

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال
متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
شعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالبين: بوطبة قدور, صبرو موسى
بعنوان:

ظروف العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للأفراد
- دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بمتليلي-

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

| الرتبة | الاسم واللقب | الجامعة | الصفة |
|--------|-----------------|--------------|--------------|
| /. | | جامعة غرداية | رئيسا |
| أ/ | برهان نور الدين | جامعة غرداية | مشرفا ومقررا |
| /. | | جامعة غرداية | مناقشا |

السنة الجامعية: 2019 / 2020

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال
متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
شعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبين: بوظبة قدور, صبرو موسى
بعنوان:

ظروف العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للأفراد
- دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بمتليي-

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

| الرتبة | الاسم واللقب | الجامعة | الصفة |
|--------|-----------------|--------------|--------------|
| /. | | جامعة غرداية | رئيسا |
| أ/ | برهان نور الدين | جامعة غرداية | مشرفا ومقررا |
| /. | | جامعة غرداية | مناقشا |

السنة الجامعية: 2019 / 2020

شكر و عرفان

الحمد لله على أن أنعم وسهل وأرشد فله الحمد كله وله الشكر
كله على ما توصلنا
ومنحنا الصبر ومكننا لإنجاز هذا العمل
إليه وبعد:

نتقدم بالشكر الجزيل ووافر الامتنان والعرفان مع فائق الاحترام
والتقدير للأستاذ: برهان نور الدين
على قبوله الإشراف على الموضوع ، حيث لم يبخل علينا
بتوجيهاته ونصائحه السديدة
- حفظك الله ورعاك وجعلك منارة للعلم -
كما نقدم بخالص الشكر للجنة المناقشة على قبولهم مناقشة
هذا العمل
كما نتقدم بخالص الشكر إلى الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة
التدريسية
قسم علوم التسبير.
والشكر موصول إلى كافة أستاذة كلية العلوم الإقتصادي والتجارية
وعلوم التسبير بجامعة غرداية

الإهداء

مصداقا لقوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم:
«وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَيَالِ الْوَالِدِينَ إِحْسَانًا» [الإسراء: 17]
أولا أهدي ثمرة جهدي إلى أعز ما أملك في هذا الكون ،
والداي الكريمين -أطال الله في عمرهما-
وإلى زوجتي وأولادي الأعزاء
وإلى إخوتي وأخواتي
وإلى كل الأصدقاء والأحباب وزملاء العمل
كل من يحملهم قلبي و لا تتذكرهم كلماتي

موسى

الإهداء

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء
بدون انتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يرحمه
برحمته الواسعة **أبي الغالي**
إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والتفاني إلى بسمة
الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى
أغلى الحبايب **أمي الحبيبة**
إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي وأخواتي
إلى زوجتي غالية، إلى بناتي وسام الصباح، نهال إلى سندي
في الحياة
إبني محمد أشرف
إلى كل أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي
دون استثناء
إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي،
إلى كل من يحمل لقب "بوطبة"
إلى كل من يعرف "قدور".

قدور

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي للأفراد ومن أجل الإلمام أكثر بالموضوع، قمنا باستخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية، و استخدام أسلوب الاستبيان في الجانب الميداني لجمع المعلومات لعينة تتكون من 41 مفردة، حيث تتضمن، أسئلة وسيطيه لمتغيرات ومصادر الرضا الوظيفي وأسئلة حول أداء العاملين، كما حرصنا على تصميمه بشكل يتوافق مع تحقيق أغراض الدراسة النهائية . مستخدمين في تحليل النتائج البرنامج الإحصائي spss النسخة 20، وفي الأخير خلصنا إلى جملة من النتائج أهمها:

-وجود علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والرضا الوظيفي ؛

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الرضا الوظيفي من جانب (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، المناخ التنظيمي)

-لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العمال حول المتغيرات الوسيطة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة)

الكلمات المفتاحية : رضا وظيفي، ظروف العمل، عبء العمل، صراع الدور، مناخ تنظيمي.

Abstract:

This study aims to highlight the effect of work conditions on the job satisfaction of individuals, and in order to gain more familiarity with the topic, we used the descriptive approach to present the theoretical background, and use the questionnaire method in the field side to collect information for a sample consisting of 41, which includes, intermediate questions of variables and sources of job satisfaction and questions About the performance of employees, and we were keen to design it in a manner consistent with achieving the objectives of in discussing the results the SPSS 20 statistical program, the final study. Using :version 20 we concluded a number of results, such as

.There is a correlation between work conditions and job satisfaction -

There is a statistically significant relationship between the sources of job satisfaction on the part (workload, role conflict, role ambiguity, organizational (climate

There are no statistically significant differences in the workers' answers about - (the median variables (gender, age, educational qualification, and job

Key words: job satisfaction, working conditions, workload, role ambiguity, organizational climate.

قائمة المحتويات:

| | |
|-----|-----------------|
| I | الإهداء |
| II | الشكر |
| III | الملخص |
| IV | قائمة المحتويات |
| VI | قائمة الجداول |

| | |
|------|---|
| VIII | قائمة الأشكال |
| أ-د | مقدمة |
| | الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لظروف العمل والرضا الوظيفي |
| 06 | تمهيد |
| 07 | المبحث الأول: الإطار النظري لظروف العمل والرضا الوظيفي |
| 30 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| 42 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الثاني: الدراسة الميدانية على الوكالة التجارية سونلغاز متليلي |
| 44 | المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة سونلغاز بمتليلي |
| 54 | المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 72 | خلاصة الفصل |
| 74 | الخاتمة |
| 79 | المصادر و المراجع |
| 83 | الملاحق |
| 92 | الفهرس |

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 1-I | أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية | 41 |
| 1-II | يوضح مضمون الاستبيان | 56 |
| 2-II | متغيرات الدراسة | 57 |
| 3-II | يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان | 57 |

| | | |
|----|---------------------------|------|
| 58 | يوضح مقياس ليكارت الخماسي | 4-II |
|----|---------------------------|------|

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم |
|--------|-------------|-----|
|--------|-------------|-----|

| | | |
|----|--|-------|
| 58 | يوضح مقياس التحلي | 5-II |
| 60 | معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان. | 6-II |
| 61 | محور رضا الوظيفي | 7-II |
| 62 | محور ظروف العمل | 8-II |
| 63 | تقسيم العينة بحسب الجنس | 9-II |
| 64 | تقسيم العينة بحسب السن | 10-II |
| 65 | تقسيم العينة بحسب الأقدمية | 11-II |
| 66 | تقسيم العينة بحسب الحالة المدنية | 12-II |
| 67 | تحليل محور رضا الوظيفي | 13-II |
| 69 | تحليل محور ظروف العمل | 14-II |
| 70 | | 15-II |
| 71 | يوضح قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمستقل | 16-II |

قائمة الأشكال

| | | |
|----|---|----|
| 16 | تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو | 01 |
| 19 | مقارنة بين نظريتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدرفر | 02 |
| 20 | الحاجات الثلاثة لماكلياند | 03 |
| 22 | نظرية هرزبرج (العاملين) | 04 |
| 24 | خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة | 05 |
| 48 | الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية | 06 |
| 53 | الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية. | 07 |
| 63 | تقسيم العينة بحسب الجنس | 08 |
| 65 | تقسيم العينة بحسب السن | 09 |
| 66 | تقسيم العينة بحسب الاقدمية | 10 |
| 67 | تقسيم العينة بحسب الحالة المدنية | 11 |

مقدمة

توطئة:

يعتبر المورد البشري ثروة حقيقية للمؤسسة لا بد من الحفاظ عليه ، كونه العنصر الأساسي والمبدع والمفكر الحقيقي، وبالتالي فيمكن اعتباره مصدرا متجددا للنجاح والتفوق، ويعتمد ذلك على نجاح التنظيم المؤسسي في إدارة الموارد البشرية بغية الوصول إلى أهدافها المنشودة على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه مع الإدراك الصحيح لخصائص و مميزات الموارد. وتعتمد الإدارة الواعية تهيئة كل الظروف حتى تتحصل على أقصى مردود كمي وكيفي انطلاقا من بيئة العمل المهنية ، فالمعلوم أنه إذا تحققت ظروف العمل المناسبة اذا للعامل فسيكون لها انعكاسا ايجابيا على الفرد والتنظيم من خلال بلوغ أهداف كل منهما وفي المقابل اذا لم تتحقق فسيكون لها انعكاسا سلبيا على الفرد والتنظيم.

وللرضا الوظيفي اهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية وغيرها ، بحيث يعتبر مؤشرا هاما لدى تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد ،ويأتي رضا الأفراد عن أعمالهم نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها من الصعب عزلها بدرجة تامة، ومن أهم المتغيرات التي حرص الباحثون على دراسة أثرها في الرضا الوظيفي، ظروف العمل وقد توصلت هذه الدراسات إلى وجود علاقة وطيدة بينهما ، فكلما كانت ظروف العمل أحسن كلما اقتربنا من تحقيق درجات رضا وظيفي عالية.

ب. الإشكالية العامة:

من خلال ما سبق ذكره تتضح معالم إشكالية بحثنا و التي تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:
 ما مدى تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي للأفراد في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط وحدة متليلي؟
 و للإجابة على هذه الاشكالية يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف العمل في المؤسسة محل الدراسة

و تتفرّع هذه الإشكالية إلى إشكاليات فرعية:

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدّور و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟

ت.الفرضيات:

الفرضية الرئيسية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة
و يتفرّع عنها فرضيات فرعية هي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدّور و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدّراسة؟

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:
- معرفة مستويات ضغوط العمل عند العاملين ؛
 - معرفة أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليليمتليلي؛
 - الوصول إلى نتائج ونصائح للتحسين ظروف العمل التي تآثر على الرضا الوظيفي الافراد المؤسسة

أهمية الدراسة:

يمكن النظر إلى أهمية الدراسة من جانبين هما:
الأهمية العلمية: تبرز الأهمية العلمية في كونها تناولت موضوعًا متعلقًا بمجال إدارة الأعمال، و تبحث عن مدى تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي ، كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة وذلك من خلال إثراء المعلومات وزيادة المعارف .

الأهمية العملية: تبرز أهمية الدراسة العملية من التعرف على المشاكل وتحديد آثارها على العامل كما يساعد في وضع حلول مناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات العمال، وهذا من خلال نتائج وتوصيات الدراسة في تحسين أداء العاملين.

أسباب اختيار الموضوع

من جملة أسباب اختيارنا لهذا الموضوع نذكر:

أسباب ذاتية:

- شعورنا بأهمية الموضوع لبيان أثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي؛
- الميل للموضوع والرغبة في الإطلاع على كل ما هو جديد فيما يتعلق به.

أسباب موضوعية

- البحث يدخل ضمن مجال تخصصنا الأكاديمي، حيث نسعى من خلاله لزيادة معرفتنا العلمية والعملية في هذا المجال المهم من مجالات تسيير المؤسسات؛

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

انطلاقاً من طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والمعلومات المراد الحصول عليها، اعتمدنا على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري للدراسة لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض المفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة، بالاستناد على عدة مراجع مختلفة أجنبية وعربية من: كتب، أطروحات، رسائل علمية، دوريات متنوعة، بحوث علمية مقدمة إلى الملتقيات، وخدمات الانترنت.

وفيما يخص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال ملاحظة النتائج في المؤسسة محل الدراسة من خلال القياس الكمي والإحاطة بفروض الدراسة حيث تم تصميم استبيان تم توزيعه على العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي ، ثم تحليل الاستبيان بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 20.

حدود الدراسة:

حتى تتمكن الدراسة من الإجابة على الإشكالية المطروحة كان من الضروري وضع بعض الحدود وهي كالآتي:

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي.
- **الحدود الزمانية:** امتدت فترة الدراسة الميدانية من 02 فيفري 2020 إلى غاية 15 ماي 2020.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة الحالية على عينة مكونة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي.

صعوبات الدراسة:

لا يخلو إنجاز أي بحث من مواجهة صعوبات أو مصادفة عقبات، ولا يختلف الأمر بالنسبة لهذه الدراسة، إلا أن تلك الصعوبات لم تكن بالحجم أو الشدة التي تنتهي الطالبين عن بلوغ أهدافهما، ولعل من أهم هذه الصعوبات:

- صعوبة الحصول على المراجع (الكتب) كون المكتبات مغلقة نظرًا للحجر الصحي جراء جائحة كورونا.
- الجهد الذي يتطلبه البحث في الترجمة نظرًا لطبيعة الموضوع؛
- صعوبة استقراء الاستبيانات.

هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بالموضوع ومعالجته من مختلف جوانبه فقد تم تقسيم هذا البحث إلى: مقدمة: تعرض السياق العام للموضوع وإشكالياته وفرضياته والهدف منه.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية، واحتوى على مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية الرضا الوظيفي وظروف العمل بحيث قسمناه إلى ثلاثة مطالب تطرقنا في المطلب الأول للأدبيات النظرية ظروف العمل ، وفي المطلب الثاني تطرقنا للأدبيات النظرية الرضا الوظيفي. أما المطلب الثالث فكان حول العلاقة بين ظروف العمل الرضا الوظيفي.

أما المبحث الثاني فخصصناه للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة من قبل باحثين سابقين، وختمناه بمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: فكان عبارة عن دراسة حالة بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي.

خاتمة: تلخص مجمل النتائج المتوصل إليها، سواء من جانبها النظري، أو التطبيقي مع عرض لبعض المقترحات وآفاق البحث.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية والتطبيقية
لظروف العمل والرضا الوظيفي

تمهيد:

ارتبط وجود العمل بوجود الإنسان على هذا الكوكب باعتباره مصدرا من مصادر القوت وترتب على هذه الممارسة مواجهة العديد من المخاطر والتحديات نتيجة للظروف التي تحيط به داخل المؤسسة بحيث استطاع ان يتكيف مع بعضها أو في حين اخفق مع الأخرى ، ولهذا اصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة ، وهذا يعود الى وعي الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس بظروف العمل والنتائج المترتبة عليها ، والتي تنعكس على اداء العاملين داخل المنظمة .

ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم الإدارية غموضا ، كونه يعبر عن حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بموضوعية ، فالمعلوم أن المحرك الأساسي لدافعية الإنسان لأداء العمل هو درجة رضاه عن العمل ، اي انه بمقدار زيادة العوائد الفرد من وظيفته بقدر ما يزداد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل فهو ناتج لشعور الفرد بالسعادة والرضا عن العمل ، فان الرضا يتحدد بناء على قيمة ما يحصل عليه الفرد وتقديره لمدى عدالة هذه العوائد . ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى المبحث الأول الإطار النظري لظروف العمل ورضا الوظيفي والمبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع

المبحث الأول: الإطار النظري لظروف العمل والرضا الوظيفي

نتناول في هذا المبحث أهم المفاهيم النظرية المرتبطة بظروف العمل والرضا الوظيفي باعتبارهما من أهم مكونات البيئة الوظيفية ولكونهما يمثلان المتغيرين الذين تتناولهما دراستنا وذلك من خلال مطلبين:

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي؛

المطلب الثاني: ماهية و مفاهيم ظروف العمل.

المطلب الأول : ماهية و مفاهيم ظروف العمل

أولا : مفهوم ظروف العمل

يعرفها هنري سافل على انها: قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة الضوضاء ، الحارة، وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع سلم الإدارات وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهمية وطبيعته.¹

- ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ، ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها.²

- كما يقصد بظروف العمل تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية، تنظيمية ، واجتماعية فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمل ، بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل.³

بناء على ما سبق، يمكننا القول بأن ظروف العمل تتمثل في كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في اتجاهاته وسلوكه وتتمثل في عوامل ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية من شأنه التأثير في وتيرة سير العمل و جودته.

ثانيا : آليات تحسين ظروف العمل :

أحمد بن ديبش ،ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية(دراسة ميدانية بشركة الياجور تيماذنين بأدرار مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ،¹

صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الطبعة الأولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2004،ص205²

سلمى بلحمر : تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى – جيجل ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية ، جامعة قسنطينة2، السنة الجامعية 2012/2013، ص 23.

لا تكاد تخلو اي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال بشكل عام ، وعلى المؤسسة بشكل خاص، لذا تعمل إدارة المؤسسة على التخفيف من هذه الظروف قدر الامكان وذلك من خلال :¹

1. اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم الاضطرابات النفسية؛
2. الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره .
3. تشجيع العلاقات بين الافراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة لان ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة؛
4. معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الامكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
5. التشديد على الخدمات التي تقدم لرفاهية العامل واسرته ، حيث ان ذلك يجعل من العامل عنصرا ايجابيا داخل المؤسسة وخارجها؛
6. تبني القيادة فلسفة انسانية والاهتمام بالعامل البشري ومحاولة حل مشاكله ، وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة .

ثالثا : أهداف ظروف العمل:

من أهم الأهداف المتوخاة من ظروف العمل نجد:²

قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقتها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثرها على نفسية الإنسان.

تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها باتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.

زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطلق معايير الجودة والموصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.

- العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز

¹ بن موسى فاطمة الرزهره ، بوقريبات سمية ، اثر ظروف العمل على اداء العاملين (غير منشور) - دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بتقريت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تسيير موارد بشرية ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - 2012/2013 ، ص 19

² دمري أحمد، المساهمة في دراس ظروف العمل، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عنكون الجزائر ،،/ ب س، ص 69.

، وعدم ملائمة المناخ الوظيفي للعمل ، وضعف المعلومات لأداء الأعمال ، وعدم إشباع الحاجات ¹.

رابعاً: أهمية ظروف العمل

تبرز أهمية ظروف العمل من خلال: ²

- قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقتها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة ، وأثره على نفسية الإنسان .
- كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالعوامل التنظيمية التي تؤثر على الانجاز والالتقان والانتاج بشكل عام .
- ان الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط وإنما تمتد لتمثل المؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير .
- فظروف العمل ينبغي ان ينظر اليها بصفقتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير اداء مؤسسات .
- توفر ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل ، لاعتقاد الفرد انها اساس وجوده .

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والعلماء، حيث بدأ الاهتمام به أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل ، من خلال أن المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم ، والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل ، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به.

أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي ، وسبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناوله بالدراسة والرضا الوظيفي هو موضوع فردي بحث ويمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.

عبد الرحمن العيسوي ، سيكولوجية العمل والعمال ، الطبعة الأولى ، دار الراتب الجامعية ، بيروت لبنان ، ص 1.87
² دمري احمد ، المساهمة في دراسة ظروف العمل ، ط1 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون الجزائر ، /ب س ، ص

الرضا الوظيفي " هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل.¹

تعريف أحمد صقر عاشور :

يعتبر الرضا الوظيفي هو مدى تقبل الفرد لعمله ، وتمسكه به ، وعن مدى حماسه للعمل، كما يعتبر أيضا عن مستوى الإشباع التي تتيحها له الجوانب المختلفة للعمل، وهذا الإشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله ، أو قد تمثل مشاعر الفرد تجاه جوانب محدودة لعمله.²

مما تقدم ذكره، يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو شعور نفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئته ينتج عنه تقبل الفرد لعمله وتمسكه به و حماسه له وقد يختصر في مشاعر الفرد تجاه جوانب محددة من عمله.

ثانيا: أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي:

1-2: أنواع الرضا الوظيفي

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:³

1- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به ، فيكون اما راضي او غير راضي فالمؤشر الاولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها اصلا الفرد ، وهذا السبب انه يفيد القاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

2- الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية ، الرعاية الصحية والاجتماعية ، ظروف العمل ، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملاءه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته.

¹ د. صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة، / الإسكندرية ، ص 130.

² أحمد صقر عاشور السلوك الانساني في المنظمات ، ط5 ، الدار الجامعة ، بيروت ، 1997، ص 147

³: سفاري ميلود ، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2007 ، ص 19

2-2 : مظاهر الرضا الوظيفي:

يمكن ان يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل ، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي:¹

-قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم؛

-انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي وندرة الصراعات والنازعات في مجال العمال كلها مظاهر تدل على الرضا و استقرار العمال؛

-ان الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم؛

-الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة او المنظمة ، نوعها ، نوع العمل بها، طريقة الأفراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة ان هذه الذهنية الايجابية عن العمل والمنظمة في اذهان العمال تؤدي دائما إلى ان يدافع العمال عن منظماتهم وأن يقفوا بجانبها و ان يكون لهم ولاء و انتماء لها وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم .

-استجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل و مشاركتهم الحقيقة لدفع وتطوير العمل ونظمه تدل على مدى الرضا وقرته المرتفع لدى العاملين الراضين عن عملهم.

ثالثا: عناصر وعوامل الرضا الوظيفي

1-3:عناصر الرضا الوظيفي:

الأجر:

يمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة، فهو يلعب دورا في شعوره بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسباً وعادلاً.

وتحتل الأجور والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المنظمة، إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع و المركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع.²

أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر ، 2001، ص 335.¹
سهيلة محمود عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار للنشر ، عمان ، الأردن، 2003، ص 226.²

ولا شك أن الأجور تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً أو عيناً ، لذلك فإن العناية بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها يعتبر أساس نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشأة.¹

وهناك دراسات عديدة أشارت إلى وجود علاقة طردية بين الأجر والرضا لأن الأجر يساعد على الشعور بالأمن، فهو يعتبر كرمز لتقدير المؤسسة لموظفيها، ويتحقق الاستقرار النفسي للعاملين عندما يتوافق مستوى الأجر مع مستوى المعيشة.

-الرضا عن فرض الترقية : كلما شعر الموظف ان ما يقوم به من أعمال في محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.²

الرضا عن الإشراف: تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف و الرضا الوظيفي، و أوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه ، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم فالمشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه و مشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم.

ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقيق العوامل التالية:³

-إظهار روح الصداقة في العمل؛

-تفهم مشكلات العامل و وجهات نظره؛

-مساندة العمال وتقديم يد العون لهم.

-وجود استعداد للتفاهم بين المشرف وعمله ، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر؛

-الاهتمام بشخصية المشرف وسلوكه ومن ثم اختياره للوظائف القيادية؛

-المعاشرة السلمية في العمل بين المشرف والعمال.

¹ أحمد سيد مصطفى، إدارة المواد البشرية (منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب المصرية، القاهرة ، مصر ، 2000، ص 380-381.

أحمد صقر عاشور (ب) ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان، ط1، 1979، ص143.

³ زين الدين ضياف ، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 73.

الرضا عن جماعة العمل: اذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع الموظفين يستطيع التفاهم معهم فانه لا بد وسيرضى عن عمله و ربا يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية والرطوبة والنظافة على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

3-2: عوامل الرضا الوظيفي

هناك من يصطلح عليها أيضا بمحددات الرضا الوظيفي، وقد اتفق الباحثون على تقسيمها إلى ثلاثة أقسام، يمتاز كل قسم منها بمجموعة من الخصائص والصفات كالتالي:¹

أ- عوامل ذاتية (شخصية) : وهي بدورها تنقسم إلى قسمين أولا عوامل تتعلق بمهارات وقدرات ومؤهلات العاملين، وثانيا عوامل تتعلق بدوافع العاملين وميولاتهم واتجاهاتهم ، وبشكل عام يمكن أن نذكر العامل أو المحددات الآتية

■ العمر: تبين وجود علاقة طردية بين العمر ودرجة الرضا الوظيفي، فكلما تقدم العامل في السن زادت درجة رضاه عن علمه، قد يرجع ذلك إلى أن العامل في بداياته يكون ذا طموح عال قد يتخطى واقعه، ما يسبب له عدم الرضا لكن ومع تقدمه في السن يصبح أكثر واقعية ، ما يؤدي إلى تحقيق الرضا لديه شيئا فشيئا ، كما يساعد في تحقيق ذلك ما تقدمه المؤسسة من امتيازات وحوافز وترقيات وفرص...الخ.

■ الحالة الصحية : تعد الحالة الصحية سواء البدنية أو النفسية من أهم العوامل المؤثر على الرضا الوظيفي، حيث أن العامل الذي يشكو من أي مرض جسماني خصوصا الأمراض التي يشعر بالخجل من الإفصاح عنها ، أو الأمراض النفسية الناتجة عن مشاكل شخصية أو عائلية...الخ، سببا انخفاض الرضا الوظيفي ومنه انخفاض مستوى الأداء.

■ المؤهل العلمي: أي المستوى التعليمي حيث يعد العامل المتعلم أقل رضا من العامل غير المتعلم أو الأقل درجة تعليمية منه، قد يرجع إلى أن طموحات الفرد المتعلم تكون مرتفعة جدا.

ب-عوامل تنظيمية (مؤسسية): تتعلق بالظروف المادية داخل المؤسسة مثل : الإضاءة ، درجة الحرارة....الخ وكذا الشروط المرتبطة بالعمل ومحتواه فنذكر منها .

¹ باجة حميد: دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة – دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز للوسط ، البويرة -، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اكلي محند أو لحاج، 2014/2013، ص ص 56-57.

- الأجر (الراتب): يعد الأجر الدافع الرئيسي للعمل لأنه الوسيلة التي من خلالها يتم إشباع الرغبات والحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل.
- محتوى العمل وتنوع المهام: أي ما يتضمنه العمل من مسؤوليات وصلاحيات مهمة وكذا درجة تنوع المهام واختلافها بها يجذب العامل ويثير حماسه، حيث يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله.¹
- نمط القيادة (أسلوب الإشراف) : توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين ،فالقيادة الديمقراطية تؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو

رابعاً: نظريات وأساليب قياس الرضا الوظيفي:

1-4 : نظريات الرضا الوظيفي

نظريات الرضا الوظيفي:

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم، ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادى به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور (fréderic taylor) هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة، حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي، تو تلى ذلك مدرسة العلاقات الانسانية بقيادة إلتون مايو (Elton mayo) والتي توصلت إلى عوامل أخرى محركة لدافعية الموارد البشرية، وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية، وأعقب ذلك نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا الوظيفي الموارد البشرية في المؤسسات، سنتطرق للبعض منه:²

أولاً: نظريات الحاجات (Needs Theory) وتفسير الرضا الوظيفي

تعتبر نظرية ماسلو (Maslow) نظرية ألد فر (Alderfer) ونظرية ماكلياند (McLelland) من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عادة و الرضا الوظيفي بصفة خاصة

1-نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو Abraham progression needs Theory وتفسير الرضا الوظيفي

¹ جرايدي أسماء وشطاح شاهينار : أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي- دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة-، رسالة تخرج غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013، ص 11.

² السالم سالم محمد، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، بالرياض 1997، ص: 28.

يعتبر أبراهيم ماسلو * (Abraham Maslow) من أوائل العلماء الذين قدموا تفسيراً للرضا الوظيفي، حيث قام عام 1954 بترتيب احتياجات الإنسان في شكل هرمي، وهذا بعد إجراءه لعدة تجارب في عيادة نفسية توصل من خلالها إلى الحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (01) تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008، ص 70

وفيما يلي شرح مختصر للحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل السابق:¹

1- الحاجات الفسيولوجية:

تعد الحاجات الفسيولوجية نقطة البداية في مدرج ماسلو ، وتتمثل في الحاجات ذات العلاقة بالتكوين البيولوجي للإنسان كالماء ، الأكل، الهواء....الخ وهي ضرورية ومهمة لحياة الإنسان.

2- الحاجات الأمن والاستقرار:

وهي تحتل المرتبة الثانية في مدرج ماسلو ، فعندما يستطيع الإنسان إشباع الحاجات الفسيولوجية وينقل بعده إلى إشباع حاجات الأمن، والتي قد تأخذ صورة الاستقرار والثبات في العمل ، التأمين ضد العجز والبطالة...الخ.

3- الحاجات الاجتماعية:

¹ Marie- Georges Filleau ,Clotilde Marque- Rippoul , Les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Marketing, paris,1999 :p :87

وهي تحتل المرتبة الثالثة في مدرج ماسلو، فعندما يتم إشباع الحاجات السابقة الذكر ينتقل الإنسان إلى إشباع حاجاته الاجتماعية والتي قد تأخذ صورة حاجات الحب والانتماء، حاجات تكوين العلاقات داخل وخارج العمل....الخ.

4- حاجات التقدير والاحترام:

تحتل المرتبة الرابعة في مدرج ماسلو ، وهي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الإنسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر، وتعني حاجات التقدير والاحترام رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة.

5- حاجات تحقيق الذات:

وهي الحاجة الأخيرة في مدرج ماسلو ، وهذه الحاجة تعكس الرغبة الكبيرة للإنسان في أن يكون أكثر تميزا من غيره وأن يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه.

هذا وتقوم نظرية تدرج الحاجات لماسلو على مجموعة من الإفتراضات نذكر من أهمها:¹

-الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر أو لا تؤثر على سلوكه، فالحاجات غير المشبعة تسبب له توترا، أي أنها تؤثر على سلوكه، أما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك و لا تدفع السلوك الإنساني وبالتالي فهي لا تؤثر عليه .

-تتدرج حاجات الإنسان في شكل هرمي يبدأ بحاجات النقص التي تضم الحاجات الفسيولوجية حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، وتنتهي بحاجات النمو التي تضم كل من حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات.

-يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءا بالحاجات الفسيولوجية، ثم ينتقل إلى حاجات الأمن ، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير والاحترام، و أخيرا حاجات تحقيق الذات .

وعليه فإن تحقيق الرضا الوظيفي حسب نظرية ماسلو للحاجات يتوقف أساسا على الإشباع الذي يحققه المورد البشري للحاجات الخمسة السابقة الذكر، فكلما صعد المورد البشري إلى أعلى درجات هرم الحاجات كلما زاد رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

هذا وقد وجهت العديد من الانتقادات لهذه النظرية نذكر من أهمها:²

-اعتبار ماسلو أن جميع البشر يتدرجون بطريقة واحدة متسلسلة في إشباع الحاجات بدءا بالحاجات الفسيولوجية إلى غاية حاجات تحقيق الذات، رغم أن الواقع لا يقر بصحة ذلك

¹ محمد صالح الحناوي، محمد سعيد، سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الإسكندرية، 1997، ص ص : 214-215.
² مصطفى كامل أبو العزم عطية، ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص ص : 134-135.

دائماً . ففي الحالة التي يرث فيها مثلاً شخص ثروة عن عائلته فإن الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والحاجات الأمن والحاجات الاجتماعية ستكون مشبعة، وبالتالي فإن إشباع هذا الشخص لحاجاته سيكون انطلاقاً من الحاجة الرابعة وهي حاجة التقدير والاحترام

-تفترض النظرية أن الإنسان يقوم بإشباع حاجة واحدة فقط في كل مرة، ولا يتنقل إلى إشباع الحاجات العليا إلا بعد أن يقوم بإشباع الحاجات الدنيا، لكن هذا غير موجود دائماً في الواقع. حيث يمكن للإنسان أن يقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت، فمثلاً يسعى إلى الحصول على التقدير والاحترام منهم.

- تفترض النظرية أن ترتيب الحاجات ثابت عبر الزمن، ولكن في الحقيقة هذه الحاجات تتغير مع تغير العوامل والظروف المحيطة بالإنسان مما يدفعه إلى إعادة ترتيبها لتتوافق مع التغيرات والظروف الجديدة المحيطة به.

ثانياً: نظرية الحاجات لألدرفر (Alderfer Needs Theory) وتفسير الرضا الوظيفي

أخذاً بعين الاعتبار الانتقادات التي وجهت لنظرية ماسلو قدم ألدرفر * Alderfer عام 1972 نظريته المعروفة باسم **E. R. G Theory والتي تصنف الحاجات في ثلاث مجاميع هي: ¹

- 1- الحاجة للوجود (Relatedness Need): وهي تماثل الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.
- 2- الحاجة للنمو (Growth Need): وهي تمثل حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو .

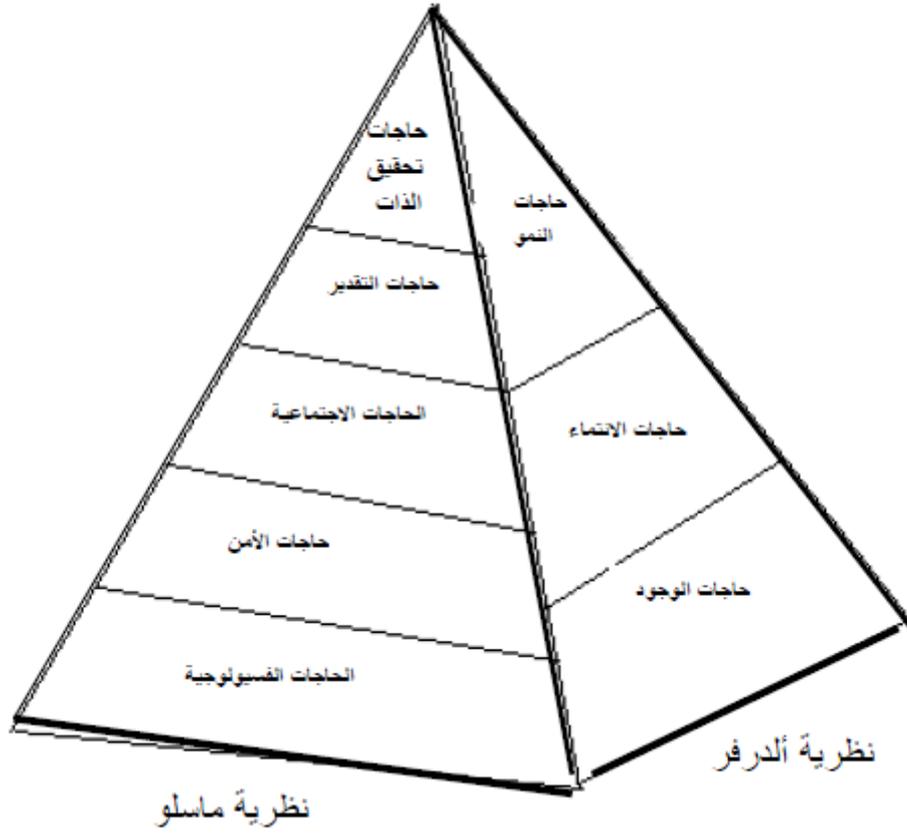
والشكل التالي يقارن بين نظريتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدرفر:

الشكل رقم (02) مقارنة بين نظريتي الحاجات لماسلو ونظرية الحاجات لألدرفر

¹ صالح محمد محسن العامري، طاهر محسن الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص: 463.

*ألدرفر عالم نفساني أمريكي.

**تمثل E.R.G الحروف الثلاثة الأولى من الكلمات التالية: Existence, Relatedness, Growth.



المصدر: جيرالد جرنبرج. روبرت بارون ، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني ، دار المريخ، الرياض ، 2004 ، ص: 168.

حسب ألدرفر الحاجات الإنسانية تصنف في ثلاث مجموعات فقط وهي حاجة الوجود، حاجة الانتماء، حاجة النمو . وخلافا لماسلو فإن ألدرفر لم يشترط ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات حيث أنه يمكن أن تنشط الحاجات الثلاثة في نفس الوقت، كما ذكر ألدرفر بأن أي مورد بشري في المؤسسة لا يخرج في نشاطه الإشباعي عن هذه الحاجات الثلاثة¹.

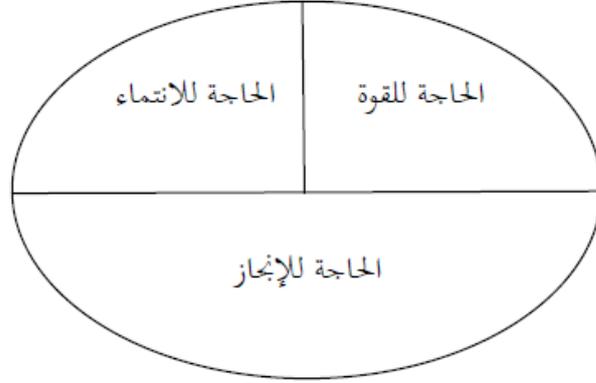
ج: نظرية الحاجات الثلاثة (حاجات الإنجاز) لماكلياند² (Three Needs Theory) وتفسير الرضا الوظيفي .

قدم ماكلياند Mclelland العالم النفسي الأمريكي سنة 1973 م نظريته المعروفة باسم نظرية الإنجاز ، حيث صنف هذه الحاجات إلى ثلاث مجموعات التي يوضحها الشكل التالي :

¹ Claude Lévy , Leboyer, La Motivation Ou Travail : Modèle Et Stratégie, 3 édition D'organisation, Paris2006 ,PP :41-42

² بلخيري سهام، عشيط حنان ، " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية" ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة أعمال استراتيجية ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي العقيد أكلي محند او لحاج البويرة ، 2011-2012، ص 16.

الشكل رقم (03) : الحاجات الثلاثة لماكلياند



المصدر: بلخيري سهام عشيپ حنان، 2012، نفس المرجع السابق، ص 16

وفيما يلي شرح لما تتضمنه الحاجات الثلاثة لماكلياند :

الحاجات للإنجاز (Need For Achievement) : وتعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفأ الطرق وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة ، أي هي الرغبة في التميز.

الحاجة للقوة (Need For Power): وهي تمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الآخرين ، أي هي الرغبة في م ممارسة السلطة عليهم .

الحاجة للانتماء (Need For Affiliation) : وهي تمثل الرغبة في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والاحتفاظ بها.

قد لاقت نظريات الحاجات رواجاً بين كثير من الباحثين والمدراء لأنهم وجدوا سهولة في فهمها واستخدامها، وإن اختلفت في تصنيفها فهي تتفق على مبدأ أساسي هو أن تلبية هذه الحاجات هو السبيل الأنجع لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة.

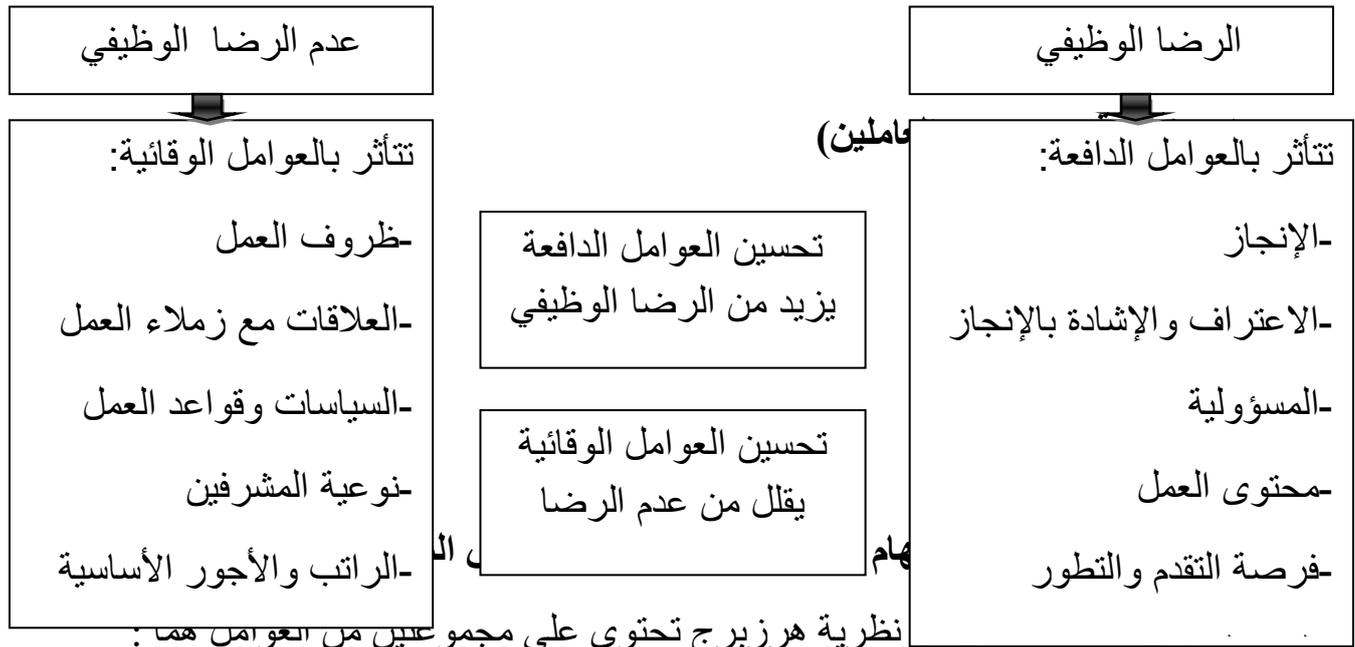
ثانياً: نظرية ذات العاملين¹ (Two –Factor Theory)

لقد قدم فريدريك هرزبرج (Frédéric Herzberg) عام 1959 نظرية ذات العاملين ومنذ ذلك العاملين ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام الكثير من الباحثين، وقبل ظهور نظريته كان الرأي الشائع النظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط ، أي العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي .

¹ دليلش و داد ، 2014، نفس المرجع المذكور ، ص ص 14-15.

صاغ هرزبرج نظريته هذه بناء على دراسة أجراها على 200 محاسبا ومهندسا حيث طلب منهم تذكر الفترات التي كان يسيطر عليهم فيها الشعور بالرضا الوظيفي من خلال هذه الدراسة وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين ويمكن عرض محتوى هذه النظرية في الشكل التالي :

الشكل رقم (04) نظرية هرزبرج (العاملين)



المجموعة الأولى: وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية وتؤدي إلى الرضا الوظيفي وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهرم ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو بالوظيفة وقد قام بحصرها في النقاط التالية :

-القدرة على إنجاز العمل.

-وضوح مسؤولية الفرد من عمله وعن عمل الآخرين.

-الحصول على تقدير واحترام الآخرين .

-فرص الترقية والتقدم في العمل.

-أداء عمل ذو قيمة وأهمية للمنظمة.

المجموعة الثانية: وتشمل العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية والتي يشكل توفرها منح لحالة عدم الرضا ، ونقص الحماس في العمل ، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضا وهي تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي:

-ظروف العمل المادية .

-العلاقة بين الفرد وزملاؤه.

-العلاقة بين الفرد والرؤساء في العمل.

-نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها.

ثالثا : نظريات المقارنة

يمكن تصنيف بعض النظريات التي تسعى إلى تفسير الرضا الوظيفي ضمن مجموعة تعتمد على عنصر المقارنة التي يجريها الفرد أو العامل بين بعض العوامل ، وفيما يلي عرض لأهم هذه النظريات،

1. نظرية العدالة لادمز¹ (Equity Theory)

تمثل هذه النظرية واحدة من عدد من النظريات التي اشتقت من عملية المقارنة الاجتماعية ، حيث تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة ، واعتبر أدمز (سنة 1963) أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمنظمة التي يعمل بها، حيث يقوم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول على العوائد مثل الأجر والترقيات والتأمينات الصحية، وبناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده وما يقدمه إلى المنظمة ، وعوائد الآخرين وما يقدمونه إلى المنظمة ، فإذا تساوى المعدلان شعر الفرد بالرضا عن العمل ، وإذا وجد أي اختلاف بينهم من وجهه نظره فإنه يشعر بالظلم مما يؤثر على أدائه الوظيفي حيث تكثر غياباته وقد يغادر المنظمة إذ وجد أفضل منها.

وإدراك الفرد للعدالة يكون من خلال الخطوات التالية :

الشكل رقم (05) خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة

تقييم الموظف لوضعه الشخصي على أساس المقارنة بين مجهوداته للمؤسسة والعوائد التي يحصل عليها منها

تقييم مواضع التعليم، الخبرة... إلخ . أما العوائد فتتمثل في تلك التي يتحصل عليها

المصدر : بلخيري سهام ، عشيط حنان ، 2012، نفس المرجع السابق ، ص 20

2. نظرية التوقع لفيروم (Expectancy Theory)¹

ترتكز هذه النظرية والتي طورها فيروم () على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء العمل هي محصلة للعوائد التي يتحصل عليها، أو شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد. وبعبارة أخرى ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد ومقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه وتعتمد هذه النظرية على ثلاث جوانب كما يلي:

1-2 الجاذبية (المنفعة): وهي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج أو العوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات غير المشبعة .

2-2 الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة): وهي حرية اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.

3-2 الارتباط بين الجهد والأداء : وهي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء، أي مدى رغبة الفرد في العمل، أو تحقيق عائد معين في أي وقت وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأفراد.

3. نظرية القيمة للوك (Value theory)²

¹ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص 133.
² ديلش و داد ، مرجع سبق ذكره ، ص 17

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك () عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ويؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي:

-مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر .

-أهمية هذا العنصر بالنسبة له

2-4: أساليب قياس الرضا الوظيفي

يمثل الرضا الوظيفي هدفا هاما من أهداف برامج وسياسات القوى العاملة في المنظمة ، لذا أصبح من الضروري قياسه لتقييم هذه البرامج والسياسات في تحقيق هذا الهدف ، ولقد استخدم الكثير من الباحثين في المنظمات أساليب عديدة للتعرف على الاتجاهات النفسية لدى العاملين ومستوى رضاهم عن ظروف العمل .

إن استعمال الأسلوب العلمي لدراسة أي سلوك تنظيمي وتحليله يتطلب قياس العوامل المؤثرة فيه بعد تحديدها ومن ثم تحليل العلاقة التبادلية بين العوامل المؤثرة في السلوك واتجاهات تأثيرها على عملية التفاعل السلوكي ، في الوقت الحاضر ومع تطور أساليب البحث العلمي أصبح بالإمكان القيام بعملية قياس المتغيرات الضمنية المتعلقة بخصائص الأفراد مثل الشخصية والاتجاهات النفسية والرضا....الخ.¹

وهناك العديد من أساليب من أساليب القياس المستخدمة في بحوث السلوك التنظيمي ، يمكن تقسيمها إلى طريقتين رئيسيتين هما :

أ-أساليب القياس الموضوعية للرضا:

تعتبر طريقة تحليل وثائق وسجلات المنظمة مثل سجلات الغابات ، وترك الخدمة وسجلات الإنتاجية كأداة لقياس الرضا من أهم الأساليب وذلك لدقتها وسهولة الحصول على المعطيات ومعالجتها،²ومن الأمثلة الشهيرة في أساليب القياس الموضوعية للرضا والغياب وترك العمل فهما مؤشران هاما عن مستوى رضا العاملين في المنظمة ، وقد أثبتت الدراسات التجريبية وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذين المتغيرين ، ونعرض الآن كيفية قياس كل من هذين المتغيرين

¹ أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق، ص 403.

صديقي محمد عقيقي، أحمد إبراهيم عبد الهادي ، السلوك التنظيمي، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2 ، الطبعة العاشرة، 2003، ص 35.

أولاً : الغياب يعتمد هذا المؤشر على نسبة أو معدل غياب الفرد عن عمله للتعرف على درجة الرضا الوظيفي له فالفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطاً بعمله وأكثر حرصاً على الحضور إلى عمله بعكس الفرد الذي يشعر بالاستياء من عمله.

إن سهولة هذا المقياس تكمن في احتفاظ الإدارة بسجلات لحضور والغياب لكل عامل وكل مجموعة عمل أو قسم في المنظمة مما يتيح لها تتبع معدلات الحضور والغياب واكتشاف أي ظاهرة اختلال تستدعي الدراسة والعلاج¹.

" عدم تقدم الفرد لعمله بغض النظر عن مشروعية أو عدم مشروعية ذلك "

ثانياً: ترك العمل.

يمكن استخدام حالات ترك العمل التي تتم بمبادرة الفرد (إستقالته) كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته تعتبر مؤشراً هاماً لارتباطه بهذه الوظيفة وولائه لها ، لأي رضاه عن العمل².

وعليه فإن البيانات الخاصة بترك العمل الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثير هذه البرامج على الرضا . ويحسب معدل ترك العمل على أساس عدد حالات ترك العمل الاختياري مقسوم على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل كالأتي:

وتقتصر وظيفة هذا المقياس على التنبيه بوجود مشكلة ترك العمل دون التعرف على الأسباب الحقيقية التي أوجدته ، وهذا يعتبر احد اهم عيوب هذا المقياس.

رغم دقة المقاييس الموضوعية للرضا وأهميتها في الكشف عن المشكلات الخاصة برضا الأفراد خصوصاً عند معالجتها إحصائياً من خلال التحليل الإحصائي القياسي والتوصل

¹ أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 405 .
² أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 406 .

إلى نتائج ذات أهمية ودلالة¹، إلا أن هذه المقاييس لا تهتم بأسباب ومبررات الغياب وترك العمل مما يعني صعوبة علاج هذه المشكلات.

ب- أساليب القياس الذاتية للرضا:

تعتبر أساليب القياس الذاتية للرضا من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي وتعتمد على إعداد قائمة أسئلة يقوم الأفراد المستهدفون بالدراسة بالإجابة عليها والتي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل،² ولاستقصاء آراء المبحوثين يتعين على الباحث إعداد عدة أسئلة تتلاءم مع قدراتهم الفكرية والثقافية، وهناك طريقتين لجمع المعطيات وأجوبة المبحوثين، إما كتابيا (الاستبيان) أو شفويا (المقابلة الشخصية).

أولاً: الاستبيان.

يقوم الباحث بإعداد أسئلة بأسلوب مفهوم وكتابتها بشكل واضح وهذا ما يعرف بالاستبيان، ومع تطور الدراسات الاجتماعية خصوصاً في ميدان الرضا الوظيفي أصبح الاستبيان وسيلة شهيرة لمعرفة مستوى الرضا ومن الاستثمارات الأكثر شيوعاً:

- استبيان جامعة منسوتا للرضا:

وهو يستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم (الأجر، فرص الترقية والتقدم، النقل...)، أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راضي تماماً إلى غير راضي وهاتان الطريقتان السابقتان تركزان على جوانب متعددة من الرضا الوظيفي، صمم هذا الاستبيان كل من : Davis englandeK lefquist weiss

استبيان بيان الرضا الوظيفي :

وهو يشمل أسئلة متنوعة حول كل جوانب الوظيفة التي يشغلها العامل، وصممه كل من:

laroche viator

- استبيان الرضا عن الأجر:

وهو استبيان حول أنظمة الأجور ويتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجر.

¹ صديقي محمد عفيفي، احمد إبراهيم عبد الهادي، مرجع سابق، ص 36.
² محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 198.

إن استبيان وسيلة ضرورية لإجراء عملية التحقيق من خلال سبر الآراء لذا يجب تحديد محتوى الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان والتي تصاغ بدقة وعناية ، بحيث تكون شاملة لكل ما هو مطلوب معرفته حول الرضا وأسبابه مثل الأجر ومحتوى العمل ، فرص الترقية الإشراف ، جماعة العمل، ساعات العمل ، ظروف العمل¹.

ثانيا: المقابلة الشخصية.

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام لتسجيل إجاباتهم، ومن خلال هذه المقابلة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام،² وبهذا يتم استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة، كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات.

ويمتاز أسلوب الشخصية بمجموعة من المزايا من بينها:³

- 1- إمكانية توضيح الأسئلة وتسهيل فهمها على المستقصى منه ضمانا للدقة في الإجابة.
- 2- ضمان أن الإجابة كانت من المفردة المختارة وليس من غيرها.
- 3- خفض نسبة عدم الإجابة الجزئية والتامة.
- 4- إمكانية ملاحظة رد فعل المستقصى منهم.

غير أن لها عيوب نذكر منها : صعوبة إدارة المقابلة، وطول وقت جمع البيانات، وارتفاع التكلفة.

¹ احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، مرجع سابق، ص 408.

² محمد سعيد أنور سلطان ، مرجع سابق، ص 199.

³ عبد العزيز بوخلال، إبراز دور الاستقصاء يسير الآراء كأداة لقياس أداء المؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع سير الآراء والتحقيقات الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص 36.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالمبحث الحالي، حيث قسمنا هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب تطرقنا في الأول للدراسات المحلية والعربية، أما المطلب الثاني فتناولنا فيه الدراسات الأجنبية، وفي المطلب الثالث والأخير أجرينا مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات المحلية والدراسات العربية

أولاً: الدراسات المحلية:

1- دراسة: يوسف لعجايلية، بعنوان: "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية" دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي بعنابة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2015.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المؤسسة الاستعجالية في عنابة والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، حيث ركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط، وتمت الدراسة على 90 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستوى ضغط العمل على أفراد عينة الدراسة مقبول، وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0.05 ؛

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى التغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وجدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل؛
- كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابة المبحوثين عن مستوى اتخاذ القرارات تعزى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

2- دراسة: **صليحة شامي، بعنوان: "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس"**، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2010. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين على عينة من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية بجامعة بومرداس، ولقد اقتصر هذا البحث على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالمناخ التنظيمي ومدى تأثير عناصره المتمثلة في كل من (الهيكلة التنظيمي، نمط الإتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي، مشاركة العاملين في صنع القرارات والحوافز) على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك دون التعمق في تحليل هذه العناصر.

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة والمتكون من جميع الأساتذة الدائمين والموظفين الإداريين والعاملين، التقنيين وأعاون المصالح الدائمين (باستثناء أعوان التنفيذ) بجامعة بومرداس وانسجاما مع هدف الدراسة ومن أجل اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة قام الباحث بتحديد عينتان أوليتان الأولى ممثلة للموظفين الإداريين بلغ عددها 80 موظف شملت (مستخدمين في التصميم والبحث، مستخدمين في التطبيق، مستخدمين في التحكم، مستخدمين في التنفيذ)، وبعد أن استثنى منها المستخدمين في التنفيذ لصعوبة الموضوع عليهم والبالغ عددهم (31) موظف لتبقى العينة تتكون من 48 موظف، والثانية ممثلة للأساتذة الدائمين البالغ عددهم 199 أستاذ دائم بالكلية.

بعدها قام الباحث باعتماد كعينة أولية للدراسة حيث بلغ عدد أفرادها 48 موظف وعينة من الأساتذة الدائمين بلغ عددها 100 أستاذ، وبعد تطبيق أداة الدراسة استرجعت 38 استبانة من الموظفين الإداريين كلها صالحة للتحليل و85 استبانة من مجموع 100 موزعة وبعد إلغاء بعضها لعدم اكتمال البيانات، وبالتالي فقد أصبح عدد أفراد العينة الفعلية 38 موظف و85 أستاذ كلها صالحة للتحليل.

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية منها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المناخ التنظيمي الأداء الوظيفي للعاملين ومعادلة كرومباخ الفا لقياس محاور الاستبيان وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- انطلاقاً من حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء عملهم بصورة مناسبة لأبد من المسؤولين في أية منظمة الإهتمام بالمناخ التنظيمي من خلال الإعتدال على العناصر التالية: الهيكل التنظيمي، السياسات، تدريب العاملين، وسائل وأنماط الإتصال، عدالة التعامل، النمط القيادي، أساليب الرقابة والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى عدة سبل تساهم في خلق المناخ التنظيمي الفعال؛
 - إن عناصر المناخ التنظيمي المتمثلة في (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الإتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي، المشاركة في صنع القرارات والحوافز) تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين إما سلباً أو إيجاباً؛
 - وخلصت الدراسة الميدانية إلى أن هناك تصور محايد (متدل) لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ التنظيمي السائد فيها؛
 - هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ التنظيمي السائد فيها؛
 - هناك تأثير مرتفع جداً بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين سواءً موظفين إداريين أم أساتذة.
- 3- دراسة: سهيلة عازم، بعنوان: " مصادر الضغط المهني لدى مرضات مصلحة الاستجالات دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر "، الدراسة عبارة عن مقال "بشبكة ضياء للمؤتمرات والدراسات"، 2009.**
- هدفت الدراسة إلى الكشف عن الضغوط النفسية التي تتعرض لها الممرضات والكشف عن أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في الضغط المهني ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، ولتحقيق هذه الأهداف صمم استبيان لقياس مستوى الشعور بالضغط طبق على عينة من 160 ممرضة وتمت الدراسة بستة مؤسسات صحية على مستوى الجزائر العاصمة، كما طبقنا استبيان قياس مصادر الضغط، والذي يهدف إلى معرفة مستوى الضغط في مختلف مصادره، ومقياس تقدير الذات لـ Rozemberg وأخيراً مقياس مركز التحكم لـ Rotter بعد التحقق من خصائصهم السيكومترية.
- أسفرت نتائج الدراسة على النتائج التالية:
- تعاني الممرضات من ضغط مهني مرتفع، كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر لآخر، حيث يوجد مصدر واحد من بين المصادر الستة لديه درجة فوق وخارج الدرجات المتوقعة وهو العمل في حد ذاته، أما المصادر الخمسة المتبقية يقع متوسطهم داخل منطقة الدرجات المتوقعة مع وجود اختلافات هامة فيما بينها؛
 - أن الشعور بالضغط لا يتأثر بالعوامل التنظيمية فقط، وإنما للعوامل الشخصية دور في ذلك؛
 - كما أظهرت وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات؛

- إن نتائج مركز التحكم تبين أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي، وهذا ما يفسر معاناتهم في مختلف مصادر الضغط، وكما أن أشارت إلى ذلك فإن النتيجة تدعم ما ذهب إليه (سبيكتور و اوكنيل 1994 Spector & O'cnelle) إلى كون الداخليين أقل ضغطاً وأقل قلقاً، وأكثر رضا من الخارجيين.

4- دراسة: عبد الغني طاهري، بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة-«، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007.

هدفت الدراسة إلى معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي والكشف عن العلاقة بين كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الإقتصادية، وتم اختيار مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة محل الدراسة كعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، وتم جمع البيانات عن طريق استقصاء تضمن 45 سؤالاً حول الموضوع.

خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام بالمؤسسة محل الدراسة؛
- أن مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة هي: ساعات العمل بسبب نظام المناوبة، قلة فرص التقدم والترقية بسبب الإحساس بعدم عدالة الترقية، عدم المشاركة في اتخاذ القرار وتقييم الأداء والمسؤولية عن الآخرين؛
- أن المسيرين في قمة الهرم التنظيمي بشكل خاص يعانون من ضغوط عمل مرتفعة، كما أن أقصى مستويات الرضا كانت عند صغار السن من العاملين؛
- أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي تختلف باختلاف السن والجنس؛
- كما كشف البحث عن اختلاف مستويات ضغوط العمل باختلاف الخبرة المهنية، فيما لا تختلف مستويات الرضا تبعاً لذلك، أما درجة العلاقة الارتباطية فقد أثبتت الدراسة أنها تختلف باختلاف الجنس.

ثانياً: الدراسات العربية

1- دراسة "ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي"، بعنوان: إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبانة كأداة للدراسة مكونة من (67) فقرة موزعة على متغيري الدراسة. استخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية، وقد تمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم (4481) مفردة، تم توزيع (380) استبانة كعينة، حيث تم استرداد (371) استبانة وبنسبة استرداد قدرها (97.63%). وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج أهمها:

- أن هناك تنوعاً واضحاً في استخدام إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وبوزن بلغ (63.58%)؛
 - أن أكثر إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي استخداماً من قبل إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة هي إستراتيجية التعاون وبدرجة مرتفعة بلغت (76.97%)؛
 - جاء ترتيب استخدام إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة تنازلياً: (التعاون، التسوية (الحل الوسط)، التنازل (المجاملة)، السيطرة، التجنب)؛
 - وجود مستوى عالٍ للأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وبوزن نسبي (79.51%)؛
 - وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة؛
 - وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإستراتيجية التعاون على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة.
- وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:
- ضرورة تطوير ممارسات مديري المنظمات الأهلية الفلسطينية حول إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من خلال الدورات التدريبية وورش العمل؛
 - التحديد الدقيق لمهام العاملين ومسؤولياتهم في المنظمات الأهلية تجنباً للصراعات المتعلقة بازدواجية المهام وغموض الدور؛
 - تعزيز العمل الجماعي، وتشجيع استخدام إستراتيجية التعاون على نطاق أوسع؛
 - ضرورة دراسة مواقف الصراع وتشخيصه قبل الشروع في استخدام الإستراتيجية التي سيتم إدارة الصراع من خلالها؛
 - زيادة اهتمام إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في رفع الأداء الوظيفي للعاملين لديها وتطويره؛
 - تقديم إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية حوافز تشجيعية للعاملين لديها.

2- دراسة "زكريا سلامة"، بعنوان: أثر التوتر الوظيفي في أداء العاملين في ظل الثقافات المتعددة للإدارة (دراسة مقارنة بين جامعة دمشق والمعهد العالي لإدارة الأعمال)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد-قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التوتر الوظيفي في أداء العاملين في كل من جامعة دمشق والمعهد العالي لإدارة الأعمال، طبقة الدراسة على عينة مؤلفة من (220) عامل على رأس عملهم.

استخدم الباحث المنهج التحليلي بأسلوب وصفي عن طريق توزيع أداة الدراسة، كما استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) بالاعتماد على الأساليب الإحصائية وهي: معامل الارتباط بيرسون (Pearson)، اختبار

(T-TEST اختبار التباين (ANOVA)، معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات مقياس أداة الدراسة.

أما نتائج الدراسة فقد أوجزها الباحث كما يلي:

- تؤثر أبعاد التوتر الوظيفي لدى جامعة دمشق في أداء العاملين تأثيراً قوياً بينما هذا التأثير هو ضعيف لدى المعهد العالي لإدارة الأعمال؛
- كما أنه يوجد علاقة ارتباط قوية بين ثقافة الإدارة والميل للثقافة الأوروبية في المعهد العالي بنسبة أكبر منها من جامعة دمشق؛
- أداء العمل لدى جامعة دمشق يرتبط بالتوتر الوظيفي، أما في المعهد العالي فلا يوجد ارتباط؛

- تلعب الثقافات المتعددة للإدارة دوراً معدلاً فهي تخفض التوتر الوظيفي وتزيد من أداء العمل في كل من جامعة دمشق والمعهد العالي، كما أن التوتر الوظيفي في جامعة دمشق هو توتر سلبي بينما في المعهد العالي لإدارة الأعمال هو توتر إيجابي. وتجلت توصيات الباحث بما يلي:

ضرورة تشجيع الشعور بالنمو الوظيفي، وإتاحة المزيد من فرص الترقية، وتشجيع الشعور بالأمن الوظيفي وخلق بيئة مناسبة للعمل بشكل أفضل، وتحسين ظروف العمل المادية وتحسين طبيعة العلاقات بين العاملين والإدارة، وبين العاملين أنفسهم، وضرورة تنمية مهارات العاملين بوجود برامج تدريبية مستمرة، وضرورة المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية، وتشجيع العاملين على بذل الجهود من أجل تطوير أداء العمل، وضرورة سعي الإدارة في علاج وتجنب عوامل التوتر باتخاذ الأساليب المتبعة بذلك.

3- دراسة "مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري"، بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2010.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستويات ضغوط العمل ومستويات الرضا الوظيفي التي يواجهها الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، كما هدف إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أن هناك مستويات مرتفعة لضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة؛
- أن هناك مستويات متوسطة للرضا الوظيفي التي يواجهها الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة؛
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية والوظيفية.

4- دراسة "عبد القادر سعيد بنات"، بعنوان: "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة"، الدراسة عبارة عن رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال/ موارد بشرية، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2009.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى المنظمات الأهلية الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، كما هدفت إلى تحديد مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في محافظات قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

تكون من (440) موظف وموظفة وقد تم استخدام العينة العشوائية وشكلت عينة الدراسة عدد (250) استبيان بنسبة (56.8%) من مجتمع الدراسة الأصلي، واسترجع (214) استبيان بنسبة (85.6%) من عينة الدراسة، وتكون الاستبيان من (98) فقرة قسمت

على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية والتنظيمية، ضغوط العمل الداخلية، ضغوط العمل الخارجية، الأداء الوظيفي، واستخدام الباحث العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات وهي: النسب المئوية، والتكرارات، معامل ارتباط سبيرمان، اختبار الإشارة، اختبار مان-وتني، واختبار كروسكال-ولاس.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي) وإلى ضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية)؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- دراسة: Fajar Saranani بعنوان: " أثر ضغوط العمل وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام "، مقال في مجلة الدولية للهندسة والعلوم، 2015.

Role conflict and stress effect on the performance of ،Fajar Saranani
The International Journal Of ،employees working in public works department
India.، June – 2015، Issue 6،Volume 4،Engineering And Science (IJES)

هدفت إلى دراسة إلى دراسة أثر ضغوط العمل وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام، حيث شملت 110 من العاملين في القطاع العام في ولاية سو لاويسي الجنوب شرقية، توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، في حين أن الضغوط تؤثر بشكل سلبي على أدائهم.

2- دراسة: Rubina & Shehla & Delawar بعنوان: " ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي " دراسة حالة ضباط البيت الطبي في منطقة أبوتاباد"، مقال في مجلة كلية أيوب الطبية ، أبوتاباد، باكستان، 2008.

Delawar Khan : *Occupational Stress And Its* ، Shehla Amjad،Rubina Kazmi
A Case Study Of Medical House Officers Of District Effectonjob Performance
، Pakistan، Abbottabad : JAMC، journal of Ayub Medical College،*Abbottabad*
2008.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وأجريت هذه الدراسة في باكستان مقاطعة أبو تابات على جميع العاملين في المنطقة من الضباط وعددهم 55 ضابطاً.

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة للحصول على المعلومات، وتم تحليلها بالطرق الإحصائية وتشمل الإحصاءات الوظيفية ومعامل الأنباط سيبرمان والانحدار المتعدد.

خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

هناك تأييداً قوياً بالافتراض القائل بأنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.

3- دراسة: Sandhu، Sudha، Bakhshi بعنوان: " تأثير الإجهاد المهني على البيئة المنزلية: دراسة تحليلية للنساء العاملات في مدينة لوديانا "، مقال في مجلة علم البيئة البشرية، الهند، 2008.

Sandhu: Impact of Occupational Stress on Home Environment: ، Sudha، Bakhshi *Journal of Human Ecology*، Working Women of Ludhiana City An Analytical Study of *India*، 2008 - Issue 3، Volume 23، Ecology

هدفت الدراسة إلى فحص ظروف العمل المختارة من النساء العاملات، وتحليل أثر الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة للمرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية وقد أخذت بعين الاعتبار معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة وأسرههم أدى ارتفاع عدد النساء المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمية إلى زيادة الضغط داخل البيت ومكان العمل على حد سواء.

وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 150 امرأة، تم اختيارهم من ثلاث فئات وتشمل: الطبيبات، مدرسات الجامعة والعاملات في البنوك، وضمت كل فئة 50 امرأة.

خلصت الدراسة للنتائج التالية:

تأثير الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل وقد نال هذا البند أعلى النقاط، والاعتماد على الخادمت لم يتغير أعلى النقاط أيضاً. أما الضغط على الحياة الاجتماعية والترفيهية فقد كان الأكثر نقاطاً الخروج في أيام العطلات أما الأقل تفضيلاً فقد سجله البند الاستمتاع بالالتزامات الاجتماعية، أما البند تأثير الضغط على الأعمال المتنوعة فقد تبين أن أعلى النقاط تم تسجيلها لصالح البيان الاهتمام بسداد الفواتير، الشبكات والتأمينات... الخ. أما أقل النقاط فقد سجلها متابعة احتياجات المطبخ.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

1- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال تعرضنا للدراسات السابقة لاحظنا أنها تباينت من حيث الهدف، فبعضها ركز على مستوى ضغط العمل، وبعضها ركز على الأداء في العمل، وبعضها ربطت الضغط بالأداء، ومنها ما تعلق بالتعرف على مصادر الضغوط في العمل، وبعضها بينت أثر المتغيرات الديموغرافية على الضغوط وكانت هذه الدراسات متنوعة في العينات المتخذة، وأسلوب تحليل البيانات. وهناك اختلاف واضح في النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، لكنها تشابهت بالتوصيات بزيادة الأبحاث والدراسات المتعلقة بمجالات ضغوط العمل (ظروف العمل).

2- مساهمة الدراسة الحالية:

إن مؤسسة سونلغاز تتأثر إلى حد كبير بنوع الإدارة وتخضع إلى مجموعة من القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحاول من خلال إدارتها رفع وتحسين أوضاع العاملين فيها ورفاهيتهم، وذلك استجابةً لاحتياجاتهم وتوفير الخدمات العامة لهم من أجل نيل رضاهم الوظيفي، الأمر الذي يزيد من طاقاتهم ودافعيتهم نحو تحقيق وإنجاز الأهداف □ وضواعة □ سطرة من خلال مساعدة الأفراد على التعاون □ اعيا وبفاعلية وبأقل التكاليف. وخاصة في ظل الظروف الحالية وتبعات الحائجة (جائحة كورونا covid-19) والتي اثرت على كافة افراد المجتمع.

والجدول التالية يوضح بعضاً من من أوجه التشابه والاختلاف ما بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الجدول رقم (01-I): يبين أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

| الدراسات السابقة | الدراسة الحالية |
|------------------------|--|
| مختلفة بالزمان والمكان | مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط غرداية وحدة متليلي |
| تعد دراسات سابقة قديمة | هي دراسة تضاف إلى الدراسات الأكاديمية لمكتبة الجامعة |

| | |
|---|--|
| اعتمادها على عدد محدد من المتغيرات | تعتمد على متغيرين |
| اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة | اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة |
| طبقت على بيانات مختلفة بيئية محلية وبعضها عالمية | طبقت على بيئة محلية |
| تناولت المجتمع التعليمي والطبي والصناعي والأمني | تناولت مجتمع من قطاع الخدمة العمومية |
| استخدامها لأداة الاستبانة والمقابلة | استخدامها لأداة الاستبانة والمراجع |
| إتباع منهجية الأسلوب الوصفي التحليلي | استخدمت المنهج الوصفي التحليلي |
| بعضها ركز على ضغط العمل وبعضها ركز على الأداء الوظيفي | ركزت على ربط ظروف العمل ببارضا الوظيفي |

خلاصة:

في الأخير يمكن القول بان للرضا الوظيفي اهمية بالغة في المجتمعات فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة , تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية لكن الرضا الوظيفي يتكون من عدة عناصر وتؤثر فيه عدة عوامل، لكن ما يهم المنظمة هو أن يحقق الرضا الوظيفي أهدافها وأهداف العاملين معا ويحسن الأداء ويزيد من إنتاجية الفرد وولائه وارتباطه بالمنظمة أكثر، ويقلل من دوران العمل والشكاوي والحوادث ومعدلات الغياب في المنظمة.

وعليه فالمؤسسة تنتهج ميكانيزمات ووسائل لتحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها، مثل مساعدة ومساندة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة، توفير وتحسين ظروف العمل، توفير جو يسوده الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة، للوصول للأهداف المشتركة مما يعزز الثقة بالعاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم

الوظيفي وأيضاً معالجة مشاكل العاملين مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الثاني

دراسة حالة المؤسسة توزيع
الكهرباء والغاز وسط متليبي
الشعانية

المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز المطلب الأول : مفهوم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز 1 تعريف المؤسسة :

هي مؤسسة خدمات عمومية المسار الصعب لهذه المؤسسة يعكس مسار الشعب الجزائري اذ سعت جاهدة الى تحويل كل قواها من اجل تنظيم الاقتصاد و تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين في النمو متواصل و مستمر للبلاد.
تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من المؤسسات التي تقوم بتوزيع الكهرباء والغاز في منطقة الوسط

والفاعلة في الاقتصاد الوطني لها هدف رئيسي تسعى لتحقيقه هو تغطية التراب بالغاز والكهرباء.³⁸

و طموح سونلغاز هو أن تغدو مؤسسة منافسة لكي تقوى على مواجهة المنافسة التي تلوح ملامحها في الأفق وأن تكون في الأمد المنظور من بين أفضل خمسة متعاملين التابعين للقطاع في حوض البحر المتوسط.

و رسالتها هي توفير الكهرباء و الغاز في جميع انحاء الوطن

1-2 نبذة عن حياة المؤسسة :

و مرت المؤسسة في دورة حياتها بالمراحل المولية:

*في 1944: لقد نشأة هذه المؤسسة من طرف المستعمر الفرنسي الذي كان يسيرها ، حيث كان الجزائريون مجرد عمال بسطاء مقابل اجر زهيد؛

*في 1946: خضعت لقانون التامين الذي اصدرته الدولة الفرنسية SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز)؛

*في 1947: تم انشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر" المعرفة باختصار بالحروف EGA المؤسسات السابقة لإنتاج التوزيع وكذلك الغاز و هذا بموجب المرسوم رقم 1002/47 بتاريخ 05/06/1947 وهي تنتمي الى قانون اساسي خاص للزبون

LEBON و شركائه؛

³⁸بوشارب ايمان ، الكشف عن طريق تسيير المسار الوظيفي للعاملين دراسة حالة توزيع الكهرباء و الغاز ، جامعة غرداية ، غرداية

***في 1962:** تكلفت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة EGA وما ان انقضت بضع سنوات و بفضل بذلمجهود معتبر في سبيل التكوين سمح التأطير و العاملون الجزائريون من تولي تسيير المؤسسة؛

***في 1969:** تحولت EGA الى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء والغاز) وما لبث ان اصبحت مؤسسة ذات حجم معتبر حيث بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون وكانت تلبى حاجيات 7000 زبون؛

***وفي 1991:** تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري(epic) وإعادة النظر في قانونها الأساسي الذي يثبت أن للمؤسسة خدمة عمومية فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري؛

***وفي سنة 2002:** اصبحت المؤسسة شركة مساهمة هذه الترقية منحتها امكانية التدخل حدود الجزائر و باعتبارها شركة مساهمة فانه ينبغي عليها حيازة حافضة اسهم و قيم اخرى منقولة مع امكانية امتلاك اسهم في شركات اخرى؛

***في سنة 2004:** تطورت سونلغاز حيث اصبحت مجمعا او شركة قابض(هولدينغ) Hldingde Sociétés وذلك بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات وحسب خصائص لديها أربع نشاطات أساسية وهي:

1- إنتاج الكهرباء وهو مجمع صناعي (SP).

2-نقل الكهرباء المنتجة (GRTE)؛

3-نقل الغاز (GRTG)؛

4-توزيع الكهرباء والغاز(SD) (SOCITE DU DISTREEBUTION).

***في سنة 2005:** برزت الشركة في هذه السنة من خلال نشاطها الكثيف مما يستدعي رفع التحديات يعكس تعزيز انجازات المجمع و ذلك بإعادة هيكلة التوزيع الذي يشكل الرهان الاكبر لهذه السنة، لذلك يجب تحقيقه الى مهمة الخدمة العمومية التي يضمنها الموزعون و الفوز بهذه المهمة و

التطبيق الجيد لبرامج التنمية و ان استثمارية فريدة من نوعها لذا تكتسب اثارة و اهمي قصوى بالنظر الى نوعية الخدمات و التسيير بصورة عامة.

***في سنة 2006 :** تمت هيكلة وظيفة للتوزيع في اربع شركات فرعية هم كآتي،

1. الجزائر العاصمة SDA.

2. منطقة الوسط SDC.

3. منطقة الشرق SDE.

4. منطقة الغرب SDO.

في 2007.2008: نهاية الهيكلية (التجديد) تميزت سونلغاز خلال السنوات الاخيرة بإعادة التنظيم من اجل نمو افضل هذه هي الخطوة المتبعة حيث كان الرهان يتمثل في نوعية الخدمة المقدمة للزبائن من وراء هذا التطور يبقى ضمان الخدمة العمومية هي الجوهرية لسونلغاز ذلك ان توسيع مجال انشطتها و تحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيد ان في المقام الاول هذه المهمة التي تشكل الاساس لثقافتها كمؤسسة.

2/اهدافها: تعمل المؤسسة من اجل تحقيق العديد من الأهداف لما تمتلكه من قدرات ومؤهلات كبيرة لعل أهمها طموحها في أن تصبح من بين المؤسسات الخمس الأولى في الحوض المتوسط في مجال الكهرباء والغاز، معتمدة في ذلك على:

1-دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية :

- تهدف المؤسسة إلى استقطاب رؤوس الأموال من أجل تحقيق برامجها الاستثمارية؛

- العمل على امتلاك وتطوير المنشآت الأساسية للكهرباء والغاز التي تفي باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد؛

2- التوسع:تهدف شركة سونلغاز إلى تحقيق استراتيجيتها التوسعية داخل و خارج الوطن وحتى تنويع منتجاتها وكذلك نطاق العمل من صناعي إلى تجاري وصناعي وذلك بإعادة هيكلة نفسها في شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية الآتية:

*سونلغاز إنتاج الكهرباء (SPE)؛

*مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)؛

* مسير شبكة نقل الغاز (GRTG).

3/أهميتها: و تتمثل أهميتها بـ:

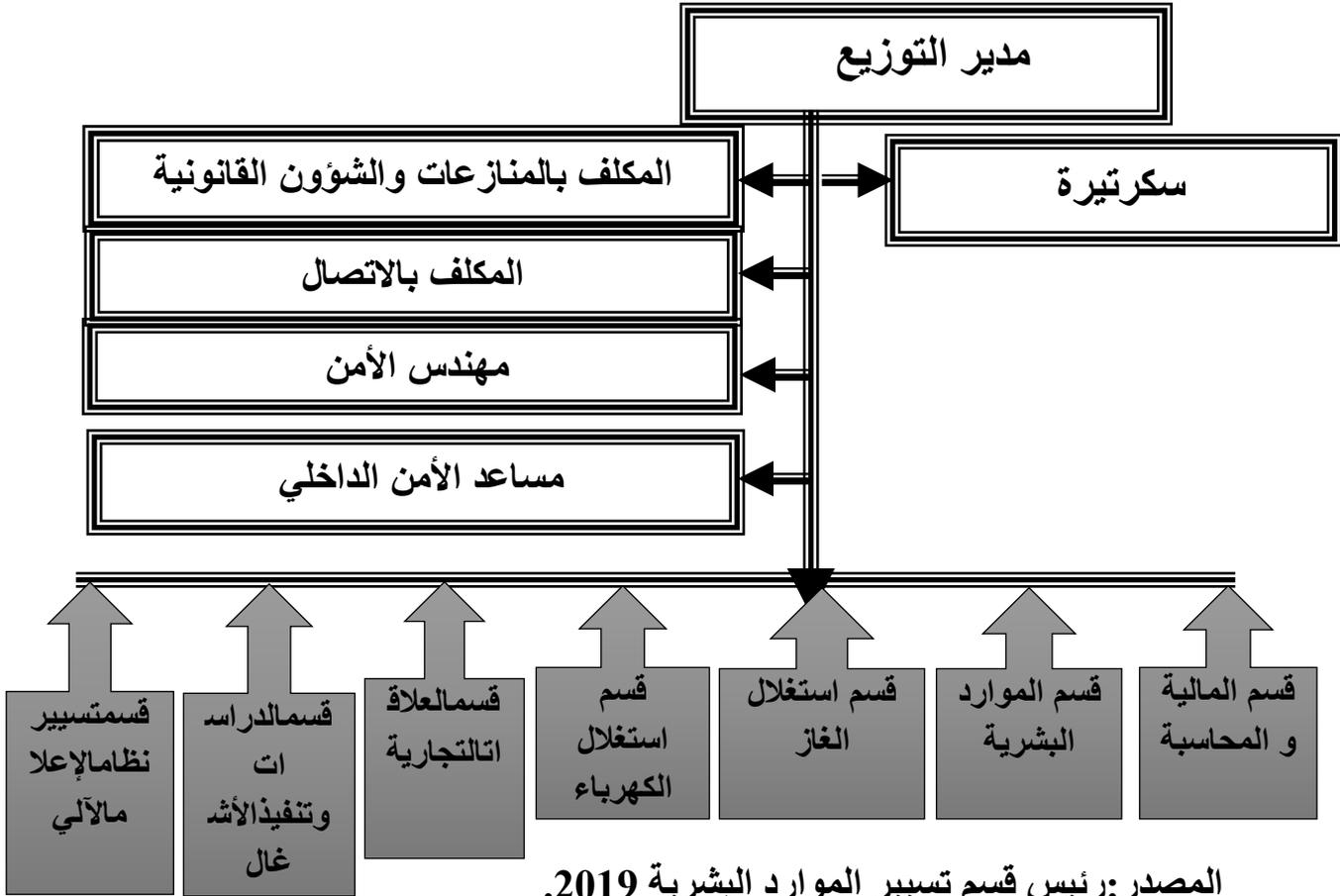
- تنظيم الاقتصاد بحكم أنها من أكبر المؤسسات الاقتصادية في البلاد .
- تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطن في نمو متواصل و مستمر .
- تساهم في تطور البلاد و هي شكل من أشكال التقدم .

- تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في البلاد.³⁹

³⁹اولاد حيمودة لخضر ، مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ، طريق الوطني رقم1 بوهران 31/03/2019 (بتصرف)

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة 1 الهيكل التنظيمي :

الشكل رقم (6):الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية .



المصدر:رئيس قسم تسيير الموارد البشرية 2019.

2 شرح الهيكل التنظيمي :

تأسست المديرية الجهوية بمقتضى القرار 478 و يمثل المديرية على المستوى المحلي السيد المدير وتظم المديرية مايلي:
- مكتب المدير:و المصالح و الأعوان المتصلون مباشرة به وهم:

-سكرتير التنفيذي

-العون المكلف بالاتصال على المستوى المديرية.

-العون المكلف بالشؤون القانونية على المستوى المديرية.

-العون المكلف بالوقاية وامن الأشخاص على مستوى المديرية.

ونلخص مهام المديرية بمايلي:

- المساهمة في سير سياسة المديرية العامة للتنوع وسط مجال:الخدمات المقدمة،تعظيم المبيعات،تحصيل الديون.

-تطبيق السياسات التجارية للشركة على أكمل وجه.

-توفير كل الشروط الملائمة للتكفل بطلبات الزبائن في المواعيد المحددة بالتكاليف المحددة أيضا و إرشادهم و توعيتهم.

-ضمان التسيير المحكم لشبكات الكهرباء والغاز وتطويرها و مختلف عمليات الصيانة بها.

- وضع برنامج الأشغال و ضمان تنفيذها.

-تسيير الموارد البشرية و توفيرهم بكل الإمكانيات المادية الضرورية لسير مهامهم.

- ضمان امن الأشخاص و الممتلكات التي لها علاقة بالتوزيع و توعية المواطنين بالقواعد الأمنية الضرورية.

- ضمان أحسن تمثيل للشركة على المستوى المحلي.

1-2 مخطط التنمية 2014-2024 لمنشآت شركات مجمع سونلغاز:

1-1-2مبلغ استثمارات في حدود 6338 مليار دينار جزائري:

يشمل مخطط التنمية 2014-2024 للمنشآت الكهربائية. الغازية و العقارية لشركات مجمع سونلغاز مشاريعمحددة اخرى ما تزال قيد الدراسة، ويرتبط هذا المخطط بإنتاج ونقل الكهرباء و

الغاز، والمنشآت المرافقة لها.

وتبلغ تكلفة الاستثمار الاجمالي حوالي 6338 مليار دينار جزائري،من بينها 5532 مليار جزائري على عاتق شركات مجمع سونلغاز:

2-1-2انتاج الكهرباء:

لتلبية الاحتياجات المتزايدة للطاقة،سترتفع القدرة الإنتاجيةالإضافية الوطنية في الفترة 2014-2024 بحوالي 28582 ميغاواط (جميع الشبكات)،من بينها 19682 ميغاواط مقرر و 8900 ميغاواط قيد الدراسة.يقدر المبلغ الاجمالي لمخطط التنمية لإنتاج الكهرباء في الفترة

2014-2024 ب 2996 مليار دينار جزائري (من بينها 1312 دينار جزائري للطاقات المتجددة).

تتوزع 19682 ميغاواط المقررة كمايلي:

-14710 ميغاواط للشبكة المترابطة الشمالية .

-640ميغاواط لتوربينات الغاز المتنقلة.

-594 ميغاواط توربينات الغاز لشبكة عين صالح،تيميمون.

-478 ميغاواط للشبكة المعزولة بالجنوب،منها214ميغاواط ديزل،264 ميغاواط توربينات الغاز.

-3260 ميغاواط في مجال الطاقة المتجددة.

2-1-3نقل الكهرباء:

تحويلية إجمالية تقدر ب 84440 MVA ، من بينها 408 وحدة مقررة (04 في طور التأهيل) و 112 وحدة قيد الدراسة. المبلغ الاجمالي لخطة التنمية لشبكات نقل الكهرباء للفترة 2014-2024 يقدر ب1339 مليار دينار جزائري ، من بينها 1330 مليار دينار جزائري تتكفل به فيما يخص نقل الكهرباء، طول شبكة نقل الكهرباء التي ستنتج خلال الفترة 2014-2024 ما يقرب 26790 كم .

-20936 كم قررت من بينها 1346 كم في طور التأهيل و 5854 كم خطوط قيد الدراسة.

سيصل طول شبكة شركة نقل الكهرباء 51036كم بحلول عام 2024،سيزداد عدد المحولات الكهربائية خلال الفترة 2014-2024 ما يقارب 520 وحدة، لتحقيق سعة شركة نقل الكهرباء.

2-1-4 نقل الغاز:

فيما يتعلق بنقل الغاز يتمثل مخطط الخماسي 2010-2014 من خلال ربط مواقع مناطق الهضاب العليا و الجنوب بالغاز الطبيعي،مع الاستمرار في ربط المناطق الشمالية بالغاز الطبيعي، بالإضافة الى هذا البرنامج،ستعرف المنشآت الغازية تطور ملحوظ و هذا بالانجاز سلسلة نقل الغاز (الشرق، غرب) في المنطقة الهضاب العليا .

كما ستم انجاز خطين نقل الغاز من قبل سونطراك بالنيابة عن شركة نقل الغاز، و الهدف الرئيسي من هذه الانجازات هو امداد منطقة تمنراست و جانت و جميع المناطق المجاورة لهذه الأنابيب، و بالتالي، فان الطول الإجمالي لشبكة نقل الغاز الذي سينجز خلال الفترة 2014-2024 يقدر ب 13003 كم، منها 6218 كم تدرج من مشاريع مبرمجة في اطار البرنامج الخماسي 2010-2014.

وسيبليغ المبلغ الاجمالي لجميع الاعمال المتعلقة بتطوير شبكة نقل الغاز في الفترة 2014-2024 حوالي 878 مليار دينار جزائري على عاتق شركة نقل الغاز.

2-1-5 توزيع الكهرباء و الغاز:

تتضمن خطة التنمية لشبكات التوزيع برامج الكهرباء و التوزيع العمومي للغاز المشرفة عليها الدولة، وكذا المشاريع الخاصة و ربط الزبائن الجدد و كذلك معدات الصيانة و الإستغلال، يقدر مبلغ خطة لتطوير التسيير و الإستغلال، يقدر مبلغ الخطة تطوير التسيير الشبكات و منشآت الشركات الأربع لتوزيع الكهرباء و الغاز في الفترة 2014-2024 بـ 1039 مليار دينار جزائري منها 626 مليار دينار جزائري على عاتق شركات التوزيع الكهرباء و الغاز.¹

مفاهيم ذات علاقة بالمؤسسة :

- نطاق الاشراف : واسع لأن عدد العمال يتجاوزون خمسة عمال و تتكون المؤسسة من عدة فروع موزعة على الوطن؛
- نوع السلطة : تكون مركزية في القرارات الاستراتيجية و اللامركزية في القرارات الروتينية مثل التوظيف و منح عطل... الخ
- نوع الهيكل : هيكل تنظيمي وظيفي حيث يكون كل موظف يكون مخصصا لوظيفة واحدة و تكون ادواره ومسؤوليته واضحة
- نوع الاتصال :

المطلب الثالث : تقديم مصلحة تنمية الموارد البشرية

تعريفها :

هي المصلحة المسؤولة عن تنفيذ القواعد و الإجراءات في الميدان التحكم بالموارد البشرية وهي مسؤولة أيضا عن: تعزيز المهارات الموجودة لتطوير أنشطة جديدة تأكد من مدى كفاية

¹ اولاد حيمودة لخضر ، مرجع سبق ذكره

هذه الموارد البشرية (المهارات والفرص)، وتطوير الأنشطة، تطوير المعلومات، والاستماع والتشاور حول العلاقات الاجتماعية والمهنية وظروف العمل، مراجعة نظام إدارة العمليات المعتمدة من قبل الشركة، التنسيق أنشطة مختلفة من الموظفين داخل فرع التوزيع، بما في ذلك التوظيف، والحث على التكامل، وتعيين والترقية ونقل ...، وضع خطط سنوية للتجديد والتدريب، تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي بدأتها الإدارة العليا.

أهدافها :

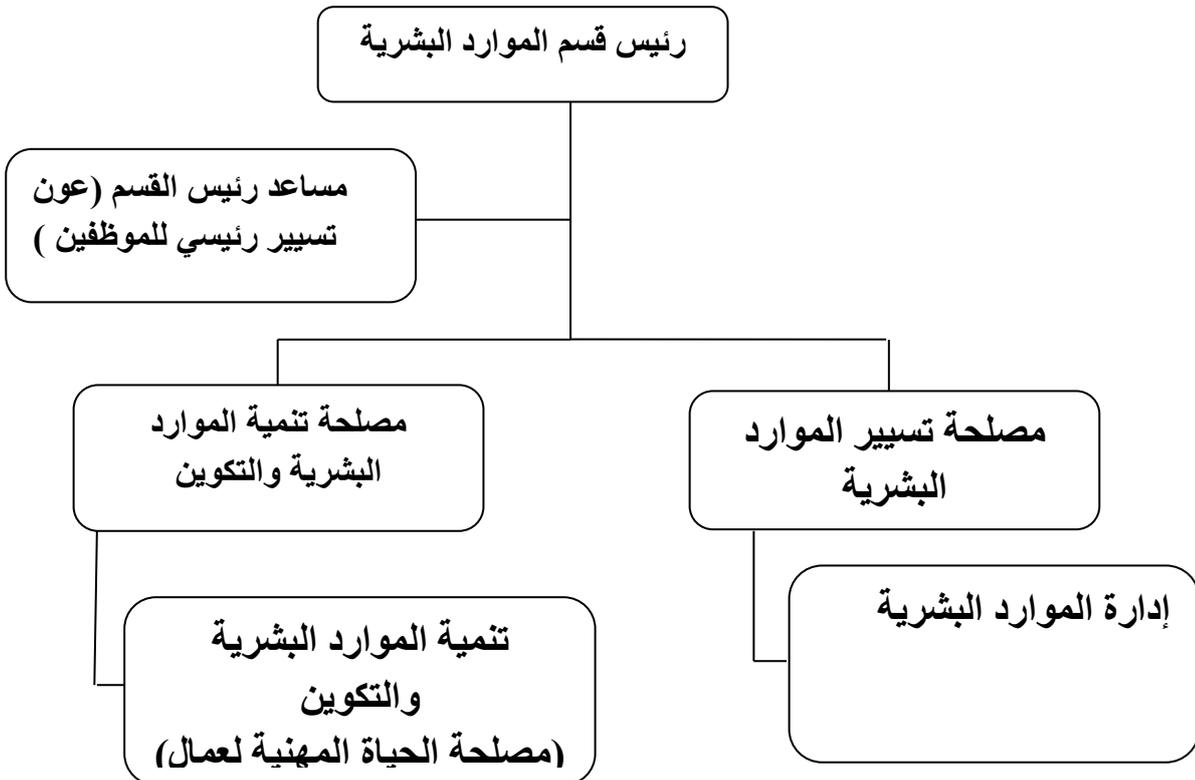
تتمثل أهداف مصلحة تنمية الموارد البشرية :

- اعداد وتوجيه ومراقبة المديرية لمختلف خطط المستخدمين من حيث التوظيف والتكوين والترقية.
- ضمان وتنسيق وترقية النشاطات الادارية وتسيير المستخدمين .
- اعداد و متابعة الاجور.
- الحرص على تسيير العلاقات الخارجية مع التكوين و الجامعات و التشغيل .
- اعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برامج التكوين .

هيكلها :

المخطط الهيكلي للمصلحة ادارة الموارد البشرية:

الشكل رقم (7): الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.



المصدر: مسؤول التربص أولاد حيمودة لخضر، 2019.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة

بعدما تطرقنا في الفصل الأول الجانب النظري لأثر ظروف العمل على الرضا الوظيفي سنقوم باسقاط تلك المفاهيم على المؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: الطريقة والادوات المستخدمة

سنتناول في هذا المطلب الى الأسلوب الذي تم الاعتماد عليه في هذه الدراسة واهم الأدوات المستخدمة

أولاً : الأدوات المستخدمة

نستعرض في هذا المطلب الأدوات الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة.

عرض الاستبيان:

حيث يتم التطرق إلى مختلف مراحل إعداد الاستبيان والظروف التي تم فيها صياغته، بدءاً من مرحلة إعداد الاستمارة و كيفية تصميم قائمة الأسئلة، مروراً بكيفية نشر و توزيع الاستمارات، ثم التطرق إلى هيكل الاستبيان و كذا مجتمع و عينة الدراسة.

منهج البحث:

أن لهذه الدراسة بعد ميداني تطبيقي كونها تتعلق بأثر تفعيل الآليات الداخلية لحوكمة الشركات، لذلك اعتمدنا على المنهج التحليلي في تحليل البيانات، والمعلومات المحصل عليها من خلال استبيان ثم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماع SPSS النسخة 20.

استبانة الدراسة:

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي وعمال الشركة حول مشكلة الدراسة.

ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل:

■ مرحلة التصميم الأولي.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقاً من الجانب النظري والدراسات السابقة تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛
- صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل؛
- ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.
- بعد الانتهاء من إعداد الأسئلة تم عرضها على بعض الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال وذلك بغية التحكيم والتأكد من سلامة بناء الاستمارة وصياغة الأسئلة، وتفادي الأخطاء التقنية والمنهجية التي قد تحول دون الوصول إلى الأهداف المنشودة.

■ مرحلة إعادة التصميم:

بعد المراجعة والأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من قبل الأساتذة المختصين، تم عرض الاستبيان على مجموعة من موظفي الشركة للتأكد من وضوح واستيعاب الأسئلة من قبلهم، حيث تمكننا هذه المرحلة الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات واتخاذ بعض التعديلات والتصميمات فيما يخص الأسئلة وصياغتها بطريقة مناسبة وواضحة.

■ مرحلة التصميم النهائي:

وهي المرحلة النهائية المتعلقة بالاستمارة، حيث تم الأخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات في المرحلة السابقة ومن ثم التصميم النهائي للاستمارة وتوزيعه مستعينين في ذلك على:

- التسليم المباشر لأفراد العينة؛

• الاستعانة ببعض الزملاء الأكاديميين وأصحاب المهنة.
أما عن طريق استرجاع الاستثمارات فقد اختلفت تبعاً لاختلاف طرق توزيعها حيث تم الحصول على الإجابة من خلال ما يلي:

- الحصول على الإجابة بشكل مباشر من المستجوبين؛
 - استلام الاستثمارات من قبل الزملاء الذين تم الاستعانة بهم.
- ثانياً: هيكل الاستبيان ومجتمع الدراسة:

سنقوم باستعراض محاور الذي صمم بها الاستبيان و العينة محل الدراسة

1) هيكل الإستبيان:

تتضمن استمارة الاستبيان 27 سؤالاً موزعة محورين كما يلي:

• **الجزء الأول:** يوضح البيانات الشخصية عن أفراد المجتمع، واحتوت على خمس فقرات، (الجنس، العمر، الاقدمية، حالة المدنية)، والتي يتوقع أن تساعد الباحث على تفسير النتائج.

• **الجزء الثاني:** يوضح محور الرضا الوظيفي ومحور ظروف العمل التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (27) فقرة. إذ يحتوي على (17) للرضا الوظيفي موزعة على أربعة أبعاد، و (10) فقرة لظروف العمل

. وقد تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وذلك كما

هو موضح في الجدول التالي

الجدول رقم (01-02): يوضح مضمون الاستبيان

| رقم الفقرات | المصدر |
|-------------|---------------|
| (17-01) | الرضا الوظيفي |
| (27-18) | ظروف العمل |

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثاً: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (03-II)

الجدول رقم (02-02): متغيرات الدراسة

| | |
|---------------|-----------------|
| | المتغيرات |
| الرضا الوظيفي | المتغير المستقل |
| ظروف العمل | المتغير التابع |

المصدر: من إعداد الطالبين

رابعاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف العمال والموظفين الذين يعملون في ادارة الشركة بمختلف المصالح والدوائر المدرجة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

1) عينة الدراسة:

استهدف الاستبيان عينة عشوائية من موظفي الشركة خلال توزيع 45 استبيان تم الحصول على 41 استبانة صالحة للدراسة و3 ملغاة و2 مفقودة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم: 2-3 يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

| البيان | العدد | النسبة |
|--------------------------|-------|--------|
| عدد الاستمارات الموزعة | 45 | 100% |
| عدد الاستمارات المسترجعة | 41 | 92% |
| عدد الاستمارات المفقودة | 01 | 2% |
| عدد الاستمارات الملغاة | 03 | 6% |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على تجميع الاستبيان

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert) الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (2-2) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-4) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

| التصنيف | موافق بشدة | موافق | غير متأكد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------|------------|----------|-----------|-----------|----------------|
| النقاط | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| الدرجة | 5-4.2 | 4.19-3.4 | 3.39-2.60 | 2.59-1.80 | 1-1.79 |

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (5-2) يوضح مقياس التحليل

| | | |
|------------|-----------|--------|
| مرتفع | متوسط | منخفض |
| 3,67 فأكثر | 2,34-3,66 | 1-2,33 |

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس:

إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34-3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1-2.33 فيكون المستوى منخفض.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سنقوم بعرض النتائج وتحليلها وذلك حسب التقسيم التالي :

الفرع الأول: المعالجة الإحصائية للدراسة

بهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 20 وبرنامج Excel2007 .

لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

✓ **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.

✓ **التكرارات والنسب المئوية:** ذلك لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

✓ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

✓ **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لقياس صدق الفقرات وقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.

✓ **معامل T – Test one simple**

✓ اختبار كولومجروف- سمرنوف (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

✓ تحليل الانحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والتابع.

✓ الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.

ثانيا: صدق وثبات الاستبيان.

1. تحكيم الاستبيان: عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (03) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2. قياس ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، والجدول التالي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاوَر الدراسة.

جدول رقم (6-2): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

| عنوان المحور | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|---------------|-------------|-------------------|
| الرضا الوظيفي | 17 | 0,910 |
| ظروف العمل | 10 | 0,767 |
| | | |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.767 إلى 0.910) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (25%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات بحيث أنه إذا تم توزيع الاستبيان على نفس العينة في وقت لاحق فسيعطينا نفس النتائج.

03-قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ويكون ذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين مصادر المحور الاول المتعلق بالرضا الوظيفي ومعاملات الارتباط بين المتغيرين التابع و المستقل والنتائج تدل على صدق الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان وهو ما توضحه الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 لكل عبارات الإستبيان الموضحة في الجدول التالي :

1-جدول رقم (7-2) محور الرضا الوظيفي

| الرقم | العبارات | معامل بيرسون | مستوى الدلالة |
|-------|---|--------------|---------------|
| 1 | الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول | 0.582** | 0,01 |
| 2 | الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي | 0.666** | 0,01 |
| 3 | سياسة الأجور المتبعة عادلة | 0.783** | 0,01 |
| 4 | اجري يتوافق مع مستوى المعيشة | 0.743** | 0,01 |
| 5 | سبق وان تلقيت مكافئة | 0.586** | 0,01 |
| 6 | تمنح المكافئات على أساس معايير واضحة وعادلة | 0.804** | 0,01 |
| 7 | أنا راض عن آليات الترقية و وقت الحصول عليها | 0.810** | 0,01 |
| 8 | الترقية تتم على أساس الأداء والكفاءة | 0.824** | 0,01 |
| 9 | إن منح الترفيات الوظيفية يآثر إيجابا على الأداء الوظيفي | .397*0 | 0,05 |
| 10 | لدي استقرار وظيفي في المؤسسة التي اعمل فيها | 0.617** | 0,01 |
| 11 | أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين | 0.800** | 0,01 |
| 12 | وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين | 0.557** | 0,01 |
| 13 | يتم العمل بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل | 0.529** | 0,01 |
| 14 | لدي علاقة ودية مع المسؤولين | 0.588** | 0,01 |
| 15 | لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل | 0.423** | 0,01 |

| | | | |
|------|---------|--|----|
| 0,01 | 0.590** | مكان العمل نظيف ويشعري بارتياح كبير | 16 |
| 0,01 | 0.632** | توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ أمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية | 17 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

2- جدول رقم (8-2) محور ظروف العمل

| الرقم | العبارات | معامل بيرسون | مستوى الدلالة |
|-------|--|--------------|---------------|
| 1 | ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي | 0.717** | 0,01 |
| 2 | إن المكان الذي اعمل فيه يتناسب وخبرتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني أؤدي مهامي على أحسن وجه | 0.686** | 0,01 |
| 3 | أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الواجهة إلي | 0.669** | 0,01 |
| 4 | أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال وأحرص على تحسين مستوى أدائي | 0.717** | 0,01 |
| 5 | عدم الاهتمام بي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى أدائي | 0.668** | 0,01 |
| 6 | تساهم الأنظمة والقوانين المعتمدة في المؤسسة في تطوير أدائي | 0.655** | 0,01 |
| 7 | أنا مستعد ولذي الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب | 0.593** | 0,01 |
| 8 | يؤثر نظام العوقيات على تطوير أدائي وتطويره | 0.117 | 0,465 |
| 9 | تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها | 0.470** | 0,01 |
| 10 | أجد أن نتائج التقييم الأداء الإيجابية تحفزني وتدفعني للعمل بكفاءة | 0.695** | 0,01 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

نلاحظ من الجدولين أعلاه أن هناك ارتباطا بين العبارات في نفس المحور و هذا يدل على أن هناك اتساقا داخليا بين عبارات المحاور في الاستبيان و هذا مؤشر على أن الاستبيان صالح لما وضع من أجل قياسه.

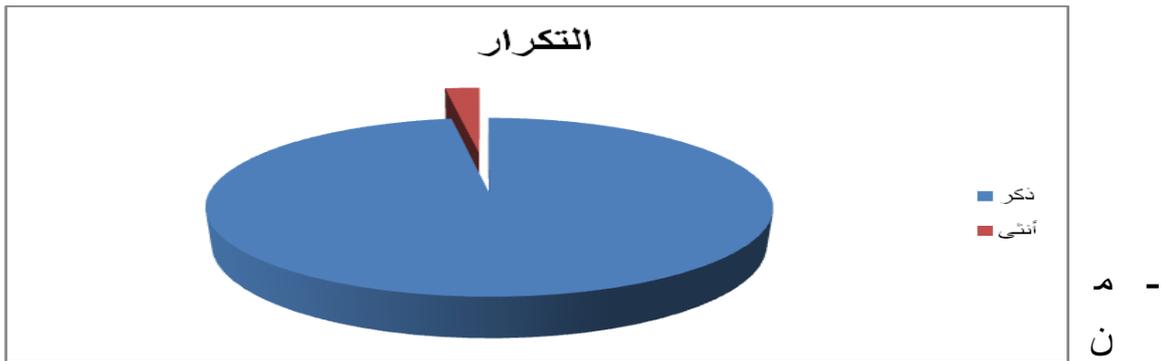
الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

- جدول رقم (9-2) تقسيم العينة بحسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر | 40 | 97,6 |
| أنثى | 1 | 2,4 |
| المجموع | 41 | 100,0 |

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS
الشكل رقم (08): تقسيم العينة بحسب الجنس



خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا التكرارات المطلقة والنسبية لأفراد العينة المدروسة وذلك حسب متغير النوع (الجنس)، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا ذكورا بنسبة تمثل 97,6% أي ما يعادل 40 فرد من إجمالي أفراد العينة ، في حين أن نسبة الإناث ظهرت بنسبة صغيرة مقارنة بنسبة الذكور والتي بلغت 2,4% أي ما يعادل 1 فرد ، وهذا ما يدل على أن نسبة الذكور عمال لدى مؤسسة بالعينة محل الدراسة

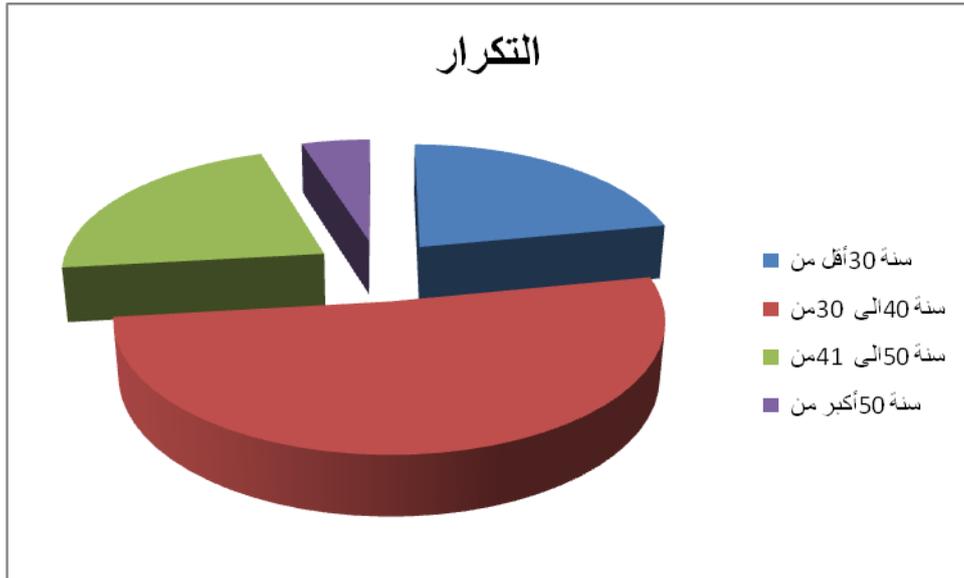
أكثر من نسبة الإناث وقد يكون بسبب طبيعة توجه وثقافة المجتمع السائدة ، و الشكل الموالي يوضح لنا نتائج ذلك :

2. توزيع افراد العينة حسب السن
- جدول رقم (10-2) تقسيم العينة بحسب السن

| السن | التكرار | النسبة |
|------------------|---------|--------|
| أقل من 30 سنة | 9 | 22,0 |
| من 30 الى 40 سنة | 21 | 51,2 |
| من 41 الى 50 سنة | 9 | 22,0 |
| أكبر من 50 سنة | 2 | 4,9 |
| المجموع | 41 | 100,0 |

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر ، وهي مقسمة إلى أربع فئات عمرية، حيث نلاحظ أن الفئة العمرية التي شهدت أكثر تكرار هي الفئة الثانية حيث بلغت بنسبة 51.2 % أي ما يمثل 21 فرد من إجمالي أفراد العينة ، أما الفئة التي تليها هي الفئة الثالثة والاولى التي بلغت نسبة 22 % وهو ما يمثل 18 أفراد ، لتكون الفئة الرابعة هي أقل تكرار من العينة المدروسة لتبلغ نسبة 4,9% أي ما يمثل 2 أفراد فقط ، ومنه يمكن القول بأن نسبة الفئة الشبابية بالعينة المدروسة كانت مرتفعة جدا ، ما وهذا ما قد يعود لطبيعة الأعمال أو المشاريع التي يقوم بها الشباب اليوم والشكل التالي يوضح ذلك :

- الشكل رقم(09) تقسيم العينة بحسب السن



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel .

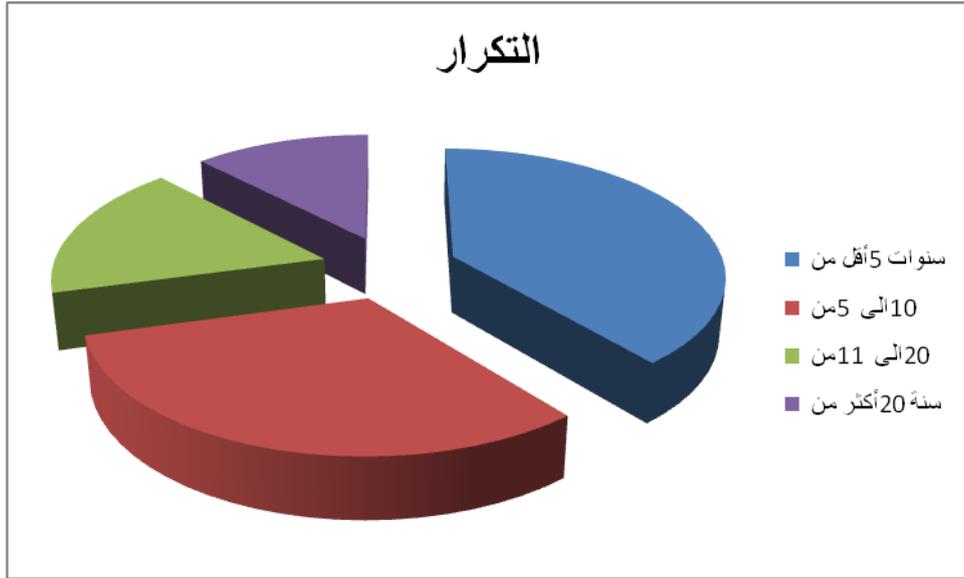
- جدول رقم (11-2) تقسيم العينة بحسب الأقدمية

| الاقدمية - | التكرار | النسبة |
|----------------|---------|--------|
| أقل من 5 سنوات | 16 | 39,0 |
| من 5 إلى 10 | 13 | 31,7 |
| من 11 إلى 20 | 7 | 17,1 |
| أكثر من 20 سنة | 5 | 12,2 |
| المجموع | 41 | 100,0 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على نتائج برنامج SPSS20

يوضح لنا الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية من خدمات شركات التأمين والتي كانت موزعة عبر أربعة تقسيمات زمنية، حيث نلاحظ أن الفئة الأولى هي التي لها أكثر تكراراً بنسبة 39,0% أي ما يمثل 16 فرداً من إجمالي العينة ، ثم تليها الفئة الثانية بحصولها على نسبة تكرار 31,7% أي ما يمثل 13 أفراداً من إجمالي أفراد العينة ، تليها الفئة الثالثة بحصولها على نسبة تكرار 17,1% أي ما يمثل 7 أفراداً من إجمالي أفراد العينة ، لتحصل الفئة الرابعة على أقل تكرار بحصولها على ما نسبته 12,3% أي ما يمثل 5 أفراداً ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :

- الشكل رقم (10) تقسيم العينة بحسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel .

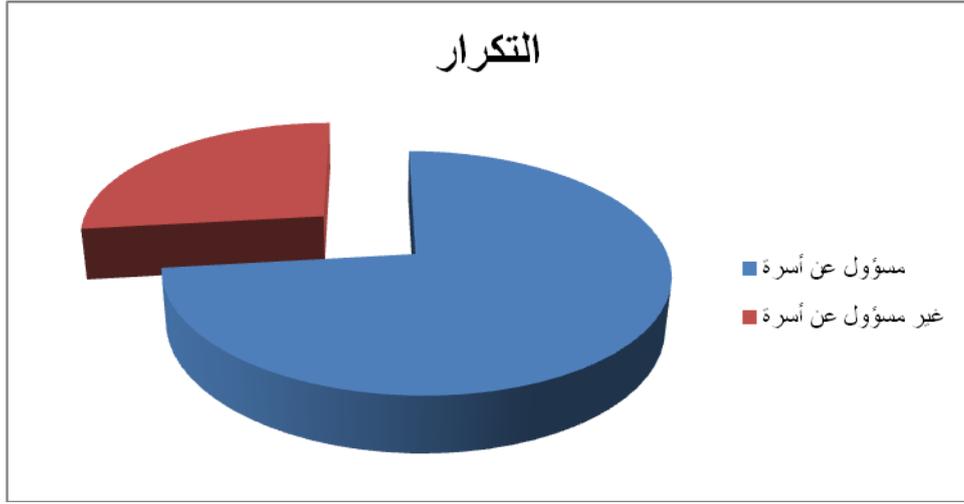
- جدول رقم (12-2) تقسيم العينة بحسب الحالة المدنية

| النسبة | التكرار | الحالة المدنية |
|--------|---------|-------------------|
| 73,2 | 30 | مسؤول عن أسرة |
| 26,8 | 11 | غير مسؤول عن أسرة |
| 100,0 | 41 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

يوضح لنا الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة المدنية م والتي كانت موزعة عبر قسمين، حيث نلاحظ أن الفئة الأولى هي التي لها أكثر تكرارا بنسبة 73.2% أي ما يمثل 30 فرد من إجمالي أفراد العينة ، ثم تليها الفئة الثانية بحصولها على نسبة تكرار 26.8% أي ما يمثل 11 أفراد من إجمالي أفراد العينة ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :

- الشكل رقم (11) تقسيم العينة بحسب الحالة المدنية



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel .

3- الفرع الثالث: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول محاور الاستبيان
أولاً: تحليل محاور الإستبيان
جدول رقم (2-13) تحليل محور الرضا الوظيفي

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مستوى الإجابة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول | 3,098 | 1,1791 | 9 | متوسط |
| 2 | الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي | 2,927 | ,95890 | 10 | متوسط |
| 3 | سياسة الأجور المتبعة عادلة | 2,634 | 1,0430 | 15 | متوسط |
| 4 | اجري يتوافق مع مستوى المعيشة | 2,878 | 1,0049 | 13 | متوسط |
| 5 | سبق وان تلقيت مكافئة | 2,927 | 1,1914 | 11 | متوسط |
| 6 | تمنح المكافئات على أساس معايير واضحة وعادلة | 2,415 | ,89370 | 17 | متوسط |
| 7 | أنا راض عن آليات الترقية و وقت الحصول عليها | 2,537 | 1,0271 | 16 | متوسط |
| 8 | الترقية تتم على أساس الأداء والكفاءة | 2,683 | 1,0826 | 14 | متوسط |
| 9 | إن منح الترقيات الوظيفية يآثر إيجابا على الأداء الوظيفي | 3,829 | ,86320 | 2 | مرتفع |

| | | | | | |
|-------|----|---------|--------|----|--|
| مرتفع | 4 | ,59260 | 3,732 | 10 | لدي استقرار وظيفي في المؤسسة التي اعمل فيها |
| متوسط | 12 | ,93250 | 2,927 | 11 | أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين |
| مرتفع | 3 | ,67900 | 3,805 | 12 | وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين |
| مرتفع | 1 | ,49760 | 3,951 | 13 | يتم العمل بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل |
| مرتفع | 5 | ,65610 | 3,659 | 14 | لدي علاقة ودية مع المسؤولين |
| متوسط | 8 | ,78160 | 3,195 | 15 | لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل |
| متوسط | 7 | ,89100 | 3,390 | 16 | مكان العمل نظيف ويشعرنني بارتياح كبير |
| مرتفع | 6 | ,97410 | 3,415 | 17 | توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ أمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية |
| متوسط | | ,587200 | 3,1765 | | محور الرضا الوظيفي |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول (الرضا الوظيفي) ، حيث نلاحظ أن فقرات هذا البعد كل مستويات الإجابة كانت من درجة (متوسط) ، حيث بلغ المجموع العام لهذا البعد على متوسط حسابي يقدر بـ3,1765 وهو يوافق درجة متوسط ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 587200، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (2,415-3,951) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (06) و الفقرة رقم (13) على التوالي ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0,49760-1,1914) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (13) والفقرة رقم (05) على التوالي.

- جدول رقم (14-2) تحليل محور ظروف العمل

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | مرتفع |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|-------|
| 1 | ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملية | 4,049 | ,58950 | 1 | مرتفع |

| | | | | | |
|-------|----|---------|--------|--|----|
| مرتفع | 6 | ,87860 | 3,683 | إن المكان الذي اعمل فيه يتناسب وخبرتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني أؤدي مهامي على أحسن وجه | 2 |
| مرتفع | 3 | ,44720 | 4,000 | أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الوجهة إلي | 3 |
| مرتفع | 2 | ,56960 | 4,024 | أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال وأحرص على تحسين مستوى أدائي | 4 |
| مرتفع | 5 | ,79100 | 3,780 | عدم الاهتمام بي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى أدائي | 5 |
| مرتفع | 8 | ,89170 | 3,171 | تساهم الأنظمة والقوانين المعتمدة في المؤسسة في تطوير أدائي | 6 |
| مرتفع | 7 | 1,0006 | 3,268 | أنا مستعد ولذي الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب | 7 |
| متوسط | 10 | ,93380 | 2,683 | يؤثر نظام العوقات على تطوير أدائي وتطويره | 8 |
| متوسط | 9 | ,81230 | 2,878 | تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها | 9 |
| مرتفع | 4 | ,83370 | 3,829 | أجد أن نتائج التقييم الأداء الإيجابية تحفزني وتدفعني للعمل بكفاءة | 10 |
| متوسط | | ,450970 | 3,5366 | محور ظروف العمل | |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني (ظروف العمل) ، حيث نلاحظ أن فقرات هذا البعد كل مستويات الإجابة كانت من درجة (متوسط) ، حيث بلغ المجموع العام لهذا البعد على متوسط حسابي يقدر بـ 3.5366 وهو يوافق درجة متوسط ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.45097 ، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (2,683-4,049) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (08) و الفقرة رقم (01) على التوالي ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (1,0006-4,4720) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (03) والفقرة رقم (07) على التوالي.

ثانيا: اختبار الفرضيات

سنقوم من خلال هذا الجزء بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة من خلال إختبار صحة الفرضيات والتحقق من نتائجها وفقا للعناصر الموائية.

الفرضية الرئيسية : والتي تنص بأنه "توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي و ظروف العمل"

جدول رقم (15-2)

| المتغير | ن | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---------------|----|-----------------|-------------------|----------------|---------------|
| الرضا الوظيفي | 41 | 54,0000 | 9,98248 | **0,590 | 0.01 |
| ظروف العمل | 41 | 35,3659 | 4,50975 | | |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

لأجل الإجابة عن الفرضية الرئيسية من الدراسة سنجري إختبار معامل الارتباط ، ويتم ذلك من خلال الارتباط الذي هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين، ونستعمل في ذلك معامل Pearson. الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (16-02) : يوضح قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمستقل

| حجم العينة | قيمة الارتباط | معامل | مستوى الدلالة | مستوى الدلالة | النتيجة |
|------------|---------------|-------|---------------|---------------|-------------|
| 41 | 0.590 | | 0.021 | 0.01 | يوجد إرتباط |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول الموضح أعلاه لإختبار الفرضية الأولى من الدراسة لقيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع (رضا الوظيفي) والمتغير المستقل (ظروف العمل) ، نلاحظ وجود علاقة طردية (موجبة) بين هذين المتغيرين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.590 ، هذا ما يمكن القول عنه بشكل عام توجد علاقة طردية متوسطة بين ظروف العمل والرضا الوظيفي، وبالتالي فهي قد لا تحقق رضاهم عند المستوى المطلوب وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية .

الفرضية الجزئية الأولى: والتي تنص بأنه " الرضا الوظيفي محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل " .

2.الفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص بأنه "يعتبر تحسين الأداء هدف تسعى اليه المنظمة فهو يعتبر المرآة العاكسة لفشل او نجاح أي منظمة".

خلاصة الفصل

ضم هذا الفصل عرضا للمؤسسة المستقبلية و للإطار المنهجي للدراسة و كذلك عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة بعد تطبيق الاستبيان و التي تهدف أساسا إلى إبراز تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية في المؤسسة

وبعد معالجة البيانات التي تحصلنا عليها من افراد العينة حيث أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل بين الايجابية أحيانا و السلبية أحيانا أخرى،و ما تم الوصول إليه حالة عدم الرضا عن ما هو متوفر بالمؤسسة بجانبه المادي و المعنوي و إن كانت بعض الردود الايجابية تعكس حالة من الرضا فهو يبقى نسبي، أين يجعل أثر الرضا الوظيفي على الأداء فعال، مما يؤكد التأثير المرتفع للرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي للموارد البشرية، وهذه النتيجة مطابقة لنتائج الإطار النظري للدراسة.

خاتمة

إن التحدي الكبير الذي أصبحت تواجهه أي منظمة، هو مدى قدرتها على المحافظة على موردها البشري، لأنه يعتبر مصدر النجاح و التفوق و حلا للعديد من المشاكل التي تتعرض لها. و يعود ذلك إلى المحاولات المستمرة للإدارة منذ القرن التاسع عشر، لضمان ولاء و التزام الافراد بتحقيق أهداف المنظمة. و من اجل تفعيل المورد البشري و الاستفادة من قدراته و طاقاته الى احسن النتائج، دفعت تحديات بيئة الاعمال المنظمة

الى تفهم دوافعه المتباينة و كيفية التأثير عليها لتوفير الرضا الوظيفي، و ادى بالباحثين الى تفسير الاتجاهات المختلفة التي يحملها الفرد نحو مهنته و نحو عوامل متعلقة نحو الحياة بوجه عام . وعلى هذا الأساس قامت دراستنا المتعلقة بالرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الاداء الوظيفي للموارد البشرية، وقد اخترنا المؤسسة سونلغاز بمتابلي لإجراء الدراسة الميدانية فيها كونها مناسبة لبحثنا

النتائج:

1.النتائج النظرية:

-يعتبر المورد البشري من اهم الموارد البشرية في المنظمة فهو الركيزة الأساسية لكافة العمليات و الأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي و المحرك و الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة

-يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما و نوعا، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات التغيب و دوران العمل و حوادث العمل في المؤسسة

-رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، و ذلك نتيجة لتعدد و تغير حاجاته و رغباته

-يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى هي الطريقة غير المباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (حوادث العمل، التغيب عن العمل، دوران العمل... الخ) والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) هذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها

-الرضا الوظيفي ما هو الا حالة نفسية يشعر الفرد داخل المحيط الذي يعمل فيه فهو ينطوي على أكثر من فائدة، فبدونه لا يمكن أن تقوم قيادة صالحة وناجحة وبدونه لا يمكن أن ترقى المنظمة إلى مستوى أعلى، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى

-يحظى اداء الافراد في المنظمة على اهمية كبيرة و ذلك باعتباره الجزء الذي يكون الكل، فأداء المنظمة مرتبط بشكل لا انفصالي عليه، و من هذا المنطلق تتجلى اهمية تحسينه و تفعيله بالمنظمة فهو يعتبر من اهم المعايير التي يقاس به نجاح أي منظمة او فشلها، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية

2.النتائج التطبيقية:

أما فيما يخص نتائج الدراسة التطبيقية التي تناولنا فيها تأثير الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية في المؤسسة و فيما يلي مناقشة لأهم ما توصلت إليه الدراسة في ضوء الأسئلة التالية:

-معرفة اثر الرضا الوظيفي على اداء الموارد البشرية في المؤسسة

-الوقوف على علاقة الاجور و المكافآت بالأداء

-الوقوف على علاقة الترقيات بالأداء

-الوقوف على علاقة الاستقرار الوظيفي بالأداء

-الوقوف على علاقة ظروف و بيئة العمل بالأداء

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين الرضا الوظيفي و الاداء الوظيفي، و هذا ما يؤكد معامل الإرتباط الذي بلغ 0,910 عند مستوى المعنوية 0,05 و هذا ما يعني أن الرضا الوظيفي يؤثر بطريقة مباشرة في تطوير و تفعيل اداء الموارد البشرية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية

المقترحات

بناءا على النتائج التي توصلنا من خلال دراستنا حالة الرضا الوظيفي و تأثيرها على اداء الموارد البشرية في توزيع الكهرباءو الغاز وسط غرداية وحدة مثلي الشعانبة، نقوم بتقديم مقترحات يمكن العمل والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية، وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

-الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية و المعنوية؛

-استخدام اساليب دقيقة و موضوعية للتعرف على مشاعر العاملين و رضاهم اتجاه العمل؛

-ضرورة تفهم حاجات أي فرد بالمؤسسة في مختلف الاصناف الوظيفية بدءا بتوفير إدارة الموارد البشرية

المستقلة بذاتها وبأسسها الخاصة بها؛

-ضرورة تكوين الفرد، فذلك من شأنه دفع العامل للبدل و العطاء، وإحساسه بأنه جزء مهم المؤسسة؛

-إشراك الموظفين في النقاشات و الاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للمؤسسة و اشعارهم أنهم ينتمون إليها و لا يعملون فيها فقط؛

-إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين، بحيث يتم مكافأة العاملين المجتهدين ومعاقبة المخالفين والمقصرين، لأنها تشجع الموظفين للعمل لفترة أطول مما يزيد من استقرارهم وأمنهم الوظيفي؛

-وضع هيكل للأجور و المكافآت يتسم بالعدالة و الموضوعية والكفاية يعمل على تحقيق مستوى عال من الإشباع للحاجات و الرضا الوظيفي ويرتكز إلى معايير محددة؛

-إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة وذلك بمراعاة خبرة الموظف؛

-تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين ما يؤدي للمساهمة في تطور الفرد والمؤسسة وتكاملهما من خلال الاحترام والتقدير والتعاون المثمر من أجل تقديم أفضل الخدمات، وذلك من خلال العمل بروح الفريق المتعاون؛

-تعزيز وتطوير وتحديث ظروف و بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل علي الموظفين عملهم، وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة؛

-وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء يتم الالتزام كما ينبغي أن تكون عملية التقييم مستمرة للتعرف على أوجه النقص لدى الموارد البشرية ومعالجتها، و هذا مع تقدير الجهود ومكافأة الأفراد على ما يبذلونه من جهد، مع توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لأداء جيد.

آفاق البحث:

في اثناء قيامنا بانجاز هذا العمل وقفنا عند مواضيع عديدة، و رأينا أنها مواضيع جديرة بان تكون محل بحث و دراسة خاصة في مجالي الرضا الوظيفي و الاداء الوظيفي، و التي نطرحها كآفاق لدراسات مستقبلية:

-أثر الحوافز على الرضا الوظيفي

- أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي
- أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي
- دور إدارة الكفاءات في رفع أداء المورد البشري
- تأثير التطوير التنظيمي على أداء العاملين في المنظمة
- أثر نظام الحوافز و المكافآت في تحسين الاداء

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع
المراجع باللغة العربية:

3. أحمد بن دببش ،ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية(دراسة ميدانية بشركة الياجور تيمادنين بأدرار مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ،
4. أحمد سيد مصطفى، إدارة المواد البشرية (منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب المصرية، القاهرة ، مصر ، 2000.
5. أحمد صقر عاشور (ب) ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان، ط1، 1979.
6. أحمد صقر عاشور السلوك الانساني في المنظمات ، ط5 ، الدار الجامعة ، بيروت ، 1997.
7. أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر ، 2001.
8. باجة حميد: دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة – دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز للوسط ، البويرة -، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اكلي محند أو لحاج، 2014/2013.
9. بلخيري سهام، عشيط حنان ، " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية" ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة أعمال استراتيجية ، معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي العقيد أكلي محند او لحاج البويرة ، 2011-2012.
10. بن موسى فاطمة الرزهره ، بوقريينات سمية ، اثر ظروف العمل على اداء العاملين (غير منشور) – دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بتقرت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تسيير موارد بشرية ، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير – جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – 2013/2012
11. جرايدي أسماء وشطاح شاهينار : أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي- دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة-، رسالة تخرج غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013.
12. حسين حريم ، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر ، الطبعة 4، عمان (الاردن)، 2013.
13. د. صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة، / الإسكندرية ،
14. دليش و داد ، 2014،
15. دمري احمد ، المساهمة في دراسة ظروف العمل ، ط1 ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية ، بن عكنون الجزائر ، /ب.س.

16. دمري أحمد، **المساهمة في دراس ظروف العمل**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون الجزائر ،،/ ب س.
17. راوية حسن، **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
18. زين الدين ضياف ، **السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي**، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم ، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.
19. السالم سالم محمد، **الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، بالرياض 1997.
20. سفاري ميلود ، **محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2007،
21. سلمى بلحمر : **تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي - جيجل** ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية ، جامعة قسنطينة2، السنة الجامعية 2012/2013،
22. سهيلة محمود عباس، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، دار للنشر ، عمان ، الأردن، 2003.
23. صالح محمد محسن العامري، **طاهر محسن الغالبي ، الإدارة والأعمال** ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2007 .
24. صديقي محمد عقيقي، **أحمد إبراهيم عبد الهادي ، السلوك التنظيمي**، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، الطبعة العاشرة، 2003.
25. صلاح الشنواني، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية** ، الطبعة الأولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2004،
26. عبد الرحمن العيسوي ، **سيكولوجية العمل والعمال** ، الطبعة الأولى ، دار الراتب الجامعية ، بيروت لبنان.
27. عبد العزيز بوخلخال، **إبراز دور الاستقصاء يسير الآراء كأداة لقياس أداء المؤسسة الخدمية**، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع سير الآراء والتحقيقات الاقتصادية ، جامعة الجزائر، 2006/2007.
28. محمد سعيد أنور سلطان، **السلوك التنظيمي**، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2004.
29. محمد صالح الحناوي، **محمد سعيد ،سلطان، السلوك التنظيمي**، دار الجامعة الإسكندرية، 1997.
30. مصطفى كامل أبو العزم عطية، ، **المكتب الجامعي الحديث**، الإسكندرية، 2000.

المراجع باللغة الأجنبية

31. Marie- Georges Filleau ,Clotilde Marque- Rippoul , Les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Marketing, paris,1999
32. Claude Lévy , Leboyer, La Motivation Ou Travail : Modèle Et Stratégie, 3 édition D'organisation, Paris2006 ,PP :41-42

الملاحق

Frequency Table

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ذكر | 40 | 97,6 | 97,6 | 97,6 |
| أنثى | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

السن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أقل من 30 سنة | 9 | 22,0 | 22,0 | 22,0 |
| من 30 الى 40 سنة | 21 | 51,2 | 51,2 | 73,2 |
| من 41 الى 50 سنة | 9 | 22,0 | 22,0 | 95,1 |
| أكبر من 50 سنة | 2 | 4,9 | 4,9 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

الإقضية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أقل من 5 سنوات | 16 | 39,0 | 39,0 | 39,0 |
| من 5 الى 10 | 13 | 31,7 | 31,7 | 70,7 |
| من 11 الى 20 | 7 | 17,1 | 17,1 | 87,8 |
| أكثر من 20 سنة | 5 | 12,2 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

الحالة المدنية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | | | |

| | | | | | |
|-------|-------------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | مسؤول عن أسرة | 30 | 73,2 | 73,2 | 73,2 |
| | غير مسؤول عن أسرة | 11 | 26,8 | 26,8 | 100,0 |
| | Total | 41 | 100,0 | 100,0 | |

التوزيع الطبيعي للبيانات

| | Tests of Normality | | | | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| المحور 1 | ,130 | 41 | ,077 | ,952 | 41 | ,085 |
| المحور 2 | ,161 | 41 | ,009 | ,949 | 41 | ,063 |

a. Lilliefors Significance Correction

ثبات البنود:

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,910 | 17 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,767 | 10 |

تحليل المحور الاول

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------|----|---------|---------|-------|----------------|
| العبارة 1 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,098 | 1,1791 |
| العبارة 2 | 41 | 1,0 | 5,0 | 2,927 | ,9589 |
| العبارة 3 | 41 | 1,0 | 4,0 | 2,634 | 1,0430 |
| العبارة 4 | 41 | 1,0 | 4,0 | 2,878 | 1,0049 |
| العبارة 5 | 41 | 1,0 | 5,0 | 2,927 | 1,1914 |
| العبارة 6 | 41 | 1,0 | 4,0 | 2,415 | ,8937 |
| العبارة 7 | 41 | 1,0 | 4,0 | 2,537 | 1,0271 |
| العبارة 8 | 41 | 1,0 | 5,0 | 2,683 | 1,0826 |
| العبارة 9 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,829 | ,8632 |

| | | | | | |
|--------------------|----|------|------|--------|--------|
| العبارة 10 | 41 | 2,0 | 4,0 | 3,732 | ,5926 |
| العبارة 11 | 41 | 1,0 | 5,0 | 2,927 | ,9325 |
| العبارة 12 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,805 | ,6790 |
| العبارة 13 | 41 | 3,0 | 5,0 | 3,951 | ,4976 |
| العبارة 14 | 41 | 2,0 | 5,0 | 3,659 | ,6561 |
| العبارة 15 | 41 | 2,0 | 4,0 | 3,195 | ,7816 |
| العبارة 16 | 41 | 1,0 | 4,0 | 3,390 | ,8910 |
| العبارة 17 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,415 | ,9741 |
| الرضا_الوظيفي | 41 | 1,94 | 4,12 | 3,1765 | ,58720 |
| Valid N (listwise) | 41 | | | | |

تحليل المحور الثاني

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| العبارة 18 | 41 | 1,0 | 5,0 | 4,049 | ,5895 |
| العبارة 19 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,683 | ,8786 |
| العبارة 20 | 41 | 2,0 | 5,0 | 4,000 | ,4472 |
| العبارة 21 | 41 | 2,0 | 5,0 | 4,024 | ,5696 |
| العبارة 22 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,780 | ,7910 |
| العبارة 23 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,171 | ,8917 |
| العبارة 24 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,268 | 1,0006 |
| العبارة 25 | 41 | 1,0 | 4,0 | 2,683 | ,9338 |
| العبارة 26 | 41 | 1,0 | 5,0 | 2,878 | ,8123 |
| العبارة 27 | 41 | 1,0 | 5,0 | 3,829 | ,8337 |
| ظروف_العمل | 41 | 2,10 | 4,60 | 3,5366 | ,45097 |
| Valid N (listwise) | 41 | | | | |

العلاقة بين الرضاء وظروف العمل

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----------|---------|----------------|----|
| المحور 1 | 54,0000 | 9,98248 | 41 |
| المحور 2 | 35,3659 | 4,50975 | 41 |

Correlations

| | | المحور1 | المحور2 |
|---------|---------------------|---------|---------|
| المحور1 | Pearson Correlation | 1 | ,590** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 41 | 41 |
| المحور2 | Pearson Correlation | ,590** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 41 | 41 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غارداية



كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

إستبيان

الأستاذ المشرف

د برهان نور الدين

الطالبين

بوطوبة قدور

صبرو موسى

تحية طيبة:

في إطار تحضير لمذكرة الماستر في تخصص ادارة الاعمال تحت عنوان ظروف العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للأفراد دراسة حالة المؤسسة(سونلغاز) فلكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان.

سيكون هذا الاستبيان لخدمة البحث العلمي ،لذلك نرجو منكم الإجابة بصراحة واقتناع عن الأسئلة المطروحة فيه ، كما نعدكم بأن تبقى الإجابات سرية.

هام جدا : إذا لم ترغب بالإجابة على سؤال معين بصراحة فالأفضل أن تضع العلامة في خانة " غير متأكد" وذلك تجنبا للإجابات الخاطئة وشكرا.

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان ، الرجاء وضع علامة (×) في الخانة المناسبة

شكرا على تعاونكم

1.المعلومات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى

السن :

أقل من 30 سنة 30-40

50-41 أكثر من 50 سنة

الإقديمية :

10-5

أقل من 5 سنوات

أكثر من 20 سنة

20-11

الحالة المدنية :

مسؤول عن أسرة

مسؤول عن أسرة

2. معلومات حول الرضا الوظيفي وظروف العمل :

| درجة الموافقة | | | | | العبارة | الرقم |
|----------------------|-----------|----------|-------|------------|---|-------|
| غير موافق إطلاقاً | غير موافق | غير مأكد | موافق | موافق جداً | | |
| الرضا الوظيفي | | | | | | |
| | | | | | الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول | 01 |
| | | | | | الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي | 02 |
| | | | | | سياسة الأجور المتبعة عادلة | 03 |
| | | | | | اجري يتوافق مع مستوى المعيشة | 04 |
| | | | | | سبق وان تلقيت مكافئة | 05 |
| | | | | | تمنح المكافئات على أساس معايير واضحة وعادلة | 06 |

| | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | أنا راض عن أليات الترقية و وقت الحصول عليها | 07 |
| | | | | | الترقية تتم على أساس الأداء والكفاءة | 08 |
| | | | | | إن منح الترقيات الوظيفية يآثر إيجابا على الأداء الوظيفي | 09 |
| | | | | | لدي استقرار وظيفي في المؤسسة التي اعمل فيها | 10 |
| | | | | | أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين | 11 |
| | | | | | وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين | 12 |
| | | | | | يتم العمل بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل | 13 |
| | | | | | لدي علاقة ودية مع المسؤولين | 14 |
| | | | | | لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل | 15 |
| | | | | | مكان العمل نظيف ويشعرنى بارتياح كبير | 16 |
| | | | | | توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ أمن من الأخطار المهنية والأضرار الصحية | 17 |
| ظروف العمل | | | | | | |
| | | | | | ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي | 18 |
| | | | | | إن المكان الذي اعمل فيه يتناسب وخبرتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني أؤدي مهامي على أحسن وجه | 19 |
| | | | | | أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الوجيهة إلي | 20 |
| | | | | | أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال وأحرص على تحسين مستوى أدائي | 21 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|----|
| | | | | عدم الاهتمام بي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى أدائي | 22 |
| | | | | تساهم الأنظمة والقوانين المعتمدة في المؤسسة في تطوير أدائي | 23 |
| | | | | أنا مستعد ولذي الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب | 24 |
| | | | | يؤثر نظام العوqبات على تطوير أدائي وتطويره | 25 |
| | | | | تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها | 26 |
| | | | | أجد أن نتائج التقييم الأداء الإيجابية تحفزني وتدفعني للعمل بكفاءة | 27 |

فهرس المحتويات

| | |
|--|---|
| I | الإهداء |
| II | الشكر |
| III | الملخص |
| IV | قائمة المحتويات |
| VI | قائمة الجداول |
| VIII | قائمة الأشكال |
| أ- د | مقدمة |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لظروف العمل والرضا الوظيفي | |
| 06 | تمهيد |
| 07 | المبحث الأول: الإطار النظري لظروف العمل والرضا الوظيفي |
| 07 | المطلب الأول : ماهية و مفاهيم ظروف العمل |
| 10 | المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي |
| 30 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة |
| 30 | المطلب الأول: الدراسات المحلية والدراسات العربية |
| 38 | المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية |
| 40 | المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية |
| 42 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية على الوكالة التجارية سونلغاز متليلي | |
| 44 | المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة سونلغاز بمتليلي |
| 44 | المطلب الأول : مفهوم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز |
| 48 | المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة |

| | |
|----|---|
| 52 | المطلب الثالث : تقديم مصلحة تنمية الموارد البشرية |
| 54 | المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 54 | المطلب الاول: الطريقة والادوات المستخدمة |
| 58 | المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 72 | خلاصة الفصل |
| 74 | الخاتمة |
| 79 | المصادر و المراجع |
| 83 | الملاحق |
| 92 | الفهرس |