أنه توجد لا توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد طبيعة العمل تُعزى إلى متغير الجنس، والمقصود بذلك أن وجهات النظر لا تختلف باختلاف الجنس إذا ما تعلق الأمر ببعد طبيعة العمل.

وبناء على النتائج الموضحة أعلاه، نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة:

• اختبار الفرضية الثانية : لا توجد فروق في آراء البنكيين حول عوامل الرضا الوظيفي تُعزى إلى متغير العمر .

لاختبار فرضية الفروق في آراء المبحوثين نحو متغير الرضا الوظيفي والتي تُعزى إلى متغير العمر، تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-way analysis of variance) لتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية أو انحراف في التباين لأكثر من مجموعتين، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار :

جدول (3)

نتائج اختبار التباين الأحادي لاختبار الفروق في آراء المبحوثين نحو متغير الرضا الوظيفي تبعا لتغير العمر

الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
دال	.016	3.136	2.883	4	11.533	بين المجموعات	بعد الأجر
			.919	201	184.802	داخل المجموعات	
				205	196.335	الكلي	
غير دال	.063	2.275	1.889	4	7.556	بين المجموعات	بعد الترقية
			.830	201	166.907	داخل المجموعات	

				205	174.464	الكلي	
غير دال	.192	1.541	1.658	4	6.634	بين المجموعات	بعد الإشراف
			1.076	201	216.355	داخل المجموعات	
				205	222.989	الكلي	
غير دال	.218	1.452	1.170	4	4.681	بين المجموعات	بعد الامتيازات
			.806	201	161.977	داخل المجموعات	
				205	166.658	الكلي	
غير دال	.127	1.819	1.462	4	5.847	بين المجموعات	بعد المكافآت
			.804	201	161.523	داخل المجموعات	
				205	167.370	الكلي	
غير دال	.877	.301	.247	4	.988	بين المجموعات	بعد الاتصالات
			.822	201	165.195	داخل المجموعات	
				205	166.184	الكلي	
غير دال	.347	1.123	.775	4	3.099	بين المجموعات	بعد شروط العمل
			.690	201	138.624	داخل المجموعات	
				205	141.722	الكلي	
غير دال	.685	.569	.586	4	2.344	بين المجموعات	بعد زملاء العمل
			1.030	201	206.996	داخل المجموعات	
				205	209.340	الكلي	
دال	.038	2.590	4.134	4	16.535	بين المجموعات	بعد طبيعة

			1.596	201	320.804	داخل المجموعات	العمل
				205	337.339	الكلي	

* دال عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. VER.25)

من خلال الجدول السابق نستخلص النتائج التالية:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الأجر باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (3.136) ومستوى المعنوية بلغ (0.016) وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الترقيّة باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (2.275) ومستوى المعنوية بلغ (0,063) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الإشراف باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (1.541) ومستوى المعنوية بلغ (0,192) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الامتيازات باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (1.452) ومستوى المعنوية بلغ (0,218) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الامتيازات باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (1.452) ومستوى المعنوية بلغ (0,218) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد المكافآت باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة

- اختبار تحليل التباين هي (1.819) ومستوى المعنوية بلغ (127,) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد الاتصالات باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (301.) ومستوى المعنوية بلغ (877,) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد شروط العمل باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (1.123) ومستوى المعنوية بلغ (347,) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد زملاء العمل باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (569.) ومستوى المعنوية بلغ (685,)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول بعد طبيعة العمل باختلاف متغير العمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة اختبار تحليل التباين هي (2.590) ومستوى المعنوية بلغ (038,)، وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

ومن أجل معرفة وتحليل هذه الاختلافات نستخدم اختبار (Sheff test Analysis) للمقارنات البعدية.

جدول رقم (4)

نتائج اختبار شيفيه لتحديد اتجاه صالح الفروق في آراء المبحوثين نحو متغير الرضا الوظيفي تبعا لتغير العمر

متغير العمر					
أقل من 25 سنة	26 سنة - 36 سنة	من 36 سنة - 45 سنة	من 46 سنة - 55 سنة	أكثر من 55 سنة	
					بعد الأجر
					أقل من 25 سنة
					26 سنة - 36 سنة
					من 36 سنة - 45 سنة
					من 46 سنة - 55 سنة
				*	أكثر من 55 سنة
					بعد طبيعة العمل
					أقل من 25 سنة
			*		26 سنة - 36 سنة
					من 36 سنة - 45 سنة
					من 46 سنة - 55 سنة
					أكثر من 55 سنة

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. VER.25)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نستنتج النتائج التالية:

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين تتجاوز أعمارهم (55 سنة)، وأولئك الذين يبلغون (أقل من 25 سنة) لصالح أفراد الدراسة الذين تتجاوز أعمارهم (55 سنة) حول بعد الأجر.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 26 سنة - 36 سنة)، وأولئك الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 46 سنة - 55 سنة) لصالح الفئة العمرية (من 26 سنة إلى 36 سنة) حول بعد طبيعة العمل.

6 مناقشة نتائج الدراسة

اختبرت الدراسة الميدانية فرضيتين وسنأتي على تحليل نتائجها فيما يأتي :

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في آراء الباحثين حول بعد الأجر تعزى إلى متغير الجنس، وهو ما قد يعود إلى وجود أبعاد عديدة تتسبب في هذه الفروق، من ذلك نجد المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة والوظائف التي يشغلها كل جنس، وقد يعود ذلك إلى أن فئة الإناث هي من تتقاضى أجورا أقل من فئة الذكور في الوكالات البنكية محل الدراسة ، وسبب هذا لكونهن يشغلن وظائف أقل من مؤهلاتهن العلمية مقارنة بغالبية الموظفين من الرجال، وهو ما يخلق هذه الفجوة بينهم فيما يتعلق بمتغير الأجر. وتتطوي وجهة النظر هذه أن الفجوة المسجلة لصالح الإناث في الرضا عن الأجر تعود بالدرجة الأولى إلى انخفاض توقعاتهن الوظيفية مقارنة بجنس الذكور²⁵ .

أظهرت النتائج أيضا وجود فروق في آراء الباحثين حول بعد شروط العمل تعزى إلى متغير الجنس، إضافة إلى المسؤوليات المكتيبة الكثيرة التي تقع على عاتق جميع موظفي الوكالات البنكية المدروسة رجالا كانوا أو نساء، مع ضرورة الاستجابة السريعة لمتطلبات العميل الغاضب والقلق في غالب الأحيان، قد تجد المرأة الموظفة في هذه الوكالات-كسائر الوظائف التي تشغلها في جميع القطاعات- نفسها أمام صراع ثنائية العمل- الأسرة (Family-work conflict)²⁶ ، وما تعانيه جراء عدم قدرتها على التوفيق بين مهام العمل والمهام المنزلية المطلوبة منها نتيجة ساعات العمل الطويلة خارج المنزل، وهذا قد يكون سبب التباين والاختلاف الذي وجدناه بين الجنسين فيما يخص بعد شروط العمل.

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود فروق بين اتجاهات أفراد الدراسة الذين تتجاوز أعمارهم (55 سنة)، وأولئك الذين أعمارهم (أقل من 25 سنة) حول بعد الأجر لصالح الفئة العمرية الذين تتجاوز أعمارهم (55 سنة)، وهو ما قد يفسر بسنوات الخدمة والخبرة التي اكتسبتها هذه الأخيرة وحصولها على الزيادة الآلية في أجورها هذا من جهة، بالإضافة إلى ترقيتها إلى مناصب عليا في الوكالات البنكية محل الدراسة، وهو ما ينجر عنه زيادة في الأجر من جهة أخرى.

فمتغير الأجر إذن يميل إلى أن يكون مرتفعا مع التقدم في العمر نظرا لاقدمية الموظف وسنوات الخبرة التي قضاها في المنظمة التي ينتمي إليها وهو ما يؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي²⁷ .

هذا وبينت النتائج أيضا أن هناك فروقا في اتجاهات أفراد العينة حول بعد طبيعة العمل تعزى إلى متغير العمر، وذلك بين الموظفين من ذوي الفئة العمرية (26 سنة- 36 سنة)، وأولئك الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (46 سنة-55 سنة) لصالح الموظفين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (26 سنة- 36 سنة)، وهو ما يتوافق مع الدراسة التي أجراها Luthans et Thomas²⁸؛ فمرد ذلك حسبها يعود إلى أن الموظف فوق سن الأربعين (40) سنة أقل رضا عن وظيفته، وهو ما قد يفسر بمحدودية سقف توقعات في المنظمة، وهي النتيجة التي أيدتها دراسة Aristovnik, A., Jaklič, K. حين بحثت مسألة الرضا الوظيفي عند الموظفين الأكبر سنا في سلوفينيا²⁹، أضف إلى ذلك ضغوط العمل التي قد تعترض هؤلاء جراء التكنولوجيا والتقنيات المستجدة باستمرار والتي ينبغي عليهم التكيف معها، ليس هذا فقط بل وقد يُحرم الموظف الأكبر سنا من دعم المشرف حيث يُتوقع منه العمل بشكل مستقل دونما الحاجة إلى دعم هذا الأخير وهو ما ذهب إليه كل من (Robson et al (2005) et Callister (2006)³⁰)، مع أن دعم المشرف عامل مهم ومؤثر من عوامل الرضا الوظيفي لمختلف الفئات العمرية .

وفي نفس السياق قام Clark بدراسة في بريطانيا للوقوف على العلاقة بين هذين المتغيرين، وخلص إلى أن العلاقة بين متغير السن ومتغير الرضا الوظيفي تشبه الحرف "U"؛ فالموظفين الأصغر سنا والأكبر سنا يشعرون برضا أكبر مقارنة بمن هم في منتصف العمر³¹، وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية.

الخاتمة :

وجدت الدراسة الحالية فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عن عامل الأجر وعامل طبيعة العمل بين " الذكور " و " الإناث " ، بالإضافة إلى فروق في ذات العاملين بين فئات عمرية مختلفة ممثلة لموظفي الوكالات البنكية العمومية التجارية بولاية معسكر . وبصرف ذلك فإن العوامل التي يسعى الموظف لارضائها تختلف باختلاف جنسه ، فالذكور يسعون إلى تلبية عوامل الترقية والأجور ، وفي مقابل ذلك تهتم الإناث ببناء علاقات جيدة مع زملاء العمل العمل الفعلي وساعاته ، وانطلاقا مما سلف فإن هناك حاجة لدراسات مستقبلية تسلط الضوء على النقاط التالية :

تحديد الأسباب الكامنة وراء الفروق في الرضا الوظيفي بين موظفي الوكالات البنكية والتي تُعزى إلى التغير في الجنس والعمر .

دراسة مستوى التباين في متغير الرضا الوظيفي اعتمادا على متغيرات سوسيو - ديمغرافية أخرى .

دراسة متغير الرضا الوظيفي انطلاقا من عوامل أخرى قد تُؤثر عليه نذكر على سبيل المثال لا الحصر: التأمين ومعاش التقاعد .

دراسة فجوة الأجور بين الجنسين في القطاع البنكي بولاية معسكر وما لذلك من تبعات على رضا أحد الجنسين .

وفي الأخير لا يفوتنا أن ننوه بأهمية وجود إحصائيات دقيقة ودورية مقدمة من قبل هيئات موثوقة تتضمن مسحا شاملا ودوريا لأجور موظفي القطاع البنكي كغيره من القطاعات العاملة في الجزائر ليس لحاجة إلا بهدف تحديد مستويات واتجاهات الفجوة في الأجور عند هؤلاء وأثار ذلك على رضاهم الوظيفي.

قائمة المراجع:

- 1 Kon,A. Service industries and service economy.Retrieved from :
<https://www.researchgate.net/publication/23646193>,Visited in :20/08/2022.
- 2 Islam,F,M.,and Akter ,T.(2019).Impact of Demographic Factors on the Job Satisfaction: A Study of Private University Teachers in Bangladesh.**Samsriti – the sams journal**.,Vol.13 ,N.1,January.p.62-80.
- 3 Maghsoodi,I,A , Azizi-ari,I, Barzegar-Kasani,Z., Azad,M., Zavadskas,K,E .,and Antucheviciene,J.(2019)Evaluation of the Influencing Factors on Job Satisfaction Based on combination of pls-sem and f-multimooora approach, **Spacetime symmetries and classical michanics** ,Vol.11,N.24 , January .p. 01-24 .
- 4Ali,W.(2016).Understanding the Concept of Job Satisfaction,Measurements,Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment:A Theoretical Framework,**Archives of Business Research**,Vol.4,N 1, February.p. 100-111.
- 5Saqib Yaqoob.,and Malik,Y,S.,C,F,A.,S,S.(2016).Measuring Employees' Job Satisfaction as Moderated by Cultural Dimension Power Distance in Public and Private Sectors' Pakistani Organizations, **International Journal of Management Sciences and Business Research**,Vol.5,N.12,December.p.221-243
- 6 Pratiwi,P,F.,and Welly,J.(2014). Measuring the level of job satisfaction and identify factor influencing job satisfaction using job descriptive index questionnaire : case in pt heartwarmer's main office, **Journal of Business and Management**,Vol.3,N. 5, November. p. 568-577
- 7 Sumedho.(2015). The Effect of Nine Facets of Job Satisfaction for Creative Employees in Creative Agency, **International business Management**, Vol. 3,N.1, June.p. 21-27.
- 8 Mcneill,M,K,(2016), *A study of factors that impact middle school teacher job satisfaction* ",Doctoral dissertation, Education in Educational Leadership,University of Nevada,P 39.
- 9 Verghese,K,A.,Verma,P.,and Mohapatra,S.(2017).Communication satisfaction questionnaire(CSQ) in India contex. Paper presented at 6th international conference on managing human resource at the workplace ,p.1-14,Shri Dharmasthala Manjunatheshwara Institute for Management Development(SDMIMD),India.
- 10 Lin,C,S.,and Lin,J,S,J.(2011). Impact of cowerkers' relationships on organizational commitment and intervening of business management,**African journal of business management** , Vol. 5,N .8,April.p. 3396-3409.
- 11 Othman ,M., Kamarohim ,N.,and Maan ,K,L.(2018), *Factors that influence employees job satisfaction*",Paper presented at the IEBMC 2017 8 the International Economics and Business Management Conference,p .347-355.
- 12 Malik,E,M.,Danish,Q,R.,and Munir,Y.(2012). The impact of pay and promotion on job satisfaction :Evidence from higher education institutes of Pakistan,**Amirican journal of economics**,Vol.2 ,N.4,June.p. 06-09

- 13 Chaudhry ,S,M., Sabir,M,H.,and Rafi ,N.(2011). Exploring the relationship between salary satisfaction and job satisfaction: a comparison of public and private sector organizations, **The Journal of Commerce** ,Vol.3,N.4, April.p.1-14.
- 14 Aimen Ghaffar ,A., Ameer,B., Arsha d,N.,and Urooj,F.(2013). Factors Affecting Job Satisfaction Level of Academic Staff in Pakistan, **Journal of Education and Practice**,Vol.4,N.6.p.181-203.
- 15 Janicijevic,N.,Kovacevic,P.,and Petrovic,B,V.(2015). Identifying organizational factors of job satisfaction: The case of one Serbian company, **Ekonomski Anali**,Vol.60,N.205, January. p. 73 -104.
- 16 Dwumah,P., Gyasi-Boadu,N.,and Ayamga,A,L.(2015). Pay and Supervision as Correlates of Job Satisfaction Among Junior Workers in a Ghanaian University, **Journal of Social Sciences and Humanities**,Vol.1,N.5, January. p. 540-544.
- 17 Dhanapal , S., Alwie,M,B,S., Subramaniam,T.,and Vashu,D.(2013). Factors Affecting Job Satisfaction among Academicians: A Comparative Study between Gender and Generations , **International Journal of Management Excellence** ,Vol .2 ,N.1 ,October.p.128 -139.
- 18 Idem.,=Id
- 19 Chrissy,C.From gen z to baby boomers working with multiple generation,**Nutrition and food service**,January-February 2020,United States of America.p. 1-5.
- 20 Tolbize,A.Generational differences in the workplace, **Research and Training Center on Community Living** , August 2008 , University of Minnesota.p. 1-21.
- 21 Dhanapal , S., Alwie,M,B,S., Subramaniam,T.,and Vashu,D ,Op.cit.,p 131.
- 22Bhardwaj,P.(2019).Types of sampling research ,**Journal of the practice of cardiovascular science** ,Vol.,5,N.3,September-December.p.157-163.
- 23 Joshi,A., Kale,S., Chandel,S.,and Pal,K,D.(2015). Likert Scale: Explored and Explained, **British Journal of Applied Science & Technology**,Vol.7,N.4, February.p396-403.
- 24Baka ,A.,Figgou,L.,and Trigo,V.(2012).Neither agree ,nor disagree: a critical analysis of the middle answer category inviting advice application.**International journal of electronic governance** ,Vol.53/4, January .p. 244-263.
- 25 Miao,Y., Li,L., and Bian,Y .(2017).Gender differences in job quality and job satisfaction among doctors in rural western China, **Bmc health services research**,Vol.17,N.1,December.p.1-9.
- 26 Aydintan,B,and Koç,H.(2016). *The Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction: An Empirical Study on Teachers*, **International journal of business and social science**,Vol. 7,N.10, October.p.72-80
- 27 O'Brien,E,G.,and Dowling,P.(1981).Age and job satisfaction,**Australian psychologist**,Vol.1,N.16, March.p.49-61.
- 28 Franěk,M,and Večeřa,J.(2008). Personal Characteristics and Job Satisfaction, **Ekonomika a management**,Vol.11,N.4,October.p.63-76.
- 29 Aristovnik ,A,and Jaklič ,K.(2013).Job satisfactionof older workersas a factor of promoting labour market participation in the EU: the case of Slovenia , **Revija Za Socijalnu Politiku** , Vol.20,N. 2,2013, August. p. 123-148.

- 30 Bos,T,J., Nathalie C, G, M., Donders,M,G,C,N., Bouwman-Brouwer ,M,K.,and Van der Gulden ,J,W,J.(2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: university employees' point of view, **Int Arch Occup Environ Health**,Vol.82,N.10, July.p.1249-1259.
- 31 Franěk,M, Večeřa,J,LOp. Cit.,P 65.